



Studio di Consulenza
Tributaria e Societaria

VALUTAZIONE DI CONGRUITÀ ECONOMICA
DELLA PROPOSTA DI GESTIONE DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER METROPOLITANO
PRESENTATA DALLA SOCIETÀ "VERITAS S.P.A."

SAN DONÀ DI PIAVE, 10 GIUGNO 2021

INDICE

1.	OGGETTO E FINALITÀ DELL'INCARICO	pag.	3
2.	DOCUMENTAZIONE ESAMINATA	pag.	3
3.	IL SERVIZIO OGGETTO DI VALUTAZIONE	pag.	4
3.1.	IL CONTESTO DI RIFERIMENTO	pag.	4
3.1.1.	<i>Il progetto CzRM e la piattaforma multicanale DiMe</i>	pag.	4
3.1.2.	<i>Il servizio di Contact Center Metropolitano</i>	pag.	5
3.1.3.	<i>La società in-house del Comune di Venezia "Veritas S.p.A."</i>	pag.	5
3.2.	L'OFFERTA DI VERITAS S.P.A. PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO	pag.	6
3.2.1.	<i>Il servizio di Contact Center Metropolitano: contenuti contrattuali</i>	pag.	6
3.2.1.1.	Caratteristiche del servizio	pag.	6
3.2.1.2.	Modalità di erogazione	pag.	7
3.2.1.3.	Struttura organizzativa	pag.	8
3.2.1.4.	Struttura operativa	pag.	9
3.2.1.5.	Volumi di traffico e durata media delle conversazioni	pag.	11
3.2.2.	<i>Il servizio di Contact Center Metropolitano: offerta economica</i>	pag.	11
4.	IL PROCESSO VOLTO ALL'ESPRESSIONE DEL GIUDIZIO DI CONGRUITÀ	pag.	12
4.1.	L'AMBITO REGOLAMENTARE DI RIFERIMENTO	pag.	12
4.2.	BENCHMARK DI RIFERIMENTO	pag.	12
4.3.	IL PROCEDIMENTO DI VALUTAZIONE	pag.	14
4.3.1.	<i>L'individuazione degli elementi di base del "Servizio Operatore di tipo Inbound"</i>	pag.	14
4.3.2.	<i>Le configurazioni del "Servizio Operatore di tipo Inbound"</i>	pag.	16
4.3.2.1.	Il "Servizio Operatore Inbound" con erogazione dal lunedì al sabato	pag.	16
4.3.2.2.	Il "Servizio Operatore Inbound" con erogazione alla domenica	pag.	20
4.3.3.	<i>Altri elementi del Contact Center oggetto di valorizzazione</i>	pag.	23
4.3.3.1.	Il "Servizio connettività-dati"	pag.	23
4.3.3.2.	Il "Responsabile Tecnico"	pag.	24
4.3.4.	<i>Servizi del Contact Center Metropolitano non valorizzati</i>	pag.	26
4.3.4.1.	Gli operatori multilingua base	pag.	26
4.3.4.2.	Il servizio erogato la domenica e l'incremento per eventi straordinari	pag.	27
5.	CONCLUSIONI	pag.	28
6.	LIMITAZIONI ED ESCLUSIONI	pag.	28
7.	RISERVATEZZA DEI DATI	pag.	29
8.	INDICE DEGLI ALLEGATI.....	pag.	29

VALUTAZIONE DI CONGRUITÀ ECONOMICA
DELLA PROPOSTA PRESENTATA DALLA SOCIETÀ IN HOUSE VERITAS S.P.A.
PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER METROPOLITANO

Al Comune di Venezia
Area Servizi al Cittadino e Imprese e Qualità della Vita,
Servizio Coordinamento Operativo Sistema DiMe e CzRM

c.a. dott.ssa Stefania Battaglia

Illustri Signori,

in esecuzione dell'incarico conferitomi, rendo di seguito l'espressione del mio giudizio professionale di congruità economica.

1. OGGETTO E FINALITÀ DELL'INCARICO

Con lettera di incarico del 23 marzo 2021 (*All 1*), il Comune di Venezia (di seguito anche: il "*Cliente*") ha affidato al sottoscritto dott. Silla Enea Sandrin, iscritto all'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Venezia al n. 494 (di seguito anche: il "*Professionista*"), l'incarico di procedere all'espressione del giudizio di congruità economica sulla proposta presentata dalla società multiutility in-house *Veritas S.p.A.* per la gestione del servizio di "*Contact Center Metropolitano*" (di seguito anche: il "*Servizio*").

L'incarico è stato conferito attraverso trattativa nel Mercato Elettronico della P.A. n. 1620294, conclusasi in data 19/3/2021 (PG. 2021/0140825).

Per l'esecuzione dell'incarico era stato originariamente fissato il termine di 30 giorni, decorrenti dal 23 marzo 2021; tale termine è stato successivamente prorogato, con provvedimenti autorizzativi del 21 aprile e del 24 maggio 2021, al fine di consentire lo svolgimento di alcuni specifici approfondimenti e l'acquisizione di informazioni aggiuntive. Il termine ultimo di deposito è stato fissato nel giorno 11 giugno 2021 (*All 2*).

2. DOCUMENTAZIONE ESAMINATA

Per l'espressione del giudizio di congruità, il Cliente ha messo a disposizione dello scrivente la documentazione che segue:

- la bozza del "Contratto di servizio" per la gestione del servizio di "*Contact Center Metropolitano*" (di seguito anche la "*Offerta*") presentata dalla società *Veritas S.p.A.* al Comune di Venezia in data 9/3/2021, di cui al protocollo generale del Comune di Venezia PG/2021/0122523 (*All. 3*);
- la nota con i chiarimenti (di seguito anche i "*Chiarimenti*") resi disponibili dalla stessa società in data 20/05/2021, di cui al protocollo Generale del Comune di Venezia PG/2021/0241542 (*All. 4*).

Il Cliente ha altresì fornito un insieme di ulteriori informazioni nel corso degli incontri e

colloqui di discussione intercorsi tra il 16 aprile ed il 20 maggio 2021, incontri e colloqui a parte dei quali hanno partecipato anche i rappresentanti dei competenti Uffici della società *Veritas S.p.A.*.

Al fine di evitare erronee rappresentazioni eventualmente generate da una non corretta comprensione da parte dello scrivente delle informazioni rese nel corso di tali incontri, il testo finale del presente documento è stato riesaminato con il Cliente prima del suo definitivo rilascio.

L'espressione del presente giudizio di congruità è basata dunque sui documenti e sulle informazioni sopra indicate, di cui si assume la completezza e veridicità. È basata altresì sul corrispettivo attualmente proposto, non potendosi evidentemente in questa sede esprimere un giudizio avente ad oggetto l'eventuale attivazione delle pur previste clausole di revisione dello stesso¹.

3. IL SERVIZIO OGGETTO DI VALUTAZIONE

3.1. IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

3.1.1. Il progetto CzRM e la piattaforma multicanale DiMe

Il Comune di Venezia è risultato destinatario dei fondi del Programma Operativo Nazionale Città metropolitane (PON Metro 2014-200), approvato con decisione della Commissione Europea C(2015)4998 del 14 luglio 2015 e dedicato allo sviluppo urbano sostenibile che – in linea con le strategie dell'Agenda Urbana Europea – si pone l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi e di promuovere l'inclusione sociale nelle Città Metropolitane.

In tale ambito, il Comune di Venezia ha inteso realizzare il progetto "*Citizen Relationship Management*" (CzRM), con lo scopo di costruire una piattaforma multicanale dedicata ai c.d. "*city users*", per l'erogazione centralizzata ("*by single point of access*") di tutti i servizi metropolitani – includendo quelli delle società controllate/partecipate operanti nelle utilities e quelli dei servizi comunali informativi e dispositivi-transattivi – anche mediante l'utilizzo dell'identità digitale SPID.

Il progetto consente all'Amministrazione Pubblica di ottenere una maggiore comprensione delle esigenze e dei comportamenti dell'utenza, grazie ad un sistema CRM dotato di strumenti di analisi e di monitoraggio dei dati di utilizzo della piattaforma, con il fine di adottare politiche d'intervento mirate a soddisfare in maniera sempre più puntuale i bisogni del proprio bacino d'utenza.

Secondo le informazioni rese dal Cliente, il progetto è incluso nella strategia prevista per la c.d. "*Agenda Digitale Metropolitana*", che prevede di sfruttare le opportunità rese disponibili dall'innovazione tecnologica nel campo dell'informatica e delle telecomunicazioni per migliorare l'accesso dei cittadini ai servizi erogati dalle Amministrazioni Locali, attraverso

¹ Cfr. art. 22 dell'Offerta.

canali digitali e soluzioni tecnologiche innovative proprie del paradigma “*Smart City*”.

In tale contesto, la piattaforma multicanale denominata “DiMe”² si propone di divenire il principale punto di accesso dei cittadini ai servizi pubblici della città in modalità “*self service*” da smartphone, tablet, computer (c.d. “*Componente digitale*”), oppure rivolgendosi all’operatore del Contact Center Unico, tramite chiamata telefonica (c.d. “*Componente telefonica*”).

La componente telefonica di DiMe è quella che dovrà essere gestita dal servizio di “*Contact Center Metropolitano*”.

Tale servizio, a propria volta, si divide in due componenti di cui quella oggetto della presente valutazione è quella dedicata ai servizi comunali³.

3.1.2. *Il servizio di Contact Center Metropolitano*

Come indicato nel paragrafo precedente, la piattaforma multicanale DiMe è composta da due componenti: una digitale, cioè il Touch Point Digitale ed una telefonica, cioè il Contact Center Unico.

Quanto alla componente telefonica del DiMe, la numerazione è unica – ed in particolare “041041”, ossia la ripetizione del prefisso telefonico di Venezia – in modo da renderne agevole l’utilizzo e rispondere al meglio alle esigenze dei cittadini che si rivolgono ad esso per ricevere supporto rispetto ai servizi offerti dal Comune di Venezia e delle Aziende Comunali, nonché per essere supportati nell’utilizzo del nuovo canale digitale.

Dal punto di vista organizzativo, per il Contact Center Unico è stato previsto un modello centralizzato, che prevede un unico soggetto organizzatore e responsabile del contact center, in modo da assicurare un’unitaria visione d’insieme dei bisogni dell’utente e la possibilità di un altrettanto centralizzato monitoraggio delle attività. Ciò con il fine ultimo di una efficiente gestione dei carichi di lavoro.

