

228832-2026 - Javni razpis

Portugalska – Storitve podpore kupcem – 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

Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev - Obvestilo o spremembi obvestila
Storitve

1. Kupec

1.1. Kupec

Uradno ime: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

E-naslov: logistica.epal@adp.pt

Pravna vrsta kupca: Javno podjetje

Dejavnost javnega naročnika: Varstvo okolja

2. Postopek

2.1. Postopek

Naslov: 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

Identifikator postopka: 0ae88e4c-67a0-4b08-b424-899a8eb1231c

Notranji identifikator: CA/4387/2025

Vrsta postopka: Odprti postopek

Postopek je pospešen: ne

Glavne značilnosti postopka: Cf. peças do concurso

2.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 79342320 Storitve podpore kupcem

2.1.2. Kraj izvajanja

Mesto: Freguesia de São Domingos de Benfica

Podregija države (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Država: Portugalska

2.1.2. Kraj izvajanja

Mesto: Freguesia de Santo António - Lisboa

Podregija države (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Država: Portugalska

2.1.3. Vrednost

Ocenjena vrednost brez DDV: 3 991 176,00 EUR

2.1.4. Splošne informacije

Pravna podlaga:

Direktiva 2014/24/EU

2.1.5. Pogoji javnega naročila

Pogoji za predložitev:

Največje število sklopov, za katere lahko en ponudnik predloži ponudbe: 2

Pogoji javnega naročila:

Največje število sklopov, za katere se javna naročila lahko oddajo enemu ponudniku: 2

2.1.6. Razlogi za izključitev

Viri izključitvenih razlogov: Dokument v zvezi z oddajo naročila, Enotni evropski dokument v zvezi z oddajo javnega naročila

5. Sklop

5.1. Sklop: LOT-0001

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

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

Notranji identifikator: LOT-0001

5.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 79342320 Storitve podpore kupcem

Možnosti:

Opis možnosti: 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. Kraj izvajanja

Mesto: Freguesia de São Domingos de Benfica

Podregija države (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Država: Portugalska

5.1.2. Kraj izvajanja

Mesto: Freguesia de Santo António - Lisboa

Podregija države (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Država: Portugalska

5.1.3. Predvideno trajanje

Trajanje: 1 Leto

5.1.4. Podaljšanje

Največje število podaljšanj: 2

5.1.5. Vrednost

Ocenjena vrednost brez DDV: 507 774,00 EUR

5.1.6. Splošne informacije**Pridržana udeležba:**

Udeležba ni pridržana.

Navedi je treba imena in poklicne kvalifikacije osebja, ki izvaja javno naročilo: Zahteva za prijavo za sodelovanje

Projekt javnega naročanja se ne financira s sredstvi EU

Javno naročilo je zajeto v Sporazumu o javnih naročilih: ne

To javno naročilo je primerno tudi za mala in srednja podjetja (MSP): da

5.1.9. Merila za izbor

Viri izbirnih kriterijev: Dokument v zvezi z oddajo naročila

5.1.10. Merila za oddajo javnega naročila

Merilo:

Vrsta: Cena

Ime: Preço

Opis: Preço

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (odstotek, točen)

Številka v merilu za oddajo: 60

Merilo:

Vrsta: Kakovost

Ime: Outros

Opis: Modo de organização/gestão da prestação dos serviços

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (odstotek, točen)

Številka v merilu za oddajo: 40

5.1.11. Dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila

Jeziki, v katerih so uradno na voljo dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila: portugalsščina

Naslov dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila: https://www.acingov.pt/acingovprod/2/zonaPublica/zona_publica_c/downloadProcedurePiece/MTA2MDkyNg

5.1.12. Pogoji javnega naročila

Pogoji za predložitev:

Elektronska predložitev: Obvezno

Naslov za predložitev: <https://www.acingov.pt>

Jeziki, v katerih se lahko oddajo ponudbe ali prijave za sodelovanje: portugalsščina

Elektronski katalog: Dovoljeno

Potreben je napredni ali kvalificirani elektronski podpis ali žig (v skladu z Uredbo (EU) št. 910/2014)

Variantne ponudbe: Ni dovoljeno

Opis finančnega poročila: 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

Rok za prejem ponudb: 09/04/2026 19:00:59 (UTC+00:00) Zahodnoevropski čas, GMT

Obdobje, v katerem mora ponudba ostati veljavna: 150 Dnevi

Pogoji javnega naročila:

Izvajanje javnega naročila je treba zagotoviti v okviru programov zaščitene zaposlovanja: Ne
Pogoji, povezani z izvajanjem javnega naročila: Cf. peças do concurso

Elektronsko izdajanje računov: Dovoljeno

Uporabljen bo elektronsko naročanje: da

Uporabljen bo elektronsko plačevanje: da

Obvezna pravna oblika skupine ponudnikov, ki se ji odda javno naročilo: Consórcio externo, em regime de responsabilidade solidária, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 231/81, de 28 de julho

Finančna ureditev: Cf. peças do concurso

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Ni okvirnega sporazuma

Informacije o dinamičnem nabavnem sistemu:

Ni dinamičnega nabavnega sistema

5.1.16. Dodatne informacije, mediacija in revizija

Organizacija za revizijo: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

Informacije o rokih za revizijo: 5 dias úteis

5.1. Sklop: LOT-0002

Naslov: Atendimento de clientes de Contact Center

Opis: Atendimento de clientes de Contact Center

Notranji identifikator: LOT-0002

5.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 79342320 Storitve podpore kupcem

Možnosti:

Opis možnosti: 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. Kraj izvajanja

Mesto: Freguesia de São Domingos de Benfica

Podregija države (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Država: Portugalska

5.1.2. Kraj izvajanja

Mesto: Freguesia de Santo António - Lisboa

Podregija države (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)

Država: Portugalska

5.1.3. Predvideno trajanje

Trajanje: 1 Leto

5.1.4. Podaljšanje

Največje število podaljšanj: 2

5.1.5. Vrednost

Ocenjena vrednost brez DDV: 3 483 402,00 EUR

5.1.6. Splošne informacije

Pridržana udeležba:

Udeležba ni pridržana.

