

411124-2026 - Състезателна процедура

Испания – Услуги, свързани с обслужване на потребителите след продажбата – **Servicios auxiliares de atención y venta al cliente y abonado y atención personalizada de reclamaciones, para la Fundación del Teatro Real FSP**

OJ S 114/2026 16/06/2026

Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Услуги

1. Купувач

1.1. Купувач

Официално наименование: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

Електронна поща: contratos@teatroreal.es

Правна категория на купувача: Публично предприятие, контролирано от орган на централната власт

Дейност на възлагащия орган: Отдых, култура и вероизповедания

2. Процедура

2.1. Процедура

Заглавие: Servicios auxiliares de atención y venta al cliente y abonado y atención personalizada de reclamaciones, para la Fundación del Teatro Real FSP

Описание: Servicios auxiliares de atención y venta al cliente y abonado y atención personalizada de reclamaciones, para la Fundación del Teatro Real FSP

Идентификатор на процедурата: 7f8cb468-47a6-4c3d-86f5-252bb57c9cd0

Вътрешен идентификатор: CL_024/2026

Вид процедура: Открита

Процедурата се ускорява: не

2.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cprv): 79342320 Услуги, свързани с обслужване на потребителите след продажбата

2.1.2. Място на изпълнение

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Madrid (ES300)

Държава: Испания

2.1.3. Стойност

Прогнозна стойност, без да се включва ДДС: 1 577 678,07 EUR

2.1.4. Обща информация

Правно основание:

Директива 2014/24/ЕС

2.1.6. Основания за изключване

Източници на основанията за изключване: Уведомление

Пряко или косвено участие в подготовката на процедурата за възлагане на обществена поръчка: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Участие в престъпна организация: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Банкрут: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Неверни данни, укриване на информация, непредставяне на придружаващи документи или получаване на поверителна информация във връзка с процедурата: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Прекратена стопанска дейност: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Споразумение с кредиторите: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Конфликт на интереси, свързан с участието в процедурата за възлагане на обществена поръчка: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Нарушение на задължения в областта на социалното право: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Аналогична на несъстоятелност ситуация съгласно националното законодателство: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Нарушение на задължения в областта на трудовото право: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Изпиране на пари или финансиране на тероризма: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Детски труд и други форми на трафик на хора: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Неизпълнение на задълженията, установено на базата на специфични национални основания за изключване: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Измами: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Тежко професионално нарушение: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Споразумения с други икономически оператори за нарушаване на конкуренцията: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Предсрочно прекратяване на договор и налагане на обезщетения или други подобни санкции: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Администриране на активите от ликвидатор: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Неизпълнение на задължение, свързано с плащането на социалноосигурителни вноски: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Неизпълнение на задължение, свързано с плащането на данъци: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Корупция: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Терористични престъпления или престъпления, които са свързани с терористични дейности: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Неплатежоспособност: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Нарушение на задължения в областта на екологичното право: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

5. Обособена позиция

5.1. Обособена позиция: LOT-0000

Заглавие: Servicios auxiliares de atención y venta al cliente y abonado y atención personalizada de reclamaciones, para la Fundación del Teatro Real FSP

Описание: Servicios auxiliares de atención y venta al cliente y abonado y atención personalizada de reclamaciones, para la Fundación del Teatro Real FSP

Вътрешен идентификатор: CL_024/2026

5.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги

Основна класификация (cpr): 79342320 Услуги, свързани с обслужване на потребителите след продажбата

Варианти:

Описание на опциите: Se podrá prorrogar el contrato por periodos adicionales de 12 meses hasta un máximo de dos veces. Estas prórrogas serán acordadas por el órgano de contratación y de obligado cumplimiento para el adjudicatario siempre y cuando se preavise con una antelación de dos meses.

5.1.2. Място на изпълнение

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Madrid (ES300)
Държава: Испания

5.1.3. Очаквана продължителност

Начална дата: 01/11/2026
Срок: 2 Години

5.1.4. Подновяване

Максимален брой подновявания: 2
Друга информация за подновявания: Se podrá prorrogar el contrato por periodos adicionales de 12 meses hasta un máximo de dos veces. Estas prórrogas serán acordadas por el órgano de contratación y de obligado cumplimiento para el adjudicatario siempre y cuando se preavise con una antelación de dos meses.

5.1.6. Обща информация

Запазено участие:

Участието не е запазено.

Проект за възлагане на обществена поръчка, който не е финансиран със средства от ЕС
Поръчката попада в приложното поле на Споразумението за държавните поръчки (СДП)
: не

5.1.7. Стратегически обществени поръчки

Цел на стратегическите обществени поръчки: Няма стратегическа обществена поръчка

5.1.9. Критерии за подбор

Източници на критерии за избор: Уведомление
Критерий: Общ годишен оборот
Описание на критерия за подбор: Cifra anual de negocio

Критерий: Референции за определени услуги
Описание на критерия за подбор: Trabajos realizados

5.1.10. Критерии за възлагане

Критерий:

Вид: Цена

Описание: Oferta económica.

