

177559-2026 - Състезателна процедура

Италия – Услуги по прехвърляне на телефонни повиквания – Servizio di contact center commerciale di Padania Acque S.p.A.

OJ S 51/2026 13/03/2026

Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Услуги

1. Купувач

1.1. Купувач

Официално наименование: Padania Acque S.p.A.

Електронна поща: padania_acque@legalmail.it

Дейност на възложителя: Дейности, свързани с вода

2. Процедура

2.1. Процедура

Заглавие: Servizio di contact center commerciale di Padania Acque S.p.A.

Описание: Servizio di contact center commerciale di Padania Acque S.p.A., come meglio descritto nei documenti di gara

Идентификатор на процедурата: c4cde1f0-1d36-4de6-918b-8f5ef6b01c72

Вътрешен идентификатор: ID544

Вид процедура: Открита

Процедурата се ускорява: не

2.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cprv): 79511000 Услуги по прехвърляне на телефонни повиквания

2.1.3. Стойност

Прогнозна стойност, без да се включва ДДС: 965 448,00 EUR

2.1.4. Обща информация

Допълнителна информация: Ai sensi dell'art. 14, c. 4, del D.lgs. 36/2023, il valore globale stimato dell'appalto pari a € 965.448,00 (IVA esclusa) si intende comprensivo dell'importo complessivo originario, dell'importo per l'opzione di proroga, dell'importo massimo per la proroga tecnica e dell'importo massimo del quinto d'obbligo. Il subappalto potrà essere effettuato unicamente a favore di soggetti iscritti al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) tenuto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM). In ragione delle specifiche caratteristiche del presente appalto e dell'esigenza di Padania Acque S.p.A. di tracciare la filiera dei soggetti coinvolti nelle attività di contact center e monitorare ogni successivo adempimento anche ai fini ARERA, ai sensi dell'art. 119, c. 17, del D.lgs. 36/2023, le attività del presente appalto, seppur subappaltabili, non potranno, a loro volta, formare oggetto di ulteriore subappalto. Troverà applicazione il meccanismo di revisione dei prezzi così come esplicitato nella documentazione di gara

Правно основание:

Директива 2014/25/EC

2.1.6. Основания за изключване

Източници на основанията за изключване: Уведомление

Корупция:

Измами:

Изпиране на пари или финансиране на тероризма:

Участие в престъпна организация:

Терористични престъпления или престъпления, които са свързани с терористични дейности:

Детски труд и други форми на трафик на хора:

Нарушение на задължения в областта на екологичното право:

Нарушение на задължения в областта на трудовото право:

Нарушение на задължения в областта на социалното право:

Споразумения с други икономически оператори за нарушаване на конкуренцията:

Тежко професионално нарушение:

Неверни данни, укриване на информация, непредставяне на придружаващи документи или получаване на поверителна информация във връзка с процедурата:

Нарушение, свързано с професионалното поведение при обществени поръчки в областта на отбраната:

Конфликт на интереси, свързан с участието в процедурата за възлагане на обществена поръчка:

Пряко или косвено участие в подготовката на процедурата за възлагане на обществена поръчка:

Предсрочно прекратяване на договор и налагане на обезщетения или други подобни санкции:

Липса на надеждност по отношение на изключването на рискове за сигурността на държавата:

Неизпълнение на задълженията, установено на базата на специфични национални основания за изключване:

Неизпълнение на задължение, свързано с плащането на социалноосигурителни вноски:

Неизпълнение на задължение, свързано с плащането на данъци:

Прекратена стопанска дейност:

Банкрут:

Споразумение с кредиторите:

Неплатежоспособност:

Администриране на активите от ликвидатор:

Аналогична на несъстоятелност ситуация съгласно националното законодателство:

5. Обособена позиция

5.1. Обособена позиция: LOT-0001

Заглавие: Servizio di contact center commerciale di Padania Acque S.p.A.

