

228832-2026 - Kompetizzjoni

Il-Portugall – Servizi dwar il-kura tal-klijenti – 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

Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard - Avviż tal-bidla

Servizzi

1. Xerrej

1.1. Xerrej

Isem uffiċjali: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

Email: logistica.epal@adp.pt

Tip legali tax-xerrej: Impriża pubblika

Attività tal-awtorità kontraenti: Protezzjoni tal-ambjent

2. Proċedura

2.1. Proċedura

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

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

Identifikatur tal-proċedura: 0ae88e4c-67a0-4b08-b424-899a8eb1231c

Identifikatur intern: CA/4387/2025

Tip ta' proċedura: Miftuħa

Il-proċedura hija aċċellerata: Ie

Elementi prinċipali tal-proċedura: Cf. peças do concurso

2.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 79342320 Servizi dwar il-kura tal-klijenti

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Belt: Freguesia de São Domingos de Benfica

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Pajjiż: Il-Portugall

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Belt: Freguesia de Santo António - Lisboa

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Pajjiż: Il-Portugall

2.1.3. Valur

Valur stmat mingħajr VAT: 3 991 176,00 EUR

2.1.4. Informazzjoni ġenerali

Bażi legali:

Direttiva 2014/24/UE

2.1.5. Termini tal-akkwist

Termini tas-sottomissjoni:

Numru massimu ta' lottijiet li għalihom offerent wieħed jista' jissottometti offerti: 2

Termini tal-kuntratt:

Numru massimu ta' lottijiet li għalihom jistgħu jingħataw kuntratti lil offerent wieħed: 2

2.1.6. Raġunijiet għall-eskluzjoni

Sors tal-motivi għall-eżklużjoni: Dokument tal-Akkwist, Dokument Uniku Ewropew tal-Akkwist (DUEA)

5. Lott

5.1. Lott: LOT-0001

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

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

Identifikatur intern: LOT-0001

5.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 79342320 Servizi dwar il-kura tal-klijenti

Għażliet:

Deskrizzjoni tal-għażliet: 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. Post tal-prestazzjoni

Belt: Freguesia de São Domingos de Benfica

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Pajjiż: Il-Portugall

5.1.2. Post tal-prestazzjoni

Belt: Freguesia de Santo António - Lisboa

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Pajjiż: Il-Portugall

5.1.3. Tul ta' żmien stmat

Tul ta' żmien: 1 Sena

5.1.4. Tiġdid

Numru massimu ta' tiġdid: 2

5.1.5. Valur

Valur stmat mingħajr VAT: 507 774,00 EUR

5.1.6. Informazzjoni ġenerali**Parteċipazzjoni riżervata:**

Il-parteċipazzjoni mhijiex riżervata.

Iridu jingħataw l-ismijiet u l-kwalifiki professjonali tal-istaff assenjat biex iwettaq il-kuntratt:

Rekwiżit tat-talba għall-parteċipazzjoni

Proġett ta' akkwist mhux iffinanzjat mill-Fondi tal-UE

L-akkwist huwa kopert mill-Ftehim dwar l-Akkwisti Pubbliċi (GPA): le

Dan l-akkwist huwa adattat ukoll għall-intrapriżi żgħira u ta' daqs medju (SMEs): iva

5.1.9. Kriterji tal-għażla

Sors tal-kriterji ta' għażla: Dokument tal-Akkwist

5.1.10. Kriterji tal-għoti

Kriterju:

Tip: Prezz

Isem: Preço

Deskrizzjoni: Preço

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (persentaġġ, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 60

Kriterju:

Tip: Kwalità

Isem: Outros

Deskrizzjoni: Modo de organização/gestão da prestação dos serviços

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (persentaġġ, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 40

5.1.11. Dokumenti tal-akkwist

Lingwi li bihom id-dokumenti tal-akkwist huma disponibbli uffiċjalment: Portugiż

Indirizz tad-dokumenti tal-akkwist: https://www.acingov.pt/acingovprod/2/zonaPublica/zona_publica_c/downloadProcedurePiece/MTA2MDkyNg

5.1.12. Termini tal-akkwist

Termini tas-sottomissjoni:

Sottomissjoni elettronika: Meħtieġa

Indirizz għas-sottomissjoni: <https://www.acingov.pt>

Lingwi li bihom jistgħu jiġu sottomessi offerti jew talbiet għall-partecipazzjoni: Portugiż

