

O presente anúncio no sítio web do TED: <https://ted.europa.eu/udl?uri=TED:NOTICE:6039-2021:TEXT:PT:HTML>

**Portugal-Porto: Serviços de atendimento a clientes
2021/S 005-006039**

Anúncio de concurso

Serviços

Base jurídica:

Diretiva 2014/24/UE

Secção I: Autoridade adjudicante

I.1) Nome e endereços

Nome oficial: Empresa de Águas do Município do Porto (CMPEA), E. M.

Número de registo nacional: 507718666

Endereço postal: Rua Barão de Nova Sintra, 285

Localidade: Porto

Código NUTS: PT11A Área Metropolitana do Porto

Código postal: 4300-367

País: Portugal

Correio eletrónico: contratos@aguasdoporto.pt

Endereço(s) Internet:

Endereço principal: www.aguasdoporto.pt

I.3) Comunicação

Os documentos do concurso estão disponíveis gratuitamente para acesso direto, completo e ilimitado em:
www.acingov.pt

Para obter mais informações, consultar o endereço indicado acima

As propostas ou pedidos de participação devem ser enviados para eletronicamente para: www.acingov.pt

As propostas ou pedidos de participação devem ser enviados para o endereço indicado acima

I.4) Tipo de autoridade adjudicante

Outro tipo: Empresa municipal

I.5) Atividade principal

Outra atividade: Distribuição de água

Secção II: Objeto

II.1) Quantidade ou âmbito do concurso

II.1.1) Título:

Contact Center em Outsourcing para o serviço comercial da Águas e Energia do Porto

Número de referência: CPI 34/20

II.1.2) Código CPV principal

79342320 Serviços de atendimento a clientes

II.1.3) Tipo de contrato

Serviços

II.1.4) Descrição resumida:

Contact Center em Outsourcing para o serviço comercial da Águas e Energia do Porto.

II.1.5) Valor total estimado

Valor sem IVA: 757 512.00 EUR

II.1.6) **Informação sobre os lotes**

Contrato dividido em lotes: não

II.2) **Descrição**

II.2.3) **Local de execução**

Código NUTS: PT11A Área Metropolitana do Porto

II.2.4) **Descrição do concurso:**

Contact Center em Outsourcing para o serviço comercial da Águas e Energia do Porto.

II.2.5) **CrITÉrios de adjudicação**

O preço não é o único critério de adjudicação e todos os critérios se encontram enunciados apenas na documentação do concurso

II.2.6) **Valor estimado**

Valor sem IVA: 757 512.00 EUR

II.2.7) **Duração do contrato, acordo-quadro ou sistema de aquisição dinâmico**

Duração em meses: 12

O contrato é passível de recondução: sim

Descrição das renovações:

Duas renovações, até ao máximo de três anos.

II.2.10) **Informação sobre as variantes**

São aceites variantes: não

II.2.11) **Informação sobre as opções**

Opções: não

II.2.13) **Informação sobre os fundos da União Europeia**

O contrato está relacionado com um projeto e/ou programa financiado por fundos da União Europeia: não

II.2.14) **Informação adicional**

Secção IV: Procedimento

IV.1) **Descrição**

IV.1.1) **Tipo de procedimento**

Concurso aberto

Procedimento acelerado

Justificação:

Não se trata de um procedimento acelerado.

IV.1.3) **Informação acerca do acordo-quadro ou sistema de aquisição dinâmico**

IV.1.8) **Informação relativa ao Acordo sobre Contratos Públicos (ACP)**

O contrato é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos: não

IV.2) **Informação administrativa**

IV.2.2) **Prazo para a receção das propostas ou pedidos de participação**

Data: 05/02/2021

Hora local: 23:59

IV.2.3) **Data prevista de envio dos convites à apresentação de propostas ou dos convites para participar aos candidatos selecionados**

IV.2.4) **Línguas em que as propostas ou os pedidos de participação podem ser apresentados:**

Português

IV.2.7) **Condições de abertura das propostas**

Data: 06/02/2021

Hora local: 09:00

Secção VI: Informação complementar

VI.1) **Informação sobre o carácter recorrente**

Contrato recorrente: sim

Calendário previsto para a publicação de anúncios ulteriores:

No prazo de três anos.

VI.3) **Informação adicional:**

VI.4) **Procedimentos de recurso**

VI.4.1) **Organismo responsável pelos processos de recurso**

Nome oficial: Águas e Energia do Porto, E. M.

Endereço postal: Rua Barão de Nova Sintra, 285

Localidade: Porto

Código postal: 4300-367

País: Portugal

Correio eletrónico: contratos@aguasdoporto.pt

VI.4.2) **Organismo responsável pelos processos de mediação**

Nome oficial: Águas e Energia do Porto, E. M.

Endereço postal: Rua Barão de Nova Sintra, 285

Localidade: Porto

Código postal: 4300-367

País: Portugal

Correio eletrónico: contratos@aguasdoporto.pt

VI.5) **Data de envio do presente anúncio:**

04/01/2021