

620859-2026 - Konkurrencevilkår

Portugal – Telefonpasning – Aquisição de serviços de call center, para atendimento de primeira linha da Entidade Reguladora da Saúde (ERS), para entidades responsáveis por estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde (prestadores) e Cidadãos (utentes dos serviços de saúde)

OJ S 174/2026 09/09/2026

Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen
Tjenesteydelser

1. Køber

1.1. Køber

Officielt navn: Entidade Reguladora da Saúde

E-mail: geral@ers.pt

Køberens retlige status: Offentligretligt organ

Den ordregivende myndigheds aktivitet: Sundhed

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Aquisição de serviços de call center, para atendimento de primeira linha da Entidade Reguladora da Saúde (ERS), para entidades responsáveis por estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde (prestadores) e Cidadãos (utentes dos serviços de saúde)

Beskrivelse: Aquisição de serviços de call center

Identifikator for proceduren: ebe6afa6-042f-4efa-b5d6-6f0c23589900

Intern ID: Concurso Público n.º 06/2026CCP

Udbudsprocedure: Offentligt udbud

Proceduren er en hasteprocedure: nej

Hovedpunkterne i proceduren: Nos termos das peças do procedimento

2.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79510000 Telefonpasning

2.1.2. Udførelsessted

By: Todas

Landsdel (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (PTZZZ)

Land: Portugal

2.1.3. Værdi

Anslået værdi eksklusiv moms: 712 410,48 EUR

2.1.4. Generelle oplysninger

Retsgrundlag:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Udelukkelsesgrunde

Kilder til grundlag for udelukkelse: Udbudsdokument, Anmodning om et fælles europæisk udbudsdokument

5. Delkontrakt

5.1. Delkontrakt: LOT-0000

Titel: Aquisição de serviços de call center, para atendimento de primeira linha da Entidade Reguladora da Saúde (ERS), para entidades responsáveis por estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde (prestadores) e Cidadãos (utentes dos serviços de saúde)

Beskrivelse: Aquisição de serviços de call center

Intern ID: Concurso Público n.º 06/2026CCP

5.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79510000 Telefonpasning

5.1.2. Udførelsessted

By: Todas

Landsdel (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (PTZZZ)

Land: Portugal

5.1.3. Anslået varighed

Varighed: 36 Måneder

5.1.4. Fornyelse

Højeste antal fornyelser: 0

5.1.5. Værdi

Anslået værdi eksklusiv moms: 712 410,48 EUR

5.1.6. Generelle oplysninger

Reserveret deltagelse:

Deltagelse uden forbehold.

Navnene på og de faglige kvalifikationer for det personale, der skal udføre kontrakten, skal angives: Endnu ikke kendt

Indkøbsprojekt, der ikke finansieres med EU-midler

Udbuddet er omfattet af aftalen om offentlige udbud (GPA): nej

Dette udbud er også egnet for små og mellemstore virksomheder (SMV'er): nej

5.1.9. Udvalgelseskriterier

Kilder til udvalgelseskriterier: Udbudsdokument

5.1.10. Tildelingskriterier

Kriterium:

Type: Pris

Navn: Preço

Beskrivelse: Preço

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (procentdel, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 60

Kriterium:

Type: Kvalitet

Navn: Organização, qualificações e experiência do pessoal encarregado

Beskrivelse: Organização, qualificações e experiência do pessoal encarregado

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (procentdel, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 40

5.1.11. Tilbudsdokumenter

Sprog, som udbudsdokumenterne er officielt tilgængelige på: portugisisk

Adresse på udbudsdokumenterne: <https://www.anogov.com/op-ers/faces/app/acessoDocs.jsp?codigoAcesso=yCgQyMG9cRiDEUuqbJ5y5W1hdufaXyFJEyaTOpnFkBJVRq1k5z>

5.1.12. Tilbudsvilkår

Vilkår for indgivelse:

Elektronisk indgivelse: Påkrævet

Indgivelsesadresse: <https://www.anogov.com/op-ers/faces/>

Sprog, som tilbud og ansøgninger om deltagelse kan indgives på: portugisisk

Elektronisk katalog: Ikke tilladt

Avanceret eller kvalificeret elektronisk signatur eller segl (jf forordning (EU) nr 910/2014) er påkrævet

Alternative tilbud: Ikke tilladt

Frist for modtagelse af tilbud: 07/10/2026 23:59:59 (UTC+00:00) vesteuropæisk tid, GMT

Varighed, hvor tilbuddet skal forblive gyldigt: 120 Døgn

Betingelser for kontraktens udførelse:

Udførelsen af kontrakten skal ske inden for rammerne af programmer for beskyttet beskæftigelse: Nej

Vilkår relateret til kontraktens udførelse: Nos termos das peças do procedimento

Elektronisk fakturering: Tilladt

Der vil blive anvendt elektronisk bestilling: nej

Der vil blive anvendt elektronisk betaling: nej

Oplysninger om finansiering og betaling: Nos termos das peças do procedimento

5.1.15. Teknikker

Rammeaftale:

Ingen rammeaftale

Oplysninger om det dynamiske indkøbssystem:

Intet dynamisk indkøbssystem

5.1.16. Yderligere oplysninger, mægling og gennemgang

Organisation med ansvar for klager: Entidade Reguladora da Saúde

Oplysninger om klagefrister: Nos termos do Código do Procedimento Administrativo e Código dos Contratos Públicos.

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officielt navn: Entidade Reguladora da Saúde

Registreringsnummer: 507021266

Postadresse: Rua S. João de Brito, 621, L32

By: Porto

Postnummer: 4100-455

Landsdel (NUTS): Área Metropolitana do Porto (PT11A)

Land: Portugal

E-mail: geral@ers.pt

Telefon: 222092350

Fax: 222092351

Internetadresse: <https://www.ers.pt/pt/>

Denne organisations roller:

Køber
Organisation med ansvar for klager

8.1. **ORG-0002**

Officielt navn: Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A. (INCM)
Registreringsnummer: 500792887
Afdeling: Unidade do Diário da República
Postadresse: Avenida António José de Almeida
By: Lisboa
Postnummer: 1000-042
Landsdel (NUTS): Grande Lisboa (PT1A0)
Land: Portugal
Enhed: Ponto de contacto
E-mail: 2serie@diariodarepublica.pt
Telefon: +351 217810870
Fax: +351 213945716
Internetadresse: <https://diariodarepublica.pt>
Denne organisations roller:
TED eSender

Oplysninger om bekendtgørelsen

Bekendtgørelsens ID: 6dd0b4dd-c7d6-4d78-a3cb-2a42764ffee9 - 01
Formulartype: Konkurrencevilkår
Bekendtgørelsestype: Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen
Bekendtgørelsesundertype: 16
Afsendelsesdato for bekendtgørelsen: 07/09/2026 10:38:15 (UTC+01:00) centraleuropæisk tid, vesteuropæisk sommertid
Bekendtgørelsens officielle sprog: portugisisk
Bekendtgørelsesnummer: 620859-2026
EUT-S-nummer: 174/2026
Offentliggørelsesdato: 09/09/2026