

228832-2026 - Mise en concurrence

Portugal – Services après-vente – 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

**Avis de marché ou de concession – régime ordinaire - Avis de changement
Services**

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

Adresse électronique: logistica.epal@adp.pt

Forme juridique de l'acheteur: Entreprise publique

Activité du pouvoir adjudicateur: Protection de l'environnement

2. Procédure

2.1. Procédure

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

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

Identifiant de la procédure: 0ae88e4c-67a0-4b08-b424-899a8eb1231c

Identifiant interne: CA/4387/2025

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: non

Principales caractéristiques de la procédure et informations sur l'endroit où obtenir les règles complètes applicables à la procédure: Cf. peças do concurso

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79342320 Services après-vente

2.1.2. Lieu d'exécution

Ville: Freguesia de São Domingos de Benfica

Subdivision pays (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Pays: Portugal

2.1.2. Lieu d'exécution

Ville: Freguesia de Santo António - Lisboa

Subdivision pays (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Pays: Portugal

2.1.3. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 3 991 176,00 EUR

2.1.4. Informations générales

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

2.1.5. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Nombre maximal de lots pour lesquels un soumissionnaire peut présenter une offre: 2

Conditions du marché:

Nombre maximal de lots pouvant être attribués à un soumissionnaire: 2

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document de marché, Document unique de marché européen (DUME)

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

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

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

Identifiant interne: LOT-0001

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79342320 Services après-vente

Options:

Description des options: 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. Lieu d'exécution

Ville: Freguesia de São Domingos de Benfica

Subdivision pays (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Pays: Portugal

5.1.2. Lieu d'exécution

Ville: Freguesia de Santo António - Lisboa

Subdivision pays (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Pays: Portugal

5.1.3. Durée estimée

Durée: 1 An

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 2

5.1.5. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 507 774,00 EUR

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Les noms et les qualifications professionnelles du personnel chargé de l'exécution du marché doivent être mentionnés: Exigence dans la demande de participation

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): non

Le marché en question convient aussi aux petites et moyennes entreprises (PME): oui

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document de marché

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Prix

Nom: Preço

Description: Preço

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 60

Critère:

Type: Qualité

Nom: Outros

Description: Modo de organização/gestão da prestação dos serviços

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 40

5.1.11. Documents de marché

Langues dans lesquelles les documents de marché sont officiellement disponibles: portugais

Adresse des documents de marché: https://www.acingov.pt/acingovprod/2/zonaPublica/zona_publica_c/downloadProcedurePiece/MTA2MDkyNg

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requête

Adresse de soumission: <https://www.acingov.pt>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: portugais

Catalogue électronique: Autorisée

La signature ou le cachet électronique avancé(e) ou qualifié(e) [au sens du règlement (UE) N° 910/2014] est requis(e)

Variantes: Non autorisée

Description de la garantie financière: 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

Date limite de réception des offres: 09/04/2026 19:00:59 (UTC+00:00) Heure de l'Europe occidentale, GMT

Durée de validité des offres: 150 Jours

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Conditions relatives à l'exécution du contrat: Cf. peças do concurso

Facturation électronique: Autorisée

La commande en ligne sera utilisée: oui

Le paiement électronique sera utilisé: oui

Forme juridique que doit revêtir un groupe de soumissionnaires auquel un marché est attribué:

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

Arrangement financier: Cf. peças do concurso

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Pas d'accord-cadre

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

Description des délais d'introduction des procédures de recours: 5 dias úteis

5.1. Lot: LOT-0002

Titre: Atendimento de clientes de Contact Center

Description: Atendimento de clientes de Contact Center

Identifiant interne: LOT-0002

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79342320 Services après-vente

Options:

Description des options: 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. Lieu d'exécution

Ville: Freguesia de São Domingos de Benfica

Subdivision pays (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Pays: Portugal

5.1.2. Lieu d'exécution

Ville: Freguesia de Santo António - Lisboa

Subdivision pays (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Pays: Portugal

5.1.3. Durée estimée

Durée: 1 An

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 2

5.1.5. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 3 483 402,00 EUR

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Les noms et les qualifications professionnelles du personnel chargé de l'exécution du marché doivent être mentionnés: Exigence dans la demande de participation

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): non

Le marché en question convient aussi aux petites et moyennes entreprises (PME): oui

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document de marché

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Prix

Nom: Preço

Description: Preço

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 60

Critère:

Type: Qualité

Nom: Outros

Description: Modo de organização/gestão da prestação dos serviços

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (pourcentage, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 40

5.1.11. Documents de marché

Langues dans lesquelles les documents de marché sont officiellement disponibles: portugais

Adresse des documents de marché: https://www.acingov.pt/acingovprod/2/zonaPublica/zona_publica_c/downloadProcedurePiece/MTA2MDkyNg

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requête

Adresse de soumission: <https://www.acingov.pt>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: portugais

Catalogue électronique: Autorisée

La signature ou le cachet électronique avancé(e) ou qualifié(e) [au sens du règlement (UE) N° 910/2014] est requis(e)

Variantes: Non autorisée

Description de la garantie financière: 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

Date limite de réception des offres: 09/04/2026 19:00:59 (UTC+00:00) Heure de l'Europe occidentale, GMT

Durée de validité des offres: 150 Jours

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Conditions relatives à l'exécution du contrat: Cf. peças do concurso

Facturation électronique: Autorisée

La commande en ligne sera utilisée: oui

Le paiement électronique sera utilisé: oui

Forme juridique que doit revêtir un groupe de soumissionnaires auquel un marché est attribué:

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

Arrangement financier: Cf. peças do concurso

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Pas d'accord-cadre

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

Description des délais d'introduction des procédures de recours: 5 dias úteis

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

Numéro d'enregistrement: 500906840

Département: Direção de Compras e Logística

Adresse postale: Avenida da Liberdade, 24

Ville: Lisboa

Code postal: 1250-144

Subdivision pays (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Pays: Portugal

Point de contact: Direção de Compras e Logística

Adresse électronique: logistica.epal@adp.pt

Téléphone: 213251000

Télécopieur: 213251397

Adresse internet: <https://www.epal.pt/EPAL/>

Adresse URL pour l'échange d'informations: <https://www.acingov.pt>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

Organisation chargée des procédures de recours

8.1. ORG-0002

Nom officiel: Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A. (INCM)

Numéro d'enregistrement: 500792887

Département: Unidade do Diário da República

Adresse postale: Avenida António José de Almeida

Ville: Lisboa

Code postal: 1000-042

Subdivision pays (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Pays: Portugal

Point de contact: Ponto de contacto

Adresse électronique: 2serie@diariodarepublica.pt

Téléphone: +351 217810870

Télécopieur: +351 213945716

Adresse internet: <https://diariodarepublica.pt>

Rôles de cette organisation:

TED eSender

10. Changement

Version de l'avis antérieur à modifier

:

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

Principale raison du changement

:

Mise à jour d'informations

10.1. Changement

Identifiant de la section: LOT-0001

Identifiant de la section: LOT-0002

Description des changements: Modificação do prazo para a apresentação de propostas

Les documents de marché ont été modifiés le: 30/03/2026

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 9327c1be-2367-48ec-aa3e-ddd1e4787e62 - 02

Type de formulaire: Mise en concurrence

Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Sous-type d'avis: 16

Date d'envoi de l'avis: 31/03/2026 16:57:48 (UTC+01:00) Heure de l'Europe centrale, heure d'été de l'Europe occidentale

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: portugais

Numéro de publication de l'avis: 228832-2026

Numéro de publication au JO S: 65/2026

Date de publication: 02/04/2026