

411124-2026 - Konkurrencevilkår

Spanien – Kundepleje – 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

Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Tjenesteydelser

1. Køber

1.1. Køber

Officielt navn: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

E-mail: contratos@teatroreal.es

Køberens retlige status: Offentlig virksomhed, der styres af en central regeringsmyndighed

Den ordregivende myndigheds aktivitet: Fritid, kultur og religion

2. Procedure

2.1. Procedure

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

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

Identifikator for proceduren: 7f8cb468-47a6-4c3d-86f5-252bb57c9cd0

Intern ID: CL_024/2026

Udbudsprocedure: Offentligt udbud

Proceduren er en hasteprocedure: nej

2.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79342320 Kundepleje

2.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

2.1.3. Værdi

Anslået værdi eksklusiv moms: 1 577 678,07 EUR

2.1.4. Generelle oplysninger

Retsgrundlag:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Udelukkelsesgrunde

Kilder til grundlag for udelukkelse: Bekendtgørelse

Direkte eller indirekte involvering i forberedelsen af denne udbudsprocedure: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Deltagelse i en kriminel organisation: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Konkurs: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Afgivelse af urigtige oplysninger, tilbageholdelse af oplysninger, ude af stand til at fremlægge de dokumenter, der anmodes om, eller indhentede fortrolige oplysninger i forbindelse med denne procedure: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Erhvervsvirksomheden er indstillet: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Tvangsakkord uden for konkurs: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Interessekonflikt som følge af deltagelse i udbudsproceduren: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Tilsidesættelse af forpligtelser på sociallovgivningsområdet: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

En situation, der svarer til konkurs i henhold til national ret: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Tilsidesættelse af forpligtelser på det arbejdsretlige område: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Hvidvaskning af penge eller finansiering af terrorisme: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Børnearbejde og andre former for menneskehandel: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Tilsidesættelse af forpligtelser i henhold til rent nationale udelukkelsesgrunde: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Svig: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Alvorlige forsømmelser i forbindelse med udøvelsen af erhvervet: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Aftaler med andre økonomiske aktører med henblik på konkurrencefordrejning: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Ophævelse eller en lignende sanktion: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Aktiver, der administreres af en kurator: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Tilsidesættelse af forpligtelser vedrørende betaling af bidrag til sociale sikringsordninger: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Tilsidesættelse af forpligtelser vedrørende betaling af skatter og afgifter: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Korruption: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Terrorhandling eller strafbare handlinger med forbindelse til terroraktivitet: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Insolvens: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Tilsidesættelse af forpligtelser på miljølovgivningsområdet: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

5. Delkontrakt

5.1. Delkontrakt: LOT-0000

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

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

Intern ID: CL_024/2026

5.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 79342320 Kundepleje

Valgmuligheder:

Beskrivelse af optioner: 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. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

5.1.3. Anslået varighed

Startdato: 01/11/2026

Varighed: 2 År

5.1.4. Fornyelse

Højeste antal fornyelser: 2

Yderligere oplysninger om fornyelser: 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. Generelle oplysninger

Reserveret deltagelse:

Deltagelse uden forbehold.

Indkøbsprojekt, der ikke finansieres med EU-midler

Udbuddet er omfattet af aftalen om offentlige udbud (GPA): nej

5.1.7. Strategiske udbud

Formålet med strategiske udbud: Ingen strategiske udbud

5.1.9. Udvalgelseskriterier

Kilder til udvalgelseskriterier: Bekendtgørelse

Kriterium: Generel årlig omsætning

Beskrivelse af udvalgelseskriterium: Cifra anual de negocio

Kriterium: Referencer på specificerede tjenester

Beskrivelse af udvalgelseskriterium: Trabajos realizados

5.1.10. Tildelingskriterier

Kriterium:

Type: Pris

Beskrivelse: Oferta económica.

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 51

Kriterium:

Type: Kvalitet

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

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 6

Kriterium:

Type: Kvalitet

Beskrivelse: Metodología para la selección de personal..

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 5

Kriterium:

Type: Kvalitet

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

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 9

Kriterium:

Type: Kvalitet

Beskrivelse: Plan de carrera profesional.

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 4

Kriterium:

Type: Kvalitet

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

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 16

Kriterium:

Type: Kvalitet

Beskrivelse: Sistema de funcionamiento de la bolsa de trabajadores.

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 6

Kriterium:

Type: Kvalitet

Beskrivelse: Uniformidad.

Kategori for tildelingskriteriet vægt: Vægtning (pointantal, præcis)

Tildelingskriterium talværdi: 3

5.1.11. Tilbudsdokumenter

Adresse på udbudsdokumenterne: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=kwmX1Kluw0Rq1DdmE7eaXg%3D%3D

5.1.12. Tilbudsvilkår

Vilkår for indgivelse:

Elektronisk indgivelse: Påkrævet

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

Sprog, som tilbud og ansøgninger om deltagelse kan indgives på: spansk

Elektronisk katalog: Ikke tilladt

Frist for modtagelse af tilbud: 15/07/2026 15:00:00 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Varighed, hvor tilbuddet skal forblive gyldigt: 4 År

Oplysninger om offentlig iværksættelse:

Åbningsdato: 16/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

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

Åbningsdato: 23/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

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

Åbningsdato: 16/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

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

Betingelser for kontraktens udførelse:

Udførelsen af kontrakten skal ske inden for rammerne af programmer for beskyttet beskæftigelse: Nej

Vilkår relateret til kontraktens udførelse: 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..

Elektronisk fakturering: Ikke tilladt

Der vil blive anvendt elektronisk bestilling: nej

Der vil blive anvendt elektronisk betaling: nej

5.1.15. Teknikker

Rammeaftale:

Ingen rammeaftale

Oplysninger om det dynamiske indkøbssystem:

Intet dynamisk indkøbssystem

5.1.16. Yderligere oplysninger, mægling og gennemgang

Organisation med ansvar for klager: Dirección General de la Fundación del Teatro Real - Fundación del Teatro Real FSP

Oplysninger om klagefrister: hasta 2026-07-15+02:00

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne: Dirección General de la Fundación del Teatro Real - Fundación del Teatro Real FSP

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officielt navn: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

Registreringsnummer: 50335820063262

Registreringsnummer: G81352247

By: Madrid

Postnummer: 28013

Landsdel (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

Enhed: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

E-mail: contratos@teatroreal.es

Telefon: 619679164

Internetadresse: <http://www.teatroreal.es>

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

Andre kontaktpunkter:

Officielt navn: Fundación del Teatro Real FSP

By: Madrid

Postnummer: 28013

Landsdel (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

E-mail: contratos@teatroreal.es

Andre kontaktpunkter:

Officielt navn: Fundación del Teatro Real FSP

By: Madrid

Postnummer: 28013

Landsdel (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

Denne organisations roller:

Køber

Organisation med ansvar for klager

Organisation, der leverer yderligere oplysninger om klageprocedurerne

Oplysninger om bekendtgørelsen

Bekendtgørelsens ID: 99e85008-1eaf-4f8e-84e0-347f4b7e680c - 01

Formulartype: Konkurrencevilkår

Bekendtgørelsestype: Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Bekendtgørelsesundertype: 16

Afsendelsesdato for bekendtgørelsen: 14/06/2026 23:53:46 (UTC+02:00) østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Bekendtgørelsens officielle sprog: spansk

Bekendtgørelsesnummer: 411124-2026

EUT-S-nummer: 114/2026

Offentliggørelsesdato: 16/06/2026