Secondo le informazioni rese dal Cliente, dopo una fase iniziale in cui nel progetto erano coinvolte altre imprese partecipate dal Comune di Venezia, si è optato per l’accentramento del servizio oggetto della presente valutazione in un unico soggetto, individuato nella società *Veritas S.p.A.*.

3.1.3. *La società in-house del Comune di Venezia “Veritas S.p.A.”*

La società proponente *Veritas S.p.A.* è una *multiutility* del territorio veneziano, affidataria del servizio idrico integrato e del ciclo integrato dei rifiuti in un territorio di circa 845 mila abitanti. Con tali servizi essa si occupa della maggioranza dei Comuni della Provincia di Venezia e di parte dei Comuni della provincia di Treviso, sotto il controllo dei rispettivi

² Il nome attribuito alla piattaforma unisce in sé da un lato un’espressione tipica veneziana (“Dime” in veneziano significa “dimmi”), a significare che la Città di Venezia si mette all’ascolto dei cittadini, con il senso di appartenenza del servizio alla comunità (“Di Me”, ossia “mio”).

³ Il Cliente ha indicato che l’altra parte del servizio, dedicata alle informazioni sul trasporto pubblico locale, è regolata da separato contratto, che non è oggetto del presente giudizio di congruità.

Consigli di Bacino. La Società gestisce inoltre un insieme di altri servizi specifici per i singoli Comuni, tra cui in particolare il Comune di Venezia, quali la gestione dei servizi cimiteriali, dei mercati all'ingrosso, dei servizi igienici e della posa passerelle a Venezia.

Tra le altre attività svolte, ed in via funzionale a parte delle stesse, la Società ha già sviluppato un servizio di contact center per l'assistenza all'utenza, quale primo punto di contatto tra la società e l'utenza stessa.

Quanto alla compagine sociale, il Comune di Venezia detiene la maggioranza del capitale di *Veritas S.p.A.* (50,937%), mentre la quota residua è suddivisa tra gli altri 50 Comuni della Provincia di Venezia e di Treviso.

La società ha sede legale a Venezia e dispone di sedi territoriali a Mestre, Chioggia, Dolo, Mirano, San Donà di Piave, Mogliano Veneto e Jesolo.

3.2. L'OFFERTA DI VERITAS S.P.A. PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO

3.2.1. Il servizio di Contact Center Metropolitano: contenuti contrattuali

Nei paragrafi che seguono vengono riassunti i principali elementi del servizio di *contact center* presenti nell'offerta formulata da *Veritas S.p.A.*, elementi che – come detto – costituiscono la base per l'espressione del giudizio di congruità economica richiesta allo scrivente.

3.2.1.1 Caratteristiche del servizio

L'art. 4 dell'Offerta prevede che il Contact Center Metropolitano abbia come finalità quella:

- di rispondere alle interazioni telefoniche provenienti dai cittadini dell'Area Metropolitana Veneziana, tramite numerazione "041041"; e
- di erogare informazioni e/o servizi secondo le informazioni e/o procedure indicate dal Titolare del Servizio (ossia dal Comune di Venezia).

Più nel dettaglio, e come meglio indicato al punto 5 dei Chiarimenti forniti da *Veritas S.p.A.*, il Contact Center Metropolitano dispone di un'unica numerazione (041041), la quale permette, previa apposita selezione numerica del cittadino, di:

- gestire gli eventuali reinstradamenti delle chiamate ricevute al servizio Centro Operativo Telecomunicazioni e Videosorveglianza (selezione del "Tasto 1");
- erogare al cittadino informazioni e/o servizi comunali⁴ (selezione del "Tasto 2");
- erogare al cittadino informazioni sul trasporto pubblico locale (selezione del "Tasto 3").

Come detto in precedenza, e come indicato all'art 3 e 4 dell'Offerta, il servizio di contact center riferito all'erogazione di informazioni sul trasporto pubblico locale ("Tasto 3") è reso dal medesimo fornitore a favore di altro soggetto ed è regolato da separato contratto. Tutte

⁴ Un elenco dei servizi telefonici erogati per conto dell'Amministrazione Comunale – seppur esemplificativo e non esaustivo – è riportato nell'allegato A della bozza del "Contratto di Servizio".

le informazioni dell'Offerta oggetto del giudizio di congruità sono pertanto riferite alle sole attività di contact center rese da *Veritas S.p.A.* a favore del Comune di Venezia ("Tasto 1" e "Tasto 2").

Sempre all'art. 4 dell'Offerta è indicato che:

- a) attraverso il Contact Center Metropolitano i cittadini possono:
 - essere supportati nell'utilizzo del "*Touch Point Digitale DiMe*", piattaforma per l'accesso in modalità *self-service* ai servizi comunali, attraverso l'apertura di appositi *ticket* al servizio del supporto tecnologico;
 - ricevere informazioni di primo livello sui servizi erogati dal Titolare del Servizio;
 - essere indirizzati al servizio di competenza attraverso la presa in carico della richiesta/segnalazione che verrà evasa dall'Ufficio di competenza;
 - procedere alla prenotazione di appuntamenti per i servizi per i quali è prevista questa possibilità;
 - contattare direttamente il servizio "*Centro Operativo Telecomunicazioni e Videosorveglianza*" (COTV), anche senza l'ausilio dell'operatore ed in particolare attraverso un "*Interactive Voice Response*" (IVR) appositamente programmato;
- b) il Contact Center Metropolitano provvede alla registrazione di tutti i contatti telefonici ricevuti attraverso apposito sistema di "*ticketing CRM*" fornito dal Titolare del Servizio, procedendo alla chiusura del *ticket* laddove l'informazione richiesta sia di primo livello⁵, oppure trasmettendo il *ticket* all'Ufficio di competenza, in presenza di richieste informative di secondo livello;
- c) il servizio viene svolto dagli operatori utilizzando:
 - appositi strumenti di consultazione a mezzo *web* (CRM, portali istituzionali, e quant'altro) messi a disposizione dal Titolare del Servizio;
 - apposite postazioni di lavoro dotate dei necessari strumenti informatici (pc, monitor, periferiche, telefono con cuffia, e quant'altro necessario) ed i manuali informativi e procedurali messi a disposizione dal Titolare del Servizio.

3.2.1.2 Modalità di erogazione

Con riferimento alle modalità di erogazione, l'art. 5 dell'Offerta prevede che:

- l'erogazione del servizio debba avere carattere di regolarità, continuità e completezza;
- il servizio di Contact Center Metropolitano debba gestire le chiamate *inbound* originate da numerazione 041041 e *outbound* laddove richieste;
- il servizio sia attivo con operatore dal lunedì alla domenica dalle ore 8:00 alle ore 18:00 (10 ore al giorno per 7 giorni alla settimana), esclusi il giorno di Natale, di Pasqua e del primo gennaio. Il Titolare del Servizio e *Veritas S.p.A.* possono concordare anche eventuali rimodulazioni – anche in estensione – dell'operatività in caso di eventi

⁵ Lo stesso art. 4 dell'Offerta precisa che "*Si intendono di primo livello le richieste informative che l'operatore può evadere avvalendosi delle risposte fornite per lo specifico argomento dal Titolare del Servizio e presenti nella Knowledge.*"

- straordinari e/o emergenziali, su espressa richiesta del Titolare del Servizio;
- nei rimanenti orari e per ciò che riguarda i servizi DiMe, sia prevista esclusivamente una messaggistica di “fuori orario”. Deve essere viceversa mantenuto il reinoltro per ciò che riguarda il “Centro Operativo Telecomunicazioni e Videosorveglianza”;
 - *Veritas S.p.A.* possa avvalersi a propria discrezione di un servizio in *outsourcing* complementare al servizio svolto con personale interno, in misura non superiore al 30% del personale di *Veritas S.p.A.* impiegato nel servizio, al fine di garantire il livello di servizio durante i picchi di chiamata e/o per la copertura del servizio in determinate fasce orarie e/o nei giorni festivi;
 - la gestione debba essere impostata secondo i principi di efficienza, chiarezza, trasparenza e di soddisfazione del cliente/contribuente (cittadino/utente). Devono essere attivate procedure per il controllo della qualità del servizio erogato e del grado di soddisfazione dell’utente;
 - il Titolare del Servizio ed il gestore *Veritas S.p.A.* siano tenuti ad uno stretto coordinamento al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi del contratto, individuati nell’equilibrio ottimale tra qualità, sicurezza, economicità ed efficienza dei servizi dallo stesso disciplinati.

L’art. 9 dell’Offerta prevede infine che sia onere del Titolare del Servizio mettere a disposizione di *Veritas S.p.A.* tutte le informazioni per il corretto svolgimento del servizio, attraverso diverse tipologie di strumenti (schede servizio, manuali informativi, FAQ, *Knowledge Management*, etc.).

3.2.1.3 Struttura organizzativa

Quanto alla struttura organizzativa per l’erogazione del servizio, all’art. 7 dell’Offerta *Veritas S.p.A.* ha previsto l’impiego delle seguenti figure professionali:

- “Responsabile del Contratto”;
- “Responsabile Tecnico”;
- “Supervisore”;
- “Team Leader”;
- “Operatore”.

Nello stesso articolo è prevista la garanzia da parte di *Veritas S.p.A.* che tutte le figure professionali individuate siano dotate di competenze linguistiche adeguate e padronanza della lingua italiana, di capacità comunicative e di capacità nell’utilizzo dei sistemi informatici e dei principali pacchetti software, di attitudine a lavorare in *team* ed al *problem solving*.

Quanto alle figure di “Responsabile del Contratto” (cui è attribuito anche il ruolo di “Responsabile del Servizio”) e del “Responsabile Tecnico”, esse devono essere dotate di competenze specifiche relative al ruolo ricoperto. Più nel dettaglio e come meglio precisato al punto 7 dei Chiarimenti resi da *Veritas S.p.A.*:

- il “Responsabile del Contratto” è un quadro aziendale con decennale esperienza nella gestione dei rapporti con l’utenza con particolare riferimento alla conduzione di servizi

di *customer* e *contact center* aziendali. Esso ha esperienza nella gestione di gruppi di lavoro e nella conduzione di progetti strategici, ha conoscenza di modelli e soluzioni di *contact center* multicanale e *customer care*, metodologie di *business performance management* e organizzazione aziendale ed è dotato di spiccate capacità relazionali sia con livelli tecnici sia con livelli dirigenziali.

