

## 620859-2026 - Mise en concurrence

**Portugal – Services de répondeur téléphonique – 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**

**Avis de marché ou de concession – régime ordinaire**

**Services**

### 1. Acheteur

---

#### 1.1. Acheteur

Nom officiel: Entidade Reguladora da Saúde

Adresse électronique: [geral@ers.pt](mailto:geral@ers.pt)

Forme juridique de l'acheteur: Organisme de droit public

Activité du pouvoir adjudicateur: Santé

### 2. Procédure

---

#### 2.1. Procédure

Titre: 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)

Description: Aquisição de serviços de call center

Identifiant de la procédure: ebe6afa6-042f-4efa-b5d6-6f0c23589900

Identifiant interne: Concurso Público n.º 06/2026CCP

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: Nos termos das peças do procedimento

##### 2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79510000 Services de répondeur téléphonique

##### 2.1.2. Lieu d'exécution

Ville: Todas

Subdivision pays (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (PTZZZ)

Pays: Portugal

##### 2.1.3. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 712 410,48 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: 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)

Description: Aquisição de serviços de call center

Identifiant interne: Concurso Público n.º 06/2026CCP

#### 5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79510000 Services de répondeur téléphonique

#### 5.1.2. Lieu d'exécution

Ville: Todas

Subdivision pays (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (PTZZZ)

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: 712 410,48 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: Pas encore connues

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): non

#### 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: 60

##### Critère:

Type: Qualidade

Nom: Organização, qualificações e experiência do pessoal encarregado

Description: Organização, qualificações e experiência do pessoal encarregado

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

Nombre critère d'attribution: 40

#### 5.1.11. Documents de marché

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

Adresse des documents de marché: <https://www.anogov.com/op-ers/faces/app/acessoDocs.jsp?codigoAcesso=yCgQyMG9cRiDEUuqbJ5y5W1hdufaXyFJEyaTOpnFkBJVRq1k5z>

#### 5.1.12. Conditions du marché public

##### Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://www.anogov.com/op-ers/faces/>

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

Date limite de réception des offres: 07/10/2026 23:59:59 (UTC+00:00) Heure de l'Europe occidentale, GMT

Durée de validité des offres: 120 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: Nos termos das peças do procedimento

Facturation électronique: Autorisée

La commande en ligne sera utilisée: non

Le paiement électronique sera utilisé: non

Arrangement financier: Nos termos das peças do procedimento

#### 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: Entidade Reguladora da Saúde

Description des délais d'introduction des procédures de recours: Nos termos do Código do Procedimento Administrativo e Código dos Contratos Públicos.

## 8. Organisations

---

### 8.1. ORG-0001

Nom officiel: Entidade Reguladora da Saúde

Numéro d'enregistrement: 507021266

Adresse postale: Rua S. João de Brito, 621, L32

Ville: Porto

Code postal: 4100-455

Subdivision pays (NUTS): Área Metropolitana do Porto (PT11A)

Pays: Portugal

Adresse électronique: [geral@ers.pt](mailto:geral@ers.pt)

Téléphone: 222092350

Télécopieur: 222092351

Adresse internet: <https://www.ers.pt/pt/>

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

Numéro de publication au JO S: 174/2026

Date de publication: 09/09/2026