



Veritas s.p.a. - Santa Croce, 489 - 30135 Venezia (VE) - tel. 041 7291111 - fax 041 7291110
capitale sociale € 145.397.150 int. vers. - C.F. - P. Iva e n. iscrizione R.I. di Venezia 03341820276 - PEC: protocollo@cert.gruppoveritas.it
info@gruppoveritas.it www.gruppoveritas.it @gruppoveritas X@gruppoveritas in gruppoveritas Gruppoveritas

[BS 174-26/AP] DISCIPLINARE DI GARA

INDICE

Sommario

PREMESSE.....	3
1. PIATTAFORMA TELEMATICA.....	3
1.1 LA PIATTAFORMA TELEMATICA DI NEGOZIAZIONE	3
1.2 DOTAZIONI TECNICHE.....	4
1.3 IDENTIFICAZIONE	5
2. DOCUMENTAZIONE, CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI.	5
2.1 DOCUMENTI	5
2.2 CHIARIMENTI	6
2.3 COMUNICAZIONI	6
3. OGGETTO DELL'APPALTO e IMPORTO	7
3.1 DURATA	7
3.2 REVISIONE PREZZI	8
3.3 MODIFICA DEL CONTRATTO IN FASE DI ESECUZIONE.....	8
4. SOGGETTI AMMESSI IN FORMA SINGOLA E ASSOCIATA E CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE.....	8
5. REQUISITI DI ORDINE GENERALE	9
6. REQUISITI DI ORDINE SPECIALI E MEZZI DI PROVA.....	9
6.1 REQUISITI DI IDONEITÀ PROFESSIONALE.....	9
6.2 REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA.....	10
6.3 REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE	10
6.4 INDICAZIONI PER I RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI, CONSORZI ORDINARI, AGGREGAZIONI DI IMPRESE DI RETE, GEIE	10
7. SUBAPPALTO.....	11
8. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE E/O CONDIZIONI DI ESECUZIONE.....	11
9. GARANZIA PROVVISORIA.....	11
10. SOPRALLUOGO	13
11. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA E SOTTOSCRIZIONE DEI DOCUMENTI	13
11.1 regole per la presentazione dell'offerta	14
11.2 REGOLARIZZAZIONE CARENZE FORMALI DELL'OFFERTA	15
12. DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA	15
13. OFFERTA TECNICA.....	17
Criteri di redazione dell'offerta tecnica.....	18
14. OFFERTA ECONOMICA.....	18
14.1 RISPOSTA ECONOMICA.....	18



Veritas s.p.a. - Santa Croce, 489 - 30135 Venezia (VE) - tel. 041 7291111 - fax 041 7291110
capitale sociale € 145.397.150 int. vers. - C.F. - P. Iva e n. iscrizione R.I. di Venezia 03341820276 - PEC: protocollo@cert.gruppoveritas.it
info@gruppoveritas.it www.gruppoveritas.it [gruppoveritas](#) [@gruppoveritas](#) [gruppoveritas](#) [Gruppoveritas](#)

14.2 CONCLUSIONE DELL'ITER PER L'INVIO DELLA RISPOSTA	19
15. CRITERIO DI INDIVIDUAZIONE DELLA MIGLIORE OFFERTA.....	20
15.1 CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA.....	21
15.2 METODO DI ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA TECNICA	25
15.3 METODO DI CALCOLO DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA ECONOMICA.....	25
16. COMMISSIONE DI VALUTAZIONE.....	26
17. SVOLGIMENTO OPERAZIONI SEGGIO	26
18. VERIFICA DELLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA.....	26
19. VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE ED ECONOMICHE.....	26
20. VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE.	27
21. ASSEGNAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO	28
22. CODICE DI COMPORTAMENTO	29
23. ACCESSO AGLI ATTI.....	29
In un'ottica di trasparenza nella gestione degli appalti afferenti il c.d. settore estraneo, Veritas, pur non essendo soggetta alle norme della L. 241/90, potrà valutare le richieste di esibizione di documenti e si pronuncerà in merito.	29
24. DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE.....	29
25. INFORMATIVA "WHISTLEBLOWING"	29
26. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	30



Veritas s.p.a. - Santa Croce, 489 - 30135 Venezia (VE) - tel. 041 7291111 - fax 041 7291110
capitale sociale € 145.397.150 int. vers. - C.F. - P. Iva e n. iscrizione R.I. di Venezia 03341820276 - PEC: protocollo@cert.gruppoveritas.it
info@gruppoveritas.it www.gruppoveritas.it @gruppoveritas @gruppoveritas in gruppoveritas Gruppoveritas

PROCEDURA CON AVVISO PUBBLICO PER L'APPALTO DEI SERVIZI DI PROGETTAZIONE, INTEGRAZIONE, SVILUPPO E AMS.

PREMESSE

Con autorizzazione alla procedura del 20/05/2026 questa Società ha deliberato di affidare i servizi di progettazione, integrazione, sviluppo e AMS conformemente alle specifiche tecniche e alle clausole contrattuali contenute nel CSA nel presente disciplinare e nei criteri di partecipazione alla procedura.

Il settore in cui VERITAS opera ai fini della presente procedura è ESTRANEO all'applicazione del Codice degli Appalti, motivo per cui non viene indicato un codice identificativo gara (CIG). Per maggiori informazioni la invitiamo a consultare l' "Ordinamento per la gestione degli appalti di lavori, servizi e forniture" pubblicato sul sito VERITAS al seguente link:

https://www.gruppoveritas.it/sites/default/files/allegati/ordinamento_lavori_rev_03_del_29.08.2024_def Pubbl.pdf

La presente procedura è interamente svolta tramite il sistema informatico per le procedure telematiche di acquisto (in seguito Piattaforma) accessibile all'indirizzo <https://www.gruppoveritas.it/fornitori/bandi-e-gare/gara/174-26ap> Tramite il sito si accede alla procedura nonché alla relativa documentazione.

La migliore offerta verrà individuata mediante il criterio: **offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità prezzo.**

Il luogo di svolgimento del servizio/consegna della fornitura è NUTS ITH35

1. PIATTAFORMA TELEMATICA

1.1 LA PIATTAFORMA TELEMATICA DI NEGOZIAZIONE

L'utilizzo della Piattaforma comporta l'accettazione tacita ed incondizionata di tutti i termini, le condizioni di utilizzo e le avvertenze contenute nei documenti di gara, in particolare, del Regolamento UE n. 910/2014 (di seguito Regolamento eIDAS – electronic

Identification Authentication and Signature), del decreto legislativo n. 82/2005 recante Codice dell'amministrazione digitale (CAD) e delle Linee guida dell'AGID, nonché di quanto portato a conoscenza degli utenti tramite le comunicazioni sulla Piattaforma





L'utilizzo della Piattaforma avviene nel rispetto dei principi di auto-responsabilità e di diligenza professionale, secondo quanto previsto dall'art. 1176, comma 2, del Codice civile.

VERITAS non assume alcuna responsabilità per perdita di documenti e dati, danneggiamento di file e documenti, ritardi nell'inserimento di dati, documenti e/o nella presentazione della domanda, malfunzionamento, danni, pregiudizi derivanti all'operatore economico, da:

- difetti di funzionamento delle apparecchiature e dei sistemi di collegamento e programmi impiegati dal singolo operatore economico per il collegamento alla Piattaforma;
- utilizzo della Piattaforma da parte dell'operatore economico in maniera non conforme al disciplinare e a quanto previsto nel documento denominato "Istruzioni operative per la presentazione telematica delle offerte".

In caso di mancato funzionamento della Piattaforma o di malfunzionamento della stessa, non dovuti alle predette circostanze, che impediscono la corretta presentazione delle offerte, al fine di assicurare la massima partecipazione, VERITAS può disporre la sospensione del termine di presentazione delle offerte per un periodo di tempo necessario a ripristinare il normale funzionamento della Piattaforma e la proroga dello stesso per una durata proporzionale alla durata del mancato o non corretto funzionamento, tenuto conto della gravità dello stesso



Veritas s.p.a. - Santa Croce, 489 - 30135 Venezia (VE) - tel. 041 7291111 - fax 041 7291110
capitale sociale € 145.397.150 int. vers. - C.F. - P. Iva e n. iscrizione R.I. di Venezia 03341820276 - PEC: protocollo@cert.gruppoveritas.it
info@gruppoveritas.it www.gruppoveritas.it  [gruppoveritas](#)  [@gruppoveritas](#)  [in gruppoveritas](#)  [Gruppoveritas](#)

VERITAS si riserva di agire in tal modo anche quando, esclusa la negligenza dell'operatore economico, non sia possibile accertare la causa del mancato funzionamento o del malfunzionamento.

Le attività e le operazioni effettuate nell'ambito della Piattaforma sono registrate e attribuite all'operatore economico e si intendono compiute nell'ora e nel giorno risultanti dalle registrazioni di sistema.

Il sistema operativo della Piattaforma è sincronizzato sulla scala di tempo nazionale di cui al Decreto del Ministro dell'industria, del commercio e dell'artigianato 30 novembre 1993, n. 591, tramite protocollo NTP o standard superiore.

L'acquisto, l'installazione e la configurazione dell'hardware, del software, dei certificati digitali di firma, della casella di PEC o comunque di un indirizzo di servizio elettronico di recapito certificato qualificato, nonché dei collegamenti per l'accesso alla rete Internet, restano a esclusivo carico dell'operatore economico.

La Piattaforma è accessibile in qualsiasi orario dalla data di pubblicazione del bando alla data di scadenza del termine di presentazione delle offerte.

Per qualunque necessità di supporto in merito all'utilizzo della Piattaforma e in caso di guasti alla struttura tecnologica, applicativa e di comunicazione, è necessario contattare il Servizio Assistenza Fornitori Veritas i cui contatti sono indicati nella homepage del Portale acquisti <https://acquisti.gruppoveritas.it> (segnalando oggetto della procedura, problematica emersa nonché propri recapiti telefonici ed e-mail).

1.2 DOTAZIONI TECNICHE

Ai fini della partecipazione alla presente procedura, ogni operatore economico deve dotarsi, a propria cura, spesa e responsabilità della strumentazione tecnica ed informatica conforme a quella indicata nel presente disciplinare e nel documento denominato "Istruzioni operative per la presentazione telematica delle offerte", che disciplina il funzionamento e l'utilizzo della Piattaforma.

In ogni caso è indispensabile:

- a) disporre almeno di un personal computer conforme agli standard aggiornati di mercato, con connessione internet e dotato di un comune browser idoneo ad operare in modo corretto sulla Piattaforma;
- b) disporre di un sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale (SPID) di cui all'articolo 64 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 o di altri mezzi di identificazione elettronica per il riconoscimento reciproco transfrontaliero ai sensi del Regolamento eIDAS;
- c) avere un domicilio digitale presente negli indici di cui agli articoli 6-bis e 6 ter del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 o, per l'operatore economico transfrontaliero, un indirizzo di servizio elettronico di recapito certificato qualificato ai sensi del Regolamento eIDAS;
- d) avere da parte del legale rappresentante dell'operatore economico (o da persona munita di idonei poteri di firma) un certificato di firma digitale, in corso di validità, rilasciato da:
 - un organismo incluso nell'elenco pubblico dei certificatori tenuto dall'Agenzia per l'Italia Digitale (previsto dall'articolo 29 del decreto legislativo n. 82/05);
 - un certificatore operante in base a una licenza o autorizzazione rilasciata da uno Stato membro dell'Unione europea e in possesso dei requisiti previsti dal Regolamento n. 910/14;
 - un certificatore stabilito in uno Stato non facente parte dell'Unione europea quando ricorre una delle seguenti condizioni:
 - i. il certificatore possiede i requisiti previsti dal Regolamento n. 910/14 ed è qualificato in uno stato membro;
 - ii. il certificato qualificato è garantito da un certificatore stabilito nell'Unione Europea, in possesso dei requisiti di cui al regolamento n. 910/14;



Veritas s.p.a. - Santa Croce, 489 - 30135 Venezia (VE) - tel. 041 7291111 - fax 041 7291110
capitale sociale € 145.397.150 int. vers. - C.F. - P. Iva e n. iscrizione R.I. di Venezia 03341820276 - PEC: protocollo@cert.gruppoveritas.it
info@gruppoveritas.it www.gruppoveritas.it @gruppoveritas @gruppoveritas in gruppoveritas Gruppoveritas

iii. il certificato qualificato, o il certificatore, è riconosciuto in forza di un accordo bilaterale o multilaterale tra l'Unione Europea e paesi terzi o organizzazioni internazionali.

