

228832-2026 - Kilpailu

Portugali – Asiakaspalvelut – 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

Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä - Ilmoituksen muutos

Palvelut

1. Ostaja

1.1. Ostaja

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

Sähköposti: logistica.epal@adp.pt

Ostajan oikeudellinen muoto: Julkinen yritys

Pääasiallinen toimiala: Ympäristönsuojelu

2. Menettely

2.1. Menettely

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

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

Menettelyn tunniste: 0ae88e4c-67a0-4b08-b424-899a8eb1231c

Sisäinen tunniste: CA/4387/2025

Menettelyn tyyppi: Avoin

Käytetään nopeutettua menettelyä: ei

Menettelyn tärkeimmät piirteet: Cf. peças do concurso

2.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 79342320 Asiakaspalvelut

2.1.2. Suorituspaikka

Postitoimipaikka: Freguesia de São Domingos de Benfica

Maaryhmittely (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Maa: Portugali

2.1.2. Suorituspaikka

Postitoimipaikka: Freguesia de Santo António - Lisboa

Maaryhmittely (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Maa: Portugali

2.1.3. Arvo

Ennakoitu arvo ilman arvonlisäveroa: 3 991 176,00 EUR

2.1.4. Yleistä tietoa

Oikeusperusta:

Direktiivi 2014/24/EU

2.1.5. Hankinnan ehdot

Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:

Osien enimmäismäärä, joiden osalta yksi tarjoaja voi jättää tarjouksia: 2

Sopimusehdot:

Osien enimmäismäärä, joista voidaan tehdä sopimus yhden tarjoajan kanssa: 2

2.1.6. Poissulkemisperusteet

Poissulkemisperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja, Yhteinen eurooppalainen hankinta-asiakirja (ESPD)

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0001

Ilmoituksen nimi: Atendimento de clientes para a Loja do Cidadão das Laranjeiras

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

Sisäinen tunniste: LOT-0001

5.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 79342320 Asiakaspalvelut

Optiot:

Optioiden kuvaus: 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. Suorituspaikka

Postitoimipaikka: Freguesia de São Domingos de Benfica

Maaryhmittely (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Maa: Portugali

5.1.2. Suorituspaikka

Postitoimipaikka: Freguesia de Santo António - Lisboa

Maaryhmittely (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Maa: Portugali

5.1.3. Arvioitu kesto

Kesto: 1 Vuosi

5.1.4. Uusiminen

Sopimuksen optiokausien enimmäismäärä: 2

5.1.5. Arvo

Ennakoitu arvo ilman arvonlisäveroa: 507 774,00 EUR

5.1.6. Yleistä tietoa

Varattu osallistuminen:

Osallistumista ei ole varattu.

Hankintasopimuksen toteuttamiseen osoitetun henkilöstön nimet ja ammatillinen pätevyys on ilmoitettava: Vaaditaan osallistumishakemuksessa

Hankintaa ei ole rahoitettu EU:n varoista

Hankintaan sovelletaan WTO:n julkisia hankintoja koskevaa sopimusta (GPA): ei

Tämä hankinta soveltuu myös pienille ja keskisuurille yrityksille (pk-yrityksille): kyllä

5.1.9. Valintaperusteet

Valintaperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja

5.1.10. Vertailuperusteet

Kriteeri:

Tyyppi: Hinta

Nimi: Preço

Kuvaus: Preço

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (prosentteina, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 60

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Nimi: Outros

Kuvaus: Modo de organização/gestão da prestação dos serviços

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (prosentteina, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 40

5.1.11. Hankinta-asiakirjat

Kielet, joilla hankinta-asiakirjat ovat virallisesti saatavilla: portugali

Hankinta-asiakirjojen osoite: https://www.acingov.pt/acingovprod/2/zonaPublica/zona_publica_c/downloadProcedurePiece/MTA2MDkyNg

5.1.12. Hankinnan ehdot

Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:

Tarjouksen/hakemuksen jättäminen sähköisesti: Pakollinen

Tarjouksen/hakemuksen toimitusosoite: <https://www.acingov.pt>

Kielet, joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan toimittaa: portugali