Описание: Servizio di contact center commerciale di Padania Acque S.p.A., come meglio descritto nei documenti di gara

Вътрешен идентификатор: ID544

5.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cpv): 79511000 Услуги по прехвърляне на телефонни повиквания

Варианти:

Описание на опциите: Ai sensi dell'art. 120, c. 10, del D.lgs. 36/2023, la Stazione Appaltante si riserva di prorogare il contratto per una durata massima pari a 24 (ventiquattro) mesi ai prezzi, patti e condizioni ivi stabiliti. In casi eccezionali, il contratto in corso di esecuzione può essere prorogato ai sensi dell'art. 120, c. 11, del D.lgs. 36/2023 per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura di individuazione del nuovo contraente, in ogni caso non superiore a sei mesi. È facoltà della Stazione Appaltante applicare la previsione di cui all'art. 120, c. 9, del D.lgs. 36/2023

5.1.2. Място на изпълнение

Град: Cremona

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Cremona (ITC4A)

Държава: Италия

5.1.3. Очаквана продължителност

Начална дата: 31/07/2026

Срок: 24 Месеци

5.1.4. Подновяване

Максимален брой подновявания: 0

5.1.5. Стойност

Прогнозна стойност, без да се включва ДДС: 965 448,00 EUR

5.1.6. Обща информация

Запазено участие:

Участието не е запазено.

Проект за възлагане на обществена поръчка, който не е финансиран със средства от ЕС
Поръчката попада в приложното поле на Споразумението за държавните поръчки (СДП)
: да

Тази обществена поръчка е подходяща и за малки и средни предприятия (МСП): да
Допълнителна информация: Si specifica che la data di inizio, come sopra indicata, è da intendersi come meramente presuntiva. Il contratto avrà durata di 24 (ventiquattro) mesi decorrenti dalla data del verbale di consegna del servizio.

5.1.9. Критерии за подбор

Източници на критерии за избор: Уведомление

Критерий: Регистрация в търговски регистър

Описание на критерия за подбор: Requisito di idoneità professionale a) Iscrizione nel Registro delle Imprese per attività pertinenti con quelle oggetto della presente procedura di gara

Критерий: Необходимост от разрешение или членство в конкретна организация за договори за услуги

Описание на критерия за подбор: Requisito di idoneità professionale b) Iscrizione nel Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) tenuto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), ai sensi dell'art. 2, c. 1, lett. k), di cui all'Allegato A della delibera n. 666/08/CONS del 26 novembre 2008 recante "Regolamento per l'organizzazione e la tenuta del Registro degli operatori di comunicazione"

Критерий: Общ годишен оборот

Описание на критерия за подбор: Requisito di capacità economico e finanziaria c) Fatturato globale maturato nei migliori tre anni degli ultimi cinque anni precedenti a quello di indizione della presente procedura di appalto di importo almeno pari a € 1.500.000,00

Критерий: Референции за определени услуги

Описание на критерия за подбор: Requisito di capacità tecnica e professionale d)

Esecuzione negli ultimi dieci anni dalla data di pubblicazione del Bando di gara di servizi analoghi a quello da affidarsi, vale a dire servizi di contact center, per un importo pari almeno a € 500.000,00. Al fine di comprovare la capacità dell'operatore, tale importo potrà essere raggiunto tramite la somma di un massimo di n. 3 contratti

5.1.10. Критерии за възлагане

Критерий:

Вид: Качество

Описание: Criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo. L'aggiudicazione verrà, pertanto, disposta nei confronti del concorrente che avrà ottenuto il punteggio più alto, dato dalla somma dei punti ottenuti dall'offerta tecnica (max 80 punti) e dall'offerta economica (max 20 punti), secondo le modalità indicate nella documentazione di gara

5.1.11. Документация за възлагане на обществена поръчка

Адрес на документацията за обществената поръчка: <https://padania-acque.acquistitelematici.it/tender/544>

5.1.12. Условия за възлагане на обществена поръчка

Условия за подаване:

Електронно подаване: Задължително

Адрес за подаване: <https://padania-acque.acquistitelematici.it/>

Езици, на които могат да се подават оферти или заявления за участие: италиански

Електронен каталог: Забранено

Оферентите могат да представят повече от една оферта: Забранено

Описание на финансовата гаранция: Si fa rimando alla documentazione di gara

Краен срок за получаване на оферти: 21/04/2026 12:00:00 (UTC+01:00)

