

484547-2026 - Procedura konkurencyjna

Portugalia – Centrum obsługi klienta – Prestação de serviços de Contact Center em regime de outsourcing para a AGERE

OJ S 133/2026 14/07/2026

Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy

Usługi

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: AGERE- Empresa de Águas Efluentes e Resíduos de Braga, EM

E-mail: agere@agere.pt

Status prawny nabywcy: Przedsiębiorstwo publiczne

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Ochrona środowiska

2. Procedura

2.1. Procedura

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

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

Identyfikator procedury: 61826dd8-1b44-4f66-a273-58b63148e33d

Wewnętrzny identyfikator: CPI DC 10/2026

Rodzaj procedury: Otwarta

Procedura jest przyspieszona: nie

Główne aspekty procedury: Definidas nas peças procedimentais

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79512000 Centrum obsługi klienta

2.1.2. Miejsce realizacji

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

Podpodział krajowy (NUTS): Cávado (PT112)

Kraj: Portugalia

2.1.3. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 571 173,00 EUR

2.1.4. Informacje ogólne

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/24/UE

2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Dokumenty zamówienia, Jednolity europejski dokument zamówienia

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0000

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

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79512000 Centrum obsługi klienta

5.1.2. Miejsce realizacji

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

Podpodział krajowy (NUTS): Cávado (PT112)

Kraj: Portugalia

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Okres obowiązywania: 36 Miesiące

5.1.4. Wznowienie

Maksymalna liczba wznowień: 0

5.1.5. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 571 173,00 EUR

5.1.6. Informacje ogólne

Zastrzeżony udział:

Udział nie jest zastrzeżony.

Należy podać imiona i nazwiska oraz kwalifikacje zawodowe członków personelu

wyznaczonych do realizacji zamówienia: Niewymagane

Projekt zamówienia niefinansowany z funduszy UE

Zamówienie jest objęte zakresem Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA): nie

Przedmiotowe zamówienie jest odpowiednie również dla małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP): tak

5.1.9. Kryteria kwalifikacji

Źródła kryteriów wyboru: Dokumenty zamówienia

5.1.10. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Nazwa: Preço

Opis: Preço

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość procentowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 75

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Nazwa: Qualidade

Opis: Qualidade

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość procentowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 20

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Nazwa: Qualidade

Opis: Qualidade

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość procentowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 5

5.1.11. Dokumenty zamówienia

Języki, w których dokumenty zamówienia są oficjalnie dostępne: portugalski

Adres dokumentów zamówienia: <https://community.vortal.biz/Public/public-tender-documents/a0FIVUdCcTdoZ2lwZU1WOEtPblhVSGN5T0cwaUk4bHIZRkhZUTZsTWphTE9ZT0diVjdhUEQxb0M>

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Wymagane

Adres na potrzeby zgłoszenia: <https://community.vortal.biz/public/>

Języki, w których można składać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału: portugalski

Katalog elektroniczny: Niedozwolone

Wymagane jest użycie zaawansowanego lub kwalifikowanego podpisu elektronicznego lub pieczęci elektronicznej (zgodnie z definicją w rozporządzeniu (UE) nr 910/2014)

Oferty wariantowe: Niedozwolone

Opis gwarancji finansowej: definida nas peças

Termin składania ofert: 11/08/2026 17:00:59 (UTC+00:00) czas zachodnioeuropejski, GMT

Okres, przez który oferta musi pozostać ważna: 66 Dni

Warunki zamówienia:

Wykonanie zamówienia musi odbywać się w ramach programów zatrudnienia chronionego: Nie

Warunki dotyczące realizacji zamówienia: Definidas nas peças procedimentais

Fakturowanie elektroniczne: Dozwolone

Stosowane będą zlecenia elektroniczne: nie

Stosowane będą płatności elektroniczne: tak

Zasady finansowe: Definidas nas peças procedimentais

5.1.15. Techniki

Umowa ramowa:

Brak umowy ramowej

Informacje o dynamicznym systemie zakupów:

Brak dynamicznego systemu zakupów

5.1.16. Dalsze informacje, mediacja i odwołanie

Organ odwoławczy: AGERE- Empresa de Águas Efluentes e Resíduos de Braga, EM

Informacje o terminach odwołania: 10 dias

8. Organizacje

8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: AGERE- Empresa de Águas Efluentes e Resíduos de Braga, EM

Numer rejestracyjny: 504807692

Adres pocztowy: Praça Conde de Agrolongo, 115

Miejscowość: Braga

Kod pocztowy: 4700-312

Podpodział krajowy (NUTS): Cávado (PT112)

Kraj: Portugalia

E-mail: agere@agere.pt

Telefon: 253205000

Faks: 253205075

Adres strony internetowej: <https://www.agere.pt>

Adres na potrzeby wymiany informacji (URL): <https://community.vortal.biz/public/>

Role tej organizacji:

Nabywca

Organ odwoławczy

8.1. ORG-0002

Oficjalna nazwa: Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A. (INCM)

Numer rejestracyjny: 500792887

Departament: Unidade do Diário da República

Adres pocztowy: Avenida António José de Almeida

Miejscowość: Lisboa

Kod pocztowy: 1000-042

Podpodział krajowy (NUTS): Grande Lisboa (PT1A0)

Kraj: Portugalia

Punkt kontaktowy: Ponto de contacto

E-mail: 2serie@diariodarepublica.pt

Telefon: +351 217810870

Faks: +351 213945716

Adres strony internetowej: <https://diariodarepublica.pt>

Role tej organizacji:

TED eSender

Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: 88459316-b7aa-4d36-adf2-721009c08a48 - 01

Typ formularza: Procedura konkurencyjna

Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy

Podrodzaj ogłoszenia: 16

Ogłoszenie – data wysłania: 10/07/2026 14:39:53 (UTC+01:00) czas środkowoeuropejski, czas zachodnioeuropejski letni

Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: portugalski

Numer publikacji ogłoszenia: 484547-2026

Numer wydania Dz.U. S: 133/2026

Data publikacji: 14/07/2026