



**TEATRE NACIONAL  
DE CATALUNYA**

***PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES***

*Contractació del servei de call center del Teatre Nacional de Catalunya, SA*

*Expedient núm.: TNC-2026-103*

## ÍNDEX DE CONTINGUTS

---

1	OBJECTE .....	1
2	PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES GENERALS .....	2
3	PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS .....	3
4	TERMINIS D'EXECUCIÓ / DATA DE LLIURAMENT .....	13
5	ALTRES OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA .....	13

## 1 OBJECTE

---

L'objecte del contracte és fixar les bases sobre les quals es desenvoluparà el contracte de prestació d'un call center (canal telefònic) per a dur a terme la venda d'entrades i altres productes, gestió d'abonaments, reserves de xecs regals i suport als usuaris del Teatre Nacional de Catalunya, SA.

Aquest contracte comprèn els treballs necessaris per oferir l'atenció telefònica del call center del Teatre Nacional de Catalunya, que en termes generals són:

- Venda d'entrades i altres productes (abonaments i xecs regal, entre altres)
- Gestió d'abonaments (bescanvi d'entrades, canvi d'entrades)
- Reserves de xecs regals
- Suport en el procés de venda d'entrades
- Informació general del TNC.
- Assessorament sobre els diferents espectacles i activitats del TNC.
- Resolució i gestió d'incidències, reclamacions i altres.
- Registre de les peticions de grups.
- Gestió del CRM

## 2 PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES GENERALS

---

La prestació del servei de call center inclou:

- Assumir les tasques del servei de call center amb l'objectiu d'atendre i gestionar el màxim volum de trucades i alliberar d'aquesta tasca el personal del TNC.
- Gestionar i informar via telefònica sobre la venda i el suport dels productes i serveis del TNC definits en aquest plec.
- Vetllar per la contínua qualitat del servei realitzat i reportar els controls de qualitat, enquestes de satisfacció, i qualsevol altre sistema que s'utilitzi de forma periòdica.
- Analitzar l'activitat diària per detectar patrons que indiquin l'existència d'una afectació general al servei.
- Proposar, en base a l'experiència diària, millores als serveis i als materials de suport que permetin reduir el nombre de peticions de suport creades.

Les tasques que es duran a terme són les següents:

- Realitzar la recepció i la classificació de trucades:
- Venda d'entrades, abonaments i altres productes, bescanvi i modificació d'abonaments i reserves de xecs regals.
- Gestionar peticions de grups
- Promoció i assessorament sobre els diferents productes i serveis que el TNC ofereix actualment i tots aquells que s'incorporin posteriorment al catàleg de productes o serveis, sense perjudici dels límits establerts per a la càrrega màxima.
- Redirigir a la web amb eficiència i efectivitat a l'usuari que demani informació.
- Resolució de consultes i incidències en l'ús d'aquests productes i serveis.
- Gestió del CRM.
- Escalar a Coordinació de Taquilles del TNC aquelles casuístiques que no puguin ser resoltes en el primer nivell d'atenció a usuaris per manca de coneixement i/o responsabilitat i identificar les millores que evitaran futurs escalats pel mateix motiu.
- Enregistrament de la totalitat de les converses. Sempre s'avisarà al sol·licitant de l'enregistrament de la conversa com a mesura de seguretat, en compliment de la legislació vigent
- Realització d'un informe mensual amb totes les gestions del mes per a poder validar el document de facturació.
- Suport d'acompanyament de campanyes i comunicacions del TNC
- Elaboració i manteniment d'argumentaris, procediments i FAQ's necessaris per al funcionament del call center.
- Realització d'un informe mensual amb totes les gestions del mes i els indicadors que s'acordin amb el TNC.
- Atenció d'incidències bloquejants dels serveis que s'indiquen en aquest document.

## 3 PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

---

### 1.1. ACTIVITAT

Les dades d'activitat del servei són les següents.

#### 1.1.1. Telefonia

La mitjana de trucades mensual dels dos últims anys és la següent:

Febrer 2025: la mitjana de trucades és de 375 trucades/mes

Febrer 2026: la mitjana de trucades és de 442 trucades/mes.

#### 1.1.2. Horaris

Els serveis d'atenció telefònica es prestaran de dilluns a divendres de 10 h a 20 h (excepte festius del calendari laboral de Catalunya).

