



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 307-26/FEA DISCIPLINARE DI GARA

INDICE

Sommario

PREMESSE.....3

1. PIATTAFORMA TELEMATICA.....3

 1.1 LA PIATTAFORMA TELEMATICA DI NEGOZIAZIONE3

 1.2 DOTAZIONI TECNICHE.....4

 1.3 IDENTIFICAZIONE4

2. DOCUMENTAZIONE, CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI.5

 2.1 DOCUMENTI5

 2.2 CHIARIMENTI6

 2.3 COMUNICAZIONI6

3. OGGETTO DELL’APPALTO, IMPORTO E SUDDIVISIONE IN LOTTI7

 3.1 DURATA7

 3.2 REVISIONE PREZZI7

 3.3 MODIFICA DEL CONTRATTO IN FASE DI ESECUZIONE.....7

4. SOGGETTI AMMESSI IN FORMA SINGOLA E ASSOCIATA E CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE.....8

5. REQUISITI DI ORDINE GENERALE8

6. REQUISITI DI ORDINE SPECIALE E MEZZI DI PROVA.....9

 6.1 REQUISITI DI IDONEITÀ PROFESSIONALE.....9

 6.2 REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA.....9

 6.3 REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE9

 6.4 INDICAZIONI PER I RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI, CONSORZI, AGGREGAZIONI DI IMPRESE DI RETE, GEIE.....10

7. SUBAPPALTO.....10

8. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE E/O CONDIZIONI DI ESECUZIONE.....10

9. GARANZIA PROVVISORIA.....11

10. SOPRALLUOGO12

11. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL’OFFERTA E SOTTOSCRIZIONE DEI DOCUMENTI.....12

 11.1 REGOLE PER LA PRESENTAZIONE DELL’OFFERTA.....13

11.2 REGOLARIZZAZIONE CARENZE FORMALI DELL’OFFERTA14

12. DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA14

13. OFFERTA TECNICA.....17

14. OFFERTA ECONOMICA.....17

 14.1 RISPOSTA ECONOMICA.....17

 14.2 CONCLUSIONE DELL’ITER PER L’INVIO DELLA RISPOSTA18



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](#)

15. CRITERIO DI INDIVIDUAZIONE DELLA MIGLIORE OFFERTA	19
15.1 DETERMINAZIONE DELLA GRADUATORIA	19
15.2 CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA.....	20
15.3 METODO DI ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA TECNICA	23
15.4 METODO DI CALCOLO DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA ECONOMICA.....	24
16. COMMISSIONE DI VALUTAZIONE.....	24
17. SVOLGIMENTO OPERAZIONI SEGGIO	24
18. VERIFICA DELLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA.....	25
19. VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE ED ECONOMICHE.....	25
20. VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE	26
21. ASSEGNAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO	26
22. CODICE DI COMPORTAMENTO	28
23. ACCESSO AGLI ATTI.....	28
24. DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE.....	28
25. INFORMATIVA "WHISTLEBLOWING"	28
26. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	28



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

PROCEDURA CON AVVISO PUBBLICO PER L'APPALTO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING.

PREMESSE

Con autorizzazione del Consiglio di Amministrazione del 27/08/2026 questa Società ha deliberato di affidare il servizio di Contact Center.

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). Tramite il sito si accede alla procedura nonché alla relativa documentazione.

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

Il luogo di svolgimento del servizio è la provincia di Venezia.

Il Responsabile dell'affidamento è il dott. Carlo Tonazzo.

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 sua gravità. Lo stesso, quando, esclusa la negligenza dell'operatore economico, non sia possibile accertare la causa del mancato funzionamento o del malfunzionamento.



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

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 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;
 - 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.



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

1.3 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 3036 BS 307-26/FEA Servizio di contact center in outsourcing" a cui è collegata la RDO on line con riferimento "Rfq 3481 – di 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") disponibile all'interno della Piattaforma, nella sezione *Bandi e Avvisi*.

La documentazione necessaria per la formulazione dell'offerta è disponibile e scaricabile dalla Piattaforma, in due diverse sezioni:

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

Documentazione disponibile nella sezione *Bandi e Avvisi*:

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

Documentazione disponibile nell'Area *Allegati o Buste di Risposta della RdO*:

- Capitolato speciale d'appalto (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);
- Allegato A – Volumi;
- Allegato B – Report;
- Allegato C – Standard minimi per trasferte personale Veritas;
- Allegato D – DUVRI;
- Allegato E – Valutazione qualitativa chiamate;
- M.SIC 1.6 Accettazione DUVRI;
- Elenco personale per clausola sociale;
- Schema di Contratto;
- CGC che verranno allegate al 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](#)

- Allegato Costi della manodopera;
- Dichiarazione requisiti MODELLO ASE;
- Dichiarazione requisiti di qualificazione;
- 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).
- Patto d'Integrità, già sottoscritto digitalmente da VERITAS.

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

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/bandi-e-gare/78> 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 7 (sette) 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 6 (sei) 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



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

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, IMPORTO E SUDDIVISIONE IN LOTTI

L'appalto è costituito da un unico lotto.

