

426650-2026 - Licitación

Portugal – Servicios de atención al cliente – Aquisição de serviços de atendimento

OJ S 118/2026 22/06/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal - Anuncio de cambios

Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Banco de Portugal

Correo electrónico: bdp.compras@bportugal.pt

Naturaleza jurídica del comprador: Organismo de Derecho público

Actividad del poder adjudicador: Asuntos económicos

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Aquisição de serviços de atendimento

Descripción: Aquisição de serviços de atendimento

Identificador del procedimiento: 30db266c-abdb-4206-9a84-87aacd52b942

Identificador interno: OA009926

Tipo de procedimiento: Restringido

El procedimiento está acelerado: no

Principales características del procedimiento: Conforme o previsto nas peças do procedimento.

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79342320 Servicios de atención al cliente

2.1.2. Lugar de ejecución

Localidad: Castelo Branco

Subdivisión del país (NUTS): Beira Baixa (PT16H)

País: Portugal

2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 757 945,15 EUR

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento de contratación, Documento europeo único de contratación (DEUC)

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Aquisição de serviços de atendimento

Descripción: Aquisição de serviços de atendimento

Identificador interno: OA009926

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79342320 Servicios de atención al cliente

Opciones:

Descripción de las opciones: 12 meses, renovando-se automaticamente por iguais períodos até ao máximo de 36 meses.

5.1.2. Lugar de ejecución

Localidad: Castelo Branco

Subdivisión del país (NUTS): Beira Baixa (PT16H)

País: Portugal

5.1.3. Duración estimada

Duración: 12 Meses

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 2

5.1.5. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 757 945,15 EUR

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Deben indicarse los nombres y las cualificaciones profesionales del personal encargado de ejecutar el contrato: No se requiere

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): no

Esta contratación también es adecuada para las pequeñas y medianas empresas (pymes): sí

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento de contratación

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Precio

Nombre: Outros

Descripción: Preço

5.1.11. Pliegos de contratación

Lenguas en las que los pliegos de contratación están disponibles oficialmente: portugués

Dirección de los pliegos de contratación: <https://community.vortal.biz/Public/public-tender-documents>

[/YzRzdWRHMm42Wjc1N09acFlpTElaYjBJeERpQUJDYzBSS05hb3IXZmNhL0JXVms3SUdQSkwxM](https://community.vortal.biz/Public/public-tender-documents/YzRzdWRHMm42Wjc1N09acFlpTElaYjBJeERpQUJDYzBSS05hb3IXZmNhL0JXVms3SUdQSkwxM)

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://community.vortal.biz/public/>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: portugués

Catálogo electrónico: Permitida

Son necesarios el sello o la firma electrónicos avanzados o cualificados [como se definen en el Reglamento (UE) nº 910/2014]

Variantes: No autorizada

Descripción de la garantía financiera: Garantia bancária, seguro caução ou caução mediante depósito

Plazo de recepción de ofertas: 02/07/2026 17:00:59 (UTC+00:00) Hora de Europa Occidental, GMT

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Condiciones relativas a la ejecución del contrato: As previstas nas peças do procedimento.

Facturación electrónica: Permitida

Se utilizarán pedidos electrónicos: no

Se utilizará el pago electrónico: sí

Estructura financiera: Conforme o previsto nas peças do procedimento.

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Ningún acuerdo marco

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Banco de Portugal

Información sobre los plazos de revisión: Conforme previsto nas peças do procedimento.

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Banco de Portugal

Número de registro: 500792771

Dirección postal: Rua Francisco Ribeiro, 2

Localidad: Lisboa

Código postal: 1150-165

Subdivisión del país (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

País: Portugal

Correo electrónico: bdp.compras@bportugal.pt

Teléfono: 213130000

Fax: 213128124

Dirección de internet: <https://www.bportugal.pt>

Terminal de intercambio de información (URL): <https://community.vortal.biz/public/>

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización encargada de los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0002

Denominación oficial: Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A. (INCM)

Número de registro: 500792887

Departamento: Unidade do Diário da República

Dirección postal: Avenida António José de Almeida

Localidad: Lisboa

Código postal: 1000-042

Subdivisión del país (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

País: Portugal

Punto de contacto: Ponto de contacto

Correo electrónico: 2serie@diariodarepublica.pt

Teléfono: +351 217810870

Fax: +351 213945716

Dirección de internet: <https://diariodarepublica.pt>

Funciones de esta organización:

TED eSender

10. Modificación

Versión del anuncio anterior que debe modificarse

:

16ef36a5-79dc-4606-bff2-c0a314947c40-01

Principal motivo de la modificación

:

Corrección comprador

10.1. Modificación

Identificador de sección: PROCEDURE

Descripción de las modificaciones: Prorrogação do prazo de apresentação de candidaturas.

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: a36db0d9-7fd6-46c8-ad72-e0b3f245cd99 - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 16

Fecha de envío del anuncio: 19/06/2026 13:12:40 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: portugués

Número de publicación del anuncio: 426650-2026

Número de la edición del DO S: 118/2026

Fecha de publicación: 22/06/2026