1.3 IDENTIFICAZIONE

Per poter presentare offerta è necessario accedere alla Piattaforma. L'accesso è gratuito ed è consentito a seguito dell'identificazione dell'operatore economico.

L'identificazione avviene o mediante il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID) o attraverso gli altri mezzi di identificazione elettronica per il riconoscimento reciproco transfrontaliero ai sensi del Regolamento eIDAS.

Una volta completata la procedura di identificazione, ad ogni operatore economico identificato viene attribuito un profilo da utilizzare nella procedura di gara.

2. DOCUMENTAZIONE, CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI.

2.1 DOCUMENTI

La presente procedura è identificata in Piattaforma con il codice "**Tender 2874 BS 174-26/AP Servizi di progettazione, integrazione, sviluppo e AMS per piattaforma CRM omnicanale del Gruppo Veritas**, a cui è collegata la RDO on line con riferimento "**rfq_3306 - pari oggetto**".

Le istruzioni per il corretto inserimento delle offerte all'interno della Piattaforma sono riportate nel documento "Istruzioni operative per la presentazione telematica delle offerte" (d'ora in poi anche solo "Istruzioni operative").

- a. Sezione "**Bandi e Avvisi**", raggiungibile dalla home page della Piattaforma senza previa registrazione;
- b. Area "**Documentazione procedure settore estraneo**" riservata alla presente Richiesta di Offerta all'interno della Piattaforma, raggiungibile previa registrazione alla stessa.

La documentazione necessaria per la formulazione dell'offerta è disponibile e scaricabile previa registrazione alla Piattaforma, al seguente link <https://acquisti.gruppoveritas.it/>

Documentazione disponibile nella sezione *Bandi e Avvisi*:

- Disciplinare;
- Istruzioni operative per la presentazione telematica delle offerte.

Documentazione disponibile nell'Area *Documentazione visibile ai fornitori all'interno della piattaforma*:

- Capitolato speciale d'appalto e suoi allegati, Modalità di redazione offerta tecnica, (NB: In caso di discordanza e/o contrasto tra le clausole normative previste nel presente disciplinare di gara e quelle eventualmente citate nel Capitolato Speciale d'Appalto, prevarrà quanto previsto nel presente disciplinare di gara);
- Schema di Contratto;
- CGC che verranno allegate al contratto;
- Dichiarazione possesso requisiti;
- Allegato C costi della manodopera;
- Dichiarazione requisiti MODELLO ASE;
- M PRY 23 Dichiarazione Fornitore affidamenti con nomina esterna trattamento dati personali in quanto il servizio riguarda anche la gestione di dati tutelati ai sensi del regolamento UE 679/2016 (GDPR).



Veritas s.p.a. - Santa Croce, 489 - 30135 Venezia (VE) - tel. 041 7291111 - fax 041 7291110
capitale sociale € 145.397.150 int. vers. - C.F. - P. Iva e n. iscrizione R.I. di Venezia 03341820276 - PEC: protocollo@cert.gruppoveritas.it
info@gruppoveritas.it www.gruppoveritas.it @gruppoveritas @gruppoveritas in gruppoveritas Gruppoveritas

- Patto d'Integrità, già sottoscritto digitalmente da VERITAS;
- Clausola di riservatezza unilaterale.

Sono inoltre disponibili:

- Codice Etico di VERITAS, nell'home page della piattaforma, link "Documentazione/Codice Etico";
- Codice di condotta dei Fornitori, reperibile al seguente link: <https://www.gruppoveritas.it/sites/default/files/documenti/cartelle/bandi-gare/codice di condotta def cda 20-02-2025.pdf>
- Istruzioni per la gestione dei servizi affidati in outsourcing, sul sito internet aziendale all'indirizzo www.gruppoveritas.it, link "Bandi e gare/Modulistica/Beni e servizi/Documentazione contrattuale/Servizi in outsourcing";

che, ancorché non allegati al presente, ne formano parte integrante e sostanziale.

La documentazione per la partecipazione alla procedura è accessibile gratuitamente, per via elettronica, sul sito istituzionale di VERITAS, nella sezione "Bandi e Gare", al seguente link <https://www.gruppoveritas.it/fornitori/bandi-e-gare/gara/174-26ap> e sulla Piattaforma a cui il link rimanda.

2.2 CHIARIMENTI

È possibile ottenere chiarimenti sulla presente procedura mediante la proposizione di quesiti scritti almeno 10 (dieci) giorni prima della scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte in via telematica utilizzando lo strumento della messaggistica della RDO on line (seguendo le indicazioni riportate nelle Istruzioni Operative).

Le richieste di chiarimenti devono essere formulate esclusivamente in lingua italiana.

Le risposte alle richieste di chiarimenti presentate in tempo utile sono fornite in formato elettronico almeno 10 (dieci) giorni prima della scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte, mediante pubblicazione delle richieste in forma anonima e delle relative risposte, nell'avviso relativo alla presente procedura nell'area "Bandi e Avvisi".

Sarà cura e onere dei soggetti interessati alla partecipazione alle procedure indette da VERITAS, visitare periodicamente l'area sopraindicata fino alla data fissata per l'apertura delle offerte, per prendere visione di eventuali comunicazioni, integrazioni o modifiche relative alla procedura stessa.

Nel caso venissero rilevati degli errori o delle imperfezioni nella documentazione di gara o nei relativi allegati, VERITAS darà comunicazione ai soggetti interessati nei modi più opportuni e nei termini più brevi.

Non viene fornita risposta alle richieste presentate con modalità diverse da quelle sopra indicate.

2.3 COMUNICAZIONI

Tutte le comunicazioni tra VERITAS e operatori economici avvengono tramite l'area messaggistica della Piattaforma. È onere esclusivo dell'operatore economico prenderne visione. La Piattaforma invia automaticamente agli operatori economici una notifica al domicilio digitale presente negli indici di cui agli articoli 6-bis e 6-ter del D. Lgs. n. 82/05). L'OE è tenuto pertanto a registrare nella piattaforma l'indirizzo PEC segnalato alla CCIAA come domicilio digitale.

In caso di raggruppamenti temporanei, GEIE, aggregazioni di rete o consorzi ordinari, anche se non ancora costituiti formalmente, gli operatori economici raggruppati, aggregati o consorziati eleggono domicilio digitale presso il mandatario/capofila al fine della ricezione delle comunicazioni relative alla presente procedura.

In caso di consorzi la comunicazione recapitata nei modi sopra indicati al consorzio si intende validamente resa a tutte le consorziate.

3. OGGETTO DELL'APPALTO e IMPORTO

L'appalto è costituito da un unico lotto il cui importo complessivo comprensivo delle opzioni non garantite è pari ad **€. 4.000.000,00** la cui suddivisione è indicata nelle tabelle di seguito riportate.

Tabella n. 1

n.	Descrizione servizi	CPV	P (principale)	Importo complessivo 3 anni garantiti
1	Canone AMS 2 anni dopo il primo	72611000-6	P	€. 240.000,00
2	Wave Fase 1 e 2 (primo e secondo anno)	72611000-6	P	€. 1.500.000,00
3	Servizi evolutivi e sviluppo fixed price (secondo e terzo anno)	72611000-6	P	€. 688.000,00
A) Importo soggetto a ribasso primo triennio				€. 2.428.000,00
B) Somme non soggette a ribasso primo triennio non vincolanti				€ 300.000,00
C) Importo complessivo di gara per il primo triennio				€. 2.728.000,00

Tabella n. 2

n.	Descrizione servizi	CPV	P (principale)	Importo complessivo 2 anni opzionali
1	Canone AMS 4° e 5° anno salvo adeguamento	72611000-6	P	€. 240.000,00
2	Servizi evolutivi e sviluppo fixed price (quarto e quinto anno)	72611000-6	P	€. 688.000,00
Somme a disposizione secondo biennio non vincolanti				€ 344.000,00
Importo complessivo per il rinnovo				€. 1.272.000,00

L'importo degli oneri per la sicurezza da interferenze è pari a € 0,00 essendo le attività da svolgere c/o uffici amministrativi.

L'importo complessivo è al netto di Iva.

Gli importi non soggetti a ribasso (o somme a disposizione) potranno essere impiegati senza obbligo di intera spendibilità né suddivisione omogenea rispetto alla valenza contrattuale complessiva.

Nelle tabelle sopra indicate le somme non soggette a ribasso sono state suddivise sulla base di ipotetiche valutazioni che potrebbero non corrispondere alle effettive necessità in fase di progetto.

Detto quanto sopra, l'aggiudicatario non potrà vantare sulle stese alcuna pretesa.

La SA potrà inoltre impiegare anche le eventuali somme resesi disponibili a seguito degli sconti ottenuti in sede di offerta anche per attività ricadenti nell'eventuale rinnovo contrattuale.

Si evidenzia che VERITAS, in quanto società controllata direttamente da comuni, è tenuta all'applicazione dell'art. 1 comma 1 lett. b) del D.L. 50/2017 e pertanto provvederà a liquidare il pagamento dell'IVA addebitata sulle fatture direttamente al fisco (cd. "split payment").

3.1 DURATA

La durata dell'appalto è di 3 anni (escluse le opzioni) decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto.



Veritas s.p.a. - Santa Croce, 489 - 30135 Venezia (VE) - tel. 041 7291111 - fax 041 7291110
capitale sociale € 145.397.150 int. vers. - C.F. - P. Iva e n. iscrizione R.I. di Venezia 03341820276 - PEC: protocollo@cert.gruppoveritas.it
info@gruppoveritas.it www.gruppoveritas.it @gruppoveritas X@gruppoveritas in gruppoveritas Gruppoveritas

VERITAS si riserva di rinnovare il contratto per **ulteriori 2 anni** previa comunicazione da effettuarsi almeno 60 gg prima della sua scadenza. Nel caso di esercizio dell'opzione, su istanza dell'affidatario, verrà valutata l'eventuale rinegoziazione dei soli prezzi relativi alle attività a fixed price.

3.2 REVISIONE PREZZI

I prezzi offerti saranno aggiornati, ogni dodici mesi dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto, sulla base della variazione dell'indice ISTAT PPS n. 62 "produzione di software consulenza informatica e attività connesse". Non verrà riconosciuto nessun altro adeguamento contrattuale. Per gli adeguamenti contrattuali verranno utilizzate le somme a disposizione e/o l'eventuale ribasso d'asta.

3.3 MODIFICA DEL CONTRATTO IN FASE DI ESECUZIONE

VERITAS si riserva di utilizzare le somme derivanti dal ribasso d'asta nonché la facoltà di prorogare i termini contrattuali nel caso in cui il valore complessivo fatturato alla scadenza del periodo di valenza contrattuale sia dei primi 36 mesi che dei secondi 24 sia inferiore al valore di aggiudicazione. Detta facoltà è vincolante per l'affidatario che dovrà in caso accettare detta proroga ai patti e condizioni di cui alla gara.

