

228832-2026 - Konkursas

Portugalija – Klientų aptarnavimo paslaugos – 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

Skelbimas apie pirkimą arba koncesiją. Įprasta tvarka - Skelbimas apie pakeitimą
Paslaugos

1. Pirkėjas

1.1. Pirkėjas

Oficialus pavadinimas: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

E. paštas: logistica.epal@adp.pt

Pirkėjo teisinė forma: Valstybinė įmonė

Perkančiosios organizacijos veiklos sritis: Aplinkos apsauga

2. Procedūra

2.1. Procedūra

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

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

Procedūros identifikatorius: 0ae88e4c-67a0-4b08-b424-899a8eb1231c

Vidaus identifikatorius: CA/4387/2025

Pirkimo būdas: Atviras

Procedūra pagreitinta: ne

Pagrindiniai procedūros ypatumai: Cf. peças do concurso

2.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Paslaugos

Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 79342320 Klientų aptarnavimo paslaugos

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Miestas: Freguesia de São Domingos de Benfica

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Šalis: Portugalija

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Miestas: Freguesia de Santo António - Lisboa

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Šalis: Portugalija

2.1.3. Vertė

Numatoma vertė be PVM: 3 991 176,00 EUR

2.1.4. Bendra informacija

Teisinis pagrindas:

Direktyva 2014/24/ES

2.1.5. Pirkimo sąlygos

Pateikimo sąlygos:

Didžiausias pirkimo dalių, dėl kurių vienas dalyvis gali pateikti pasiūlymus, skaičius: 2

Sutarties sąlygos:

Didžiausias pirkimo dalių, dėl kurių vienam dalyviui gali būti skirtos sutartys, skaičius: 2

2.1.6. Pašalinimo pagrindai

Pašalinimo pagrindų šaltiniai: Pirkimo dokumentas, Europos bendrasis viešųjų pirkimų dokumentas (EBVPD)

5. Pirkimo dalis

5.1. Pirkimo dalis: LOT-0001

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

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

Vidaus identifikatorius: LOT-0001

5.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Paslaugos

Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 79342320 Klientų aptarnavimo paslaugos

Pasirinkimo galimybės:

Galimybių aprašymas: 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. Sutarties vykdymo vieta

Miestas: Freguesia de São Domingos de Benfica

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Šalis: Portugalija

5.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Miestas: Freguesia de Santo António - Lisboa

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Šalis: Portugalija

5.1.3. Numatomas galiojimas

Galiojimas: 1 Metas

5.1.4. Atnaujinimas

Daugiausiai atnaujinimų: 2

5.1.5. Vertė

Numatoma vertė be PVM: 507 774,00 EUR

5.1.6. Bendra informacija**Rezervuota dalyvavimo teisė:**

Dalyvavimas nerezervuotas.

Turi būti nurodyti sutarčiai vykdyti paskirtų darbuotojų vardai, pavardės ir profesinė kvalifikacija : Būtina nurodyti dalyvavimo prašyme

Iš ES fondų nefinansuojamas pirkimo projektas

Pirkimui taikoma Sutartis dėl viešųjų pirkimų (SVP): ne

Šis viešasis pirkimas taip pat tinkamas mažosioms ir vidutinėms įmonėms (MVĮ): taip

5.1.9. Atrankos kriterijai

Pasirinkimo kriterijų šaltiniai: Pirkimo dokumentas

5.1.10. Skyrimo kriterijai

Kriterijus:

Rūšis: Kaina

Pavadinimas: Preço

Aprašymas: Preço

Kategorija skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (procentinė dalis, tikslus skaičius)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 60

Kriterijus:

Rūšis: Kokybė

Pavadinimas: Outros

Aprašymas: Modo de organização/gestão da prestação dos serviços

Kategorija skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (procentinė dalis, tikslus skaičius)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 40

5.1.11. Pirkimo dokumentai

Kalbos, kuriomis oficialiai skelbiami pirkimo dokumentai: portugalų kalba

Pirkimo dokumentų adresas: https://www.acingov.pt/acingovprod/2/zonaPublica/zona_publica_c/downloadProcedurePiece/MTA2MDkyNg

5.1.12. Pirkimo sąlygos

Pateikimo sąlygos:

Pateikimas elektroninėmis priemonėmis: Privalomos

Pateikimo adresas: <https://www.acingov.pt>

Kalbos, kuriomis galima pateikti pasiūlymus arba dalyvavimo prašymus: portugalų kalba

Elektroninis katalogas: Neprivalomos

Reikalingas pažangusis arba kvalifikuotas elektroninis parašas (kaip apibrėžta Reglamente (ES) Nr. 910/2014)

Alternatyvūs pasiūlymai: Draudžiamos

Finansinės garantijos aprašymas: 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

Pasiūlymų priėmimo terminas: 09/04/2026 19:00:59 (UTC+00:00) Vakarų Europos laikas, GMT

Laikotarpis, per kurį pasiūlymas turi išlikti galiojantis: 150 Dienos

Sutarties sąlygos:

Sutartis turi būti vykdoma pagal globojamų darbo grupių užimtumo programas: Ne

Su sutarties vykdymu susijusios sąlygos: Cf. peças do concurso

Elektroninės sąskaitos faktūros: Neprivalomos

Bus naudojami elektroniniai užsakymai: taip

Bus naudojami elektroniniai mokėjimai: taip

Dalyvių grupė, kuriai skiriama sutartis, turi būti tam tikros teisinės formos: Consórcio externo, em regime de responsabilidade solidária, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 231/81, de 28 de julho

Finansinės sąlygos: Cf. peças do concurso

5.1.15. Metodai

Preliminarioji sutartis:

Preliminariosios sutarties nėra

Informacija apie dinaminę pirkimo sistemą:

Dinaminės pirkimo sistemos nėra

5.1.16. Išsamesnė informacija, tarpininkavimas ir peržiūra

Peržiūros organizacija: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

Informacija apie peržiūros terminus: 5 dias úteis

5.1. Pirkimo dalis: LOT-0002

Pavadinimas: Atendimento de clientes de Contact Center

Aprašymas: Atendimento de clientes de Contact Center

Vidaus identifikatorius: LOT-0002

5.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Paslaugos

Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 79342320 Klientų aptarnavimo paslaugos

Pasirinkimo galimybės:

Galimybių aprašymas: 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. Sutarties vykdymo vieta

Miestas: Freguesia de São Domingos de Benfica

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Šalis: Portugalija

5.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Miestas: Freguesia de Santo António - Lisboa

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Šalis: Portugalija

5.1.3. Numatomas galiojimas

Galiojimas: 1 Metas

5.1.4. Atnaujinimas

Daugiausiai atnaujinimų: 2

5.1.5. Vertė

Numatoma vertė be PVM: 3 483 402,00 EUR

5.1.6. Bendra informacija

Rezervuota dalyvavimo teisė:

Dalyvavimas nerezervuotas.

Turi būti nurodyti sutarčiai vykdyti paskirtų darbuotojų vardai, pavardės ir profesinė kvalifikacija : Būtina nurodyti dalyvavimo prašyme

Iš ES fondų nefinansuojamas pirkimo projektas

Pirkimui taikoma Sutartis dėl viešųjų pirkimų (SVP): ne

Šis viešasis pirkimas taip pat tinkamas mažosioms ir vidutinėms įmonėms (MVI): taip

5.1.9. Atrankos kriterijai

Pasirinkimo kriterijų šaltiniai: Pirkimo dokumentas

5.1.10. Skyrimo kriterijai

Kriterijus:

Rūšis: Kaina

Pavadinimas: Preço

Aprašymas: Preço

Kategorija skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (procentinė dalis, tikslus skaičius)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 60

Kriterijus:

Rūšis: Kokybė

Pavadinimas: Outros

Aprašymas: Modo de organização/gestão da prestação dos serviços

Kategorija skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (procentinė dalis, tikslus skaičius)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 40

5.1.11. Pirkimo dokumentai

Kalbos, kuriomis oficialiai skelbiami pirkimo dokumentai: portugalų kalba

Pirkimo dokumentų adresas: https://www.acingov.pt/acingovprod/2/zonaPublica/zona_publica_c/downloadProcedurePiece/MTA2MDkyNg

5.1.12. Pirkimo sąlygos

Pateikimo sąlygos:

Pateikimas elektroninėmis priemonėmis: Privalomos

Pateikimo adresas: <https://www.acingov.pt>

Kalbos, kuriomis galima pateikti pasiūlymus arba dalyvavimo prašymus: portugalų kalba