Il Responsabile del Contratto gestisce i rapporti con l'amministrazione comunale per quanto riguarda la verifica della corretta applicazione di quanto previsto dal contratto di servizio. Per quanto riguarda l'organizzazione interna. A tale figura è attribuita anche la responsabilità del servizio, con compiti di programmazione, indirizzo e controllo delle attività della struttura dedicata.

Essa collabora con il "Responsabile Tecnico" per la realizzazione di nuove implementazioni di servizi, qualora richiesti dalla Committente.

Il tempo che tale soggetto dedicherà alle attività di *contact center* a servizio del Comune di Venezia è stato determinato, nell'ambito dei Chiarimenti resi da *Veritas S.p.A.* al Comune di Venezia, in 100 giornate/anno;

- il "Responsabile Tecnico" è un quadro aziendale in possesso di competenze specialistiche nella gestione di sistemi complessi di *contact center*, è dotato di decennale esperienza e di formazione certificata sulla piattaforma software. Esso ha competenze nell'analisi e progettazione di sistemi informativi e procedure complesse, ed ha esperienza nel coordinamento di *team* tecnici. Redige manualistica tecnica a supporto del progetto ed ha esperienza nella realizzazione di integrazioni CTI, e conoscenza dei principali strumenti di *office automation*.

Il Responsabile Tecnico risponde del corretto funzionamento delle infrastrutture tecnologiche dedicate al servizio DIME ed in particolare della piattaforma telefonica, delle linee telefoniche e dati; cura la manutenzione dell'*hardware* messo a disposizione degli operatori, verificandone la coerenza di funzionamento rispetto alle performance richieste; provvede allo sviluppo della piattaforma in termini di programmazione *software* sulla base di esigenze operative correnti; collabora con il Responsabile del Servizio per la realizzazione di nuove implementazioni di servizi qualora richiesti dalla Committente.

Il tempo che tale soggetto dedicherà alle attività di *contact center* a servizio del Comune di Venezia è determinato, nell'ambito dei Chiarimenti resi da *Veritas S.p.A.* al Comune di Venezia, in 52 giornate/anno.

All'art. 7 dell'Offerta è precisato che la natura del servizio richiesto presuppone una stretta collaborazione tra il Titolare del Servizio ed il Gestore *Veritas S.p.A.*; le parti nomineranno, ognuno per quanto di propria competenza, uno o più referenti per la complessiva gestione del servizio.

3.2.1.4 Struttura operativa

L'art. 4 dell'Offerta indica che la società *Veritas S.p.A.* debba garantire la struttura logistica della sede del *contact center* e debba provvedere alla gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria delle postazioni di lavoro e degli strumenti informatici, provvedendo altresì

agli eventuali aggiornamenti tecnologici e ad eventuali sostituzioni degli stessi.

L'art. 4 dell'Offerta precisa che il Titolare del Servizio, anche per tramite della società *Venis S.p.A.*, deve provvedere a fornire a *Veritas S.p.A.* l'accesso al sistema *CRM Salesforce*, alla rete *intranet* comunale, agli applicativi *backoffice DIMEBO* e, più in generale, a tutte le piattaforme *web* in uso che risultino funzionali all'erogazione del servizio, nonché alla relativa documentazione ed aggiornamenti.

All'art. 18.5 dell'Offerta è previsto che, al fine di integrare i dati derivanti dai sistemi a supporto del *contact center* e della piattaforma *DiMe* nel più ampio complesso degli strumenti di *business intelligence* del Titolare del Servizio, i dati siano resi disponibili secondo la scheda tecnica che costituisce l'allegato D all'Offerta. In tale allegato, oltre a essere precisato che è compito di *Veritas S.p.A.* quello di tenere aggiornati i sistemi telefonici e di connettività in dotazione al *contact center DiMe* e di realizzarne la manutenzione, è indicato che detta società dovrà:

- predisporre un'infrastruttura di servizio che garantisca la "*business continuity*" relativamente ai propri servizi in caso di guasti bloccanti alle linee telefoniche, alla linea *internet*, alla linea dati di proprietà e alla piattaforma di *contact center*; l'infrastruttura di servizio deve in particolare garantire una disponibilità di servizio su base annua di almeno il 98,5%, ed adeguate modalità di salvataggio dei dati relativi alle chiamate, necessarie alla creazione dei *report* previsti;
- predisporre un'infrastruttura totalmente ridondata sia a livello di piattaforma telefonica, che di linea dati propria, linea *internet* propria, linee telefoniche di propria gestione.

Più nel dettaglio, e come meglio indicato al punto 6 dei Chiarimenti forniti da *Veritas S.p.A.*, l'infrastruttura per il servizio *DIME* utilizzerà le seguenti risorse tecnologiche:

- piattaforma telefonica *Genesys PureConnect Release 2019 R2*, in configurazione ad alta affidabilità *HA (Business Continuity)* su *Virtual Machine VmWare ESX*;
- linee telefoniche di propria gestione: n. 180 canali *ISDN* attivati in modalità *VOIP* (o equivalenti in modalità *Trunk SIP*) sul sito *MASTER*, n. 180 canali *ISDN* attivati in modalità *VOIP* sul sito *SLAVE* per *HA*;
- linea di accesso a rete *Intranet Veritas* in Fibra Ottica banda fisica nominale massima (*BMA*) 1000 Mbps simmetrico con banda garantita in accesso (*BGA*) pari al 100%;
- linea di accesso ad *Internet*: doppia Linea in Fibra Ottica a doppio accesso fisico *BMA* 1000 Mbps simmetrico con *BGA* pari al 100% (quindi 1000 Mbps), in configurazione *border gateway protocol (BGP)*, con *carrier* secondario su linea in Fibra Ottica *BMA* 100 Mbps con *BGA* pari al 100% (quindi 100 Mbps);
- linea dati interconnessa con la rete *intranet* del Comune di Venezia (gestita da *VENIS*) *BMA* 1000 Mbps con *BGA* pari al 100% (quindi 1000 Mbps). Collegamento *IP* mediante disponibilità su apparato di accesso (*firewall*) di *Veritas S.p.A.* sui cui viene creata interconnessione con analogo apparato connesso alla rete dati del Comune di Venezia, quest'ultimo di competenza *Venis S.p.A.*.

3.2.1.5 Volumi di traffico e durata media delle conversazioni

L'art. 10 dell'Offerta indica che, al fine di consentire il corretto dimensionamento delle risorse da impiegare nel servizio, l'Offerta stessa (ed in particolare il suo "Allegato B") individua i volumi medi *giornalieri* e *mensili* delle chiamate (rispettivamente: 650 e 17.000)⁶ ed il tempo medio di conversazione (255 secondi). All'articolo 10 si precisa che i dati sono stati ricavati da indicatori registrati nel corso degli anni 2019 e 2020. È altresì precisato che.

- la stima relativa al tempo medio di conversazione è relativa alla gestione di chiamate inerenti servizi ordinari attualmente erogati;
- il dato della durata media della chiamata è da intendersi al netto della tempistica di attesa in coda e del *call-setup*;
- le quantità indicate nell'Offerta si intendono stime quantitative del fabbisogno mensile effettuate al meglio delle possibilità e delle conoscenze attuali.

A seguito di specifica richiesta, la società *Veritas S.p.A.* ha confermato le quantificazioni aventi ad oggetto la media mensile di chiamate e la durata media di conversazione (cfr. Chiarimenti n. 1 e 3). Inoltre è stato precisato che:

- a) il volume medio mensile delle chiamate riferito al servizio domenicale è pari a 320 chiamate;
- b) la durata media per la tempistica di attesa in coda e del *call-setup* è pari a 120 secondi.

3.2.2. *Il servizio di Contact Center Metropolitano: offerta economica*

All'art. 22 dell'Offerta è indicato che per l'esecuzione dell'insieme di attività contenute nel contratto, comprensive degli aspetti amministrativi e delle attività tecnico/logistiche di espletamento delle funzioni di contact center unico, la società *Veritas S.p.A.* propone un corrispettivo annuo di Euro 800.000,00 esclusa IVA.

Tale corrispettivo è calcolato con riferimento ai volumi di traffico (per un valore stimato di € 67.000/mese) e al tempo medio di conversazione secondo il dato riportato nell'allegato B dell'Offerta (indicativamente pari a € 3,83/chiamata media).

Deve essere rilevato come all'art. 22 dell'Offerta sia previsto che le parti – in considerazione del possibile incremento dei volumi – procedano, con cadenza semestrale (e più in particolare nei mesi di gennaio e luglio), a verificare l'aderenza dei volumi rispetto ai dati previsionali; in caso di incremento dei volumi superiore al 10% su base semestrale, la società *Veritas S.p.A.* formulerà al Titolare del Servizio un'offerta per un adeguamento non retroattivo del corrispettivo. Allo stesso modo, ove si verifichi un decremento del 10% dei volumi previsti, il Titolare del Servizio concorderà con *Veritas*

⁶ Per ciò che riguarda le attività peritali, come si vedrà meglio in seguito, assume peraltro esclusiva rilevanza il dato *mensile* che, nella terza colonna dell'Allegato B sopra richiamato, è determinato come detto in 17.000 chiamate. A tal proposito il fornitore, in sede di chiarimenti successivamente resi al Comune di Venezia, ha indicato che nel numero mensile di cui sopra sono incluse anche le chiamate domenicali, stimate nel minor numero di 80 per ciascuna delle quattro domeniche del mese. Di tale dato si è tenuto conto nei conteggi svolti al successivo paragrafo 4.3.2., lett. a).

S.p.A. l'eventuale revisione del corrispettivo in misura equivalente⁷.

4. IL PROCESSO VOLTO ALL'ESPRESSIONE DEL GIUDIZIO DI CONGRUITÀ

4.1. L'AMBITO REGOLAMENTARE DI RIFERIMENTO

L'incarico affidato allo scrivente si inserisce nel quadro delle valutazioni che il Comune di Venezia (quale stazione appaltante) sta svolgendo ai sensi dell'art. 192, comma 2 del D.Lgs. 175/2016 per l'affidamento *in house* di un contratto avente ad oggetto servizi disponibili sul mercato in regime di concorrenza.

L'Autorità Nazionale Anticorruzione ha indicato⁸ che quali elementi per la valutazione sulla congruità economica di cui al citato art. 192, comma 2 del D.Lgs. 175/2016, possano essere adottati i prezzi di riferimento elaborati dall'ANAC, i prezzi delle convenzioni Consip, gli elenchi di prezzi definiti mediante l'utilizzo di prezzari ufficiali, i prezzi medi risultanti da gare bandite per l'affidamento di servizi identici o analoghi, oppure il costo del servizio determinato tenendo conto di tutti i costi necessari alla produzione (costi del personale, delle materie prime, degli ammortamenti, costi generali imputabili per quota).

