

411124-2026 - Procedura konkurencyjna

Hiszpania – Usługi w zakresie obsługi klientów – 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

Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy
Usługi

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

E-mail: contratos@teatroreal.es

Status prawny nabywcy: Przedsiębiorstwo publiczne kontrolowane przez instytucję administracji centralnej

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Organizacja wypoczynku, kultura i religia

2. Procedura

2.1. Procedura

Tytuł: 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

Identyfikator procedury: 7f8cb468-47a6-4c3d-86f5-252bb57c9cd0

Wewnętrzny identyfikator: CL_024/2026

Rodzaj procedury: Otwarta

Procedura jest przyspieszona: nie

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79342320 Usługi w zakresie obsługi klientów

2.1.2. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Madrid (ES300)

Kraj: Hiszpania

2.1.3. Wartość

Szacunkowa wartość bez VAT: 1 577 678,07 EUR

2.1.4. Informacje ogólne

Podstawa prawna:

Dyrektywa 2014/24/UE

2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Uwaga

Bezpośrednie lub pośrednie zaangażowanie w przygotowanie przedmiotowego postępowania o udzielenie zamówienia: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Udział w organizacji przestępczej: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Upadłość: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Wprowadzenie w błąd, zatajenie informacji, niemożność przedstawienia wymaganych dokumentów lub uzyskanie poufnych informacji na temat przedmiotowego postępowania: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Działalność gospodarcza jest zawieszona: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Układ z wierzycielami: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Konflikt interesów spowodowany udziałem w postępowaniu o udzielenie zamówienia: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Naruszenie obowiązków w dziedzinie prawa socjalnego: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Inna sytuacja podobna do upadłości wynikająca z prawa krajowego: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Naruszenie obowiązków w dziedzinie prawa pracy: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Pranie pieniędzy lub finansowanie terroryzmu: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Praca dzieci i inne formy handlu ludźmi: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Naruszenie obowiązków określonych w podstawach wykluczenia o charakterze wyłącznie krajowym: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Nadużycia: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Poważne wykroczenie zawodowe: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Porozumienia z innymi wykonawcami mające na celu zakłócenie konkurencji: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Rozwiązanie umowy przed czasem, odszkodowania lub inne porównywalne sankcje: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Aktywami zarządza likwidator: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Naruszenie obowiązku opłacenia składek na ubezpieczenie społeczne: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Naruszenie obowiązku płatności podatków: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Korupcja: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Przestępstwa terrorystyczne lub przestępstwa związane z działalnością terrorystyczną: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Niewypłacalność: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Naruszenie obowiązków w dziedzinie prawa ochrony środowiska: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0000

Tytuł: 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

Wewnętrzny identyfikator: CL_024/2026

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 79342320 Usługi w zakresie obsługi klientów

Opcje:

Opis opcji: 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. Miejsce realizacji

Podpodział krajowy (NUTS): Madrid (ES300)

Kraj: Hiszpania

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Data początkowa: 01/11/2026

Okres obowiązywania: 2 Lata

5.1.4. Wznowienie

Maksymalna liczba wznowień: 2

Inne informacje o wznowieniu: 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. Informacje ogólne

Zastrzeżony udział:

Udział nie jest zastrzeżony.

Projekt zamówienia niefinansowany z funduszy UE

Zamówienie jest objęte zakresem Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA): nie

5.1.7. Zamówienia strategiczne

Cel zamówienia strategicznego: Zamówienia inne niż strategiczne

5.1.9. Kryteria kwalifikacji

Źródła kryteriów wyboru: Uwaga

Kryterium: Ogólny roczny obrót

Opis kryterium selekcji: Cifra anual de negocio

Kryterium: Referencje dotyczące określonych usług

Opis kryterium selekcji: Trabajos realizados

5.1.10. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Opis: Oferta económica.

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 51

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

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

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 6

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Opis: Metodología para la selección de personal..

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 5

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

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

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 9

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Opis: Plan de carrera profesional.

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 4

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

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

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 16

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Opis: Sistema de funcionamiento de la bolsa de trabajadores.

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 6

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Opis: Uniformidad.

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 3

5.1.11. Dokumenty zamówienia

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

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Wymagane

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

Języki, w których można składać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału: hiszpański

Katalog elektroniczny: Niedozwolone

Termin składania ofert: 15/07/2026 15:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Okres, przez który oferta musi pozostać ważna: 4 Lata

Informacje na temat publicznego otwarcia:

Data otwarcia: 16/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

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

Data otwarcia: 23/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

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

Data otwarcia: 16/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

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

Warunki zamówienia:

Wykonanie zamówienia musi odbywać się w ramach programów zatrudnienia chronionego: Nie
Warunki dotyczące realizacji zamówienia: 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..

Fakturowanie elektroniczne: Niedozwolone

Stosowane będą zlecenia elektroniczne: nie

Stosowane będą płatności elektroniczne: nie

5.1.15. Techniki

Umowa ramowa:

Brak umowy ramowej

Informacje o dynamicznym systemie zakupów:

Brak dynamicznego systemu zakupów

5.1.16. Dalsze informacje, mediacja i odwołanie

Organ odwoławczy: Dirección General de la Fundación del Teatro Real - Fundación del Teatro Real FSP

Informacje o terminach odwołania: hasta 2026-07-15+02:00

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych: Dirección General de la Fundación del Teatro Real - Fundación del Teatro Real FSP

8. Organizacje

8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

Numer rejestracyjny: 50335820063262

Numer rejestracyjny: G81352247

Miejscowość: Madrid

Kod pocztowy: 28013

Podpodział krajowy (NUTS): Madrid (ES300)

Kraj: Hiszpania

Punkt kontaktowy: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

E-mail: contratos@teatroreal.es

Telefon: 619679164

Adres strony internetowej: <http://www.teatroreal.es>

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

Inne punkty kontaktowe:

Oficjalna nazwa: Fundación del Teatro Real FSP

Miejscowość: Madrid

Kod pocztowy: 28013

Podpodział krajowy (NUTS): Madrid (ES300)

Kraj: Hiszpania

E-mail: contratos@teatroreal.es

Inne punkty kontaktowe:

Oficjalna nazwa: Fundación del Teatro Real FSP

Miejscowość: Madrid

Kod pocztowy: 28013

Podział krajowy (NUTS): Madrid (ES300)

Kraj: Hiszpania

Role tej organizacji:

Nabywca

Organ odwoławczy

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych

Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: 99e85008-1eaf-4f8e-84e0-347f4b7e680c - 01

Typ formularza: Procedura konkurencyjna

Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy

Podrodzaj ogłoszenia: 16

Ogłoszenie – data wysłania: 14/06/2026 23:53:46 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: hiszpański

Numer publikacji ogłoszenia: 411124-2026

Numer wydania Dz.U. S: 114/2026

Data publikacji: 16/06/2026