

177559-2026 - Procedura konkurencyjna

Włochy – Usługi operatorów telefonicznych – Servizio di contact center commerciale di Padania Acque S.p.A.

OJ S 51/2026 13/03/2026

Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy

Usługi

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: Padania Acque S.p.A.

E-mail: padania_acque@legalmail.it

Sektor działalności podmiotu zamawiającego: Działalność dotycząca sektora wodnego

2. Procedura

2.1. Procedura

Tytuł: Servizio di contact center commerciale di Padania Acque S.p.A.

Opis: Servizio di contact center commerciale di Padania Acque S.p.A., come meglio descritto nei documenti di gara

Identyfikator procedury: c4cde1f0-1d36-4de6-918b-8f5ef6b01c72

Wewnętrzny identyfikator: ID544

Rodzaj procedury: Otwarta

Procedura jest przyspieszona: nie

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79511000 Usługi operatorów telefonicznych

2.1.3. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 965 448,00 EUR

2.1.4. Informacje ogólne

Informacje dodatkowe: Ai sensi dell'art. 14, c. 4, del D.lgs. 36/2023, il valore globale stimato dell'appalto pari a € 965.448,00 (IVA esclusa) si intende comprensivo dell'importo complessivo originario, dell'importo per l'opzione di proroga, dell'importo massimo per la proroga tecnica e dell'importo massimo del quinto d'obbligo. Il subappalto potrà essere effettuato unicamente a favore di soggetti iscritti al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) tenuto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM). In ragione delle specifiche caratteristiche del presente appalto e dell'esigenza di Padania Acque S.p.A. di tracciare la filiera dei soggetti coinvolti nelle attività di contact center e monitorare ogni successivo adempimento anche ai fini ARERA, ai sensi dell'art. 119, c. 17, del D.lgs. 36/2023, le attività del presente appalto, seppur subappaltabili, non potranno, a loro volta, formare oggetto di ulteriore subappalto. Troverà applicazione il meccanismo di revisione dei prezzi così come esplicitato nella documentazione di gara

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/25/UE

2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Uwaga
Korupcja:
Nadużycia:
Pranie pieniędzy lub finansowanie terroryzmu:
Udział w organizacji przestępczej:
Przestępstwa terrorystyczne lub przestępstwa związane z działalnością terrorystyczną:
Praca dzieci i inne formy handlu ludźmi:
Naruszenie obowiązków w dziedzinie prawa ochrony środowiska:
Naruszenie obowiązków w dziedzinie prawa pracy:
Naruszenie obowiązków w dziedzinie prawa socjalnego:
Porozumienia z innymi wykonawcami mające na celu zakłócenie konkurencji:
Poważne wykroczenie zawodowe:
Wprowadzenie w błąd, zatajenie informacji, niemożność przedstawienia wymaganych dokumentów lub uzyskanie poufnych informacji na temat przedmiotowego postępowania:
Przestępstwo dotyczące etyki zawodowej w odniesieniu do zamówień w dziedzinie obronności
:
Konflikt interesów spowodowany udziałem w postępowaniu o udzielenie zamówienia:
Bezpośrednie lub pośrednie zaangażowanie w przygotowanie przedmiotowego postępowania o udzielenie zamówienia:
Rozwiązanie umowy przed czasem, odszkodowania lub inne porównywalne sankcje:
Brak wiarygodności wykluczenia zagrożeń dla bezpieczeństwa kraju:
Naruszenie obowiązków określonych w podstawach wykluczenia o charakterze wyłącznie krajowym:
Naruszenie obowiązku opłacenia składek na ubezpieczenie społeczne:
Naruszenie obowiązku płatności podatków:
Działalność gospodarcza jest zawieszona:
Upadłość:
Układ z wierzycielami:
Niewypłacalność:
Aktywami zarządza likwidator:
Inna sytuacja podobna do upadłości wynikająca z prawa krajowego:

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0001

Tytuł: Servizio di contact center commerciale di Padania Acque S.p.A.

