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

Direzione Appalti e Approvvigionamenti

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

Riferimento: BS 307-26/FEA

TERZA RISPOSTA QUESITI

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

➢ **QUESITO 1**

Con riferimento al costo annuo della manodopera stimato da Veritas in € 552.735,00, si chiede di indicare gli elementi utilizzati per la relativa determinazione e, in particolare, il numero di FTE considerati, il mix dei livelli di inquadramento, le ore annue medie per FTE, il costo medio orario adottato e l'eventuale inclusione delle figure di coordinamento. Si chiede inoltre di chiarire come tale importo si riconcili con il personale e il monte ore riportati nell'"Elenco personale per clausola sociale".

➢ **RISPOSTA QUESITO 1**

Il costo della manodopera stimato da Veritas in € 552.735,00/anno è stato determinato assumendo quale riferimento il CCNL Telecomunicazioni (codice CNEL K411) e considerando le figure professionali di Operatore di Contact Center (FTE al 100%), Team Leader (FTE al 100%) e Supervisore (FTE al 30%), con profili di inquadramento coerenti con le relative mansioni e responsabilità.
La stima comprende pertanto anche le figure di coordinamento.
Si precisa inoltre che tale importo costituisce la stima del costo della manodopera riferita al servizio oggetto del nuovo affidamento e non rappresenta necessariamente la sommatoria del costo storico effettivo del personale dell'appaltatore uscente indicato nell'"Elenco personale per clausola sociale".
Non sussiste pertanto una necessaria corrispondenza numerica tra il dimensionamento assunto da Veritas ai fini della determinazione della stima e il personale indicato nell'elenco relativo alla clausola sociale.

➢ **QUESITO 2**

Con riferimento alla clausola sociale di cui al Disciplinare, si chiede di chiarire se l'obbligo di assorbimento prioritario del personale uscente debba intendersi come assorbimento dell'intero personale indicato nell'elenco allegato oppure se l'aggiudicatario possa determinarne numero e profili in funzione della propria organizzazione e delle esigenze tecnico-organizzative e di manodopera del nuovo contratto, fermo restando l'obiettivo di tutela della stabilità occupazionale.

➢ **RISPOSTA QUESITO 2**

Premesso che la clausola sociale è, come rilevato dall'OE stesso, finalizzata a promuovere la stabilità occupazionale del personale impiegato nell'esecuzione del servizio, l'assorbimento è conciliabile con l'organizzazione d'impresa dell'aggiudicatario, così come già evidenziato all'art. 8

del Disciplinare di gara laddove si dice “ferma restando la necessaria armonizzazione con la propria organizzazione”.

➢ **QUESITO 3**

Considerato che nell’“Elenco personale per clausola sociale” risultano lavoratori attualmente inquadrati sia con CCNL Telecomunicazioni sia con CCNL Commercio, mentre il Disciplinare indica quale contratto collettivo applicato il CCNL Telecomunicazioni (CNEL K411), si chiede di chiarire quale disciplina contrattuale debba essere applicata al personale eventualmente assorbito e come debba essere interpretato l’obbligo di garantire le medesime tutele previste dal CCNL indicato nella documentazione di gara.

➢ **RISPOSTA QUESITO 3**

Premesso che la procedura di gara è estranea all’applicazione del Codice degli appalti, il CCNL Telecomunicazioni codice CNEL K411 è stato assunto da Veritas ai soli fini della determinazione del valore della manodopera. Il CCNL Telecomunicazioni prevede l’applicazione della clausola sociale, mentre Il CCNL Commercio non la contempla. Veritas ritiene opportuno che la clausola sociale venga applicata a prescindere dal contratto cui i lavoratori sono inquadrati.

➢ **QUESITO 4**

Con riferimento alle risorse indicate nell’“Elenco personale per clausola sociale” come inserite ai sensi della L. 381/91, si chiede di chiarire se tale indicazione abbia esclusivamente finalità informativa oppure se comporti specifici obblighi di assorbimento o mantenimento ulteriori rispetto a quelli previsti per il restante personale.

➢ **RISPOSTA QUESITO 4**

L'indicazione, nell'“Elenco personale per clausola sociale” delle risorse inserite ai sensi della Legge 381/1991, oltre ad avere finalità informativa in relazione alla situazione del personale attualmente impiegato nell'appalto, intende stabilire per questi lavoratori l’obbligo dell’applicazione della clausola sociale ai sensi dell’articolo 5 comma 4 della medesima legge.

➢ **QUESITO 5**

Il Disciplinare indica che “il luogo di svolgimento del servizio è la provincia di Venezia”, mentre il Capitolato prevede che le sedi operative siano ubicate nel territorio italiano. Si chiede pertanto di confermare che il servizio possa essere erogato da una sede operativa ubicata fuori dalla provincia di Venezia, purché situata in Italia e conforme a tutti i requisiti previsti dal Capitolato.

