

228832-2026 - Hange

Portugal – Kliendihooldusteenused – 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

Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord - Paranduse teade
Teenused

1. Hankija

1.1. Hankija

Ametlik nimi: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

E-posti aadress: logistica.epal@adp.pt

Hankija õiguslik vorm: Riigi osalusega äriühing

Hankija tegevus: Keskkonnakaitse

2. Menetlus

2.1. Menetlus

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

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

Menetluse tunnus: 0ae88e4c-67a0-4b08-b424-899a8eb1231c

Sisemine tunnus: CA/4387/2025

Menetluse liik: Avatud

Kiirendatud menetlus: ei

Menetluskorra kirjeldus: Cf. peças do concurso

2.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79342320 Kliendihooldusteenused

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Linn: Freguesia de São Domingos de Benfica

Riik – jaotus (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Riik: Portugal

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Linn: Freguesia de Santo António - Lisboa

Riik – jaotus (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Riik: Portugal

2.1.3. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 3 991 176,00 EUR

2.1.4. Üldine teave

Õiguslik alus:

Direktiiv 2014/24/EL

2.1.5. Hanke tingimused

Esitamise tingimused:

Hanke osade maksimaalne arv, mille kohta üks pakkuja võib pakkumusi esitada: 2

Lepingutingimused:

Nende osade maksimaalne arv, mille kohta võib sõlmida lepingu ühe pakkujaga: 2

2.1.6. Kõrvaldamise alused

Väljajätmise aluste allikad: Hankedokument, Euroopa ühtne hankedokument (ESPD)

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0001

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

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

Sisemine tunnus: LOT-0001

5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79342320 Kliendihooldusteenused

Täiendavad hankevõimalused:

Täiendavate hankevõimaluste kirjeldus: 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. Lepingu täitmise koht

Linn: Freguesia de São Domingos de Benfica

Riik – jaotus (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Riik: Portugal

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Linn: Freguesia de Santo António - Lisboa

Riik – jaotus (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Riik: Portugal

5.1.3. Eeldatav kestus

Kestus: 1 Aasta

5.1.4. Uuendamine

Maksimaalne lepingu uuendamiste arv: 2

5.1.5. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 507 774,00 EUR

5.1.6. Üldine teave**Reserveeritud osalemine:**

Osalemine ei ole reserveeritud.

Tuleb esitada lepingu täitmiseks määratud töötajate nimed ja nende kutsekvalifikatsioonid:

Osalemistaotluse tingimus

Hankeprojekt, mida ei rahastata ELi vahenditest

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): ei

See hange sobib ka väikestele ja keskmise suurusega ettevõtjatele (VKEd): jah

5.1.9. Kvalifitseerimistingimused

Valikukriteeriumide allikad: Hankedokument

5.1.10. Pakkumuste hindamise kriteeriumid

Kriteerium:

Liik: Hind

Nimi: Preço

Kirjeldus: Preço

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 60

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Nimi: Outros

Kirjeldus: Modo de organização/gestão da prestação dos serviços

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 40

5.1.11. Hankedokumendid

Keeled, milles hankedokumendid on ametlikult kättesaadavad: portugali keel

Hankedokumentide aadress: https://www.acingov.pt/acingovprod/2/zonaPublica/zona_publica_c/downloadProcedurePiece/MTA2MDkyNg

5.1.12. Hanke tingimused

Esitamise tingimused:

Elektrooniline esitamine: Nõutav

Esitamise aadress: <https://www.acingov.pt>

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: portugali keel

Elektrooniline kataloog: Lubatud

Nõutav on täiustatud või kvalifitseeritud e-allkiri või e-tempel (nagu on määratletud määruses (EL) nr 910/2014)

Variandid: Ei ole lubatud

Finantstagatise kirjeldus: 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

Pakkumuste esitamise tähtaeg: 09/04/2026 19:00:59 (UTC+00:00) Lääne-Euroopa aeg, Greenwichi aeg

Periood, mille jooksul pakkumus peab jääma kehtivaks: 150 Päevad

Lepingutingimused:

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei

Lepingu täitmisega seotud tingimused: Cf. peças do concurso

E-arveldamine: Lubatud

Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: jah

Kasutatakse elektroonilisi makseid: jah

Õiguslik vorm, mida eeldatakse pakkujate rühmalt, kellega sõlmitakse leping: Consórcio externo, em regime de responsabilidade solidária, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 231/81, de 28 de julho

Rahastamiskord: Cf. peças do concurso

5.1.15. Vahendid

Raamleping:

Ei kohaldata raamlepingut

Teave dūnaamilise hankesūsteemi kohta:

Ei kohaldata dūnaamilist hankesūsteemi

5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus

Vaidlustusorgan: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

Teave vaidlustamise tähtaegade kohta: 5 dias úteis

5.1. Osa: LOT-0002

Pealkiri: Atendimento de clientes de Contact Center

Kirjeldus: Atendimento de clientes de Contact Center

Sisemine tunnus: LOT-0002

5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 79342320 Kliendihooldusteenused

Täiendavad hankevõimalused:

Täiendavate hankevõimaluste kirjeldus: 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. Lepingu täitmise koht

Linn: Freguesia de São Domingos de Benfica

Riik – jaotus (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Riik: Portugal

5.1.2. Lepingu täitmise koht

Linn: Freguesia de Santo António - Lisboa

Riik – jaotus (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Riik: Portugal

5.1.3. Eeldatav kestus

Kestus: 1 Aasta

5.1.4. Uuendamine

Maksimaalne lepingu uuendamiste arv: 2

5.1.5. Maksumus

Eeldatav maksumus käibemaksuta: 3 483 402,00 EUR

5.1.6. Üldine teave**Reserveeritud osalemine:**

Osalemine ei ole reserveeritud.

