

228832-2026 - Konkurss

Portugāle – Klientu apkalpošanas pakalpojumi – 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

Paziņojums par līgumu vai paziņojums par koncesiju — standarta režīms - Izmaiņu paziņojums
Pakalpojumi

1. Pircējs

1.1. Pircējs

Oficiālais nosaukums: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

E-pasts: logistica.epal@adp.pt

Pircēja juridiskais statuss: Publiskais uzņēmums

Līgumslēdzējas iestādes darbības joma: Vides aizsardzība

2. Procedūra

2.1. Procedūra

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

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

Procedūras identifikators: 0ae88e4c-67a0-4b08-b424-899a8eb1231c

Iekšējais identifikators: CA/4387/2025

Procedūras veids: Atklāta

Procedūra ir paātrināta: nē

Procedūras galvenās iezīmes: Cf. peças do concurso

2.1.1. Mērķis

Līguma veids: Pakalpojumi

Galvenā klasifikācija (cpv): 79342320 Klientu apkalpošanas pakalpojumi

2.1.2. Izpildes vieta

Pilsēta: Freguesia de São Domingos de Benfica

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Valsts: Portugāle

2.1.2. Izpildes vieta

Pilsēta: Freguesia de Santo António - Lisboa

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Valsts: Portugāle

2.1.3. Vērtība

Paredzamā vērtība bez PVN: 3 991 176,00 EUR

2.1.4. Vispārīga informācija

Juridiskais pamats:

Direktīva 2014/24/ES

2.1.5. Iepirkuma noteikumi

Iesniegšanas noteikumi:

Maksimālais daļu skaits, par kuru pretendents var iesniegt piedāvājumus: 2

Līguma noteikumi:

Maksimālais daļu skaits, par kuru var piešķirt līgumus vienam pretendentam: 2

2.1.6. Izslēgšanas iemesli

Izslēgšanas iemeslu avoti: Iepirkuma dokuments, Eiropas vienotais iepirkuma procedūras dokuments (ESPD)

5. Daļa

5.1. Daļa: LOT-0001

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

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

Iekšējais identifikators: LOT-0001

5.1.1. Mērķis

Līguma veids: Pakalpojumi

Galvenā klasifikācija (cpv): 79342320 Klientu apkalpošanas pakalpojumi

Iespējas:

Opciju apraksts: 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. Izpildes vieta

Pilsēta: Freguesia de São Domingos de Benfica

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Valsts: Portugāle

5.1.2. Izpildes vieta

Pilsēta: Freguesia de Santo António - Lisboa

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Valsts: Portugāle

5.1.3. Paredzamais ilgums

Darbības termiņš: 1 Gads

5.1.4. Pārjaunojums

Maksimālais pārjaunojumu skaits: 2

5.1.5. Vērtība

Paredzamā vērtība bez PVN: 507 774,00 EUR

5.1.6. Vispārīga informācija**Rezervēta dalība:**

Dalība nav rezervēta.

Jānorāda līguma izpildei norīkoto darbinieku vārdi un profesionālā kvalifikācija: Iekļaujams dalības pieteikumā

Iepirkuma projekts, kas netiek finansēts no ES fondiem

Uz iepirkumu attiecas Nolīgums par valsts iepirkumu: nē

Šis iepirkums ir piemērots arī maziem un vidējiem uzņēmumiem (MVU): jā

5.1.9. Atlases kritēriji

Atlases kritēriju avoti: Iepirkuma dokuments

5.1.10. Piešķiršanas kritēriji

Kritērijs:

Veids: Cena

Nosaukums: Preço

Apraksts: Preço

Kategorija piešķiršanas kritērija svārs: Svērums (precīza procentuālā attiecība)

Piešķiršanas kritērija skaitlis: 60

Kritērijs:

Veids: Kvalitāte

Nosaukums: Outros

Apraksts: Modo de organização/gestão da prestação dos serviços

Kategorija piešķiršanas kritērija svārs: Svērums (precīza procentuālā attiecība)

Piešķiršanas kritērija skaitlis: 40

5.1.11. Iepirkuma dokumenti

Valodas, kurās ir oficiāli pieejami iepirkuma dokumenti: portugāļu valoda

Adrese, kur pieejami iepirkuma dokumenti: https://www.acingov.pt/acingovprod/2/zonaPublica/zona_publica_c/downloadProcedurePiece/MTA2MDkyNg