Opis: Servizio di contact center commerciale di Padania Acque S.p.A., come meglio descritto nei documenti di gara

Wewnętrzny identyfikator: ID544

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79511000 Usługi operatorów telefonicznych

Opcje:

Opis opcji: Ai sensi dell'art. 120, c. 10, del D.lgs. 36/2023, la Stazione Appaltante si riserva di prorogare il contratto per una durata massima pari a 24 (ventiquattro) mesi ai prezzi, patti e condizioni ivi stabiliti. In casi eccezionali, il contratto in corso di esecuzione può essere prorogato ai sensi dell'art. 120, c. 11, del D.lgs. 36/2023 per il tempo strettamente necessario

alla conclusione della procedura di individuazione del nuovo contraente, in ogni caso non superiore a sei mesi. È facoltà della Stazione Appaltante applicare la previsione di cui all'art. 120, c. 9, del D.lgs. 36/2023

5.1.2. Miejsce realizacji

Miejscowość: Cremona

Podpodział krajowy (NUTS): Cremona (ITC4A)

Kraj: Włochy

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Data początkowa: 31/07/2026

Okres obowiązywania: 24 Miesiące

5.1.4. Wznowienie

Maksymalna liczba wznowień: 0

5.1.5. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 965 448,00 EUR

5.1.6. Informacje ogólne

Zastrzeżony udział:

Udział nie jest zastrzeżony.

Projekt zamówienia niefinansowany z funduszy UE

Zamówienie jest objęte zakresem Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA): tak

Przedmiotowe zamówienie jest odpowiednie również dla małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP): tak

Informacje dodatkowe: Si specifica che la data di inizio, come sopra indicata, è da intendersi come meramente presuntiva. Il contratto avrà durata di 24 (ventiquattro) mesi decorrenti dalla data del verbale di consegna del servizio.

5.1.9. Kryteria kwalifikacji

Źródła kryteriów wyboru: Uwaga

Kryterium: Wpis do rejestru handlowego

Opis kryterium selekcji: Requisito di idoneità professionale a) Iscrizione nel Registro delle Imprese per attività pertinenti con quelle oggetto della presente procedura di gara

Kryterium: Wymagane jest zezwolenie lub członkostwo w konkretnej organizacji dla umów o świadczenie usług

Opis kryterium selekcji: Requisito di idoneità professionale b) Iscrizione nel Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) tenuto dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), ai sensi dell'art. 2, c. 1, lett. k), di cui all'Allegato A della delibera n. 666/08/CONS del 26 novembre 2008 recante "Regolamento per l'organizzazione e la tenuta del Registro degli operatori di comunicazione"

Kryterium: Ogólny roczny obrót

Opis kryterium selekcji: Requisito di capacità economico e finanziaria c) Fatturato globale maturato nei migliori tre anni degli ultimi cinque anni precedenti a quello di indizione della presente procedura di appalto di importo almeno pari a € 1.500.000,00

Kryterium: Referencje dotyczące określonych usług

Opis kryterium selekcji: Requisito di capacità tecnica e professionale d) Esecuzione negli ultimi dieci anni dalla data di pubblicazione del Bando di gara di servizi analoghi a quello da

affidarsi, vale a dire servizi di contact center, per un importo pari almeno a € 500.000,00. Al fine di comprovare la capacità dell'operatore, tale importo potrà essere raggiunto tramite la somma di un massimo di n. 3 contratti

5.1.10. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Opis: Criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo. L'aggiudicazione verrà, pertanto, disposta nei confronti del concorrente che avrà ottenuto il punteggio più alto, dato dalla somma dei punti ottenuti dall'offerta tecnica (max 80 punti) e dall'offerta economica (max 20 punti), secondo le modalità indicate nella documentazione di gara

5.1.11. Dokumenty zamówienia

Adres dokumentów zamówienia: <https://padania-acque.acquistitelematici.it/tender/544>

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Wymagane

Adres na potrzeby zgłoszenia: <https://padania-acque.acquistitelematici.it/>

Języki, w których można składać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału: włoski

