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

Direzione Appalti e Approvvigionamenti

Oggetto: Procedura con avviso pubblico per l'appalto del servizio di contact center in outsourcing.

Riferimento: BS 307-26/FEA

PRIMA RISPOSTA QUESITI

Si rende pubblica la risposta di Veritas Spa ai quesiti avanzati da soggetti interessati alla procedura in oggetto.

➢ **QUESITO 1**

Si chiede di confermare che, qualora una chiamata inbound relativa al servizio Ingombranti del Centro Storico di Venezia venga erroneamente inoltrata all'Operatore Economico per un difetto di filtraggio dell'Agente Virtuale della Committente e duri meno di 10 secondi complessivi a causa della rapida gestione di re-instradamento verbale, la stessa verrà comunque remunerata alla tariffa ordinaria di Categoria A, in deroga al principio generale dei 10 secondi minimi di conversazione stabilito al Par. 6.2, trattandosi di un evento non imputabile all'Operatore economico.

➢ **RISPOSTA QUESITO 1**

Non si conferma.

Come previsto al Par. 5.4 del Capitolato Tecnico, qualora l'Operatore Economico riceva erroneamente chiamate relative al servizio Ingombranti del Centro Storico di Venezia, tali chiamate sono considerate con la medesima tariffa delle normali chiamate inbound del servizio di prenotazione asporto ingombranti delle altre aree operative. Resta tuttavia applicabile la disciplina generale prevista ai Parr. 5.2 e 6.2 del Capitolato Tecnico, secondo cui le chiamate con tempo di conversazione effettiva non superiore a 10 (dieci) secondi non sono considerate chiamate gestite ai fini della fatturazione e non generano pertanto corrispettivo. Il Par. 5.4 non introduce una deroga alla predetta soglia minima di durata della conversazione.

➢ **QUESITO 2**

Considerato che l'importo soggetto a ribasso include il costo fisso della manodopera stimato per la clausola sociale (pari a euro 552.735,00/annui) e che i volumi di chiamata non sono garantiti dalla Committente, si chiede quali tutele economiche o meccanismi di compensazione siano previsti a favore dell'Operatore Economico nel caso in cui i volumi effettivi di traffico registrati nel corso dell'anno risultino inferiori di oltre il 20% rispetto alle stime dell'Allegato A, determinando un'oggettiva impossibilità di copertura dei costi fissi del personale assorbito.

➢ **RISPOSTA QUESITO 2**

Non sono previsti specifici meccanismi automatici di compensazione correlati alla riduzione dei volumi di traffico rispetto alle stime riportate nell'Allegato A. Come espressamente previsto al par. 6.1 del Capitolato Tecnico e nell'Allegato A, i volumi indicati sono basati sulle rilevazioni storiche e

devono intendersi meramente indicativi e non vincolanti, non costituendo quantità minime garantite dalla Committente. Si precisa inoltre che la soglia del 20% prevista al par. 6.3 del Capitolato Tecnico è riferita alla sola variazione del Tempo Medio di Gestione (AHT) e non alla variazione dei volumi complessivi di traffico. Le modalità di verifica e di eventuale rimodulazione dello staffing e del relativo corrispettivo previste dal medesimo paragrafo trovano pertanto applicazione nelle fattispecie e alle condizioni espressamente ivi disciplinate. Conseguentemente, una riduzione dei volumi effettivi di chiamata rispetto alle stime dell'Allegato A, anche qualora superiore o inferiore al 20%, non determina di per sé l'attivazione di un meccanismo automatico di compensazione economica.

- **QUESITO 3**

Con riferimento al Capitolato Tecnico al Par. 19.2 la tabella dei parametri qualitativi del servizio indica un valore di riferimento pari a ≥ 80/100, mentre l'Art. 5 dell'Allegato D invece, fissa la medesima soglia a ≥ 85/100. Si chiede di chiarire quale sia il valore corretto da considerare sia in fase di redazione dell'Offerta Tecnica sia in fase esecutiva ai fini dell'applicazione della penale PE11.

- **RISPOSTA QUESITO 3**

Trattasi di refuso. Il valore di riferimento relativo allo SLA11 – Qualità della conversazione è quello indicato al Par. 19.2 del Capitolato Tecnico, pari a ≥ 80/100.

- **QUESITO 4**

In merito al Par. 20, che fissa un tetto massimo cumulativo pari al 10% dell'ammontare netto contrattuale superato il quale la Committente ha facoltà di risolvere l'appalto, si richiede se la Stazione Appaltante, a tutela dell'equilibrio economico del contratto, possa inserire un tetto massimo mensile all'applicazione delle penali, al fine di evitare che un singolo disservizio tecnico concentrato in pochi giorni possa pregiudicare l'esecuzione dell'intero appalto pluriennale.