Affidamento di servizi aggiuntivi: all'interno del periodo di valenza contrattuale VERITAS si riserva la facoltà di affidare all'aggiudicatario nuovi servizi consistenti nella ripetizione dei servizi già oggetto del presente appalto o altri servizi attinenti o affini alla gestione AMS anche non descritti all'interno del CSA, o più in generale per l'attivazione di nuovi servizi o l'estensione a nuove funzionalità.

Variazione fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto: L'appaltatore nel corso dell'esecuzione del contratto, qualora la SA lo richieda, è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per VERITAS fino alla concorrenza del quinto del valore del contratto. È altresì facoltà di VERITAS ridurre le prestazioni fino alla concorrenza del quinto del valore del contratto.

In ogni caso, la durata del contratto in corso di esecuzione potrà essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per VERITAS.

4. SOGGETTI AMMESSI IN FORMA SINGOLA E ASSOCIATA E CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE

Gli operatori economici possono partecipare alla presente gara in forma singola o associata.

In caso di partecipazione in raggruppamento d'impresa, anche non ancora costituito, l'offerta deve essere sottoscritta da tutti gli operatori economici che costituiranno il raggruppamento e deve contenere l'impegno che, in caso di aggiudicazione della procedura, verrà conferito mandato collettivo speciale con rappresentanza ad uno di essi, da indicare in sede di offerta come mandatario, il quale stipulerà il contratto in nome e per conto proprio e dei mandanti. Il mandato deve risultare da scrittura privata autenticata, la relativa procura è conferita al legale rappresentante dell'operatore economico mandatario. Al mandatario spetta la rappresentanza esclusiva, anche processuale, dei mandanti nei confronti di VERITAS per tutte le operazioni e atti di qualsiasi natura dipendenti dall'appalto fino all'estinzione di ogni rapporto. VERITAS, tuttavia, potrà far valere direttamente le responsabilità facenti capo ai mandanti.

È vietata l'associazione in partecipazione.

L'impresa in concordato preventivo può concorrere anche riunita in RTI e sempre che le altre imprese aderenti al RTI non siano assoggettate ad una procedura concorsuale.

I raggruppamenti di operatori economici, nell'esecuzione dell'appalto, devono garantire il completo assolvimento di tutti i requisiti di partecipazione nel loro complesso avendo cura di verificare la composizione delle risorse necessarie da allocare all'appalto con le adeguate professionalità che dovranno



Veritas s.p.a. - Santa Croce, 489 - 30135 Venezia (VE) - tel. 041 7291111 - fax 041 7291110
capitale sociale € 145.397.150 int. vers. - C.F. - P. Iva e n. iscrizione R.I. di Venezia 03341820276 - PEC: protocollo@cert.gruppoveritas.it
info@gruppoveritas.it www.gruppoveritas.it @gruppoveritas X@gruppoveritas in gruppoveritas Gruppoveritas

permanere per tutta la durata contrattuale in caso di sostituzioni dovrà essere data comunicazione a Veritas allegando anche il CV della/e risorsa/e che si intende far subentrare allegando il relativo CV che dovrà essere approvato dal DEC senza il quale l'OE non potrà procedere alle sostituzioni se non in casi imprevisti ed imprevedibili (malattia prolungata, infortunio, dimissioni ..)

5. REQUISITI DI ORDINE GENERALE

Al fine di partecipare alla procedura i concorrenti dovranno sottoscrivere la dichiarazione in ordine alla sussistenza dei requisiti di partecipazione "MODELLO ASE ". In assenza del modello VERITAS non prenderà in considerazione l'offerta.

Non verranno prese in considerazione offerte di operatori economici che abbiano affidato incarichi a soggetti che hanno esercitato, in qualità di dipendenti, poteri autoritativi o negoziali presso VERITAS negli ultimi tre anni.

Parimenti non verranno considerate le offerte mancanti dell'accettazione delle clausole contenute nel patto di integrità

6. REQUISITI DI ORDINE SPECIALI E MEZZI DI PROVA

I concorrenti, a pena di inammissibilità dell'offerta devono essere in possesso dei requisiti previsti nei punti seguenti.

6.1 REQUISITI DI IDONEITÀ PROFESSIONALE

- a. nel registro delle Imprese CCIAA per attività coerenti con quelle oggetto della presente procedura.

Questo requisito deve essere posseduto da tutti i partecipanti

- b. L'operatore economico deve essere in possesso di certificazione del sistema di gestione per la qualità conforme alla norma **UNI EN ISO 9001:2015**, rilasciata da organismo di certificazione accreditato ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1, con campo di applicazione riferito alla progettazione, sviluppo, integrazione e manutenzione di soluzioni informatiche.

Questo requisito deve essere posseduto da tutti i partecipanti

- c. L'operatore economico deve essere in possesso di certificazione conforme alla norma **ISO/IEC 27001:2013** o successiva versione applicabile, rilasciata da organismo di certificazione accreditato ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17021-1, con campo di applicazione comprendente la progettazione, realizzazione e manutenzione di soluzioni informatiche e relativi servizi di supporto.

Questo requisito deve essere posseduto almeno dal soggetto partecipante singolo o da almeno uno dei partecipanti in caso di RTI

- d. L'operatore economico deve possedere, alla data di presentazione dell'offerta, la qualificazione di **partner tecnologico Salesforce nel Consulting Partner Program con livello almeno "Summit"**.

Questo requisito deve essere posseduto almeno dal soggetto partecipante singolo o da almeno uno dei partecipanti in caso di RTI che dovrà assumere un ruolo coerente con le attività principali oggetto dell'appalto relative alla piattaforma CRM Salesforce.

- e. **Dichiarazione GDPR Compliant** per la conformità alla normativa europea sulla protezione dei dati (UE) 2016/679.

Questo requisito deve essere posseduto almeno dal soggetto partecipante singolo o da almeno uno dei partecipanti in caso di RTI



Veritas s.p.a. - Santa Croce, 489 - 30135 Venezia (VE) - tel. 041 7291111 - fax 041 7291110
capitale sociale € 145.397.150 int. vers. - C.F. - P. Iva e n. iscrizione R.I. di Venezia 03341820276 - PEC: protocollo@cert.gruppoveritas.it
info@gruppoveritas.it www.gruppoveritas.it @gruppoveritas X@gruppoveritas in gruppoveritas Gruppoveritas

Il concorrente non stabilito in Italia presenterà una dichiarazione ai sensi del TU delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa di cui al DPR 28/12/2000 n. 445, di essere iscritto nel corrispondente registro professionale o commerciale del paese di provenienza.

6.2 REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA

Gli operatori economici, singoli o in raggruppamento temporaneo di imprese (RTI), devono possedere, a pena di esclusione, i seguenti requisiti di capacità economica e finanziaria.

- a) L'operatore economico, singolo o in RTI, deve aver realizzato, in ciascuno degli ultimi tre esercizi finanziari disponibili (2022, 2023, 2024), un **fatturato specifico minimo annuo non inferiore a euro 5.000.000,00** (cinquemilioni/00), IVA esclusa, relativo ai servizi rientranti nel settore oggetto dell'appalto, intesi come:
 - servizi di progettazione, sviluppo, configurazione e manutenzione di piattaforme CRM basate su Salesforce o sistemi CRM di complessità analoga;
 - servizi di integrazione applicativa mediante MuleSoft o tecnologie middleware equivalenti.

Il requisito è finalizzato a garantire la stabile presenza sul mercato dell'operatore economico, nonché l'adeguatezza della struttura organizzativa e finanziaria rispetto alla complessità e alla durata dell'appalto.

La **comprova** del possesso del requisito di capacità economica e finanziaria è fornita mediante la presentazione dei bilanci di esercizio approvati e depositati relativi agli ultimi tre esercizi finanziari disponibili, ovvero, per gli operatori economici non tenuti al deposito del bilancio, mediante idonea documentazione contabile equivalente.

Il concorrente produce altresì apposita dichiarazione sostitutiva, resa ai sensi del DPR 445/2000 dal legale rappresentante, attestante l'ammontare del fatturato specifico relativo ai servizi analoghi a quelli oggetto dell'appalto per ciascun esercizio considerato.

La stazione appaltante si riserva la facoltà di procedere alla verifica del possesso dei requisiti dichiarati o di richiedere, qualora necessario, ulteriore documentazione idonea a comprovare quanto dichiarato.

Per le imprese che hanno iniziato l'attività da meno di tre anni, il requisito del fatturato è rapportato al periodo di effettiva operatività.

6.3 REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE

Al fine di garantire la corretta e professionale gestione dei servizi oggetto del presente appalto strategico l'Operatore Economico dovrà:

- a) L'Operatore Economico dovrà inoltre disporre di almeno un **centro di competenza** sul territorio italiano con un numero di risorse non inferiore a **50 unità**. Per "centro di competenza" si intende una sede operativa, con prevalenza di personale dipendente iscritto a libro matricola e impiegato per l'erogazione dei servizi richiesti.

6.4 INDICAZIONI PER I RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI, CONSORZI ORDINARI, AGGREGAZIONI DI IMPRESE DI RETE, GEIE

Alle aggregazioni di retisti, ai consorzi ordinari ed ai GEIE si applica la disciplina prevista per i raggruppamenti temporanei.

Il requisito previsto al punto **6.1 lett. a)** relativo all'iscrizione nel Registro delle Imprese deve essere posseduto da:

- a) ciascun componente raggruppamento/consorzio/GEIE anche da costituire, nonché dal GEIE medesimo;
- b) da ciascun componente dell'aggregazione di rete nonché dall'organo comune nel caso in cui questa abbia soggettività giuridica.

I requisiti di cui alle lettere **6.1 b), c), e)**, dovranno essere posseduti **almeno dal soggetto partecipante singolo o da almeno uno dei partecipanti in caso di** raggruppamento/consorzio/GEIE nonché dall'organo comune nel caso in cui questa abbia soggettività giuridica.

Il requisito relativo al punto **6.1 lett. d)** deve essere posseduto **dal soggetto partecipante singolo o da almeno uno dei partecipanti fatto salvo che lo stesso dovrà anche assumere** un ruolo coerente con le attività principali oggetto dell'appalto relative alla piattaforma CRM Salesforce

La comprova dei requisiti è fornita mediante copie conformi all'originale di tutte le certificazioni sopra indicate.

I requisiti di capacità economica finanziaria di cui al **punto 6.2 lettera a)** deve essere posseduto almeno dal soggetto partecipante singolo ed in caso di raggruppamento temporaneo d'impresa, consorzio/GEIE la capogruppo deve possederne la quota maggioritaria.

I requisiti di capacità tecnico professionale di cui al **punto 6.3 lettera a)** deve essere posseduto almeno dal soggetto partecipante singolo ed in caso di raggruppamento temporaneo d'impresa, raggruppamento consorzio/GEIE la capogruppo deve possederne la quota maggioritaria.

7. SUBAPPALTO

Il concorrente indica all'atto dell'offerta le parti del servizio/fornitura che intende subappaltare o concedere in cottimo nei limiti definiti dal Capitolato Speciale d'Appalto. In caso di mancata indicazione delle parti da subappaltare il subappalto è vietato.

Il subappalto è ammesso nei limiti del 20% dell'importo complessivo.

Il subappaltatore, qualora le attività oggetto di subappalto coincidano con quelle caratterizzanti l'oggetto dell'appalto, deve riconoscere ai propri lavoratori un trattamento economico e normativo non inferiore a quello che avrebbe garantito il contraente principale.

