

228832-2026 - Verseny

Portugália – Értékesítés utáni szolgáltatások – 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

Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó

szabályok - Változtatásról szóló hirdetmény

Szolgáltatásmegrendelés

1. Vevő

1.1. Vevő

Hivatalos név: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

E-mail-cím: logistica.epal@adp.pt

Az ajánlatkérő szervezet jogi típusa: Közvállalkozás

Az ajánlatkérő szerv tevékenysége: Környezetvédelem

2. Eljárás

2.1. Eljárás

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

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

Eljárásazonosító: 0ae88e4c-67a0-4b08-b424-899a8eb1231c

Belső azonosító: CA/4387/2025

Az eljárás típusa: Nyitott

Az eljárás gyorsított: nem

Az eljárás legfontosabb jellemzői: Cf. peças do concurso

2.1.1. Cél

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés

Fő osztályozás (cpv): 79342320 Értékesítés utáni szolgáltatások

2.1.2. A teljesítés helye

Város: Freguesia de São Domingos de Benfica

Ország alegysége (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Ország: Portugália

2.1.2. A teljesítés helye

Város: Freguesia de Santo António - Lisboa

Ország alegysége (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Ország: Portugália

2.1.3. Érték

A becsült érték héa (áfa) nélkül: 3 991 176,00 EUR

2.1.4. Általános információk

Jogalap:

2014/24/EU irányelv

2.1.5. A közbeszerzésre irányadó feltételek

A benyújtás feltételei:

Egyetlen ajánlattevő max. ennyi részre nyújthat be ajánlatot: 2

A szerződés feltételei:

Egyetlen ajánlattevőnek max. ennyi rész ítéltető oda: 2

2.1.6. Kizárási okok

Indokok kizárási forrása: Közbeszerzési dokumentum, Egységes európai közbeszerzési dokumentum (ESPD)

5. Rész

5.1. Rész: LOT-0001

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

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

Belső azonosító: LOT-0001

5.1.1. Cél

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés

Fő osztályozás (cpv): 79342320 Értékesítés utáni szolgáltatások

Opciók:

A lehetőségek leírása: 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. A teljesítés helye

Város: Freguesia de São Domingos de Benfica

Ország alegysége (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Ország: Portugália

5.1.2. A teljesítés helye

Város: Freguesia de Santo António - Lisboa

Ország alegysége (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Ország: Portugália

5.1.3. Becsült időtartam

Időtartam: 1 Év

5.1.4. Megújítás

A megújítások maximális száma: 2

5.1.5. Érték

A becsült érték héa (áfa) nélkül: 507 774,00 EUR

5.1.6. Általános információk

Fenntartott részvétel:

A részvétel lehetősége mindenki előtt nyitott.

Meg kell adni a szerződés teljesítésére kinevezett személyzet tagjainak nevét és szakmai képesítését: Részvételi jelentkezésre vonatkozó követelmény

Nem uniós forrásokból finanszírozott közbeszerzési projekt

A közbeszerzésre a kormányzati közbeszerzés megállapodás alkalmazandó: nem

Ebben a közbeszerzésben kis- és középvállalkozások (kkv-k) is részt vehetnek: igen

5.1.9. Alkalmassági követelmények

Selekciós kritériumok forrásai: Közbeszerzési dokumentum

5.1.10. Odaítélési szempontok

Kritérium:

Típus: Ár

Megnevezés: Preço

Leírás: Preço

Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (százalék, pontos)

Értékelési szempont száma: 60

Kritérium:

Típus: Minőség

Megnevezés: Outros

Leírás: Modo de organização/gestão da prestação dos serviços

Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (százalék, pontos)

Értékelési szempont száma: 40

5.1.11. Közbeszerzési dokumentumok

Azok a nyelvek, amelyeken a közbeszerzési dokumentumok hivatalosan elérhetők: portugál

A közbeszerzési dokumentumok címe: https://www.acingov.pt/acingovprod/2/zonaPublica/zona_publica_c/downloadProcedurePiece/MTA2MDkyNg

5.1.12. A közbeszerzésre irányadó feltételek

A benyújtás feltételei:

Elektronikus benyújtás: Kötelező

A benyújtásra használható cím: <https://www.acingov.pt>

Az ajánlatokat vagy részvételi jelentkezéseket ezeken a nyelveken lehet benyújtani: portugál

Elektronikus katalógus: Megengedett

Fokozott biztonságú vagy minősített elektronikus aláírás vagy bélyegző kötelező (a 910/2014 /EU rendeletben foglaltakkal összhangban)

Változatok: Nem megengedett

A pénzügyi biztosíték ismertetése: 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

Az ajánlatok beérkezésének határideje: 09/04/2026 19:00:59 (UTC+00:00) Nyugat-európai idő, GMT

Az az időtartam, amíg az ajánlatnak érvényesnek kell maradnia: 150 Napok

A szerződés feltételei:

A szerződést védett foglalkoztatási programok keretében kell teljesíteni: Nem

A szerződés teljesítésére vonatkozó feltételek: Cf. peças do concurso

Elektronikus számlázás: Megengedett

Elektronikus megrendelésre fog sor kerülni: igen

Elektronikus fizetésre fog sor kerülni: igen

A szerződést elnyerő ajánlattevők csoportjának kötelező jogi formája: Consórcio externo, em regime de responsabilidade solidária, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 231/81, de 28 de julho

Pénzügyi megállapodás: Cf. peças do concurso

5.1.15. Sajátos beszerzési módszerek

Keretmegállapodás:

Nincs keretmegállapodás

A dinamikus beszerzési rendszerre vonatkozó információk:

Nem dinamikus beszerzési rendszer

5.1.16. További információk, közvetítés és felülvizsgálat

Felülvizsgálati szervezet: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

A felülvizsgálati határidőkre vonatkozó információk: 5 dias úteis

5.1. Rész: LOT-0002

Cím: Atendimento de clientes de Contact Center

Leírás: Atendimento de clientes de Contact Center

Belső azonosító: LOT-0002

5.1.1. Cél

A szerződés jellege: Szolgáltatásmegrendelés

Fő osztályozás (cpv): 79342320 Értékesítés utáni szolgáltatások

Opciók:

A lehetőségek leírása: 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. A teljesítés helye

Város: Freguesia de São Domingos de Benfica

Ország alegysége (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Ország: Portugália

5.1.2. A teljesítés helye

Város: Freguesia de Santo António - Lisboa

Ország alegysége (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Ország: Portugália

5.1.3. Becsült időtartam

Időtartam: 1 Év

5.1.4. Megújítás

A megújítások maximális száma: 2

5.1.5. Érték

A becsült érték héa (áfa) nélkül: 3 483 402,00 EUR

5.1.6. Általános információk

Fenntartott részvétel:

A részvétel lehetősége mindenki előtt nyitott.

Meg kell adni a szerződés teljesítésére kinevezett személyzet tagjainak nevét és szakmai képesítését: Részvételi jelentkezésre vonatkozó követelmény

Nem uniós forrásokból finanszírozott közbeszerzési projekt

A közbeszerzésre a kormányzati közbeszerzés megállapodás alkalmazandó: nem

Ebben a közbeszerzésben kis- és középvállalkozások (kkv-k) is részt vehetnek: igen

5.1.9. Alkalmassági követelmények

Selekciós kritériumok forrásai: Közbeszerzési dokumentum

5.1.10. Odaítélési szempontok

Kritérium:

Típus: Ár

Megnevezés: Preço

Leírás: Preço

Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (százalék, pontos)

Értékelési szempont száma: 60

Kritérium:

Típus: Minőség

Megnevezés: Outros

Leírás: Modo de organização/gestão da prestação dos serviços

Kategória az odaítélési szempont súlya: Súlyozás (százalék, pontos)

Értékelési szempont száma: 40

5.1.11. Közbeszerzési dokumentumok

Azok a nyelvek, amelyeken a közbeszerzési dokumentumok hivatalosan elérhetők: portugál

A közbeszerzési dokumentumok címe: https://www.acingov.pt/acingovprod/2/zonaPublica/zona_publica_c/downloadProcedurePiece/MTA2MDkyNg

5.1.12. A közbeszerzésre irányadó feltételek

A benyújtás feltételei:

Elektronikus benyújtás: Kötelező

A benyújtásra használható cím: <https://www.acingov.pt>

Az ajánlatokat vagy részvételi jelentkezéseket ezeken a nyelveken lehet benyújtani: portugál

Elektronikus katalógus: Megengedett

Fokozott biztonságú vagy minősített elektronikus aláírás vagy bélyegző kötelező (a 910/2014 /EU rendeletben foglaltakkal összhangban)

Változatok: Nem megengedett

A pénzügyi biztosíték ismertetése: 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

Az ajánlatok beérkezésének határideje: 09/04/2026 19:00:59 (UTC+00:00) Nyugat-európai idő, GMT

Az az időtartam, amíg az ajánlatnak érvényesnek kell maradnia: 150 Napok

A szerződés feltételei:

A szerződést védett foglalkoztatási programok keretében kell teljesíteni: Nem

A szerződés teljesítésére vonatkozó feltételek: Cf. peças do concurso

Elektronikus számlázás: Megengedett

Elektronikus megrendelésre fog sor kerülni: igen

Elektronikus fizetésre fog sor kerülni: igen

A szerződést elnyerő ajánlattevők csoportjának kötelező jogi formája: Consórcio externo, em regime de responsabilidade solidária, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 231/81, de 28 de julho

Pénzügyi megállapodás: Cf. peças do concurso

5.1.15. Sajátos beszerzési módszerek

Keretmegállapodás:

Nincs keretmegállapodás

A dinamikus beszerzési rendszerre vonatkozó információk:

Nem dinamikus beszerzési rendszer

5.1.16. További információk, közvetítés és felülvizsgálat

Felülvizsgálati szervezet: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

A felülvizsgálati határidőkre vonatkozó információk: 5 dias úteis

8. Szervezetek

8.1. ORG-0001

Hivatalos név: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

Regisztrációs szám: 500906840

Szervezeti egység: Direção de Compras e Logística

Postacím: Avenida da Liberdade, 24

Város: Lisboa

Irányítószám: 1250-144

Ország alegysége (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Ország: Portugália

Kapcsolattartó pont: Direção de Compras e Logística

E-mail-cím: logistica.epal@adp.pt

Telefonszám: 213251000

Fax: 213251397

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

Információcsere végpontja (URL): <https://www.acingov.pt>

E szervezet szerepei:

Vevő

Felülvizsgálati szervezet

8.1. ORG-0002

Hivatalos név: Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A. (INCM)

Regisztrációs szám: 500792887

Szervezeti egység: Unidade do Diário da República

Postacím: Avenida António José de Almeida

Város: Lisboa

Irányítószám: 1000-042

Ország alegysége (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Ország: Portugália

Kapcsolattartó pont: Ponto de contacto

E-mail-cím: 2serie@diariodarepublica.pt

Telefonszám: +351 217810870

Fax: +351 213945716

Internetcím: <https://diariodarepublica.pt>

E szervezet szerepei:

TED eSender

10. Változtatás

Az előző hirdetmény módosítandó változata

:

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

A változtatás fő oka

:

Frissített információ

10.1. Változtatás

Szakaszazonosító: LOT-0001

Szakaszazonosító: LOT-0002

A változtatások ismertetése: Modificação do prazo para a apresentação de propostas

A közbeszerzési dokumentumokat ebben az időpontban módosították: 30/03/2026

A hirdetményre vonatkozó információk

A hirdetmény azonosítója/verziója: 9327c1be-2367-48ec-aa3e-ddd1e4787e62 - 02

Hirdetményminta típusa: Verseny

A hirdetmény típusa: Eljárást megindító vagy koncessziós hirdetmény – klasszikus ajánlatkérőkre vonatkozó szabályok

A hirdetmény altípusa: 16

A hirdetmény megküldésének dátuma: 31/03/2026 16:57:48 (UTC+01:00) Közép-európai idő, nyári időszámítás szerinti nyugat-európai idő

Azok a nyelvek, amelyeken ez a hirdetmény hivatalosan elérhető: portugál

A hirdetmény közzétételi száma: 228832-2026

HL S kiadás száma: 65/2026

A közzététel dátuma: 02/04/2026