

228832-2026 - Procedura konkurencyjna

Portugalia – Usługi w zakresie obsługi klientów – 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

Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy - Ogłoszenie o zmianie Usługi

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

E-mail: logistica.epal@adp.pt

Status prawny nabywcy: Przedsiębiorstwo publiczne

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Ochrona środowiska

2. Procedura

2.1. Procedura

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

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

Identyfikator procedury: 0ae88e4c-67a0-4b08-b424-899a8eb1231c

Wewnętrzny identyfikator: CA/4387/2025

Rodzaj procedury: Otwarta

Procedura jest przyspieszona: nie

Główne aspekty procedury: Cf. peças do concurso

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79342320 Usługi w zakresie obsługi klientów

2.1.2. Miejsce realizacji

Miejscowość: Freguesia de São Domingos de Benfica

Podział krajowy (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Kraj: Portugalia

2.1.2. Miejsce realizacji

Miejscowość: Freguesia de Santo António - Lisboa

Podział krajowy (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Kraj: Portugalia

2.1.3. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 3 991 176,00 EUR

2.1.4. Informacje ogólne

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/24/UE

2.1.5. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Maksymalna liczba części zamówienia, na które jeden oferent może składać oferty: 2

Warunki zamówienia:

Maksymalna liczba części zamówienia, których można udzielić jednemu oferentowi: 2

2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Dokumenty zamówienia, Jednolity europejski dokument zamówienia (ESPD)

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0001

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

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

Wewnętrzny identyfikator: LOT-0001

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79342320 Usługi w zakresie obsługi klientów

Opcje:

Opis opcji: 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. Miejsce realizacji

Miejscowość: Freguesia de São Domingos de Benfica

Podpodział krajowy (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Kraj: Portugalia

5.1.2. Miejsce realizacji

Miejscowość: Freguesia de Santo António - Lisboa

Podpodział krajowy (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Kraj: Portugalia

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Okres obowiązywania: 1 Rok

5.1.4. Wznowienie

Maksymalna liczba wznowień: 2

5.1.5. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 507 774,00 EUR

5.1.6. Informacje ogólne**Zastrzeżony udział:**

Udział nie jest zastrzeżony.

Należy podać imiona i nazwiska oraz kwalifikacje zawodowe członków personelu

wyznaczonych do realizacji zamówienia: Wymagane we wniosku o dopuszczenie do udziału

Projekt zamówienia niefinansowany z funduszy UE

Zamówienie jest objęte zakresem Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA): nie

Przedmiotowe zamówienie jest odpowiednie również dla małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP): tak

5.1.9. Kryteria kwalifikacji

Źródła kryteriów wyboru: Dokumenty zamówienia

5.1.10. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Nazwa: Preço

Opis: Preço

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość procentowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 60

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Nazwa: Outros

Opis: Modo de organização/gestão da prestação dos serviços

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość procentowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 40

5.1.11. Dokumenty zamówienia

Języki, w których dokumenty zamówienia są oficjalnie dostępne: portugalski

Adres dokumentów zamówienia: https://www.acingov.pt/acingovprod/2/zonaPublica/zona_publica_c/downloadProcedurePiece/MTA2MDkyNg

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Wymagane

Adres na potrzeby zgłoszenia: <https://www.acingov.pt>

Języki, w których można składać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału: portugalski

Katalog elektroniczny: Dozwolone

Wymagane jest użycie zaawansowanego lub kwalifikowanego podpisu elektronicznego lub pieczęci elektronicznej (zgodnie z definicją w rozporządzeniu (UE) nr 910/2014)

Oferty wariantowe: Niedozwolone

Opis gwarancji finansowej: 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

Termin składania ofert: 09/04/2026 19:00:59 (UTC+00:00) czas zachodnioeuropejski, GMT

Okres, przez który oferta musi pozostać ważna: 150 Dni

Warunki zamówienia:

Wykonanie zamówienia musi odbywać się w ramach programów zatrudnienia chronionego: Nie

Warunki dotyczące realizacji zamówienia: Cf. peças do concurso

Fakturowanie elektroniczne: Dozwolone

Stosowane będą zlecenia elektroniczne: tak

Stosowane będą płatności elektroniczne: tak

Forma prawna, jaką musi przyjąć grupa oferentów, której udzielono zamówienia: Consórcio externo, em regime de responsabilidade solidária, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 231/81, de 28 de julho

Zasady finansowe: Cf. peças do concurso

5.1.15. Techniki

Umowa ramowa:

Brak umowy ramowej

Informacje o dynamicznym systemie zakupów:

Brak dynamicznego systemu zakupów

5.1.16. Dalsze informacje, mediacja i odwołanie

Organ odwoławczy: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

Informacje o terminach odwołania: 5 dias úteis

5.1. Część zamówienia: LOT-0002

Tytuł: Atendimento de clientes de Contact Center

Opis: Atendimento de clientes de Contact Center

Wewnętrzny identyfikator: LOT-0002

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79342320 Usługi w zakresie obsługi klientów

Opcje:

Opis opcji: 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. Miejsce realizacji

Miejscowość: Freguesia de São Domingos de Benfica

Podpodział krajowy (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Kraj: Portugalia

5.1.2. Miejsce realizacji

Miejscowość: Freguesia de Santo António - Lisboa

Podpodział krajowy (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Kraj: Portugalia

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Okres obowiązywania: 1 Rok

5.1.4. Wznowienie

Maksymalna liczba wznowień: 2

5.1.5. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 3 483 402,00 EUR

5.1.6. Informacje ogólne

Zastrzeżony udział:

Udział nie jest zastrzeżony.