Aquest horari afecta tots els serveis. L'incompliment dels horaris comporta les penalitzacions que recull el PCAP.

#### 1.1.3. Organització dels serveis

La seva missió és la venda i gestió de productes i resoldre consultes i incidències amb un nivell de resolució determinat pel tipus de petició. En el cas de no disposar de la informació per solucionar una petició, o que aquesta estigui definida fora del seu abast, el call center és responsable de detectar la importància i urgència de la petició i d'escalar-la cap als nivells superiors.

Les peticions que no poden resoldre's a primer nivell es deriven a la Coordinació de venda d'entrades del TNC.

Un dels objectius prioritaris del call center ha de ser la gestió de comandes i consultes, estalviant temps a l'usuari, i millorant la qualitat global del servei.

#### 1.1.4. Formació

El call center rep una formació inicial del sistema de software, dels productes i serveis del TNC per part del Teatre Nacional de Catalunya.

Cada temporada, abans d'iniciar la campanya d'abonaments, el call center rep tota la informació en relació als preus i les condicions dels productes i la programació teatral.

Disposen d'una comunicació continua (per correu electrònic o telèfon) amb el coordinador/a del servei de vendes del TNC.

S'estableixen dues reunions per temporada amb l'empresa per revisar temes organitzatius, realitzar controls de qualitat i avaluacions dels indicadors.

## 1.2. MODEL FUNCIONAL

Actualment, les trucades de la centraleta del Teatre Nacional de Catalunya que es realitzen per adquirir entrades o altres productes o informació pràctica o dels espectacles en cartell són les que es deriven al call center a través d'un número amb prefix 93.

### 1.2.1. Prestació del servei de call center

#### 1.2.1.1. Objectius

- Assumir les tasques del servei de call center amb l'objectiu d'atendre i gestionar el màxim volum de trucades i alliberar d'aquesta tasca el personal del TNC.
- Gestionar i informar via telefònica sobre la venda i suport dels productes i serveis del TNC definits en aquest plec.
- Vetllar per la contínua qualitat del servei realitzant i reportant els controls de qualitat, enquestes de satisfacció, i qualsevol altre sistema que s'utilitzi de forma periòdica.
- Analitzar l'activitat diària per detectar patrons que indiquin l'existència d'una afectació general al servei.
- Proposar, en base a l'experiència diària, millores als serveis i als materials de suport que permetin reduir el nombre de peticions de suport creades.

#### 1.2.1.2. Tasques

- Realitzar la recepció i la classificació de trucades.
- Gestionar la venda d'entrades, abonaments i altres productes, bescanvi i modificació d'abonaments i reserves de xecs regals.
- Gestionar les peticions de grups.
- Promoció i assessorament sobre els diferents productes i serveis que el TNC ofereix actualment i tots aquells que s'incorporin posteriorment al catàleg de productes o serveis, sense perjudici dels límits establerts per a la càrrega màxima.
- Redirigir a la web amb eficiència i efectivitat a l'usuari que demani informació.
- Resolució de consultes i incidències en l'ús d'aquests productes i serveis.
- Gestió del CRM.
- Escalar al TNC aquelles casuístiques que no puguin ser resoltes en el primer nivell d'atenció a usuaris per manca de coneixement i/o responsabilitat i identificar les millores que evitaran futurs escalats pel mateix motiu.
- Enregistrament de la totalitat de les converses. Sempre s'avisarà el sol·licitant de l'enregistrament de la conversa com a mesura de seguretat, en compliment de la legislació vigent.

- Realització d'un informe mensual amb totes les gestions del mes i els indicadors que s'acordin amb el TNC.
- Suport i acompanyament en les campanyes i comunicacions del TNC.
- Elaboració i manteniment d'argumentaris, procediments i FAQ's necessaris per al funcionament del call center.
- Elaboració d'indicadors mensuals (s'acordaran cada temporada). I un informe més detallat anualment.
- Atenció d'incidències bloquejants dels serveis indicats.

### **1.2.2. Càrrega del servei**

L'equip haurà d'estar dimensionat per atendre una mitjana aproximada de 450 trucades mensuals, amb pics de fins a 800 trucades mensuals, aproximadament, en períodes d'elevada activitat.

