

411124-2026 - Javni razpis

Španija – Storitve podpore kupcem – 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
Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev
Storitve

1. Kupec

1.1. Kupec

Uradno ime: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

E-naslov: contratos@teatroreal.es

Pravna vrsta kupca: Javno podjetje, ki ga obvladuje osrednji državni organ

Dejavnost javnega naročnika: Rekreativna, kultura in vera

2. Postopek

2.1. Postopek

Naslov: 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

Identifikator postopka: 7f8cb468-47a6-4c3d-86f5-252bb57c9cd0

Notranji identifikator: CL_024/2026

Vrsta postopka: Odprti postopek

Postopek je pospešen: ne

2.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 79342320 Storitve podpore kupcem

2.1.2. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Madrid (ES300)

Država: Španija

2.1.3. Vrednost

Ocenjena vrednost brez DDV: 1 577 678,07 EUR

2.1.4. Splošne informacije

Pravna podlaga:

Direktiva 2014/24/EU

2.1.6. Razlogi za izključitev

Viri izključitvenih razlogov: Obvestilo

Neposredno ali posredno sodelovanje pri pripravi tega postopka oddaje javnega naročila: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Sodelovanje v hudodelski združbi: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Stečaj: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Napačno prikazovanje, prikrivanje informacij, nezmožnost predložitve zahtevane dokumentacije ali pridobivanje zaupnih informacij o tem postopku: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Poslovne dejavnosti so začasno ustavljene: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Dogovor z upniki: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Nasprotje interesov zaradi njegovega sodelovanja v postopku oddaje javnega naročila: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Kršitev obveznosti na področju socialnega prava: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Položaj, ki je v skladu z nacionalno zakonodajo podoben stečaju: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Kršitev obveznosti na področju delovnega prava: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Pranje denarja ali financiranje terorizma: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Delo otrok in druge oblike trgovine z ljudmi: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Kršitev obveznosti, določenih na podlagi izključno nacionalnih razlogov za izključitev: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Goljufije: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Huda kršitev poklicnih pravil: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Dogovori z drugimi gospodarskimi subjekti z namenom izkrivljanja konkurence: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Predčasna odpoved pogodbe, odškodnina ali druge primerljive sankcije: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Sredstva upravlja stečajni upravitelj: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Kršitev obveznosti v zvezi s plačilom prispevkov za socialno varnost: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Kršitev obveznosti v zvezi s plačilom davkov: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Korupcija: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Teroristična kazniva dejanja ali kazniva dejanja, povezana s terorističnimi dejavnostmi: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Plačilna nesposobnost: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Kršitev obveznosti na področju okoljskega prava: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

5. Sklop

5.1. Sklop: LOT-0000

Naslov: 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

Notranji identifikator: CL_024/2026

5.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve

Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 79342320 Storitve podpore kupcem

Možnosti:

Opis možnosti: 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. Kraj izvajanja

Podregija države (NUTS): Madrid (ES300)

Država: Španija

5.1.3. Predvideno trajanje

Datum začetka: 01/11/2026

Trajanje: 2 Leta

5.1.4. Podaljšanje

Največje število podaljšanj: 2

Dodatne informacije o podaljšanju: 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. Splošne informacije

Pridržana udeležba:

Udeležba ni pridržana.

Projekt javnega naročanja se ne financira s sredstvi EU

Javno naročilo je zajeto v Sporazumu o javnih naročilih: ne

5.1.7. Strateško javno naročanje

Namen strateškega javnega naročanja: Ni strateškega naročanja

5.1.9. Merila za izbor

Viri izbirnih kriterijev: Obvestilo

Merilo: Splošni letni promet

Opis merila za izbor: Cifra anual de negocio

Merilo: Reference o določenih storitvah

Opis merila za izbor: Trabajos realizados

5.1.10. Merila za oddajo javnega naročila

Merilo:

Vrsta: Cena

Opis: Oferta económica.

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (točke, točno)

Številka v merilu za oddajo: 51

Merilo:

Vrsta: Kakovost

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

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (točke, točno)

Številka v merilu za oddajo: 6

Merilo:

Vrsta: Kakovost

Opis: Metodología para la selección de personal..