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 51

Критерий:

Вид: Качество

Описание: ENTREGA MATERIAL, CHARLAS, FORMACIONES PREVIAS, OBLIGATORIAS Y ESPECÍFICAS.

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 6

Критерий:

Вид: Качество

Описание: Metodología para la selección de personal..

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 5

Критерий:

Вид: Качество

Описание: Organigrama y perfiles del personal adscrito al servicios propuesto.

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 9

Критерий:

Вид: Качество

Описание: Plan de carrera profesional.

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 4

Критерий:

Вид: Качество

Описание: Procedimientos de control de calidad y correcta prestación del servicio.

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 16

Критерий:

Вид: Качество

Описание: Sistema de funcionamiento de la bolsa de trabajadores.

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 6

Критерий:

Вид: Качество

Описание: Uniformidad.

Категория на критерия за възлагане с тегло: Тегло (точки, точна величина)

Число, свързано с критерия за възлагане: 3

5.1.11. Документация за възлагане на обществена поръчка

Адрес на документацията за обществената поръчка: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=kwmX1Kluw0Rq1DdmE7eaXg%3D%3D

5.1.12. Условия за възлагане на обществена поръчка

Условия за подаване:

Електронно подаване: Задължително

Адрес за подаване: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=kwmX1Kluw0Rq1DdmE7eaXg%3D%3D

Езици, на които могат да се подават оферти или заявления за участие: испански

Електронен каталог: Забранено

Краен срок за получаване на оферти: 15/07/2026 15:00:00 (UTC+02:00)

източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Продължителност, през която офертата трябва да остане валидна: 4 Години

Информация за обществената поръчка:

Дата на отваряне: 16/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Място: Fundación del Teatro Real F.S.P.

Дата на отваряне: 23/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) източноевропейско време,
централноевропейско лятно време

Място: Fundación del Teatro Real F.S.P.

Дата на отваряне: 16/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) източноевропейско време,
централноевропейско лятно време

Място: Fundación del Teatro Real F.S.P.

Условия на договора:

Изпълнението на договора трябва да се извършва в рамките на програми за създаване на защитени работни места: Не

Условия, свързани с изпълнението на договора: La empresa adjudicataria deberá desarrollar durante la ejecución del contrato medidas dirigidas al ahorro y eficiencia energética. En este sentido, el personal asignado a la ejecución del servicio deberá estar formado en cuanto al impacto medioambiental de su trabajo..

Електронно фактуриране: Забранено

Ще се използва електронно поръчване: не

Ще се използва електронно плащане: не

5.1.15. Техники

Рамково споразумение:

Няма рамково споразумение

Информация за динамичната система за покупки:

Няма динамична система за покупки

5.1.16. Допълнителна информация, медиация и преразглеждане (обжалване)

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването): Dirección General de la Fundación del Teatro Real - Fundación del Teatro Real FSP

Информация за крайните срокове за преразглеждане: hasta 2026-07-15+02:00

Организация, предоставяща повече информация за процедурите за преглед (обжалване)
: Dirección General de la Fundación del Teatro Real - Fundación del Teatro Real FSP

8. Организации

8.1. ORG-0001

Официално наименование: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

Регистрационен номер: 50335820063262

Регистрационен номер: G81352247

Град: Madrid

Пощенски код: 28013

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Madrid (ES300)

Държава: Испания

Звено за контакт: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

Електронна поща: contratos@teatroreal.es

Телефон: 619679164

Интернет адрес: <http://www.teatroreal.es>

Профил на купувача: <https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:perfilContratante&idBp=F6ydPGJE%2BjIQK2TEfXGy%2BA%3D%3D>

Други звена за контакт:

Официално наименование: Fundación del Teatro Real FSP

Град: Madrid

Пощенски код: 28013

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Madrid (ES300)

Държава: Испания

Електронна поща: contratos@teatroreal.es

Други звена за контакт:

Официално наименование: Fundación del Teatro Real FSP

Град: Madrid

Пощенски код: 28013

Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Madrid (ES300)

Държава: Испания

Роли на тази организация:

Купувач

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването)

Организация, предоставяща повече информация за процедурите за преглед (обжалване)

Информация за обявлението

Идентификатор/версия на обявлението: 99e85008-1eaf-4f8e-84e0-347f4b7e680c - 01

Вид на формуляра: Състезателна процедура

Вид обявление: Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим

Подвид на обявлението: 16

Дата на изпращане на известието: 14/06/2026 23:53:46 (UTC+02:00) източноевропейско време, централноевропейско лятно време

Езици, на които настоящото известие е официално достъпно: испански

Номер на публикуване на обявлението: 411124-2026

Номер на броя на ОВ S: 114/2026

Дата на публикуване: 16/06/2026