

228832-2026 - Nadmetanje

Portugal – Usluge skrbi za klijente – 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

Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim - Obavijest o promjeni
Usluge

1. Kupac

1.1. Kupac

Službeno ime: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

E-pošta: logistica.epal@adp.pt

Pravni oblik kupca: Javno poduzeće

Djelatnost javnog naručitelja: Zaštita okoliša

2. Postupak

2.1. Postupak

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

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

Identifikacijska oznaka postupka: 0ae88e4c-67a0-4b08-b424-899a8eb1231c

Interna identifikacijska oznaka: CA/4387/2025

Vrsta postupka: Otvoren

Postupak je ubrzan: ne

Glavna obilježja postupka: Cf. peças do concurso

2.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 79342320 Usluge skrbi za klijente

2.1.2. Mjesto izvršenja

Grad: Freguesia de São Domingos de Benfica

Zemlja – podregija (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Zemlja: Portugal

2.1.2. Mjesto izvršenja

Grad: Freguesia de Santo António - Lisboa

Zemlja – podregija (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Zemlja: Portugal

2.1.3. Vrijednost

Procijenjena vrijednost bez PDV-a: 3 991 176,00 EUR

2.1.4. Opće informacije

Pravna osnova:

Direktiva 2014/24/EU

2.1.5. Uvjeti nabave

Uvjeti podnošenja:

Maksimalan broj grupa za koje jedan ponuditelj može dostaviti ponude: 2

Uvjeti ugovora:

Maksimalan broj grupa za koje se ugovori mogu dodijeliti jednom ponuditelju: 2

2.1.6. Razlozi za isključenje

Izvori razloga za isključenje: Dokumentacija o nabavi, Europska jedinstvena dokumentacija o nabavi

5. Grupa

5.1. Grupa: LOT-0001

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

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

Interna identifikacijska oznaka: LOT-0001

5.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 79342320 Usluge skrbi za klijente

Opcije:

Opis opcija: 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. Mjesto izvršenja

Grad: Freguesia de São Domingos de Benfica

Zemlja – podregija (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Zemlja: Portugal

5.1.2. Mjesto izvršenja

Grad: Freguesia de Santo António - Lisboa

Zemlja – podregija (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Zemlja: Portugal

5.1.3. Očekivano trajanje

Trajanje: 1 Godina

5.1.4. Obnova

Maksimalan broj obnavljanja: 2

5.1.5. Vrijednost

Procijenjena vrijednost bez PDV-a: 507 774,00 EUR

5.1.6. Opće informacije**Rezervirano sudjelovanje:**

Sudjelovanje nije rezervirano.

Moraju se navesti imena i stručne kvalifikacije osoblja angažiranog za izvršenje ugovora:

Obvezno za zahtjev za sudjelovanje

Projekt javne nabave ne financira se sredstvima EU-a

Javna nabava obuhvaćena je Sporazumom o javnoj nabavi (GPA): ne

Ova javna nabava prikladna je i za mala i srednja poduzeća (MSP-ovi): da

5.1.9. Kriteriji za odabir

Izvori kriterija odabira: Dokumentacija o nabavi

5.1.10. Kriteriji za dodjelu

Kriterij:

Vrsta: Cijena

Naziv: Preço

Opis: Preço

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (postotak, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 60

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Naziv: Outros

Opis: Modo de organização/gestão da prestação dos serviços

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (postotak, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 40

5.1.11. Dokumentacija o nabavi

Jezici na kojima je dokumentacija o nabavi službeno dostupna: portugalski

Adresa dokumentacije o nabavi: https://www.acingov.pt/acingovprod/2/zonaPublica/zona_publica_c/downloadProcedurePiece/MTA2MDkyNg

5.1.12. Uvjeti nabave

Uvjeti podnošenja:

Elektroničko podnošenje: Obvezno

Adresa za podnošenje: <https://www.acingov.pt>

Jezici na kojima se mogu podnijeti ponude ili zahtjevi za sudjelovanje: portugalski

Elektronički katalog: Dopusšteno

Potreban je napredan ili kvalificirani elektronički potpis ili pečat (kako je definirano u Uredbi (EU) br. 910/2014)

Varijante: Nije dopušteno

Opis financijskog jamstva: 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

Rok za zaprimanje ponuda: 09/04/2026 19:00:59 (UTC+00:00) zapadnoeuropsko vrijeme, GMT

Razdoblje tijekom kojeg ponuda mora ostati valjana: 150 Dani

Uvjeti ugovora:

Ugovor se mora izvršiti u okviru programa zaštićenih radnih mjesta: Ne

Uvjeti koji se odnose na izvršenje ugovora: Cf. peças do concurso

Elektroničko izdavanje računa: Dopusšteno

Naručivanje će biti elektroničko: da

Plaćanje će biti elektroničko: da

Pravni oblik koji mora imati skupina ponuditelja kojoj je dodijeljen ugovor: Consórcio externo, em regime de responsabilidade solidária, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 231/81, de 28 de julho

Financijski aspekti: Cf. peças do concurso

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Nema okvirnog sporazuma

Informacije o dinamičkom sustavu nabave:

Nema dinamičkog sustava nabave

5.1.16. Dodatne informacije, posredovanje i pravna zaštita (preispitivanje)

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu): EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

Informacije o rokovima za preispitivanje: 5 dias úteis

5.1. Grupa: LOT-0002

Naslov: Atendimento de clientes de Contact Center

Opis: Atendimento de clientes de Contact Center

Interna identifikacijska oznaka: LOT-0002

5.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 79342320 Usluge skrbi za klijente

Opcije:

Opis opcija: 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. Mjesto izvršenja

Grad: Freguesia de São Domingos de Benfica

Zemlja – podregija (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Zemlja: Portugal

5.1.2. Mjesto izvršenja

Grad: Freguesia de Santo António - Lisboa

Zemlja – podregija (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Zemlja: Portugal

5.1.3. Očekivano trajanje

Trajanje: 1 Godina

5.1.4. Obnova

Maksimalan broj obnavljanja: 2

5.1.5. Vrijednost

Procijenjena vrijednost bez PDV-a: 3 483 402,00 EUR

5.1.6. Opće informacije**Rezervirano sudjelovanje:**

Sudjelovanje nije rezervirano.