4.2. BENCHMARK DI RIFERIMENTO

Svolti gli opportuni approfondimenti, lo scrivente ha potuto constatare come ad esito del bando di gara pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 121 del 19/10/2016 e nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea n. S-200 del 15/10/2016, Consip S.p.A. – in esecuzione dei compiti assegnati ad essa dal Ministero dell'Economia e delle Finanze – ha proceduto all'individuazione dei fornitori per la prestazione dei servizi di *Contact Center in outsourcing*, attraverso procedura aperta svolta in ambito comunitario e suddivisa in lotti geografici secondo il seguente dettaglio:

- *Lotto 1*: relativo alle regioni Liguria, Piemonte, Valle d'Aosta, Lombardia, Trentino-Alto Adige, Veneto, Friuli-Venezia Giulia;
- *Lotto 2*: relativo alle regioni Emilia-Romagna, Toscana, Marche, Umbria;
- *Lotto 3*: relativo alla regione Lazio;
- *Lotto 4*: relativo alle regioni Abruzzo, Molise, Sardegna, Campania, Basilicata, Puglia, Calabria, Sicilia.

Con riferimento al Lotto 1 – che include l'ambito territoriale della Regione Veneto, in cui si svolgerà il servizio reso ed in cui svolge la propria attività anche la società proponente

⁷ Oltre alla verifica semestrale dell'aderenza tra volumi effettivi e previsioni, il contratto (sempre all'art. 22) prevede anche una verifica dei volumi del traffico su base triennale. Tale seconda previsione, sentito sul punto il Comune di Venezia, deve considerarsi assorbita dalla prima.

⁸ In data 12 febbraio 2021 l'ANAC ha deliberato l'adozione delle Linee guida recanti «*Indicazioni in materia di affidamenti in house di contratti aventi ad oggetto servizi disponibili sul mercato in regime di concorrenza ai sensi dell'articolo 192, comma 2, del decreto legislativo 18 aprile 2016 n. 50 e s.m.i.*». Le Linee guida saranno adottate all'esito della consultazione pubblica, ai sensi dell'art. 213, comma 2 del D.Lgs. 175/2016 avviata in data 12 febbraio 2021 e dei successivi provvedimenti deliberativi, che alla data di redazione del presente documento non risultano ancora approvati in via definitiva.

Veritas S.p.A. – soggetto aggiudicatario è risultato il “Consorzio Leonardo Servizi e Lavori”; tale soggetto, in data 16 settembre 2019, ha quindi stipulato con Consip S.p.A. la “Convenzione per l’affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738 – Lotto 1” (di seguito, anche: la “Convenzione Consip” – All. 5).

Con detta convenzione, il “Consorzio Leonardo Servizi e Lavori” si è obbligato a prestare a favore delle Amministrazioni Pubbliche richiedenti situate nell’area geografica del Lotto 1, servizi di contact center in outsourcing e servizi connessi, ai prezzi definiti dalla convenzione stessa, per una durata di 24 mesi a decorrere dal 18/9/2019 e con possibilità di proroga fino ad un massimo di ulteriori 12 mesi. I servizi erogati sono suddivisibili in:

- Servizi Operatore (Servizio *Inbound* e Servizio *Outbound*);
- Servizi a supporto (fornitura infrastruttura logistica e tecnologica, servizio di telefonia, servizio di connettività dati, servizio di integrazione, servizio di revisione dei processi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio, servizio di formazione per l’utilizzo dei sistemi da remoto in modalità *ASP*, servizi trasversali di fatturazione, rendicontazione e reportistica).

* * * * *

Nella scelta del *benchmark* da adottare per le proprie valutazioni di congruità, lo scrivente ha ritenuto adeguato fare esclusivo riferimento – tra quelli elencati dall’ANAC – alla suddetta Convenzione Consip. Ciò sia per l’indiscussa autorevolezza e terzietà di tale fonte (anche in virtù della procedura di gara adottata), sia per l’impossibilità di rinvenire – sulla base delle verifiche svolte⁹ – parametri esterni dotati di pari grado di affidabilità e

⁹ Anche attraverso l’utilizzo della banca dati del portale “Infoappalti.it”, che offre la possibilità di accedere alle informative sulle gare d’appalto nazionali, reperite attraverso la Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, la Gazzetta Ufficiale della Comunità Europea, i Bollettini e le Gazzette Ufficiali Regionali i siti web delle stazioni appaltanti e le comunicazioni dirette degli enti. Trattandosi di strumento ad aggiornamento quotidiano, si precisa che la consultazione da parte dello scrivente si è conclusa in data 30 aprile 2021. In tale ambito si dà atto che in data 26 aprile 2021 è stata pubblicata la gara indetta dal Comune di Milano per il servizio di “Contact Center Infoline 020202” (Appalto n. 06/2021 – CIG 8701531A88). Lo scrivente ha esaminato tale articolato documento ed i suoi allegati, giungendo alla conclusione della sostanziale inutilizzabilità di tale bando ai fini dell’individuazione di un adeguato *benchmark* per il proprio giudizio di congruità.

A tale utilizzo comparativo ostano in primo luogo, i volumi di traffico previsti: nel bando di gara del Comune di Milano è indicato che l’importo della prestazione principale è determinato con previsione di n. 13.182.841 minuti (per il solo tempo di parlato) per 30 mesi di erogazione del servizio. A tale volume complessivo corrisponde un volume mensile di n. 439.428 minuti, ossia all’incirca il sestuplo di quello previsto per il Contact Center Metropolitano di Venezia, che è pari a 72.250 minuti. Da tale disallineamento quantitativo conseguono naturalmente (anche secondo le tariffe Consip), costi del servizio diversi e non comparabili.

Vi ostano, in secondo luogo, le differenze nella struttura e nei contenuti dei servizi richiesti: la gara indetta dal Comune di Milano prevede infatti che la piattaforma telefonica su cui si baserà il servizio sia messa a disposizione dal Comune stesso, mentre nel caso del Contact Center Metropolitano di Venezia il servizio si basa su piattaforma telefonica di proprietà del fornitore. Inoltre, la gara del Comune di Milano prevede servizi organizzati in modo significativamente diverso, con caratteristiche e modalità di svolgimento significativamente diverse da quelle previste per il Contact Center Metropolitano di Venezia (a mero titolo

comparabilità con la fattispecie oggetto di incarico.

4.3. IL PROCEDIMENTO DI VALUTAZIONE

Nella valutazione della congruità del corrispettivo proposto da *Veritas S.p.A.* per il servizio di *Contact Center Metropolitano*, lo scrivente ha proceduto alla valorizzazione dei contenuti dell'Offerta applicando i criteri e prezzi della citata Convenzione Consip¹⁰.

Il processo d'analisi è stato dunque impostato come segue:

- a) sono stati individuati gli elementi-base del "*Servizio Operatore di tipo Inbound*";
- b) sono state individuate le configurazioni del "*Servizio Operatore di tipo Inbound*" per il *Contact Center Metropolitano*;
- c) è stato valorizzato il costo di ciascuna configurazione con applicazione delle metodologie di remunerazione previste dalla Convenzione Consip;
- d) sono stati individuati e valorizzati, con i parametri della Convenzione Consip, gli ulteriori elementi del *Contact Center Metropolitano*;
- e) è stato infine determinato, sulla base dei parametri della Convenzione Consip, il valore complessivo del servizio di *Contact Center Metropolitano*, da utilizzare nella comparazione con l'offerta economica presentata da *Veritas S.p.A.*.

Nei paragrafi che seguono viene rappresentato nel dettaglio lo svolgimento del processo sopra descritto.

4.3.1. L'individuazione degli elementi di base del "*Servizio Operatore di tipo Inbound*"

Dall'analisi gli elementi del *Contact Center Metropolitano* descritti nel paragrafo 3.2.1., la fornitura del servizio di *contact center* proposta da *Veritas S.p.A.* è classificabile – secondo i parametri Convenzione Consip – come "*Servizio operatore di tipo inbound*".

Nel capitolato tecnico di tale convenzione (paragrafo 4.1) sono indicati i seguenti requisiti minimi che caratterizzano tale fornitura di servizio:

- L'Aggiudicatario deve mettere a disposizione delle Amministrazioni Contraenti:
 - gli operatori per la gestione delle *Service Request (SR)* afferenti al *contact center*;
 - il personale di supervisione degli operatori impiegati (*Team Leader/Supervisor*) e deve prevedere una figura di "Responsabile del Servizio di *Contact Center* dell'Aggiudicatario";
 - la sede e la relativa logistica, ossia le postazioni di lavoro e gli strumenti informatici necessari alla corretta erogazione del servizio;

esemplificativo, per la gara di Milano sono previsti anche servizi *outbound*, non sono previsti servizi domenicali o nei giorni festivi, è prevista una gestione anche in modalità off-line, ecc.).

Vi osta infine l'indisponibilità dei risultati della gara di Milano, essendo la stessa ancora in corso.

¹⁰ La "*Convenzione Consip per l'affidamento dei servizi di contact center in outsourcing 2 – ID 1738, Lotto 1*" prevede che le Amministrazioni Pubbliche che intendano aderire alla convenzione possano scegliere le tipologie di servizi secondo le proprie esigenze sia in termini quantitativi che qualitativi. I corrispettivi dei singoli servizi e delle relative opzioni sono determinati tenendo conto dei valori e delle metodologie di remunerazione descritti rispettivamente nell'allegato D e nel capitolato tecnico della Convenzione.