Tabella n. 1

Descrizione servizi/beni	Importo €
Servizio di contact center x 48 mesi soggetto a ribasso	3.067.473,12
Oneri per la sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso	1.000,00
Somme a disposizione non soggette a ribasso	331.526,88
Importo complessivo	3.400.000,00

L'importo soggetto a ribasso comprende i **costi ANNUI della manodopera** che VERITAS ha stimato pari ad euro 552.735,00 calcolati sulla base dei seguenti elementi:

Il contratto collettivo applicato è TELECOMUNICAZIONI (codice CNEL K411).

L'importo complessivo della procedura è al netto di IVA.

L'appalto è finanziato con fondi di VERITAS.

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 (escluse le eventuali opzioni) è di 48 mesi, decorrenti dalla data del Verbale di Verifica di Conformità (par. 4 del CSA).

3.2 REVISIONE PREZZI

Ai fini del calcolo della variazione ordinaria annuale dei prezzi si utilizza l'indice Istat per le famiglie di operai e impiegati FOI.

La revisione dei prezzi si applica anche ai contratti di subappalto e ai subcontratti ove presenti e comunicati alla SA.

3.3 MODIFICA DEL CONTRATTO IN FASE DI ESECUZIONE

È facoltà di VERITAS prolungare temporaneamente i termini contrattuali nel caso in cui il valore complessivo fatturato alla scadenza del periodo di valenza contrattuale sia inferiore al valore di assegnazione.

Variazione fino a concorrenza del sesto dell'importo del contratto: ai sensi dell'articolo 1661 del c.c. l'appaltatore nel corso dell'esecuzione del contratto, qualora la VERITAS SPA 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 sesto del valore del contratto. È altresì facoltà di VERITAS ridurre le prestazioni fino alla concorrenza del sesto 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.



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

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

I consorzi che intendono eseguire le prestazioni tramite i propri consorziati sono tenuti ad indicare per quali consorziati il consorzio concorre.

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 assegnazione 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.

Ad un raggruppamento temporaneo può partecipare anche un consorzio.

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.

Per le aggregazioni di retisti:

- a. nel caso in cui la rete sia dotata di organo comune con potere di rappresentanza e soggettività giuridica (cd. rete - soggetto), l'aggregazione di retisti partecipa a mezzo dell'organo comune, che assumerà il ruolo del mandatario, qualora in possesso dei relativi requisiti. L'organo comune potrà indicare anche solo alcuni tra i retisti per la partecipazione alla gara ma dovrà obbligatoriamente far parte di questi;
- b. nel caso in cui la rete sia dotata di organo comune con potere di rappresentanza ma priva di soggettività giuridica (cd. rete-contratto), l'aggregazione di retisti partecipa a mezzo dell'organo comune, che assumerà il ruolo del mandatario, qualora in possesso dei requisiti previsti per la mandataria e qualora il contratto di rete rechi mandato allo stesso a presentare domanda di partecipazione o offerta per determinate tipologie di procedure di gara. L'organo comune potrà indicare anche solo alcune tra i retisti per la partecipazione alla gara ma dovrà obbligatoriamente far parte di questi;
- c. nel caso in cui la rete sia dotata di organo comune privo di potere di rappresentanza ovvero sia sprovvista di organo comune, oppure se l'organo comune è privo dei requisiti di qualificazione, l'aggregazione di retisti partecipa nella forma del raggruppamento d'impresa costituito o costituendo, con applicazione integrale delle relative regole

Per tutte le tipologie di rete, la partecipazione congiunta alle gare deve risultare individuata nel contratto di rete come uno degli scopi strategici inclusi nel programma comune, mentre la durata dello stesso dovrà essere commisurata ai tempi di realizzazione dell'appalto.

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.



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

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

6. REQUISITI DI ORDINE SPECIALE 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) Iscrizione nel registro delle Imprese oppure nell'Albo delle Imprese Artigiane per attività coerenti con quelle oggetto della presente procedura.
- b) Iscrizione al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC), prevista per gli operatori di call center dall'art. 24-bis del D.L. 83/2012 e modificato dalla L. 232/2016

Il concorrente non stabilito in Italia presenta 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.

- c) Possesso di una valutazione di conformità del proprio sistema di gestione della qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015, idonea, pertinente e proporzionata all'oggetto del presente servizio, o certificazione equivalente rilasciata da organismo stabilito in altro Stato membro, ovvero altre prove relative all'impiego di misure equivalenti di garanzia della qualità;
- d) Possesso di certificazione UNI EN ISO 18295-1:2017, in corso di validità, rilasciata da organismo accreditato, attestante la conformità del proprio Customer Contact Center ai requisiti della norma, o certificazione equivalente rilasciata da organismo stabilito in altro Stato membro, ovvero altre prove relative all'impiego di misure equivalenti.

6.2 REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA

Non sono previsti requisiti di capacità economica e finanziaria.

