

675430-2026 - Състезателна процедура

Италия – Услуги по прехвърляне на телефонни повиквания – Servizio di contact center nell'ambito della Distribuzione Energia Elettrica e Gas.

OJ S 190/2026 01/10/2026

Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Услуги

1. Купувач

1.1. Купувач

Официално наименование: IREN S.p.A. in nome e per conto di IRETI S.p.A.

Електронна поща: assistenza_appalti@pec.gruppoiren.it

Дейност на възложителя: Дейности, свързани с електроенергия

2. Процедура

2.1. Процедура

Заглавие: Servizio di contact center nell'ambito della Distribuzione Energia Elettrica e Gas.

Описание: T_56851 - Servizio di contact center nell'ambito della Distribuzione Energia Elettrica e Gas.

Идентификатор на процедурата: fb4a6e27-1649-4b2a-8f7e-19ff67b913c4

Вид процедура: Открита

Процедурата се ускорява: не

2.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

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

2.1.2. Място на изпълнение

Държава: Италия

На всяко място в дадена държава

2.1.3. Стойност

Прогнозна стойност, без да се включва ДДС: 5 280 000,00 EUR

2.1.4. Обща информация

Правно основание:

Директива 2014/25/ЕС

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: T_56851 - Servizio di contact center nell'ambito della Distribuzione Energia Elettrica e Gas.

Описание: Servizio di contact center nell'ambito della Distribuzione Energia Elettrica e Gas.
Вътрешен идентификатор: Rfq_15469

5.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

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

Варианти:

Описание на опциите: Importo triennale a base di gara € 2.400.000,00 (IVA esclusa) Opzioni:
a) importo relativo all'opzione di rinnovo biennale, € 1.600.000,00 (IVA esclusa); b) importo relativo all'opzione di proroga semestrale del contratto ex art. 120/Modifica dei contratti in corso di esecuzione, comma 10 del D.Lg. n. 36/2023, € 400.000,00 (IVA esclusa); c) importo relativo alla variazione in aumento ex art. 120, comma 9 del D.Lg. n. 36/2023 (c.d. quinto d'obbligo) a valere sia per il periodo c.d. base che per il rinnovo, € 880.000,00 (IVA esclusa)

5.1.2. Място на изпълнение

Държава: Италия

На всяко място в дадена държава

5.1.3. Очаквана продължителност

Срок: 36 Месеци

5.1.4. Подновяване

Максимален брой подновявания: 1

5.1.5. Стойност

Прогнозна стойност, без да се включва ДДС: 5 280 000,00 EUR

5.1.6. Обща информация

Това е повтаряща се обществена поръчка

Описание: Importo relativo all'opzione di rinnovo biennale, € 1.740.000.000,00 (IVA esclusa)

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

5.1.9. Критерии за подбор

Източници на критерии за избор: Уведомление

Критерий: Регистрация в търговски регистър

Описание на критерия за подбор: a) Iscrizione nel Registro delle Imprese tenuto dalla Camera di Commercio Industria, Artigianato e Agricoltura (o in uno dei registri professionali o commerciali dello Stato di residenza se si tratta di uno Stato dell'U.E., in conformità a quanto previsto dall'art. 100/Requisiti di ordine speciale, comma 3 del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i.) per un'attività pertinente anche se non coincidente con l'oggetto dell'appalto; b) iscrizione al Registro degli operatori di comunicazione, ai sensi dell'art. 24-bis, comma 11, del d.l. 22 giugno 2012, n. 83 convertito, con modificazioni, dalla legge 7 agosto 2012, n. 134, così come sostituito dall'art. 1, comma 243, della legge 232/2016. c) impegno a garantire, in caso di aggiudicazione e laddove per l'esecuzione dell'appalto, ovvero per la realizzazione di attività ad esso connesse e strumentali, sia necessario procedere a nuove assunzioni, una quota almeno pari al 30% delle stesse (arrotondato all'unità) sia all'occupazione giovanile (under 36) che all'occupazione femminile

