

228832-2026 - Licitación

Portugal – Servicios de atención al cliente – 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

**Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal - Anuncio de cambios
Servicios**

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

Correo electrónico: logistica.epal@adp.pt

Naturaleza jurídica del comprador: Empresa pública

Actividad del poder adjudicador: Protección del medio ambiente

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

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

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

Identificador del procedimiento: 0ae88e4c-67a0-4b08-b424-899a8eb1231c

Identificador interno: CA/4387/2025

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

Principales características del procedimiento: Cf. peças do concurso

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79342320 Servicios de atención al cliente

2.1.2. Lugar de ejecución

Localidad: Freguesia de São Domingos de Benfica

Subdivisión del país (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

País: Portugal

2.1.2. Lugar de ejecución

Localidad: Freguesia de Santo António - Lisboa

Subdivisión del país (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

País: Portugal

2.1.3. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 3 991 176,00 EUR

2.1.4. Información general

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

2.1.5. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Número máximo de lotes a los que un licitador puede presentar ofertas: 2

Condiciones del contrato:

Número máximo de lotes por los que se pueden adjudicar contratos a un solo licitador: 2

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento de contratación, Documento europeo único de contratación (DEUC)

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0001

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

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

Identificador interno: LOT-0001

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79342320 Servicios de atención al cliente

Opciones:

Descripción de las opciones: 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. Lugar de ejecución

Localidad: Freguesia de São Domingos de Benfica

Subdivisión del país (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

País: Portugal

5.1.2. Lugar de ejecución

Localidad: Freguesia de Santo António - Lisboa

Subdivisión del país (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

País: Portugal

5.1.3. Duración estimada

Duración: 1 Año

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 2

5.1.5. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 507 774,00 EUR

5.1.6. Información general**Participación reservada:**

La participación no está reservada.

Deben indicarse los nombres y las cualificaciones profesionales del personal encargado de ejecutar el contrato: Requisito en solicitud de participación

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): no

Esta contratación también es adecuada para las pequeñas y medianas empresas (pymes): sí

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento de contratación

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Precio

Nombre: Preço

Descripción: Preço

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (porcentaje, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 60

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Outros

Descripción: Modo de organização/gestão da prestação dos serviços

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (porcentaje, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 40

5.1.11. Pliegos de contratación

Lenguas en las que los pliegos de contratación están disponibles oficialmente: portugués

Dirección de los pliegos de contratación: https://www.acingov.pt/acingovprod/2/zonaPublica/zona_publica_c/downloadProcedurePiece/MTA2MDkyNg

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://www.acingov.pt>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: portugués

Catálogo electrónico: Permitida

Son necesarios el sello o la firma electrónicos avanzados o cualificados [como se definen en el Reglamento (UE) nº 910/2014]

Variantes: No autorizada

Descripción de la garantía financiera: 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

Plazo de recepción de ofertas: 09/04/2026 19:00:59 (UTC+00:00) Hora de Europa Occidental, GMT

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 150 Días

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Condiciones relativas a la ejecución del contrato: Cf. peças do concurso

Facturación electrónica: Permitida

Se utilizarán pedidos electrónicos: sí

Se utilizará el pago electrónico: sí

Forma jurídica que deba adoptar un grupo de licitadores que resulte adjudicatario de un contrato: Consórcio externo, em regime de responsabilidade solidária, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 231/81, de 28 de julho

Estructura financiera: Cf. peças do concurso

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Ningún acuerdo marco

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

Información sobre los plazos de revisión: 5 días úteis

5.1. Lote: LOT-0002

Título: Atendimento de clientes de Contact Center

Descripción: Atendimento de clientes de Contact Center

Identificador interno: LOT-0002

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 79342320 Servicios de atención al cliente

Opciones:

Descripción de las opciones: 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. Lugar de ejecución

Localidad: Freguesia de São Domingos de Benfica

Subdivisión del país (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

País: Portugal

5.1.2. Lugar de ejecución

Localidad: Freguesia de Santo António - Lisboa

Subdivisión del país (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

País: Portugal

5.1.3. Duración estimada

Duración: 1 Año

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 2

5.1.5. Valor

Valor estimado, IVA excluido: 3 483 402,00 EUR

5.1.6. Información general**Participación reservada:**

La participación no está reservada.

