

411124-2026 - Konkursas

Ispanija – Klientų aptarnavimo paslaugos – 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

Skelbimas apie pirkimą arba koncesiją. Įprasta tvarka

Paslaugos

1. Pirkėjas

1.1. Pirkėjas

Oficialus pavadinimas: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

E. paštas: contratos@teatroreal.es

Pirkėjo teisinė forma: Valstybinė įmonė, kontroliuojama centrinės valdžios institucijos

Perkančiosios organizacijos veiklos sritis: Laisvalaikis, kultūra ir religija

2. Procedūra

2.1. Procedūra

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

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

Procedūros identifikatorius: 7f8cb468-47a6-4c3d-86f5-252bb57c9cd0

Vidaus identifikatorius: CL_024/2026

Pirkimo būdas: Atviras

Procedūra pagreitinta: ne

2.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Paslaugos

Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 79342320 Klientų aptarnavimo paslaugos

2.1.2. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Madrid (ES300)

Šalis: Ispanija

2.1.3. Vertė

Numatoma vertė be PVM: 1 577 678,07 EUR

2.1.4. Bendra informacija

Teisinis pagrindas:

Direktyva 2014/24/ES

2.1.6. Pašalinimo pagrindai

Pašalinimo pagrindų šaltiniai: Pranešimas

Tiesioginis arba netiesioginis dalyvavimas rengiant šią pirkimo procedūrą: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Dalyvavimas nusikalstamoje organizacijoje: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Bankrotas: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Faktų iškraipymas, nuslėpta informacija, negalėjimas pateikti reikalaujamų dokumentų ar su šia procedūra susijusios konfidencialios informacijos gavimas: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Sustabdyta verslo veikla: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Susitarimas su kreditoriais: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Interesų konfliktas dėl dalyvavimo pirkimo procedūroje: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Pareigų socialinės teisės srityje pažeidimas: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Bankrotui prilygstanti situacija pagal nacionalinius įstatymus: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Pareigų darbo teisės srityje pažeidimas: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Pinigų plovimas arba teroristų finansavimas: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Vaikų darbas ir kitos prekybos žmonėmis formos: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Įsipareigojimų, nustatytų remiantis išimtinai nacionaliniais pašalinimo pagrindais, pažeidimas: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Sukčiavimas: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Sunkus profesinis nusižengimas: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Su kitais ekonominės veiklos vykdytojais sudaryti susitarimai, kuriais siekta iškraipyti konkurenciją: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Sutarties nutraukimas anksčiau laiko, žala ar kitos panašios sankcijos: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Likvidatoriaus administruojamas turtas: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Pareigos mokėti socialinio draudimo įmokas pažeidimas: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Pareigos mokėti mokesčius pažeidimas: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Korupcija: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Teroristiniai nusikaltimai arba su teroristine veikla susiję nusikaltimai: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Nemokumas: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Pareigų aplinkos teisės srityje pažeidimas: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

5. Pirkimo dalis

5.1. Pirkimo dalis: LOT-0000

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

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

Vidaus identifikatorius: CL_024/2026

5.1.1. Tikslas

Sutarties objektas: Paslaugos

Pagrindinis klasifikacijos kodas (cpv): 79342320 Klientų aptarnavimo paslaugos

Pasirinkimo galimybės:

Galimybių aprašymas: 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. Sutarties vykdymo vieta

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Madrid (ES300)

Šalis: Ispanija

5.1.3. Numatomas galiojimas

Pradžios data: 01/11/2026

Galiojimas: 2 Metai

5.1.4. Atnaujinimas

Daugiausiai atnaujinimų: 2

Kitos informacijos apie atnaujinimą: 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. Bendra informacija

Rezervuota dalyvavimo teisė:

Dalyvavimas nerezervuotas.

Iš ES fondų nefinansuojamas pirkimo projektas

Pirkimui taikoma Sutartis dėl viešųjų pirkimų (SVP): ne

5.1.7. Strateginis viešasis pirkimas

Strateginio viešojo pirkimo tikslas: Strateginių viešųjų pirkimų nėra

5.1.9. Atrankos kriterijai

Pasirinkimo kriterijų šaltiniai: Pranešimas

Kriterijus: Bendras metinis apyvartumas

Atrankos kriterijaus aprašymas: Cifra anual de negocio

Kriterijus: Rekomendacijos dėl nurodytų paslaugų

Atrankos kriterijaus aprašymas: Trabajos realizados

5.1.10. Skyrimo kriterijai

Kriterijus:

Rūšis: Kaina

Aprašymas: Oferta económica.

Kategorija skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (balai, tikslus skaičius)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 51

Kriterijus:

Rūšis: Kokybė

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

Kategorija skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (balai, tikslus skaičius)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 6

Kriterijus:

Rūšis: Kokybė

Aprašymas: Metodología para la selección de personal..