Критерий: Референции за определени услуги

Описание на критерия за подбор: Aver svolto con buon esito, nel decennio antecedente la data di pubblicazione del bando in GUUE , servizi analoghi (quali attività di customer care /contact center inbound) nel settore della segnalazione pronto intervento regolamentato dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas ed il sistema idrico, per un importo complessivo pari o superiore a: € 3.000.000,00 IVA esclusa

Критерий: Общ годишен оборот

Описание на критерия за подбор: Fatturato globale, maturato nei migliori tre anni degli ultimi cinque anni precedenti la data di pubblicazione del bando in G.U.U.E, per un importo non inferiore a € 5.000.000,00

5.1.10. Критерии за възлагане

Критерий:

Вид: Качество

Описание: criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo ai sensi dell'art. 108 comma 1 D.Lgs. 36/2023 (offerta tecnica 70/100 e offerta economica 30/100)

5.1.11. Документация за възлагане на обществена поръчка

Адрес на документацията за обществената поръчка: <https://portaleacquisti.gruppoiren.it>

5.1.12. Условия за възлагане на обществена поръчка

Условия за подаване:

Електронно подаване: Задължително

Адрес за подаване: <https://portaleacquisti.gruppoiren.it>

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

Електронен каталог: Забранено

Описание на финансовата гаранция: Si rimanda alla documentazione di gara

Краен срок за получаване на оферти: 10/11/2026 12:00:00 (UTC+01:00)

централноевропейско време, западноевропейско лятно време

Продължителност, през която офертата трябва да остане валидна: 6 Месеци

Информация за обществената поръчка:

Дата на отваряне: 11/11/2026 10:00:00 (UTC+01:00) централноевропейско време, западноевропейско лятно време

Място: Trattandosi di procedura svolta attraverso piattaforma telematica, l'apertura delle buste digitali avverrà in seduta riservata

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 rimanda alla documentazione di gara

Електронно фактуриране: Задължително

Финансово споразумение: Si rimanda 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 PIEMONTE

Информация за крайните срокове за преразглеждане: Si rimanda alla documentazione di gara

Организация, която предоставя допълнителна информация за процедурата за възлагане : IREN S.p.A. in nome e per conto di IRETI S.p.A.

Организация, която предоставя достъп до документацията за поръчката без връзка с интернет: IREN S.p.A. in nome e per conto di IRETI S.p.A.

Организация, която получава заявленията за участие: IREN S.p.A. in nome e per conto di IRETI S.p.A.

Организация, която обработва офертите: IREN S.p.A. in nome e per conto di IRETI S.p.A.

8. Организации

8.1. ORG-0001

Официално наименование: IREN S.p.A. in nome e per conto di IRETI S.p.A.
Регистрационен номер: 01791490343
Град: Reggio nell'Emilia
Пощенски код: 42123
Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Reggio nell'Emilia (ITH53)
Държава: Италия
Електронна поща: assistenza_appalti@pec.gruppoiren.it
Телефон: 0115549111

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: Tribubale Amministrativo Regionale PIEMONTE
Регистрационен номер: 96574140016
Град: Torino
Пощенски код: 10100
Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Torino (ITC11)
Държава: Италия
Електронна поща: tartosegrprotocolloamm@gacert.it
Телефон: 0115576411

Роли на тази организация:

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването)

Информация за обявлението

Идентификатор/версия на обявлението: 09ce29be-e221-4562-bef6-edc659c6827e - 01
Вид на формуляра: Състезателна процедура
Вид обявление: Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим
Подвид на обявлението: 17
Дата на изпращане на известието: 30/09/2026 09:27:47 (UTC+02:00) източноевропейско време, централноевропейско лятно време
Езици, на които настоящото известие е официално достъпно: италиански
Номер на публикуване на обявлението: 675430-2026
Номер на броя на ОВ S: 190/2026
Дата на публикуване: 01/10/2026