Moraju se navesti imena i stručne kvalifikacije osoblja angažiranog za izvršenje ugovora:

Obvezno za zahtjev za sudjelovanje

Projekt javne nabave ne financira se sredstvima EU-a

Javna nabava obuhvaćena je Sporazumom o javnoj nabavi (GPA): ne

Ova javna nabava prikladna je i za mala i srednja poduzeća (MSP-ovi): da

5.1.9. Kriteriji za odabir

5.1.10. Kriteriji za dodjelu

Kriterij:

Vrsta: Cijena

Naziv: Preço

Opis: Preço

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (postotak, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 60

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Naziv: Outros

Opis: Modo de organização/gestão da prestação dos serviços

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (postotak, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 40

5.1.11. Dokumentacija o nabavi

Jezici na kojima je dokumentacija o nabavi službeno dostupna: portugalski

Adresa dokumentacije o nabavi: https://www.acingov.pt/acingovprod/2/zonaPublica/zona_publica_c/downloadProcedurePiece/MTA2MDkyNg

5.1.12. Uvjeti nabave

Uvjeti podnošenja:

Elektroničko podnošenje: Obvezno

Adresa za podnošenje: <https://www.acingov.pt>

Jezici na kojima se mogu podnijeti ponude ili zahtjevi za sudjelovanje: portugalski

Elektronički katalog: Dopusšteno

Potreban je napredan ili kvalificirani elektronički potpis ili pečat (kako je definirano u Uredbi (EU) br. 910/2014)

Varijante: Nije dopušteno

Opis financijskog jamstva: 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

Rok za zaprimanje ponuda: 09/04/2026 19:00:59 (UTC+00:00) zapadnoeuropsko vrijeme, GMT

Razdoblje tijekom kojeg ponuda mora ostati valjana: 150 Dani

Uvjeti ugovora:

Ugovor se mora izvršiti u okviru programa zaštićenih radnih mjesta: Ne

Uvjeti koji se odnose na izvršenje ugovora: Cf. peças do concurso

Elektroničko izdavanje računa: Dopusšteno

Naručivanje će biti elektroničko: da

Plaćanje će biti elektroničko: da

Pravni oblik koji mora imati skupina ponuditelja kojoj je dodijeljen ugovor: Consórcio externo, em regime de responsabilidade solidária, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 231/81, de 28 de julho

Financijski aspekti: Cf. peças do concurso

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Nema okvirnog sporazuma

Informacije o dinamičkom sustavu nabave:

Nema dinamičkog sustava nabave

5.1.16. Dodatne informacije, posredovanje i pravna zaštita (preispitivanje)

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu): EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

Informacije o rokovima za preispitivanje: 5 dias úteis

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Službeno ime: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

Registracijski broj: 500906840

Odjel: Direção de Compras e Logística

Poštanska adresa: Avenida da Liberdade, 24

Grad: Lisboa

Poštanski broj: 1250-144

Zemlja – podregija (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Zemlja: Portugal

Kontaktna točka: Direção de Compras e Logística

E-pošta: logistica.epal@adp.pt

Tel.: 213251000

Faks: 213251397

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

Krajnja točka za razmjenu informacija (URL): <https://www.acingov.pt>

Uloge ove organizacije:

Kupac

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu)

8.1. ORG-0002

Službeno ime: Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A. (INCM)

Registracijski broj: 500792887

Odjel: Unidade do Diário da República

Poštanska adresa: Avenida António José de Almeida

Grad: Lisboa

Poštanski broj: 1000-042

Zemlja – podregija (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Zemlja: Portugal

Kontaktna točka: Ponto de contacto

E-pošta: 2serie@diariodarepublica.pt

Tel.: +351 217810870

Faks: +351 213945716

Internet: <https://diariodarepublica.pt>

Uloge ove organizacije:

TED eSender

10. Promjena

Verzija prethodne obavijesti koja se mijenja

:
4ee913f5-90f8-4102-8b91-dbd77e7104ff-01
Glavni razlog promjene
:
Ažurirane informacije

10.1. Promjena

Identifikator odjeljka: LOT-0001

Identifikator odjeljka: LOT-0002

Opis promjena: Modificação do prazo para a apresentação de propostas

Datum izmjene dokumentacije o nabavi: 30/03/2026

Informacije o obavijesti

Identifikacijska oznaka / verzija obavijesti: 9327c1be-2367-48ec-aa3e-ddd1e4787e62 - 02

Vrsta obrasca: Nadmetanje

Vrsta obavijesti: Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Podvrsta obavijesti: 16

Datum slanja obavijesti: 31/03/2026 16:57:48 (UTC+01:00) srednjoeuropsko vrijeme,
zapadnoeuropsko ljetno vrijeme

Jezici na kojima je ova obavijest službeno dostupna: portugalski

Broj objave obavijesti: 228832-2026

Broj izdanja SL S-a: 65/2026

Datum objave: 02/04/2026