

866077-2025 - Gara

Italia – Servizi di operatore telefonico – Affidamento del servizio di accoglienza telefonica e gestione richieste di primo e secondo livello della So.Lo.Ri. S.p.A.

OJ S 251/2025 30/12/2025

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: Consorzio CEV

E-mail: rup@pec.consorziocev.it

Forma giuridica del committente: Organismo di diritto pubblico

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Servizi generali delle amministrazioni pubbliche

2. Procedura

2.1. Procedura

Titolo: Affidamento del servizio di accoglienza telefonica e gestione richieste di primo e secondo livello della So.Lo.Ri. S.p.A.

Descrizione: PROCEDURA APERTA EX ART. 71 D. LGS. 36/2023 PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA TELEFONICA E GESTIONE RICHIESTE DI PRIMO E SECONDO LIVELLO DELLA SO.LO.RI. S.P.A.

Identificativo della procedura: 2ec01a22-a96f-4f72-965d-6d37811c5253

Identificativo interno: ID 1166

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

2.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Verona (ITH31)

Paese: Italia

Informazioni supplementari: Il luogo di esecuzione del servizio è presso la sede dell'aggiudicatario della procedura.

2.1.3. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 671 315,40 EUR

2.1.4. Informazioni generali

Informazioni supplementari: Il Consorzio CEV opera in qualità di Centrale Unica di Committenza su mandato di So.lo.ri S.p.A, socio CEV, a fronte della qualifica delle Stazioni Appaltanti di cui all'art. 63 comma 2 lett. c) del D. Lgs. 36/2023. RUP dott.ssa Casella Federica.

Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

D. Lgs. 36/2023

Diritto transfrontaliero applicabile: Non applicabile

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Documento di gara

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0001

Titolo: Affidamento del servizio di accoglienza telefonica e gestione richieste di primo e secondo livello della So.Lo.Ri. S.p.A.

Descrizione: PROCEDURA APERTA EX ART. 71 D. LGS. 36/2023 PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ACCOGLIENZA TELEFONICA E GESTIONE RICHIESTE DI PRIMO E SECONDO LIVELLO DELLA SO.LO.RI. S.P.A.

Identificativo interno: Lotto 1

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79511000 Servizi di operatore telefonico

Opzioni:

Descrizione delle opzioni: So.Lo.Ri. Spa si riserva la facoltà di prorogare il contratto alle medesime condizioni per un periodo massimo di durata pari a 12 mesi come indicato nella documentazione di gara e di prorogare il contratto per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura per l'individuazione del nuovo contraente, per una durata massima pari a 6 mesi, come indicato nella documentazione di gara (importi considerati nel valore stimato sopraindicato). E' previsto il quinto del contratto, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino alla concorrenza del quinto dell'importo del contratto (importo considerato nel valore stimato sopraindicato).

Revisione dei prezzi come indicato nella documentazione di gara.

5.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Verona (ITH31)

Paese: Italia

Informazioni supplementari: Il luogo di esecuzione del servizio è presso la sede dell'aggiudicatario della procedura.

5.1.3. Durata stimata

Durata: 36 Mesi

5.1.5. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 671 315,40 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

Informazioni supplementari: Si rimanda al disciplinare di gara, al progetto di servizio, al capitolato e relativi allegati e alla ulteriore documentazione di gara per i dettagli della procedura e le relative condizioni. La durata dell'affidamento (escluse opzioni) è di 36 mesi a decorrere dalla data di sottoscrizione del contratto o comunque decorrenti dall'avvio dell'esecuzione del servizio risultante dal relativo verbale.

