

Italia – Servizi di operatore telefonico – Appalto 34/2024 Accordo quadro per l'affidamento del servizio di contact-center a supporto dell'U.O. gestione clienti di ETRA SPA**OJ S 64/2024 29/03/2024****Bando di gara o di concessione – regime ordinario****Servizi**

1. Committente**1.1. Committente**

Nome ufficiale: ETRA SpA Società Benefit

Forma giuridica del committente: Impresa pubblica

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Servizi generali delle amministrazioni pubbliche

2. Procedura**2.1. Procedura**

Titolo: Appalto 34/2024 Accordo quadro per l'affidamento del servizio di contact-center a supporto dell'U.O. gestione clienti di ETRA SPA

Descrizione: Appalto 34/2024 Accordo quadro per l'affidamento del servizio di contact-center a supporto dell'U.O. gestione clienti di ETRA SPA - Settori ordinari - Durata 24 mesi (eventuale proroga di ulteriori 24 mesi).

Identificativo della procedura: f38152d9-5eef-4ab1-9db7-4b03edf65252

Tipo di procedura: Aperta

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79511000 Servizi di operatore telefonico

2.1.2. Luogo di esecuzione

Località: Bassano del Grappa (VI)

Codice postale: 36061

Suddivisione del paese (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (ALZZZ)

Paese: Italia

2.1.3. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 4 772 137,78 EUR

Valore massimo dell'accordo quadro: 4 772 137,78 EUR

2.1.4. Informazioni generali

Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivi di esclusione:

Motivi di esclusione previsti esclusivamente dalla legislazione nazionale: Art 94 a ss D.Lgs. 36 /2023

5. Lotto**5.1. Lotto: LOT-0001**

Titolo: Appalto 34/2024 Accordo quadro per l'affidamento del servizio di contact-center a supporto dell'U.O. gestione clienti di ETRA SPA

Descrizione: Appalto 34/2024 Accordo quadro per l'affidamento del servizio di contact-center a supporto dell'U.O. gestione clienti di ETRA SPA - Settori ordinari - Durata 24 mesi (eventuale proroga di ulteriori 24 mesi).

Identificativo interno: APPALTO 34/2024

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79511000 Servizi di operatore telefonico

5.1.2. Luogo di esecuzione

Località: Bassano del Grappa (VI)

Codice postale: 36061

Suddivisione del paese (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (ATZZZ)

Paese: Italia

5.1.3. Durata stimata

Durata: altro: Sconosciuto

5.1.5. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 4 772 137,78 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)

5.1.9. Criteri di selezione

Criterio:

Tipo: Capacità economica e finanziaria

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Qualità

5.1.11. Documenti di gara

Indirizzo dei documenti di gara: <https://www.etraspa.it/fornitori/e-procurement>

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://www.etraspa.it/fornitori/e-procurement>

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

Catalogo elettronico: Consentita

Termine per il ricevimento delle offerte: 07/05/2024 12:00:00 (UTC+2)

Condizioni contrattuali:

Fatturazione elettronica: Obbligatoria

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro: Accordo quadro, senza riapertura della gara

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione: Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: ETRA SpA Società Benefit

Numero di registrazione: 03278040245

Località: Bassano del Grappa (VI)

Codice postale: 36061

Paese: Italia

E-mail: appalti@etraspa.it

Telefono: 049809800

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

Organizzazione competente per i ricorsi

11. Informazioni sull'avviso

11.1. Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 44168a39-9aa6-476d-b89f-565f715f3728 - 02

Tipo di formulario: Gara

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

Data di trasmissione dell'avviso: 28/03/2024 10:20:08 (UTC+1)

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: italiano

11.2. Informazioni sulla pubblicazione

Numero di pubblicazione dell'avviso: 188567-2024

Numero dell'edizione della GU S: 64/2024

Data di pubblicazione: 29/03/2024