Navedi je treba imena in poklicne kvalifikacije osebja, ki izvaja javno naročilo: Zahteva za prijavo za sodelovanje

Projekt javnega naročanja se ne financira s sredstvi EU

Javno naročilo je zajeto v Sporazumu o javnih naročilih: ne

To javno naročilo je primerno tudi za mala in srednja podjetja (MSP): da

5.1.9. Merila za izbor

Viri izbirnih kriterijev: Dokument v zvezi z oddajo naročila

5.1.10. Merila za oddajo javnega naročila

Merilo:

Vrsta: Cena

Ime: Preço

Opis: Preço

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (odstotek, točen)

Številka v merilu za oddajo: 60

Merilo:

Vrsta: Kakovost

Ime: Outros

Opis: Modo de organização/gestão da prestação dos serviços

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (odstotek, točen)

Številka v merilu za oddajo: 40

5.1.11. Dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila

Jeziki, v katerih so uradno na voljo dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila: portugalsščina

Naslov dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila: https://www.acingov.pt/acingovprod/2/zonaPublica/zona_publica_c/downloadProcedurePiece/MTA2MDkyNg

5.1.12. Pogoji javnega naročila

Pogoji za predložitev:

Elektronska predložitev: Obvezno

Naslov za predložitev: <https://www.acingov.pt>

Jeziki, v katerih se lahko oddajo ponudbe ali prijave za sodelovanje: portugalsščina

Elektronski katalog: Dovoljeno

Potreben je napredni ali kvalificirani elektronski podpis ali žig (v skladu z Uredbo (EU) št. 910 /2014)

Variantne ponudbe: Ni dovoljeno

Opis finančnega poročila: 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

Rok za prejem ponudb: 09/04/2026 19:00:59 (UTC+00:00) Zahodnoevropski čas, GMT

Obdobje, v katerem mora ponudba ostati veljavna: 150 Dnevi

Pogoji javnega naročila:

Izvajanje javnega naročila je treba zagotoviti v okviru programov zaščitene zaposlovanja: Ne
Pogoji, povezani z izvajanjem javnega naročila: Cf. peças do concurso

Elektronsko izdajanje računov: Dovoljeno

Uporabljen bo elektronsko naročanje: da

Uporabljen bo elektronsko plačevanje: da

Obvezna pravna oblika skupine ponudnikov, ki se ji odda javno naročilo: Consórcio externo, em regime de responsabilidade solidária, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 231/81, de 28 de julho

Finančna ureditev: Cf. peças do concurso

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Ni okvirnega sporazuma

Informacije o dinamičnem nabavnem sistemu:

Ni dinamičnega nabavnega sistema

5.1.16. Dodatne informacije, mediacija in revizija

Organizacija za revizijo: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA
Informacije o rokih za revizijo: 5 dias úteis

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Uradno ime: EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA
Registrska številka: 500906840
Služba: Direção de Compras e Logística
Poštni naslov: Avenida da Liberdade, 24
Mesto: Lisboa
Poštna številka: 1250-144
Podregija države (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)
Država: Portugalska
Kontaktna točka: Direção de Compras e Logística
E-naslov: logistica.epal@adp.pt
Tel.: 213251000
Faks: 213251397
Spletni naslov: <https://www.epal.pt/EPAL/>
Končna točka za izmenjavo podatkov (URL): <https://www.acingov.pt>
Vloge te organizacije:
Kupec
Organizacija za revizijo

8.1. ORG-0002

Uradno ime: Imprensa Nacional-Casa da Moeda, S. A. (INCM)
Registrska številka: 500792887
Služba: Unidade do Diário da República
Poštni naslov: Avenida António José de Almeida
Mesto: Lisboa
Poštna številka: 1000-042
Podregija države (NUTS): Área Metropolitana de Lisboa (PT170)
Država: Portugalska
Kontaktna točka: Ponto de contacto
E-naslov: 2serie@diariodarepublica.pt
Tel.: +351 217810870
Faks: +351 213945716
Spletni naslov: <https://diariodarepublica.pt>
Vloge te organizacije:
TED eSender

10. Sprememba

Različica prejšnjega obvestila, ki se spreminja
:
4ee913f5-90f8-4102-8b91-dbd77e7104ff-01
Glavni razlog za spremembo
:

10.1. Sprememba

Identifikator oddelka: LOT-0001

Identifikator oddelka: LOT-0002

Opis sprememb: Modificação do prazo para a apresentação de propostas

Dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila so bili spremenjeni dne: 30/03/2026

Informacije o obvestilu

Identifikator/različica obvestila: 9327c1be-2367-48ec-aa3e-ddd1e4787e62 - 02

Vrsta obrazca: Javni razpis

Vrsta obvestila: Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev

Podvrsta obvestila: 16

Datum pošiljanja obvestila: 31/03/2026 16:57:48 (UTC+01:00) Srednjeevropski čas, zahodnoevropski poletni čas

Jeziki, v katerih je uradno dostopno to obvestilo: portugalščina

Številka objave obvestila: 228832-2026

Številka izdaje UL S: 65/2026

Datum objave: 02/04/2026