

523583-2026 - Gara

Italia – Servizi di operatore telefonico – APPALTO SERVIZIO CONTACT CENTER COMMERCIALE
OJ S 144/2026 29/07/2026

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: Acque Bresciane S.r.l.

E-mail: acquistiegare@acquebresciane.it

Attività dell'ente aggiudicatore: Attività connesse alla fornitura di acqua

2. Procedura

2.1. Procedura

Titolo: APPALTO SERVIZIO CONTACT CENTER COMMERCIALE

Descrizione: APPALTO SERVIZIO CONTACT CENTER COMMERCIALE

Identificativo della procedura: 750e6c41-ca61-4073-a670-8cfef2565ce6

Identificativo interno: id 9617

Tipo di procedura: Aperta

La procedura è accelerata: no

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79511000 Servizi di operatore telefonico

2.1.3. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 6 115 246,71 EUR

2.1.4. Informazioni generali

Informazioni supplementari: 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

Base giuridica:

Direttiva 2014/25/UE

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Documento di gara unico europeo (DGUE)

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0001

Titolo: APPALTO SERVIZIO CONTACT CENTER COMMERCIALE

Descrizione: APPALTO SERVIZIO CONTACT CENTER COMMERCIALE

Identificativo interno: id 9617

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79511000 Servizi di operatore telefonico

Opzioni:

Descrizione delle opzioni: -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. Luogo di esecuzione

Località: Rovato

Suddivisione del paese (NUTS): Brescia (ITC47)

Paese: Italia

5.1.3. Durata stimata

Data di inizio: 01/11/2026

Durata: 48 Mesi

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 0

5.1.5. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 6 115 246,71 EUR

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): no

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Documento di gara

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Qualità

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

5.1.11. Documenti di gara

Termine per la richiesta di informazioni supplementari: 07/09/2026 12:00:00 (UTC+01:00) ora dell'Europa centrale, ora legale dell'Europa occidentale

Indirizzo dei documenti di gara: <https://acquebresciane.acquistitelematici.it/tender/9617>

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://acquebresciane.acquistitelematici.it/>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: italiano

Catalogo elettronico: Non consentita

Descrizione della garanzia finanziaria: 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.

Termine per il ricevimento delle offerte: 21/09/2026 12:00:00 (UTC+01:00) ora dell'Europa centrale, ora legale dell'Europa occidentale

Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 180 Giorni

Informazioni sull'apertura pubblica delle offerte:

Data di apertura: 22/09/2026 09:00:00 (UTC+01:00) ora dell'Europa centrale, ora legale dell'Europa occidentale

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Condizioni relative all'esecuzione dell'appalto: si rinvia ai documenti di gara

Fatturazione elettronica: Obbligatoria

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: no

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì

Accordo finanziario: Fondi proprio di bilancio

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Nessun accordo quadro

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: TAR LOMBARDIA sez. di Brescia

Informazioni sui termini per il riesame: 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.

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : Acque Bresciane S.r.l.

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione: Acque Bresciane S.r.l.

Organizzazione che tratta le offerte: Acque Bresciane S.r.l.

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: Acque Bresciane S.r.l.

Numero di registrazione: 03832490985

Indirizzo postale: Via XXV Aprile 18

Località: Rovato

Codice postale: 25038

Suddivisione del paese (NUTS): Brescia (ITC47)

Paese: Italia

E-mail: acquistiegare@acquebresciane.it

Telefono: 03077141

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto

Organizzazione che riceve le domande di partecipazione

Organizzazione che tratta le offerte

8.1. ORG-0002

Nome ufficiale: TAR LOMBARDIA sez. di Brescia

Numero di registrazione: 98156760179

Indirizzo postale: Via Carlo Zima 3

Località: Brescia

Codice postale: 25121

Suddivisione del paese (NUTS): Brescia (ITC47)

Paese: Italia

E-mail: segrprotocolloamm@ga-cert.it

Telefono: 0302279401

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione competente per i ricorsi

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 698560d2-eefe-49bc-a9bf-7c73fb2088e5 - 01

Tipo di formulario: Gara

Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Sottotipo di avviso: 17

Data di trasmissione dell'avviso: 28/07/2026 11:07:00 (UTC+01:00) ora dell'Europa centrale,
ora legale dell'Europa occidentale

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: italiano

Numero di pubblicazione dell'avviso: 523583-2026

Numero dell'edizione della GU S: 144/2026

Data di pubblicazione: 29/07/2026