

411124-2026 - Wettbewerb

Spanien – Kundenbetreuung – 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

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

E-Mail: contratos@teatroreal.es

Rechtsform des Erwerbers: Von einer zentralen Regierungsbehörde kontrolliertes öffentliches Unternehmen

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Freizeit, Sport, Kultur und Religion

2. Verfahren

2.1. Verfahren

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

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

Kennung des Verfahrens: 7f8cb468-47a6-4c3d-86f5-252bb57c9cd0

Interne Kennung: CL_024/2026

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79342320 Kundenbetreuung

2.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

2.1.3. Wert

Geschätzter Wert ohne MwSt.: 1 577 678,07 EUR

2.1.4. Allgemeine Informationen

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Bekanntmachung

Direkte oder indirekte Beteiligung an der Vorbereitung des Vergabeverfahrens: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Beteiligung an einer kriminellen Vereinigung: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Konkurs: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Täuschung, Zurückhaltung von Informationen, Unfähigkeit zur Vorlage erforderlicher Unterlagen oder Erlangung vertraulicher Informationen zu dem Verfahren: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Einstellung der gewerblichen Tätigkeit: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Vergleichsverfahren: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Interessenkonflikt aufgrund seiner Teilnahme an dem Vergabeverfahren: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Verstoß gegen sozialrechtliche Verpflichtungen: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Der Zahlungsunfähigkeit vergleichbare Lage gemäß nationaler Rechtsvorschriften: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Verstoß gegen arbeitsrechtliche Verpflichtungen: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Geldwäsche oder Terrorismusfinanzierung: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Kinderarbeit und andere Formen des Menschenhandels: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Verstoß gegen die in den rein innerstaatlichen Ausschlussgründen verankerten Verpflichtungen: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Betrug: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Schwerwiegendes berufliches Fehlverhalten: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Vereinbarungen mit anderen Wirtschaftsteilnehmern zur Verzerrung des Wettbewerbs: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Vorzeitige Beendigung, Schadensersatz oder andere vergleichbare Sanktionen: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Verwaltung der Vermögenswerte durch einen Insolvenzverwalter: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Verstoß gegen die Verpflichtung zur Entrichtung von Sozialversicherungsbeiträgen: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Verstoß gegen die Verpflichtung zur Entrichtung von Steuern: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Korruption: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Terroristische Straftaten oder Straftaten im Zusammenhang mit terroristischen Aktivitäten: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Zahlungsunfähigkeit: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Verstoß gegen umweltrechtliche Verpflichtungen: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

5. Los

5.1. Los: 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

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

Interne Kennung: CL_024/2026

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79342320 Kundenbetreuung

Optionen:

Beschreibung der Optionen: 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. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

5.1.3. Geschätzte Dauer

Datum des Beginns: 01/11/2026

Laufzeit: 2 Jahre

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 2

Weitere Informationen zur Verlängerung: 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. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: nein

5.1.7. Strategische Auftragsvergabe

Ziel der strategischen Auftragsvergabe: Keine strategische Beschaffung

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Eignungskriterien: Bekanntmachung

Kriterium: Allgemeiner Jahresumsatz

Beschreibung des Eignungskriteriums: Cifra anual de negocio

Kriterium: Referenzen zu bestimmten Dienstleistungen

Beschreibung des Eignungskriteriums: Trabajos realizados

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Preis

Beschreibung: Oferta económica.

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 51

Kriterium:

Art: Qualität

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

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 6

Kriterium:

Art: Qualität

Beschreibung: Metodología para la selección de personal..

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 5

Kriterium:

Art: Qualität

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

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 9

Kriterium:

Art: Qualität

Beschreibung: Plan de carrera profesional.

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 4

Kriterium:

Art: Qualität

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

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 16

Kriterium:

Art: Qualität

Beschreibung: Sistema de funcionamiento de la bolsa de trabajadores.

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 6

Kriterium:

Art: Qualität

Beschreibung: Uniformidad.

Kategorie des Gewicht-Zuschlagskriteriums: Gewichtung (Punkte, genau)

Zuschlagskriterium — Zahl: 3

5.1.11. Auftragsunterlagen

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

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe**Bedingungen für die Einreichung:**

Elektronische Einreichung: Erforderlich

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

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können: Spanisch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Angebote: 15/07/2026 15:00:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 4 Jahre

Informationen über die öffentliche Angebotsöffnung:

Eröffnungstermin: 16/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Ort des Eröffnungstermins: Fundación del Teatro Real F.S.P.

Eröffnungstermin: 23/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Ort des Eröffnungstermins: Fundación del Teatro Real F.S.P.

Eröffnungstermin: 16/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Ort des Eröffnungstermins: Fundación del Teatro Real F.S.P.

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: 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..

Elektronische Rechnungsstellung: Nicht zulässig

Aufträge werden elektronisch erteilt: nein

Zahlungen werden elektronisch geleistet: nein

5.1.15. Techniken**Rahmenvereinbarung:**

Keine Rahmenvereinbarung

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Dirección General de la Fundación del Teatro Real - Fundación del Teatro Real FSP

Informationen über die Überprüfungsfristen: hasta 2026-07-15+02:00

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt: Dirección General de la Fundación del Teatro Real - Fundación del Teatro Real FSP

8. Organisationen**8.1. ORG-0001**

Offizielle Bezeichnung: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

Registrierungsnummer: 50335820063262

Registrierungsnummer: G81352247

Stadt: Madrid

Postleitzahl: 28013

Land, Gliederung (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

Kontaktperson: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

E-Mail: contratos@teatroreal.es

Telefon: 619679164

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

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

Sonstige Kontaktpersonen:

Offizielle Bezeichnung: Fundación del Teatro Real FSP

Stadt: Madrid

Postleitzahl: 28013

Land, Gliederung (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

E-Mail: contratos@teatroreal.es

Sonstige Kontaktpersonen:

Offizielle Bezeichnung: Fundación del Teatro Real FSP

Stadt: Madrid

Postleitzahl: 28013

Land, Gliederung (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

Überprüfungsstelle

Organisation, die weitere Informationen für die Nachprüfungsverfahren bereitstellt

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 99e85008-1eaf-4f8e-84e0-347f4b7e680c - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 16

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 14/06/2026 23:53:46 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Spanisch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 411124-2026

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 114/2026

Datum der Veröffentlichung: 16/06/2026