

411124-2026 - Mededinging

Spanje – Diensten voor klantenservice – 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

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

E-mail: contratos@teatroreal.es

Rechtsvorm van de koper: Overheidsonderneming onder zeggenschap van een centrale overheidsinstantie

Activiteit van de aanbestedende dienst: Recreatie, cultuur en godsdienst

2. Procedure

2.1. Procedure

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

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

Identificatiecode van de procedure: 7f8cb468-47a6-4c3d-86f5-252bb57c9cd0

Interne identificatiecode: CL_024/2026

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79342320 Diensten voor klantenservice

2.1.2. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanje

2.1.3. Waarde

Geraamde waarde exclusief btw: 1 577 678,07 EUR

2.1.4. Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aankondiging

Directe of indirecte betrokkenheid bij de voorbereiding van deze aanbestedingsprocedure: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Deelname aan een criminele organisatie: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Faillissement: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Gaf valse verklaringen af, hield informatie achter, was niet in staat vereiste documenten te verstrekken of verkreeg vertrouwelijke informatie over deze procedure: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Staking van bedrijfsactiviteiten: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Regeling met schuldeisers: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Belangenconflict als gevolg van deelneming aan de aanbestedingsprocedure: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Niet-nakoming van verplichtingen op het gebied van sociaal recht: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Met faillissement vergelijkbare toestand uit hoofde van nationale recht: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Niet-nakoming van verplichtingen op het gebied van arbeidsrecht: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Witwassen van geld of financiering van terrorisme: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Kinderarbeid en andere vormen van mensenhandel: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Niet-nakoming van verplichtingen op grond van louter nationale uitsluitingsgronden: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Fraude: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Ernstige beroepsfout: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Vervalsing van de mededinging: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Voortijdige beëindiging, schadevergoeding of andere vergelijkbare sancties: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Activa beheerd door vereffenaar: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Niet-nakoming van de verplichting tot betaling van socialezekerheidsbijdragen: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Niet-nakoming van de verplichting tot betaling van belastingen: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Corruptie: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Terroristische misdrijven of strafbare feiten in verband met terroristische activiteiten: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Insolventie: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Niet-nakoming van verplichtingen op het gebied van milieurecht: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0000

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

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

Interne identificatiecode: CL_024/2026

5.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 79342320 Diensten voor klantenservice

Opties:

Beschrijving van de opties: 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. Plaats van uitvoering

Onderverdeling land (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanje

5.1.3. Geraamde duur

Begindatum: 01/11/2026

Looptijd: 2 Jaren

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 2

Overige informatie over verlengingen: 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. Algemene informatie

Voorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): neen

5.1.7. Strategische aanbestedingen

Doel van strategische aanbestedingen: Geen strategische aanbesteding

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aankondiging

Criterium: Algemene jaarlijkse omzet

Beschrijving van het selectie criterium: Cifra anual de negocio

Criterium: Referenties voor gespecificeerde diensten

Beschrijving van het selectie criterium: Trabajos realizados

5.1.10. Gunningscriteria

Criterium:

Type: Prijs

Beschrijving: Oferta económica.

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 51

Criterium:

Type: Kwaliteit

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

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 6

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: Metodología para la selección de personal..

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 5

Criterium:

Type: Kwaliteit

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

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 9

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: Plan de carrera profesional.

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 4

Criterium:

Type: Kwaliteit

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

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 16

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: Sistema de funcionamiento de la bolsa de trabajadores.

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 6

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: Uniformidad.

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 3

5.1.11. Aanbestedingsstukken

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

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=kwmX1Kluw0Rq1DdmE7eaXg%3D%3D

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Spaans

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 15/07/2026 15:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Duur waarin de aanbidding geldig moet blijven: 4 Jaren

Informatie over de openbare opening:

Openingsdatum: 16/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

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

Openingsdatum: 23/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

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

Openingsdatum: 16/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

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

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Voorwaarden met betrekking tot de uitvoering van de opdracht: 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..

Elektronische facturering: Niet toegestaan

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: neen

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: neen

5.1.15. Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

Geen dynamisch aankoopstelsel

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: Dirección General de la Fundación del Teatro Real - Fundación del Teatro Real FSP

Informatie over de termijnen voor beroep: hasta 2026-07-15+02:00

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Dirección General de la Fundación del Teatro Real - Fundación del Teatro Real FSP

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

Registratienummer: 50335820063262

Registratienummer: G81352247

Stad: Madrid

Postcode: 28013

Onderverdeling land (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanje

Contactpunt: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

E-mail: contratos@teatroreal.es

Telefoon: 619679164

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

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

Andere contactpunten:

Officiële naam: Fundación del Teatro Real FSP

Stad: Madrid

Postcode: 28013

Onderverdeling land (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanje

E-mail: contratos@teatroreal.es

Andere contactpunten:

Officiële naam: Fundación del Teatro Real FSP

Stad: Madrid

Postcode: 28013

Onderverdeling land (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanje

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 99e85008-1eaf-4f8e-84e0-347f4b7e680c - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 16

Verzenddatum van de aankondiging: 14/06/2026 23:53:46 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd,
Midden-Europese zomertijd

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Spaans

Publicatienummer aankondiging: 411124-2026

Nummer uitgave PB S: 114/2026

Datum van bekendmaking: 16/06/2026