6.3 REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE

- e) Esecuzione negli ultimi tre anni dei seguenti servizi analoghi:
Il concorrente, nell'ultimo triennio (2023-2024-2025), deve essere stato affidatario di almeno 3 servizi di contact center inbound (3 contratti distinti), ognuno avente un valore annuo pari o superiore a 400.000,00 euro. Qualora il contratto sia in corso di validità al momento della presentazione dell'offerta, dovrà aver maturato almeno 12 mesi.

La comprova del requisito è fornita mediante:

- certificati rilasciati dall'amministrazione/ente/società contraente, con l'indicazione dell'oggetto, dell'importo e del periodo di esecuzione;
- contratti stipulati con le amministrazioni pubbliche, completi di copia delle fatture quietanzate ovvero dei documenti bancari attestanti il pagamento delle stesse;
- attestazioni rilasciate dal committente privato, con l'indicazione dell'oggetto, dell'importo e del periodo di esecuzione;
- contratti stipulati con privati, completi di copia delle fatture quietanzate ovvero dei documenti bancari attestanti il pagamento delle stesse.



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

6.4 INDICAZIONI PER I RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI, CONSORZI, 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.

Tutti i requisiti previsti ai punti **6.1** e **6.3** devono essere posseduto da ciascun ogni operatore associato ed esecutore del servizio.

7. SUBAPPALTO

Il concorrente indica all'atto dell'offerta le parti del servizio che intende subappaltare o concedere in cottimo. In caso di mancata indicazione delle parti da subappaltare il subappalto è vietato.

In ragione delle specifiche caratteristiche dell'appalto con trattamento su larga scala di dati personali degli utenti, necessità di controllo unitario della qualità del servizio e della formazione del personale, esigenza di garantire una più intensa tutela delle condizioni di lavoro ad alta intensità di manodopera, le seguenti prestazioni devono essere eseguite direttamente dall'assegnatario e non possono essere oggetto di subappalto:

- la gestione operativa dei contatti telefonici inbound e delle richiamate di cui al Par. 5.3 del CSA;
- la gestione delle e-mail e la registrazione delle pratiche sui sistemi CRM della Committente;
- le funzioni di supervisione, team leading e controllo qualità di cui al Par. 9 del CSA;
- la conservazione e la gestione delle registrazioni di cui al Par. 11.3 del CSA.

Il subappaltatore deve possedere i requisiti di ordine generale per gli affidamenti effettuati da imprese pubbliche, i requisiti richiesti dal CSA e dal presente Disciplinare in relazione alle prestazioni subappaltate e, dove le prestazioni lo richiedano, l'iscrizione al ROC ai sensi dell'art. 24-bis del D.L. 83/2012. Si applicano anche i divieti e gli obblighi in materia di localizzazione delle attività e dei dati previsti in CSA.

Il subappalto è oggetto di autorizzazione da parte di Veritas.

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

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'eventuale soggetto subappaltatore non potrà, a sua volta, affidare a terzi, in tutto o in parte, l'esecuzione delle prestazioni ricevute in subappalto (c.d. subappalto a cascata).

8. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE E/O CONDIZIONI DI ESECUZIONE

Ferma restando la necessaria armonizzazione con la propria organizzazione e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'assegnatario del contratto di appalto è tenuto a garantire la stabilità occupazionale del personale impiegato nel contratto, assorbendo prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'assegnatario uscente, garantendo le stesse tutele del CCNL indicato al punto 3.

L'elenco e i dati relativi al personale attualmente impiegato dal contraente uscente per l'esecuzione del contratto sono riportati nel documento "307-26FEA Elenco personale per clausola sociale" e contiene il numero degli addetti, con indicazione dei lavoratori svantaggiati ai sensi della legge n. 381/91, qualifica, livelli anzianità, sede di lavoro, monte ore, etc.

Al fine di garantire le pari opportunità generazionali, di genere e di inclusione lavorativa per le persone con disabilità o in condizione di svantaggio, l'Affidatario si impegna ad adottare misure concrete e verificabili



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

volte a promuovere l'inserimento, la permanenza e la valorizzazione di tali soggetti nel contesto lavorativo, anche mediante l'attuazione di politiche attive del lavoro, l'adeguamento degli ambienti e delle modalità organizzative, l'adozione di strumenti di flessibilità e conciliazione, nonché attraverso percorsi di formazione e aggiornamento professionale, nel rispetto della normativa vigente in materia di pari opportunità e inclusione sociale.

Sede operativa

Per l'esecuzione del servizio oggetto del presente appalto è richiesta la disponibilità di una sede operativa, conforme ai requisiti indicati nel CSA.

Il concorrente dovrà dichiarare, in sede di offerta, di impegnarsi a disporre, in caso di assegnazione, di tale sede operativa (vedi "Dichiarazione requisiti").

L'assegnatario dovrà comprovare la disponibilità della sede entro il termine di 10 giorni dalla richiesta inviata da Veritas e comunque prima della stipula del contratto.

