

484547-2026 - Mise en concurrence

Portugal – Centre d'appels – Prestação de serviços de Contact Center em regime de outsourcing para a AGERE

OJ S 133/2026 14/07/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

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

Adresse électronique: agere@agere.pt

Forme juridique de l'acheteur: Entreprise publique

Activité du pouvoir adjudicateur: Protection de l'environnement

2. Procédure

2.1. Procédure

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

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

Identifiant de la procédure: 61826dd8-1b44-4f66-a273-58b63148e33d

Identifiant interne: CPI DC 10/2026

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: non

Principales caractéristiques de la procédure et informations sur l'endroit où obtenir les règles complètes applicables à la procédure: Definidas nas peças procedimentais

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

2.1.2. Lieu d'exécution

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

Subdivision pays (NUTS): Cávado (PT112)

Pays: Portugal

2.1.3. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 571 173,00 EUR

2.1.4. Informations générales

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document de marché, Demande de document unique de marché européen

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

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

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

Identifiant interne: CPI DC 10/2026

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79512000 Centre d'appels

5.1.2. Lieu d'exécution

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

Subdivision pays (NUTS): Cávado (PT112)

Pays: Portugal

5.1.3. Durée estimée

Durée: 36 Mois

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 0

5.1.5. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 571 173,00 EUR

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Les noms et les qualifications professionnelles du personnel chargé de l'exécution du marché doivent être mentionnés: Non requises

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): non

Le marché en question convient aussi aux petites et moyennes entreprises (PME): oui

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document de marché

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Prix

Nom: Preço

Description: Preço

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 75

Critère:

Type: Qualité

Nom: Qualidade

Description: Qualidade

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 20

Critère:

Type: Qualité

Nom: Qualidade

Description: Qualidade

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 5

5.1.11. Documents de marché

Langues dans lesquelles les documents de marché sont officiellement disponibles: portugais

Adresse des documents de marché: <https://community.vortal.biz/Public/public-tender-documents>

[/a0FIVUdCcTdoZ2lwZU1WOEtPblhVSGN5T0cwaUk4bHlZRkhZUTZsTWphTE9ZT0diVjdhUEQxb0M](https://community.vortal.biz/Public/public-tender-documents/a0FIVUdCcTdoZ2lwZU1WOEtPblhVSGN5T0cwaUk4bHlZRkhZUTZsTWphTE9ZT0diVjdhUEQxb0M)

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://community.vortal.biz/public/>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: portugais

Catalogue électronique: Non autorisée

La signature ou le cachet électronique avancé(e) ou qualifié(e) [au sens du règlement (UE) N° 910/2014] est requis(e)

Variantes: Non autorisée

Description de la garantie financière: definida nas peças

Date limite de réception des offres: 11/08/2026 17:00:59 (UTC+00:00) Heure de l'Europe occidentale, GMT

Durée de validité des offres: 66 Jours

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Conditions relatives à l'exécution du contrat: Definidas nas peças procedimentais

Facturation électronique: Autorisée

La commande en ligne sera utilisée: non

Le paiement électronique sera utilisé: oui

Arrangement financier: Definidas nas peças procedimentais

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Pas d'accord-cadre

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: AGERE- Empresa de Águas Efluentes e Resíduos de Braga, EM

Description des délais d'introduction des procédures de recours: 10 dias

8. Organisations

8.1. ORG-0001

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

Numéro d'enregistrement: 504807692

Adresse postale: Praça Conde de Agrolongo, 115

Ville: Braga

Code postal: 4700-312

Subdivision pays (NUTS): Cávado (PT112)

Pays: Portugal
Adresse électronique: agere@agere.pt
Téléphone: 253205000
Télécopieur: 253205075
Adresse internet: <https://www.agere.pt>
Adresse URL pour l'échange d'informations: <https://community.vortal.biz/public/>

Rôles de cette organisation:

Acheteur
Organisation chargée des procédures de recours

8.1. ORG-0002

Nom officiel: Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A. (INCM)
Numéro d'enregistrement: 500792887
Département: Unidade do Diário da República
Adresse postale: Avenida António José de Almeida
Ville: Lisboa
Code postal: 1000-042
Subdivision pays (NUTS): Grande Lisboa (PT1A0)
Pays: Portugal
Point de contact: Ponto de contacto
Adresse électronique: 2serie@diariodarepublica.pt
Téléphone: +351 217810870
Télécopieur: +351 213945716
Adresse internet: <https://diariodarepublica.pt>

Rôles de cette organisation:

TED eSender

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 88459316-b7aa-4d36-adf2-721009c08a48 - 01
Type de formulaire: Mise en concurrence
Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire
Sous-type d'avis: 16
Date d'envoi de l'avis: 10/07/2026 14:39:53 (UTC+01:00) Heure de l'Europe centrale, heure d'été de l'Europe occidentale
Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: portugais
Numéro de publication de l'avis: 484547-2026
Numéro de publication au JO S: 133/2026
Date de publication: 14/07/2026