

411124-2026 - Súťaž

Španielsko – Starostlivosť o zákazníkov – 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

Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii – štandardný režim
Služby

1. Kupujúci

1.1. Kupujúci

Úradný názov: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

E-mail: contratos@teatroreal.es

Typ kupujúceho podľa právnych predpisov: Verejný podnik pod kontrolou orgánu ústrednej štátnej správy

Činnosť verejného obstarávateľa: Rekreačia, kultúra a náboženstvo

2. Postup

2.1. Postup

Názov: 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

Identifikátor postupu: 7f8cb468-47a6-4c3d-86f5-252bb57c9cd0

Interný identifikátor: CL_024/2026

Druh postupu: Verejná súťaž

Postup je zrýchlený: nie

2.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 79342320 Starostlivosť o zákazníkov

2.1.2. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Madrid (ES300)

Krajina: Španielsko

2.1.3. Hodnota

Predpokladaná hodnota bez DPH: 1 577 678,07 EUR

2.1.4. Všeobecné informácie

Právny základ:

Smernica 2014/24/EÚ

2.1.6. Dôvody na vylúčenie

Zdroje dôvodov na vylúčenie: Oznámenie

Priama alebo nepriama účasť na príprave tohto postupu obstarávania: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Účasť v zločineckej organizácii: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Konkurz: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Nepravdivé informácie, neposkytnutie informácií, neschopnosť predložiť požadované dokumenty alebo získanie dôverných informácií o tomto postupe: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Pozastavené podnikateľské činnosti: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Dohoda s veriteľmi: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Konflikt záujmov z dôvodu účasti na postupe obstarávania: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Porušenie povinností v oblasti sociálneho práva: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Podobná situácia ako úpadok podľa vnútroštátneho práva: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Porušenie povinností v oblasti pracovného práva: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Pranie špinavých peňazí alebo financovanie terorizmu: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Detská práca a iné formy obchodovania s ľuďmi: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Porušenie povinností stanovených na základe čisto vnútroštátnych dôvodov vylúčenia: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Podvod: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Závažné odborné pochybenie: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Dohody s inými hospodárskymi subjektmi s cieľom narušiť hospodársku súťaž: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Predčasné ukončenie zmluvy, škody alebo iné porovnateľné sankcie: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Aktíva spravované likvidátorom: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Porušenie povinnosti platiť príspevky na sociálne zabezpečenie: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Porušenie povinnosti platiť dane: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Korupcia: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Teroristické trestné činy alebo trestné činy spojené s teroristickými činnosťami: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Platobná neschopnosť: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Porušenie povinností v oblasti environmentálneho práva: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

5. Časť

5.1. Časť: LOT-0000

Názov: 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

Interný identifikátor: CL_024/2026

5.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 79342320 Starostlivosť o zákazníkov

Možnosti:

Popis možností: 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. Miesto plnenia

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Madrid (ES300)

Krajina: Španielsko

5.1.3. Predpokladané trvanie

Dátum začatia: 01/11/2026

Trvanie: 2 Roky

5.1.4. Obnovenie

Maximálny počet obnovení: 2

Ďalšie informácie o obnovení: 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. Všeobecné informácie

Vyhradená účasť:

Účasť nie je vyhradená.

Projekt verejného obstarávania nie je financovaný z prostriedkov EÚ

Na toto verejné obstarávanie sa vzťahuje Dohoda o vládnom obstarávaní (GPA): nie

5.1.7. Strategické verejné obstarávanie

Cieľ strategického verejného obstarávania: Žiadne strategické verejné obstarávanie

5.1.9. Kritériá výberu

Zdroje výberových kritérií: Oznámenie

Kritérium: Celkový ročný obrat

Popis výberového kritéria: Cifra anual de negocio

Kritérium: Referencie na špecifikované služby

Popis výberového kritéria: Trabajos realizados

5.1.10. Kritériá na vyhodnotenie ponúk

Kritérium:

Typ: Cena

Opis: Oferta económica.

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 51

Kritérium:

Typ: Kvalita

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

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 6

Kritérium:

Typ: Kvalita

Opis: Metodología para la selección de personal..