La mancata dimostrazione della disponibilità della sede nel termine assegnato costituirà causa di decadenza dall'assegnazione, con facoltà di Veritas di procedere all'affidamento al concorrente che segue in graduatoria.

9. GARANZIA PROVVISORIA

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

1) una garanzia provvisoria del 1% del prezzo base dell'appalto, pari ad euro 34.000,00.

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 309-26/FEA";
- 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;



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

c) essere conforme allo schema tipo approvato con decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 16.09.2022 n. 193;

d) avere validità per 240 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
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 04.11.2026**, a pena di irricevibilità. La Piattaforma non accetta offerte presentate dopo la data e l'orario stabiliti come termine ultimo di



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](#)

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.

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/ConSORZI, 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



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

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 assegnazione 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 5 (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:

- **Dichiarazione dei requisiti 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.

- **Garanzia provvisoria.**
- **Modello ACQ 36 Check list** per la verifica della conformità dei fornitori di servizi alla normativa in materia di igiene e sicurezza sul lavoro, debitamente compilato salvato in formato pdf e sottoscritto digitalmente.
- **M PRY 23** Dichiarazione Fornitore affidamenti con nomina esterna trattamento dati personali.
- **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'espresso 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 di consorzi ordinari o GEIE già costituiti,
 - a) copia dell'**Atto costitutivo e statuto** con indicazione del soggetto designato capofila;
 - b) dichiarazione sottoscritta delle parti del servizio/fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizi/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici consorziati.
- 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
- Solo in caso di aggregazioni di imprese aderenti al contratto di rete:
 - ☐ **se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza e soggettività giuridica**

- copia del contratto di rete con indicazione dell'organo comune che agisce in rappresentanza della rete;
- dichiarazione che indichi per quali imprese la rete concorre;
- dichiarazione, firmata digitalmente, che indichi 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.
- ❑ **se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza ma è priva di soggettività giuridica:**
 - copia del contratto di rete;
 - copia del mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito all'organo comune.
 - dichiarazione che indichi 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.
- ❑ **se la rete è dotata di un organo comune privo del potere di rappresentanza o se la rete è sprovvista di organo comune, ovvero, se l'organo comune è privo dei requisiti di qualificazione richiesti, partecipa nelle forme del RTI costituito o costituendo:**
 - **in caso di RTI costituito:**
 - a) copia del contratto di rete con allegato il mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito alla mandataria;
 - 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;



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

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

- a) relazione tecnica dei servizi/forniture offerti.

L'Offerta Tecnica deve essere redatta seguendo l'ordine dei criteri e sub-criteri indicati nella tabella di cui al successivo punto 15.2, con carattere Arial 10, interlinea con spaziatura 6 pt e margini di 2 cm a destra e a sinistra, e non potrà superare le 60 (sessanta) pagine complessive, esclusi i curricula delle figure chiave e le eventuali certificazioni allegate. Le pagine eccedenti il limite non saranno oggetto di valutazione. I valori migliorativi degli SLA devono essere espressi in punti percentuali interi o mezzi punti; in caso di discordanza tra il valore indicato nella tabella e quanto riportato nel testo, prevale il valore della tabella.

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. Il concorrente a tal fine allega anche una copia firmata della relazione tecnica adeguatamente oscurata nelle parti ritenute costituenti segreti tecnici e commerciali. 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.

È opportuno che le Offerte Tecniche presentate dai Soggetti offerenti seguano lo schema sopra indicato, allo scopo di rendere agevole alla Commissione la valutazione tecnico-qualitativa.

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

Ai fini del rispetto della clausola sociale di cui al suindicato punto 8, il concorrente allega all'offerta tecnica un progetto di assorbimento atto ad illustrare le concrete modalità di applicazione della clausola sociale.

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 di risposta economica è suddivisa in tre sezioni:

1. Sezione Prezzi Offerti
2. Sezione Oneri della sicurezza
3. Sezione Costi della manodopera

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

1. Sezione Prezzi Offerti

Nella presente sezione il Soggetto partecipante dovrà inserire a video il ribasso percentuale offerto rispetto ai prezzi posti a base d'asta.



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 ribasso è espresso fino alla terza cifra decimale, arrotondata all'unità superiore qualora la quarta cifra decimale sia pari o superiore a cinque.

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

2. 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 "Prezzi Offerti" e non fanno riferimento agli costi della sicurezza per rischi interferenziali.

3. Sezione Costi della manodopera

Nella presente sezione il concorrente dovrà inserire l'Allegato "Costi della manodopera" (precedentemente compilato, salvato in formato pdf e sottoscritto digitalmente)

In caso di partecipazione in RTI ogni ditta partecipante l'RTI dovrà presentare il proprio "Allegato C", così come in caso di subappalto, la ditta subappaltatrice se già conosciuta. Se non conosciuta, l'Allegato C del subappaltatore dovrà essere prodotto all'atto di richiesta di autorizzazione al subappalto e l'Allegato C presentato dall'operatore economico partecipante dovrà indicare il valore complessivo del costo della manodopera come se tutto il servizio fosse la lui reso. Nel caso di partecipazione di consorzio il modulo dovrà essere presentato dalla ditta/ditte designate.