централноевропейско време, западноевропейско лятно време

Продължителност, през която офертата трябва да остане валидна: 180 Дни

Информация за обществената поръчка:

Дата на отваряне: 22/04/2026 08:30:00 (UTC+01:00) централноевропейско време, западноевропейско лятно време

Място: La seduta di gara si svolgerà in modalità telematica da remoto, secondo le modalità indicate nel Disciplinare di gara

Допълнителна информация: Alla seduta pubblica di gara potranno partecipare i legali rappresentanti/procuratori delle imprese interessate oppure persone munite di specifica delega, inoltrando apposita richiesta alla Stazione Appaltante nei termini e con le modalità indicate nel Disciplinare di gara

Условия на договора:

Изпълнението на договора трябва да се извършва в рамките на програми за създаване на защитени работни места: Не

Условия, свързани с изпълнението на договора: Si fa rimando a quanto disciplinato nella documentazione di gara

Електронно фактуриране: Задължително

Ще се използва електронно поръчване: не

Ще се използва електронно плащане: да

Финансово споразумение: Si fa rimando alla documentazione di gara

5.1.15. Техники

Рамково споразумение:

Няма рамково споразумение

Информация за динамичната система за покупки:

Няма динамична система за покупки

5.1.16. Допълнителна информация, медиация и преразглеждане (обжалване)

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването): Tribunale Amministrativo Regionale per la Lombardia Brescia

Информация за крайните срокове за преразглеждане: Trenta giorni decorrenti dalla pubblicazione del presente bando

Организация, която предоставя допълнителна информация за процедурата за възлагане : Padania Acque S.p.A.

Организация, която предоставя достъп до документацията за поръчката без връзка с интернет: Padania Acque S.p.A.

Организация, която получава заявленията за участие: Padania Acque S.p.A.

Организация, която обработва офертите: Padania Acque S.p.A.

8. Организации

8.1. ORG-0001

Официално наименование: Padania Acque S.p.A.

Регистрационен номер: 00111860193

Пощенски адрес: Via del Macello, 14

Град: Cremona

Пощенски код: 26100

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Cremona (ITC4A)

Държава: Италия

Звено за контакт: RUP: Gianmario Fiorini

Електронна поща: padania_acque@legalmail.it

Телефон: +39 0372471

Факс: 0372479239

Интернет адрес: <https://www.padania-acque.it/>

Крайна точка за обмен на информация (URL): <https://padania-acque.acquistitelematici.it/>

Профил на купувача: <https://padania-acque.portaletrasparenza.net/>

Роли на тази организация:

Купувач

Организация, която предоставя допълнителна информация за процедурата за възлагане

Организация, която предоставя достъп до документацията за поръчката без връзка с интернет

Организация, която получава заявленията за участие

Организация, която обработва офертите

8.1. ORG-0002

Официално наименование: Tribunale Amministrativo Regionale per la Lombardia Brescia

Регистрационен номер: 98156760179

Пощенски адрес: Via Carlo Zima, 3

Град: Brescia

Пощенски код: 25121

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Brescia (ITC47)

Държава: Италия

Електронна поща: bs_ricevimento_ricorsi_cpa@pec.gacert.it

Телефон: +39 0302279401

Роли на тази организация:

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването)

Информация за обявлението

Идентификатор/версия на обявлението: eb65e60f-3ad0-4a70-a6a0-e2eff4e1af96 - 01

Вид на формуляра: Състезателна процедура

Вид обявление: Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Подвид на обявлението: 17

Дата на изпращане на известието: 12/03/2026 13:53:00 (UTC+01:00)

централноевропейско време, западноевропейско лятно време

Езици, на които настоящото известие е официално достъпно: италиански

Номер на публикуване на обявлението: 177559-2026

Номер на броя на ОВ S: 51/2026

Дата на публикуване: 13/03/2026