

484547-2026 - Gara

Portogallo – Centro di raccolta delle chiamate – Prestação de serviços de Contact Center em regime de outsourcing para a AGERE

OJ S 133/2026 14/07/2026

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

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

E-mail: agere@agere.pt

Forma giuridica del committente: Impresa pubblica

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Protezione dell'ambiente

2. Procedura

2.1. Procedura

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

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

Identificativo della procedura: 61826dd8-1b44-4f66-a273-58b63148e33d

Identificativo interno: CPI DC 10/2026

Tipo di procedura: Aperta

La procedura è accelerata: no

Caratteristiche principali della procedura: Definidas nas peças procedimentais

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79512000 Centro di raccolta delle chiamate

2.1.2. Luogo di esecuzione

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

Suddivisione del paese (NUTS): Cávado (PT112)

Paese: Portogallo

2.1.3. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 571 173,00 EUR

2.1.4. Informazioni generali

Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Documento di gara, Richiesta di documento di gara unico europeo

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0000

Titolo: Prestação de serviços de Contact Center em regime de outsourcing para a AGERE
Descrizione: Prestação de serviços de Contact Center em regime de outsourcing para a AGERE
Identificativo interno: CPI DC 10/2026

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79512000 Centro di raccolta delle chiamate

5.1.2. Luogo di esecuzione

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

Suddivisione del paese (NUTS): Cávado (PT112)

Paese: Portogallo

5.1.3. Durata stimata

Durata: 36 Mesi

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 0

5.1.5. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 571 173,00 EUR

5.1.6. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Vanno indicati nomi e qualifiche professionali del personale incaricato dell'esecuzione dell'appalto: Indicazione non necessaria

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): no

L'appalto si addice anche alle piccole e medie imprese (PMI): sì

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Documento di gara

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Prezzo

Nome: Preço

Descrizione: Preço

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (percentuale, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 75

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: Qualidade

Descrizione: Qualidade

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (percentuale, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 20

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: Qualidade

Descrizione: Qualidade

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (percentuale, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 5

5.1.11. Documenti di gara

Lingue in cui i documenti di gara sono ufficialmente disponibili: portoghese

Indirizzo dei documenti di gara: <https://community.vortal.biz/Public/public-tender-documents/a0FIVUdCcTdoZ2lwZU1WOEtPblhVSGN5T0cwaUk4bHIZRkhZUTZsTWphTE9ZT0diVjdhUEQxb0M>

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://community.vortal.biz/public/>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: portoghese

Catalogo elettronico: Non consentita

Obbligo di firma elettronica qualificata o sigillo elettronico qualificato [come definiti dal regolamento (UE) n. 910/2014]

Varianti: Non consentita

Descrizione della garanzia finanziaria: definida nas peças

Termine per il ricevimento delle offerte: 11/08/2026 17:00:59 (UTC+00:00) ora dell'Europa occidentale, GMT

Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 66 Giorni

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Condizioni relative all'esecuzione dell'appalto: Definidas nas peças procedimentais

Fatturazione elettronica: Consentita

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: no

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì

Accordo finanziario: Definidas nas peças procedimentais

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Nessun accordo quadro

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: AGERE- Empresa de Águas Efluentes e Resíduos de Braga, EM

Informazioni sui termini per il riesame: 10 dias

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

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

Numero di registrazione: 504807692

Indirizzo postale: Praça Conde de Agrolongo, 115

Località: Braga

Codice postale: 4700-312

Suddivisione del paese (NUTS): Cávado (PT112)

Paese: Portogallo

E-mail: agere@agere.pt

Telefono: 253205000

Fax: 253205075

Indirizzo internet: <https://www.agere.pt>

Indirizzo per lo scambio di informazioni (URL): <https://community.vortal.biz/public/>

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

Organizzazione competente per i ricorsi

8.1. ORG-0002

Nome ufficiale: Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A. (INCM)

Numero di registrazione: 500792887

Servizio: Unidade do Diário da República

Indirizzo postale: Avenida António José de Almeida

Località: Lisboa

Codice postale: 1000-042

Suddivisione del paese (NUTS): Grande Lisboa (PT1A0)

Paese: Portogallo

Referente: Ponto de contacto

E-mail: 2serie@diariodarepublica.pt

Telefono: +351 217810870

Fax: +351 213945716

Indirizzo internet: <https://diariodarepublica.pt>

Ruoli di questa organizzazione:

TED eSender

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 88459316-b7aa-4d36-adf2-721009c08a48 - 01

Tipo di formulario: Gara

Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Sottotipo di avviso: 16

Data di trasmissione dell'avviso: 10/07/2026 14:39:53 (UTC+01:00) ora dell'Europa centrale,
ora legale dell'Europa occidentale

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: portoghese

Numero di pubblicazione dell'avviso: 484547-2026

Numero dell'edizione della GU S: 133/2026

Data di pubblicazione: 14/07/2026