

411124-2026 - Zadávání

Španělsko – Péče o zákazníky – 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

Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Služby

1. Kupující

1.1. Kupující

Oficiální název: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

E-mail: contratos@teatroreal.es

Právní forma kupujícího: Veřejný podnik ovládaný ústředním orgánem státní správy

Činnost veřejného zadavatele: Rekreační, kultura a náboženství

2. Řízení

2.1. Řízení

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

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

Identifikátor řízení: 7f8cb468-47a6-4c3d-86f5-252bb57c9cd0

Interní identifikátor: CL_024/2026

Typ řízení: Otevřené

Řízení se zrychlí: ne

2.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79342320 Péče o zákazníky

2.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Madrid (ES300)

Země: Španělsko

2.1.3. Hodnota

Odhadovaná hodnota bez DPH: 1 577 678,07 EUR

2.1.4. Obecné informace

Právní základ:

Směrnice 2014/24/EU

2.1.6. Důvody pro vyloučení

Zdroje důvodů pro vyloučení: Oznámení

Přímý nebo nepřímý podíl na přípravě tohoto zadávacího řízení: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Účast na zločinném spolčení: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Úpadek: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Zkreslení informací, zadržení informací, neschopnost poskytnout požadované podklady nebo získání důvěrných informací o tomto řízení: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Obchodní činnost je pozastavena: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Dohoda o vyrovnání s věřiteli: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Střet zájmů související s účastí v zadávacím řízení: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Porušení povinností vyplývajících ze sociálněprávních předpisů: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Srovnatelná situace jako úpadek podle vnitrostátních právních předpisů: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Porušení povinností vyplývajících z pracovněprávních předpisů: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Praní peněz nebo financování terorismu: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Dětská práce a jiné formy obchodování s lidmi: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Porušení povinností stanovených v rámci čistě vnitrostátních důvodů pro vyloučení: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Podvody: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Vážné profesní pochybení: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Dohody s jinými hospodářskými subjekty, jejichž cílem je narušení hospodářské soutěže: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Předčasné ukončení, náhrada škody nebo jiné srovnatelné sankce: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Majetek spravuje likvidátor: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Porušení povinností týkající se placení příspěvků na sociální zabezpečení: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Porušení povinností týkající se placení daní: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Korupce: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Teroristické trestné činy nebo trestné činy spojené s teroristickými činnostmi: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Platební neschopnost: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Porušení povinností vyplývajících z právních předpisů o ochraně životního prostředí: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

5. Část

5.1. Část: LOT-0000

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

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

Interní identifikátor: CL_024/2026

5.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 79342320 Péče o zákazníky

Možnosti:

Popis možností: 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. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Madrid (ES300)

Země: Španělsko

5.1.3. **Odhadovaná doba trvání**

Datum zahájení: 01/11/2026

Doba trvání: 2 Roky

5.1.4. **Obnovení**

Maximální počet obnovení: 2

Další informace o obnovení: 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. **Obecné informace**

Vyhrazená účast:

Účast není vyhrazena.

Projekt veřejných zakázek, který není financován z prostředků EU

Na zakázku se vztahuje Dohoda o vládních zakázkách: ne

5.1.7. **Strategické zadávání zakázek**

Cíl strategického zadávání zakázek: Žádné strategické zadávání veřejných zakázek

5.1.9. **Kritéria pro výběr**

Zdroje výběrových kritérií: Oznámení

Kritérium: Celkový roční obrat

Popis výběrového kritéria: Cifra anual de negocio

Kritérium: Reference na určité služby

Popis výběrového kritéria: Trabajos realizados

5.1.10. **Kritéria pro zadání**

Kritérium:

Typ: Cena

Popis: Oferta económica.

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (body, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 51

Kritérium:

Typ: Kvalita

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

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (body, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 6

Kritérium:

Typ: Kvalita

Popis: Metodología para la selección de personal..

