

228832-2026 - Wettbewerb

Portugal – Kundenbetreuung – 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

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung - Änderungsbekanntmachung
Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

E-Mail: logistica.epal@adp.pt

Rechtsform des Erwerbers: Öffentliches Unternehmen

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Umweltschutz

2. Verfahren

2.1. Verfahren

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

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

Kennung des Verfahrens: 0ae88e4c-67a0-4b08-b424-899a8eb1231c

Interne Kennung: CA/4387/2025

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

Zentrale Elemente des Verfahrens: Cf. peças do concurso

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79342320 Kundenbetreuung

2.1.2. Erfüllungsort

Stadt: Freguesia de São Domingos de Benfica

Land, Gliederung (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Land: Portugal

2.1.2. Erfüllungsort

Stadt: Freguesia de Santo António - Lisboa

Land, Gliederung (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Land: Portugal

2.1.3. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 3 991 176,00 EUR

2.1.4. Allgemeine Informationen

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

2.1.5. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Höchstzahl der Lose, für die ein Bieter Angebote einreichen kann: 2

Auftragsbedingungen:

Höchstzahl der Lose, für die Aufträge an einen Bieter vergeben werden können: 2

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Auftragsunterlagen, Einheitliche Europäische Eigenerklärung (EEE)

5. Los

5.1. Los: LOT-0001

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

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

Interne Kennung: LOT-0001

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79342320 Kundenbetreuung

Optionen:

Beschreibung der Optionen: 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. Erfüllungsort

Stadt: Freguesia de São Domingos de Benfica

Land, Gliederung (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Land: Portugal

5.1.2. Erfüllungsort

Stadt: Freguesia de Santo António - Lisboa

Land, Gliederung (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Land: Portugal

5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 1 Jahr

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 2

5.1.5. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 507 774,00 EUR

5.1.6. Allgemeine Informationen**Vorbehaltene Teilnahme:**

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Die Namen und beruflichen Qualifikationen des zur Auftragsausführung eingesetzten

Personals sind anzugeben: Erforderlich für den Teilnahmeantrag

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: nein

Diese Auftragsvergabe ist auch für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) geeignet: ja

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Auswahlkriterien: Auftragsunterlagen

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Preis

Bezeichnung: Preço

Beschreibung: Preço

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 60

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Outros

Beschreibung: Modo de organização/gestão da prestação dos serviços

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 40

5.1.11. Auftragsunterlagen

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Portugiesisch

Internetadresse der Auftragsunterlagen: https://www.acingov.pt/acingovprod/2/zonaPublica/zona_publica_c/downloadProcedurePiece/MTA2MDkyNg

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://www.acingov.pt>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können:

Portugiesisch

Elektronischer Katalog: Zulässig

Fortgeschrittene oder qualifizierte elektronische Signatur oder Siegel (im Sinne der Verordnung (EU) Nr 910/2014) erforderlich

Varianten: Nicht zulässig

Beschreibung der finanziellen Sicherheit: 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

Frist für den Eingang der Angebote: 09/04/2026 19:00:59 (UTC+00:00) Westeuropäische Zeit, GMT

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 150 Tage

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: Cf. peças do concurso

Elektronische Rechnungsstellung: Zulässig

Aufträge werden elektronisch erteilt: ja

Zahlungen werden elektronisch geleistet: ja

Von einer Bietergemeinschaft, die den Zuschlag erhält, anzunehmende Rechtsform:

Consórcio externo, em regime de responsabilidade solidária, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 231/81, de 28 de julho

Finanzielle Vereinbarung: Cf. peças do concurso

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Keine Rahmenvereinbarung

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

Informationen über die Überprüfungsfristen: 5 dias úteis

5.1. Los: LOT-0002

Titel: Atendimento de clientes de Contact Center

Beschreibung: Atendimento de clientes de Contact Center

Interne Kennung: LOT-0002

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79342320 Kundenbetreuung

Optionen:

Beschreibung der Optionen: 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. Erfüllungsort

Stadt: Freguesia de São Domingos de Benfica

Land, Gliederung (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Land: Portugal