Katalogu elettroniku: Permissa

Huma meħtieġa firma jew sigill elettroniku avanzat jew kwalifikat (kif definit fir-Regolament (UE) Nru 910/2014)

Varjanti: Mhux permissa

Deskrizzjoni tal-garanzija finanzjarja: 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

Skadenza biex jintlaqgħu l-offerti: 09/04/2026 19:00:59 (UTC+00:00) Ħin tal-Ewropa tal-Punent, GMT

Perjodu waqt li l-offerta għandha tibqa' valida: 150 Jiem

Termini tal-kuntratt:

L-eżekuzzjoni tal-kuntratt għandha titwettaq fil-qafas ta' programmi ta' impjiegi protetti: Le Kundizzjonijiet relatati mat-twettiq tal-kuntratt: Cf. peças do concurso

Fatturazzjoni elettronika: Permissa

Se tintuża l-ordni elettronika: iva

Se jintuża l-pagament elettroniku: iva

Forma legali li għandha tittieħed minn grupp ta' offerenti li jingħata kuntratt: Consórcio externo, em regime de responsabilidade solidária, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 231/81, de 28 de julho

Arranġament finanzjarju: Cf. peças do concurso

5.1.15. Tekniki

Ftehim qafas:

Ebda ftehim ta' qafas

Informazzjoni dwar is-sistema dinamika tax-xiri:

Ebda sistema dinamika ta' xiri

5.1.16. Aktar informazzjoni, medjazzjoni u rieżami

Organizzazzjoni tar-rieżami: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

Informazzjoni dwar l-iskadenzi tar-rieżami: 5 dias úteis

5.1. Lott: LOT-0002

Titlu: Atendimento de clientes de Contact Center

Deskriżjoni: Atendimento de clientes de Contact Center

Identifikatur intern: LOT-0002

5.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 79342320 Servizi dwar il-kura tal-klijenti

Għażliet:

Deskriżjoni tal-għażliet: 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. Post tal-prestazzjoni

Belt: Freguesia de São Domingos de Benfica

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Pajjiż: Il-Portugall

5.1.2. Post tal-prestazzjoni

Belt: Freguesia de Santo António - Lisboa

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Pajjiż: Il-Portugall

5.1.3. Tul ta' żmien stmat

Tul ta' żmien: 1 Sena

5.1.4. Tiġdid

Numru massimu ta' tiġdid: 2

5.1.5. Valur

Valur stmat mingħajr VAT: 3 483 402,00 EUR

5.1.6. Informazzjoni ġenerali**Parteċipazzjoni riżervata:**

Il-parteċipazzjoni mhijiex riżervata.

Iridu jingħataw l-ismijiet u l-kwalifiki professjonali tal-istaff assenjat biex iwettaq il-kuntratt:

Rekwiżit tat-talba għall-parteċipazzjoni

Proġett ta' akkwist mhux iffinanzjat mill-Fondi tal-UE

L-akkwist huwa kopert mill-Ftehim dwar l-Akkwisti Pubbliċi (GPA): Ie

Dan l-akkwist huwa adattat ukoll għall-intrapriżi żgħira u ta' daqs medju (SMEs): iva

5.1.9. Kriterji tal-għażla

Sors tal-kriterji ta' għażla: Dokument tal-Akkwist

5.1.10. Kriterji tal-għoti

Kriterju:

Tip: Prezz

Isem: Preço

Deskrizzjoni: Preço

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (persentaġġ, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 60

Kriterju:

Tip: Kwalità

Isem: Outros

Deskrizzjoni: Modo de organização/gestão da prestação dos serviços

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (persentaġġ, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 40

5.1.11. Dokumenti tal-akkwist

Lingwi li bihom id-dokumenti tal-akkwist huma disponibbli uffiċjalment: Portugiż

Indirizz tad-dokumenti tal-akkwist: https://www.acingov.pt/acingovprod/2/zonaPublica/zona_publica_c/downloadProcedurePiece/MTA2MDkyNg

5.1.12. Termini tal-akkwist

Termini tas-sottomissjoni:

Sottomissjoni elettronika: Meħtieġa

Indirizz għas-sottomissjoni: <https://www.acingov.pt>

Lingwi li bihom jistgħu jiġu sottomessi offerti jew talbiet għall-partecipazzjoni: Portugiż

