

484547-2026 - Licitación

Portugal – Centro de llamadas – Prestação de serviços de Contact Center em regime de outsourcing para a AGERE

OJ S 133/2026 14/07/2026

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: AGERE- Empresa de Águas Efluentes e Resíduos de Braga, EM

Correo electrónico: agere@agere.pt

Naturaleza jurídica del comprador: Empresa pública

Actividad del poder adjudicador: Protección del medio ambiente

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Prestação de serviços de Contact Center em regime de outsourcing para a AGERE

Descripción: Prestação de serviços de Contact Center em regime de outsourcing para a AGERE

Identificador del procedimiento: 61826dd8-1b44-4f66-a273-58b63148e33d

Identificador interno: CPI DC 10/2026

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

Principales características del procedimiento: Definidas nas peças procedimentais

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

2.1.2. Lugar de ejecución

Localidad: União das Freguesias de Braga (São José de São Lázaro e São João do Souto)

Subdivisión del país (NUTS): Cávado (PT112)

País: Portugal

2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 571 173,00 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, Solicitud de documento europeo único de contratación

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Prestação de serviços de Contact Center em regime de outsourcing para a AGERE
Descripción: Prestação de serviços de Contact Center em regime de outsourcing para a AGERE
Identificador interno: CPI DC 10/2026

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios
Clasificación principal (cpv): 79512000 Centro de llamadas

5.1.2. Lugar de ejecución

Localidad: União das Freguesias de Braga (São José de São Lázaro e São João do Souto)
Subdivisión del país (NUTS): Cávado (PT112)
País: Portugal

5.1.3. Duración estimada

Duración: 36 Meses

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 0

5.1.5. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 571 173,00 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: Preço

Descripción: Preço

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (porcentaje, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 75

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Qualidade

Descripción: Qualidade

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (porcentaje, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 20

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Qualidade

Descripción: Qualidade

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (porcentaje, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 5

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/a0FIVUdCcTdoZ2lwZU1WOEtPblhVSGN5T0cwaUk4bHIZRkhZUTZsTWphTE9ZT0diVjdhUEQxb0M>

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: No autorizada

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: definida nas peças

Plazo de recepción de ofertas: 11/08/2026 17:00:59 (UTC+00:00) Hora de Europa Occidental, GMT

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 66 Días

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: Definidas nas peças procedimentais

Facturación electrónica: Permitida

Se utilizarán pedidos electrónicos: no

Se utilizará el pago electrónico: sí

Estructura financiera: Definidas nas peças procedimentais

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: AGERE- Empresa de Águas Efluentes e Resíduos de Braga, EM

Información sobre los plazos de revisión: 10 días

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: AGERE- Empresa de Águas Efluentes e Resíduos de Braga, EM

Número de registro: 504807692

Dirección postal: Praça Conde de Agrolongo, 115

Localidad: Braga

Código postal: 4700-312

Subdivisión del país (NUTS): Cávado (PT112)

País: Portugal

Correo electrónico: agere@agere.pt

Teléfono: 253205000

Fax: 253205075

Dirección de internet: <https://www.agere.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): Grande Lisboa (PT1A0)

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

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 88459316-b7aa-4d36-adf2-721009c08a48 - 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: 10/07/2026 14:39:53 (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: 484547-2026

Número de la edición del DO S: 133/2026

Fecha de publicación: 14/07/2026