Tuleb esitada lepingu täitmiseks määratud töötajate nimed ja nende kutsekvalifikatsioonid:

Osalemistaotluse tingimus

Hankeprojekt, mida ei rahastata ELi vahenditest

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): ei

See hange sobib ka väikestele ja keskmise suurusega ettevõtjatele (VKEd): jah

5.1.9. Kvalifitseerimistingimused

Valikukriteeriumide allikad: Hankedokument

5.1.10. Pakkumuste hindamise kriteeriumid

Kriteerium:

Liik: Hind

Nimi: Preço

Kirjeldus: Preço

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 60

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Nimi: Outros

Kirjeldus: Modo de organização/gestão da prestação dos serviços

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (protsentides, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 40

5.1.11. Hankedokumendid

Keeled, milles hankedokumendid on ametlikult kättesaadavad: portugali keel

Hankedokumentide aadress: https://www.acingov.pt/acingovprod/2/zonaPublica/zona_publica_c/downloadProcedurePiece/MTA2MDkyNg

5.1.12. Hanke tingimused

Esitamise tingimused:

Elektrooniline esitamine: Nõutav

Esitamise aadress: <https://www.acingov.pt>

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: portugali keel

Elektrooniline kataloog: Lubatud

Nõutav on täiustatud või kvalifitseeritud e-allkiri või e-tempel (nagu on määratletud määruses (EL) nr 910/2014)

Variandid: Ei ole lubatud

Finantstagatise kirjeldus: 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

Pakkumuste esitamise tähtaeg: 09/04/2026 19:00:59 (UTC+00:00) Lääne-Euroopa aeg, Greenwichi aeg

Periood, mille jooksul pakkumus peab jääma kehtivaks: 150 Päevad

Lepingutingimused:

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei

Lepingu täitmisega seotud tingimused: Cf. peças do concurso

E-arveldamine: Lubatud

Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: jah

Kasutatakse elektroonilisi makseid: jah

Õiguslik vorm, mida eeldatakse pakujate rühmalt, kellega sõlmitakse leping: Consórcio externo, em regime de responsabilidade solidária, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 231/81, de 28 de julho

Rahastamiskord: Cf. peças do concurso

5.1.15. Vahendid

Raamleping:

Ei kohaldata raamlepingut

Teave d naamilise hankes steemi kohta:

Ei kohaldata d naamilist hankes steemi

5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus

Vaidlustusorgan: EPAL - Empresa Portuguesa das  guas Livres, SA

Teave vaidlustamise t htaegade kohta: 5 dias úteis

8. Organisatsioonid**8.1. ORG-0001**

Ametlik nimi: EPAL - Empresa Portuguesa das  guas Livres, SA

Registreerimisnumber: 500906840

Osakond: Direção de Compras e Logística

Postiaadress: Avenida da Liberdade, 24

Linn: Lisboa

Sihtnumber: 1250-144

Riik – jaotus (NUTS):  rea Metropolitana de Lisboa (PT170)

Riik: Portugal

Kontaktpunkt: Direção de Compras e Logística

E-posti aadress: logistica.epal@adp.pt

Telefon: 213251000

Faks: 213251397

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

Teabevahetuse l pp-punkt (URL): <https://www.acingov.pt>

Selle organisatsiooni rollid:

Hankija

Vaidlustusorgan

8.1. ORG-0002

Ametlik nimi: Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A. (INCM)

Registreerimisnumber: 500792887

Osakond: Unidade do Di rio da Rep blica

Postiaadress: Avenida António José de Almeida

Linn: Lisboa

Sihtnumber: 1000-042

Riik – jaotus (NUTS):  rea Metropolitana de Lisboa (PT170)

Riik: Portugal

Kontaktpunkt: Ponto de contacto

E-posti aadress: 2serie@diariodarepublica.pt

Telefon: +351 217810870

Faks: +351 213945716

Internetiaadress: <https://diariodarepublica.pt>

Selle organisatsiooni rollid:

TED eSender

10. Muudatus

Eelmise teate versioon, mida muudetakse

:

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

Muudatuse peamine põhjus

:

Teave ajakohastatud

10.1. Muudatus

Punkti tunnus: LOT-0001

Punkti tunnus: LOT-0002

Muudatuste kirjeldus: Modificação do prazo para a apresentação de propostas

Hankedokumente muudeti: 30/03/2026

Teave teate kohta

Teate tunnus/version: 9327c1be-2367-48ec-aa3e-ddd1e4787e62 - 02

Vormi liik: Hange

Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teate alaliik: 16

Teate saatmise kuupäev: 31/03/2026 16:57:48 (UTC+01:00) Kesk-Euroopa aeg, Lääne-Euroopa suveaeg

Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: portugali keel

Teate avaldamise number: 228832-2026

ELT S väljaande number: 65/2026

Avaldamise kuupäev: 02/04/2026