L'aggiudicatario deve riconoscere al subappaltatore la revisione dei prezzi in coerenza con quanto riconosciuto dalla stazione appaltante e pertanto il contratto di subappalto dovrà riportare la clausola di revisione di cui al punto 3.2 del presente disciplinare.

L'aggiudicatario e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti di VERITAS dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di subappalto.

8. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE E/O CONDIZIONI DI ESECUZIONE

Al fine di garantire le pari opportunità generazionali, di genere e di inclusione lavorativa per le persone con disabilità o svantaggiate, l'affidatario si impegna a garantirne l'inserimento o la presenza nel proprio organico nella misura prevista dalle norme.

9. GARANZIA PROVVISORIA

L'offerta è corredata, a pena di esclusione, da:



Veritas s.p.a. - Santa Croce, 489 - 30135 Venezia (VE) - tel. 041 7291111 - fax 041 7291110
capitale sociale € 145.397.150 int. vers. - C.F. - P. Iva e n. iscrizione R.I. di Venezia 03341820276 - PEC: protocollo@cert.gruppoveritas.it
info@gruppoveritas.it www.gruppoveritas.it @gruppoveritas X@gruppoveritas in gruppoveritas Gruppoveritas

1) una garanzia provvisoria del 1% del prezzo complessivo dell'appalto, pari ad € **40.000,00**. Non ulteriormente riducibili.

2) una dichiarazione di impegno, da parte di un istituto bancario o assicurativo, anche diverso da quello che ha rilasciato la garanzia provvisoria, a rilasciare garanzia fideiussoria definitiva qualora il concorrente risulti affidatario. Tale dichiarazione di impegno non è richiesta alle microimprese, piccole e medie imprese e ai raggruppamenti temporanei o consorzi ordinari esclusivamente dalle medesime costituiti.

La garanzia provvisoria è costituita, a scelta del concorrente:

- a. con bonifico o con altri strumenti e canali di pagamento elettronici previsti dall'ordinamento vigente presso l'istituto di credito INTESA S. PAOLO TESORERIA – Via Torino – MESTRE codice IBAN IT 17 M030 6902 1261 0000 0300 015 indicando come causale: **“Cauzione provvisoria – Rif. procedura BS 174-26/AP Servizi di progettazione, integrazione, sviluppo e AMS per piattaforma CRM omnicanaale del Gruppo Veritas”**.
- b. fideiussione bancaria o assicurativa rilasciata da imprese bancarie o assicurative che rispondano ai requisiti di solvibilità previsti dalle leggi che ne disciplinano le rispettive attività o rilasciata da un intermediario finanziario iscritto all'albo di cui all'art. 106 del D. Lgs. 385/1993, che svolgono in via esclusiva o prevalente l'attività di rilascio di garanzie e che sono sottoposti a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell'albo previsto dall'art. 161 del D. Lgs. 58/1998;

In caso di garanzia fideiussoria gli operatori economici, prima di procedere alla sottoscrizione, sono tenuti a verificare che il soggetto garante sia in possesso dell'autorizzazione al rilascio di garanzie mediante accesso ai seguenti siti internet:

Per intermediari bancari e finanziari:

<http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/intermediari/index.html>

Per compagnie di assicurazione:

http://www.ivass.it/ivass/imprese_jsp/HomePage.jsp

Al seguente link inoltre potranno essere visualizzati i suggerimenti che la Banca d'Italia dà ai beneficiari delle polizze al fine di non incorrere in truffe

<http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/avvisi-pub/garanzie-finanziarie/>

In caso di prestazione di **garanzia fideiussoria**, questa dovrà:

- a) contenere espressa menzione dell'oggetto del contratto e del soggetto garantito (VERITAS SPA);
- b) essere intestata a tutti gli operatori economici del costituito/costituendo raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o GEIE, ovvero a tutte le imprese retiste che partecipano alla gara ovvero, in caso di consorzi, al solo consorzio;
- c) essere conforme allo schema tipo approvato con decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 16.09.2022 n. 193;
- d) avere validità per **180 giorni** dal termine ultimo per la presentazione dell'offerta;
- e) **prevedere espressamente:**
 1. la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale di cui all'art. 1944 del Codice civile;
 2. la rinuncia ad eccepire la decorrenza dei termini di cui all'art. 1957, secondo comma, del Codice civile;
 3. l'operatività della stessa entro quindici giorni a semplice richiesta scritta di VERITAS



Veritas s.p.a. - Santa Croce, 489 - 30135 Venezia (VE) - tel. 041 7291111 - fax 041 7291110
capitale sociale € 145.397.150 int. vers. - C.F. - P. Iva e n. iscrizione R.I. di Venezia 03341820276 - PEC: protocollo@cert.gruppoveritas.it
info@gruppoveritas.it www.gruppoveritas.it @gruppoveritas X@gruppoveritas in gruppoveritas Gruppoveritas

4. La possibilità che la forma delle comunicazioni avvenga con posta elettronica certificata come previsto dalla normativa vigente (D.lgs. 82/2005) (n.b. la condizione dovrà valere anche per la polizza definitiva dovuta dal soggetto affidatario).

f) essere corredata dall'impegno del garante a rinnovare la garanzia su richiesta di VERITAS per ulteriori 180 giorni, nel caso in cui al momento della sua scadenza non si sia ancora individuato un affidatario;

g) contenere l'impegno a rilasciare la garanzia definitiva, ove rilasciata dal medesimo garante;

h) essere corredata da una dichiarazione sostitutiva di atto notorio del fideiussore che attesti il potere di impegnare con la sottoscrizione la società fideiussore nei confronti di VERITAS;

In caso di richiesta di estensione della durata e validità dell'offerta e della garanzia fideiussoria, il concorrente potrà produrre nelle medesime forme di cui sopra una nuova garanzia provvisoria del medesimo o di altro garante, in sostituzione della precedente, a condizione che abbia espressa decorrenza dalla data di presentazione dell'offerta.

In caso di bonifico il concorrente deve inserire sulla Piattaforma il documento che attesti l'avvenuto versamento. Il documento deve indicare il nominativo dell'operatore economico che ha operato il versamento stesso.

In caso di garanzie incomplete o non conformi il concorrente verrà invitato a sanare l'anomalia pena la mancata considerazione dell'offerta.

Non sono previste riduzioni

10. SOPRALLUOGO

Non è previsto sopralluogo.

11. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA E SOTTOSCRIZIONE DEI DOCUMENTI

L'offerta e la documentazione relativa alla procedura devono essere presentate esclusivamente attraverso la Piattaforma. Non sono considerate valide le offerte presentate attraverso modalità diverse da quelle previste nel presente disciplinare.

L'offerta e tutta la documentazione deve essere sottoscritta con firma digitale o altra firma elettronica qualificata o firma elettronica avanzata.

Le dichiarazioni sostitutive si redigono ai sensi degli artt. 19, 46 e 47 del Decreto del Presidente della Repubblica n. 445/2000. La documentazione presentata in copia è accompagnata da dichiarazione di conformità all'originale ai sensi del D. Lgs. n. 82/2005.

L'offerta deve pervenire entro e non oltre le ore **12:00 del giorno 15/07/2026**, a pena di irricevibilità.

La Piattaforma non accetta offerte presentate dopo la data e l'orario stabiliti come termine ultimo di presentazione dell'offerta.

Della data e dell'ora di arrivo dell'offerta fa fede l'orario registrato dalla Piattaforma.

Le operazioni di inserimento sulla Piattaforma di tutta la documentazione richiesta rimangono ad esclusivo rischio del concorrente. Si invitano pertanto i concorrenti ad avviare tali attività con congruo anticipo rispetto alla scadenza prevista onde evitare la non completa e quindi mancata trasmissione dell'offerta entro il termine previsto. Qualora si verifichi un mancato funzionamento o un malfunzionamento della Piattaforma si applica quanto previsto al precedente punto 1.1.

- ✓ Dimensioni massima file accettata: 52 MB
- ✓ Numero massimo di file: 500
- ✓ Livelli sottocartella massimi: 20



Veritas s.p.a. - Santa Croce, 489 - 30135 Venezia (VE) - tel. 041 7291111 - fax 041 7291110
capitale sociale € 145.397.150 int. vers. - C.F. - P. Iva e n. iscrizione R.I. di Venezia 03341820276 - PEC: protocollo@cert.gruppoveritas.it
info@gruppoveritas.it www.gruppoveritas.it @gruppoveritas X@gruppoveritas in gruppoveritas Gruppoveritas

- ✓ Estensioni File non consentite: .bin, .exe, .dll, .pif, .bat, .cmd, .com, .htm, .html, .msi, .json, .reg

Ogni operatore economico ha l'onere di verificare il corretto caricamento dei file allegati in sede di offerta vi è anche la possibilità di effettuare caricamenti zip.

La Piattaforma accetta i più diffusi formati ed estensioni (esclusi quelli sopra evidenziati) di file sarà cura ed onere dell'OE verificarne l'effettivo caricamento ed accettazione in upload in piattaforma.

In nessun caso VERITAS risponderà per file che non risultino effettivamente caricati all'interno dell'offerta dell'OE o sui quali sia evidente un divieto di accesso simbolo che evidenzia una anomalia del documento.

11.1 regole per la presentazione dell'offerta

L'"OFFERTA" è composta da:

A – Documentazione amministrativa;

B – Offerta tecnica;

C – Offerta economica.

L'operatore economico ha facoltà di inserire nella Piattaforma offerte successive che sostituiscono la precedente, ovvero ritirare l'offerta presentata, nel periodo di tempo compreso tra la data e ora di inizio e la data e ora di chiusura della fase di presentazione delle offerte. VERITAS considera esclusivamente l'ultima offerta presentata.

Si precisa inoltre che:

- l'offerta è vincolante per il concorrente;
- con la trasmissione dell'offerta, il concorrente accetta tutta la documentazione di gara, allegati e chiarimenti inclusi.

Al momento della ricezione delle offerte, ciascun concorrente riceve notifica del corretto recepimento della documentazione inviata.

La Piattaforma consente al concorrente di visualizzare l'avvenuta trasmissione della domanda.

Il concorrente che intenda partecipare in forma associata (per esempio raggruppamento temporaneo di imprese/Consorti, sia costituiti che costituendi) in sede di presentazione dell'offerta indica la forma di partecipazione e indica gli operatori economici riuniti o consorziati.

Tutta la documentazione da produrre deve essere in lingua italiana o, se redatta in lingua straniera, deve essere corredata da traduzione giurata in lingua italiana. In caso di contrasto tra testo in lingua straniera e testo in lingua italiana prevarrà la versione in lingua italiana, essendo a rischio del concorrente assicurare la fedeltà della traduzione.

In caso di mancanza, incompletezza o irregolarità della traduzione dei documenti VERITAS inviterà il concorrente a presentare la documentazione mancante entro massimo 5 giorni. L'omessa trasmissione dei documenti mancanti implicherà che VERITAS non terrà in considerazione le offerte presentate.

L'offerta vincola il concorrente per 180 (centottanta) giorni dalla scadenza del termine indicato per la presentazione dell'offerta. Nel caso in cui alla data di scadenza della validità delle offerte le operazioni di gara siano ancora in corso, sarà richiesto agli offerenti di confermare la validità dell'offerta sino alla data che sarà indicata e di produrre un apposito documento attestante la validità della garanzia prestata in sede di gara fino alla medesima data.

Il mancato riscontro alla richiesta di VERITAS entro il termine fissato da quest'ultima sarà considerato come rinuncia del concorrente alla partecipazione alla gara.