- le *Service Request* potranno pervenire all'infrastruttura del *contact center* attraverso canali sincroni (telefono, sia da rete fissa sia da rete mobile);
- la finalità del servizio è quella di rispondere alle richieste provenienti dall'utenza che contatta il *contact center* e di erogare le informazioni ed i servizi richiesti. Tali informazioni/servizi potranno essere di varia natura in funzione delle specifiche richieste dell'Amministrazione;
- le attività minime che gli operatori devono essere in grado di erogare per ogni *Service Request* sono almeno le seguenti:
 - ricezione del contatto ed accoglienza dell'utente;
 - classificazione ed inserimento della *Service Request* nei sistemi preposti alla gestione dei contatti e delle richieste di servizio;
 - presa in carico della *Service Request* attraverso l'apertura di un *ticket* per la sua tracciatura;
 - analisi della *Service Request* con erogazione delle informazioni richieste o risoluzione immediata di problematiche semplici o ricorrenti, anche attraverso la consultazione di sistemi di gestione delle basi dati di conoscenza contenenti informazioni specifiche, che possono essere messi a disposizione dall'Amministrazione ovvero costruite ed ampliate nel corso del tempo dall'Aggiudicatario stesso;
 - eventuale inoltro della *Service Request* verso altro operatore dell'Aggiudicatario o dell'Amministrazione. Nel caso di inoltro verso personale dell'Aggiudicatario o nel caso di utilizzo di un'infrastruttura comune tra personale dell'Aggiudicatario e quello dell'Amministrazione, il trasferimento della *Service Request* dovrà avvenire in modalità *warm transfer*, cioè trasferendo in maniera contestuale tutte le informazioni raccolte e necessarie alla gestione della *Service Request*;
 - effettuazione delle necessarie attività che determinano la risoluzione o la chiusura della *Service Request*, anche attraverso l'eventuale comunicazione dell'informazione o soluzione della problematica aperta verso l'utente specifico;
 - analisi e riesame periodico delle *Service Request* al fine di prevenire le richieste ricorrenti e migliorare gli indici di servizio, anche attraverso il miglioramento della base- dati di conoscenza;
- ogni interazione effettuata deve essere adeguatamente tracciata nei sistemi preposti mediante apertura di *ticket* od aggiornamento degli stessi. La gestione di una richiesta include anche gli eventuali tempi di c.d. "*after call work*";
- all'Aggiudicatario è richiesto di prevedere degli specifici processi operativi per la gestione dei picchi di carico, sia imprevisi sia prevedibili, che dovessero presentarsi nel corso dell'erogazione del servizio e per la raccolta e la gestione dei reclami strettamente inerenti alla qualità del servizio di *contact center*.

* * * * *

Lo scrivente ha verificato – anche a seguito dei chiarimenti resi dal fornitore – che tali elementi fossero presenti nel contratto di fornitura del servizio di *contact center* proposto da *Veritas S.p.A.*. Pertanto può confermare la sussistenza di adeguata comparabilità tra il servizio concretamente reso e quello di cui alla Convenzione Consip.

Dato atto di tale comparabilità, si passa di seguito all'individuazione e comparazione delle singole specifiche del servizio.

4.3.2. Le configurazioni del "Servizio Operatore di tipo Inbound"

Quanto alla fornitura del "Servizio operatore di tipo inbound", nel capitolato tecnico della Convenzione Consip (paragrafo 4.1.1.4.) è indicato che:

- l'Aggiudicatario deve assicurare l'erogazione del "Servizio inbound" all'interno dell'arco temporale dal lunedì al sabato, e in una fascia oraria compresa tra le 7.00 e le 22.00 ("Fascia Ordinaria").
Nel summenzionato arco temporale sono inclusi i giorni di festività nazionali o locali, ove non altrimenti specificato dalle Amministrazioni in sede di richiesta preliminare;
- le Amministrazioni, in base alle proprie esigenze, potranno richiedere – all'interno della succitata finestra di erogazione – un orario dedicato al proprio servizio specifico. Nel caso in cui le Amministrazioni abbiano necessità aggiuntive rispetto ai giorni ed orari summenzionati, potranno richiedere di accedere alla relativa opzione "Servizio Operatori in Orario Notturmo o domenica".

Tenuto conto dei parametri di riferimento sopra descritti e del fatto che l'Offerta di Veritas S.p.A. prevede l'erogazione del servizio di contact center dal lunedì alla domenica e dalle ore 8:00 alle ore 18:00 (10 ore al giorno x 7 giorni alla settimana), lo scrivente ha provveduto alla suddivisione del servizio offerto nelle due seguenti sue configurazioni:

- a) "Servizio Operatore di tipo Inbound" con erogazione dal lunedì al sabato;
- b) "Servizio Operatore di tipo Inbound" con erogazione alla domenica.

La valorizzazione di ciascuna di tali configurazioni, operata applicando le modalità di calcolo previste dalla Convenzione Consip, è resa nei paragrafi che seguono.

4.3.2.1. Il "Servizio Operatore di tipo Inbound" con erogazione dal lunedì al sabato

Per il "Servizio Operatore di tipo Inbound", reso su canale sincrono (telefono) nelle giornate dal lunedì al sabato, il capitolato tecnico della Convenzione Consip (paragrafo 7) prevede una remunerazione a minuto di contatto; il prezzo è costruito considerando:

- a) un *valore-base*, dipendente dalla fascia di minuti anno previsti per il servizio;
- b) un *valore per i fattori moltiplicativi* del valore base con riferimento alle opzioni applicabili agli operatori utilizzabili;
- c) un *valore per i fattori aggiuntivi* al valore base con riferimento all'integrazione di sistemi che vengono apportate all'infrastruttura di servizio.

Tale metodo di valorizzazione è dunque di seguito applicato con riferimento all'Offerta di Veritas S.p.A. per il servizio di "Contact Center Metropolitano".

- a) La determinazione del valore base:

L'elemento essenziale per l'analisi del valore base per la configurazione in esame è

rappresentato dal volume di minuti/anno necessario ad individuare la fascia di riferimento a cui Consip associa un prezzo unitario per minuto di contatto.

Per la determinazione del volume di minuti/anno, si è proceduto utilizzando la seguente formula:

$$\text{Volume di minuti/anno} = (\text{durata chiamate} \times \text{num. chiamate mensili}) \times \text{num. mesi}$$
$$\text{Volume di minuti/anno} = (6,25 \times 16.680) \times 12 = 1.251.000$$

dove:

- la durata media della singola chiamata è determinata come somma tra (i) il tempo di durata media della singola chiamata (non comprensiva della parte dello stesso dedicata al c.d. "after call work") come indicato nell'allegato B dell'Offerta, ed (ii) il tempo per le attività after call work¹¹ come indicato nel punto 3 dei Chiarimenti forniti da Veritas S.p.A.. Complessivamente, dunque, sulla base delle informazioni ricevute, la durata media della singola chiamata è stata determinata in 6,25 minuti (255 + 120 secondi = 6,25 minuti);
- il numero di chiamate mensili dal lunedì al sabato è stato determinato come differenza fra (i) il numero di chiamate complessive mensili, ossia 17.000, come indicato nell'allegato B dell'Offerta, e (ii) quello riferito alle sole chiamate mensili per il servizio reso la domenica, ossia 80 per ciascuna delle quattro domeniche del mese, così come indicato nel punto 1 dei Chiarimenti forniti da Veritas S.p.A.. Complessivamente, dunque, sulla base delle informazioni ricevute, le chiamate mensili per servizio dal lunedì al sabato sono state determinate nel numero di 16.680 (17.000 – 320 = 16.680).

Al volume così individuato di 1.251.000 minuti/anno corrisponde un prezzo a minuto base di Euro 0,506. Tale dato è desumibile dalla tabella "Corrispettivi e tariffe" di cui all'allegato D della Convenzione Consip (All. 6).

* * * * *

Conseguentemente, la quantificazione del valore-base per anno è quella che segue:

Descrizione	Volume dei minuti/anno	Prezzo base di riferimento (€/min)	Valore annuale
Servizio Operatore di tipo Inbound (lun-sab)	1.251.000	€ 0,506	€ 633.006,00

¹¹ Nel capitolato tecnico della Convenzione Consip (paragrafo 4.1.1 "Sevizio Inbound") è precisato che la stima del dato deve tenere in considerazione non solamente il mero contatto sincrono ma anche tutte le attività previste in seguito alla chiusura del contatto per completare la richiesta di servizio, c.d. "after call work". Al punto 3 dei Chiarimenti la società Veritas S.p.A. ha precisato che il tempo per le attività after call work è di 120 secondi in ragione degli effettivi adempimenti che l'operatore deve svolgere e della complessità di loro gestione perché riferiti a servizi comunali (come ad esempio le attività necessarie alla corretta descrizione delle segnalazioni di manutenzione urbana, le attività che richiedono interventi di secondo livello degli sportelli comunali ai quali devono essere fornite tutte le informazioni di dettaglio rese dal cittadino, le descrizioni che devono comunque essere inserite a sistema anche per i ticket chiusi dopo l'informazione di primo livello).

b) I fattori moltiplicativi del valore-base:

Nel capitolato tecnico della Convenzione Consip (paragrafo 4.1.1.5) è precisato che non sono compresi nel valore-base di riferimento, e rappresentano quindi servizi aggiuntivi opzionali da valorizzare separatamente per le Amministrazioni che ne facciano richiesta, l'utilizzo di:

- *“operatori con competenze specialistiche”*: si tratta del caso in cui il servizio sia reso da operatori con competenze, appunto, specialistiche a supporto dei servizi forniti all'utenza, ossia quando i servizi forniti dal *contact center* sono specializzati con riferimento a determinati settori (come ad es. *help desk* tecnici, compilazione documenti fiscali, supporto legale, etc.);
- *“operatori esclusivi”*: si tratta del caso in cui il servizio è reso da operatore che durante l'orario specificato per l'erogazione dei servizi richiesti dall'Amministrazione, eroga i soli servizi richiesti dall'Amministrazione attraverso l'utilizzo di una postazione di lavoro che, durante tale orario, è ad esclusivo uso dei servizi richiesti dall'Amministrazione;
- *“operatori multilingua base”*: si tratta del caso in cui il servizio è reso da operatori che abbiano una conoscenza avanzata (almeno livello B2 come da classificazione QCER dell'Unione Europea) dell'inglese, il francese, lo spagnolo o il tedesco
- *“operatori multilingua avanzato”*: si tratta del caso in cui il servizio è reso da operatori che abbiano una buona conoscenza (almeno livello B1 come da classificazione QCER dell'Unione Europea) di una lingua indicata dall'Amministrazione.

I costi delle suddette opzioni incidono sul prezzo-base di riferimento come fattori moltiplicativi, secondo parametri individuati nella tabella *“Corrispettivi e tariffe”* di cui all'allegato D della Convenzione Consip.

