

411124-2026 - Concurso

Espanha – Serviços de atendimento a clientes – 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

Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Serviços

1. Adquirente

1.1. Adquirente

Nome oficial: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

Correio eletrónico: contratos@teatroreal.es

Forma jurídica do adquirente: Empresa pública, controlada por uma autoridade da administração central

Atividade da autoridade adjudicante: Atividades recreativas, culturais e religiosas

2. Procedimento

2.1. Procedimento

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

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

Identificador do procedimento: 7f8cb468-47a6-4c3d-86f5-252bb57c9cd0

Identificador interno: CL_024/2026

Tipo de procedimento: Aberto

O procedimento é acelerado: não

2.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79342320 Serviços de atendimento a clientes

2.1.2. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Madrid (ES300)

País: Espanha

2.1.3. Valor

Valor estimado, sem IVA: 1 577 678,07 EUR

2.1.4. Informações gerais

Base jurídica:

Diretiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusão

Fontes dos motivos de exclusão: Anúncio

Intervenção direta ou indireta na preparação do presente procedimento de contratação: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Participação numa organização criminosa: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Falência: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Falsas declarações, ocultação de informações, incapacidade de fornecer os documentos exigidos ou obtenção de informações confidenciais sobre o presente procedimento: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Atividades suspensas: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Acordo com os credores: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Conflitos de interesses decorrentes da participação no procedimento de contratação: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Violação das obrigações no domínio da legislação social: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Situação análoga, como falência ao abrigo da legislação nacional: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Violação das obrigações no domínio da legislação laboral: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Branqueamento de capitais ou financiamento do terrorismo: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Trabalho infantil e outras formas de tráfico de seres humanos: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Incumprimento de obrigações determinadas por motivos de exclusão puramente nacionais: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Fraude: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Falta profissional grave: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Acordos com outros operadores económicos com o objetivo de distorcer a concorrência: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Rescisão antecipada, indemnizações ou outras sanções comparáveis: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Ativos sob gestão por um liquidatário: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Incumprimento da obrigação de pagamento das contribuições para a segurança social: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Incumprimento da obrigação de pagamento de impostos: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Corrupção: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Infrações terroristas ou infrações relacionadas com atividades terroristas: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Insolvência: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Violação das obrigações no domínio da legislação ambiental: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

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

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

Identificador interno: CL_024/2026

5.1.1. Finalidade

Natureza do contrato: Serviços

Classificação principal (cpv): 79342320 Serviços de atendimento a clientes

Opções:

Descrição das opções: 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. Local de execução

Subdivisão do país (NUTS): Madrid (ES300)

País: Espanha

5.1.3. Duração estimada

Data de início: 01/11/2026

Duração: 2 Anos

5.1.4. Renovação

Renovações máximas: 2

Mais informações sobre renovações: 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. Informações gerais

Participação reservada:

A participação não está reservada.

Projeto de contratação pública não financiado por fundos da UE

O concurso é abrangido pelo Acordo sobre Contratos Públicos (ACP): não

5.1.7. Contratação estratégica

Objetivo da contratação estratégica: Inexistência de contratação pública estratégica

5.1.9. Critérios de seleção

Fontes dos critérios de seleção: Anúncio

Critério: Faturamento geral anual

Descrição do critério de seleção: Cifra anual de negocio

Critério: Referências sobre serviços especificados

Descrição do critério de seleção: Trabajos realizados

5.1.10. Critérios de adjudicação

Critério:

Tipo: Preço

Descrição: Oferta económica.

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 51

Critério:

Tipo: Qualidade

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

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 6

Critério:

Tipo: Qualidade

Descrição: Metodología para la selección de personal..

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 5

Critério:

Tipo: Qualidade

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

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 9

Critério:

Tipo: Qualidade

Descrição: Plan de carrera profesional.

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 4

Critério:

Tipo: Qualidade

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

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 16

Critério:

Tipo: Qualidade

Descrição: Sistema de funcionamiento de la bolsa de trabajadores.

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 6

Critério:

Tipo: Qualidade

Descrição: Uniformidad.

Categoria do critério de adjudicação peso: Ponderação (pontos, valor exato)

N.º do critério de adjudicação: 3

5.1.11. Documentos do concurso

Endereço dos documentos do concurso: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=kwmX1Kluw0Rq1DdmE7eaXg%3D%3D

5.1.12. Condições do concurso

Condições de apresentação:

Apresentação por via eletrónica: Necessário

Endereço para apresentação: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=kwmX1Kluw0Rq1DdmE7eaXg%3D%3D

Línguas em que podem ser apresentadas as propostas ou pedidos de participação: espanhol

Catálogo eletrónico: Não autorizado

Prazo para a receção das propostas: 15/07/2026 15:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Duração durante a qual a proposta deve permanecer válida: 4 Anos

Informações sobre a abertura pública:

Data de abertura: 16/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

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

Data de abertura: 23/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

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

Data de abertura: 16/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

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

Condições do contrato:

A execução do contrato tem de ser efetuada no âmbito de programas de emprego protegido: Não

Condições relacionadas com a execução do contrato: 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..

Faturação eletrónica: Não autorizado

Serão utilizadas encomendas eletrónicas: não

Será utilizado o pagamento eletrónico: não

5.1.15. Técnicas

Acordo-quadro:

Inexistência de acordo-quadro

Informações sobre o sistema de aquisição dinâmico:

Inexistência de sistema de aquisição dinâmico

5.1.16. Informações adicionais, mediação e recurso

Instância de recurso: Dirección General de la Fundación del Teatro Real - Fundación del Teatro Real FSP

Informações sobre os prazos de recurso: hasta 2026-07-15+02:00

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso: Dirección General de la Fundación del Teatro Real - Fundación del Teatro Real FSP

8. Organizações

8.1. ORG-0001

Nome oficial: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

Número de registo: 50335820063262

Número de registo: G81352247

Cidade: Madrid

Código postal: 28013

Subdivisão do país (NUTS): Madrid (ES300)

País: Espanha

Ponto de contacto: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

Correio eletrónico: contratos@teatroreal.es

Telefone: 619679164

Endereço Internet: <http://www.teatroreal.es>

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

Outros pontos de contacto:

Nome oficial: Fundación del Teatro Real FSP

Cidade: Madrid

Código postal: 28013

Subdivisão do país (NUTS): Madrid (ES300)

País: Espanha

Correio eletrónico: contratos@teatroreal.es

Outros pontos de contacto:

Nome oficial: Fundación del Teatro Real FSP

Cidade: Madrid

Código postal: 28013

Subdivisão do país (NUTS): Madrid (ES300)

País: Espanha

Funções desta organização:

Adquirente

Instância de recurso

Organização que fornece mais informações sobre os procedimentos de recurso

Informações sobre o anúncio

Identificador/versão do anúncio: 99e85008-1eaf-4f8e-84e0-347f4b7e680c - 01

Tipo de formulário: Concurso

Tipo de anúncio: Anúncio de concurso ou de concessão – regime normal

Subtipo de anúncio: 16

Data de envio do anúncio: 14/06/2026 23:53:46 (UTC+02:00) hora da Europa Oriental, hora de verão da Europa Central

Línguas em que o presente anúncio está oficialmente disponível: espanhol

Número de publicação do anúncio: 411124-2026

N.º de edição do JO S: 114/2026

Data de publicação: 16/06/2026