

619774-2026 - Concurso

Itália – Servizi di operatori telefonici – APPALTO SERVIZIO CONTACT CENTER COMMERCIALE

OJ S 174/2026 09/09/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal - Anúncio de alteração
Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: Acque Bresciane S.r.l.

Correio eletrónico: acquistiegare@acquebresciane.it

Atividade da entidade adjudicante: Atividades relacionadas com a água

2. Procedimento

2.1. Procedimento

Título: APPALTO SERVIZIO CONTACT CENTER COMMERCIALE

Descrição: APPALTO SERVIZIO CONTACT CENTER COMMERCIALE

Identificador do procedimento: 750e6c41-ca61-4073-a670-8cfef2565ce6

Identificador interno: id 9617

Tipo de procedimento: Aberto

O procedimento é acelerado: não

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79511000 Serviços de operadores telefónicos

2.1.3. Valor

Valor estimado, sem IVA: 6 115 246,71 EUR

2.1.4. Informações gerais

Informações adicionais: 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 jurídica:

Diretiva 2014/25/UE

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Documento europeu único de contratação pública (DEUCP)

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

Título: APPALTO SERVIZIO CONTACT CENTER COMMERCIALE

Descrição: APPALTO SERVIZIO CONTACT CENTER COMMERCIALE

Identificador interno: id 9617

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79511000 Serviços de operadores telefónicos

Opções:

Descrição das opções: -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. Local de execução

Cidade: Rovato

Subdivisão do país (NUTS): Brescia (ITC47)

País: Itália

5.1.3. Duração estimada

Data de início: 01/11/2026

Duração: 48 Meses

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 0

5.1.5. Valor

Valor estimado, sem IVA: 6 115 246,71 EUR

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): não

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Documento do concurso

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Qualidade

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

5.1.11. Documentos do concurso

Prazo para solicitar informações adicionais: 16/09/2026 12:00:00 (UTC+01:00) hora da Europa Central, hora de verão da Europa Ocidental

Endereço dos documentos do concurso: <https://acquebresciane.acquistitelematici.it/tender/9617>

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrônica: Necessário

Endereço para apresentação: <https://acquebresciane.acquistitelematici.it/>

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: italiano

Catálogo eletrônico: Não autorizado

Descrição da garantia financeira: 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.

Prazo para a receção das propostas: 05/10/2026 12:00:00 (UTC+01:00) hora da Europa Central, hora de verão da Europa Ocidental

Duração durante a qual a proposta deve permanecer válida: 180 Dias

Informações sobre a abertura pública:

Data de abertura: 06/10/2026 09:00:00 (UTC+01:00) hora da Europa Central, hora de verão da Europa Ocidental

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não

Condições relacionadas com a execução do contrato: si rinvia ai documenti di gara

Faturação eletrônica: Necessário

Serão utilizadas encomendas eletrônicas: não

Será utilizado o pagamento eletrônico: sim

Condições financeiras: Fondi proprio di bilancio

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Inexistência de acordo-quadro

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: TAR LOMBARDIA sez. di Brescia

Informações sobre os prazos de recurso: 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.

Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação: Acque Bresciane S.r.l.

Organização que recebe pedidos de participação: Acque Bresciane S.r.l.
Organização responsável pelo tratamento das propostas: Acque Bresciane S.r.l.

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: Acque Bresciane S.r.l.
Número de registo: 03832490985
Endereço postal: Via XXV Aprile 18
Cidade: Rovato
Código postal: 25038
Subdivisão do país (NUTS): Brescia (ITC47)
País: Itália
Correio eletrónico: acquistiegare@acquebresciane.it
Telefone: 03077141

Funções desta organização:

Adquirente
Organização que fornece informações adicionais sobre o processo de adjudicação
Organização que recebe pedidos de participação
Organização responsável pelo tratamento das propostas

8.1. ORG-0002

Nome oficial: TAR LOMBARDIA sez. di Brescia
Número de registo: 98156760179
Endereço postal: Via Carlo Zima 3
Cidade: Brescia
Código postal: 25121
Subdivisão do país (NUTS): Brescia (ITC47)
País: Itália
Correio eletrónico: segrprotocolloamm@ga-cert.it
Telefone: 0302279401

Funções desta organização:

Instância de recurso

10. Alteração

Versão do anúncio anterior a alterar

:

523583-2026

Principal motivo da alteração

:

Informações atualizadas

Descrição

:

Con il presente avviso di rettifica si comunica che sono stati prorogati i termini della procedura.
Nuovo termine per il ricevimento delle offerte: 05/10/2026 ore 12.00, nuova data apertura
offerte 06/10/2026 ore 9.00. Nuovo termine presentazione quesiti 16/09/2026 ore 12.00

10.1. Alteração

Identificador da secção: LOT-0001

Descrição das alterações: Con il presente avviso di rettifica si comunica che sono stati prorogati i termini della procedura. Nuovo termine per il ricevimento delle offerte: 05/10/2026 ore 12.00, nuova data apertura offerte 06/10/2026 ore 9.00. Nuovo termine presentazione quesiti 16/09/2026 ore 12.00

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: b0742d8d-bf5a-4ef3-9e59-a26e90f41219 - 01

Tipo de formulário: Concurso

Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Subtipo de anúncio: 17

Data de envio do anúncio: 08/09/2026 11:12:00 (UTC+01:00) hora da Europa Central, hora de verão da Europa Ocidental

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: italiano

Número de publicação do anúncio: 619774-2026

N.º de edição do JO S: 174/2026

Data de publicação: 09/09/2026