

411124-2026 - Mise en concurrence

Espagne – Services après-vente – 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

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

Adresse électronique: contratos@teatroreal.es

Forme juridique de l'acheteur: Entreprise publique, contrôlée par une autorité publique centrale

Activité du pouvoir adjudicateur: Loisirs, culture et culte

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: 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

Identifiant de la procédure: 7f8cb468-47a6-4c3d-86f5-252bb57c9cd0

Identifiant interne: CL_024/2026

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79342320 Services après-vente

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Madrid (ES300)

Pays: Espagne

2.1.3. Valeur

Valeur estimée hors TVA: 1 577 678,07 EUR

2.1.4. Informations générales

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Avis

Association directe ou indirecte à la préparation de cette procédure de passation de marché:

De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Participation à une organisation criminelle: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Faillite: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Fausses déclarations, dissimulation d'informations, incapacité de présenter les documents requis ou obtention d'informations confidentielles sur cette procédure: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

État de cessation d'activités: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Concordat: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Conflit d'intérêt créé par sa participation à la procédure de passation de marché: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Manquement aux obligations dans le domaine du droit social: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Situation analogue à la faillite prévue dans la législation nationale: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Manquement aux obligations dans le domaine du droit du travail: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Blanchiment de capitaux ou financement du terrorisme: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Travail des enfants et autres formes de traite des êtres humains: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Manquement à des obligations liées à des motifs d'exclusion purement nationaux: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Fraude: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Faute professionnelle grave: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Accords avec d'autres opérateurs économiques en vue de fausser la concurrence: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Résiliation, dommages et intérêts ou autres sanctions comparables: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Biens administrés par un liquidateur: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Manquement à l'obligation relative au paiement de cotisations de sécurité sociale: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Manquement à l'obligation relative au paiement d'impôts et taxes: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Corruption: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Infractions terroristes ou infractions liées aux activités terroristes: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Insolvabilité: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Manquement aux obligations dans le domaine du droit environnemental: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Titre: 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

Identifiant interne: CL_024/2026

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79342320 Services après-vente

Options:

Description des 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. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Madrid (ES300)

Pays: Espagne

5.1.3. Durée estimée

Date de début: 01/11/2026

Durée: 2 Ans

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 2

Autres informations sur le renouvellement: 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. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): non

5.1.7. Marché public stratégique

Objectif du marché public stratégique: Pas de passation de marché stratégique

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Avis

Critère: Chiffre d'affaires annuel général

Description du critère de sélection: Cifra anual de negocio

Critère: Références sur des services spécifiés

Description du critère de sélection: Trabajos realizados

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Prix

Description: Oferta económica.

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 51

Critère:

Type: Qualité

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

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 6

Critère:

Type: Qualité

Description: Metodología para la selección de personal..

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 5

Critère:

Type: Qualité

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

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 9

Critère:

Type: Qualité

Description: Plan de carrera profesional.

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 4

Critère:

Type: Qualité

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

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 16

Critère:

Type: Qualité

Description: Sistema de funcionamiento de la bolsa de trabajadores.

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 6

Critère:

Type: Qualité

Description: Uniformidad.

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 3

5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=kwmX1Kluw0Rq1DdmE7eaXg%3D%3D

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

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

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: espagnol

Catalogue électronique: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 15/07/2026 15:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Durée de validité des offres: 4 Ans

Informations relatives à l'ouverture publique:

Date d'ouverture: 16/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

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

Date d'ouverture: 23/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

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

Date d'ouverture: 16/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

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

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Conditions relatives à l'exécution du contrat: 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..

Facturation électronique: Non autorisée

La commande en ligne sera utilisée: non

Le paiement électronique sera utilisé: non

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Pas d'accord-cadre

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Dirección General de la Fundación del Teatro Real - Fundación del Teatro Real FSP

Description des délais d'introduction des procédures de recours: hasta 2026-07-15+02:00

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: Dirección General de la Fundación del Teatro Real - Fundación del Teatro Real FSP

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

Numéro d'enregistrement: 50335820063262

Numéro d'enregistrement: G81352247

Ville: Madrid

Code postal: 28013

Subdivision pays (NUTS): Madrid (ES300)

Pays: Espagne

Point de contact: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

Adresse électronique: contratos@teatroreal.es

Téléphone: 619679164

Adresse internet: <http://www.teatroreal.es>

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

Autres points de contact:

Nom officiel: Fundación del Teatro Real FSP

Ville: Madrid

Code postal: 28013

Subdivision pays (NUTS): Madrid (ES300)

Pays: Espagne

Adresse électronique: contratos@teatroreal.es

Autres points de contact:

Nom officiel: Fundación del Teatro Real FSP

Ville: Madrid

Code postal: 28013

Subdivision pays (NUTS): Madrid (ES300)

Pays: Espagne

Rôles de cette organisation:

Acheteur

Organisation chargée des procédures de recours

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: 99e85008-1eaf-4f8e-84e0-347f4b7e680c - 01

Type de formulaire: Mise en concurrence

Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Sous-type d'avis: 16

Date d'envoi de l'avis: 14/06/2026 23:53:46 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: espagnol

Numéro de publication de l'avis: 411124-2026

Numéro de publication au JO S: 114/2026

Date de publication: 16/06/2026