Dagli approfondimenti svolti sulla base dell'Offerta e dei Chiarimenti (punto 4) resi dalla società *Veritas S.p.A.*, risulta che gli operatori del Contact Center Metropolitano:

- possiedono competenze specialistiche poiché, oltre a fornire informazioni di primo livello, sono tenuti a conoscere i singoli servizi comunali per i quali offrono informazioni puntuali al cittadino. Ciò avviene, ad esempio:
 - nel caso dell'attività di raccolta di appuntamenti del Servizio Anagrafe: il servizio reso presuppone una competenza specifica dell'operatore su tutti i servizi e le diverse casistiche relative all'Anagrafe, al fine di effettuare tutte le necessarie verifiche preliminari e funzionali alla fissazione dell'appuntamento;
 - nel caso di istruzioni per l'utilizzo del *Touch Point digitale DiMe*: gli operatori guidano il cittadino nell'individuazione del servizio desiderato ed illustrano le modalità per accedere allo stesso;
 - in occasione dell'uscita di nuovi bandi, che prevedono l'utilizzo da parte del cittadino del portale *Touch Point Digitale DiMe*: in tal caso gli operatori ricevono formazione specifica per fornire adeguato supporto all'utente, fungendo di fatto da *help desk* al fine della corretta compilazione della modulistica per la partecipazione al bando stesso;

- non svolgono, per quanto evidenziato al precedente paragrafo 3.2.1. in ordine al concomitante servizio informativo sul trasporto pubblico locale, la propria attività in via esclusiva a favore dell'Amministrazione Comunale;
- non è loro contrattualmente richiesta la conoscenza di una lingua straniera. *Veritas S.p.A.* ha peraltro precisato, nel punto 4 dei propri Chiarimenti, che una significativa parte del personale a servizio dell'attività di *contact center* (45%) è dotata della conoscenza della lingua inglese con livello B2 secondo la classificazione QCER; tali soggetti, dunque, presentano in sé i requisiti dell'operatore multilingua base secondo i parametri della Convenzione Consip.

* * * * *

Dato atto di quanto precede, lo scrivente ritiene che l'unico fattore moltiplicativo cui possa essere attribuita rilevanza ai fini della valorizzazione del servizio offerto da *Veritas S.p.A.* sia quello riferito alla qualifica di "operatori specialistici", cui è associato il parametro 115% (cfr. tabella "Corrispettivi e tariffe" di cui all'allegato D della Convenzione Consip).

Dato dunque il prezzo-base di Euro 0,506 di riferimento per minuto di contatto, l'incremento del prezzo-base generato da detto fattore moltiplicativo, è di Euro 0,075. Tale quantificazione risulta dalla tabella che segue:

Descrizione opzione	Prezzo base di riferimento (€/min)	Incremento in % del prezzo base di rif.	Incremento del prezzo base di rif. (€/min.)
Per competenze specialistiche degli operatori	€ 0,506	15%	€ 0,075

Conseguentemente, la determinazione del valore del fattore moltiplicativo su base annua è quella che segue:

Descrizione	Volume dei minuti/anno	Incremento del prezzo base di rif. (€/min.)	Valore annuale
Per fattori moltiplicativi	1.251.000	€ 0,075	€ 93.825,00

c) I fattori aggiuntivi del valore-base:

Nella Convenzione Consip, i costi relativi all'infrastruttura di servizio sono inclusi nel valore-base di riferimento, mentre i costi relativi ai "Sistemi di accesso ed accoglienza dei contatti", ai "Sistemi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio" ed ai "Sistemi della gestione base dati conoscenze", rappresentano servizi integrativi dell'infrastruttura di servizio, e costituiscono conseguentemente componenti aggiuntive rispetto al valore-base.

Dall'esame dell'Offerta e dal punto 5 dei Chiarimenti forniti da *Veritas S.p.A.*, risulta che l'infrastruttura del *Contact Center Metropolitano* è dotata dei seguenti servizi a supporto:

- "Sistemi di accesso ed accoglienza dei contatti": è prevista un'accoglienza automatica dell'utenza, con disponibilità di messaggi di benvenuto e di attesa, effettuata tramite *Interactive Voice Response (IVR)* e che informa l'utente sulla disciplina prevista per l'erogazione del servizio (nome servizio, informativa *privacy*, Paese dal quale viene fornita risposta alla chiamata);
- "Sistemi di gestione dei contatti e delle richieste di servizio": le chiamate vengono gestite

dall'operatore con apertura di *ticket* categorizzato per argomento e con tracciamento tramite CRM. Le chiamate vengono altresì registrate, anche al fine di monitorare la qualità del servizio erogato dal *contact center*;

- “Sistemi della gestione base dati conoscenze”: sono previste procedure per la gestione della base-dati delle conoscenze, con aggiornamenti del sistema di *Knowledge* ed integrazioni con il CRM, permettendo in tal modo all'operatore di avere un costante aggiornamento delle variazioni apportate.

* * * * *

Tenuto conto di quanto precede, e del valore unitario assegnato a ciascun fattore aggiuntivo così come indicato nella tabella “*Corrispettivi e tariffe*” di cui all'allegato D della Convenzione Consip, l'importo complessivo dell'incremento del prezzo-base di riferimento per minuto di contatto è pari a Euro 0,040. Tale importo è determinato come segue:

Descrizione sistemi a supporto dell'infrastruttura di servizio	Fattore aggiuntivo (€/min)	Incremento del prezzo base di rif. (€/min.)
Sistema di accesso ed accoglienza	€ 0,020	€ 0,040
Sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio	€ 0,010	
Sistema di gestione della base dati di conoscenza	€ 0,010	

La valorizzazione dei fattori aggiuntivi su base annuale è dunque quella che segue:

Descrizione	Volume dei minuti/anno	Incremento del prezzo base di rif. (€/min.)	Valore annuale
Per fattori aggiuntivi	1.251.000	€ 0,040	€ 50.040,00

* * * * *

Riassumendo, e sulla base delle elaborazioni e quantificazioni svolte presente paragrafo 4.3.2.1., il costo complessivo annuale attribuibile alla configurazione “*Servizio Operatore di tipo Inbound*” erogato dal lunedì al sabato da *Veritas S.p.A.* a favore del Comune di Venezia può essere determinato – applicando la metodologia di calcolo e le tariffe previste dalla Convenzione Consip – nell'importo di **Euro 776.871,00**. Nel dettaglio:

Descrizione	Volume dei minuti/anno	Prezzo base di riferimento (€/min)	Valore annuale
Servizio Operatore di tipo Inbound (lun-sab)	1.251.000	€ 0,506	€ 633.006,00
Fattori moltiplicativi	1.251.000	€ 0,075	€ 93.825,00
Fattori aggiuntivi	1.251.000	€ 0,040	€ 50.040,00
Totale per "Servizio Operatore di tipo Inbound" con erogazione dal lunedì al sabato			€ 776.871,00

4.3.2.2. Il “*Servizio Operatore Inbound*” con erogazione alla domenica

Per il “*Servizio Operatore di tipo Inbound*”, reso su canale sincrono (telefono) nella giornata di domenica, il capitolato tecnico della Convenzione Consip (paragrafo 7) prevede una remunerazione ad ora/uomo; il prezzo è costruito considerando:

- a) un *valore-base* per ora/uomo;
- b) un *valore per i fattori moltiplicativi* del valore-base con riferimento alle opzioni applicabili agli operatori utilizzabili;
- c) un *valore per i fattori aggiuntivi* al valore-base con riferimento all'integrazione di sistemi che vengono apportate all'infrastruttura di servizio.

Nel capitolato della Convenzione Consip (paragrafo 4.1.5.2) è precisato che dall'utilizzo di operatori alla domenica (Fascia straordinaria), deriva la classificazione di tali operatori quali "operatori esclusivi", a prescindere da ogni altra eventuale circostanza di fatto¹². Di tale qualificazione si terrà conto in seguito, nell'ambito della valorizzazione dei c.d. fattori moltiplicativi.

Per ciò che riguarda viceversa gli altri fattori di determinazione del costo (competenze degli operatori, modalità operative e strumenti utilizzati), il servizio erogato alla domenica non si differenzia da quello erogato dal lunedì al sabato.

Il metodo di valorizzazione indicato nella Convenzione Consip e sopra descritto è di seguito applicato con riferimento all'Offerta per il *Contact Center Metropolitan*.

a) La determinazione del valore-base:

Il prezzo-base per ora/uomo di servizio erogato in fascia straordinaria, notturno o domenica, è puntualmente indicato nella tabella "*Corrispettivi e tariffe*" di cui all'allegato D della Convenzione Consip, in Euro 16,361.

Per la valorizzazione del costo-base annuale, si è preliminarmente individuato il volume complessivo annuale di ore/uomo per servizi domenicali, utilizzando la seguente formula:

$$\text{Volume di ore/uomo/anno} = (\text{ore/uomo/mese} \times \text{num. mesi})$$

$$\text{Volume di ore/uomo/anno} = (80 \times 12) = 960$$

dove le ore/uomo/mese sono quelle precisate nel punto 2 dei Chiarimenti forniti da *Veritas S.p.A.*.

* * * * *

Per quanto precede, il valore base annuale del "Servizio Operatore di tipo Inbound" erogato di domenica è pari ad Euro 15.706,56, come da tabella che segue:

Descrizione	Volume delle ore/uomo/anno	Prezzo base di riferimento (€/ora)	Valore annuale
Servizio Operatore di tipo Inbound (dom)	960	€ 16,361	€ 15.706,56

b) I fattori moltiplicativi del valore base

Si riprendono in questa sede i contenuti dell'analisi svolta sui fattori moltiplicativi a commento del "*Servizio Operatore di tipo Inbound*" reso dal lunedì al sabato. Ciò con l'unica

¹² Lo stesso vale anche per l'utilizzo di operatori nella fascia oraria lunedì-sabato tra le 22.00 e le 7.00, che nel caso oggetto di esame peraltro non si verifica.

eccezione che, come detto e secondo i parametri della Convenzione Consip, l'erogazione del servizio di domenica implica la classificazione degli operatori utilizzati quali "operatori esclusivi", definiti in particolare "operatori in orario notturno - domenica".

Conseguentemente, per la configurazione in esame, i fattori moltiplicativi rilevanti sono quelli riferiti a "operatori con competenze specialistiche" ed "operatori in orario notturno - domenica" a cui sono associati rispettivamente i parametri 115% e 120% così come indicati nella tabella "Corrispettivi e tariffe" di cui all'allegato D della Convenzione Consip.

Per effetto della composizione tra loro dei fattori moltiplicativi sopra indicati, l'incremento del prezzo-base di riferimento per ora/uomo che viene a determinarsi è il seguente:

Descrizione opzione	Prezzo base di riferimento (€/ora)	Incremento in % del prezzo base di rif.	Incremento del prezzo base di rif. (€/ora)
Per competenze specialistiche degli operatori	16,361	38%	€ 6,217
Per operatori orario notturno - domenica			

* * * * *

Conseguentemente, la quantificazione del valore dei fattori moltiplicativi su base annuale è la seguente:

Descrizione	Volume delle ore/uomo/anno	Incremento del prezzo base di rif. (€/ora)	Valore annuale
Per fattori moltiplicativi	960	€ 6,217	€ 5.968,49

c) I fattori aggiuntivi del valore base:

I sistemi a supporto dell'infrastruttura di servizio sono i medesimi sia per il servizio erogato dal lunedì al sabato, sia per il servizio erogato alla domenica.

