

861341-2025 - Gara

Italia – Servizi di operatore telefonico – S10_Servizio di contact-center integrato multicanale
OJ S 248/2025 24/12/2025
Bando di gara o di concessione – regime ordinario
Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: Azienda Trasporti Milanesi

E-mail: responsabileacquisti@atm.it

Attività dell'ente aggiudicatore: Servizi di ferrovia urbana, tram, filobus o bus

2. Procedura

2.1. Procedura

Titolo: S10_Servizio di contact-center integrato multicanale

Descrizione: Servizio di contact-center integrato multicanale

Identificativo della procedura: 78d522e1-ab99-4009-85c2-d9129bf83d4b

Identificativo interno: 4d21de41-d666-430a-836e-ddf7c489a64c@1088-G-3478

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): Milano (ITC4C)

Paese: Italia

2.1.3. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 4 198 750,00 EUR

2.1.4. Informazioni generali

Base giuridica:

Direttiva 2014/25/UE

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: S10_Servizio di contact-center integrato multicanale

Descrizione: Servizio di contact-center integrato multicanale

Identificativo interno: 4d21de41-d666-430a-836e-ddf7c489a64c@1088-G-3478/LOT-0001

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79511000 Servizi di operatore telefonico

5.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Milano (ITC4C)

Paese: Italia

5.1.3. Durata stimata

Data di inizio: 02/11/2026

Data di fine durata: 30/04/2029

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 0

5.1.5. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 4 198 750,00 EUR

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

5.1.7. Appalto strategico

Obiettivo dell'appalto strategico: Nessun appalto strategico

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Documento di gara

5.1.11. Documenti di gara

Indirizzo dei documenti di gara: <https://atmspa.tuttogare.it/gare/dettaglio.php?codice=3478>

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://atmspa.tuttogare.it/backend/gare/panel.php?codice=3478>

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

Catalogo elettronico: Non consentita

Descrizione della garanzia finanziaria: Come indicato nel disciplinare di gara

Termine per il ricevimento delle offerte: 16/02/2026 13:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

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

Informazioni sull'apertura pubblica delle offerte:

Data di apertura: 18/02/2026 09:30:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Condizioni contrattuali:

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

Condizioni relative all'esecuzione dell'appalto: Prestazione di servizi

Accordo finanziario: Non applicabile

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: Azienda Trasporti Milanesi

Informazioni sui termini per il riesame: ATM

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto : Azienda Trasporti Milanesi

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso: Azienda Trasporti Milanesi

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: Azienda Trasporti Milanesi

Numero di registrazione: 97230720159

Indirizzo postale: Foro Buonaparte 61

Località: Milano

Codice postale: 20121

Suddivisione del paese (NUTS): Milano (ITC4C)

Paese: Italia

Referente: Corinne Mazzocco

E-mail: responsabileacquisti@atm.it

Telefono: 0248037617

Indirizzo internet: <http://www.atm.it>

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulla procedura di appalto

Organizzazione competente per i ricorsi

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 78d522e1-ab99-4009-85c2-d9129bf83d4b - 01

Tipo di formulario: Gara

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

Sottotipo di avviso: 17

Data di trasmissione dell'avviso: 23/12/2025 15:01:36 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: italiano

Numero di pubblicazione dell'avviso: 861341-2025

Numero dell'edizione della GU S: 248/2025

Data di pubblicazione: 24/12/2025