Deben indicarse los nombres y las cualificaciones profesionales del personal encargado de ejecutar el contrato: Requisito en solicitud de participación

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): no

Esta contratación también es adecuada para las pequeñas y medianas empresas (pymes): sí

5.1.9. Criterios de selección

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Precio

Nombre: Preço

Descripción: Preço

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (porcentaje, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 60

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Outros

Descripción: Modo de organização/gestão da prestação dos serviços

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (porcentaje, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 40

5.1.11. Pliegos de contratación

Lenguas en las que los pliegos de contratación están disponibles oficialmente: portugués

Dirección de los pliegos de contratación: https://www.acingov.pt/acingovprod/2/zonaPublica/zona_publica_c/downloadProcedurePiece/MTA2MDkyNg

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria

Dirección para la presentación: <https://www.acingov.pt>

Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: portugués

Catálogo electrónico: Permitida

Son necesarios el sello o la firma electrónicos avanzados o cualificados [como se definen en el Reglamento (UE) nº 910/2014]

Variantes: No autorizada

Descripción de la garantía financiera: 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

Plazo de recepción de ofertas: 09/04/2026 19:00:59 (UTC+00:00) Hora de Europa Occidental, GMT

Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 150 Días

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No

Condiciones relativas a la ejecución del contrato: Cf. peças do concurso

Facturación electrónica: Permitida

Se utilizarán pedidos electrónicos: sí

Se utilizará el pago electrónico: sí

Forma jurídica que deba adoptar un grupo de licitadores que resulte adjudicatario de un contrato: Consórcio externo, em regime de responsabilidade solidária, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 231/81, de 28 de julho

Estructura financiera: Cf. peças do concurso

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Ningún acuerdo marco

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

Información sobre los plazos de revisión: 5 días úteis

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

Número de registro: 500906840

Departamento: Direção de Compras e Logística

Dirección postal: Avenida da Liberdade, 24

Localidad: Lisboa

Código postal: 1250-144

Subdivisión del país (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

País: Portugal

Punto de contacto: Direção de Compras e Logística

Correo electrónico: logistica.epal@adp.pt

Teléfono: 213251000

Fax: 213251397

Dirección de internet: <https://www.epal.pt/EPAL/>

Terminal de intercambio de información (URL): <https://www.acingov.pt>

Funciones de esta organización:

Comprador

Organización encargada de los procedimientos de recurso

8.1. ORG-0002

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

Número de registro: 500792887

Departamento: Unidade do Diário da República

Dirección postal: Avenida António José de Almeida

Localidad: Lisboa

Código postal: 1000-042

Subdivisión del país (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

País: Portugal

Punto de contacto: Ponto de contacto

Correo electrónico: 2serie@diariodarepublica.pt

Teléfono: +351 217810870

Fax: +351 213945716

Dirección de internet: <https://diariodarepublica.pt>

Funciones de esta organización:

TED eSender

10. Modificación

Versión del anuncio anterior que debe modificarse

:
4ee913f5-90f8-4102-8b91-dbd77e7104ff-01
Principal motivo de la modificación
:
Información actualizada

10.1. Modificación

Identificador de sección: LOT-0001

Identificador de sección: LOT-0002

Descripción de las modificaciones: Modificação do prazo para a apresentação de propostas
Los pliegos de contratación se modificaron el: 30/03/2026

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 9327c1be-2367-48ec-aa3e-ddd1e4787e62 - 02

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 16

Fecha de envío del anuncio: 31/03/2026 16:57:48 (UTC+01:00) Hora de Europa Central, hora de verano de Europa Occidental

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: portugués

Número de publicación del anuncio: 228832-2026

Número de la edición del DO S: 65/2026

Fecha de publicación: 02/04/2026