11.2 REGOLARIZZAZIONE CARENZE FORMALI DELL'OFFERTA

Possono essere sanate le carenze della documentazione trasmessa con la domanda di partecipazione ma non quelle della documentazione che compone l'offerta tecnica e l'offerta economica, così come ogni omissione, inesattezza o irregolarità della domanda di partecipazione e di ogni altro documento richiesto per la partecipazione alla procedura di gara, con esclusione della documentazione che compone l'offerta tecnica e l'offerta economica. Non sono sanabili le omissioni, le inesattezze e irregolarità che rendono assolutamente incerta l'identità del concorrente. A titolo esemplificativo, si chiarisce che:

- **il mancato possesso dei prescritti requisiti di partecipazione non è sanabile e determina l'esclusione dalla procedura di gara;**
- l'omessa o incompleta nonché irregolare presentazione delle dichiarazioni sul possesso dei requisiti di partecipazione e ogni altra mancanza, incompletezza o irregolarità della domanda sono sanabili, ad eccezione delle false dichiarazioni;
- la mancata produzione della garanzia provvisoria, del mandato collettivo speciale o dell'impegno a conferire mandato collettivo speciale in caso di raggruppamenti di concorrenti non ancora costituiti sono sanabili, solo se preesistenti e comprovabili con documenti di data certa, anteriore al termine di presentazione dell'offerta;
- il difetto di sottoscrizione delle dichiarazioni richieste e dell'offerta è sanabile.
- **non è sanabile l'omessa indicazione delle modalità con le quali l'operatore intende assicurare, in caso di aggiudicazione del contratto, il rispetto delle condizioni di partecipazione e di esecuzione di cui al presente Disciplinare.**

Ai fini della regolarizzazione della/e carenza/e verrà assegnato al concorrente un congruo termine - non superiore a 3 (tre) giorni lavorativi - perché siano rese, integrate o regolarizzate le dichiarazioni necessarie, indicando il contenuto e i soggetti che le devono rendere, nonché la sezione della Piattaforma dove deve essere inserita la documentazione richiesta.

In caso di inutile decorso del termine, si procederà all'esclusione del concorrente dalla procedura.

Ove il concorrente produca dichiarazioni o documenti non perfettamente coerenti con la richiesta, potranno essere richiesti ulteriori precisazioni o chiarimenti, limitate alla documentazione presentata in fase di regolarizzazione, fissando un termine a pena di esclusione.

VERITAS può sempre chiedere chiarimenti sui contenuti dell'offerta tecnica e dell'offerta economica e su ogni loro allegato. L'operatore economico è tenuto a fornire risposta nel termine di 3 (cinque) giorni. I chiarimenti resi dall'operatore economico non possono modificare il contenuto dell'offerta.

12. DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

Nell'area "**Risposta di qualifica**" della RDO on line dovranno essere inseriti i seguenti documenti:

- **MODELLO ASE**
- **Dichiarazione integrativa per gli operatori economici ammessi al concordato preventivo con continuità aziendale di cui all'articolo 186 bis del r.d. 16 marzo 1942, n. 267.** Il concorrente dichiara ai sensi degli artt. 46 e 47 del Decreto del Presidente della Repubblica n. 445/2000 gli estremi del provvedimento di ammissione al concordato e del provvedimento di autorizzazione a partecipare alle gare, nonché dichiara che le altre imprese aderenti al raggruppamento non sono assoggettate ad una procedura concorsuale ai sensi dell'art. 95, commi 4 e 5 D.lgs. 14/2019.

Il concorrente presenta una relazione di un professionista in possesso dei requisiti di cui all'art. 2 comma 1 lettera o) del D.lgs. succitato che attesta la conformità al piano e la ragionevole capacità di

adempimento del contratto.

- **Dichiarazione requisiti di qualificazione/partecipazione.** La dichiarazione deve essere compilata, salvata in formato pdf e sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante del Soggetto partecipante o suo procuratore. In caso di partecipazione in RTI ogni componente dovrà presentare dichiarazione per i propri requisiti.
- **M PRY 23** Dichiarazione Fornitore affidamenti con nomina esterna trattamento dati personali.
- **Modulo NDA Clausola unilaterale**
- **Cauzione provvisoria** come richiesto all'art. 9 del presente disciplinare;
- **Patto d'Integrità.**

Il soggetto partecipante è tenuto a leggerlo attentamente e a sottoscrivere digitalmente la stessa copia già firmata digitalmente dalla direzione aziendale, prima di inserirlo nell'area "Risposta di Qualifica" della RDO on line. **LA SOTTOSCRIZIONE PER ACCETTAZIONE E L'INSERIMENTO SONO OBBLIGATORI** in quanto presupposto necessario e condizionante per la partecipazione alla procedura.

In caso di partecipazione in costituendo RTI o consorzio ordinario il Patto d'Integrità deve essere sottoscritto digitalmente da tutti i componenti il raggruppamento o consorzio. In caso di partecipazione di un consorzio il Patto dovrà essere prodotto, sottoscritto anche dalle imprese consorziate esecutrici.

Con la sottoscrizione del Patto d'Integrità il soggetto partecipante accetta di conformare i propri comportamenti a principi di lealtà, trasparenza e correttezza doverosi per coloro che sono ammessi a partecipare alle gare affinché non vengano compiuti atti limitativi o distorsivi della concorrenza. Il Patto d'Integrità inoltre contiene l'esplicito impegno anticorruzione di non offrire, accettare o richiedere somme di denaro o qualsiasi altra ricompensa, vantaggio o beneficio, sia direttamente che indirettamente.

In caso di violazione del Patto d'Integrità, il soggetto partecipante accetta che possano essergli applicate specifiche sanzioni che vanno così ad integrare quelle già previste dalla normativa vigente in materia di appalti.

- Solo in caso di partecipazione in R.T.I. già costituito
 - a) copia del mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito alla mandataria per atto pubblico o scrittura privata autenticata;
 - b) dichiarazione delle parti del servizio/fornitura, ovvero della percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici riuniti o consorziati.
- Solo in caso di raggruppamenti temporanei o consorzi ordinari o GEIE non ancora costituiti le singole imprese dovranno inserire una dichiarazione contenente **l'impegno a costituire il RTI** in caso di assegnazione dell'appalto e l'indicazione dell'operatore economico cui sarà conferito il mandato collettivo speciale con rappresentanza. In tal caso l'offerta dovrà essere sottoscritta da tutti gli operatori economici che costituiranno il raggruppamento, pena la nullità della stessa. Nella dichiarazione dovrà essere specificato il ruolo che ciascuna delle imprese raggruppate svolgerà nell'appalto (mandataria e mandanti) nonché le % o le parti di servizio che saranno eseguite dai singoli Operatori Economici riuniti o consorziati
- **in caso di RTI costituito:**
 - a) copia del contratto di rete con allegato il mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito alla mandataria;



Veritas s.p.a. - Santa Croce, 489 - 30135 Venezia (VE) - tel. 041 7291111 - fax 041 7291110
capitale sociale € 145.397.150 int. vers. - C.F. - P. Iva e n. iscrizione R.I. di Venezia 03341820276 - PEC: protocollo@cert.gruppoveritas.it
info@gruppoveritas.it www.gruppoveritas.it @gruppoveritas X@gruppoveritas in gruppoveritas Gruppoveritas

- b) dichiarazione recante l'indicazione del soggetto designato quale mandatario e delle parti del servizio o della fornitura, ovvero della percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete;
- **in caso di RTI costituendo:** copia autentica del contratto di rete con allegate le dichiarazioni, rese da ciascun concorrente aderente al contratto di rete, attestanti:
 - a. a quale concorrente, in caso di assegnazione dell'appalto, sarà conferito mandato speciale con rappresentanza o funzioni di capogruppo;
 - b. l'impegno, in caso di assegnazione dell'appalto, ad uniformarsi alla disciplina vigente in materia di raggruppamenti temporanei;
 - c. le parti del servizio o della fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete.

Le dichiarazioni devono essere sottoscritte ai sensi del decreto legislativo 82/2005:

- dal concorrente che partecipa in forma singola;
- nel caso di raggruppamento temporaneo, consorzio ordinario o GEIE costituiti, dalla mandataria/capofila;
- nel caso di raggruppamenti temporanei, consorzi ordinari o GEIE non ancora costituiti, da tutti gli operatori economici che partecipano alla procedura in forma congiunta;

Le dichiarazioni sono firmate digitalmente dal legale rappresentante del concorrente o da un suo procuratore munito della relativa procura. In tal caso, il concorrente allega copia conforme all'originale della procura. Non è necessario allegare la procura se dalla visura camerale del concorrente risulti l'indicazione espressa dei poteri rappresentativi conferiti al procuratore;

Si evidenzia che la sottoscrizione delle dichiarazioni comporta assunzione di responsabilità civile e penale da parte del soggetto partecipante e che Veritas procederà a verificare la veridicità delle dichiarazioni sostitutive rese presso gli enti competenti.

13. OFFERTA TECNICA

L'operatore economico dovrà allegare nell'area "Risposta tecnica" della RDO on line una relazione tecnica, sottoscritta digitalmente, per permettere la valutazione dei fattori tecnici proposti e di seguito indicati, anche con il relativo riferimento al Capitolato Speciale d'Appalto.

L'operatore economico allega una dichiarazione firmata contenente i dettagli dell'offerta coperti da riservatezza, argomentando in modo congruo le ragioni per le quali eventuali parti dell'offerta sono da segretare.

Resta ferma, la facoltà di VERITAS di valutare la fondatezza delle motivazioni addotte e di chiedere al concorrente di dimostrare la tangibile sussistenza di eventuali segreti tecnici e commerciali.

Il concorrente a tal fine allega una copia firmata della relazione tecnica adeguatamente oscurata nelle parti ritenute costituenti segreti tecnici e commerciali che dovrà essere inserita nella sezione offerta tecnica denominata "OFFERTA TECNICA PARZIALMENTE OSCURATA".

Si informa fin da subito che non verranno accolte richieste di oscuramento generalizzate o che riguardino l'intera offerta tecnica.

L'Offerta tecnica" contiene, a pena di esclusione, i seguenti documenti:

- a) relazione tecnica dei servizi/forniture offerti;

Criteri di redazione dell'offerta tecnica

La relazione del progetto complessivo dovrà essere impostata **tassativamente come richiesto nell'allegato denominato "MODALITA' DI REDAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA"**.

La redazione dell'offerta tecnica dovrà obbligatoriamente seguire l'ordine cronologico discendente indicato nella tabella punteggi di cui al paragrafo 15.2 così da rendere agevole e confrontabile l'esame delle offerte tecniche che perverranno e saranno consegnate alla commissione giudicatrice.

Le dichiarazioni prodotte dagli OE ai fini del conseguimento dei punteggi relativi al sopra indicato punto **D** potranno essere sottoposte (in caso di aggiudicazione) a comprova da parte dei Veritas, la quale richiederà di esibire estratto del libro unico del lavoro della società (LUL), organigramma aziendale o altre modalità o documenti probatori che la Veritas riterrà opportuni ai fini della conformità di quanto dichiarato.

L'offerta tecnica deve rispettare le caratteristiche minime stabilite nel Capitolato Speciale d'Appalto, pena la non considerazione dell'offerta.

È obbligatorio che le Offerte Tecniche presentate dai Soggetti offerenti seguano lo schema richiesto, allo scopo di rendere agevole la valutazione della Commissione Giudicatrice.

I Soggetti partecipanti alla gara potranno inoltre, allegare ogni ulteriore documentazione tecnico-informativa relativa purché attinente al servizio/fornitura che riterranno opportuna nella sezione "Allegati generici" presente all'interno della busta tecnica.

Nel caso di concorrenti associati, l'offerta dovrà essere sottoscritta con le modalità indicate per la sottoscrizione della domanda di partecipazione.

