

620859-2026 - Kilpailu

Portugali – Puhelinvastaajapalvelut – 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

**Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä
Palvelut**

1. Ostaja

1.1. Ostaja

Virallinen nimi: Entidade Reguladora da Saúde

Sähköposti: geral@ers.pt

Ostajan oikeudellinen muoto: Julkisoikeudellinen yhteisö

Pääasiallinen toimiala: Terveys

2. Menettely

2.1. Menettely

Ilmoituksen nimi: 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)

Kuvaus: Aquisição de serviços de call center

Menettelyn tunniste: ebe6afa6-042f-4efa-b5d6-6f0c23589900

Sisäinen tunniste: Concurso Público n.º 06/2026CCP

Menettelyn tyyppi: Avoin

Käytetään nopeutettua menettelyä: ei

Menettelyn tärkeimmät piirteet: Nos termos das peças do procedimento

2.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 79510000 Puhelinvastaajapalvelut

2.1.2. Suorituspaikka

Postitoimipaikka: Todas

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

Maa: Portugali

2.1.3. Arvo

Ennakoitu arvo ilman arvonlisäveroa: 712 410,48 EUR

2.1.4. Yleistä tietoa

Oikeusperusta:

Direktiivi 2014/24/EU

2.1.6. Poissulkemisperusteet

Poissulkemisperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja, Yhteistä eurooppalaista hankinta-asiakirjaa koskeva pyyntö

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0000

Ilmoituksen nimi: 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)

Kuvaus: Aquisição de serviços de call center

Sisäinen tunniste: Concurso Público n.º 06/2026CCP

5.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 79510000 Puhelinvastaajapalvelut

5.1.2. Suorituspaikka

Postitoimipaikka: Todas

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

Maa: Portugali

5.1.3. Arvioitu kesto

Kesto: 36 Kuukaudet

5.1.4. Uusiminen

Sopimuksen optiokausien enimmäismäärä: 0

5.1.5. Arvo

Ennakoitu arvo ilman arvonlisäveroa: 712 410,48 EUR

5.1.6. Yleistä tietoa

Varattu osallistuminen:

Osallistumista ei ole varattu.

Hankintasopimuksen toteuttamiseen osoitetun henkilöstön nimet ja ammatillinen pätevyys on ilmoitettava: Ei vielä tiedossa

Hankintaa ei ole rahoitettu EU:n varoista

Hankintaan sovelletaan WTO:n julkisia hankintoja koskevaa sopimusta (GPA): ei

Tämä hankinta soveltuu myös pienille ja keskisuurille yrityksille (pk-yrityksille): ei

5.1.9. Valintaperusteet

Valintaperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja

5.1.10. Vertailuperusteet

Kriteeri:

Tyyppi: Hinta

Nimi: Preço

Kuvaus: Preço

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (prosentteina, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 60

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Nimi: Organização, qualificações e experiência do pessoal encarregado

Kuvaus: Organização, qualificações e experiência do pessoal encarregado

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (prosentteina, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 40

5.1.11. Hankinta-asiakirjat

Kielet, joilla hankinta-asiakirjat ovat virallisesti saatavilla: portugali

Hankinta-asiakirjojen osoite: <https://www.anogov.com/op-ers/faces/app/acessoDocs.jsp?codigoAcesso=yCgQyMG9cRiDEUuqbJ5y5W1hdufaXyFJEyaTOpnFkBJVRq1k5z>

5.1.12. Hankinnan ehdot

Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:

Tarjouksen/hakemuksen jättäminen sähköisesti: Pakollinen

Tarjouksen/hakemuksen toimitusosoite: <https://www.anogov.com/op-ers/faces/>

Kielet, joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan toimittaa: portugali

Sähköinen luettelo: Ei sallittu

Vaaditaan kehittynyt tai hyväksytty sähköinen allekirjoitus tai leima (sellaisena kuin se on määritelty asetuksessa (EU) N:o 910/2014)

Vaihtoehtoiset tarjoukset: Ei sallittu

Tarjousten vastaanottamisen määräaika: 07/10/2026 23:59:59 (UTC+00:00) Länsi-Euroopan aika, GMT

Ajanjakso, jonka tarjouksen on pysyttävä voimassa: 120 Päivät

Sopimusehdot:

Sopimuksen täytäntöönpano on rajattu tehtäväksi suojatyöohjelmien puitteissa: Ei

Sopimuksen täytäntöönpanoa koskevat ehdot: Nos termos das peças do procedimento

Sähköinen laskutus: Sallittu

Tilaukset tehdään sähköisesti: ei

Maksut tehdään sähköisesti: ei

Rahoitusjärjestelyn kuvaus: Nos termos das peças do procedimento

5.1.15. Menetelmät

Puitejärjestely:

Ei puitejärjestelyä

Tietoa dynaamisesta hankintajärjestelmästä:

Ei dynaamista hankintajärjestelmää

5.1.16. Lisätietoja, sovittelu ja muutoksenhaku

Muutoksenhakuelin: Entidade Reguladora da Saúde

Tietoa muutoksenhaun määräajoista: Nos termos do Código do Procedimento Administrativo e Código dos Contratos Públicos.

8. Organisaatiot

8.1. ORG-0001

Virallinen nimi: Entidade Reguladora da Saúde

Rekisterinumero: 507021266

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

Postitoimipaikka: Porto

Postinumero: 4100-455

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

Maa: Portugali

Sähköposti: geral@ers.pt

Puhelin: 222092350

Faksi: 222092351

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

Tämän organisaation roolit:

Ostaja
Muutoksenhakuelin

8.1. **ORG-0002**

Virallinen nimi: Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A. (INCM)

Rekisterinumero: 500792887

Yksikkö: Unidade do Diário da República

Postiosoite: Avenida António José de Almeida

Postitoimipaikka: Lisboa

Postinumero: 1000-042

Maaryhmittely (NUTS): Grande Lisboa (PT1A0)

Maa: Portugali

Yhteyspiste: Ponto de contacto

Sähköposti: 2serie@diariodarepublica.pt

Puhelin: +351 217810870

Faksi: +351 213945716

Internetosoite: <https://diariodarepublica.pt>

Tämän organisaation roolit:

TED eSender

Ilmoituksen tiedot

Ilmoituksen tunniste/versio: 6dd0b4dd-c7d6-4d78-a3cb-2a42764ffee9 - 01

Lomakkeen tyyppi: Kilpailu

Ilmoituksen tyyppi: Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä

Ilmoituksen alatyyppe: 16

Ilmoituksen lähetyspäivä: 07/09/2026 10:38:15 (UTC+01:00) Keski-Euroopan aika, Länsi-Euroopan kesäaika

Kielet, joilla tämä ilmoitus on virallisesti saatavilla: portugali

Ilmoituksen julkaisunumero: 620859-2026

EUVL S -lehden numero: 174/2026

Julkaisupäivä: 09/09/2026