Riprendendo dunque in questa sede le considerazioni già svolte con riferimento alla presenza in capo al *Contact Center Metropolitano* dei sistemi integrativi a supporto dell'infrastruttura, si riportano nelle tabelle che seguono:

- il valore unitario, espresso in Euro/ora, di ciascun fattore aggiuntivo determinato come da capitolato tecnico della Convenzione Consip (par. 7.1.1.4.), ossia moltiplicando per il fattore 42 il valore Euro/minuto del singolo fattore aggiuntivo risultante da tabella "Corrispettivi e tariffe" di cui all'allegato D della Convenzione Consip;
- l'importo complessivo dell'incremento del prezzo-base di riferimento per ora/uomo:

Descrizione sistemi a supporto dell'infrastruttura di servizio	Fattore aggiuntivo (€/min)	Coefficiente moltiplicativo	Fattore aggiuntivo (€/ora)
Sistema di accesso ed accoglienza	€ 0,020	42	€ 0,840
Sistema di gest. dei contatti e delle rich. di ser.	€ 0,010	42	€ 0,420
Sistema di gest. della base dati di conoscenza	€ 0,010	42	€ 0,420

SCTS

Descrizione sistemi a supporto dell'infrastruttura di servizio	Fattore aggiuntivo (€/ora)	Increm. del prezzo base di rif. (€/ora)
Sistema di accesso ed accoglienza	€ 0,840	€ 1,680
Sistema di gestione dei contatti e delle richieste di servizio	€ 0,420	
Sistema di gestione della base dati di conoscenza	€ 0,420	

La valorizzazione dei fattori aggiuntivi su base annuale è dunque quella che segue:

Descrizione	Volume delle ore/uomo/anno	Increm. del prezzo base di rif. (€/ora)	Valore annuale
Per fattori aggiuntivi	960	€ 1,680	€ 1.612,80

* * * * *

Riassumendo, e sulla base delle elaborazioni e quantificazioni svolte presente paragrafo 4.3.2.2., il costo complessivo annuale attribuibile alla configurazione "Servizio Operatore di tipo Inbound" erogato alla domenica da Veritas S.p.A. a favore del Comune di Venezia può essere determinato – applicando la metodologia di calcolo e le tariffe previste dalla Convenzione Consip – nell'importo di **Euro 23.287,25**. Nel dettaglio:

Descrizione	Volume delle ore/uomo/anno	Prezzo base di riferimento (€/ora)	Valore annuale
Servizio Operatore di tipo Inbound (dom)	960	€ 16,361	€ 15.706,56
Fattori moltiplicativi	960	€ 6,217	€ 5.968,49
Fattori aggiuntivi	960	€ 1,680	€ 1.612,80
Totale per "Servizio Operatore di tipo Inbound" con erogazione di domenica			€ 23.287,85

4.3.3. Altri elementi del Contact Center oggetto di valorizzazione

Per la fornitura del servizio di contact center, Veritas S.p.A. ha precisato che:

- utilizzerà una linea di connessione dati con i sistemi del Comune di Venezia (punto 6 dei Chiarimenti);
- una figura con competenze di "Responsabile Tecnico" (art. 7 dell'Offerta e punto 7 dei Chiarimenti).

L'analisi di tali ulteriori elementi integrativi e la valorizzazione dei relativi costi è descritta nei paragrafi che seguono.

4.3.3.1. Il "servizio di connettività dati"

Nel precedente paragrafo 3.2.1.4. ("Struttura operativa"), sono state riepilogate le risorse tecnologiche che la società Veritas S.p.A. utilizzerà per l'infrastruttura dedicata al servizio di Contact Center Metropolitano. Tra tali risorse è compresa anche una linea che permetterà la connessione dati tra la sede operativa del contact center e la rete *intranet* del Comune di Venezia; nel punto 6 dei Chiarimenti forniti da Veritas S.p.A. è stato precisato che tale linea presenta le seguenti caratteristiche:

- una banda fisica nominale massima (BMA) di 1000 Mbps;
- una garanzia della banda in accesso (BGA) pari al 100% della BMA ossia pari a 1000

Mbps;

- il collegamento IP avviene mediante disponibilità su apparato di accesso (firewall) di *Veritas S.p.A.*, su cui viene creata interconnessione con analogo apparato connesso alla rete dati del Comune di Venezia, quest'ultimo di competenza di *Veritas S.p.A.*.

È stato altresì precisato che in caso di guasto all'apparato di interconnessione con la rete dati Comune di Venezia di competenza di *Veritas S.p.A.*, è previsto l'intervento di ripristino in 4 ore lavorative.

La connettività-dati realizzata da tale linea è considerata, secondo i parametri della Convenzione Consip, un servizio integrativo rispetto alle configurazioni di "Servizio Operatore di tipo Inbound" sinora analizzate; per tale servizio è prevista una remunerazione sulla base di un canone mensile determinato in relazione alle caratteristiche del collegamento in termini di banda fisica nominale massima (BMA) e di garanzia della banda di accesso (BGA).

La comparazione delle caratteristiche della linea connettività dati utilizzata dal *Contact Center Metropolitano* (BMA di 1000 Mbps e BGA pari al 100% della BMA ossia pari a 1000 Mbps) con quelle massime previste nella Convenzione Consip (BMA di 100 Mbps e BGA pari al 50% della BMA ossia almeno pari a 50 Mbps) evidenzia la maggior capacità di connessione ed affidabilità della linea. A ciò si somma il vincolo relativo ai tempi di ripristino in caso di guasto.

* * * * *

Tenuto conto delle caratteristiche della linea e dei canoni mensili riportati nella tabella "Corrispettivi e tariffe" di cui all'allegato D della Convenzione Consip, alla linea di connettività-dati sopra descritta deve essere attribuito un valore mensile di Euro 2.050,00.

La valorizzazione del servizio connettività dati su base annuale è dunque quella che segue:

Descrizione	Quantità linee	Prezzo (€/mese)	Valore annuale
Servizio di connettività dati	1	€ 2.050,00	€ 24.600,00
Totale per "Servizio di connettività dati"			€ 24.600,00

4.3.3.2. Il "Responsabile Tecnico"

Nella struttura organizzativa del *Contact Center Metropolitano* è prevista la figura del "Responsabile Tecnico" il quale – come precisato al punto 7 dei Chiarimenti forniti dalla società *Veritas S.p.A.* – è dotato di adeguate certificazioni tecniche ed ha conoscenza specifica della piattaforma di *contact center* in uso. Tale soggetto è responsabile del corretto funzionamento delle infrastrutture tecnologiche dedicate al servizio di *contact center* DiMe ed in particolare della piattaforma telefonica, delle linee telefoniche e delle linee-dati. Nei Chiarimenti è altresì precisato che il Responsabile Tecnico deve (i) curare la manutenzione dell'hardware messo a disposizione degli operatori, verificandone la coerenza di funzionamento rispetto alle performance richieste, deve (ii) provvedere allo sviluppo della piattaforma in termini di programmazione software sulla base di esigenze operative

correnti, e deve (iii) collaborare con il Responsabile del Servizio per la realizzazione di nuove implementazioni di servizi qualora richiesti dalla Committente.

Il tempo che tale soggetto dedicherà alle attività di contact center a servizio del Comune di Venezia è determinato, nei Chiarimenti resi da *Veritas S.p.A.*, in 52 giornate/anno.

Tale specifica figura professionale, come già indicato al precedente paragrafo 4.3.1., non è tra quelle ricomprese nella configurazione minima della struttura organizzativa per il "Servizio Operatore Inbound" prevista dalla Convenzione Consip; pertanto, tale figura non è stata ancora oggetto di valorizzazione in questa sede. Per attribuire adeguato valore a tale elemento aggiuntivo, si è operato secondo il metodo di seguito descritto.

Nel capitolato tecnico della già richiamata Convenzione Consip, ed in particolare al paragrafo 4.5, sono individuabili le figure tecniche¹³ utilizzabili per il "Servizio di integrazione"; tali figure permettono la realizzazione delle integrazioni informatiche tra le infrastrutture tecnologiche dell'Amministrazione e quelle dell'Aggiudicatario.

Esaminate le caratteristiche curriculari di ciascuna delle figure professionali richiamate nella Convenzione Consip, è risultata l'assimilabilità della figura del "Responsabile Tecnico" della struttura organizzativa del Contact Center Metropolitano a quella del "Analista funzionale". Infatti il "Responsabile Tecnico" presenta i seguenti requisiti:

- è un quadro aziendale con decennale esperienza lavorativa;
- ha competenze specialistiche nella gestione di sistemi complessi di contact center, e con formazione certificata in ordine alla piattaforma software;
- ha competenze nell'analisi e progettazione di sistemi informativi e procedure complesse;
- ha esperienza nel coordinamento di team tecnici;
- redige manualistica tecnica a supporto del progetto ed ha esperienza nella realizzazione di integrazioni CTI;
- ha conoscenza dei principali strumenti di *office automation*.

* * * * *

Avendo quindi a riferimento la figura di "Analista Funzionale" e prezzo orario alla stessa assegnata nella tabella "Corrispettivi e tariffe" di cui all'allegato D della Convenzione Consip, la valorizzazione del costo annuale del "Responsabile Tecnico" nell'ambito del processo di valutazione della congruità dell'Offerta può essere determinata come segue:

Descrizione	Volume delle ore/uomo/anno	Prezzo (€/giorno/uomo)	Valore annuale
"Responsabile Tecnico"	52	€ 200,00	€ 10.400,00
Totale per "Responsabile Tecnico"			€ 10.400,00

¹³ Le figure individuate secondo qualifica professionale sono: Capo progetto, Analista funzionale, Analista programmatore, Programmatore, Sistemista BDA Senior, Tecnico di collaudo ed integrazione dei sistemi, Specialista di tecnologia/prodotto.

4.3.4. Servizi del Contact Center Metropolitano non valorizzati

A completamento degli approfondimenti svolti, vengono di seguito evidenziati alcuni servizi che, secondo le informazioni acquisite, risulteranno in concreto resi dal fornitore e dunque devono intendersi inclusi nell'Offerta, ma che nella stessa non sono specificamente evidenziati. Per tale ultima ragione, tali elementi non sono stati oggetto di valorizzazione in questa sede; si ritiene peraltro che gli stessi possano in ogni caso costituire un elemento di ulteriore stabilità nel complessivo giudizio di congruità dell'Offerta.