14. OFFERTA ECONOMICA

14.1 RISPOSTA ECONOMICA

L'offerta economica del soggetto partecipante viene formulata compilando tutte le sezioni presenti nell'area "Risposta economica" della RDO on line.

L'area risposta economica è suddivisa in 5 sezioni:

1. Sezione 3.1.1 Ribasso percentuale offerto su base d'asta Canone;
Sezione 3.1.2 Ribasso percentuale offerto su base d'asta Progetti Wave 1 e Wave 2;
2. Sezione da 3.2.1 a 3.2.6 offerta prezzo netto a giornata per figura professionale;
3. Sezione 3.3.1 dettaglio offerta che riepiloga l'offerta sopra indicata a prezzi netti indicando in modo analitico costo del canone costo del progetto Wave 1 e 2 ed i vari costi a giornata per figura professionale che Veritas potrà impiegare nel corso della valenza contrattuale attingendo dalle somme a disposizione o non soggette a ribasso.
4. Sezione 3.4.1 Oneri Generali della sicurezza aziendali;
5. Sezione 3.5.1 e 3.5.2 Sezione somme non soggette a ribasso;

Sono inammissibili offerte economiche che superino l'importo a base d'asta o con sconto pari a zero.

1. Sezioni ribasso percentuale prezzo

Nelle sezioni a ribasso lo sconto può essere espresso fino al massimo della seconda cifra decimale. Il Soggetto partecipante dovrà inserire a video il ribasso percentuale offerto rispetto ai prezzi indicati a base d'asta per ogni tipologia di bene/servizio richiesto da Veritas escluse le opzioni.

2. Sezione prezzo a giornata figure professionali



Veritas s.p.a. - Santa Croce, 489 - 30135 Venezia (VE) - tel. 041 7291111 - fax 041 7291110
capitale sociale € 145.397.150 int. vers. - C.F. - P. Iva e n. iscrizione R.I. di Venezia 03341820276 - PEC: protocollo@cert.gruppoveritas.it
info@gruppoveritas.it www.gruppoveritas.it @gruppoveritas X@gruppoveritas in gruppoveritas Gruppoveritas

Nella presente sezione l'OE deve inserire l'importo netto a giornata lavorativa di 8 ore e comprensivo di ogni costo ed onere trasferte, rimborsi pasti, pedaggi, rimborsi chilometrici esclusa la sola IVA di legge. L'OE inserirà il costo a giornata in ogni sotto sezione corrispondente a ciascuna figura professionale indicata fra quelle di interesse di Veritas che saranno impiegate nelle attività o prestazioni richieste da Veritas per nuovi progetti, manutenzioni evolutive o correttive ed implementative o più in generale per altre attività non coincidenti con quelle sopra indicate ma attinenti a sviluppi del progetto di cui alla presente gara.

Si precisa che ai fini della formula che attribuirà il punteggio economico (15 punti) verrà assunto il valore netto complessivo di tutte le sezioni prezzo.

Il prezzo offerto dovrà essere onnicomprensivo di tutti i costi e gli oneri esclusa la sola IVA.

3. Sezione Dettaglio offerta

Nella presente sezione l'OE dovrà compilare l'offerta su propria carta intestata indicando in modo chiaro che quanto offerto è comprensivo di tutto quanto richiesto nel CSA in particolare gli OE dovranno tenere in debita considerazione che non saranno concessi adeguamenti al canone netto annuale indicato in offerta né saranno concessi adeguamenti economici per le due fasi denominate Wave 1 e 2 per le quali il gruppo tecnico di Veritas ha fin dall'inizio stimato un complessivo impegno nel triennio di c.ca 3500 giornate/uomo. Analogamente dovrà essere indicato il prezzo netto di ciascuna figura professionale richiesta da Veritas. Pertanto, l'OE nel produrre la propria offerta deve ponderare adeguatamente l'impegno richiesto anche alla luce di eventuali richieste di sostenibilità/congruità dell'offerta.

L'offerta così composta dovrà essere salvata in pdf e successivamente sottoscritta digitalmente.

Il prezzo offerto dovrà essere onnicomprensivo di tutti i costi e gli oneri esclusa la sola IVA.

4. Sezione Oneri della sicurezza

Nella presente sezione il concorrente dovrà inserire a video l'importo degli oneri per la sicurezza da rischi specifici propri della sua attività d'impresa che devono risultare congrui rispetto all'entità e le caratteristiche delle prestazioni oggetto dell'appalto.

Tali oneri sono già ricompresi nel prezzo offerto ed indicato nella sezione "Offerta Economica" e non fanno riferimento agli oneri di sicurezza per rischi interferenziali.

5. Somme non soggette a ribasso per rinnovi e opzioni

Nella presente sezione sono riportate **le somme non soggette a ribasso** che potranno essere impiegate da Veritas anche se non garantite e non preventivamente distribuite fra i primi tre anni e gli ulteriori due opzionali applicando i prezzi netti a figura professionale che l'OE indicherà nella sezione 4. Nella risposta del PriceEnvelopeSummary saranno evidenziate in offerta come: **"Sezioni non incluse nel Totale"**.

14.2 CONCLUSIONE DELL'ITER PER L'INVIO DELLA RISPOSTA

Una volta caricata a sistema la documentazione richiesta ai fini della partecipazione alla presente procedura il Soggetto partecipante dovrà procedere all'invio della risposta alla RDO on line seguendo le indicazioni riportate nelle Istruzioni operative.

Allo scadere del termine fissato per la presentazione delle offerte le risposte sono acquisite definitivamente dal portale e, oltre ad essere non più modificabili, sono conservate dal portale stesso in modo segreto.

Si evidenzia che il Soggetto partecipante sarà escluso dalla presente procedura di gara qualora si riscontri la presenza di elementi concernenti il prezzo offerto in fase di scrutinio della documentazione all'interno dell'area Risposta di qualifica e/o Risposta Tecnica.

Entro e non oltre il termine di scadenza il sistema consente, seguendo le indicazioni riportate nelle *Istruzioni Operative*:



Veritas s.p.a. - Santa Croce, 489 - 30135 Venezia (VE) - tel. 041 7291111 - fax 041 7291110
capitale sociale € 145.397.150 int. vers. - C.F. - P. Iva e n. iscrizione R.I. di Venezia 03341820276 - PEC: protocollo@cert.gruppoveritas.it
info@gruppoveritas.it www.gruppoveritas.it @gruppoveritas X@gruppoveritas in gruppoveritas Gruppoveritas

a) la modifica dei dati precedentemente trasmessi (ad esempio, eliminazione e/o inserimento nuovi allegati); in tal caso sarà necessario, una volta modificata la propria risposta, **ripetere il processo di invio della risposta**;

b) la cancellazione della risposta alla RDO on line.

Si precisa che i dati non trasmessi e cancellati non saranno visibili a Veritas e, pertanto, si intenderanno non presentati.

Il Soggetto partecipante è tenuto a verificare entro il termine di scadenza fissato per la presentazione delle offerte:

- lo stato della propria risposta alla RDO on line che dovrà risultare nello stato di **“Pubblicata”** al fine di essere presentata a Veritas Spa;

- l'apposizione e la validità della firma digitale, ove richiesta, sui documenti inseriti nel sistema;

- la completezza e correttezza, secondo le indicazioni presenti nella documentazione di gara e relativi allegati in essa citati, della propria risposta alla RDO on line;

- l'integrità della struttura dei file inseriti a sistema.

Qualora si apportino eventuali rettifiche e/o integrazioni, che si dovessero rendere necessarie, ai parametri della RDO on line e ai documenti messi a disposizione dei Soggetti partecipanti ai fini della presentazione delle rispettive offerte, verrà pubblicato un avviso nell'area “Bandi e Avvisi” della Piattaforma.

ATTENZIONE: SE NEL FRATTEMPO IL SOGGETTO PARTECIPANTE AVESSA GIÀ PROVVEDUTO A PRESENTARE OFFERTA POTREBBE ESSERE NECESSARIO RICONFERMARLA. Si invita pertanto l'operatore Economico a verificare lo stato della propria offerta.

Con la trasmissione della risposta il Soggetto partecipante accetta implicitamente tutta la documentazione di gara, i relativi allegati, le risposte ad eventuali chiarimenti forniti nel corso della procedura, eventuali rettifiche, integrazioni o modifiche apportate ai documenti di gara.

Saranno escluse dalla procedura le risposte che non recepiscano le rettifiche, integrazioni o modifiche introdotte da Veritas, fatta salva l'ipotesi di applicazione dell'istituto del soccorso istruttorio.

Cliccando sul tasto “aggiorna” il sistema calcolerà automaticamente l'importo offerto in corrispondenza dei dati indicati ed il totale verrà visualizzato a video.

Nel caso di inserimento errato, potrà essere inserito un nuovo prezzo e dovranno essere aggiornati i totali cliccando nuovamente sul tasto “aggiorna”.

All'atto dell'invio della risposta dell'RDO on line, il sistema chiederà al soggetto partecipante di generare, attraverso apposita funzionalità di Piattaforma, il pdf della Risposta Economica, che il soggetto partecipante dovrà:

- 1) salvare sul proprio computer senza modificare il nome del file generato dalla piattaforma;
- 2) firmare digitalmente il file precedentemente salvato sul proprio computer;
- 3) ricaricare il file firmato digitalmente nell'apposito campo in Piattaforma.

La correttezza di tali operazioni è verificabile all'atto del caricamento del file poiché la Piattaforma attraverso appositi messaggi che compariranno a video, comunicherà al concorrente se il file caricato non contiene un file firmato digitalmente o se il file è stato rinominato.

Offerte economiche incomplete oppure recanti limitazioni, condizioni o riserve, oppure prive di firma digitale, o non firmate da tutti i soggetti tenuti alla firma, non saranno prese in considerazione.

15. CRITERIO DI INDIVIDUAZIONE DELLA MIGLIORE OFFERTA

L'appalto sarà assegnato soggetto che ha presentato l'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto **qualità/prezzo**

La valutazione dell'offerta tecnica e dell'offerta economica sarà effettuata in base ai seguenti punteggi

	PUNTEGGIO MASSIMO
Offerta tecnica	85
Offerta economica	15
TOTALE	100

15.1 CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA

Il punteggio dell'offerta tecnica è attribuito sulla base dei criteri di valutazione elencati nella sottostante tabella con la relativa ripartizione dei punteggi.

Nella colonna identificata con la lettera D vengono indicati i "Punteggi discrezionali", vale a dire i punteggi attribuiti in ragione dell'esercizio della discrezionalità spettante alla commissione giudicatrice.

Nella colonna identificata dalla lettera T vengono indicati i "Punteggi tabellari", vale a dire i punteggi fissi e predefiniti che saranno attribuiti o non attribuiti in ragione dell'offerta o mancata offerta di quanto specificamente richiesto.

