

411124-2026 - Competition

Spain – Customer-care services – 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

Contract or concession notice – standard regime

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

Email: contratos@teatroreal.es

Legal type of the buyer: Public undertaking, controlled by a central government authority

Activity of the contracting authority: Recreation, culture and religion

2. Procedure

2.1. Procedure

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

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

Procedure identifier: 7f8cb468-47a6-4c3d-86f5-252bb57c9cd0

Internal identifier: CL_024/2026

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79342320 Customer-care services

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Madrid (ES300)

Country: Spain

2.1.3. Value

Estimated value excluding VAT: 1 577 678,07 EUR

2.1.4. General information

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Notice

Direct or indirect involvement in the preparation of this procurement procedure: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Participation in a criminal organisation: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Bankruptcy: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Misrepresentation, withheld information, unable to provide required documents or obtained confidential information of this procedure: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Business activities are suspended: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.
Arrangement with creditors: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.
Conflict of interest due to its participation in the procurement procedure: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.
Breaching of obligations in the fields of social law: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.
Analogous situation like bankruptcy, insolvency or arrangement with creditors under national law: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.
Breaching of obligations in the fields of labour law: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.
Money laundering or terrorist financing: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.
Child labour and including other forms of trafficking in human beings: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.
Breaching of obligations set under purely national exclusion grounds: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.
Fraud: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.
Grave professional misconduct: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.
Agreements with other economic operators aimed at distorting competition: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.
Early termination, damages, or other comparable sanctions: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.
Assets being administered by liquidator: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.
Breaching obligation relating to payment of social security contributions: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.
Breaching obligation relating to payment of taxes: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.
Corruption: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.
Terrorist offences or offences linked to terrorist activities: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.
Insolvency: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.
Breaching of obligations in the fields of environmental law: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

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

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

Internal identifier: CL_024/2026

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79342320 Customer-care services

Options:

Description of the options: 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. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Madrid (ES300)

Country: Spain

5.1.3. Estimated duration

Start date: 01/11/2026

Duration: 2 Years

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 2

Other information about renewals: 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. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): no

5.1.7. Strategic procurement

Aim of strategic procurement: No strategic procurement

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Notice

Criterion: General yearly turnover

Description of selection criterion: Cifra anual de negocio

Criterion: References on specified services

Description of selection criterion: Trabajos realizados

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Price

Description: Oferta económica.

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 51

Criterion:

Type: Quality

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

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 6

Criterion:

Type: Quality

Description: Metodología para la selección de personal..

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 5

Criterion:

Type: Quality

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

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 9

Criterion:

Type: Quality

Description: Plan de carrera profesional.

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 4

Criterion:

Type: Quality

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

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 16

Criterion:

Type: Quality

Description: Sistema de funcionamiento de la bolsa de trabajadores.

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 6

Criterion:

Type: Quality

Description: Uniformidad.

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 3

5.1.11. Procurement documents

Address of the procurement documents: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=kwmX1Kluw0Rq1DdmE7eaXg%3D%3D

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required

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

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: Spanish

Electronic catalogue: Not allowed

Deadline for receipt of tenders: 15/07/2026 15:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Duration during which the tender must remain valid: 4 Years

Information about public opening:

Opening date: 16/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

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

Opening date: 23/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

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

Opening date: 16/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

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

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Conditions relating to the performance of the contract: 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..

Electronic invoicing: Not allowed

Electronic ordering will be used: no

Electronic payment will be used: no

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

No framework agreement

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: Dirección General de la Fundación del Teatro Real - Fundación del Teatro Real FSP

Information about review deadlines: hasta 2026-07-15+02:00

Organisation providing more information on the review procedures: Dirección General de la Fundación del Teatro Real - Fundación del Teatro Real FSP

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

Registration number: 50335820063262

Registration number: G81352247

Town: Madrid

Postcode: 28013

Country subdivision (NUTS): Madrid (ES300)

Country: Spain

Contact point: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

Email: contratos@teatroreal.es

Telephone: 619679164

Internet address: <http://www.teatroreal.es>

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

Other contact points:

Official name: Fundación del Teatro Real FSP

Town: Madrid

Postcode: 28013

Country subdivision (NUTS): Madrid (ES300)

Country: Spain

Email: contratos@teatroreal.es

Other contact points:

Official name: Fundación del Teatro Real FSP

Town: Madrid

Postcode: 28013

Country subdivision (NUTS): Madrid (ES300)

Country: Spain

Roles of this organisation:

Buyer

Review organisation

Organisation providing more information on the review procedures

Notice information

Notice identifier/version: 99e85008-1eaf-4f8e-84e0-347f4b7e680c - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 16

Notice dispatch date: 14/06/2026 23:53:46 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Languages in which this notice is officially available: Spanish

Notice publication number: 411124-2026

OJ S issue number: 114/2026

Publication date: 16/06/2026