

411124-2026 - Kompetizzjoni

Spanja – Servizi dwar il-kura tal-klijenti – 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

Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard

Servizzi

1. Xerrej

1.1. Xerrej

Isem uffiċjali: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

Email: contratos@teatroreal.es

Tip legali tax-xerrej: Impriża pubblika, ikkontrollata minn awtorità tal-gvern ċentrali

Attività tal-awtorità kontraenti: Rikreazzjoni, kultura u reliġjon

2. Proċedura

2.1. Proċedura

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

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

Identifikatur tal-proċedura: 7f8cb468-47a6-4c3d-86f5-252bb57c9cd0

Identifikatur intern: CL_024/2026

Tip ta' proċedura: Miftuħa

Il-proċedura hija aċċellerata: Ie

2.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 79342320 Servizi dwar il-kura tal-klijenti

2.1.2. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Madrid (ES300)

Pajjiż: Spanja

2.1.3. Valur

Valur stmat mingħajr VAT: 1 577 678,07 EUR

2.1.4. Informazzjoni ġenerali

Baži legali:

Direttiva 2014/24/UE

2.1.6. Raġunijiet għall-eskluzjoni

Sors tal-motivi għall-eżklussjoni: Avviż

Involviment dirett jew indirett fit-tnejn ta' din il-proċedura ta' akkwist: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Parteċipazzjoni f'organizzazzjoni kriminali: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Falliment: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Dikjarazzjoni falza, informazzjoni moħbija, ma setgħux jiġu pprovduti d-dokumenti meħtieġa jew inkisbet informazzjoni kunfidenzjali ta' din il-proċedura: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

L-attivitajiet kummerċjali huma sospizi: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Arranġament mal-kredituri: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Kunflitt ta' interess minħabba l-partecipazzjoni tiegħu fil-proċedura ta' akkwist: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Ksur tal-obbligi fl-oqsma tal-liġi soċjali: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Sitwazzjoni analoga bħal falliment skont il-liġi nazzjonali: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Ksur tal-obbligi fl-oqsma tal-liġi tax-xogħol: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Hasil tal-flus jew finanzjament tat-terroriżmu: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Thaddim tat-tfal u forom oħra ta' traffikar tal-bnedmin: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Ksur tal-obbligi stabbiliti skont raġunijiet ta' esklużjoni purament nazzjonali: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Frodi: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Imġiba professjonali serjament ħażina: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Ftehimiet ma' operaturi ekonomiċi oħrajn li għandhom l-għan li jikkawżaw distorsjoni tal-kompetizzjoni: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Terminazzjoni bikrija, danni jew sanzjonijiet komparabbli oħra: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Assijiet amministrati minn likwidatur: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Ksur tal-obbligu relatat mal-ħlas tal-kontribuzzjonijiet tas-sigurtà soċjali: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Ksur tal-obbligu relatat mal-ħlas tat-taxxi: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Il-korruzzjoni: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Reati terroristiċi jew reati marbuta ma' attivitajiet terroristiċi: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Insolvenza: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Ksur tal-obbligi fl-oqsma tal-liġi ambjentali: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

5. Lott

5.1. Lott: LOT-0000

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

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

Identifikatur intern: CL_024/2026

5.1.1. Għan

Natura tal-kuntratt: Servizi

Klassifikazzjoni prinċipali (cpv): 79342320 Servizi dwar il-kura tal-klijenti

Għażliet:

Deskrizzjoni tal-għażliet: 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. Post tal-prestazzjoni

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Madrid (ES300)

Pajjiż: Spanja

5.1.3. Tul ta' żmien stmat

Data tal-bidu: 01/11/2026

Tul ta' żmien: 2 Snin

5.1.4. Tiġdid

Numru massimu ta' tiġdid: 2

Informazzjoni oħra dwar it-tiġdid: 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. Informazzjoni ġenerali

Parteċipazzjoni riżervata:

Il-parteċipazzjoni mhijiex riżervata.

Proġett ta' akkwist mhux iffinanzjat mill-Fondi tal-UE

L-akkwist huwa kopert mill-Ftehim dwar l-Akkwisti Pubbliċi (GPA): le

5.1.7. Akkwist strateġiku

Għan tal-akkwist strateġiku: Ebda akkwist strateġiku

5.1.9. Kriterji tal-għażla

Sors tal-kriterji ta' għażla: Avviż

Kriterju: Volum ta' negozju annwali ġenerali

Deskrizzjoni tal-kriterju ta' selezzjoni: Cifra anual de negocio

Kriterju: Referenzi fuq servizzi speċifiċi

Deskrizzjoni tal-kriterju ta' selezzjoni: Trabajos realizados

5.1.10. Kriterji tal-għoti

Kriterju:

Tip: Prezz

Deskrizzjoni: Oferta económica.

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 51

Kriterju:

Tip: Kwalità

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

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 6

Kriterju:

Tip: Kwalità

Deskrizzjoni: Metodología para la selección de personal..

