

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 @gruppoveritas gruppoveritas

DIREZIONE UTENZA
LT/LT

Spett. le
COMUNE DI VENEZIA
Area Servizi al Cittadino e Imprese e Qualità della Vita
Servizio Coordinamento Operativo Sistema DiMe e CzRM
Viale Ancona, 41/63
30170 MESTRE (VE)
c.a.: Dott.ssa Stefania Battaglia, Direttrice
staff.cittadinoimprese@pec.comune.venezia.it
dir.cittadinoimprese@comune.venezia.it
stefania.battaglia@comune.venezia.it

**OGGETTO: Servizio di Contact Center Metropolitano
Proposta economica**

Facendo seguito alle ns. comunicazioni prot. n° 93130 del 26/11/2020 e prot. n° 22076 del 08/03/2021, per l'espletamento del servizio in oggetto si conferma l'importo complessivo di euro 800.000,00/anno (IVA esclusa) come già indicato nell'art. 22 "Corrispettivo" della proposta di contratto di servizio che si intende qui integralmente richiamato¹ e come da dettaglio del Conto Economico inviato con ns. prot. n° 9962 del 01/02/2021 ivi allegato.

I costi relativi sono contabilizzati coerentemente con la normativa vigente in tema di unbundling.

In attesa di Vostro riscontro e a disposizione per eventuali chiarimenti, si coglie l'occasione per porgere cordiali saluti.

VERITAS
Direttore Utenza
Luigi Torretti
f.to digitalmente¹

¹ Documento informatico sottoscritto con firma elettronica ai sensi e con effetti di cui agli artt. 20 e 21 del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e ss. mm; sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa

¹ 22 CORRISPETTIVO

Si prevede complessivamente l'esecuzione dell'attività così come definita negli articoli precedenti, comprensiva degli aspetti amministrativi e delle attività tecnico/logistiche di espletamento delle funzioni di Contact Center Unico ai seguenti importi:

€ 800.000 IVA esclusa per anno

Tale corrispettivo è calcolato con riferimento ai volumi di traffico e al tempo medio di conversazione di cui all'allegato B.

Per l'avvio di un nuovo servizio di cui al paragrafo 8.3 il Titolare del Servizio riconoscerà a Veritas l'importo una tantum di € 2.000,00/servizio IVA esclusa, comprensivo dei costi relativi allo start-up.

In considerazione del possibile incremento dei volumi, Titolare del Servizio e Veritas procederanno a cadenza semestrale, nei mesi di gennaio e luglio, a verificare l'aderenza ai dati previsionali di cui all'allegato B: in caso di incremento superiore al 10% su base semestrale, rispetto ai parametri di tale allegato, Veritas formulerà al committente offerta per adeguamento del corrispettivo e non si procederà all'applicazione delle eventuali penali mensili di cui al paragrafo 12.2.

Entro il termine di 30 giorni dall'accettazione da parte del Titolare del Servizio della nuova offerta economica, Veritas provvederà all'adeguamento delle risorse disponibili. Il corrispettivo annuo del servizio, compreso l'adeguamento espressamente accettato dal committente e l'importo previsto una tantum per l'eventuale avvio di un nuovo servizio saranno soggetti all'aggiornamento annuale dell'indice ISTAT-FOI.

Ulteriori prestazioni di carattere analogo a quelle determinate in precedenza che il Titolare del Servizio ritenesse eventualmente di richiedere a Veritas in relazione ad esigenze contingenti, potranno essere definite nell'ambito del periodo di vigenza contrattuale.

Il corrispettivo è comprensivo di ogni spesa e onere necessario all'espletamento delle attività affidate con il presente Contratto, anche se non esplicitamente evidenziato, salvo l'implementazione di progetti complessi che comportino oneri aggiuntivi per Veritas, i quali saranno oggetto di apposita negoziazione con il Titolare del Servizio. Veritas garantisce che il proprio personale, nello svolgimento delle attività oggetto del presente Contratto, sia coperto da assicurazione contro infortuni, malattie connesse allo svolgimento dell'attività stessa e per la responsabilità civile verso terzi, secondo quanto stabilito dall'art. 18 del decreto legislativo 3 luglio 2017, n. 11 "Codice del Terzo settore, a norma dell'articolo 1, comma 2, lettera b), della legge 6 giugno 2016, n. 106".

Il pagamento del corrispettivo avverrà con cadenza trimestrale mediante disposizione di pagamento del dirigente competente che verrà emessa solo a seguito di presentazione di relazione riportante il consuntivo delle attività svolte nel periodo di riferimento e di relativa fattura.

