

228832-2026 - Mededinging

Portugal – Diensten voor klantenservice – 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

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling - Bericht van wijziging van een aankondiging

Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

E-mail: logistica.epal@adp.pt

Rechtsvorm van de koper: Overheidsonderneming

Activiteit van de aanbestedende dienst: Milieubescherming

2. Procedure

2.1. Procedure

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

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

Identificatiecode van de procedure: 0ae88e4c-67a0-4b08-b424-899a8eb1231c

Interne identificatiecode: CA/4387/2025

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

Belangrijkste kenmerken van de procedure: Cf. peças do concurso

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79342320 Diensten voor klantenservice

2.1.2. Plaats van uitvoering

Stad: Freguesia de São Domingos de Benfica

Onderverdeling land (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Land: Portugal

2.1.2. Plaats van uitvoering

Stad: Freguesia de Santo António - Lisboa

Onderverdeling land (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Land: Portugal

2.1.3. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 3 991 176,00 EUR

2.1.4. Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.5. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Maximumaantal percelen waarop één inschrijver kan inschrijven: 2

Voorwaarden van het contract:

Maximumaantal percelen dat aan één inschrijver kan worden gegund: 2

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aanbestedingsstuk, Uniform Europees

Aanbestedingsdocument (UEA)

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0001

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

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

Interne identificatiecode: LOT-0001

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79342320 Diensten voor klantenservice

Opties:

Beschrijving van de opties: 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. Plaats van uitvoering

Stad: Freguesia de São Domingos de Benfica

Onderverdeling land (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Land: Portugal

5.1.2. Plaats van uitvoering

Stad: Freguesia de Santo António - Lisboa

Onderverdeling land (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Land: Portugal

5.1.3. Geraamde duur

Looptijd: 1 Jaar

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 2

5.1.5. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 507 774,00 EUR

5.1.6. Algemene informatie

Voorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

De namen en beroepskwalificaties van het voor de uitvoering van de opdracht ingezette personeel moeten worden vermeld: Vereist in verzoek tot deelname

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): neen

Deze aanbesteding is ook geschikt voor kleine en middelgrote ondernemingen (kmo's): ja

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aanbestedingsstuk

5.1.10. Gunningscriteria

Criterium:

Type: Prijs

Naam: Preço

Beschrijving: Preço

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (percentage, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 60

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Outros

Beschrijving: Modo de organização/gestão da prestação dos serviços

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (percentage, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 40

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Talen waarin de aanbestedingsstukken officieel beschikbaar zijn: Portugees

Adres van de aanbestedingsstukken: https://www.acingov.pt/acingovprod/2/zonaPublica/zona_publica_c/downloadProcedurePiece/MTA2MDkyNg

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.acingov.pt>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Portugees

Elektronische catalogus: Toegestaan

Een geavanceerd(e) of gekwalificeerd(e) elektronisch(e) handtekening of zegel (zoals omschreven in Verordening (EU) nr. 910/2014) is vereist

Varianten: Niet toegestaan

Beschrijving van de financiële garantie: 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

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 09/04/2026 19:00:59 (UTC+00:00) West-Europese tijd, GMT

Duur waarin de aanbidding geldig moet blijven: 150 Dagen

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Voorwaarden met betrekking tot de uitvoering van de opdracht: Cf. peças do concurso

Elektronische facturering: Toegestaan

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: ja

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: ja

Rechtsvorm die moet worden aangenomen door een combinatie van inschrijvers aan wie een opdracht wordt gegund: Consórcio externo, em regime de responsabilidade solidária, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 231/81, de 28 de julho

Financiële regeling: Cf. peças do concurso

5.1.15. Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

Informatie over de termijnen voor beroep: 5 dias úteis

5.1. Perceel: LOT-0002

Titel: Atendimento de clientes de Contact Center

Beschrijving: Atendimento de clientes de Contact Center

Interne identificatiecode: LOT-0002

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79342320 Diensten voor klantenservice

Opties:

Beschrijving van de opties: 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. Plaats van uitvoering

Stad: Freguesia de São Domingos de Benfica

Onderverdeling land (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Land: Portugal

