

675430-2026 - Kilpailu

Italia – Puhelinkeskuspalvelut – Servizio di contact center nell’ambito della Distribuzione Energia Elettrica e Gas.

OJ S 190/2026 01/10/2026

Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä
Palvelut

1. Ostaja

1.1. Ostaja

Virallinen nimi: IREN S.p.A. in nome e per conto di IRETI S.p.A.

Sähköposti: assistenza_appalti@pec.gruppoiren.it

Hankintayksikön toimiala: Sähköön liittyvät toiminnot

2. Menettely

2.1. Menettely

Ilmoituksen nimi: Servizio di contact center nell’ambito della Distribuzione Energia Elettrica e Gas.

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

Menettelyn tunnistus: fb4a6e27-1649-4b2a-8f7e-19ff67b913c4

Menettelyn tyyppi: Avoin

Käytetään nopeutettua menettelyä: ei

2.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 79511000 Puhelinkeskuspalvelut

2.1.2. Suorituspaikka

Maa: Italia

Missä tahansa tietyn maan alueella

2.1.3. Arvo

Ennakoitu arvo ilman arvonlisäveroa: 5 280 000,00 EUR

2.1.4. Yleistä tietoa

Oikeusperusta:

Direktiivi 2014/25/EU

2.1.6. Poissulkemisperusteet

Poissulkemisperusteiden ilmoittamispaikka: Ilmoitus

Korruptio:

Petos:

Rahanpesu tai terrorismin rahoitus:

Rikollisjärjestön toimintaan osallistuminen:

Terrorismirikokset tai terroritoimintaan liittyvät rikokset:

Lapsityövoima ja muut ihmiskaupan muodot:

Ympäristölainsäädännön mukaisten velvoitteiden rikkominen:

Työlainsäädännön mukaisten velvoitteiden rikkominen:

Sosiaalilainsäädännön mukaisten velvoitteiden rikkominen:
Toisten talouden toimijoiden kanssa kilpailun vääristämiseksi tehdyt sopimukset:
Ammatin harjoittamiseen liittyvä vakava virhe:
Väärien tietojen antaminen, tietojen salaaminen, vaadittujen asiakirjojen toimittamatta jättäminen tai tätä menettelyä koskevien luottamuksellisten tietojen saaminen:
Puolustusmateriaalihankintoja koskeva ammatin harjoittamiseen liittyvä rikkomus:
Talouden toimijan hankintamenettelyyn osallistumisesta johtuvat eturistiriidat:
Välitön tai välillinen osallistuminen tämän hankintamenettelyn valmisteluun:
Ennenaikainen irtisanominen, vahingonkorvaukset tai muut vastaavat seuraamukset:
Kyvyyttömyys osoittaa luotettavasti, että maan turvallisuudelle aiheutuvat riskit voidaan sulkea pois:
Puhtaasti kansallisten poissulkemisperusteiden nojalla asetettujen velvoitteiden rikkominen:
Sosiaaliturvamaksujen maksamiseen liittyvän velvoitteen rikkominen:
Verojen maksamiseen liittyvän velvoitteen rikkominen:
Liiketoiminta on keskeytetty:
Konkurssi:
Järjestelyt velkojien kanssa:
Maksukyvyttömyys:
Varat selvitysmiehen hallinnassa:
Kansallisesta lainsäädännöstä johtuva konkurssia tai muuta sellaista vastaava tilanne:

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0001

Ilmoituksen nimi: T_56851 - Servizio di contact center nell'ambito della Distribuzione Energia Elettrica e Gas.
Kuvaus: Servizio di contact center nell'ambito della Distribuzione Energia Elettrica e Gas.
Sisäinen tunnistus: Rfq_15469

5.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut
Pääasiallinen luokitus (cpv): 79511000 Puhelinkeskuspalvelut

Optiot:

Optioiden kuvaus: 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. Suorituspaikka

Maa: Italia
Missä tahansa tietyn maan alueella

5.1.3. Arvioitu kesto

Kesto: 36 Kuukaudet

5.1.4. Uusiminen

Sopimuksen optiokausien enimmäismäärä: 1

5.1.5. Arvo

Ennakoitu arvo ilman arvonlisäveroa: 5 280 000,00 EUR

5.1.6. Yleistä tietoa

Tämä on toistuva hankinta

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

Varattu osallistuminen:

Osallistumista ei ole varattu.