#### **1.2.2.1. Variacions de la càrrega**

Les variacions de la càrrega, ja sigui augmentant o disminuint, són degudes a:

- Factors estacionals: els factors propis de l'època de l'any, per exemple, la temporada teatral, etc.
- Factors relacionats amb l'evolució de l'aplicació: les millores i canvis en les aplicacions i serveis poden generar augments de la demanda de suport
- Factors normatius: l'aprovació de noves disposicions normatives pot generar obligacions que derivin en un augment/disminució de l'ús dels serveis del TNC i, per tant, de les peticions de suport dels mateixos.
- Factors de programació i accions de màrqueting: com per exemple els dies posteriors a l'estrena, l'inici d'una acció de màrqueting com ara una promoció, l'inici de campanyes d'abonament o de Nadal, etc.
- Incidències
- La suspensió d'una funció, un canvi d'aforament, una vaga o manifestació.

#### **1.2.2.2. Adaptació a la càrrega**

Per poder dimensionar adequadament l'equip en funció de la càrrega de treball, es sol·licita la creació d'un grup de recursos amb coneixements del servei que tinguin la capacitat d'incorporar-se ràpidament en el cas de ser necessari, ja sigui per increment de la càrrega de treball, o bé per baixes a l'equip.

Tanmateix, en el cas que el TNC deixi de prestar algun servei, o es pugui preveure una baixada en el nombre de peticions rebudes, s'haurà d'adaptar l'equip de suport a la càrrega prevista disminuint el nombre d'agents proporcionalment a la disminució de la càrrega i repercutint aquesta disminució en la facturació del servei.

### **1.2.3. Canals d'atenció**

#### **1.2.3.1. Atenció telefònica**

El suport telefònic es presta a través del número 933065700 (centraleta) i 933065720, aquest és el telèfon públic del call center del TNC que deriva a un telèfon del call center amb prefix 93, propietat del TNC. No obstant, es podran fer servir altres números telefònics si així ho determina el TNC.

#### **1.2.4. Horaris**

L'horari serà de dilluns a divendres de 10 h a 20 h, excepte festius del calendari laboral de Catalunya. Cal preveure que durant els festius locals de l'adjudicatari caldrà prestar el servei.

En el cas incidències bloquejants, l'horari serà sempre el mateix.

Tot i que les trucades es produeixen igual al matí i a la tarda (50% matí i 50% tarda) cal garantir la màxima presència d'agents en els moments de més activitat, que es produeixen principalment d'11 h a 13 h i de 18 h a 20 h de dilluns a divendres.

#### **1.2.5. Idiomes**

El servei d'atenció a l'usuari atindrà per defecte en català, però caldrà adequar-se a l'interlocutor si aquest demana de ser atès en castellà.

En cas que el TNC detecti incorreccions lingüístiques o d'expressió en la recepció de trucades telefòniques d'un o més agents, l'empresa adjudicatària estarà obligada a corregir la situació de forma immediata per no perjudicar la imatge del servei.

#### **1.2.6. Eines de gestió**

L'empresa adjudicatària haurà d'implantar i mantenir les eines informàtiques i de comunicació necessàries per a la correcta realització del servei i del seguiment de les tasques definides en els procediments. Les llicències de les eines que es requereixin hauran de ser aportades per l'empresa adjudicatària.

### **1.3. MODEL ORGANITZATIU**

Les empreses concursants hauran de presentar les seves propostes de model organitzatiu per al desenvolupament del servei, garantint la coherència i compatibilitat amb el model organitzatiu del TNC.

#### **1.3.1. Recursos humans**

L'empresa adjudicatària haurà de garantir una experiència mínima de 2 anys desenvolupant tasques similars, i preferiblement amb experiència amb clients del sector teatral (o altres àmbits de la cultura).

L'empresa adjudicatària haurà de garantir l'adequada formació del seu personal per al desenvolupament de les tasques encomanades. Es demana domini i fluïdesa en l'expressió oral en català. Valorable formació específica de les tasques encomanades. No atendre en

català amb claredat i fluïdesa comporta la imposició de penalitats, sens perjudici de la resta de remeis contractuals previstos al PCAP.

L'empresa adjudicatària serà responsable de substituir al personal del servei per malaltia, vacances, permisos o qualsevol altra circumstància sense que això afecti al compliment dels objectius d'atenció i funcionament establerts.

