

411124-2026 - Διαγωνισμός

Ισπανία – Υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών – 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

Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς
Υπηρεσίες

1. Αγοραστής

1.1. Αγοραστής

Επίσημη ονομασία: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

Email: contratos@teatroreal.es

Νομική μορφή αγοραστή: Δημόσια επιχείρηση που τελεί υπό τον έλεγχο αρχής της κεντρικής κυβέρνησης

Δραστηριότητα της αναθέτουσας αρχής: Αναψυχή, πολιτισμός και θρησκεία

2. Διαδικασία

2.1. Διαδικασία

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

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

Αναγνωριστικό διαδικασίας: 7f8cb468-47a6-4c3d-86f5-252bb57c9cd0

Εσωτερικό αναγνωριστικό: CL_024/2026

Είδος διαδικασίας: Ανοικτή

Η διαδικασία επιταχύνεται: όχι

2.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες

Κύρια ταξινόμηση (cpv): 79342320 Υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών

2.1.2. Τόπος εκτέλεσης

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Madrid (ES300)

Χώρα: Ισπανία

2.1.3. Αξία

Εκτιμώμενη αξία χωρίς ΦΠΑ: 1 577 678,07 EUR

2.1.4. Γενικές πληροφορίες

Νομική βάση:

Οδηγία 2014/24/ΕΕ

2.1.6. Λόγοι αποκλεισμού

Πηγές των λόγων αποκλεισμού: Προκήρυξη

Άμεση ή έμμεση συμμετοχή στην κατάρτιση της παρούσας διαδικασίας σύναψης σύμβασης:

De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Συμμετοχή σε εγκληματική οργάνωση: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Πτώχευση: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Ψευδείς δηλώσεις, απόκρυψη πληροφοριών, ανικανότητα παροχής των απαιτούμενων εγγράφων ή λήψη πληροφοριών εμπιστευτικού χαρακτήρα που αφορούν την παρούσα διαδικασία: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Αναστολή επιχειρηματικών δραστηριοτήτων: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Διακανονισμός με τους πιστωτές: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Σύγκρουση συμφερόντων λόγω της συμμετοχής του στη διαδικασία σύναψης της σύμβασης: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Παράβαση υποχρεώσεων στους τομείς του κοινωνικού δικαίου: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Κατάσταση ανάλογη της πτώχευσης, δυνάμει της εθνικής νομοθεσίας: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Παράβαση υποχρεώσεων στους τομείς του εργατικού δικαίου: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Νομιμοποίηση εσόδων από παράνομες δραστηριότητες ή χρηματοδότηση της τρομοκρατίας: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Παιδική εργασία και άλλες μορφές εμπορίας ανθρώπων: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Παράβαση υποχρεώσεων που απορρέουν από αμιγώς εθνικούς λόγους αποκλεισμού: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Απάτη: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Σοβαρό επαγγελματικό παράπτωμα: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Συμφωνίες με άλλους οικονομικούς φορείς με στόχο τη στρέβλωση του ανταγωνισμού: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Πρόωρη λήξη, αποζημιώσεις ή άλλες παρόμοιες κυρώσεις: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Περιουσιακά στοιχεία υπό αναγκαστική διαχείριση από εκκαθαριστή: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Παράβαση υποχρέωσης που σχετίζεται με την καταβολή εισφορών κοινωνικής ασφάλισης: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Παράβαση υποχρέωσης που σχετίζεται με την καταβολή φόρων: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Διαφθορά: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Τρομοκρατικά εγκλήματα ή εγκλήματα συνδεδεμένα με τρομοκρατικές δραστηριότητες: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Αφερεγγυότητα: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Παράβαση υποχρεώσεων στους τομείς του περιβαλλοντικού δικαίου: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