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (body, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 5

Kritérium:

Typ: Kvalita

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

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (body, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 9

Kritérium:

Typ: Kvalita

Popis: Plan de carrera profesional.

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (body, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 4

Kritérium:

Typ: Kvalita

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

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (body, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 16

Kritérium:

Typ: Kvalita

Popis: Sistema de funcionamiento de la bolsa de trabajadores.

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (body, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 6

Kritérium:

Typ: Kvalita

Popis: Uniformidad.

Kategorie kritéria pro zadání s váhou: Váha (body, přesně)

Číslo spojené s kritériem pro zadání zakázky: 3

5.1.11. **Zadávací dokumentace**

Adresa zadávací dokumentace: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=kwmX1Kluw0Rq1DdmE7eaXg%3D%3D

5.1.12. **Podmínky zadávání zakázek**

Podmínky podání:

Elektronické podání: Požadována

Adresa pro podání: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=kwmX1Kluw0Rq1DdmE7eaXg%3D%3D

Jazyky, v nichž lze podávat nabídky nebo žádosti o účast: španělština

Elektronický katalog: Nepovolena

Lhůta pro doručení nabídek: 15/07/2026 15:00:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Doba, po kterou musí nabídka zůstat platná: 4 Roky

Informace o veřejném otvírání nabídek:

Datum otevření: 16/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

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

Datum otevření: 23/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

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

Datum otevření: 16/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

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

Smluvní podmínky:

Plnění zakázky musí být provedeno v rámci programů chráněného zaměstnání: Ne

Podmínky týkající se plnění zakázky: 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..

Elektronická fakturace: Nepovolena

Bude použito elektronické objednávání: ne

Bude použita elektronická platba: ne

5.1.15. **Techniky**

Rámcová dohoda:

Žádná rámcová dohoda

Informace o dynamickém nákupním systému:

Žádný dynamický nákupní systém

5.1.16. **Další informace, mediace a přezkum**

Organizace příslušná pro přezkum: Dirección General de la Fundación del Teatro Real - Fundación del Teatro Real FSP

Informace o lhůtách pro přezkum: hasta 2026-07-15+02:00

Organizace poskytující další informace o podání návrhů na přezkum: Dirección General de la Fundación del Teatro Real - Fundación del Teatro Real FSP

8. Organizace

8.1. **ORG-0001**

Oficiální název: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

Registrační číslo: 50335820063262

Registrační číslo: G81352247

Obec: Madrid

PSČ: 28013

Nižší územní jednotka země (NUTS): Madrid (ES300)

Země: Španělsko

Kontaktní místo: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

E-mail: contratos@teatroreal.es

Telefon: 619679164

Internetová adresa: <http://www.teatroreal.es>

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

Další kontaktní místa:

Oficiální název: Fundación del Teatro Real FSP

Obec: Madrid

PSČ: 28013

Nižší územní jednotka země (NUTS): Madrid (ES300)

Země: Španělsko

E-mail: contratos@teatroreal.es

Další kontaktní místa:

Oficiální název: Fundación del Teatro Real FSP

Obec: Madrid

PSČ: 28013

Nižší územní jednotka země (NUTS): Madrid (ES300)

Země: Španělsko

Úlohy této organizace:

Kupující

Organizace příslušná pro přezkum

Organizace poskytující další informace o podání návrhů na přezkum

Oznámení - informace

Identifikátor oznámení/verze: 99e85008-1eaf-4f8e-84e0-347f4b7e680c - 01

Druh formuláře: Zadávání

Typ oznámení: Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Podtyp oznámení: 16

Datum odeslání oznámení: 14/06/2026 23:53:46 (UTC+02:00) východoevropský čas,
středoevropský letní čas

Jazyky, v nichž je toto oznámení oficiálně k dispozici: španělština

Číslo zveřejnění oznámení: 411124-2026

Číslo vydání v řadě S Úř. věst.: 114/2026

Datum zveřejnění: 16/06/2026