

Italy-Pavia: Call centre
OJ S 225/2023 22/11/2023
Contract notice – utilities
Services

Legal Basis:

Directive 2014/25/EU

Section I: Contracting entity

I.1. Name and addresses

Official name: Pavia Acque S.c.a r.l.

Postal address: via Taramelli 2

Town: Pavia

NUTS code: ITC48 Pavia

Postal code: 27100

Country: Italy

E-mail: ufficiogare@cert.paviaacque.it

Telephone: +39 03821850625

Internet address(es):

Main address: <http://www.paviaacque.it>

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <http://www.paviaacque.it>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <https://paviaacque.tuttogare.it>

Tenders or requests to participate must be submitted to the abovementioned address

I.6. Main activity

Water

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement**II.1.1. Title**

SERVIZIO DI CALL CENTER COMMERCIALE PER LE UTENZE DEL SERVIZIO IDRICO DI PAVIA

Reference number: A02CD6DAAA

II.1.2. Main CPV code

79512000 Call centre

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Gestione delle chiamate in ingresso (ricezione, accogliimento, evasione) pervenute al numero verde commerciale di Pavia Acque, comprensivo di ticketing e tracciatura del contenuto della

chiamata e aggiornamento dei dati di contatto e dei dati anagrafici del chiamante, se già presente nel sistema gestionale utenza di Pavia Acque, [Net@2A](#). L'appalto include inoltre l'esecuzione in back office di attività di bonifiche anagrafiche e verifiche dati relativi a utenti e forniture, anche mediante contatto con l'utenza, con conseguente aggiornamento di file o registrazione nel gestionale [Net@2A](#), come dettagliato nel Capitolato Speciale d'Appalto

II.1.5. Estimated total value

Value excluding VAT: 1 100 200,00 EUR

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: ITC48 Pavia

II.2.4. Description of the procurement

Gestione delle chiamate in ingresso (ricezione, accoglimento, evasione) pervenute al numero verde commerciale di Pavia Acque, comprensivo di ticketing e tracciatura del contenuto della chiamata e aggiornamento dei dati di contatto e dei dati anagrafici del chiamante, se già presente nel sistema gestionale utenza di Pavia Acque, [Net@2A](#). L'appalto include inoltre l'esecuzione in back office di attività di bonifiche anagrafiche e verifiche dati relativi a utenti e forniture, anche mediante contatto con l'utenza, con conseguente aggiornamento di file o registrazione nel gestionale [Net@2A](#), come dettagliato nel Capitolato Speciale d'Appalto

II.2.5. Award criteria

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

II.2.6. Estimated value

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Duration in months: 24

This contract is subject to renewal: no

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: yes

Description of options:

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà, a proprio giudizio insindacabile, di rinnovare il contratto fino ad ulteriori 24 (ventiquattro) mesi.

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds: no

II.2.14. Additional information

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Open procedure

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system**IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)**

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

IV.2. Administrative information**IV.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate**

Date: 19/12/2023 Local time: 10:00

IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates**IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted**

Italian

IV.2.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

Duration in months: 6 (from the date stated for receipt of tender)

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 19/12/2023 Local time: 10:05

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: yes

VI.3. Additional information**VI.4. Procedures for review****VI.4.1. Review body**

Official name: TAR Lombardia

Town: Milano

Country: Italy

VI.5. Date of dispatch of this notice

17/11/2023