Elektroninis katalogas: Neprivalomos

Reikalingas pažangusis arba kvalifikuotas elektroninis parašas (kaip apibrėžta Reglamente (ES) Nr. 910/2014)

Alternatyvūs pasiūlymai: Draudžiamos

Finansinės garantijos aprašymas: 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

Pasiūlymų priėmimo terminas: 09/04/2026 19:00:59 (UTC+00:00) Vakarų Europos laikas, GMT
Laikotarpis, per kurį pasiūlymas turi išlikti galiojantis: 150 Dienos

Sutarties sąlygos:

Sutartis turi būti vykdoma pagal globojamų darbo grupių užimtumo programas: Ne

Su sutarties vykdymu susijusios sąlygos: Cf. pečas do concurso

Elektroninės sąskaitos faktūros: Neprivalomos

Bus naudojami elektroniniai užsakymai: taip

Bus naudojami elektroniniai mokėjimai: taip

Dalyvių grupė, kuriai skiriama sutartis, turi būti tam tikros teisinės formos: Consórcio externo, em regime de responsabilidade solidária, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 231/81, de 28 de julho

Finansinės sąlygos: Cf. pečas do concurso

5.1.15. Metodai

Preliminarioji sutartis:

Preliminariosios sutarties nėra

Informacija apie dinaminę pirkimo sistemą:

Dinaminės pirkimo sistemos nėra

5.1.16. Išsamesnė informacija, tarpininkavimas ir peržiūra

Peržiūros organizacija: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA
Informacija apie peržiūros terminus: 5 dias úteis

8. Organizacijos

8.1. ORG-0001

Oficialus pavadinimas: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA
Registracijos numeris: 500906840
Padalinys: Direção de Compras e Logística
Pašto adresas: Avenida da Liberdade, 24
Miestas: Lisboa
Pašto kodas: 1250-144
Šalies administracinis vienetas (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)
Šalis: Portugalija
Ryšių centras: Direção de Compras e Logística
E. paštas: logistica.epal@adp.pt
Telefono numeris: 213251000
Fakso numeris: 213251397
Interneto adresas: <https://www.epal.pt/EPAL/>
Informacijos mainų galinis taškas (URL): <https://www.acingov.pt>
Šios organizacijos vaidmenys:
Pirkėjas
Peržiūros organizacija

8.1. ORG-0002

Oficialus pavadinimas: Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A. (INCM)
Registracijos numeris: 500792887
Padalinys: Unidade do Diário da República
Pašto adresas: Avenida António José de Almeida
Miestas: Lisboa
Pašto kodas: 1000-042
Šalies administracinis vienetas (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)
Šalis: Portugalija
Ryšių centras: Ponto de contacto
E. paštas: 2serie@diariodarepublica.pt
Telefono numeris: +351 217810870
Fakso numeris: +351 213945716
Interneto adresas: <https://diariodarepublica.pt>
Šios organizacijos vaidmenys:
TED eSender

10. Pakeitimas

Ankstesnė skelbimo redakcija, kuri turi būti pakeista
:
4ee913f5-90f8-4102-8b91-dbd77e7104ff-01
Pagrindinė pakeitimo priežastis
:

Atnaujinta informacija

10.1. Pakeitimas

Skirsnio identifikatorius: LOT-0001

Skirsnio identifikatorius: LOT-0002

Pakeitimų aprašymas: Modificação do prazo para a apresentação de propostas

Pirkimo dokumentai buvo pakeisti: 30/03/2026

Skelbimo informacija

Skelbimo identifikatorius / versija: 9327c1be-2367-48ec-aa3e-ddd1e4787e62 - 02

Formos tipas: Konkursas

Skelbimo rūšis: Skelbimas apie pirkimą arba koncesiją. Įprasta tvarka

Skelbimo porūšis: 16

Skelbimo išsiuntimo data: 31/03/2026 16:57:48 (UTC+01:00) Vidurio Europos laikas, Vakarų Europos vasaros laikas

Kalbos, kuriomis šis skelbimas oficialiai skelbiamas: portugalų kalba

Skelbimo paskelbimo numeris: 228832-2026

OL S numeris: 65/2026

Paskelbimo data: 02/04/2026