

620859-2026 - Licitación

Portugal – Servicios de contestación de llamadas telefónicas – 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

Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal
Servicios

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Entidade Reguladora da Saúde

Correo electrónico: geral@ers.pt

Naturaleza jurídica del comprador: Organismo de Derecho público

Actividad del poder adjudicador: Salud

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: 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)

Descripción: Aquisição de serviços de call center

Identificador del procedimiento: ebe6afa6-042f-4efa-b5d6-6f0c23589900

Identificador interno: Concurso Público n.º 06/2026CCP

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

Principales características del procedimiento: Nos termos das peças do procedimento

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas

2.1.2. Lugar de ejecución

Localidad: Todas

Subdivisión del país (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (PTZZZ)

País: Portugal

2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 712 410,48 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: 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)

Descripción: Aquisição de serviços de call center

Identificador interno: Concurso Público n.º 06/2026CCP

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79510000 Servicios de contestación de llamadas telefónicas

5.1.2. Lugar de ejecución

Localidad: Todas

Subdivisión del país (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (PTZZZ)

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: 712 410,48 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 sabe aún

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): no

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: 60

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Organização, qualificações e experiência do pessoal encarregado

Descripción: Organização, qualificações e experiência do pessoal encarregado

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

Criterio de adjudicación: número: 40

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://www.anogov.com/op-ers/faces/app/acessoDocs.jsp?codigoAcesso=yCgQyMG9cRiDEUuqbJ5y5W1hdufaXyFJEyaTOpnFkBJVRq1k5z>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://www.anogov.com/op-ers/faces/>

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

Plazo de recepción de ofertas: 07/10/2026 23:59:59 (UTC+00:00) Hora de Europa Occidental, GMT

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 120 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: Nos termos das peças do procedimento

Facturación electrónica: Permitida

Se utilizarán pedidos electrónicos: no

Se utilizará el pago electrónico: no

Estructura financiera: Nos termos das 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: Entidade Reguladora da Saúde

Información sobre los plazos de revisión: Nos termos do Código do Procedimento

Administrativo e Código dos Contratos Públicos.

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Entidade Reguladora da Saúde

Número de registro: 507021266

Dirección postal: Rua S. João de Brito, 621, L32

Localidad: Porto

Código postal: 4100-455

Subdivisión del país (NUTS): Área Metropolitana do Porto (PT11A)

País: Portugal

Correo electrónico: geral@ers.pt

Teléfono: 222092350

Fax: 222092351

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

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: 6dd0b4dd-c7d6-4d78-a3cb-2a42764ffee9 - 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: 07/09/2026 10:38:15 (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: 620859-2026

Número de la edición del DO S: 174/2026

Fecha de publicación: 09/09/2026