

620859-2026 - Gara

Portogallo – Servizi di segreteria telefonica – 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

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: Entidade Reguladora da Saúde

E-mail: geral@ers.pt

Forma giuridica del committente: Organismo di diritto pubblico

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Salute

2. Procedura

2.1. Procedura

Titolo: 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)

Descrizione: Aquisição de serviços de call center

Identificativo della procedura: ebe6afa6-042f-4efa-b5d6-6f0c23589900

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

Tipo di procedura: Aperta

La procedura è accelerata: no

Caratteristiche principali della procedura: Nos termos das peças do procedimento

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79510000 Servizi di segreteria telefonica

2.1.2. Luogo di esecuzione

Località: Todas

Suddivisione del paese (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (PTZZZ)

Paese: Portogallo

2.1.3. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 712 410,48 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: 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)

Descrizione: Aquisição de serviços de call center

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

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79510000 Servizi di segreteria telefonica

5.1.2. Luogo di esecuzione

Località: Todas

Suddivisione del paese (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (PTZZZ)

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: 712 410,48 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: Dato non ancora noto

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): no

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: 60

Criterio:

Tipo: Qualità

Nome: Organização, qualificações e experiência do pessoal encarregado

Descrizione: Organização, qualificações e experiência do pessoal encarregado

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

Criterio di aggiudicazione: numero: 40

5.1.11. Documenti di gara

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

Indirizzo dei documenti di gara: <https://www.anogov.com/op-ers/faces/app/acesoDocs.jsp?codigoAcesso=yCgQyMG9cRiDEUuqbJ5y5W1hdufaXyFJEyaTOpnFkBJVRq1k5z>

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://www.anogov.com/op-ers/faces/>

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

Termine per il ricevimento delle offerte: 07/10/2026 23:59:59 (UTC+00:00) ora dell'Europa occidentale, GMT

Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 120 Giorni

Condizioni contrattuali:

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

Condizioni relative all'esecuzione dell'appalto: Nos termos das peças do procedimento

Fatturazione elettronica: Consentita

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: no

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: no

Accordo finanziario: Nos termos das peças do procedimento

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: Entidade Reguladora da Saúde

Informazioni sui termini per il riesame: Nos termos do Código do Procedimento Administrativo e Código dos Contratos Públicos.

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: Entidade Reguladora da Saúde

Numero di registrazione: 507021266

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

Località: Porto

Codice postale: 4100-455

Suddivisione del paese (NUTS): Área Metropolitana do Porto (PT11A)

Paese: Portogallo

E-mail: geral@ers.pt

Telefono: 222092350

Fax: 222092351

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

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: 6dd0b4dd-c7d6-4d78-a3cb-2a42764ffee9 - 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: 07/09/2026 10:38:15 (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: 620859-2026
Numero dell'edizione della GU S: 174/2026
Data di pubblicazione: 09/09/2026