Tabella dei criteri discrezionali (D), e tabellari (T) di valutazione dell'offerta tecnica

Macro-Ambito	Codice Indicatore	Titolo Indicatore	Oggetto della valutazione (sintesi)	Punti D	Punti T
A – Esperienza e capacità dell'operatore economico	A.1	Esperienze pregresse in progetti CRM Salesforce e integrazione applicativa	Capacità tecnico-professionale maturata in progetti analoghi per complessità, tecnologie e integrazioni, con possibili contesti utility/idrico/rifiuti e processi soggetti a regolazione (ARERA).	8	
	A.2	Profilo organizzativo e capacità di delivery	Solidità organizzativa e capacità di erogazione stabile dei servizi oggetto di gara (presidio interno, competenze Salesforce/MuleSoft, disponibilità risorse assegnabili).	3	
	A.3	Figure chiave e competenze (CV)	Adeguatezza delle 4 figure chiave (PM, Service Manager, Solution Architect CRM/API-Led, CRM Functional Sr) rispetto a seniority, certificazioni e reale esperienza in progetti comparabili.	3	
				14	

B – Metodologia e governance del progetto	B.1	Metodologia di esecuzione	Coerenza e applicabilità del metodo lungo tutto il ciclo di vita: analisi, prototipazione, configurazione/sviluppo, test/UAT e collaudo, con ruoli, RACI e acceleratori a supporto.	5
	B.2	Piano di progetto e modello di governance	Qualità, coerenza e sostenibilità dell'impostazione complessiva del piano di progetto e del modello di governance, con riferimento all'articolazione delle fasi, alla strategia di rilascio, alle principali milestone e dipendenze, alle modalità di governo dell'avanzamento, di coordinamento multifornitore e di coinvolgimento delle strutture Veritas.	6
	B.3	Piano di adozione e formazione	Completezza e sostenibilità del piano per utenti, key user e amministratori (formazione sincrona/asincrona, contenuti digitali, misurazione efficacia).	4
				15
C – Soluzione CRM e processi operativi	C.1	Modello CRM funzionale	Impostazione generale della soluzione Service Cloud: case lifecycle, multicanalità (email/PEC/portale/voce), uso dello standard vs custom, principi di UX semplificata.	6
	C.2	Business Case su due processi	Qualità/realismo delle soluzioni tecnico-funzionali proposte su 2 processi indicati da Veritas (uso dello standard, UX operatore, automazioni, coerenza SAP/MuleSoft).	6
	C.3	Monitoraggio SLA e processi regolati ARERA	Capacità di modellare richieste/reclami e SLA secondo principi ARERA (stati/fasi, tracciabilità, gestione scadenze) in Service Cloud.	3

	C.4	Data Cloud, segmentazione e campagne informative	Qualità del modello proposto per Data Cloud e Marketing Cloud Advanced a supporto del profilo cliente unificato, della segmentazione e delle campagne informative, con attenzione alla coerenza con i processi Veritas e alla sostenibilità dei consumi/licenze.	3	
				18	
D – Integrazioni, dati e migrazione	D.1	Architettura e governance integrazioni MuleSoft	Qualità del modello API-Led, pattern, gestione errori/resilienza, uso degli strumenti Anypoint (Exchange, API Manager, Monitoring) e governance/versioning.	7	
	D.2	Migrazione dati e cutover	Completezza e solidità dell’approccio di migrazione e dell’esecuzione del cutover (step operativi, strumenti, controlli qualità, effort Veritas, piano di rollback).	3	
				10	
E – Servizi AMS di gestione e manutenzione	E.1	Modello di servizio AMS	Qualità, completezza e coerenza del modello di erogazione del servizio AMS su CRM Salesforce/MuleSoft, con riferimento alla gestione operativa delle richieste, all’integrazione con il sistema di ticketing di Veritas, ai processi applicativi in esercizio, all’organizzazione del team AMS e al governo del servizio tramite SLA e reporting.	6	
	E.2	Piano di transizione AMS e passaggio di consegne	Qualità e coerenza del piano di transition-in e transition-out del servizio AMS (presa in carico iniziale, passaggio di consegne, consegna documentazione/asset, supporto al subentro e revoca accessi) in linea con le previsioni di capitolato.	2	
				8	

F – Sicurezza e compliance	F.1	Sicurezza applicativa, identità e audit	Modello di ruoli/profili (least privilege), SSO/MFA, logging e audit, principi di privacy-by-design e policy su API MuleSoft, in coerenza con le policy e con il quadro normativo.	3	
	F.2	Elementi essenziali di cybersicurezza dei beni e dei servizi informatici (L.90/2024 e s.m.i.)	Conformità dei beni e servizi erogati dall'operatore economico con i requisiti essenziali di sicurezza informatica richiesti dalla Legge 90/2024 e s.m.i. in materia di rafforzamento della cybersicurezza nazionale	3	
				6	
G – Proposte migliorative	G.1	Proposte migliorative e valore aggiunto	Valore e coerenza delle proposte migliorative, gratuite e nel perimetro di gara, che migliorano la soluzione CRM e i servizi AMS, riducono i rischi operativi e, ove pertinenti, introducono elementi di sostenibilità con impatto sulla qualità e continuità del servizio.	5	
					5
H – Valutazione modello organizzativo ed etica aziendale	H.1	Assunzione di giovani < 29 anni (apprendisti)	Aver assunto, negli ultimi due anni, giovani di età inferiore a 29 anni (apprendisti)		1
	H.2	Parità di genere e valorizzazione delle differenze	Modalità di gestione della parità di genere e valorizzazione delle differenze	2	
	H.3	Donne in posizioni di media-alta professionalità	Avere tra i propri dipendenti donne in posizioni di media-alta professionalità		1
	H.4	Gender Pay Gap > 90/100 (2024)	Gender Pay Gap >90/100 nel 2024		1
				2	3
I - Politiche ambientali e sociali	I.1	Politiche di impegno ambientale e di sostenibilità	Presenza e coerenza delle politiche aziendali in materia di sostenibilità ambientale, con riferimento a impegni, iniziative e pratiche adottate dall'operatore economico.	2	

	1.2	Attività svolte con le comunità locali	Iniziativa e attività promosse dall'operatore economico a favore delle comunità locali, in un'ottica di responsabilità sociale e di creazione di valore sul territorio.	2	
				4	
				82	3

Non verranno prese in considerazione offerte con un punteggio inferiore alla **soglia minima di sbarramento pari a 70 punti complessivi**.

Il superamento della soglia di sbarramento è calcolato prima della riparametrazione di cui al successivo punto 15.2.

15.2 METODO DI ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA TECNICA

A ciascuno degli elementi qualitativi per cui è stabilito un punteggio da attribuire con il criterio discrezionale (colonna "Tot Punti D" della tabella), la commissione attribuirà il proprio punteggio in valore assoluto, anche con frazione di decimale.

Quanto agli elementi cui è assegnato un punteggio tabellare identificato dalla colonna "Tot Punti T" della tabella, il relativo punteggio è assegnato, automaticamente e in valore assoluto, sulla base della presenza o assenza nell'offerta, dell'elemento richiesto (ON/OFF).

Il punteggio tecnico finale del concorrente i-esimo sarà dato dalla somma dei sub punteggi.

RIPARAMETRAZIONE

Al fine di non alterare i pesi stabiliti tra i vari criteri, se nel punteggio tecnico complessivo nessun concorrente ottiene il punteggio massimo, tale punteggio viene riparametrato.

Pertanto, alla migliore offerta tecnica verrà assegnato il punteggio massimo definito di **85** punti, e proporzionalmente il punteggio a tutte le altre offerte sulla base della seguente formula:

$$(85 / PT_{max}) * PT_a$$

Dove:

- PT_{max}: massimo punteggio tecnico attribuito;
- PT_a: punteggio tecnico attribuito al partecipante.

15.3 METODO DI CALCOLO DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA ECONOMICA

Il punteggio economico viene attribuito direttamente dalla piattaforma informatica tramite la Formula con interpolazione lineare di seguito indicata applicata in modo cumulativo a tutte le sezioni dell'offerta economica. Lo sconto applicato ai prezzi ed il prezzo netto delle figure professionali sono necessari al fine di ottenere il **prezzo netto complessivo delle due sezioni sul quale girerà la formula**.

$$P_i = 15 \times \text{Off.migliore} / \text{Off.a}$$

Dove:

- P_i = punteggio attribuito al concorrente i-esimo;
- Off. Migliore = offerta complessiva più bassa;
- Off.a = offerta del concorrente i-esimo.

16. COMMISSIONE DI VALUTAZIONE

La commissione di valutazione è nominata dopo la scadenza del termine per la presentazione delle offerte ed è composta da un numero dispari da 3 a 5 membri, esperti nello specifico settore cui si riferisce l'oggetto del contratto.

17. SVOLGIMENTO OPERAZIONI SEGGIO

La prima seduta riservata telematica avrà luogo il giorno **16/07/2026, alle ore 09:30** presso la sede di Veritas Spa Via Porto di Cavergnago 99 a Mestre – VE.

Tale seduta, se necessario, sarà aggiornata ad altra ora o a giorni successivi, nel luogo, nella data e negli orari che saranno comunicati ai concorrenti a mezzo PEC tramite la Piattaforma informatica prima della data fissata, così come le sedute successive che dovessero rendersi necessarie.

La Piattaforma consente lo svolgimento delle sessioni di gara preordinate all'esame:

- della documentazione amministrativa;
- delle offerte tecniche;
- delle offerte economiche.

La piattaforma garantisce il rispetto delle disposizioni del codice in materia di riservatezza delle operazioni e delle informazioni relative alla procedura di gara, nonché il rispetto dei principi di trasparenza.

18. VERIFICA DELLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

Il seggio di gara procederà, nella prima seduta, all'apertura della Busta di Qualifica accedendo nell'apposita sezione "VALUTAZIONE" della RdO presente nella Piattaforma telematica di VERITAS spa.

Successivamente il seggio di gara procederà a:

- a) controllare la completezza della documentazione amministrativa presentata;
- b) verificare la conformità della documentazione amministrativa a quanto richiesto nel presente disciplinare;

Ad esito delle verifiche di cui sopra il Dirigente degli Appalti e Approvvigionamenti in qualità di presidente del seggio di gara provvederà a:

- a) richiedere eventuale integrazione della documentazione mancante, nei casi previsti;
- b) adottare il provvedimento che determina i rigetti e le ammissioni dalla procedura di gara, provvedendo altresì alla sua pubblicazione sul sito VERITAS, nella sezione "Bandi e gare" e alla sua comunicazione immediata e comunque entro un termine non superiore a 5 (cinque) giorni.

È fatta salva la possibilità di chiedere agli offerenti, in qualsiasi momento nel corso della procedura, di presentare tutti i documenti complementari o parte di essi, qualora questo sia necessario per assicurare il corretto svolgimento della procedura.

La prosecuzione della procedura è limitata ai soli concorrenti ammessi.

19. VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE ED ECONOMICHE

Nel caso in cui nella prima seduta il seggio di gara non abbia proceduto anche all'apertura delle offerte tecniche si procederà con la riconvocazione. La data e l'ora saranno comunicate tramite la Piattaforma ai concorrenti ammessi.



Veritas s.p.a. - Santa Croce, 489 - 30135 Venezia (VE) - tel. 041 7291111 - fax 041 7291110
capitale sociale € 145.397.150 int. vers. - C.F. - P. Iva e n. iscrizione R.I. di Venezia 03341820276 - PEC: protocollo@cert.gruppoveritas.it
info@gruppoveritas.it www.gruppoveritas.it @gruppoveritas X@gruppoveritas in gruppoveritas Gruppoveritas

Una volta effettuato il controllo della documentazione amministrativa, il seggio di gara procederà all'apertura della busta concernente l'offerta tecnica accedendo nell'apposita sezione "VALUTAZIONE" della RdO ed alla verifica della presenza dei documenti richiesti dal presente disciplinare.

Successivamente tutta la documentazione verrà consegnata alla commissione di valutazione che in una o più sedute riservate procederà all'esame ed alla valutazione delle offerte tecniche e all'assegnazione dei relativi punteggi applicando i criteri e le formule indicati nel bando e nel presente disciplinare.

La commissione di valutazione individua gli operatori che non hanno superato la soglia di sbarramento e li comunica al seggio di gara. Per questi operatori non si procederà alla apertura dell'offerta economica.