5. Παρτίδα

5.1. Παρτίδα: LOT-0000

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

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

Εσωτερικό αναγνωριστικό: CL_024/2026

5.1.1. Σκοπός

Χαρακτήρας της σύμβασης: Υπηρεσίες

Κύρια ταξινόμηση (cpv): 79342320 Υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών

Επιλογές:

Περιγραφή των επιλογών: 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. Τόπος εκτέλεσης

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Madrid (ES300)

Χώρα: Ισπανία

5.1.3. Εκτιμώμενη διάρκεια

Ημερομηνία έναρξης: 01/11/2026

Διάρκεια: 2 Έτη

5.1.4. Ανανέωση

Μέγιστες ανανεώσεις: 2

Άλλες πληροφορίες για ανανεώσεις: 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. Γενικές πληροφορίες

Κατ' αποκλειστικότητα συμμετοχή:

Δεν παραχωρείται συμμετοχή.

Έργο δημόσιων συμβάσεων που δεν χρηματοδοτείται από τα ταμεία της ΕΕ

Η δημόσια σύμβαση καλύπτεται από τη συμφωνία για τις δημόσιες συμβάσεις (ΣΔΣ): όχι

5.1.7. Στρατηγικές δημόσιες συμβάσεις

Στόχος των στρατηγικών δημοσίων συμβάσεων: Καμία στρατηγική δημόσια σύμβαση

5.1.9. Κριτήρια επιλογής

Πηγές των κριτηρίων επιλογής: Προκήρυξη

Κριτήριο: Γενικός ετήσιος τζίρος

Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: Cifra anual de negocio

Κριτήριο: Αναφορές σε καθορισμένες υπηρεσίες

Περιγραφή του κριτηρίου επιλογής: Trabajos realizados

5.1.10. Κριτήρια ανάθεσης

Κριτήριο:

Είδος: Τιμή

Περιγραφή: Oferta económica.

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρος: Στάθμιση (μόρια, ακριβές)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 51

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα

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

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρος: Στάθμιση (μόρια, ακριβές)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 6

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα

Περιγραφή: Metodología para la selección de personal..

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρους: Στάθμιση (μόρια, ακριβές)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 5

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα

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

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρους: Στάθμιση (μόρια, ακριβές)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 9

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα

Περιγραφή: Plan de carrera profesional.

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρους: Στάθμιση (μόρια, ακριβές)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 4

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα

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

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρους: Στάθμιση (μόρια, ακριβές)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 16

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα

Περιγραφή: Sistema de funcionamiento de la bolsa de trabajadores.

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρους: Στάθμιση (μόρια, ακριβές)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 6

Κριτήριο:

Είδος: Ποιότητα

Περιγραφή: Uniformidad.

Κατηγορία του κριτηρίου ανάθεσης βάρους: Στάθμιση (μόρια, ακριβές)

Αριθμός κριτηρίου ανάθεσης: 3

5.1.11. Έγγραφα δημοσίων συμβάσεων

Διεύθυνση των εγγράφων της δημόσιας σύμβασης: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=kwmX1Kluw0Rq1DdmE7eaXg%3D%3D

5.1.12. Όροι δημοσίων συμβάσεων

Όροι υποβολής:

Ηλεκτρονική υποβολή: Υποχρεωτική

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

Γλώσσες στις οποίες μπορούν να υποβληθούν οι προσφορές ή οι αιτήσεις συμμετοχής: ισπανικά

Ηλεκτρονικός κατάλογος: Δεν επιτρέπεται

Προθεσμία παραλαβής των προσφορών: 15/07/2026 15:00:00 (UTC+02:00) Ώρα Ανατολικής Ευρώπης, θερινή ώρα Κεντρικής Ευρώπης

Διάρκεια κατά την οποία πρέπει να παραμένει ισχύουσα η προσφορά: 4 Έτη

Πληροφορίες σχετικά με τη δημόσια αποσφράγιση:

Ημερομηνία αποσφράγισης: 16/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Ώρα Ανατολικής Ευρώπης, θερινή ώρα Κεντρικής Ευρώπης

