

367106-2026 - Concurso

Portugal – Serviços relacionados com software – Concurso Publico Internacional n.º223 - AAC /REIT - 05/26 - Aquisição de serviços de implementação de uma solução tecnológica de Contact Center omnicanal, baseada na plataforma Microsoft Dynamics 365 Contact Center, ou equivalente, destinada à modernização, integração e qualificação do atendimento institucion
OJ S 102/2026 29/05/2026

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal
Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: Universidade de Aveiro

Correio eletrónico: contratacao@ua.pt

Forma jurídica do adquirente: Organismo de direito público

Atividade da autoridade adjudicante: Serviços públicos das administrações públicas

2. Procedimento

2.1. Procedimento

Título: Concurso Publico Internacional n.º223 - AAC/REIT - 05/26 - Aquisição de serviços de implementação de uma solução tecnológica de Contact Center omnicanal, baseada na plataforma Microsoft Dynamics 365 Contact Center, ou equivalente, destinada à modernização, integração e qualificação do atendimento institucion

Descrição: Aquisição de serviços de implementação de uma solução tecnológica de Contact Center omnicanal, baseada na plataforma Microsoft Dynamics 365 Contact Center, ou equivalente, destinada à modernização, integração e qualificação do atendimento institucion

Identificador do procedimento: 9f92c70a-9484-4afe-9ab2-c8eb1cb918ce

Identificador interno: CPI n.º 223/REIT 05/26

Tipo de procedimento: Aberto

O procedimento é acelerado: não

Principais características do processo: Ver peças do procedimento

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 72260000 Serviços relacionados com software

2.1.2. Local de execução

Cidade: União das Freguesias de Glória e Vera Cruz

Subdivisão do país (NUTS): Região de Aveiro (PT16D)

País: Portugal

2.1.3. Valor

Valor estimado, sem IVA: 294 245,00 EUR

2.1.4. Informações gerais

Base jurídica:

Diretiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusão

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Concurso Publico Internacional n.º223 - AAC/REIT - 05/26 - Aquisição de serviços de implementação de uma solução tecnológica de Contact Center omnicanal, baseada na plataforma Microsoft Dynamics 365 Contact Center, ou equivalente, destinada à modernização, integração e qualificação do atendimento institucion

Descrição: Aquisição de serviços de implementação de uma solução tecnológica de Contact Center omnicanal, baseada na plataforma Microsoft Dynamics 365 Contact Center, ou equivalente, destinada à modernização, integração e qualificação do atendimento institucion
Identificador interno: CPI n.º 223/REIT 05/26

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 72260000 Serviços relacionados com software

5.1.2. Local de execução

Cidade: União das Freguesias de Glória e Vera Cruz

Subdivisão do país (NUTS): Região de Aveiro (PT16D)

País: Portugal

5.1.3. Duração estimada

Duração: 4 Meses

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 0

5.1.5. Valor

Valor estimado, sem IVA: 294 245,00 EUR

5.1.6. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Há que indicar os nomes e as qualificações profissionais do pessoal encarregado da execução do contrato: Não é exigida

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): não

Este concurso também é adequado para as pequenas e médias empresas (PME): sim

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Documento do concurso

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Preço

Nome: Preço

Descrição: Preço

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 10

Critério:

Tipo: Qualidade
Nome: Outros
Descrição: Valia Técnica
Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)
N.º do critério de adjudicação: 40

Critério:

Tipo: Qualidade
Nome: Outros
Descrição: Experiência de equipa técnica
Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)
N.º do critério de adjudicação: 30

Critério:

Tipo: Qualidade
Nome: Outros
Descrição: Metodologia de implementação de entregáveis
Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (percentagem, valor exato)
N.º do critério de adjudicação: 20

5.1.11. Documentos do concurso

Línguas em que os documentos do concurso estão oficialmente disponíveis: português
Endereço dos documentos do concurso: https://www.acingov.pt/acingovprod/2/zonaPublica/zona_publica_c/downloadProcedurePiece/MTEwMDY2MQ

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário
Endereço para apresentação: <https://www.acingov.pt>
Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: português
Catálogo eletrónico: Não autorizado
É necessária uma assinatura eletrónica avançada ou qualificada ou um selo eletrónico avançado ou qualificado [conforme definido no Regulamento (UE) n.º 910/2014]
Variantes: Não autorizado
Prazo para a receção das propostas: 11/06/2026 23:59:59 (UTC+00:00) hora da Europa Ocidental, GMT
Duração durante a qual a proposta deve permanecer válida: 132 Dias

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido:
Ainda não conhecido
Condições relacionadas com a execução do contrato: De acordo com as peças do procedimento.
Faturação eletrónica: Necessário
Serão utilizadas encomendas eletrónicas: sim
Será utilizado o pagamento eletrónico: sim
Condições financeiras: De acordo com as peças do procedimento.

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Inexistência de acordo-quadro

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: Universidade de Aveiro

Informações sobre os prazos de recurso: n/a

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: Universidade de Aveiro

Número de registo: 501461108

Departamento: Ana Isabel Pires Sousa da Silva Braga

Endereço postal: Campus Universitário de Santiago, Edif.25

Cidade: Aveiro

Código postal: 3810-193

Subdivisão do país (NUTS): Região de Aveiro (PT16D)

País: Portugal

Ponto de contacto: Ana Isabel Pires Sousa da Silva Braga

Correio eletrónico: contratacao@ua.pt

Telefone: 234370200

Fax: 234370040

Endereço Internet: <https://www.ua.pt>

Ponto terminal para o intercâmbio de informações (URL): <https://www.acingov.pt>

Funções desta organização:

Adquirente

Instância de recurso

8.1. ORG-0002

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

Número de registo: 500792887

Departamento: Unidade do Diário da República

Endereço postal: Avenida António José de Almeida

Cidade: Lisboa

Código postal: 1000-042

Subdivisão do país (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

País: Portugal

Ponto de contacto: Ponto de contacto

Correio eletrónico: 2serie@diariodarepublica.pt

Telefone: +351 217810870

Fax: +351 213945716

Endereço Internet: <https://diariodarepublica.pt>

Funções desta organização:

TED eSender

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: f1d480e8-0dcb-4427-9ee1-10f606ee07bf - 01

Tipo de formulário: Concurso

Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Subtipo de anúncio: 16

Data de envio do anúncio: 27/05/2026 10:58:59 (UTC+01:00) hora da Europa Central, hora de verão da Europa Ocidental

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: português

Número de publicação do anúncio: 367106-2026

N.º de edição do JO S: 102/2026

Data de publicação: 29/05/2026