Hankintaa ei ole rahoitettu EU:n varoista

Hankintaan sovelletaan WTO:n julkisia hankintoja koskevaa sopimusta (GPA): kyllä

Tämä hankinta soveltuu myös pienille ja keski suurille yrityksille (pk-yrityksille): kyllä

5.1.9. Valintaperusteet

Valintaperusteiden ilmoittamispaikka: Ilmoitus

Kriteeri: Rekisteröinti kaupparekisteriin

Valintaperusteen kuvaus: 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

Kriteeri: Viitteet määriteltyihin palveluihin

Valintaperusteen kuvaus: 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

Kriteeri: Yleinen vuotuinen liikevaihto

Valintaperusteen kuvaus: 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. Vertailuperusteet

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Kuvaus: 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. Hankinta-asiakirjat

Hankinta-asiakirjojen osoite: <https://portaleacquisti.gruppoiren.it>

5.1.12. Hankinnan ehdot

Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:

Tarjouksen/hakemuksen jättäminen sähköisesti: Pakollinen

Tarjouksen/hakemuksen toimitusosoite: <https://portaleacquisti.gruppoiren.it>

Kielet, joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan toimittaa: italia

Sähköinen luettelo: Ei sallittu

Vakuuden kuvaus: Si rimanda alla documentazione di gara

Tarjousten vastaanottamisen määräaika: 10/11/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Keski-Euroopan aika, Länsi-Euroopan kesäaika

Ajanjakso, jonka tarjouksen on pysyttävä voimassa: 6 Kuukaudet

Tietoa julkisesta avaamisesta:

Tarjousten avaamisen päivämäärä: 11/11/2026 10:00:00 (UTC+01:00) Keski-Euroopan aika, Länsi-Euroopan kesäaika

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

Sopimusehdot:

Sopimuksen täytäntöönpano on rajattu tehtäväksi suojatyöohjelmien puitteissa: Ei

Sopimuksen täytäntöönpanoa koskevat ehdot: Si rimanda alla documentazione di gara

Sähköinen laskutus: Pakollinen

Rahoitusjärjestelyn kuvaus: Si rimanda alla documentazione di gara

5.1.15. Menetelmät

Puitejärjestely:

Ei puitejärjestelyä

Tietoa dynaamisesta hankintajärjestelmästä:

Ei dynaamista hankintajärjestelmää

5.1.16. Lisätietoja, sovittelu ja muutoksenhaku

Muutoksenhakuelin: Tribunale Amministrativo Regionale PIEMONTE

Tietoa muutoksenhaun määräajoista: Si rimanda alla documentazione di gara

Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio: IREN S.p.A. in nome e per conto di IRETI S.p.A.

Hankinta-asiakirjoja offline-tilassa tarjoava organisaatio: IREN S.p.A. in nome e per conto di IRETI S.p.A.

Osallistumishakemuksia vastaanottava organisaatio: IREN S.p.A. in nome e per conto di IRETI S.p.A.

Tarjouksia käsittelevä organisaatio: IREN S.p.A. in nome e per conto di IRETI S.p.A.

8. Organisaatiot

8.1. ORG-0001

Virallinen nimi: IREN S.p.A. in nome e per conto di IRETI S.p.A.

Rekisterinumero: 01791490343

Postitoimipaikka: Reggio nell'Emilia

Postinumero: 42123

Maaryhmittely (NUTS): Reggio nell'Emilia (ITH53)

Maa: Italia

Sähköposti: assistenza_appalti@pec.gruppoiren.it

Puhelin: 0115549111

Tämän organisaation roolit:

Ostaja

Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio

Hankinta-asiakirjoja offline-tilassa tarjoava organisaatio

Osallistumishakemuksia vastaanottava organisaatio

Tarjouksia käsittelevä organisaatio

8.1. ORG-0002

Virallinen nimi: Tribubale Amministrativo Regionale PIEMONTE

Rekisterinumero: 96574140016

Postitoimipaikka: Torino

Postinumero: 10100

Maaryhmittely (NUTS): Torino (ITC11)

Maa: Italia

Sähköposti: tartosegrprotocolloamm@gacert.it

Puhelin: 0115576411

Tämän organisaation roolit:

Muutoksenhakuelin

Ilmoituksen tiedot

Ilmoituksen tunniste/versio: 09ce29be-e221-4562-bef6-edc659c6827e - 01

Lomakkeen tyyppi: Kilpailu

Ilmoituksen tyyppi: Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä

Ilmoituksen alatyyppe: 17

Ilmoituksen lähetyspäivä: 30/09/2026 09:27:47 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Kielet, joilla tämä ilmoitus on virallisesti saatavilla: italia

Ilmoituksen julkaisunumero: 675430-2026

EUVL S -lehden numero: 190/2026

Julkaisupäivä: 01/10/2026