

411124-2026 - Nadmetanje

Španjolska – Usluge skrbi za klijente – 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

Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Usluge

1. Kupac

1.1. Kupac

Službeno ime: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

E-pošta: contratos@teatroreal.es

Pravni oblik kupca: Javno poduzeće koje nadzire središnje tijelo državne uprave

Djelatnost javnog naručitelja: Slobodne aktivnosti, kultura i religija

2. Postupak

2.1. Postupak

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

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

Identifikacijska oznaka postupka: 7f8cb468-47a6-4c3d-86f5-252bb57c9cd0

Interna identifikacijska oznaka: CL_024/2026

Vrsta postupka: Otvoren

Postupak je ubrzan: ne

2.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 79342320 Usluge skrbi za klijente

2.1.2. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Madrid (ES300)

Zemlja: Španjolska

2.1.3. Vrijednost

Procijenjena vrijednost bez PDV-a: 1 577 678,07 EUR

2.1.4. Opće informacije

Pravna osnova:

Direktiva 2014/24/EU

2.1.6. Razlozi za isključenje

Izvori razloga za isključenje: Obavijest

Izravno ili neizravno sudjelovanje u pripremi ovog postupka javne nabave: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Sudjelovanje u zločinačkoj organizaciji: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Stečaj: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Lažno prikazivanje, prikrivanje informacija, nemogućnost podnošenja traženih dokumenata ili prikupljanje povjerljivih informacija o ovom postupku: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Suspendirane poslovne aktivnosti: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Nagodba s vjerovnicima: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Sukob interesa koji proizlazi iz sudjelovanja u postupku javne nabave: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Kršenje obveza u području socijalnog prava: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Situacije istovrsne stečaju prema nacionalnim zakonima: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Kršenje obveza u području radnog prava: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Pranje novca ili financiranje terorizma: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Dječji rad i drugi oblici trgovanja ljudima: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Kršenje obveza utvrđenih na temelju isključivo nacionalnih osnova za isključenje: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Prijevvara: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Teški poslovni prekršaj: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Sporazumi s drugim gospodarskim subjektima u cilju narušavanja tržišnog natjecanja: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Prijevremeni raskid, naknada štete ili druge usporedive sankcije: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Imovinom subjekta upravlja stečajni upravitelj: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Kršenje obveze plaćanja doprinosa za socijalno osiguranje: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Kršenje obveze plaćanja poreza: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Korupcija: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Kaznena djela terorizma ili kaznena djela povezana s terorističkim aktivnostima: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Nesolventnost: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Kršenje obveza u području prava o okolišu: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

5. Grupa

5.1. Grupa: LOT-0000

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

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

Interna identifikacijska oznaka: CL_024/2026

5.1.1. Svrha

Priroda ugovora: Usluge

Glavna klasifikacija (cpv): 79342320 Usluge skrbi za klijente

Opcije:

Opis opcija: 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. Mjesto izvršenja

Zemlja – podregija (NUTS): Madrid (ES300)

Zemlja: Španjolska

5.1.3. Očekivano trajanje

Datum početka: 01/11/2026

Trajanje: 2 Godine

5.1.4. Obnova

Maksimalan broj obnavljanja: 2

Druge informacije o obnovi: 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. Opće informacije

Rezervirano sudjelovanje:

Sudjelovanje nije rezervirano.

Projekt javne nabave ne financira se sredstvima EU-a

Javna nabava obuhvaćena je Sporazumom o javnoj nabavi (GPA): ne

5.1.7. Strateška nabava

Cilj strateške nabave: Nema strateške nabave

5.1.9. Kriteriji za odabir

Izvori kriterija odabira: Obavijest

Kriterij: Ukupni godišnji promet

Opis kriterija odabira: Cifra anual de negocio

Kriterij: Reference na određene usluge

Opis kriterija odabira: Trabajos realizados

5.1.10. Kriteriji za dodjelu

Kriterij:

Vrsta: Cijena

Opis: Oferta económica.

