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

QUINTA RISPOSTA QUESITI

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

In riferimento a quanto prescritto al Par. 13 del Disciplinare di gara in merito ai criteri di redazione dell'Offerta Tecnica – laddove si richiede che la Relazione Tecnica sia redatta "in formato PDF, non superiore a n. 60 pagine, carattere Arial 10 pt, interlinea con spaziatura 6 pt, margini 2 cm sia a destra che a sinistra, esclusi i curricula delle figure chiave e le eventuali certificazioni allegate" – si formulano le seguenti richieste di chiarimento:

➢ QUESITO 1

Per «interlinea con spaziatura 6 pt» si deve intendere: 1) un'interlinea singola (o multipla) associata a una spaziatura tra paragrafi (spazio dopo/prima) pari a 6 pt, conformemente alla consueta impostazione tipografica dei programmi di videoscrittura (es. Microsoft Word); oppure 2) un valore di interlinea esatta pari a 6 pt (impostazione che, a parità di corpo carattere Arial 10 pt, provocherebbe la sovrapposizione grafica delle righe di testo all'interno dello stesso paragrafo rendendolo illeggibile); oppure 3) o la facoltà per il concorrente di adottare l'interlinea singola con spaziatura standard tra paragrafi pari a 6 pt.

➢ RISPOSTA QUESITO 1

La prescrizione di cui al par. 13 del Disciplinare relativa a "interlinea con spaziatura 6 pt" deve intendersi come interlinea singola, con spaziatura tra paragrafi pari a 6 pt.

➢ QUESITO 2

Si chiede di confermare se all'interno di tabelle, matrici di processo, schemi di flusso ed elenchi di sintesi sia ammesso l'utilizzo di una dimensione di carattere (pt) e di un'interlinea proporzionali alla fruibilità e leggibilità delle informazioni, fermo restando il rispetto dei margini laterali di 2 cm e del tetto massimo di 60 pagine.

➢ RISPOSTA QUESITO 2

Limitatamente a tabelle, matrici, diagrammi, schemi di flusso, cronoprogrammi ed elenchi di sintesi, è consentito utilizzare una dimensione del carattere e un'interlinea inferiori rispetto a quelle prescritte per il testo corrente, purché sia garantita la piena ed agevole leggibilità delle informazioni, e comunque con carattere Arial di dimensione non inferiore a 8 pt. Restano fermi i margini laterali di 2 cm e il limite massimo previsto per la Relazione Tecnica.

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

➢ **QUESITO 3**

Si chiede di confermare che: 1) il frontespizio/copertina, l'indice generale del documento e le eventuali pagine separatorie di sezione non concorrano al computo delle 60 pagine; 2) il Progetto di assorbimento per la clausola sociale possa essere prodotto quale allegato autonomo e a sé stante rispetto alla Relazione Tecnica e sia anch'esso escluso dal limite delle 60 pagine; 3) cronoprogrammi esecutivi complessi (es. diagramma di GANTT della fase di transizione e avvio di 60 giorni o matrici RACI) possano essere inseriti come allegati dedicati, eventualmente anche in formato A3, senza concorrere al limite delle 60 pagine, al fine di garantirne la necessaria risoluzione e leggibilità.

➢ **RISPOSTA QUESITO 3**

Si chiarisce che:
1) il frontespizio, l'indice generale e le eventuali pagine separatorie concorrono al computo delle 60 pagine previste per la Relazione Tecnica;
2) il Progetto di assorbimento previsto ai fini dell'applicazione della clausola sociale può essere prodotto quale documento autonomo allegato all'Offerta Tecnica e non concorre al limite delle 60 pagine della Relazione Tecnica;
3) Esclusivamente per le rappresentazioni grafiche di cronoprogrammi, diagrammi di GANTT e matrici RACI è ammesso l'utilizzo del formato A3 qualora necessario a garantirne la migliore leggibilità; ciascuna facciata A3 è computata come una pagina. Tutti gli altri elaborati tecnici riferiti ai criteri di valutazione devono essere ricompresi nella Relazione Tecnica e concorrono al limite complessivo delle 60 pagine.

Distinti saluti.

DIREZIONE APPALTI E APPROVVIGIONAMENTI
Dott.ssa Laura Meggiorato

Firmato da: LAURA MEGGIORATO il 03/11/2026 14:46:12

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