

523583-2026 - Procedura konkurencyjna

Włochy – Usługi operatorów telefonicznych – APPALTO SERVIZIO CONTACT CENTER COMMERCIALE

OJ S 144/2026 29/07/2026

Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy
Usługi

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: Acque Bresciane S.r.l.

E-mail: acquistiegare@acquebresciane.it

Sektor działalności podmiotu zamawiającego: Działalność dotycząca sektora wodnego

2. Procedura

2.1. Procedura

Tytuł: APPALTO SERVIZIO CONTACT CENTER COMMERCIALE

Opis: APPALTO SERVIZIO CONTACT CENTER COMMERCIALE

Identyfikator procedury: 750e6c41-ca61-4073-a670-8cfef2565ce6

Wewnętrzny identyfikator: id 9617

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: 6 115 246,71 EUR

2.1.4. Informacje ogólne

Informacje dodatkowe: 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

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/25/UE

2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Jednolity europejski dokument zamówienia (ESPD)

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0001

Tytuł: APPALTO SERVIZIO CONTACT CENTER COMMERCIALE

Opis: APPALTO SERVIZIO CONTACT CENTER COMMERCIALE

Wewnętrzny identyfikator: id 9617

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79511000 Usługi operatorów telefonicznych

Opcje:

Opis opcji: -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. Miejsce realizacji

Miejscowość: Rovato

Podpodział krajowy (NUTS): Brescia (ITC47)

Kraj: Włochy

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Data początkowa: 01/11/2026

Okres obowiązywania: 48 Miesiące

5.1.4. Wznowienie

Maksymalna liczba wznowień: 0

5.1.5. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 6 115 246,71 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): nie

5.1.9. Kryteria kwalifikacji

Źródła kryteriów wyboru: Dokumenty zamówienia

5.1.10. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

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

5.1.11. Dokumenty zamówienia

Termin występowania z wnioskiem o dodatkowe informacje: 07/09/2026 12:00:00 (UTC+01:00) czas środkowoeuropejski, czas zachodnioeuropejski letni

Adres dokumentów zamówienia: <https://acquebresciane.acquistitelematici.it/tender/9617>

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Wymagane

Adres na potrzeby zgłoszenia: <https://acquebresciane.acquistitelematici.it/>

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

Katalog elektroniczny: Niedozwolone

Opis gwarancji finansowej: 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 centoventidue mila 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.

Termin składania ofert: 21/09/2026 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: 22/09/2026 09:00:00 (UTC+01:00) czas środkowoeuropejski, czas zachodnioeuropejski letni

Warunki zamówienia:

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

Warunki dotyczące realizacji zamówienia: si rinvia ai documenti di gara

Fakturowanie elektroniczne: Wymagane

Stosowane będą zlecenia elektroniczne: nie

Stosowane będą płatności elektroniczne: tak

Zasady finansowe: Fondi proprio di bilancio

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: TAR LOMBARDIA sez. di Brescia

Informacje o terminach odwołania: 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.

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia: Acque Bresciane S.r.l.

Organizacja przyjmująca wnioski o dopuszczenie do udziału: Acque Bresciane S.r.l.

Organizacja rozpatrująca oferty: Acque Bresciane S.r.l.

8. Organizacje

8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: Acque Bresciane S.r.l.

Numer rejestracyjny: 03832490985

Adres pocztowy: Via XXV Aprile 18

Miejscowość: Rovato

Kod pocztowy: 25038

Podpodział krajowy (NUTS): Brescia (ITC47)

Kraj: Włochy

E-mail: acquistiegare@acquebresciane.it

Telefon: 03077141

Role tej organizacji:

Nabywca

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia

Organizacja przyjmująca wnioski o dopuszczenie do udziału

Organizacja rozpatrująca oferty

8.1. ORG-0002

Oficjalna nazwa: TAR LOMBARDIA sez. di Brescia

Numer rejestracyjny: 98156760179

Adres pocztowy: Via Carlo Zima 3

Miejscowość: Brescia

Kod pocztowy: 25121

Podpodział krajowy (NUTS): Brescia (ITC47)

Kraj: Włochy

E-mail: segrprotcolloamm@ga-cert.it

Telefon: 0302279401

Role tej organizacji:

Organ odwoławczy

Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: 698560d2-eefe-49bc-a9bf-7c73fb2088e5 - 01

Typ formularza: Procedura konkurencyjna

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

Podrodzaj ogłoszenia: 17

Ogłoszenie – data wysłania: 28/07/2026 11:07:00 (UTC+01:00) czas środkowoeuropejski, czas zachodnioeuropejski letni

Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: włoski

Numer publikacji ogłoszenia: 523583-2026

Numer wydania Dz.U. S: 144/2026

Data publikacji: 29/07/2026