

228832-2026 - Състезателна процедура

Португалия – Услуги, свързани с обслужване на потребителите след продажбата –
Aquisição de serviços de atendimento para a Loja do Cidadão das Laranjeiras e de atendimento de Contact Center, por lotes

OJ S 65/2026 02/04/2026

Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим - Обявление за промяна
Услуги

1. Купувач

1.1. Купувач

Официално наименование: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

Електронна поща: logistica.epal@adp.pt

Правна категория на купувача: Публично предприятие

Дейност на възлагащия орган: Опазване на околната среда

2. Процедура

2.1. Процедура

Заглавие: Aquisição de serviços de atendimento para a Loja do Cidadão das Laranjeiras e de atendimento de Contact Center, por lotes

Описание: Aquisição de serviços de atendimento para a Loja do Cidadão das Laranjeiras e de atendimento de Contact Center, por lotes

Идентификатор на процедурата: 0ae88e4c-67a0-4b08-b424-899a8eb1231c

Вътрешен идентификатор: CA/4387/2025

Вид процедура: Открита

Процедурата се ускорява: не

Основни характеристики на процедурата: Cf. peças do concurso

2.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cprv): 79342320 Услуги, свързани с обслужване на потребителите след продажбата

2.1.2. Място на изпълнение

Град: Freguesia de São Domingos de Benfica

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Държава: Португалия

2.1.2. Място на изпълнение

Град: Freguesia de Santo António - Lisboa

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Държава: Португалия

2.1.3. Стойност

Прогнозна стойност, без да се включва ДДС: 3 991 176,00 EUR

2.1.4. Обща информация

Правно основание:
Директива 2014/24/ЕС

2.1.5. Условия за възлагане на обществена поръчка

Условия за подаване:

Максимален брой обособени позиции, за които един oferent може да подаде offerти: 2

Условия на договора:

Максимален брой обособени позиции, за които могат да бъдат възложени поръчки на един oferent: 2

2.1.6. Основания за изключване

Източници на основанията за изключване: Документ за обществени поръчки, Единен европейски документ за обществени поръчки (ЕЕДОП)

5. Обособена позиция

5.1. Обособена позиция: LOT-0001

Заглавие: Atendimento de clientes para a Loja do Cidadão das Laranjeiras

Описание: Atendimento de clientes para a Loja do Cidadão das Laranjeiras

Вътрешен идентификатор: LOT-0001

5.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cprv): 79342320 Услуги, свързани с обслужване на потребителите след продажбата

Варианти:

Описание на опциите: Cada um dos contratos mantém-se em vigor pelo prazo inicial de 1 ano, a contar da data da sua celebração, sendo renovável por iguais períodos até ao máximo de 3 anos, se não forem denunciados, por qualquer das partes, com uma antecedência mínima de 60 dias face ao termo do prazo inicial ou da renovação em curso, através de carta registada com aviso de receção dirigida à outra parte

5.1.2. Място на изпълнение

Град: Freguesia de São Domingos de Benfica

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Държава: Португалия

5.1.2. Място на изпълнение

Град: Freguesia de Santo António - Lisboa

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Държава: Португалия

5.1.3. Очаквана продължителност

Срок: 1 Година

5.1.4. Подновяване

Максимален брой подновявания: 2

5.1.5. Стойност

Прогнозна стойност, без да се включва ДДС: 507 774,00 EUR

5.1.6. Обща информация

Запазено участие:

Участието не е запазено.

Трябва да се посочат имената и професионалната квалификация на служителите, на които ще бъде възложено изпълнението на поръчката: Изисква се в заявлението за участие

Проект за възлагане на обществена поръчка, който не е финансиран със средства от ЕС
Поръчката попада в приложното поле на Споразумението за държавните поръчки (СДП)
: не

Тази обществена поръчка е подходяща и за малки и средни предприятия (МСП): да

5.1.9. Критерии за подбор

Източници на критерии за избор: Документ за обществени поръчки

5.1.10. Критерии за възлагане

Критерий:

Вид: Цена

Наименование: Preço

Описание: Preço

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (процентен дял, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 60

Критерий:

Вид: Качество

Наименование: Outros

Описание: Modo de organização/gestão da prestação dos serviços

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (процентен дял, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 40

