

411124-2026 - Gara

Spagna – Servizi di assistenza alla clientela – 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

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Servizi

1. Committente

1.1. Committente

Nome ufficiale: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

E-mail: contratos@teatroreal.es

Forma giuridica del committente: Impresa pubblica controllata da un'autorità governativa centrale

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Servizi ricreativi, cultura e religione

2. Procedura

2.1. Procedura

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

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

Identificativo della procedura: 7f8cb468-47a6-4c3d-86f5-252bb57c9cd0

Identificativo interno: CL_024/2026

Tipo di procedura: Aperta

La procedura è accelerata: no

2.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79342320 Servizi di assistenza alla clientela

2.1.2. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Madrid (ES300)

Paese: Spagna

2.1.3. Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 1 577 678,07 EUR

2.1.4. Informazioni generali

Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivi di esclusione

Fonti dei motivi di esclusione: Avviso

Partecipazione diretta o indiretta alla preparazione della procedura di appalto: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Partecipazione a un'organizzazione criminale: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Fallimento: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

False dichiarazioni, omessa informazione, incapacità di fornire i documenti richiesti o acquisizione di informazioni confidenziali in merito alla procedura in questione: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Cessazione di attività: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Concordato preventivo con i creditori: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Conflitto di interessi legato alla partecipazione alla procedura di appalto: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Violazione degli obblighi in materia di diritto sociale: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Situazione analoga al fallimento ai sensi della normativa nazionale: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Violazione degli obblighi in materia di diritto del lavoro: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Riciclaggio di proventi di attività criminose o finanziamento del terrorismo: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Lavoro minorile e altre forme di tratta di esseri umani: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Violazione degli obblighi connessi a motivi di esclusione previsti esclusivamente dalla legislazione nazionale: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Frode: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Grave illecito professionale: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Accordi con altri operatori economici intesi a falsare la concorrenza: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Cessazione anticipata, risarcimento danni o altre sanzioni comparabili: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Amministrazione controllata: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Violazione dell'obbligo di pagamento dei contributi previdenziali: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Violazione dell'obbligo di pagamento delle imposte: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Corruzione: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Reati terroristici o reati connessi alle attività terroristiche: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Insolvenza: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Violazione di obblighi in materia di diritto ambientale: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

5. Lotto

5.1. Lotto: LOT-0000

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

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

Identificativo interno: CL_024/2026

5.1.1. Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 79342320 Servizi di assistenza alla clientela

Opzioni:

Descrizione delle opzioni: 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. Luogo di esecuzione

Suddivisione del paese (NUTS): Madrid (ES300)

Paese: Spagna

5.1.3. Durata stimata

Data di inizio: 01/11/2026

Durata: 2 Anni

5.1.4. Rinnovo

Rinnovi massimi: 2

Altre informazioni sul rinnovo: 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. Informazioni generali

Partecipazione riservata:

La partecipazione non è riservata.

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): no

5.1.7. Appalto strategico

Obiettivo dell'appalto strategico: Nessun appalto strategico

5.1.9. Criteri di selezione

Fonti dei criteri di selezione: Avviso

Criterio: Fatturato annuo generale

Descrizione del criterio di selezione: Cifra anual de negocio

Criterio: Referenze su servizi specifici

Descrizione del criterio di selezione: Trabajos realizados

5.1.10. Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Prezzo

Descrizione: Oferta económica.

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 51

Criterio:

Tipo: Qualità

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

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 6

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: Metodología para la selección de personal..

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 5

Criterio:

Tipo: Qualità

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

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 9

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: Plan de carrera profesional.

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 4

Criterio:

Tipo: Qualità

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

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 16

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: Sistema de funcionamiento de la bolsa de trabajadores.

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 6

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: Uniformidad.

Categoria del criterio di aggiudicazione peso: Ponderazione (punti, esatta)

Criterio di aggiudicazione: numero: 3

5.1.11. Documenti di gara

Indirizzo dei documenti di gara: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=kwmX1Kluw0Rq1DdmE7eaXg%3D%3D

5.1.12. Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=kwmX1Kluw0Rq1DdmE7eaXg%3D%3D

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: spagnolo

Catalogo elettronico: Non consentita

Termine per il ricevimento delle offerte: 15/07/2026 15:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

Durata durante la quale l'offerta deve rimanere valida: 4 Anni

Informazioni sull'apertura pubblica delle offerte:

Data di apertura: 16/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

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

Data di apertura: 23/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

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

Data di apertura: 16/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale, ora legale dell'Europa centrale

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

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No
Condizioni relative all'esecuzione dell'appalto: 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..

Fatturazione elettronica: Non consentita

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: no

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: no

5.1.15. Tecniche

Accordo quadro:

Nessun accordo quadro

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16. Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: Dirección General de la Fundación del Teatro Real - Fundación del Teatro Real FSP

Informazioni sui termini per il riesame: hasta 2026-07-15+02:00

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso: Dirección General de la Fundación del Teatro Real - Fundación del Teatro Real FSP

8. Organizzazioni

8.1. ORG-0001

Nome ufficiale: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

Numero di registrazione: 50335820063262

Numero di registrazione: G81352247

Località: Madrid

Codice postale: 28013

Suddivisione del paese (NUTS): Madrid (ES300)

Paese: Spagna

Referente: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

E-mail: contratos@teatroreal.es

Telefono: 619679164

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

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

Altri referenti:

Nome ufficiale: Fundación del Teatro Real FSP

Località: Madrid

Codice postale: 28013

Suddivisione del paese (NUTS): Madrid (ES300)

Paese: Spagna

E-mail: contratos@teatroreal.es

Altri referenti:

Nome ufficiale: Fundación del Teatro Real FSP

Località: Madrid

Codice postale: 28013

Suddivisione del paese (NUTS): Madrid (ES300)

Paese: Spagna

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

Organizzazione competente per i ricorsi

Organizzazione alla quale rivolgersi per informazioni complementari sulle procedure di ricorso

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 99e85008-1eaf-4f8e-84e0-347f4b7e680c - 01

Tipo di formulario: Gara

Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario

Sottotipo di avviso: 16

Data di trasmissione dell'avviso: 14/06/2026 23:53:46 (UTC+02:00) ora dell'Europa orientale,
ora legale dell'Europa centrale

Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: spagnolo

Numero di pubblicazione dell'avviso: 411124-2026

Numero dell'edizione della GU S: 114/2026

Data di pubblicazione: 16/06/2026