Sähköinen luettelo: Sallittu

Vaaditaan kehittynyt tai hyväksytty sähköinen allekirjoitus tai leima (sellaisena kuin se on määritelty asetuksessa (EU) N:o 910/2014)

Vaihtoehtoiset tarjoukset: Ei sallittu

Vakuuden kuvaus: 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

Tarjousten vastaanottamisen määräaika: 09/04/2026 19:00:59 (UTC+00:00) Länsi-Euroopan aika, GMT

Ajanjakso, jonka tarjouksen on pysyttävä voimassa: 150 Päivät

Sopimusehdot:

Sopimuksen täytäntöönpano on rajattu tehtäväksi suojatyöohjelmien puitteissa: Ei

Sopimuksen täytäntöönpanoa koskevat ehdot: Cf. peças do concurso

Sähköinen laskutus: Sallittu

Tilaukset tehdään sähköisesti: kyllä

Maksut tehdään sähköisesti: kyllä

Hankintasopimuksen saaneelta tarjoajien ryhmältä vaadittava oikeudellinen muoto: Consórcio externo, em regime de responsabilidade solidária, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 231/81, de 28 de julho

Rahoitusjärjestelyn kuvaus: Cf. peças do concurso

5.1.15. Menetelmät

Puitejärjestely:

Ei puitejärjestelyä

Tietoa dynaamisesta hankintajärjestelmästä:

Ei dynaamista hankintajärjestelmää

5.1.16. Lisätietoja, sovittelu ja muutoksenhaku

Muutoksenhakuelin: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

Tietoa muutoksenhaun määräaajoista: 5 dias úteis

5.1. Osa: LOT-0002

Ilmoituksen nimi: Atendimento de clientes de Contact Center

Kuvaus: Atendimento de clientes de Contact Center

Sisäinen tunniste: LOT-0002

5.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Palvelut

Pääasiallinen luokitus (cpv): 79342320 Asiakaspalvelut

Optiot:

Optioiden kuvaus: 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. Suorituspaikka

Postitoimipaikka: Freguesia de São Domingos de Benfica

Maaryhmittely (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Maa: Portugali

5.1.2. Suorituspaikka

Postitoimipaikka: Freguesia de Santo António - Lisboa

Maaryhmittely (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Maa: Portugali

5.1.3. Arvioitu kesto

Kesto: 1 Vuosi

5.1.4. Uusiminen

Sopimuksen optiokausien enimmäismäärä: 2

5.1.5. Arvo

Ennakoitu arvo ilman arvonlisäveroa: 3 483 402,00 EUR

5.1.6. Yleistä tietoa**Varattu osallistuminen:**

Osallistumista ei ole varattu.

Hankintasopimuksen toteuttamiseen osoitetun henkilöstön nimet ja ammatillinen pätevyys on ilmoitettava: Vaaditaan osallistumishakemuksessa

Hankintaa ei ole rahoitettu EU:n varoista

Hankintaan sovelletaan WTO:n julkisia hankintoja koskevaa sopimusta (GPA): ei

Tämä hankinta soveltuu myös pienille ja keskisuurille yrityksille (pk-yrityksille): kyllä

5.1.9. Valintaperusteet

Valintaperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja

5.1.10. Vertailuperusteet

Kriteeri:

Tyyppi: Hinta

Nimi: Preço

Kuvaus: Preço

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (prosentteina, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 60

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Nimi: Outros

Kuvaus: Modo de organização/gestão da prestação dos serviços

Kategoria vertailuperuste paino: Painotus (prosentteina, tarkka)

Vertailuperusteen luku: 40

5.1.11. Hankinta-asiakirjat

Kielet, joilla hankinta-asiakirjat ovat virallisesti saatavilla: portugali

Hankinta-asiakirjojen osoite: https://www.acingov.pt/acingovprod/2/zonaPublica/zona_publica_c/downloadProcedurePiece/MTA2MDkyNg

5.1.12. Hankinnan ehdot

Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:

Tarjouksen/hakemuksen jättäminen sähköisesti: Pakollinen

Tarjouksen/hakemuksen toimitusosoite: <https://www.acingov.pt>

Kielet, joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan toimittaa: portugali