5.1.11. Документация за възлагане на обществена поръчка

Езици, на които документацията за обществената поръчка е официално достъпна:
португалски

Адрес на документацията за обществената поръчка: https://www.acingov.pt/acingovprod/2/zonaPublica/zona_publica_c/downloadProcedurePiece/MTA2MDkyNg

5.1.12. Условия за възлагане на обществена поръчка

Условия за подаване:

Електронно подаване: Задължително

Адрес за подаване: <https://www.acingov.pt>

Езици, на които могат да се подават оферти или заявления за участие: португалски

Електронен каталог: Разрешено

Изисква се усъвършенстван или квалифициран електронен подпис или печат (съгласно определенията в Регламент (ЕС) № 910/2014)

Варианти: Забранено

Описание на финансовата гаранция: Para garantia da celebração do contrato e do exato e pontual cumprimento de todas as obrigações legais e contratuais, o adjudicatário de cada lote deve prestar uma caução correspondente a 5% (cinco por cento) do preço contratual inicial, correspondente, por estimativa, a 1/3 (um terço) do preço total decorrente das propostas adjudicadas

Краен срок за получаване на оферти: 09/04/2026 19:00:59 (UTC+00:00)
западноевропейско време

Продължителност, през която офертата трябва да остане валидна: 150 Дни

Условия на договора:

Изпълнението на договора трябва да се извършва в рамките на програми за създаване на защитени работни места: Не

Условия, свързани с изпълнението на договора: Cf. peças do concurso

Електронно фактуриране: Разрешено

Ще се използва електронно поръчване: да

Ще се използва електронно плащане: да

Правна форма, която трябва да бъде приета от група оференти, на която е възложена поръчка: Consórcio externo, em regime de responsabilidade solidária, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 231/81, de 28 de julho

Финансово споразумение: Cf. peças do concurso

5.1.15. Техники**Рамково споразумение:**

Няма рамково споразумение

Информация за динамичната система за покупки:

Няма динамична система за покупки

5.1.16. Допълнителна информация, медиация и преразглеждане (обжалване)

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването): EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

Информация за крайните срокове за преразглеждане: 5 dias úteis

5.1. Обособена позиция: LOT-0002

Заглавие: Atendimento de clientes de Contact Center

Описание: Atendimento de clientes de Contact Center

Вътрешен идентификатор: LOT-0002

5.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cprv): 79342320 Услуги, свързани с обслужване на потребителите след продажбата

Варианти:

Описание на опциите: Cada um dos contratos mantém-se em vigor pelo prazo inicial de 1 ano, a contar da data da sua celebração, sendo renovável por iguais períodos até ao máximo de 3 anos, se não forem denunciados, por qualquer das partes, com uma antecedência mínima de 60 dias face ao termo do prazo inicial ou da renovação em curso, através de carta registada com aviso de receção dirigida à outra parte

5.1.2. Място на изпълнение

Град: Freguesia de São Domingos de Benfica

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Държава: Португалия

5.1.2. Място на изпълнение

Град: Freguesia de Santo António - Lisboa

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Държава: Португалия

5.1.3. Очаквана продължителност

Срок: 1 Година

5.1.4. Подновяване

Максимален брой подновявания: 2

5.1.5. Стойност

Прогнозна стойност, без да се включва ДДС: 3 483 402,00 EUR

5.1.6. Обща информация

Запазено участие:

Участието не е запазено.

Трябва да се посочат имената и професионалната квалификация на служителите, на които ще бъде възложено изпълнението на поръчката: Изисква се в заявлението за участие

Проект за възлагане на обществена поръчка, който не е финансиран със средства от ЕС
Поръчката попада в приложното поле на Споразумението за държавните поръчки (СДП)
: не

Тази обществена поръчка е подходяща и за малки и средни предприятия (МСП): да

5.1.9. Критерии за подбор

Източници на критерии за избор: Документ за обществени поръчки

5.1.10. Критерии за възлагане

Критерий:

Вид: Цена

Наименование: Preço

Описание: Preço

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (процентен дял, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 60

Критерий:

Вид: Качество

Наименование: Outros

Описание: Modo de organização/gestão da prestação dos serviços

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (процентен дял, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 40

5.1.11. Документация за възлагане на обществена поръчка

Езици, на които документацията за обществената поръчка е официално достъпна:
португалски