4.3.4.1 Gli operatori multilingua base

Nel precedente paragrafo 4.3.2.1. è stato già indicato che, seppur non previsto nell'Offerta, il 45% degli operatori del *contact center* presenta competenze linguistiche avanzate. Tali operatori risulterebbero conseguentemente classificabili, secondo i parametri Convenzione Consip, come "Operatori multilingua base".

Ove si procedesse alla valorizzazione di tale fattore moltiplicativo nell'ambito del complessivo processo di comparazione del "Servizio Operatori di tipo Inbound" con erogazione dello stesso dal lunedì al sabato, detta valorizzazione dovrebbe essere svolta attraverso la suddivisione che segue:

- i) in primo luogo si dovrebbe procedere alla determinazione del valore unitario dei fattori moltiplicativi senza "operatori multilingua base", da applicare al 55% dei minuti/anno complessivi. La determinazione del prezzo al minuto del servizio è naturalmente la stessa già individuata al precedente paragrafo 4.3.2.1. (ove l'unico fattore moltiplicativo applicato era quello riferito agli "operatori con competenze specialistiche") e che di seguito si riporta:

Descrizione opzione - configurazione 1	Prezzo base di riferimento (€/min)	Increment. in % del prezzo base di rif.	Increment. del prezzo base di rif. (€/min.)
Per competenze specialistiche degli operatori	€ 0,506	15%	€ 0,075

- ii) in secondo luogo si dovrebbe procedere alla determinazione del valore unitario dei fattori moltiplicativi con "operatori multilingua base", da applicare al residuo 45% dei minuti/anno complessivi. Per detto calcolo risulterebbero rilevanti i fattori moltiplicativi "operatori specialistici" e "operatori multilingua base", a cui è associato rispettivamente il parametro 115% e 110% così come indicato nella tabella "Corrispettivi e tariffe" di cui all'allegato D della Convenzione Consip. L'incremento del prezzo base di riferimento per minuto di contatto, generato dai suddetti fattori moltiplicativi, risulterebbe determinato come segue:

Descrizione opzione - configurazione 2	Prezzo base di riferimento (€/min)	Increment. in % del prezzo base di rif.	Increment. del prezzo base di rif. (€/min.)
Per competenze specialistiche degli operatori	0,506	27%	€ 0,137
Per operatori multilingua base			

* * * * *

Tenuto conto delle considerazioni sopra esposte, il valore complessivo annuale dei fattori

moltiplicativi nella configurazione "Servizio Operatore di tipo Inbound" con erogazione dal lunedì al sabato potrebbe essere rideterminato come segue:

Descrizione	Volume dei minuti/anno	Incr. del prezzo base di rif. (€/min.)	Valore annuale
Per fattori moltiplicativi - configurazione 1	688.050	€ 0,075	€ 51.603,75
Per fattori moltiplicativi - configurazione 2	562.950	€ 0,137	€ 76.910,23
Totale complessivo per fattori moltiplicativi (con "operatori multilingua base" al 45%)			€ 128.513,98

Tale importo, ove comparato con quello di cui alla lettera b) del paragrafo 4.3.2.1., genera un potenziale margine aggiuntivo di congruità di circa Euro 34.000.

4.3.4.2 Il servizio erogato la domenica e l'incremento per eventi straordinari

Nel precedente paragrafo 3.2.1.1. è stato evidenziato che l'Offerta prevede che le parti contraenti possano concordare eventuali rimodulazioni – anche in estensione – dell'operatività del servizio in caso di eventi straordinari e/o emergenziali.

Al punto 2 dei propri Chiarimenti, *Veritas S.p.A.* ha precisato che tali rimodulazioni potrebbe riguardare gli eventi "Vogalonga", "Redentore", "Regata storica" e le consultazioni elettorali/referendarie; nei Chiarimenti è precisato che si tratterebbe in tutti i casi di eventi domenicali e che il maggior carico in termini di ore richieste da tale rafforzamento del servizio sarebbe pari a complessive 320 ore annue.

Ove si intendesse valorizzare detto parametro per la configurazione "Servizio Operatori di tipo Inbound" con erogazione di domenica, il volume complessivo annuale di ore/uomo per servizi domenicali passerebbe da n. 960 (già valorizzate al paragrafo 4.3.2.2.) a n. 1.272.

* * * * *

Ove si tenesse conto di tale elemento, il valore complessivo di *benchmark* nella configurazione "Servizio Operatore di tipo Inbound" con erogazione di domenica potrebbe essere rideterminato come segue:

Descrizione	Volume delle ore/uomo/anno	Prezzo base di riferimento (€/ora)	Valore annuale
Servizio Operatore di tipo Inbound (dom)	1.272	€ 16,361	€ 20.811,19
Fattori moltiplicativi	1.272	€ 6,217	€ 7.908,25
Fattori aggiuntivi	1.272	€ 1,680	€ 2.136,96
Totale per "Servizio Operatore di tipo Inbound" con erogazione di domenica (+ incr. eventi)			€ 30.856,40

Tale importo, ove comparato con quello di cui al paragrafo 4.3.2.2., genera un potenziale margine aggiuntivo di congruità di circa Euro 7.000.

5. CONCLUSIONI

Nella tabella che segue vengono riepilogati i costi annuali in precedenza calcolati. Tutti gli importi sono espressi "I.V.A. esclusa".

Descrizione	Valore annuale
Totale per "Servizio Operatore di tipo Inbound" con erogazione dal lunedì al sabato	€ 776.871,00
Totale per "Servizio Operatore di tipo Inbound" con erogazione di domenica	€ 23.287,85
Totale per "Servizio di connettività dati"	€ 24.600,00
Totale per "Responsabile Tecnico"	€ 10.400,00
Totale costo complessivo del Contact Center Metropolitan	€ 835.158,85

In sintesi, dunque, la stima di mercato di cui si è giunti (Euro 835.158,85) è superiore al corrispettivo indicato nell'Offerta da *Veritas S.p.A.* (Euro 800.000,00).

* * * * *

Per tutto quanto precede, il sottoscritto Professionista ritiene di poter esprimere un giudizio di congruità economica dell'Offerta presentata dalla società *Veritas S.p.A.* per il servizio di gestione del Contact Center Metropolitan.

6. LIMITAZIONI ED ESCLUSIONI

- a) Il giudizio di stima si fonda sulle informazioni, sui documenti e sulle assunzioni forniti/indicati dal Cliente. Il perito non assume alcuna responsabilità in ordine alla completezza, correttezza e veridicità di tali documenti o informazioni o indicazioni in ordine alle assunzioni.
- b) Il giudizio si fonda altresì sul presupposto che la bozza di proposta contrattuale consegnata dal Cliente si traduca in un documento contrattuale definitivo che non ne alteri, nella sostanza, i contenuti. Allo stesso modo è presupposto essenziale del presente giudizio la conformità dei servizi resi rispetto alle previsioni e l'invarianza del corrispettivo oggetto del giudizio di congruità per tutta la durata del contratto. Su tale ultimo aspetto, è infatti evidente come l'effettiva attivazione della clausola di regolazione del prezzo prevista dall'art. 22 dell'Offerta si ponga al di fuori della possibilità da parte dello scrivente, ad oggi, di prevederne portata e costi. Deve in ogni caso essere precisato che, ad avviso dello scrivente, nella verifica dell'attivabilità concreta della clausola richiamata, il Comune di Venezia dovrà tener conto anche delle informazioni aggiuntive rese da *Veritas S.p.A.* nei propri *Chiarimenti*. Dette informazioni aggiuntive indicano infatti un insieme di servizi e minutaggi che devono intendersi già compresi, a prescindere da ogni altra considerazione, nel prezzo del servizio così come contrattualmente definito.
- c) Dall'incarico è esclusa ogni valutazione di natura legale e/o giuridica e/o ogni approfondimento in ordine alla effettiva realizzazione o realizzabilità della prospettata operazione in virtù di vincoli esistenti che possano impedirne e/o condizionarne il

perfezionamento. Dall'incarico è esclusa anche ogni attività di revisione legale dei conti e di analisi fiscale.

- d) Il giudizio non tiene conto della possibilità del manifestarsi di eventi di natura straordinaria ed imprevedibile (quali, a mero titolo esemplificativo, variazioni nella normativa di settore, nella normativa fiscale e/o degli scenari politici e sociali).

7. RISERVATEZZA DEI DATI

Le analisi, le elaborazioni, i giudizi e più in generale i contenuti del presente documento sono strettamente confidenziali e redatti ad esclusivo beneficio del Cliente.

La consegna e/o visione del presente documento da parte di terzi non potrà avvenire se non previa autorizzazione scritta del Professionista; è in ogni caso inteso che detta consegna e/o visione da parte di terzi avverrà sotto l'esclusiva responsabilità del Cliente, il quale conferma di essere edotto e di accettare che il Professionista non assume alcuna responsabilità nei confronti dei predetti terzi in relazione alla esibizione, alla divulgazione e al contenuto del presente documento.

Ricevendo il presente documento il Cliente esonera il Professionista nonché i suoi dipendenti, collaboratori e consulenti da ogni responsabilità, danno, costo, onere o spesa nei quali il Professionista possa eventualmente incorrere e/o debba sopportare e/o causare in relazione alla esibizione e/o divulgazione del presente documento a terzi, e si obbliga a tenere il Professionista nonché i suoi dipendenti, collaboratori e consulenti manlevati e indenni da qualsiasi pregiudizio o danno dovesse in tal senso loro derivare.

8. INDICE DEGLI ALLEGATI

- All. 1: lettera di incarico del 23 marzo 2021;
All. 2: provvedimenti autorizzativi di proroga per il deposito della relazione di congruità economica;
All. 3: bozza di "Contratto di servizio" fatta pervenire dal proponente "Veritas S.p.A." al Comune di Venezia per la gestione del servizio di Contact Center Metropolitano;
All. 4: nota con chiarimenti resi dalla società Veritas S.p.A. in data 20/05/2021;
All. 5: Convenzione per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738 – Lotto 1;
All. 6: tabella "Corrispettivi e tariffe" di cui all'allegato D della Convenzione Consip.

San Donà di Piave, 10 giugno 2021



STUDIO DI CONSULENZA
TRIBUTARIA E SOCIETARIA

dott. Silla E. Sandrin