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*:

- 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" e/o "Allegati" della Piattaforma. **ATTENZIONE: SE NEL FRATTEMPO IL SOGGETTO PARTECIPANTE AVESSSE GIA' 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 recepiscono le rettifiche, integrazioni o modifiche introdotte da Veritas fatta salva l'ipotesi di cui al precedente punto 11.2.

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

15.1 DETERMINAZIONE DELLA GRADUATORIA

La graduatoria viene definita direttamente dalla piattaforma informatica a partire dal concorrente che ha totalizzato il punteggio più alto, derivante dalla somma del punteggio tecnico con quello economico.

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

	PUNTEGGIO MASSIMO
Offerta tecnica	70
Offerta economica	30
TOTALE	100

15.2 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.

Tabella dei sub-criteri Discrezionali (D – coefficiente 0-1)), Quantitativi (Q – scaglioni su valori offerti) e Tabellari (T - automatico) di valutazione dell'offerta tecnica

ID	Sub-criterio	Rif. CSA	Tipo	Pt max	Criterio di valutazione
A – AFFIDABILITÀ, ESPERIENZA E CERTIFICAZIONI				11	
A.1	Esperienza qualificante delle referenze presentate, con particolare preferenza per il settore dei servizi pubblici locali, della pubblica amministrazione o delle aziende multiutility operanti nei settori ambientale, idrico o energetico.	7.3	D	4	Verranno valutate le referenze professionali, con particolare riferimento alla pertinenza settoriale (ambiente/igiene urbana, multiutility), ai volumi gestiti superiori a quelli minimi, alla presenza di servizi con CRM enterprise e alla durata pluriennale dei contratti.
A.2	Esperienza operativa su piattaforme CRM Enterprise, con particolare riferimento a SAP CRM e sistemi CRM specifici per servizi ambientali; profondità e attualità dell'esperienza dichiarata	7.4	D	2	Verrà valutata l'esperienza operativa maturata su piattaforme CRM Enterprise, con specifico riferimento a SAP CRM e a sistemi CRM specifici per Servizi Ambientali: durata, attualità e profondità dell'utilizzo in produzione da parte degli operatori. Esperienze su altri CRM enterprise rilevano quale esperienza equivalente.
A.3	Certificazioni possedute alla data di presentazione dell'offerta: ISO/IEC 27001:2022 (1,0 pt); UNI/PdR 125:2022 (1,5 pt); rating di legalità AGCM (0,5 pt)	7.5, 7.5.1	T	3	Punteggio attribuito in automatico sulla base del possesso documentato, alla data di presentazione dell'offerta, delle seguenti certificazioni in corso di validità: ISO/IEC 27001:2022 (1,0 pt); UNI/PdR 125:2022 (1,5 pt); rating di legalità AGCM (0,5 pt). Sono ammesse certificazioni equivalenti rilasciate da organismi accreditati.
A.4	Politiche di benessere organizzativo del gruppo di lavoro dedicato all'appalto	7.5.2	D	2	Verranno valutate la concretezza, la misurabilità e la verificabilità degli impegni assunti per il benessere organizzativo del personale dedicato all'appalto (Par. 7.5.2): stabilità occupazionale, welfare integrativo rispetto al CCNL, prevenzione dello stress lavoro-correlato eccedente gli obblighi di legge, conciliazione vita-lavoro nella turnistica, iniziative strutturate e continuative di coesione del gruppo di lavoro. Non sono valutate iniziative generiche non riferite al personale dell'appalto né il possesso di certificazioni già valutate al criterio A3.
B – ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO E PERSONALE				19	
B.1	Modello organizzativo e dimensionamento: struttura proposta, rapporto operatori/volumi, copertura oraria, coerenza con i volumi e i picchi dell'Allegato A e con l'organico minimo del Cap. 9	7.2, 9.1 All. A	D	7	Verrà valutata la coerenza quantitativa del modello organizzativo proposto (dimensionamento FTE/Erlang rispetto ai volumi e ai picchi dell'Allegato A), la copertura oraria, la ridondanza dei ruoli chiave e la gestione delle assenze. Sarà apprezzato il dimensionamento dimostrato analiticamente sui dati dell'Allegato A; la mera riproposizione dell'organico minimo del Cap. 9 non costituisce elemento migliorativo.