Katalog elektroniczny: Niedozwolone

Oferenci mogą złożyć więcej niż jedną ofertę: Niedozwolone

Opis gwarancji finansowej: Si fa rimando alla documentazione di gara

Termin składania ofert: 21/04/2026 12:00:00 (UTC+01:00) czas środkowoeuropejski, czas zachodnioeuropejski letni

Okres, przez który oferta musi pozostać ważna: 180 Dni

Informacje na temat publicznego otwarcia:

Data otwarcia: 22/04/2026 08:30:00 (UTC+01:00) czas środkowoeuropejski, czas zachodnioeuropejski letni

Miejsce: La seduta di gara si svolgerà in modalità telematica da remoto, secondo le modalità indicate nel Disciplinare di gara

Informacje dodatkowe: Alla seduta pubblica di gara potranno partecipare i legali rappresentanti /procuratori delle imprese interessate oppure persone munite di specifica delega, inoltrando apposita richiesta alla Stazione Appaltante nei termini e con le modalità indicate nel Disciplinare di gara

Warunki zamówienia:

Wykonanie zamówienia musi odbywać się w ramach programów zatrudnienia chronionego: Nie

Warunki dotyczące realizacji zamówienia: Si fa rimando a quanto disciplinato nella documentazione di gara

Fakturowanie elektroniczne: Wymagane

Stosowane będą zlecenia elektroniczne: nie

Stosowane będą płatności elektroniczne: tak

Zasady finansowe: Si fa rimando alla documentazione di gara

5.1.15. Techniki

Umowa ramowa:

Brak umowy ramowej

Informacje o dynamicznym systemie zakupów:

Brak dynamicznego systemu zakupów

5.1.16. Dalsze informacje, mediacja i odwołanie

Organ odwoławczy: Tribunale Amministrativo Regionale per la Lombardia Brescia
Informacje o terminach odwołania: Trenta giorni decorrenti dalla pubblicazione del presente bando
Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia: Padania Acque S.p.A.
Organizacja zapewniająca dostęp offline do dokumentów zamówienia: Padania Acque S.p.A.
Organizacja przyjmująca wnioski o dopuszczenie do udziału: Padania Acque S.p.A.
Organizacja rozpatrująca oferty: Padania Acque S.p.A.

8. Organizacje

8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: Padania Acque S.p.A.
Numer rejestracyjny: 00111860193
Adres pocztowy: Via del Macello, 14
Miejscowość: Cremona
Kod pocztowy: 26100
Podpodział krajowy (NUTS): Cremona (ITC4A)
Kraj: Włochy
Punkt kontaktowy: RUP: Gianmario Fiorini
E-mail: padania_acque@legalmail.it
Telefon: +39 0372471
Faks: 0372479239
Adres strony internetowej: <https://www.padania-acque.it/>
Adres na potrzeby wymiany informacji (URL): <https://padania-acque.acquistitelematici.it/>
Profil nabywcy: <https://padania-acque.portaletrasparenza.net/>
Role tej organizacji:
Nabywca
Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia
Organizacja zapewniająca dostęp offline do dokumentów zamówienia
Organizacja przyjmująca wnioski o dopuszczenie do udziału
Organizacja rozpatrująca oferty

8.1. ORG-0002

Oficjalna nazwa: Tribunale Amministrativo Regionale per la Lombardia Brescia
Numer rejestracyjny: 98156760179
Adres pocztowy: Via Carlo Zima, 3
Miejscowość: Brescia
Kod pocztowy: 25121
Podpodział krajowy (NUTS): Brescia (ITC47)
Kraj: Włochy
E-mail: bs_ricevimento_ricorsi_cpa@pec.gacert.it
Telefon: +39 0302279401
Role tej organizacji:
Organ odwoławczy

Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: eb65e60f-3ad0-4a70-a6a0-e2eff4e1af96 - 01

Typ formularza: Procedura konkurencyjna

Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy

Podrodzaj ogłoszenia: 17

Ogłoszenie – data wysłania: 12/03/2026 13:53:00 (UTC+01:00) czas środkowoeuropejski,
czas zachodnioeuropejski letni

Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: włoski

Numer publikacji ogłoszenia: 177559-2026

Numer wydania Dz.U. S: 51/2026

Data publikacji: 13/03/2026