

523583-2026 - Competition

Italy – Telephone operator services – APPALTO SERVIZIO CONTACT CENTER COMMERCIALE
OJ S 144/2026 29/07/2026
Contract or concession notice – standard regime
Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Acque Bresciane S.r.l.

Email: acquistiegare@acquebresciane.it

Activity of the contracting entity: Water-related activities

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: APPALTO SERVIZIO CONTACT CENTER COMMERCIALE

Description: APPALTO SERVIZIO CONTACT CENTER COMMERCIALE

Procedure identifier: 750e6c41-ca61-4073-a670-8cfef2565ce6

Internal identifier: id 9617

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79511000 Telephone operator services

2.1.3. Value

Estimated value excluding VAT: 6 115 246,71 EUR

2.1.4. General information

Additional information: il disciplinare di gara e la documentazione di gara sono parte integrante del presente bando; - la durata del procedimento è prevista in 9 (nove) mesi dalla data di pubblicazione del bando di gara; - ai sensi dell'art. 11, co. 2, del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i., al personale impiegato nell'appalto è applicato il CCNL telecomunicazioni (cod CNEL K411) riferito alla prestazione principale dell'appalto; - ai sensi dell'art. 108, c.10 del D.lgs 36/2023 la SA si riserva la facoltà di non procedere all'aggiudicazione se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto; - la stipulazione del contratto di appalto ha luogo entro i successivi 60 giorni dalla comunicazione di aggiudicazione, salvo il differimento espressamente concordato con l'Appaltatore; Il contratto non potrà comunque essere stipulato prima di 32 giorni dall'invio dell'ultima delle comunicazioni del provvedimento di aggiudicazione, ai sensi dell'art. 18 c. 3 del D.lgs n. 36/2023. - i pagamenti verranno effettuati mediante Bonifico Bancario a 60 gg f.m. d.f.; - la SA rientra nell'ambito di applicazione dello Split Payment; - contributo ANAC: si rinvia al Disciplinare di gara; - per eventuali chiarimenti sulla presente procedura, i concorrenti potranno proporre quesiti scritti in Lingua Italiana, da inoltrare al RUP, accedendo all'area dedicata del Portale previa registrazione (selezionare la procedura e cliccare su "Dettagli/Invia quesito"), entro il termine perentorio di 10 (dieci) giorni lavorativi antecedenti il termine di presentazione delle offerte; le risposte di interesse generale saranno estese, in forma anonima, a tutti i partecipanti e

pubblicate sul Portale della SA, almeno 6 (sei) giorni prima della scadenza del termine stabilito per la ricezione delle offerte. Ogni comunicazione inerente la presente procedura di gara verrà effettuata tramite il Portale. - Si invitano gli operatori economici ad utilizzare unicamente tale strumento per comunicare con la SA. Eventuali richieste di chiarimento pervenute in forma differente dal Portale non saranno prese in considerazione. - Responsabile Unico del Progetto: dott. Paolo Saurgnani - Decisione a contrarre del RUP N. 115 del 13/07/2026

Legal basis:

Directive 2014/25/EU

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: European Single Procurement Document (ESPD)

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Title: APPALTO SERVIZIO CONTACT CENTER COMMERCIALE

Description: APPALTO SERVIZIO CONTACT CENTER COMMERCIALE

Internal identifier: id 9617

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79511000 Telephone operator services

Options:

Description of the options: -IMPORTO MASSIMO DEL QUINTO D'OBBLIGO sull'importo a base di gara 48 mesi (art. 120 comma 9 del Codice), in caso di variazioni in aumento € 497.152,56 -OPZIONE DI PROROGA DEL CONTRATTO per una durata massima di 48 mesi (art. 120 c. 10 del Codice) € 2.538.412,77 - OPZIONE MAGGIORI SERVIZI € 495.000,00 L'importo dell'appalto si intende al netto dell'I.V.A.

5.1.2. Place of performance

Town: Rovato

Country subdivision (NUTS): Brescia (ITC47)

Country: Italy

5.1.3. Estimated duration

Start date: 01/11/2026

Duration: 48 Months

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 0

5.1.5. Value

Estimated value excluding VAT: 6 115 246,71 EUR

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): no

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Procurement Document

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Quality

Description: 80 punti Offerta tecnica 20 punti Offerta economica Si rinvia al disciplinare di gara

5.1.11. Procurement documents

Deadline for requesting additional information: 07/09/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Central European Time, Western European Summer Time

Address of the procurement documents: <https://acquebresciane.acquistitelematici.it/tender/9617>

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://acquebresciane.acquistitelematici.it/>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: Italian

Electronic catalogue: Not allowed

Description of the financial guarantee: L'offerta è corredata, a pena di esclusione, da una garanzia provvisoria pari al 2% del valore complessivo della procedura (comprensivo delle opzioni) e precisamente di importo pari ad € 122.304,93 (euro centoventiduemila trecentoquattro/93). Si applicano le riduzioni di cui all'articolo 106, comma 8 del Codice. Si rinvia all'art. 10.4) del Disciplinare di gara.

Deadline for receipt of tenders: 21/09/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Central European Time, Western European Summer Time

Duration during which the tender must remain valid: 180 Days

Information about public opening:

Opening date: 22/09/2026 09:00:00 (UTC+01:00) Central European Time, Western European Summer Time

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Conditions relating to the performance of the contract: si rinvia ai documenti di gara

Electronic invoicing: Required

Electronic ordering will be used: no

Electronic payment will be used: yes

Financial arrangement: Fondi proprio di bilancio

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

No framework agreement

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: TAR LOMBARDIA sez. di Brescia

Information about review deadlines: Tutte le controversie tra la SA e l'Appaltatore in ordine all'interpretazione, esecuzione e/o risoluzione e/o recesso del presente contratto saranno esclusivamente di competenza del Foro di Brescia previo esperimento dei tentativi di transazione e di accordo bonario ai sensi degli artt. 211 e ss. del Codice dei Contratti.

Organisation providing additional information about the procurement procedure: Acque Bresciane S.r.l.

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Acque Bresciane S.r.l.
Registration number: 03832490985
Postal address: Via XXV Aprile 18
Town: Rovato
Postcode: 25038
Country subdivision (NUTS): Brescia (ITC47)
Country: Italy
Email: acquistiegare@acquebresciane.it
Telephone: 03077141

Roles of this organisation:

Buyer
Organisation providing additional information about the procurement procedure
Organisation receiving requests to participate
Organisation processing tenders

8.1. ORG-0002

Official name: TAR LOMBARDIA sez. di Brescia
Registration number: 98156760179
Postal address: Via Carlo Zima 3
Town: Brescia
Postcode: 25121
Country subdivision (NUTS): Brescia (ITC47)
Country: Italy
Email: segrprotocolloamm@ga-cert.it
Telephone: 0302279401

Roles of this organisation:

Review organisation

Notice information

Notice identifier/version: 698560d2-eeef-49bc-a9bf-7c73fb2088e5 - 01
Form type: Competition
Notice type: Contract or concession notice – standard regime
Notice subtype: 17
Notice dispatch date: 28/07/2026 11:07:00 (UTC+01:00) Central European Time, Western European Summer Time
Languages in which this notice is officially available: Italian
Notice publication number: 523583-2026
OJ S issue number: 144/2026
Publication date: 29/07/2026