5.1.12. Iepirkuma noteikumi

Iesniegšanas noteikumi:

Elektroniskā iesniegšana: Prasīts

Iesniegšanas adrese: <https://www.acingov.pt>

Valodas, kurās var iesniegt piedāvājumus vai dalības pieprasījumus: portugāļu valoda

Elektroniskais katalogs: Atļauts

Vajadzīgs uzlabots vai kvalificēts elektroniskais paraksts vai zīmogs (kā definēts Regulā (ES) Nr. 910/2014)

Varianti: Nav atļauts

Finanšu garantijas apraksts: 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

Piedāvājumu saņemšanas termiņš: 09/04/2026 19:00:59 (UTC+00:00) Rietumeiropas laiks

Laiks, kurā piedāvājumam jā saglabājas derīgam: 150 Dienas

Līguma noteikumi:

Līguma izpilde jāveic saskaņā ar aizsargātas nodarbinātības programmām: Nē

Ar līguma izpildi saistītie nosacījumi: Cf. peças do concurso

Elektroniskie rēķini: Atļauts

Tiks izmantoti elektroniskie pasūtījumi: jā

Tiks izmantoti elektroniskie maksājumi: jā

Juridiskā forma, kas vajadzīga pretendentu grupai, kurai piešķirtas līgumslēgšanas tiesības:

Consórcio externo, em regime de responsabilidade solidária, nos termos do disposto no

Decreto-Lei n.º 231/81, de 28 de julho

Finansēšanas kārtība: Cf. peças do concurso

5.1.15. Paņēmieni

Pamat nolīgums:

Nav pamatnolīguma

Informācija par dinamisko iepirkumu sistēmu:

Nav dinamiskās iepirkumu sistēmas

5.1.16. Papildu informācija, mediācija un pārskatīšana

Pārskatīšanas organizācija: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

Informācija par pārskatīšanas termiņiem: 5 dias úteis

5.1. Daļa: LOT-0002

Nosaukums: Atendimento de clientes de Contact Center

Apraksts: Atendimento de clientes de Contact Center

Iekšējais identifikators: LOT-0002

5.1.1. Mērķis

Līguma veids: Pakalpojumi

Galvenā klasifikācija (cpv): 79342320 Klientu apkalpošanas pakalpojumi

Iespējas:

Opciju apraksts: 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. Izpildes vieta

Pilsēta: Freguesia de São Domingos de Benfica

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Valsts: Portugāle

5.1.2. Izpildes vieta

Pilsēta: Freguesia de Santo António - Lisboa

Valsts apakšiedalījums (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Valsts: Portugāle

5.1.3. Paredzamais ilgums

Darbības termiņš: 1 Gads

5.1.4. Pārjaunojums

Maksimālais pārjaunojumu skaits: 2

5.1.5. Vērtība

Paredzamā vērtība bez PVN: 3 483 402,00 EUR

5.1.6. Vispārīga informācija

Rezervēta dalība:

Dalība nav rezervēta.

Jānorāda līguma izpildei norīkoto darbinieku vārdi un profesionālā kvalifikācija: Iekļaujams dalības pieteikumā

Iepirkuma projekts, kas netiek finansēts no ES fondiem

Uz iepirkumu attiecas Nolīgums par valsts iepirkumu: nē

Šis iepirkums ir piemērots arī maziem un vidējiem uzņēmumiem (MVU): jā

5.1.9. Atlases kritēriji

Atlases kritēriju avoti: Iepirkuma dokuments

5.1.10. Piešķiršanas kritēriji

Kritērijs:

Veids: Cena

Nosaukums: Preço

Apraksts: Preço

Kategorija piešķiršanas kritērija svārs: Svērums (precīza procentuālā attiecība)

Piešķiršanas kritērija skaitlis: 60

Kritērijs:

Veids: Kvalitāte

Nosaukums: Outros

Apraksts: Modo de organização/gestão da prestação dos serviços

Kategorija piešķiršanas kritērija svārs: Svērums (precīza procentuālā attiecība)

Piešķiršanas kritērija skaitlis: 40

5.1.11. Iepirkuma dokumenti

Valodas, kurās ir oficiāli pieejami iepirkuma dokumenti: portugāļu valoda

Adrese, kur pieejami iepirkuma dokumenti: https://www.acingov.pt/acingovprod/2/zonaPublica/zona_publica_c/downloadProcedurePiece/MTA2MDkyNg