Katalogu elettroniku: Permessa

Huma meħtieġa firma jew sigill elettroniku avanzat jew kwalifikat (kif definit fir-Regolament (UE) Nru 910/2014)

Varjanti: Mhux permessa

Deskrizzjoni tal-garanzija finanzjarja: 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

Skadenza biex jintlaqgħu l-offerti: 09/04/2026 19:00:59 (UTC+00:00) Ħin tal-Ewropa tal-Punent, GMT

Perjodu waqt li l-offerta għandha tibqa' valida: 150 Jiem

Termini tal-kuntratt:

L-eżekuzzjoni tal-kuntratt għandha titwettaq fil-qafas ta' programmi ta' impjiegi protetti: Le Kundizzjonijiet relatati mat-twettiq tal-kuntratt: Cf. peças do concurso

Fatturazzjoni elettronika: Permessa

Se tintuża l-ordni elettronika: iva

Se jintuża l-pagament elettroniku: iva

Forma legali li għandha tittiehed minn grupp ta' offerenti li jingħata kuntratt: Consórcio externo, em regime de responsabilidade solidária, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 231/81, de 28 de julho

Arranġament finanzjarju: Cf. peças do concurso

5.1.15. Tekniki

Ftehim qafas:

Ebda ftehim ta' qafas

Informazzjoni dwar is-sistema dinamika tax-xiri:

Ebda sistema dinamika ta' xiri

5.1.16. Aktar informazzjoni, medjazzjoni u riežami

Organizzazzjoni tar-riežami: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

Informazzjoni dwar l-iskadenzi tar-riežami: 5 dias úteis

8. Organizzazzjonijiet

8.1. ORG-0001

Isem uffiċjali: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

Numru tar-reġistrazzjoni: 500906840

Dipartiment: Direção de Compras e Logística

Indirizz postali: Avenida da Liberdade, 24

Belt: Lisboa

Kodiċi postali: 1250-144

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Pajjiż: Il-Portugall

Punt ta' kuntatt: Direção de Compras e Logística

Email: logistica.epal@adp.pt

Telefown: 213251000

Fax: 213251397

Indirizz tal-internet: <https://www.epal.pt/EPAL/>

Endpoint tal-iskambju ta' informazzjoni (URL): <https://www.acingov.pt>

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

Xerrej

Organizzazzjoni tar-riežami

8.1. ORG-0002

Isem uffiċjali: Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A. (INCM)

Numru tar-reġistrazzjoni: 500792887

Dipartiment: Unidade do Diário da República

Indirizz postali: Avenida António José de Almeida

Belt: Lisboa

Kodiċi postali: 1000-042

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Pajjiż: Il-Portugall

Punt ta' kuntatt: Ponto de contacto

Email: 2serie@diariodarepublica.pt

Telefown: +351 217810870

Fax: +351 213945716

Indirizz tal-internet: <https://diariodarepublica.pt>

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

TED eSender

10. Bidla

Verżjoni tal-avviż preċedenti li għandu jinbidel

:

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

Raġuni ewlenija għall-bidla

:

Informazzjoni aġġornata

10.1. Bidla

Identifikatur tas-sezzjoni: LOT-0001

Identifikatur tas-sezzjoni: LOT-0002

Deskrizzjoni tal-bidliet: Modificação do prazo para a apresentação de propostas

Id-dokumenti tal-akkwist inbidlu fi: 30/03/2026

Informazzjoni dwar l-avviż

Identifikatur/verżjoni tal-avviż: 9327c1be-2367-48ec-aa3e-ddd1e4787e62 - 02

Tip ta' formola: Kompetizzjoni

Tip ta' avviż: Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard

Sottotip tal-avviż: 16

Data ta' meta ntbagħat l-avviż: 31/03/2026 16:57:48 (UTC+01:00) Hin tal-Ewropa Ċentrali, Hin tas-sajf tal-Ewropa tal-Punent

Lingwi li bihom dan l-avviż huwa disponibbli uffiċjalment: Portugiż

Numru tal-pubblikazzjoni tal-avviż: 228832-2026

Numru tal-ħarġa tal-ĠU S: 65/2026

Data tal-pubblikazzjoni: 02/04/2026