ID	Sub-criterio	Rif. CSA	Tipo	Pt max	Criterio di valutazione
B.2	Qualità dei profili chiave proposti: Responsabile del Contratto, Responsabile Tecnico, Responsabile della Formazione, Supervisore, Team Leader	9.2, 9.6, 9.8	D	6	Verranno valutati i profili delle figure chiave di cui al Cap. 9 sulla base dei CV presentati ai sensi del Par. 9.8, in termini di esperienza eccedente i requisiti minimi del CSA e di competenze specifiche in ambito multiutility e servizi ambientali.
B.3	Pianificazione dei turni e workforce management: strumenti WFM, gestione dei picchi e delle variazioni di traffico, tempi di adeguamento dello staffing, presidio della quota smart working	5.1, 6.3, 8.4	D	3	Verrà valutata la capacità di presidio e reazione: strumenti di workforce management in uso, modalità di monitoraggio real-time e intercettazione dei picchi, tempi di riadeguamento dei turni in caso di assenze o variazioni di traffico, modalità di presidio della quota massima del 30% di lavoro agile e di gestione della sostituzione in caso di revoca dell'autorizzazione da parte della Committente (Par. 8.4).
B.4	Piano di formazione a carico dell'OE: formazione di base pre-avvio, formazione dei nuovi operatori a regime, formazione permanente e follow-up, modalità di cascata interna dei contenuti della Committente	10.3, 10.8, 10.9	D	3	Verrà valutato il piano di formazione a carico dell'Operatore Economico: ore ed estensione della formazione di base rispetto ai minimi, materiali e knowledge base interna, meccanismo di riversamento dei contenuti della Committente sul personale non presente alle sessioni (Par. 10.4), modalità di formazione e verifica dei nuovi operatori a regime (Par. 10.8) senza degrado del servizio.
C – SOLUZIONE TECNOLOGICA, CONTINUITÀ OPERATIVA E SICUREZZA				19	
C.1	Piattaforma di Contact Center e integrazione con Genesys Cloud CX: architettura, gestione code ACD, integrazione SIP Trunk TLS/SRTP, gestione UUI (RFC 7433) e Diversion (RFC 5806), dimensionamento sessioni concorrenti	11.1, 11.2	D	7	Verrà valutata la maturità della soluzione di Contact Center adottata e dell'integrazione con Genesys Cloud CX secondo quanto definito al Par. 11.2: architettura e gestione delle code ACD, esperienza specifica di integrazione (referenze tecniche, piano di test proposto), gestione di UUI e Diversion, capacità di sessioni concorrenti e gestione dell'overflow eccedenti i minimi del Par. 11.2, strumenti di monitoraggio congiunto del trunk.
C.2	Sistema di registrazione delle chiamate e gestione dell'archivio: qualità della soluzione, metadati e ricercabilità, portale di accesso per la Committente, processo di trasmissione massiva mensile	11.3	D	4	Verrà valutata la soluzione di registrazione delle chiamate e completezza dei metadati oltre i minimi del Par. 11.3.3, le funzionalità del portale di consultazione per la Committente (ricerca multi-criterio, riascolto, estrazione self-service, profilazione delle utenze, tracciatura degli accessi, il processo di trasmissione massiva e di scarico sui sistemi della Committente, automazione del flusso SFTP, formati, file indice, verifiche di integrità dei trasferimenti, gestione degli scarti).
C.3	Continuità operativa: architettura ridondata della sede, piano di DR/BC, valori di RTO/RPO offerti, procedure di failover e test periodici	8.2, 11.4	D	2	Verrà valutato il piano di continuità operativa e Disaster Recovery (Par. 8.2 e 11.4): architettura di ridondanza, valori di RTO/RPO offerti migliorativi rispetto allo SLA06, procedure di failover e verificabilità mediante test periodici documentati.