Sähköinen luettelo: Sallittu

Vaaditaan kehittynyt tai hyväksytty sähköinen allekirjoitus tai leima (sellaisena kuin se on määritelty asetuksessa (EU) N:o 910/2014)

Vaihtoehtoiset tarjoukset: Ei sallittu

Vakuuden kuvaus: 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

Tarjousten vastaanottamisen määräaika: 09/04/2026 19:00:59 (UTC+00:00) Länsi-Euroopan aika, GMT

Ajanjakso, jonka tarjouksen on pysyttävä voimassa: 150 Päivät

Sopimusehdot:

Sopimuksen täytäntöönpano on rajattu tehtäväksi suojatyöohjelmien puitteissa: Ei

Sopimuksen täytäntöönpanoa koskevat ehdot: Cf. peças do concurso

Sähköinen laskutus: Sallittu

Tilaukset tehdään sähköisesti: kyllä

Maksut tehdään sähköisesti: kyllä

Hankintasopimuksen saaneelta tarjoajien ryhmältä vaadittava oikeudellinen muoto: Consórcio externo, em regime de responsabilidade solidária, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 231/81, de 28 de julho

Rahoitusjärjestelyn kuvaus: Cf. peças do concurso

5.1.15. Menetelmät

Puitejärjestely:

Ei puitejärjestelyä

Tietoa dynaamisesta hankintajärjestelmästä:

Ei dynaamista hankintajärjestelmää

5.1.16. Lisätietoja, sovittelu ja muutoksenhaku

Muutoksenhakuelin: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA
Tietoa muutoksenhaun määräajoista: 5 dias úteis

8. Organisaatiot

8.1. ORG-0001

Virallinen nimi: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA
Rekisterinumero: 500906840
Yksikkö: Direção de Compras e Logística
Postiosoite: Avenida da Liberdade, 24
Postitoimipaikka: Lisboa
Postinumero: 1250-144
Maaryhmittely (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)
Maa: Portugali
Yhteyspiste: Direção de Compras e Logística
Sähköposti: logistica.epal@adp.pt
Puhelin: 213251000
Faksi: 213251397
Internetosoite: <https://www.epal.pt/EPAL/>
Tietojenvaihdon päätepiste (URL): <https://www.acingov.pt>
Tämän organisaation roolit:
Ostaja
Muutoksenhakuelin

8.1. ORG-0002

Virallinen nimi: Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A. (INCM)
Rekisterinumero: 500792887
Yksikkö: Unidade do Diário da República
Postiosoite: Avenida António José de Almeida
Postitoimipaikka: Lisboa
Postinumero: 1000-042
Maaryhmittely (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)
Maa: Portugali
Yhteyspiste: Ponto de contacto
Sähköposti: 2serie@diariodarepublica.pt
Puhelin: +351 217810870
Faksi: +351 213945716
Internetosoite: <https://diariodarepublica.pt>
Tämän organisaation roolit:
TED eSender

10. Muutos

Muutettavan ilmoituksen edellinen versio
:
4ee913f5-90f8-4102-8b91-dbd77e7104ff-01
Muutoksen pääasiallinen syy

:

Ajantasaiset tiedot

10.1. Muutos

Osion tunniste: LOT-0001

Osion tunniste: LOT-0002

Muutosten kuvaus: Modificação do prazo para a apresentação de propostas

Hankinta-asiakirjoja on muutettu: 30/03/2026

Ilmoituksen tiedot

Ilmoituksen tunniste/versio: 9327c1be-2367-48ec-aa3e-ddd1e4787e62 - 02

Lomakkeen tyyppi: Kilpailu

Ilmoituksen tyyppi: Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä

Ilmoituksen alatyyppe: 16

Ilmoituksen lähetyspäivä: 31/03/2026 16:57:48 (UTC+01:00) Keski-Euroopan aika, Länsi-Euroopan kesäaika

Kielet, joilla tämä ilmoitus on virallisesti saatavilla: portugali

Ilmoituksen julkaisunumero: 228832-2026

EUVL S -lehden numero: 65/2026

Julkaisupäivä: 02/04/2026