Адрес на документацията за обществената поръчка: https://www.acingov.pt/acingovprod/2/zonaPublica/zona_publica_c/downloadProcedurePiece/MTA2MDkyNg

5.1.12. Условия за възлагане на обществена поръчка

Условия за подаване:

Електронно подаване: Задължително

Адрес за подаване: <https://www.acingov.pt>

Езици, на които могат да се подават оферти или заявления за участие: португалски

Електронен каталог: Разрешено

Изисква се усъвършенстван или квалифициран електронен подпис или печат (съгласно определенията в Регламент (ЕС) № 910/2014)

Варианти: Забранено

Описание на финансовата гаранция: Para garantia da celebração do contrato e do exato e pontual cumprimento de todas as obrigações legais e contratuais, o adjudicatário de cada lote deve prestar uma caução correspondente a 5% (cinco por cento) do preço contratual inicial, correspondente, por estimativa, a 1/3 (um terço) do preço total decorrente das propostas adjudicadas

Краен срок за получаване на оферти: 09/04/2026 19:00:59 (UTC+00:00)

западноевропейско време

Продължителност, през която офертата трябва да остане валидна: 150 Дни

Условия на договора:

Изпълнението на договора трябва да се извършва в рамките на програми за създаване на защитени работни места: Не

Условия, свързани с изпълнението на договора: Cf. peças do concurso

Електронно фактуриране: Разрешено

Ще се използва електронно поръчване: да

Ще се използва електронно плащане: да

Правна форма, която трябва да бъде приета от група оференти, на която е възложена поръчка: Consórcio externo, em regime de responsabilidade solidária, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 231/81, de 28 de julho

Финансово споразумение: Cf. peças do concurso

5.1.15. Техники

Рамково споразумение:

Няма рамково споразумение

Информация за динамичната система за покупки:

Няма динамична система за покупки

5.1.16. Допълнителна информация, медиация и преразглеждане (обжалване)

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването): EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

Информация за крайните срокове за преразглеждане: 5 dias úteis

8. Организации

8.1. ORG-0001

Официално наименование: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

Регистрационен номер: 500906840

Отдел: Direção de Compras e Logística

Пощенски адрес: Avenida da Liberdade, 24

Град: Lisboa

Пощенски код: 1250-144

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Държава: Португалия

Звено за контакт: Direção de Compras e Logística

Електронна поща: logistica.epal@adp.pt

Телефон: 213251000

Факс: 213251397

Интернет адрес: <https://www.epal.pt/EPAL/>

Крайна точка за обмен на информация (URL): <https://www.acingov.pt>

Роли на тази организация:

Купувач

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването)

8.1. **ORG-0002**

Официално наименование: Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A. (INCM)

Регистрационен номер: 500792887

Отдел: Unidade do Diário da República

Пощенски адрес: Avenida António José de Almeida

Град: Lisboa

Пощенски код: 1000-042

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Държава: Португалия

Звено за контакт: Ponto de contacto

Електронна поща: 2serie@diariodarepublica.pt

Телефон: +351 217810870

Факс: +351 213945716

Интернет адрес: <https://diariodarepublica.pt>

Роли на тази организация:

TED eSender

10. Промяна

Версия на предишното обявление, което трябва да бъде променено

:

4ee913f5-90f8-4102-8b91-dbd77e7104ff-01

Основна причина за промяната

:

Актуализирана информация

10.1. Промяна

Идентификатор на раздела: LOT-0001

Идентификатор на раздела: LOT-0002

Описание на промените: Modificação do prazo para a apresentação de propostas

Документацията за обществената поръчка е променена на: 30/03/2026

Информация за обявлението

Идентификатор/версия на обявлението: 9327c1be-2367-48ec-aa3e-ddd1e4787e62 - 02

Вид на формуляра: Състезателна процедура

Вид обявление: Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Подвид на обявлението: 16

Дата на изпращане на известието: 31/03/2026 16:57:48 (UTC+01:00)

централноевропейско време, западноевропейско лятно време

Езици, на които настоящото известие е официално достъпно: португалски

Номер на публикуване на обявлението: 228832-2026

Номер на броя на OB S: 65/2026

Дата на публикуване: 02/04/2026