- **RISPOSTA QUESITO 4**

Il Capitolato Tecnico non prevede un limite massimo mensile cumulativo all'applicazione delle penali ulteriore rispetto agli eventuali limiti espressamente stabiliti per le singole fattispecie. Restano pertanto ferme le modalità di applicazione delle singole penali previste al Par. 20 del Capitolato Tecnico, inclusi gli eventuali massimali specificamente previsti per le singole fattispecie, nonché il limite massimo complessivo stabilito al Par. 20.1, al raggiungimento del quale la Committente ha facoltà di risolvere il contratto.

- **QUESITO 5**

Con riferimento all'Allegato '307-26FEA Elenco personale per clausola sociale', si rileva la mancanza del dato relativo alla Retribuzione Annua Lorda o del costo storico effettivo del personale uscente. Al fine di consentire una corretta e congrua formulazione dell'Offerta Economica e della tabella dei Costi della Manodopera, si chiede la RAL media o il costo aziendale annuo suddiviso per livello di inquadramento e l'ammontare complessivo degli scatti di anzianità maturati e l'eventuale presenza di superminimi o indennità ad personam ricomprese nella clausola sociale.

➢ **RISPOSTA QUESITO 5**

Veritas Spa nel più breve tempo possibile darà risposta al presente quesito.

➢ **QUESITO 6**

Con riferimento a quanto prescritto al Par. 13.1 del Capitolato Tecnico e alla griglia di valutazione dell'Offerta Tecnica, ove si richiede la presentazione in sede di gara del "Piano Generale di Fornitura" comprensivo della descrizione dei processi e workflow operativi, si chiede, considerato che taluni dettagli operativi di micro-processo potranno essere definiti in modo compiuto unicamente a seguito dell'aggiudicazione, se tale "Piano Generale di Fornitura" debba essere fornito già in questa fase o se debba essere fornito successivamente all'assegnazione della procedura.

➢ **RISPOSTA QUESITO 6**

Il Piano Generale di Fornitura deve essere presentato in sede di Offerta Tecnica, secondo quanto espressamente previsto al Par. 13.1 del Capitolato Tecnico e in coerenza con quanto richiesto dalla griglia di valutazione dell'Offerta Tecnica. Il Piano dovrà pertanto contenere, con il livello di dettaglio richiesto dalla documentazione di gara, la descrizione della soluzione organizzativa, tecnica e operativa proposta dall'Operatore Economico, compresi i processi e i workflow previsti per l'esecuzione del servizio. Resta inteso che gli eventuali dettagli esecutivi di micro-processo che, per loro natura, richiedano l'interazione con i sistemi, le procedure o le indicazioni operative della Committente potranno essere definiti e affinati nella fase di avvio del servizio, nel rispetto di quanto previsto dalla documentazione di gara. Tali successive attività di dettaglio non potranno comunque comportare modifiche sostanziali alla soluzione proposta in sede di Offerta Tecnica, né deroghe ai requisiti minimi previsti dal Capitolato.

➢ **QUESITO 7**

In relazione a quanto indicato all'Art. 3 del Disciplinare di Gara ove il costo della manodopera stimato da Veritas S.p.A. è determinato in € 552.735,00/anno e tenuto conto dell'obbligo per gli offerenti di redigere il dettaglio analitico all'interno dell'Allegato "Costi della manodopera" si chiede di specificare quali figure e qualifiche professionali siano state considerate nella quantificazione del valore di € 552.735,00/anno e se la suddetta stima comprenda esclusivamente le risorse con mansione di Operatore di Contact Center o se includa anche il personale con funzioni di Team Leader e Supervisore.

➢ **RISPOSTA QUESITO 7**

Si chiarisce che la stima del costo della manodopera pari a € 552.735,00/anno è stata determinata considerando le figure professionali necessarie all'erogazione del servizio, e precisamente:

- Operatori di Contact Center;
- Team Leader;
- Supervisore.

La stima è stata effettuata assumendo quale riferimento il CCNL Telecomunicazioni (K411) e considerando, per ciascuna delle figure professionali, profili di inquadramento coerenti con le relative mansioni e responsabilità.

➢ **QUESITO 8**

Si chiede di specificare le modalità di autenticazione e identificazione previste per l'interconnessione SIP Trunk tra Genesys Cloud CX della Committente e la piattaforma di Contact Center dell'Operatore Economico. In particolare, si chiede di chiarire se l'interconnessione dovrà prevedere autenticazione SIP tramite credenziali (username/password) oppure se l'identificazione e l'autorizzazione dei sistemi avverranno mediante certificati digitali TLS, indirizzi IP autorizzati o altri meccanismi.