ID	Sub-criterio	Rif. CSA	Tipo	Pt max	Criterio di valutazione
C.4	Piattaforma di ticketing e gestione delle comunicazioni operative	12.3	D	3	Saranno valutate le caratteristiche funzionali della piattaforma di ticketing eccedenti i requisiti minimi di cui al Par. 12.3 del CSA, con particolare riferimento a: completezza e granularità della tracciatura e della reportistica estraibile; tempi di presa in carico dichiarati per priorità; qualità del sistema di classificazione e delle notifiche; funzionalità aggiuntive di consultazione e integrazione rese disponibili alla Committente (dashboard, cruscotti di sintesi, API). Non saranno oggetto di apprezzamento la mera disponibilità della piattaforma né le funzionalità già dovute ai sensi del Par. 12.3; la piattaforma di ticketing non è valutata nell'ambito del sub-criterio D.3.
C.5	Sicurezza delle informazioni e protezione dei dati: misure organizzative e tecniche, gestione accessi e MFA, segregazione dei dati, gestione incidenti e data breach, conformità alla localizzazione UE	5.7, 11.4.1, 17	D	3	Verrà valutato il processo di sicurezza delle informazioni adottato: procedure di on/off-boarding delle utenze a presidio dello SLA10, gestione degli incidenti e tempi di notifica dei data breach alla Committente, audit interni, segregazione dei dati e conformità alla localizzazione UE. Non è oggetto di valutazione il possesso di certificazioni, già valutato al sub-criterio A.3.
D – PIANO DI AVVIO, SISTEMA QUALITÀ E PROPOSTE MIGLIORATIVE				15	
D.1	Piano Generale di Fornitura e cronoprogramma della Fase di Avvio: completezza, realismo, gestione dei rischi di avvio, coordinamento con le attività della Committente (utenze, formazione, collaudo trunk)	13.1, 13.2, 4	D	9	Verrà valutato il realismo e la completezza del Piano Generale di Fornitura e del cronoprogramma della Fase di Avvio: esplicitazione del percorso critico e dei buffer, corretta mappatura delle dipendenze dalle attività della Committente (utenze, formazione, collaudo trunk - Par. 13.2), analisi dei rischi di avvio e relative mitigazioni. La mera anticipazione dichiarata del termine di 60 giorni non costituisce di per sé elemento migliorativo.
D.2	Sistema interno di quality management: monitoraggio qualità delle conversazioni e del dato CRM, calibrazione interna, azioni correttive, raccordo con la griglia dell'Allegato E	15, All. E	D	4	Verrà valutato il sistema interno di quality management con cui l'Operatore Economico presidia la qualità del dato CRM (SLA08) e della conversazione (SLA11) in via preventiva rispetto alle verifiche della Committente: campionamento interno e sue dimensioni, figure dedicate al controllo qualità, processo di calibrazione rispetto alla griglia dell'Allegato E, gestione delle azioni correttive e dei feedback agli operatori nel rispetto della normativa sul lavoro e dei limiti sull'uso di sistemi di IA di cui al Cap. 17.
D.3	Proposte migliorative sulla gestione delle e-mail ingombranti e sulla reportistica: automazioni, tracciature aggiuntive, dashboard, qualità dei dati trasmessi	5.3, 12.1	D	2	Verranno valutate le proposte migliorative su gestione e-mail ingombranti e reportistica (diverse dal ticketing, valutato al C.4): automazioni e alert sulle scadenze SLA07, controlli di qualità e quadratura dei dati trasmessi, dashboard e viste di sintesi aggiuntive rispetto all'Allegato B. Non sono valutate proposte generiche, condizionate, a tariffazione separata o che modifichino il processo prescritto dal CSA.
E – LIVELLI DI SERVIZIO MIGLIORATIVI				6	
E.1	SLA01 – Chiamate risposte (% risposte entro 60"). Base: ≥ 70%. Scaglioni: ≥ 72% = 1 pt; ≥ 75% = 2 pt; ≥ 79% = 3 pt	19.2, 19.5	Q	3	Punteggio attribuito in automatico sulla base dei valori offerti, secondo gli scaglioni indicati; i valori devono essere espressi in punti interi o mezzi punti percentuali nella tabella dedicata del modello di Offerta Tecnica. I valori offerti sostituiscono a ogni effetto, anche sanzionatorio, i valori di riferimento del Cap. 19 del CSA. Valori intermedi tra gli scaglioni ricevono il

ID	Sub-criterio	Rif. CSA	Tipo	Pt max	Criterio di valutazione
E.2	SLA02 - Livello di servizio LS. Base: $\geq 90\%$. Scaglioni: $\geq 91\% = 1$ pt; $\geq 92\% = 2$ pt	19.2, 19.5	Q	1	punteggio dello scaglione inferiore raggiunto.
E.3	SLA03 - Tasso di abbandono. Base: $\leq 7\%$. Scaglione: $\leq 5\% = 1$ pt	19.2, 19.5	Q	1	
E.4	SLA04 - Tempo medio di attesa. Base: ≤ 240 secondi. Scaglione: ≤ 180 secondi = 1 pt	19.2, 19.5	Q	1	
TOTALE OFFERTA TECNICA				70	di cui: discrezionali 61 – tabellari 3 – quantitativi 6

Non verranno prese in considerazione offerte con un punteggio inferiore alla soglia minima di sbarramento pari a 45. Il superamento della soglia di sbarramento è calcolato prima della riparametrazione di cui al successivo punto 15.3.

15.3 METODO DI ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA TECNICA

Il punteggio tecnico è attribuito con il metodo aggregativo-compensatore.

Per i sub-criteri **discrezionali (D)**, ciascun commissario attribuisce un coefficiente da 0 a 1 secondo la scala motivazionale di seguito riportata; il coefficiente definitivo di ciascun sub-criterio è pari alla media aritmetica dei coefficienti attribuiti dai commissari, moltiplicata per il punteggio massimo del sub-criterio.

Per i sub-criteri **tabellari (T)**, il punteggio è attribuito in automatico sulla base del possesso documentato di quanto richiesto, senza valutazione discrezionale.

Per i sub-criteri **quantitativi (Q)**, il punteggio è attribuito in automatico sulla base dei valori offerti, secondo gli scaglioni predefiniti nella griglia; i valori intermedi tra due scaglioni ricevono il punteggio dello scaglione inferiore raggiunto e i valori eccedenti lo scaglione massimo non attribuiscono punteggio aggiuntivo.