5.1.2. Erfüllungsort

Stadt: Freguesia de Santo António - Lisboa

Land, Gliederung (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Land: Portugal

5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 1 Jahr

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 2

5.1.5. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 3 483 402,00 EUR

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Die Namen und beruflichen Qualifikationen des zur Auftragsausführung eingesetzten

Personals sind anzugeben: Erforderlich für den Teilnahmeantrag

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: nein

Diese Auftragsvergabe ist auch für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) geeignet: ja

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Auswahlkriterien: Auftragsunterlagen

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Preis

Bezeichnung: Preço

Beschreibung: Preço

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 60

Kriterium:

Art: Qualität

Bezeichnung: Outros

Beschreibung: Modo de organização/gestão da prestação dos serviços

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Prozentanteil, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 40

5.1.11. Auftragsunterlagen

Sprachen, in denen die Auftragsunterlagen offiziell verfügbar sind: Portugiesisch

Internetadresse der Auftragsunterlagen: https://www.acingov.pt/acingovprod/2/zonaPublica/zona_publica_c/downloadProcedurePiece/MTA2MDkyNg

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://www.acingov.pt>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können:

Portugiesisch

Elektronischer Katalog: Zulässig

Fortgeschrittene oder qualifizierte elektronische Signatur oder Siegel (im Sinne der Verordnung (EU) Nr 910/2014) erforderlich

Varianten: Nicht zulässig

Beschreibung der finanziellen Sicherheit: 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

Frist für den Eingang der Angebote: 09/04/2026 19:00:59 (UTC+00:00) Westeuropäische Zeit, GMT

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 150 Tage

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: Cf. peças do concurso

Elektronische Rechnungsstellung: Zulässig

Aufträge werden elektronisch erteilt: ja

Zahlungen werden elektronisch geleistet: ja

Von einer Bietergemeinschaft, die den Zuschlag erhält, anzunehmende Rechtsform:

Consórcio externo, em regime de responsabilidade solidária, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 231/81, de 28 de julho

Finanzielle Vereinbarung: Cf. peças do concurso

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Keine Rahmenvereinbarung

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

Informationen über die Überprüfungsfristen: 5 dias úteis

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

Registrierungsnummer: 500906840

Abteilung: Direção de Compras e Logística

Postanschrift: Avenida da Liberdade, 24

Stadt: Lisboa

Postleitzahl: 1250-144

Land, Gliederung (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Land: Portugal

Kontaktperson: Direção de Compras e Logística

E-Mail: logistica.epal@adp.pt

Telefon: 213251000

Fax: 213251397

Internetadresse: <https://www.epal.pt/EPAL/>

Endpunkt für den Informationsaustausch (URL): <https://www.acingov.pt>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

Überprüfungsstelle

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A. (INCM)

Registrierungsnummer: 500792887

Abteilung: Unidade do Diário da República

Postanschrift: Avenida António José de Almeida

Stadt: Lisboa

Postleitzahl: 1000-042

Land, Gliederung (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Land: Portugal

Kontaktperson: Ponto de contacto

E-Mail: 2serie@diariodarepublica.pt

Telefon: +351 217810870

Fax: +351 213945716

Internetadresse: <https://diariodarepublica.pt>

Rollen dieser Organisation:

TED eSender

10. Änderung

Fassung der zu ändernden vorigen Bekanntmachung

:

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

Hauptgrund für die Änderung

:

Aktualisierte Informationen

10.1. Änderung

Abschnittskennung: LOT-0001

Abschnittskennung: LOT-0002

Beschreibung der Änderungen: Modificação do prazo para a apresentação de propostas

Änderung der Auftragsunterlagen am: 30/03/2026

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 9327c1be-2367-48ec-aa3e-ddd1e4787e62 - 02

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 16

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 31/03/2026 16:57:48 (UTC+01:00)

Mitteuropäische Zeit, Westeuropäische Sommerzeit

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Portugiesisch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 228832-2026

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 65/2026

Datum der Veröffentlichung: 02/04/2026