5.1.2. Plaats van uitvoering

Stad: Freguesia de Santo António - Lisboa

Onderverdeling land (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Land: Portugal

5.1.3. Geraamde duur

Looptijd: 1 Jaar

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 2

5.1.5. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 3 483 402,00 EUR

5.1.6. Algemene informatie

Voorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

De namen en beroepskwalificaties van het voor de uitvoering van de opdracht ingezette personeel moeten worden vermeld: Vereist in verzoek tot deelname

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): neen

Deze aanbesteding is ook geschikt voor kleine en middelgrote ondernemingen (kmo's): ja

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aanbestedingsstuk

5.1.10. Gunningscriteria

Criterium:

Type: Prijs

Naam: Preço

Beschrijving: Preço

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (percentage, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 60

Criterium:

Type: Kwaliteit

Naam: Outros

Beschrijving: Modo de organização/gestão da prestação dos serviços

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (percentage, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 40

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Talen waarin de aanbestedingsstukken officieel beschikbaar zijn: Portugees

Adres van de aanbestedingsstukken: https://www.acingov.pt/acingovprod/2/zonaPublica/zona_publica_c/downloadProcedurePiece/MTA2MDkyNg

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.acingov.pt>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Portugees

Elektronische catalogus: Toegestaan

Een geavanceerd(e) of gekwalificeerd(e) elektronisch(e) handtekening of zegel (zoals omschreven in Verordening (EU) nr. 910/2014) is vereist

Varianten: Niet toegestaan

Beschrijving van de financiële garantie: 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

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 09/04/2026 19:00:59 (UTC+00:00) West-Europese tijd, GMT

Duur waarin de aanbidding geldig moet blijven: 150 Dagen

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Voorwaarden met betrekking tot de uitvoering van de opdracht: Cf. peças do concurso

Elektronische facturering: Toegestaan

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: ja

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: ja

Rechtsvorm die moet worden aangenomen door een combinatie van inschrijvers aan wie een opdracht wordt gegund: Consórcio externo, em regime de responsabilidade solidária, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 231/81, de 28 de julho

Financiële regeling: Cf. peças do concurso

5.1.15. Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

Informatie over de termijnen voor beroep: 5 dias úteis

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

Registratienummer: 500906840

Afdeling: Direção de Compras e Logística

Postadres: Avenida da Liberdade, 24

Stad: Lisboa

Postcode: 1250-144

Onderverdeling land (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Land: Portugal

Contactpunt: Direção de Compras e Logística

E-mail: logistica.epal@adp.pt

Telefoon: 213251000

Fax: 213251397

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

Eindpunt voor informatie-uitwisseling (URL): <https://www.acingov.pt>

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie voor beroepsprocedures

8.1. ORG-0002

Officiële naam: Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A. (INCM)

Registratienummer: 500792887

Afdeling: Unidade do Diário da República

Postadres: Avenida António José de Almeida

Stad: Lisboa

Postcode: 1000-042

Onderverdeling land (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Land: Portugal

Contactpunt: Ponto de contacto

E-mail: 2serie@diariodarepublica.pt

Telefoon: +351 217810870

Fax: +351 213945716

Internetadres: <https://diariodarepublica.pt>

Rollen van deze organisatie:

TED eSender

10. Wijziging van een aankondiging

Versie van de eerdere aankondiging die moet worden gewijzigd

:

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

Voornaamste reden voor de wijziging

:

Informatie bijgewerkt

10.1. Wijziging van een aankondiging

Identificatiecode afdeling: LOT-0001

Identificatiecode afdeling: LOT-0002

Beschrijving van de wijzigingen: Modificação do prazo para a apresentação de propostas

De aanbestedingsstukken zijn gewijzigd op: 30/03/2026

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 9327c1be-2367-48ec-aa3e-ddd1e4787e62 - 02

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 16

Verzenddatum van de aankondiging: 31/03/2026 16:57:48 (UTC+01:00) Midden-Europese tijd,
West-Europese zomertijd

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Portugees

Publicatienummer aankondiging: 228832-2026

Nummer uitgave PB S: 65/2026

Datum van bekendmaking: 02/04/2026