➢ **RISPOSTA QUESITO 5**

Il servizio potrà essere erogato da una sede operativa ubicata fuori dalla provincia di Venezia, purché situata in Italia e conforme a tutti i requisiti previsti dal Capitolato.

➢ **QUESITO 6**

Con riferimento al requisito del Capitolato secondo cui le sedi operative devono essere dotate di “Gruppi elettrogeni o sistemi equivalenti, idonei a garantire la continuità dell’alimentazione elettrica per un periodo prolungato in caso di interruzione della rete elettrica pubblica”, si chiede di precisare quali soluzioni possano essere considerate equivalenti al gruppo elettrogeno. In particolare, si chiede se possa essere ritenuto conforme un sistema UPS ad autonomia estesa, adeguatamente

dimensionato e documentato, e se sia prevista un'autonomia minima richiesta per il sistema equivalente.

➢ **RISPOSTA QUESITO 6**

Per "sistemi equivalenti" devono intendersi soluzioni tecniche idonee a garantire la continuità dell'alimentazione elettrica della sede e delle infrastrutture necessarie all'erogazione del servizio anche in caso di interruzione della rete pubblica, assicurando il rispetto degli SLA e degli obblighi di continuità previsti dal Capitolato. Può pertanto essere proposta anche una soluzione basata su sistemi UPS, purché il relativo dimensionamento e l'autonomia risultino adeguati a garantire le predette condizioni e siano opportunamente documentati.

➢ **QUESITO 7**

Ai fini del corretto dimensionamento del servizio, si chiede di fornire, ove disponibili, i tempi medi storici di lavorazione delle e-mail di Categoria A e Categoria B. Per le pratiche di Categoria A si chiede inoltre di indicare la percentuale storica di contatti conclusi al primo tentativo, la percentuale di pratiche che richiede un secondo tentativo e la durata media delle chiamate outbound, distinguendo ove possibile tra chiamate con risposta e tentativi non risposti.

➢ **RISPOSTA QUESITO 7**

I dati storici di dettaglio richiesti relativi alla percentuale di contatti conclusi al primo tentativo, all'incidenza dei secondi tentativi e alla durata media distinta delle chiamate outbound con e senza risposta non sono disponibili con il livello di granularità richiesto. Ai fini della determinazione economica della procedura, la Stazione Appaltante ha assunto quale riferimento convenzionale un tempo di lavorazione pari a 4 minuti per le e-mail di Categoria A, riferito al ciclo di gestione previsto, e pari a 1,33 minuti per le e-mail di Categoria B.

➢ **QUESITO 8**

Il Capitolato prevede che le eventuali richiamate previste dalle procedure della Committente siano incluse nel corrispettivo unitario della chiamata gestita. Si chiede di indicare, ove disponibili, il volume storico annuo o l'incidenza percentuale di tali richiamate, il numero medio di tentativi per pratica e la relativa durata media, distinguendole dalle richiamate generate dalle e-mail di Categoria A.

➢ **RISPOSTA QUESITO 8**

Si conferma quanto previsto dal Capitolato Tecnico in merito all'inclusione nel corrispettivo unitario delle eventuali richiamate previste dalle procedure della Committente.
Non sono disponibili dati storici consolidati con il livello di dettaglio richiesto relativamente al volume annuo/incidenza percentuale di tali richiamate, al numero medio di tentativi per pratica e alla relativa durata media distinti dalle richiamate relative alle e-mail di Categoria A.
Tali attività dovranno pertanto essere considerate dall'Operatore Economico nell'ambito del dimensionamento complessivo del servizio sulla base delle condizioni previste dalla documentazione di gara.

➢ **QUESITO 9**

Con riferimento all'obbligo dell'Operatore Economico di trasferire agli ulteriori operatori le conoscenze acquisite durante la formazione specifica iniziale erogata da Veritas, si chiede di

confermare che modalità e durata della formazione interna a cascata possano essere definite autonomamente dall'Operatore Economico, purché sia garantito il completo trasferimento delle conoscenze e il superamento delle verifiche previste, e che non sia richiesta la replica integrale delle 60 ore di formazione iniziale per ciascun operatore.

➢ **RISPOSTA QUESITO 9**

Si conferma che l'Operatore Economico potrà definire autonomamente modalità organizzative e durata della formazione interna a cascata destinata agli ulteriori operatori, fermo restando l'obbligo di garantire il completo trasferimento dei contenuti necessari all'erogazione del servizio e il superamento delle verifiche previste dalla documentazione di gara. La facoltà di eseguire la replica integrale, per ciascun operatore, delle 60 ore della formazione specifica iniziale erogata dalla Committente, è a discrezione dell'Operatore Economico, fermo restando il raggiungimento degli standard formativi e di conoscenza richiesti dal Capitolato Tecnico.