Kategorija skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (balai, tikslus skaičius)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 5

Kriterijus:

Rūšis: Kokybė

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

Kategorija skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (balai, tikslus skaičius)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 9

Kriterijus:

Rūšis: Kokybė

Aprašymas: Plan de carrera profesional.

Kategorija skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (balai, tikslus skaičius)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 4

Kriterijus:

Rūšis: Kokybė

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

Kategorija skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (balai, tikslus skaičius)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 16

Kriterijus:

Rūšis: Kokybė

Aprašymas: Sistema de funcionamiento de la bolsa de trabajadores.

Kategorija skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (balai, tikslus skaičius)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 6

Kriterijus:

Rūšis: Kokybė

Aprašymas: Uniformidad.

Kategorija skyrimo kriterijaus svoris: Lyginamasis svoris (balai, tikslus skaičius)

Skyrimo kriterijus: skaičius: 3

5.1.11. Pirkimo dokumentai

Pirkimo dokumentų adresas: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=kwmX1Kluw0Rq1DdmE7eaXg%3D%3D

5.1.12. Pirkimo sąlygos

Pateikimo sąlygos:

Pateikimas elektroninėmis priemonėmis: Privalomos

Pateikimo adresas: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=kwmX1Kluw0Rq1DdmE7eaXg%3D%3D

Kalbos, kuriomis galima pateikti pasiūlymus arba dalyvavimo prašymus: ispanų kalba

Elektroninis katalogas: Draudžiamos

Pasiūlymų priėmimo terminas: 15/07/2026 15:00:00 (UTC+02:00) Rytų Europos laikas, Vidurio Europos vasaros laikas

Laikotarpis, per kurį pasiūlymas turi išlikti galiojantis: 4 Metai

Informacija apie viešą vokų atplėšimą:

Atidarymo data: 16/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Rytų Europos laikas, Vidurio Europos vasaros laikas

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

Atidarymo data: 23/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Rytų Europos laikas, Vidurio Europos vasaros laikas

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

Atidarymo data: 16/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Rytų Europos laikas, Vidurio Europos vasaros laikas

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

Sutarties sąlygos:

Sutartis turi būti vykdoma pagal globojamų darbo grupių užimtumo programas: Ne

Su sutarties vykdymu susijusios sąlygos: 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..

Elektroninės sąskaitos faktūros: Draudžiamos

Bus naudojami elektroniniai užsakymai: ne

Bus naudojami elektroniniai mokėjimai: ne

5.1.15. Metodai

Preliminarioji sutartis:

Preliminariosios sutarties nėra

Informacija apie dinaminę pirkimo sistemą:

Dinaminės pirkimo sistemos nėra

5.1.16. Išsamesnė informacija, tarpininkavimas ir peržiūra

Peržiūros organizacija: Dirección General de la Fundación del Teatro Real - Fundación del Teatro Real FSP

Informacija apie peržiūros terminus: hasta 2026-07-15+02:00

Organizacija, teikianti daugiau informacijos apie peržiūros procedūras: Dirección General de la Fundación del Teatro Real - Fundación del Teatro Real FSP

8. Organizacijos

8.1. ORG-0001

Oficialus pavadinimas: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

Registracijos numeris: 50335820063262

Registracijos numeris: G81352247

Miestas: Madrid

Pašto kodas: 28013

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Madrid (ES300)

Šalis: Ispanija

Ryšių centras: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

E. paštas: contratos@teatroreal.es

Telefono numeris: 619679164

Interneto adresas: <http://www.teatroreal.es>

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

Kiti ryšių centrai:

Oficialus pavadinimas: Fundación del Teatro Real FSP

Miestas: Madrid

Pašto kodas: 28013

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Madrid (ES300)

Šalis: Ispanija

E. paštas: contratos@teatroreal.es

Kiti ryšių centrai:

Oficialus pavadinimas: Fundación del Teatro Real FSP

Miestas: Madrid

Pašto kodas: 28013

Šalies administracinis vienetas (NUTS): Madrid (ES300)

Šalis: Ispanija

Šios organizacijos vaidmenys:

Pirkėjas

Peržiūros organizacija

Organizacija, teikianti daugiau informacijos apie peržiūros procedūras

Skelbimo informacija

Skelbimo identifikatorius / versija: 99e85008-1eaf-4f8e-84e0-347f4b7e680c - 01

Formos tipas: Konkursas

Skelbimo rūšis: Skelbimas apie pirkimą arba koncesiją. Įprasta tvarka

Skelbimo porūšis: 16

Skelbimo išsiuntimo data: 14/06/2026 23:53:46 (UTC+02:00) Rytų Europos laikas, Vidurio Europos vasaros laikas

Kalbos, kuriomis šis skelbimas oficialiai skelbiamas: ispanų kalba

Skelbimo paskelbimo numeris: 411124-2026

OL S numeris: 114/2026

Paskelbimo data: 16/06/2026