Scala motivazionale per sub-criteri Discrezionali (D)

Coefficiente	Giudizio	Descrizione
1,00	Ottimo	Trattazione completa, concreta e verificabile; elementi migliorativi significativi rispetto ai requisiti del CSA, pienamente coerenti con i volumi e i vincoli dell'appalto
0,80	Buono	Trattazione esauriente con alcuni elementi migliorativi concreti; piena coerenza con il CSA
0,60	Discreto	Trattazione adeguata, con miglioramenti limitati o descritti in modo generico
0,40	Sufficiente	Mera conformità ai requisiti minimi del CSA, senza elementi migliorativi apprezzabili
0,20	Insufficiente	Trattazione incompleta, generica o solo parzialmente coerente con i requisiti del CSA
0,00	Inadeguato	Elemento non trattato o trattato in modo non pertinente o in contrasto con il CSA



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 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 **70** punti, e proporzionalmente il punteggio a tutte le altre offerte sulla base della seguente formula:

$$(70 / PT_{max}) * PT_a$$

Dove:

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

15.4 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:

$P_i = 30 \times \text{Off.migliore} / \text{Off.a}$
--

Dove:

- P_i = punteggio attribuito al concorrente i-esimo;
- Off. Migliore = offerta 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 pari a n. 3 membri, esperti nello specifico settore cui si riferisce l'oggetto del contratto.

17. SVOLGIMENTO OPERAZIONI SEGGIO

La prima seduta avrà luogo il giorno 05/11/2026, alle ore 09.30 presso la sede di Veritas Spa Via Porto di Cavergnago 99 a Mestre – VE, in seduta riservata.

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 almeno 2 (due) giorni 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.



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

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.

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 precedentemente.

La commissione di valutazione individua gli operatori che non hanno superato la soglia di sbarramento e li comunica al seggio di gara e 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 precedente punto 15.3.

Il seggio di gara rende visibile ai concorrenti, con le modalità di cui al punto 2:

- 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 15.4 e successivamente all'individuazione dell'unico parametro numerico finale per la formulazione della graduatoria.



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 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 predetti 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 al punto 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 al punto 2.3.

La procedura verrà assegnata al concorrente primo in graduatoria.

All'esito delle operazioni di cui sopra, il seggio di gara, redige la graduatoria e comunica il primo in graduatoria 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

VERITAS si riserva la facoltà di sottoporre a verifica una offerta che, sulla base dell'esperienza pregressa, appaia anormalmente bassa.

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

Il responsabile dell'affidamento 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 10 giorni dal ricevimento della richiesta decorso il quale senza che l'OE abbia prodotto le giustificazioni richieste la sua offerta viene rifiutata.

Il responsabile dell'affidamento 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 responsabile dell'affidamento 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".



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

Le spese relative alla pubblicazione dell'indizione della procedura sui quotidiani sono a carico dell'assegnatario e dovranno essere rimborsate a Veritas entro il termine di 60 (sessanta) giorni dall'assegnazione.

L'importo presunto delle spese di pubblicazione ammonta ad euro 760,00, oltre IVA. Veritas comunicherà all'assegnatario le modalità di pagamento.

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

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 indicati al precedente punto 4, con espressa indicazione delle quote di esecuzione dell'appalto;
- b. compilazione modulo "dichiarazione sostitutiva familiari conviventi" scaricabile dal sito internet www.gruppoveritas.it - link "Bandi e gare/Modulistica/Beni e Servizi/Dichiarazione sostitutiva familiari conviventi" come previsto dal nuovo controllo antimafia introdotto dal D.lgs. 159/2011 e ss. mm. e ii.
- c. 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/Elenco del personale impiegato nell'appalto". Il soggetto sarà tenuto a segnalare tutte le eventuali variazioni che dovessero intervenire nel corso del periodo di valenza contrattuale.
- d. M SIC 1.6 Accettazione DUVRI;
- e. 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 delle seguenti certificazioni: UNI CEI ISO 9000, UNI CEI EN 45000 e UNI CEI EN ISO/IEC 17000 rilasciate da organismi accreditati.
- f. 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.
- g. 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 alla seguente polizza:
 - RCT: con massimale minimo di € 1.000.000,00;

VERITAS si riserva, a campione e comunque ogni qualvolta lo ritenesse necessario, di effettuare la verifica di quanto dichiarato richiedendo al Soggetto assegnatario copia integrale/i della/e copertura/e



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

assicurativa/e richiesta/e. Il Soggetto assegnatario dovrà fornire copia integrale entro 48 ore dalla richiesta.

22. CODICE DI COMPORTAMENTO

Nello svolgimento delle attività oggetto del contratto di appalto, l'assegnatario 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 al c.d. settore estraneo, Veritas, pur non essendo soggetta alle norme della L. 241/90, valuterà 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"

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 Spa.

Il Responsabile della protezione dei dati personali (RPD) è contattabile presso la sede legale del gruppo VERITAS in S. Croce 489 30135 Venezia, 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:

 [Informativa trattamento dati personali fornitori e professionisti in ambito privatistico.pdf](#)

DIREZIONE APPALTI E APPROVVIGIONAMENTI

Dott.ssa Laura Meggiorato

Firmato da: LAURA

MEGGIORATO il

06/10/2026 15:56:17



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.