➢ **QUESITO 10**

Con riferimento alla formazione specifica di start-up, si chiede di chiarire il numero massimo di partecipanti ammessi per singola sessione, considerato che il Capitolato prevede un massimo di 8 partecipanti mentre il DUVRI fa riferimento a gruppi fino a 12 partecipanti.

➢ **RISPOSTA QUESITO 10**

Ai fini dell'organizzazione della formazione specifica di start-up presso la Committente, il numero massimo di partecipanti per singola sessione è pari a 8, come previsto dal Capitolato Tecnico. L'indicazione contenuta nel DUVRI relativa a gruppi fino a 12 partecipanti deve essere intesa ai fini delle valutazioni proprie del documento e non modifica il limite organizzativo previsto dal Capitolato per le sessioni formative.

➢ **QUESITO 11**

Con riferimento al tutoraggio iniziale di cui al §10.7 del Capitolato, si chiede di confermare che la durata complessiva corretta sia pari a 12 ore, considerata la formulazione "n. 12 (dieci) ore", e di chiarire come le 3 giornate non consecutive debbano essere articolate rispetto al limite massimo di 2 trasferte nei primi 20 giorni previsto dall'Allegato C.

➢ **RISPOSTA QUESITO 11**

La durata complessiva del tutoraggio iniziale di cui al §10.7 del Capitolato è pari a 12 (dodici) ore, articolate in n. 3 (tre) giornate non consecutive entro i primi 20 (venti) giorni dall'avvio del servizio. La dicitura "12 (dieci) ore" contiene pertanto un mero refuso nel valore espresso in lettere.

➢ **QUESITO 12**

Con riferimento alle "Somme a disposizione non soggette a ribasso" pari a € 331.526,88, si chiede di specificare la natura delle voci ricomprese in tale importo, le relative condizioni di utilizzo e se tali somme possano generare corrispettivi riconosciuti all'aggiudicatario ulteriori rispetto all'importo di € 3.067.473,12 soggetto a ribasso.

➢ **RISPOSTA QUESITO 12**

Si chiarisce che le "Somme a disposizione della Stazione Appaltante", non soggette a ribasso, costituiscono un accantonamento destinato alla copertura delle fattispecie previste dalla

documentazione di gara, tra cui eventuale attivazione di nuovi servizi con conseguente variazione dei quantitativi, variazioni delle procedure aziendali che determinino incrementi quantitativi e applicazione della disciplina di revisione prezzi.
Tali somme non costituiscono un corrispettivo automaticamente riconosciuto all'aggiudicatario, ma potranno essere utilizzate esclusivamente al ricorrere dei relativi presupposti e secondo la disciplina contrattuale applicabile, con piena discrezione di Veritas.

- **QUESITO 13**

Si chiede di confermare se i tre contratti utilizzati per dimostrare il requisito di capacità tecnica e professionale previsto dal Disciplinare – almeno 3 servizi di contact center inbound distinti, ciascuno di valore annuo almeno pari a € 400.000 – possano essere utilizzati anche quali tre referenze significative richieste dal §7.3 del Capitolato, qualora rispettino anche i requisiti di volume, durata e documentazione previsti da tale paragrafo.

- **RISPOSTA QUESITO 13**

Si conferma.

- **QUESITO 14**

Per una sede operativa ubicata oltre 150 km da Via Orlanda 39 – Venezia, si chiede di confermare che restino a carico dell'Operatore Economico i costi di trasferta relativi al tutoraggio iniziale e alle visite ordinarie fino a un massimo di 4 per anno, secondo le condizioni dell'Allegato C, mentre i costi delle eventuali ulteriori visite, verifiche o audit richiesti dalla Committente restino integralmente a carico di Veritas.

- **RISPOSTA QUESITO 14**

Per le sedi operative ubicate oltre 150 km da Via Orlanda 39, Venezia, restano ferme le condizioni relative alle trasferte e ai relativi oneri previste dall'All. C e dalla restante documentazione di gara.
Pertanto, gli oneri relativi al tutoraggio iniziale e alle visite ordinarie sono regolati secondo i limiti e le condizioni espressamente stabiliti dalla predetta documentazione.
Non si conferma, in termini generali, che qualsiasi ulteriore visita, verifica o audit eventualmente richiesto dalla Committente comporti automaticamente il riconoscimento dei relativi costi all'Operatore Economico, trovando applicazione per ciascuna fattispecie quanto previsto dalla documentazione contrattuale.

Distinti saluti.

DIREZIONE APPALTI E APPROVVIGIONAMENTI
Dott.ssa Laura Meggiorato

Firmato da: LAURA MEGGIORATO il 02/11/2026 13:27:31

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