➢ **RISPOSTA QUESITO 8**

Si chiarisce che, come previsto al Par. 11.2 del Capitolato Tecnico, l'interconnessione tra la piattaforma Genesys Cloud CX della Committente e la piattaforma di Contact Center dell'Operatore Economico dovrà avvenire esclusivamente mediante SIP Trunk TLS, con utilizzo di certificati digitali validi e riconosciuti e cifratura del canale di comunicazione mediante SRTP. Il Capitolato Tecnico non prescrive uno specifico meccanismo ulteriore di autenticazione SIP tramite credenziali username/password, né individua uno specifico meccanismo di identificazione basato su indirizzi IP. L'Operatore Economico dovrà pertanto garantire la compatibilità della soluzione proposta con i requisiti di interconnessione prescritti dal Capitolato.

➢ **QUESITO 9**

Si chiede di chiarire l'architettura di rete prevista per la comunicazione tra Genesys Cloud CX della Committente e la piattaforma di Contact Center dell'Operatore Economico. In particolare, si chiede di specificare se il servizio sarà raggiungibile tramite Internet pubblico oppure mediante connettività privata o altra modalità di interconnessione dedicata, nonché quali requisiti di rete dovranno essere predisposti dall'Operatore Economico.

➢ **RISPOSTA QUESITO 9**

Si chiarisce che, ai sensi del Par. 11.2 del Capitolato Tecnico, l'interconnessione tra la piattaforma Genesys Cloud CX della Committente e la piattaforma di Contact Center dell'Operatore Economico dovrà avvenire mediante SIP Trunk TLS, con certificati digitali validi e riconosciuti e cifratura del canale di comunicazione mediante SRTP. Il Capitolato Tecnico non prescrive una connettività privata o un circuito dedicato quale requisito minimo dell'interconnessione. Restano a carico dell'Operatore Economico la predisposizione della propria infrastruttura e dei requisiti di rete necessari a garantire l'interoperabilità con la piattaforma della Committente e il rispetto dei requisiti tecnici e prestazionali previsti dal Capitolato, inclusa la capacità di gestire il numero minimo di sessioni SIP concorrenti determinato secondo quanto previsto al Par. 11.2. Gli ulteriori parametri tecnici di configurazione dell'interconnessione saranno definiti e condivisi tra la Committente e l'Aggiudicatario nella fase di avvio e messa in esercizio del servizio, nel rispetto dei requisiti stabiliti dalla documentazione di gara.

➢ **QUESITO 10**

Si chiede di precisare le modalità previste per l'identificazione e l'instradamento delle chiamate verso le 12 code operative. In particolare, si chiede di chiarire se sia possibile utilizzare un unico punto di ingresso logico sul centralino dell'Operatore Economico, demandando l'instradamento alle singole code sulla base delle informazioni veicolate nella segnalazione SIP, ad esempio tramite il campo

User-to-User Information (UUI), oppure se sia necessario prevedere 12 distinti interni, numerazioni o identificativi di destinazione.

➢ **RISPOSTA QUESITO 10**

Si precisa che sulla base di quanto previsto al Par. 11.2, l'interconnessione dovrà garantire il supporto delle informazioni User-to-User Information (UUI) e del Diversion Header. La modalità puntuale di identificazione delle chiamate destinate alle diverse code operative, nonché la relativa mappatura dei parametri di segnalazione SIP, sarà definita nell'ambito della configurazione tecnica dell'interconnessione. L'eventuale utilizzo di un unico punto di ingresso logico è pertanto ammissibile esclusivamente qualora le informazioni UUI rese disponibili dalla Committente nella segnalazione SIP consentano l'identificazione precisa ed univoca della coda di destinazione, e relative informazioni aggiuntive, se previste. Qualora tali informazioni non risultassero sufficienti a garantire detta identificazione, dovrà essere adottata dall'Operatore Economico una configurazione tecnica idonea a distinguere le diverse destinazioni, nel rispetto dei requisiti di interoperabilità previsti dal Capitolato Tecnico.

➢ **QUESITO 11**

Si chiede di confermare che, in caso di partecipazione di un consorzio stabile per conto di una consorziata designata quale esecutrice, i requisiti di cui al par. 6.1, lett. b) (iscrizione al ROC) e lett. d) (certificazione UNI EN ISO 18295-1:2017), nonché il requisito di cui al par. 6.3, possano essere posseduti dalla sola consorziata esecutrice.

➢ **RISPOSTA QUESITO 11**

Data la natura prettamente tecnica del servizio richiesto, si precisa che anche in caso di consorzio stabile, i requisiti previsti al par. 6 del Disciplinare di gara, devono essere posseduto da ciascun ogni operatore associato ed esecutore del servizio.

Distinti saluti.

DIREZIONE APPALTI E APPROVVIGIONAMENTI
Dott.ssa Laura Meggiorato

Firmato da: LAURA MEGGIORATO il 26/10/2026 14:29:12

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 quella della sottoscrizione.