5.1.7. Appalto strategico

Obiettivo di carattere sociale perseguito: Parità di genere

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Documento di gara

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: Punteggio tecnico

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 70,00

Criterio:

Tipo: Prezzo

Descrizione: Punteggio economico

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 30,00

5.1.11. Documenti di gara

Indirizzo dei documenti di gara: https://app.albofornitori.it/alboeproc/albo_cev?customEntryView=elencoBandiAlboByLinkEntryView&idProcedura=1166

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: https://app.albofornitori.it/alboeproc/albo_cev?customEntryView=elencoBandiAlboByLinkEntryView&idProcedura=1166

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

Catalogo elettronico: Non consentita

Termine per il ricevimento delle offerte: 09/02/2026 10:00:00 (UTC+01:00) ora dell'Europa centrale, ora legale dell'Europa occidentale

Termine entro il quale l'offerta deve rimanere valida: 180 Giorni

Informazioni sull'apertura pubblica delle offerte:

Data di apertura: 09/02/2026 10:30:00 (UTC+01:00) ora dell'Europa centrale, ora legale dell'Europa occidentale

Luolo: Sede legale del Consorzio CEV in via Antonio Pacinotti 4/B, Verona

Informazioni supplementari: Possibilità di partecipazione in modalità telematica con collegamento a distanza per legali rappresentanti/procuratori delle imprese interessate oppure persone munite di specifica delega. In assenza di tali titoli, la partecipazione è ammessa come semplice uditor

Condizioni contrattuali:

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

Fatturazione elettronica: Obbligatoria

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: no

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: no

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Nessun accordo quadro

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

Asta elettronica: no

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: Tribunale amministrativo regionale (TAR) del Veneto
Informazioni sui termini per il riesame: 30 giorni
Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : Consorzio CEV
Organizzazione alla quale rivolgersi per l'accesso offline ai documenti di gara: So.Lo.Ri. S.p.A.
Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso: Tribunale amministrativo regionale (TAR) del Veneto
Organizzazione che riceve le domande di partecipazione: Consorzio CEV
Organizzazione che tratta le offerte: Consorzio CEV

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: Consorzio CEV
Numero di registrazione: 03274810237
Servizio: Centrale di committenza per i consorziati
Indirizzo postale: Via Antonio Pacinotti n. 4/B
Località: Verona
Codice postale: 37135
Suddivisione del paese (NUTS): Verona (ITH31)
Paese: Italia
Referente: dott.ssa Federica Casella
E-mail: rup@pec.consorzioccev.it
Telefono: +39 0458001530
Indirizzo internet: <https://www.consorzioccev.it>
Indirizzo per lo scambio di informazioni (URL): https://app.albofornitori.it/alboeproc/albo_ccev?customEntryView=elencoBandiAlboByLinkEntryView&idProcedura=1166
Profilo del committente: <https://www.consorzioccev.it>

Ruoli di questa organizzazione:

Committente
Centrale di committenza per l'aggiudicazione di appalti o la conclusione di accordi quadro per lavori, forniture o servizi destinati ad altri committenti
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: Tribunale amministrativo regionale (TAR) del Veneto
Numero di registrazione: 80010140277
Indirizzo postale: Cannaregio 2277/2278
Località: Venezia
Codice postale: 30121
Suddivisione del paese (NUTS): Venezia (ITH35)
Paese: Italia
E-mail: seggen.ve@giustiziaamministrativa.it
Telefono: +39 0412403911
Indirizzo internet: <https://www.giustiziaamministrativa.it>

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione competente per i ricorsi

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso

8.1. ORG-0003

Nome ufficiale: So.Lo.Ri. S.p.A.

Numero di registrazione: 04222030233

Indirizzo postale: Vicolo Volto Cittadella, 4

Località: Verona

Codice postale: 37122

Suddivisione del paese (NUTS): Verona (ITH31)

Paese: Italia

E-mail: solori@legalmail.it

Telefono: +39 0459236700

Indirizzo internet: <https://solori.it>

Ruoli di questa organizzazione:

Organizzazione alla quale rivolgersi per l'accesso offline ai documenti di gara

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: b61d4542-edc7-483d-aa8d-da15453bb33e - 01

Tipo di formulario: Gara

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

Sottotipo di avviso: 16

Data di trasmissione dell'avviso: 29/12/2025 10:09:09 (UTC+00:00) ora dell'Europa occidentale, GMT

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: italiano

Numero di pubblicazione dell'avviso: 866077-2025

Numero dell'edizione della GU S: 251/2025

Data di pubblicazione: 30/12/2025