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

Ημερομηνία αποσφράγισης: 23/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Ώρα Ανατολικής Ευρώπης, θερινή ώρα Κεντρικής Ευρώπης

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

Ημερομηνία αποσφράγισης: 16/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Ώρα Ανατολικής Ευρώπης, θερινή ώρα Κεντρικής Ευρώπης

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

Όροι της σύμβασης:

Η σύμβαση πρέπει να εκτελείται στο πλαίσιο προγραμμάτων προστατευόμενης απασχόλησης: Όχι

Όροι σχετικά με την εκτέλεση της σύμβασης: 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..

Ηλεκτρονική τιμολόγηση: Δεν επιτρέπεται

Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική παραγγελία: όχι

Θα χρησιμοποιηθεί ηλεκτρονική πληρωμή: όχι

5.1.15. Τεχνικές

Συμφωνία-πλαίσιο:

Καμία συμφωνία-πλαίσιο

Πληροφορίες σχετικά με το δυναμικό σύστημα αγορών:

Κανένα δυναμικό σύστημα αγορών

5.1.16. Περαιτέρω πληροφορίες, διαμεσολάβηση και προσφυγή

Οργανισμός προσφυγής: Dirección General de la Fundación del Teatro Real - Fundación del Teatro Real FSP

Πληροφορίες σχετικά με τις προθεσμίες επανεξέτασης: hasta 2026-07-15+02:00

Οργανισμός παροχής περισσότερων πληροφοριών των διαδικασιών προσφυγής: Dirección General de la Fundación del Teatro Real - Fundación del Teatro Real FSP

8. Οργανισμοί

8.1. ORG-0001

Επίσημη ονομασία: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

Αριθμός καταχώρισης: 50335820063262

Αριθμός καταχώρισης: G81352247

Πόλη: Madrid

Ταχυδρομικός κώδικας: 28013

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Madrid (ES300)

Χώρα: Ισπανία

Πρόσωπο επικοινωνίας: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

Email: contratos@teatroreal.es

Τηλέφωνο: 619679164

Ηλεκτρονική διεύθυνση: <http://www.teatroreal.es>

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

Άλλα πρόσωπα επικοινωνίας:

Επίσημη ονομασία: Fundación del Teatro Real FSP

Πόλη: Madrid

Ταχυδρομικός κώδικας: 28013

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Madrid (ES300)

Χώρα: Ισπανία

Email: contratos@teatroreal.es

Άλλα πρόσωπα επικοινωνίας:

Επίσημη ονομασία: Fundación del Teatro Real FSP

Πόλη: Madrid

Ταχυδρομικός κώδικας: 28013

Υποδιαίρεση χώρας (NUTS): Madrid (ES300)

Χώρα: Ισπανία

Ρόλοι αυτού του οργανισμού:

Αγοραστής

Οργανισμός προσφυγής

Οργανισμός παροχής περισσότερων πληροφοριών των διαδικασιών προσφυγής

Πληροφορίες προκήρυξης

Αναγνωριστικό/έκδοση προκήρυξης: 99e85008-1eaf-4f8e-84e0-347f4b7e680c - 01

Είδος εντύπου: Διαγωνισμός

Είδος προκήρυξης: Προκήρυξη σύμβασης ή σύμβασης παραχώρησης — τυποποιημένο καθεστώς

Υποείδος προκήρυξης: 16

Ημερομηνία αποστολής της προκήρυξης: 14/06/2026 23:53:46 (UTC+02:00) Ώρα Ανατολικής Ευρώπης, θερινή ώρα Κεντρικής Ευρώπης

Γλώσσες στις οποίες διατίθεται επίσημα η παρούσα προκήρυξη: ισπανικά

Αριθμός δημοσίευσης της προκήρυξης: 411124-2026

Αριθμός τεύχους EE S: 114/2026

Ημερομηνία δημοσίευσης: 16/06/2026