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (točke, točno)

Številka v merilu za oddajo: 5

Merilo:

Vrsta: Kakovost

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

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (točke, točno)

Številka v merilu za oddajo: 9

Merilo:

Vrsta: Kakovost

Opis: Plan de carrera profesional.

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (točke, točno)

Številka v merilu za oddajo: 4

Merilo:

Vrsta: Kakovost

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

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (točke, točno)

Številka v merilu za oddajo: 16

Merilo:

Vrsta: Kakovost

Opis: Sistema de funcionamiento de la bolsa de trabajadores.

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (točke, točno)

Številka v merilu za oddajo: 6

Merilo:

Vrsta: Kakovost

Opis: Uniformidad.

Kategorija merila za oddajo javnega naročila teža: Ponder (točke, točno)

Številka v merilu za oddajo: 3

5.1.11. Dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila

Naslov dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=kwmX1Kluw0Rq1DdmE7eaXg%3D%3D

5.1.12. Pogoji javnega naročila

Pogoji za predložitev:

Elektronska predložitev: Obvezno

Naslov za predložitev: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=kwmX1Kluw0Rq1DdmE7eaXg%3D%3D

Jeziki, v katerih se lahko oddajo ponudbe ali prijave za sodelovanje: španščina

Elektronski katalog: Ni dovoljeno

Rok za prejem ponudb: 15/07/2026 15:00:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas

Obdobje, v katerem mora ponudba ostati veljavna: 4 Leta

Informacije o javnem odpiranju:

Datum odprtja: 16/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas

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

Datum odprtja: 23/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas

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

Datum odprtja: 16/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas, srednjeevropski poletni čas

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

Pogoji javnega naročila:

Izvajanje javnega naročila je treba zagotoviti v okviru programov zaščitene zaposlovanja: Ne

Pogoji, povezani z izvajanjem javnega naročila: 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..

Elektronsko izdajanje računov: Ni dovoljeno

Uporabljen bo elektronsko naročanje: ne

Uporabljen bo elektronsko plačevanje: ne

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:

Ni okvirnega sporazuma

Informacije o dinamičnem nabavnem sistemu:

Ni dinamičnega nabavnega sistema

5.1.16. Dodatne informacije, mediacija in revizija

Organizacija za revizijo: Dirección General de la Fundación del Teatro Real - Fundación del Teatro Real FSP

Informacije o rokih za revizijo: hasta 2026-07-15+02:00

Organizacija, ki daje dodatne informacije o revizijskih postopkih: Dirección General de la Fundación del Teatro Real - Fundación del Teatro Real FSP

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Uradno ime: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

Registrska številka: 50335820063262

Registrska številka: G81352247

Mesto: Madrid

Poštna številka: 28013

Podregija države (NUTS): Madrid (ES300)

Država: Španija

Kontaktna točka: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

E-naslov: contratos@teatroreal.es

Tel.: 619679164

Spletni naslov: <http://www.teatroreal.es>

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

Druge kontaktne točke:

Uradno ime: Fundación del Teatro Real FSP

Mesto: Madrid

Poštna številka: 28013

Podregija države (NUTS): Madrid (ES300)

Država: Španija

E-naslov: contratos@teatroreal.es

Druge kontaktne točke:

Uradno ime: Fundación del Teatro Real FSP

Mesto: Madrid

Poštna številka: 28013

Podregija države (NUTS): Madrid (ES300)

Država: Španija

Vloge te organizacije:

Kupec

Organizacija za revizijo

Organizacija, ki daje dodatne informacije o revizijskih postopkih

Informacije o obvestilu

Identifikator/različica obvestila: 99e85008-1eaf-4f8e-84e0-347f4b7e680c - 01

Vrsta obrazca: Javni razpis

Vrsta obvestila: Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev

Podvrsta obvestila: 16

Datum pošiljanja obvestila: 14/06/2026 23:53:46 (UTC+02:00) Vzhodnoevropski čas,
srednjeevropski poletni čas

Jeziki, v katerih je uradno dostopno to obvestilo: španščina

Številka objave obvestila: 411124-2026

Številka izdaje UL S: 114/2026

Datum objave: 16/06/2026