5.1.12. Iepirkuma noteikumi

Iesniegšanas noteikumi:

Elektroniskā iesniegšana: Prasīts

Iesniegšanas adrese: <https://www.acingov.pt>

Valodas, kurās var iesniegt piedāvājumus vai dalības pieprasījumus: portugāļu valoda

Elektroniskais katalogs: Atļauts

Vajadzīgs uzlabots vai kvalificēts elektroniskais paraksts vai zīmogs (kā definēts Regulā (ES) Nr. 910/2014)

Varianti: Nav atļauts

Finanšu garantijas apraksts: 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

Piedāvājumu saņemšanas termiņš: 09/04/2026 19:00:59 (UTC+00:00) Rietumeiropas laiks
Laiks, kurā piedāvājumam jā saglabājas derīgam: 150 Dienas

Līguma noteikumi:

Līguma izpilde jāveic saskaņā ar aizsargātas nodarbinātības programmām: Nē

Ar līguma izpildi saistītie nosacījumi: Cf. peças do concurso

Elektroniskie rēķini: Atļauts

Tiks izmantoti elektroniskie pasūtījumi: jā

Tiks izmantoti elektroniskie maksājumi: jā

Juridiskā forma, kas vajadzīga pretendentu grupai, kurai piešķirtas līgumslēgšanas tiesības:

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

Finansēšanas kārtība: Cf. peças do concurso

5.1.15. Paņēmieni

Pamat nolīgums:

Nav pamat nolīguma

Informācija par dinamisko iepirkumu sistēmu:

Nav dinamiskās iepirkumu sistēmas

5.1.16. Papildu informācija, mediācija un pārskatīšana

Pārskatīšanas organizācija: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA
Informācija par pārskatīšanas termiņiem: 5 dias úteis

8. Organizācijas

8.1. ORG-0001

Oficiālais nosaukums: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA
Reģistrācijas numurs: 500906840
Departaments: Direção de Compras e Logística
Pasta adrese: Avenida da Liberdade, 24
Pilsēta: Lisboa
Pasta indekss: 1250-144
Valsts apakšiedalījums (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)
Valsts: Portugāle
Kontaktpunkts: Direção de Compras e Logística
E-pasts: logistica.epal@adp.pt
Tālrunis: 213251000
Fakss: 213251397
Interneta adrese: <https://www.epal.pt/EPAL/>
Informācijas apmaiņas beigupunkts (URL): <https://www.acingov.pt>
Šīs organizācijas lomas:
Pircējs
Pārskatīšanas organizācija

8.1. ORG-0002

Oficiālais nosaukums: Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A. (INCM)
Reģistrācijas numurs: 500792887
Departaments: Unidade do Diário da República
Pasta adrese: Avenida António José de Almeida
Pilsēta: Lisboa
Pasta indekss: 1000-042
Valsts apakšiedalījums (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)
Valsts: Portugāle
Kontaktpunkts: Ponto de contacto
E-pasts: 2serie@diariodarepublica.pt
Tālrunis: +351 217810870
Fakss: +351 213945716
Interneta adrese: <https://diariodarepublica.pt>
Šīs organizācijas lomas:
TED eSender

10. Izmaiņas

Paziņojuma versija, kurā veicamas izmaiņas
:
4ee913f5-90f8-4102-8b91-dbd77e7104ff-01
Galvenais izmaiņu iemesls
:

10.1. Izmaiņas

Iedaļas identifikators: LOT-0001

Iedaļas identifikators: LOT-0002

Izmaiņu apraksts: Modificação do prazo para a apresentação de propostas

Datums, kad veiktas izmaiņas iepirkuma dokumentos: 30/03/2026

Informācija par paziņojumu

Paziņojuma identifikators/versija: 9327c1be-2367-48ec-aa3e-ddd1e4787e62 - 02

Veidlapas tips: Konkurss

Paziņojuma veids: Paziņojums par līgumu vai paziņojums par koncesiju — standarta režīms

Paziņojuma apakšveids: 16

Paziņojuma nosūtīšanas datums: 31/03/2026 16:57:48 (UTC+01:00) Centrāleiropas laiks,
Rietumeiropas vasaras laiks

Valodas, kurās oficiāli pieejams šis paziņojums: portugāļu valoda

Paziņojuma publikācijas numurs: 228832-2026

OV S sērijas izdevuma numurs: 65/2026

Publicēšanas datums: 02/04/2026