La procedura tornerà quindi al seggio di gara che inserirà i punteggi tecnici nell'apposito campo presente nella busta tecnica della RDO on line e procederà con la riparametrazione secondo quanto indicato al punto 18.3

Il seggio di gara rende visibile ai concorrenti, con le modalità di cui all'articolo 20:

a) i punteggi tecnici attribuiti alle singole offerte tecniche;

b) le eventuali esclusioni dalla gara dei concorrenti.

Al termine delle operazioni di cui sopra la Piattaforma consente la prosecuzione della procedura ai soli concorrenti ammessi alla valutazione delle offerte economiche.

Il seggio di gara procede all'apertura delle offerte economiche e, quindi, alla valutazione delle offerte economiche, secondo i criteri e le modalità descritte al punto 18 e successivamente all'individuazione dell'unico parametro numerico finale per la formulazione della graduatoria.

Nel caso in cui le offerte di due o più concorrenti ottengano lo stesso punteggio complessivo, ma punteggi differenti per il prezzo e per tutti gli altri elementi di valutazione, sarà collocato primo in graduatoria il concorrente che ha ottenuto il miglior punteggio sull'offerta tecnica.

Nel caso in cui le offerte di due o più concorrenti ottengano lo stesso punteggio complessivo e gli stessi punteggi parziali per il prezzo e per l'offerta tecnica, i già menzionati concorrenti, su richiesta di VERITAS, presentano un'offerta migliorativa sul prezzo entro i tempi che verranno indicati da VERITAS.

La richiesta è effettuata secondo le modalità previste all'articolo 2.3. È collocato primo in graduatoria il concorrente che ha presentato la migliore offerta. Ove permanga l'ex aequo il seggio procede mediante al sorteggio ad individuare il concorrente che verrà collocato primo nella graduatoria.

VERITAS comunica il giorno e l'ora del sorteggio secondo le modalità previste all'articolo 2.3.

La procedura verrà aggiudicata al concorrente primo in graduatoria.

Il seggio di gara rende visibile ai concorrenti, con le modalità di cui all'articolo 20 i prezzi offerti.

All'esito delle operazioni di cui sopra, il seggio di gara, redige la graduatoria e comunica la proposta di affidamento al Dirigente degli Appalti e Approvvigionamenti.

Qualora in base a elementi specifici, l'offerta appaia anormalmente bassa, il seggio di gara, chiude la seduta dando comunicazione al RUP, che procede alla verifica dell'anomalia.

20. VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE.

Le offerte economiche proposte potranno essere sottoposte ad eventuale valutazione di anomalia da parte del RUP ove i prezzi per le prestazioni professionali e a fixed price appaiano anormalmente basse rispetto ai prezzi medi rilevati per prestazioni analoghe secondo i Best Practices o Benchmark di riferimento a livello italiano.



Veritas s.p.a. - Santa Croce, 489 - 30135 Venezia (VE) - tel. 041 7291111 - fax 041 7291110
capitale sociale € 145.397.150 int. vers. - C.F. - P. Iva e n. iscrizione R.I. di Venezia 03341820276 - PEC: protocollo@cert.gruppoveritas.it
info@gruppoveritas.it www.gruppoveritas.it @gruppoveritas X@gruppoveritas in gruppoveritas Gruppoveritas

Nel caso in cui l'offerta appaia anormalmente bassa, il RUP, avvalendosi, se ritenuto necessario, della commissione giudicatrice /seggio di gara, ne valuta la congruità, serietà, sostenibilità e realizzabilità.

Il RUP richiede per iscritto al concorrente la presentazione, per iscritto, delle spiegazioni, se del caso indicando le componenti specifiche dell'offerta ritenute anomale.

A tal fine, assegna un termine non inferiore a quindici giorni dal ricevimento della richiesta decorso il quale senza che l'OE abbia prodotto le giustificazioni richieste la sua offerta viene rifiutata.

Il RUP esamina in seduta riservata le spiegazioni fornite dall'offerente e, ove le ritenga non sufficienti ad escludere l'anomalia, può chiedere, anche mediante audizione orale, ulteriori chiarimenti, assegnando un termine massimo per il riscontro.

Il RUP rifiuta le offerte che, in base all'esame degli elementi forniti con le spiegazioni risultino, nel complesso, inaffidabili.

21. ASSEGNAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO

All'esito delle operazioni di cui sopra il seggio di gara formulerà la proposta di assegnazione dell'appalto in favore del concorrente che ha presentato la migliore offerta, chiudendo le operazioni di gara e trasmettendo a chi di competenza tutti gli atti e documenti della gara ai fini dei successivi adempimenti.

In presenza di un'unica offerta valida VERITAS si riserva di decidere se procedere o meno con l'affidamento

Qualora nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto, non si procede con l'affidamento

La garanzia provvisoria verrà svincolata, all'assegnatario, automaticamente al momento della stipula del contratto; la garanzia provvisoria degli altri concorrenti è svincolata con il provvedimento di individuazione della miglior offerta

Il contratto sarà stipulato "in modalità elettronica, mediante scrittura privata".

Sono a carico dell'affidatario anche tutte le spese contrattuali, gli oneri fiscali quali imposte e tasse - ivi comprese quelle di registro ove dovute - relative alla stipulazione del contratto.

L'affidatario comunica, per ogni sub-contratto che non costituisce subappalto, l'importo e l'oggetto del medesimo, nonché il nome del sub-contraente, prima dell'inizio della prestazione.

Al fine della stipula del contratto l'assegnatario dovrà produrre entro 10 giorni dalla richiesta, attraverso l'area messaggistica della piattaforma, la seguente documentazione:

- a. eventuale atto di costituzione del R.T.I., formulato per atto pubblico, redatto nelle forme e con i contenuti previsti, con espressa indicazione delle quote di esecuzione dell'appalto oltre che nella modalità di riparto fatturazione;
- b. elenco nominativo di tutte le persone che saranno impiegate nello svolgimento del servizio oggetto del presente appalto, nonché di quelle a disposizione del servizio per le sostituzioni, utilizzando il modello da scaricare dal sito www.gruppoveritas.it link "Bandi e gare/Modulistica/Beni e Servizi/Elenchi nominativi vari". Il soggetto sarà tenuto a segnalare tutte le eventuali variazioni che dovessero intervenire nel corso del periodo di valenza contrattuale;
- c. garanzia definitiva del 10% dell'importo contrattuale. Nel caso di ribassi superiori al 10% la garanzia dovrà essere incrementata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10%. Le garanzie fideiussorie dovranno essere conformi agli schemi di polizza tipo approvati dal Ministero delle Infrastrutture e dei trasporti.

La polizza fideiussoria dovrà essere nativa digitale che riporti le firme digitali del garante e del contraente. La polizza al suo interno o in allegato dovrà riportare i poteri di firma del sottoscrittore. Sono

previste le seguenti riduzioni:

- 50% nel caso di micro, piccole e medie imprese e di raggruppamenti o di consorzi da esse esclusivamente costituiti
 - 30% non cumulabile con la precedente nel caso di possesso di una certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9000 rilasciata da organismi accreditati ai sensi delle norme delle serie UNI CEI EN 45000 e UNI CEI EN ISO/IEC 17000
- ❑ nominativo di un referente/responsabile operativo in loco a cui il Direttore dell'esecuzione potrà fare riferimento;
 - ❑ estremi identificativi del conto corrente bancario dedicato al pagamento delle prestazioni relative al servizio/fornitura affidato, unitamente alle generalità ed al codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso (per la tracciabilità dei flussi finanziari di cui al successivo punto 25);
 - ❑ dichiarazione di possesso di idonea copertura assicurativa utilizzando il modello da scaricare dal sito www.gruppoveritas.it link "Bandi e gare/Modulistica/Beni e Servizi/Dichiarazioni sostitutive di atto notorio/Dichiarazione copertura assicurativa" relativa alle seguenti polizze:
 - **assicurazione per Cyber Risk** dell'importo minimo di 3.000.000,00
 - **assicurazione per i rischi professionali** dell'importo minimo di €. 7.000.000,00

Qualora l'OE non ne sia già in possesso. Dovrà dichiarare l'impegno a sottoscriverle compilando e sottoscrivendo digitalmente l'Allegato E "Impegni dell'Operatore Economico".

VERITAS si riserva, a campione e comunque ogni qualvolta lo ritenesse necessario, di effettuare la verifica di quanto dichiarato richiedendo al Soggetto aggiudicatario copia integrale/i della/e copertura/e assicurativa/e richiesta/e. Il Soggetto aggiudicatario dovrà fornire copia integrale entro 48 ore dalla richiesta.

22. CODICE DI COMPORTAMENTO

Nello svolgimento delle attività oggetto del contratto di appalto, l'aggiudicatario deve uniformarsi ai principi e, per quanto compatibili, ai doveri di condotta richiamati nel Decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013 n. 62 e nel codice di comportamento di VERITAS e nel Modello di organizzazione, gestione e controllo adottato dalla stessa ai sensi del D. Lgs. n. 231/2001.

Prima della stipula del contratto, l'operatore economico ha l'onere di prendere visione dei predetti documenti pubblicati sul sito VERITAS di cui ai seguenti link:

<https://acquisti.gruppoveritas.it/documenti/codice-etico.pdf>

https://www.gruppoveritas.it/sites/default/files/documenti/trasparenza/corruzione/veritas_2021.05.18_parte_generale.pdf

23. ACCESSO AGLI ATTI





In un'ottica di trasparenza nella gestione degli appalti afferenti il c.d. settore estraneo, Veritas, pur non essendo soggetta alle norme della L. 241/90, potrà valutare le richieste di esibizione di documenti e si pronuncerà in merito.

24. DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Per le controversie derivanti dal contratto è competente il Foro di Venezia, rimanendo espressamente esclusa la compromissione in arbitri.

25. INFORMATIVA "WHISTLEBLOWING"



Veritas s.p.a. - Santa Croce, 489 - 30135 Venezia (VE) - tel. 041 7291111 - fax 041 7291110
capitale sociale € 145.397.150 int. vers. - C.F. - P. Iva e n. iscrizione R.I. di Venezia 03341820276 - PEC: protocollo@cert.gruppoveritas.it
info@gruppoveritas.it www.gruppoveritas.it  [gruppoveritas](#)  [@gruppoveritas](#)  [in](#) [gruppoveritas](#)  [Gruppoveritas](#)

Ai fini del D.lgs. 24 del 10 marzo 2023 recante “Attuazione della direttiva (UE) 2019/1937 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2019, riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione e recante disposizioni riguardanti la protezione delle persone che segnalano violazioni delle disposizioni normative nazionali” VERITAS ha istituito apposita sezione nel sito www.gruppoveritas.it, “Segnalazione violazioni – Whistleblowing”, contenente le istruzioni/indicazioni per eventualmente effettuare segnalazioni di violazioni ai sensi della normativa citata.

26. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Titolare del trattamento dei dati personali è VERITAS S.p.A.

Il Responsabile della protezione dei dati personali (RPD) è contattabile presso la sede legale del gruppo VERITAS in S. Croce 489 30135 Venezia, e-mail: rpd@gruppoveritas.it pec: rpd@cert.gruppoveritas.it

I dati raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell’ambito della gara regolata dal presente disciplinare

L’informativa è consultabile al seguente link:

https://www.gruppoveritas.it/sites/default/files/allegati/m_pry_09_informativa_sul_trattamento_dei_dati_personali_dei_fornitori_rev_05.pdf

DIREZIONE APPALTI E APPROVVIGIONAMENTI
Dott.ssa Laura Meggiorato

Documento informatico sottoscritto con firma elettronica ai sensi e con effetti di cui agli artt. 20 e 21 del D. Lgs. del 7 marzo 2005 n. 82 e ss. mm; sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa; la data del documento coincide con la data della sottoscrizione.