Należy podać imiona i nazwiska oraz kwalifikacje zawodowe członków personelu

wyznaczonych do realizacji zamówienia: Wymagane we wniosku o dopuszczenie do udziału

Projekt zamówienia niefinansowany z funduszy UE

Zamówienie jest objęte zakresem Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA): nie

Przedmiotowe zamówienie jest odpowiednie również dla małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP): tak

5.1.9. Kryteria kwalifikacji

Źródła kryteriów wyboru: Dokumenty zamówienia

5.1.10. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Nazwa: Preço

Opis: Preço

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość procentowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 60

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Nazwa: Outros

Opis: Modo de organização/gestão da prestação dos serviços

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość procentowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 40

5.1.11. Dokumenty zamówienia

Języki, w których dokumenty zamówienia są oficjalnie dostępne: portugalski

Adres dokumentów zamówienia: https://www.acingov.pt/acingovprod/2/zonaPublica/zona_publica_c/downloadProcedurePiece/MTA2MDkyNg

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Wymagane

Adres na potrzeby zgłoszenia: <https://www.acingov.pt>

Języki, w których można składać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału: portugalski

Katalog elektroniczny: Dozwolone

Wymagane jest użycie zaawansowanego lub kwalifikowanego podpisu elektronicznego lub pieczęci elektronicznej (zgodnie z definicją w rozporządzeniu (UE) nr 910/2014)

Oferty wariantowe: Niedozwolone

Opis gwarancji finansowej: 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

Termin składania ofert: 09/04/2026 19:00:59 (UTC+00:00) czas zachodnioeuropejski, GMT

Okres, przez który oferta musi pozostać ważna: 150 Dni

Warunki zamówienia:

Wykonanie zamówienia musi odbywać się w ramach programów zatrudnienia chronionego: Nie

Warunki dotyczące realizacji zamówienia: Cf. peças do concurso

Fakturowanie elektroniczne: Dozwolone

Stosowane będą zlecenia elektroniczne: tak

Stosowane będą płatności elektroniczne: tak

Forma prawna, jaką musi przyjąć grupa oferentów, której udzielono zamówienia: Consórcio externo, em regime de responsabilidade solidária, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 231/81, de 28 de julho

Zasady finansowe: Cf. peças do concurso

5.1.15. Techniki

Umowa ramowa:

Brak umowy ramowej

Informacje o dynamicznym systemie zakupów:

Brak dynamicznego systemu zakupów

5.1.16. Dalsze informacje, mediacja i odwołanie

Organ odwoławczy: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

Informacje o terminach odwołania: 5 dias úteis

8. Organizacje

8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

Numer rejestracyjny: 500906840

Departament: Direção de Compras e Logística

Adres pocztowy: Avenida da Liberdade, 24

Miejscowość: Lisboa

Kod pocztowy: 1250-144

Podpodział krajowy (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Kraj: Portugalia

Punkt kontaktowy: Direção de Compras e Logística

E-mail: logistica.epal@adp.pt

Telefon: 213251000

Faks: 213251397

Adres strony internetowej: <https://www.epal.pt/EPAL/>

Adres na potrzeby wymiany informacji (URL): <https://www.acingov.pt>

Role tej organizacji:

Nabywca

Organ odwoławczy

8.1. ORG-0002

Oficjalna nazwa: Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A. (INCM)

Numer rejestracyjny: 500792887

Departament: Unidade do Diário da República

Adres pocztowy: Avenida António José de Almeida

Miejscowość: Lisboa

Kod pocztowy: 1000-042

Podpodział krajowy (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Kraj: Portugalia

Punkt kontaktowy: Ponto de contacto

E-mail: 2serie@diariodarepublica.pt

Telefon: +351 217810870

Faks: +351 213945716

Adres strony internetowej: <https://diariodarepublica.pt>

Role tej organizacji:

TED eSender

10. Zmiana

Poprzednia wersja ogłoszenia, która jest zmieniana

:

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

Główny powód zmiany

:

Aktualizacja informacji

10.1. Zmiana

Identyfikator sekcji: LOT-0001

Identyfikator sekcji: LOT-0002

Opis zmian: Modificação do prazo para a apresentação de propostas

Dokumenty zamówienia zmieniono w dniu: 30/03/2026

Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: 9327c1be-2367-48ec-aa3e-ddd1e4787e62 - 02

Typ formularza: Procedura konkurencyjna

Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy

Podrodzaj ogłoszenia: 16

Ogłoszenie – data wysłania: 31/03/2026 16:57:48 (UTC+01:00) czas środkowoeuropejski, czas zachodnioeuropejski letni

Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: portugalski

Numer publikacji ogłoszenia: 228832-2026

Numer wydania Dz.U. S: 65/2026

Data publikacji: 02/04/2026