

411124-2026 - Konkurrensetsättning

Spanien – Kundvård – 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

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Tjänster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

E-postadress: contratos@teatroreal.es

Köparens rättsliga status: Offentligt företag som kontrolleras av en statlig myndighet

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Fritidsverksamhet, kultur och religion

2. Förfarande

2.1. Förfarande

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

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

Förfarandets identifierare: 7f8cb468-47a6-4c3d-86f5-252bb57c9cd0

Intern identifierare: CL_024/2026

Typ av förfarande: Öppet

Förfarandet är påskyndat: nej

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79342320 Kundvård

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

2.1.3. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 1 577 678,07 EUR

2.1.4. Allmänna upplysningar

Rättslig grund:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Meddelande

Direkt eller indirekt deltagande i förberedelserna av detta upphandlingsförfarande: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Deltagande i en kriminell organisation: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Konkurs: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Har lämnat oriktiga uppgifter, har undanhållit information, kan inte förete de handlingar som krävs eller har tillägnat sig konfidentiell information om förfarandet: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Avbruten näringsverksamhet: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Ackordsuppgörelse med borgenärer: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Intressekonflikt på grund av deltagande i upphandlingsförfarandet: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Åsidosättande av skyldigheter enligt sociallagstiftningen: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Situation som enligt nationell lagstiftning motsvarar konkurs: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Åsidosättande av skyldigheter enligt arbetsrätten: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Penningtvätt eller finansiering av terrorism: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Barnarbete och andra former av människohandel: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Åsidosättande av skyldigheter som fastställts enligt nationella uteslutningsgrunder: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Bedrägerier: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Allvarligt fel i yrkesutövningen: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Avtal med andra ekonomiska aktörer med syfte att snedvrida konkurrensen: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Förtida uppsägning, skadestånd eller andra jämförbara sanktioner: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Tvångsförvaltning: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Åsidosättande av skyldigheten att betala sociala avgifter: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Åsidosättande av skyldigheten att betala skatter: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Korruption: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Terroristbrott eller brott med anknytning till terroristverksamhet: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Insolvens: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

Åsidosättande av skyldigheter enligt miljölagstiftningen: De conformidad con lo dispuesto en la LCSP.

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): 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

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

Intern identifierare: CL_024/2026

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79342320 Kundvård

Optioner:

Beskrivning av alternativen: 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. Leveransplats

Del av land (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

5.1.3. Uppskattad löptid

Startdatum: 01/11/2026

Varaktighet: 2 År

5.1.4. Förlängning

Högst antal förlängningar: 2

Ytterligare information om förlängningar: 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. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA : nej

5.1.7. Strategisk upphandling

Syftet med strategisk upphandling: Det tas inte hänsyn till miljö, sociala aspekter eller innovation i upphandlingen

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Meddelande

Kriterium: Generell årlig omsättning

Beskrivning av urvalskriterium: Cifra anual de negocio

Kriterium: Referenser på angivna tjänster

Beskrivning av urvalskriterium: Trabajos realizados

5.1.10. Tilldelningskriterier

Kriterium:

Typ: Pris

Beskrivning: Oferta económica.

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 51

Kriterium:

Typ: Kvalitet

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

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 6

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Beskrivning: Metodología para la selección de personal..

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 5

Kriterium:

Typ: Kvalitet

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

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 9

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Beskrivning: Plan de carrera profesional.

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 4

Kriterium:

Typ: Kvalitet

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

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 16

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Beskrivning: Sistema de funcionamiento de la bolsa de trabajadores.

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 6

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Beskrivning: Uniformidad.

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 3

5.1.11. Upphandlingsdokument

Adress till upphandlingsdokumenten: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=kwmX1Kluw0Rq1DdmE7eaXg%3D%3D

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: https://contrataciondelestado.es/wps/poc?uri=deeplink:detalle_licitacion&idEvl=kwmX1Kluw0Rq1DdmE7eaXg%3D%3D

De språk som kan användas i anbud eller anbudsansökningarna: spanska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbud: 15/07/2026 15:00:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Varaktighet under vilken anbudet måste förbli giltigt: 4 År

Information om offentlig anbudsöppning:

Öppningsdatum: 16/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

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

Öppningsdatum: 23/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

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

Öppningsdatum: 16/07/2026 10:00:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

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

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej
Villkor som gäller genomförandet av kontraktet: 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..

Elektronisk fakturering: Ej tillåten

Elektronisk beställning kommer att användas: nej

Elektronisk betalning kommer att användas: nej

5.1.15. Metoder

Ramavtal:

Upphandlingen avser inte ett ramavtal

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och provning

Prövningsorganisation: Dirección General de la Fundación del Teatro Real - Fundación del Teatro Real FSP

Information om tidsfrist för provning: hasta 2026-07-15+02:00

Organisation som ger mer information om provningsförfaranden: Dirección General de la Fundación del Teatro Real - Fundación del Teatro Real FSP

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officiellt namn: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

Registreringsnummer: 50335820063262

Registreringsnummer: G81352247

Ort: Madrid

Postnummer: 28013

Del av land (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

Kontaktpunkt: Dirección General de la Fundación del Teatro Real

E-postadress: contratos@teatroreal.es

Tfn: 619679164

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

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

Andra kontaktpunkter:

Officiellt namn: Fundación del Teatro Real FSP

Ort: Madrid

Postnummer: 28013

Del av land (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

E-postadress: contratos@teatroreal.es

Andra kontaktpunkter:

Officiellt namn: Fundación del Teatro Real FSP

Ort: Madrid

Postnummer: 28013

Del av land (NUTS): Madrid (ES300)

Land: Spanien

Den här organisationens roller:

Upphandlare

Prövningsorganisation

Organisation som ger mer information om provningsförfaranden

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: 99e85008-1eaf-4f8e-84e0-347f4b7e680c - 01

Formulärtyp: Konkurrensutsättning

Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Meddelandets undertyp: 16

Avsändningsdatum för meddelandet: 14/06/2026 23:53:46 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: spanska

Meddelandets publiceringsnummer: 411124-2026

EUT S-nummer: 114/2026

Publiceringsdatum: 16/06/2026