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 5

Kritérium:

Typ: Kvalita

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

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 9

Kritérium:

Typ: Kvalita

Opis: Plan de carrera profesional.

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 4

Kritérium:

Typ: Kvalita

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

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 16

Kritérium:

Typ: Kvalita

Opis: Sistema de funcionamiento de la bolsa de trabajadores.

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 6

Kritérium:

Typ: Kvalita

Opis: Uniformidad.

Kategória kritéria na vyhodnotenie ponúk hmotnosť: Váha (body, presne)

Číslo kritéria na vyhodnotenie ponúk: 3

5.1.11. Súťažné podklady

Adresa súťažných podkladov: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=kwmX1Kluw0Rq1DdmE7eaXg%3D%3D

5.1.12. Podmienky verejného obstarávania

Podmienky predkladania:

Elektronické predkladanie: Povinná

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

Jazyky, v ktorých možno predložiť ponuky alebo žiadosti o účasť: španielčina

Elektronický katalóg: Nie je povolená

Lehota na prijímanie ponúk: 15/07/2026 15:00:00 (UTC+02:00) východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas

Doba, počas ktorej musí ponuka zostať platná: 4 Roky

Informácie o verejnom otváraní ponúk:

Dátum otvorenia: 16/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas

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

Dátum otvorenia: 23/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas

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

Dátum otvorenia: 16/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) východoeurópsky čas, stredoeurópsky letný čas

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

Podmienky zmluvy:

Plnenie zmluvy sa musí vykonať v rámci programov chránených pracovísk: Nie

Podmienky týkajúce sa plnenia zmluvy: 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..

Elektronická fakturácia: Nie je povolená

Bude sa využívať elektronické objednávanie: nie

Bude sa využívať elektronická platba: nie

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Žiadna rámcová dohoda

Informácie o dynamickom nákupnom systéme:

Žiadny dynamický nákupný systém

5.1.16. Ďalšie informácie, mediácia a preskúmanie

Organizácia pre preskúmanie: Dirección General de la Fundación del Teatro Real - Fundación del Teatro Real FSP

Informácie o lehotách na preskúmanie: hasta 2026-07-15+02:00

Organizácia poskytujúca ďalšie informácie o postupy preskúmania: Dirección General de la Fundación del Teatro Real - Fundación del Teatro Real FSP

8. Organizácie

8.1. ORG-0001

Úradný názov: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

Registračné číslo: 50335820063262

Registračné číslo: G81352247

Mesto: Madrid

PSČ: 28013

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Madrid (ES300)

Krajina: Španielsko

Kontaktné miesto: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

E-mail: contratos@teatroreal.es

Telefón: 619679164

Internetová adresa: <http://www.teatroreal.es>

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

Ostatné kontaktné miesta:

Úradný názov: Fundación del Teatro Real FSP

Mesto: Madrid

PSČ: 28013

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Madrid (ES300)

Krajina: Španielsko

E-mail: contratos@teatroreal.es

Ostatné kontaktné miesta:

Úradný názov: Fundación del Teatro Real FSP

Mesto: Madrid

PSC: 28013

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Madrid (ES300)

Krajina: Španielsko

Roly tejto organizácie:

Kupujúci

Organizácia pre preskúmanie

Organizácia poskytujúca ďalšie informácie o postupy preskúmania

Informácie o oznámení

Identifikátor/verzia oznámenia: 99e85008-1eaf-4f8e-84e0-347f4b7e680c - 01

Typ formulára: Súťaž

Typ oznámenia: Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii
– štandardný režim

Podtyp oznámenia: 16

Dátum odoslania oznámenia: 14/06/2026 23:53:46 (UTC+02:00) východoeurópsky čas,
stredoeurópsky letný čas

Jazyky, v ktorých je toto oznámenie oficiálne k dispozícii: španielčina

Číslo uverejnenia oznámenia: 411124-2026

Číslo vydania série S úradného vestníka: 114/2026

Dátum uverejnenia: 16/06/2026