

APPALTO PER IL SERVIZIO DI PUBBLICAZIONE E COMUNICAZIONE DEI NUMERI TELEFONICI DEI VARI UFFICI AZIENDALI, SERVIZI SANITARI E NUMERI DI PUBBLICA UTILITÀ, DELL'ASUR MARCHE

- Relazione tecnico-illustrativa -

1. Aspetti Generali

La presenza negli elenchi telefonici rappresenta uno dei più importanti strumenti di cui si avvale la Comunicazione istituzionale dell'Azienda Sanitaria Unica Regionale. Si tratta di un elemento che permette una forte e sperimentata facilitazione nel contatto tra utenti e le UU.OO dell'Azienda che erogano servizi.

Una comunicazione che si rivolge non solo al cittadino, ma a tutti gli stakeholder (portatori, a vario titolo, d'interessi), come Enti, agenzie, aziende, esercizi, e altri soggetti privati o pubblici.

Nel corso degli anni, tale comunicazione ha fatto fronte a diverse esigenze e, da un'iniziale presenza delle informazioni di contatto caratterizzata dalla semplicità, si è arrivati ad una più raffinata comunicazione, che potesse tener conto dell'opportunità di risaltarne il contenuto, considerata la sua importanza.

Ciò si è tradotto nella necessità di rendere centrale il binomio FORMA-CONTENUTO, dove la prima (aspetto grafico), si è unita all'acquisizione di spazi su carta con differente grammatura e inserti separabili, dove riportare le utenze telefoniche dei servizi sanitari dell'ASUR.

In tutti questi anni, la presenza d'informazioni su elenchi telefonici ha creato un certo grado di affidamento per gli utenti, tanto da ingenerare un'indubbia aspettativa. La sicurezza di poter, cioè, reperire informazioni vitali (Ospedali, Strutture Sanitarie, Guardie Mediche, Pronti soccorso) in uno strumento di affidata e tradizionale maneggevolezza.

Di recente, l'evoluzione della Telefonia, delle tecnologie legate alla comunicazione e la diffusione del web hanno mutato lo scenario in termini di reperimento delle informazioni, per cui l'elenco telefonico ha perso in parte la sua unicità. Detta evoluzione ha richiesto la copertura di sempre maggiori segmenti di popolazione (in termini di età) con sempre accresciute competenze informatiche.

Attualmente, quindi, la condizione che si rende necessaria per il reperimento delle utenze telefoniche dell'ASUR è duplice:

- permettere alla parte di popolazione (specie quella anziana) che non ha ancora competenze informatiche sufficienti per utilizzare i nuovi mezzi di comunicazione di massa (smartphone, tablet, ecc.), ad utilizzare il classico strumento cartaceo (elenco telefonico), con INSERTO ad HOC ben visibile e SEPARABILE;
- agevolare la parte di popolazione che utilizza in maniera disinvolta strumenti informatici, anche sofisticati, nel reperire informazioni -anche vitali- attraverso i strumenti multimediali.

2. Come è stata attuata in questi anni.

L'ASUR, dal 2004, per la presenza delle proprie informazioni di contatto su supporto cartaceo ed informatico, è ricorsa ai servizi della Società SEAT Pagine Gialle -per anni monopolista sul mercato-, operando con atti separati in ogni Area Vasta e per la sede centrale.

Negli anni 2011-2012 si è affacciato sul mercato un altro operatore (PAGINE SI), dal quale l'ASUR ha provveduto ad acquisire parallelamente alcuni spazi cartacei, per le utenze telefoniche ritenute essenziali.

3. Obiettivi di soddisfazione e caratteristiche dell'offerta

Con le mutate esigenze di comunicazione che sono intervenute in questi anni, con gli obiettivi di risparmio e di razionalizzazione della spesa (in virtù di possibili vantaggi prodotti da economie di scala) e un mutato quadro di legislazione, si rende opportuno addivenire ad un contratto unico su tutta l'Azienda.

Per quanto sopra, con note nn. 8522 e 1650, rispettivamente del 17 marzo e del 30 maggio 2016, la Direzione Generale ASUR ha fornito disposizioni agli uffici preposti per l'attivazione della procedura di GARA per il Servizio relativo ai recapiti telefonici dell'ASUR Marche.

4. Il Prezzo base d'asta.

Stante la difficoltà di determinare il prezzo d'asta, in considerazione della differente natura di prestazioni che coinvolgono l'intera offerta, si propone al Responsabile Unico del Procedimento una base di Euro 910.000 (iva esclusa) per tre anni.

L'ipotesi di questo prezzo nasce da tre elementi:

- il dato storico fornito dalle somme corrisposte dall'ASUR per prestazioni similari;
- una ricerca informale effettuata sul web in merito al valore fornito a prestazioni similari da altre realtà pubbliche;
- probabili economie di scala che si prevedono a seguito dell'unificazione dell'offerta sul territorio di competenza.

Proprio la medesima difficoltà sopra rappresentata potrebbe, in alternativa, suggerire l'opportunità di procedere a forme preventive di confronto con il mercato, al fine di determinare con maggiore esattezza il prezzo base d'asta. Tale scelta, nonché la sua legittimità in rapporto alla normativa vigente in materia è rimessa alle specifiche competenze del R.U.P. stesso.

Il Dirigente Area Comunicazione ASUR
(Dott. Alberto Lanari)