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 51

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

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

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 6

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Opis: Metodología para la selección de personal..

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 5

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

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

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 9

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Opis: Plan de carrera profesional.

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 4

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

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

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 16

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Opis: Sistema de funcionamiento de la bolsa de trabajadores.

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 6

Kriterij:

Vrsta: Kvaliteta

Opis: Uniformidad.

Kategorija kriterija za dodjelu težine: Ponder (točke, točan)

Broj kriterija za dodjelu: 3

5.1.11. Dokumentacija o nabavi

Adresa dokumentacije o nabavi: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=kwmX1Kluw0Rq1DdmE7eaXg%3D%3D

5.1.12. Uvjeti nabave

Uvjeti podnošenja:

Elektroničko podnošenje: Obvezno

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

Jezici na kojima se mogu podnijeti ponude ili zahtjevi za sudjelovanje: španjolski

Elektronički katalog: Nije dopušteno

Rok za zaprimanje ponuda: 15/07/2026 15:00:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Razdoblje tijekom kojeg ponuda mora ostati valjana: 4 Godine

Informacije o javnom otvaranju:

Datum otvaranja: 16/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

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

Datum otvaranja: 23/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

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

Datum otvaranja: 16/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme, srednjoeuropsko ljetno vrijeme

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

Uvjeti ugovora:

Ugovor se mora izvršiti u okviru programa zaštićenih radnih mjesta: Ne

Uvjeti koji se odnose na izvršenje ugovora: 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..

Elektroničko izdavanje računa: Nije dopušteno

Naručivanje će biti elektroničko: ne

Plaćanje će biti elektroničko: ne

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Nema okvirnog sporazuma

Informacije o dinamičkom sustavu nabave:

Nema dinamičkog sustava nabave

5.1.16. Dodatne informacije, posredovanje i pravna zaštita (preispitivanje)

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu): Dirección General de la Fundación del Teatro Real - Fundación del Teatro Real FSP

Informacije o rokovima za preispitivanje: hasta 2026-07-15+02:00

Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite): Dirección General de la Fundación del Teatro Real - Fundación del Teatro Real FSP

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Službeno ime: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

Registracijski broj: 50335820063262

Registracijski broj: G81352247

Grad: Madrid

Poštanski broj: 28013

Zemlja – podregija (NUTS): Madrid (ES300)

Zemlja: Španjolska

Kontaktna točka: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

E-pošta: contratos@teatroreal.es

Tel.: 619679164

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

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

Ostale kontaktne točke:

Službeno ime: Fundación del Teatro Real FSP

Grad: Madrid

Poštanski broj: 28013

Zemlja – podregija (NUTS): Madrid (ES300)

Zemlja: Španjolska

E-pošta: contratos@teatroreal.es

Ostale kontaktne točke:

Službeno ime: Fundación del Teatro Real FSP

Grad: Madrid

Poštanski broj: 28013

Zemlja – podregija (NUTS): Madrid (ES300)

Zemlja: Španjolska

Uloge ove organizacije:

Kupac

Organizacija za preispitivanje (pravnu zaštitu)

Organizacija koja pruža više informacija o postupcima preispitivanja (pravne zaštite)

Informacije o obavijesti

Identifikacijska oznaka / verzija obavijesti: 99e85008-1eaf-4f8e-84e0-347f4b7e680c - 01

Vrsta obrasca: Nadmetanje

Vrsta obavijesti: Obavijest o nadmetanju ili koncesiji – standardni režim

Podvrsta obavijesti: 16

Datum slanja obavijesti: 14/06/2026 23:53:46 (UTC+02:00) istočnoeuropsko vrijeme,
srednjoeuropsko ljetno vrijeme

Jezici na kojima je ova obavijest službeno dostupna: španjolski

Broj objave obavijesti: 411124-2026

Broj izdanja SL S-a: 114/2026

Datum objave: 16/06/2026