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 5

Kriterju:

Tip: Kwalità

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

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 9

Kriterju:

Tip: Kwalità

Deskrizzjoni: Plan de carrera profesional.

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 4

Kriterju:

Tip: Kwalità

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

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 16

Kriterju:

Tip: Kwalità

Deskrizzjoni: Sistema de funcionamiento de la bolsa de trabajadores.

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 6

Kriterju:

Tip: Kwalità

Deskrizzjoni: Uniformidad.

Kategorija tal-kriterju tal-għoti piż: Fattur ta' ponderazzjoni (punti, eżatt)

Numru tal-kriterju għall-għoti: 3

5.1.11. Dokumenti tal-akkwist

Indirizz tad-dokumenti tal-akkwist: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=kwmX1Kluw0Rq1DdmE7eaXg%3D%3D

5.1.12. Termini tal-akkwist

Termini tas-sottomissjoni:

Sottomissjoni elettronika: Meħtieġa

Indirizz għas-sottomissjoni: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=kwmX1Kluw0Rq1DdmE7eaXg%3D%3D

Lingwi li bihom jistgħu jiġu sottomessi offerti jew talbiet għall-partecipazzjoni: Spanjol

Katalogu elettroniku: Mhux permessa

Skadenza biex jintlaqgħu l-offerti: 15/07/2026 15:00:00 (UTC+02:00) Ħin tal-Ewropa tal-Lvant,

Ħin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

Perjodu waqt li l-offerta għandha tibqa' valida: 4 Snin

Informazzjoni dwar il-ftuħ pubbliku:

Data tal-ftuħ: 16/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Ħin tal-Ewropa tal-Lvant, Ħin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

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

Data tal-ftuħ: 23/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Ħin tal-Ewropa tal-Lvant, Ħin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

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

Data tal-ftuħ: 16/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Ħin tal-Ewropa tal-Lvant, Ħin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

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

Termini tal-kuntratt:

L-eżekuzzjoni tal-kuntratt għandha titwettaq fil-qafas ta' programmi ta' impjiegi protetti: Le

Kundizzjonijiet relatati mat-twettiq tal-kuntratt: 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..

Fatturazzjoni elettronika: Mhux permessa

Se tintuża l-ordni elettronika: le

Se jintuża l-pagament elettroniku: le

5.1.15. Tekniki

Ftehim qafas:

Ebda ftehim ta' qafas

Informazzjoni dwar is-sistema dinamika tax-xiri:

Ebda sistema dinamika ta' xiri

5.1.16. Aktar informazzjoni, medjazzjoni u riežami

Organizzazzjoni tar-riežami: Dirección General de la Fundación del Teatro Real - Fundación del Teatro Real FSP

Informazzjoni dwar l-iskadenzi tar-riežami: hasta 2026-07-15+02:00

Organizzazzjoni li tipprovdi iktar informazzjoni dwar proċeduri tar-riežami: Dirección General de la Fundación del Teatro Real - Fundación del Teatro Real FSP

8. Organizzazzjonijiet

8.1. ORG-0001

Isem uffiċjali: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

Numru tar-registrazzjoni: 50335820063262

Numru tar-registrazzjoni: G81352247

Belt: Madrid

Kodiċi postali: 28013

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Madrid (ES300)

Pajjiż: Spanja

Punt ta' kuntatt: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

Email: contratos@teatroreal.es

Telefown: 619679164

Indirizz tal-internet: <http://www.teatroreal.es>

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

Punti ta' kuntatt oħra:

Isem uffiċjali: Fundación del Teatro Real FSP

Belt: Madrid

Kodiċi postali: 28013

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Madrid (ES300)

Pajjiż: Spanja

Email: contratos@teatroreal.es

Punti ta' kuntatt oħra:

Isem uffiċjali: Fundación del Teatro Real FSP

Belt: Madrid

Kodiċi postali: 28013

Sottodivizjoni tal-pajjiż (NUTS): Madrid (ES300)

Pajjiż: Spanja

Rwoli ta' din l-organizzazzjoni:

Xerrej

Organizzazzjoni tar-rieżami

Organizzazzjoni li tipprovdi iktar informazzjoni dwar proċeduri tar-rieżami

Informazzjoni dwar l-avviż

Identifikatur/verżjoni tal-avviż: 99e85008-1eaf-4f8e-84e0-347f4b7e680c - 01

Tip ta' formola: Kompetizzjoni

Tip ta' avviż: Avviż tal-kuntratt jew tal-konċessjoni – reġim standard

Sottotip tal-avviż: 16

Data ta' meta ntbagħat l-avviż: 14/06/2026 23:53:46 (UTC+02:00) Ħin tal-Ewropa tal-Lvant,
Ħin tas-sajf tal-Ewropa Ċentrali

Lingwi li bihom dan l-avviż huwa disponibbli ufficjalment: Spanjol

Numru tal-pubblikazzjoni tal-avviż: 411124-2026

Numru tal-ħarġa tal-ĠU S: 114/2026

Data tal-pubblikazzjoni: 16/06/2026