L'empresa adjudicatària aportarà tot el personal necessari per la realització de l'objecte del contracte.

Qualsevol incompliment d'aquestes condicions pot estar subjecta a penalitzacions en la facturació del servei.

### **1.3.2. Perfils i rols del servei**

#### **1.3.2.1. Agents**

Persones en nombre suficient pel volum de feina repartides en 2 torns (matí i tarda), que s'encarreguen de l'atenció seguint els procediments definits pel TNC

Les responsabilitats dels agents són:

- Conèixer amb profunditat el contingut del servei
- Desenvolupar les tasques establertes a l'acord de nivell de servei que recull aquest plec de prescripcions tècniques.
- Aplicar les tècniques de comunicació adquirides
- Oferir la millor imatge del TNC als usuaris del servei.
- Informar de les situacions extraordinàries als supervisors
- Suggestir tot allò que pugui millorar el servei

#### **1.3.2.2. Coordinador/a - Supervisor/a**

Cal que hi hagi un coordinador / supervisor durant tota la jornada laboral, amb les funcions següents:

- Coordinarà el personal al seu càrrec.
- Controlarà la qualitat del servei d'atenció.
- Vetllarà pel compliment dels procediments de treball dels agents.
- Reportarà a Coordinació de venda d'entrades qualsevol desviació que afecti els objectius o tasques del seu nivell de suport. També reportarà totes les incidències que sorgeixin durant el servei.

### **1.3.3. Mobilització de recursos**

El servei haurà de permetre la ràpida adaptació de llocs de treball i disponibilitat dels agents suficients per atendre serveis imprevistos a curt termini sense afectació de l'acord de nivell de servei.

L'empresa adjudicatària haurà de tenir capacitat de mobilització de recursos humans per a situacions excepcionals, inclosos festius.

#### **1.3.4. Instal·lacions**

L'empresa adjudicatària haurà de tenir unes instal·lacions adequades pel correcte funcionament del servei amb capacitat d'ampliació per a situacions excepcionals i amb alta disponibilitat.

##### **1.3.4.1. Seguiment de l'activitat**

Seguiment operatiu: el coordinador del servei tindrà com a tasques les establertes al punt 4.3.2.2.

Seguiment executiu: Es lliurarà un informe detallat amb el resultat de l'activitat mensual del call center, com a mínim amb els següent indicadors de seguiment segons la tipologia de trucada:

- ✓ Abonament només venda
- ✓ Abonament venda + bescanvi
- ✓ Abonament només bescanvi
- ✓ Incidència
- ✓ Informació. Desglossat en aquestes subcategories: informació pràctica, informació sobre els espectacles, abonaments, xecs regal, preus i descomptes, compra web i altres.
- ✓ Venda d'entrades
- ✓ Reclamació
- ✓ Modificació. Desglossat en aquestes subcategories: suspensió de funció, canvi d'entrades d'abonats i altres

Aquests indicadors poden incrementar-se en funció de les necessitats.

Memòria anual: el call center presentarà un resum estadístic de la gestió anual. Aquesta memòria haurà de contenir, també, informació de la disponibilitat del servei i de les incidències tècniques produïdes durant el període i el seu impacte en la prestació de dit servei.

##### **1.3.4.2. Formació**

Des de la data d'adjudicació fins a la data d'entrada en funcionament del sistema, el TNC efectuarà sessions de formació als diversos usuaris i tècnics de l'adjudicatari. L'empresa adjudicatària farà el manteniment d'aquesta formació i realitzarà totes les formacions que s'escaiguin per mantenir informat el personal destinat al servei.

La formació es realitzarà sempre sense perjudicar el nivell de servei, per tant és possible que calgui fer-la fora de l'horari d'atenció.

##### **1.3.5. Vacances**

Amb independència de quan es facin les vacances, caldrà garantir que l'equip restant estarà correctament dimensionat per tractar la demanda del període en qüestió.

A finals d'any, l'empresa adjudicatària hauria de comunicar el calendari de festius de l'any nou per tal de coordinar-les amb les recursos interns i garantir que es compleixen els requisits d'aquest plec.

#### **1.4. MODEL TECNOLÒGIC**

L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una plataforma telefònica amb capacitat suficient per acomodar tots els llocs de treball degudament equipats en una única plataforma, així com tenir la possibilitat de disposar de llocs d'atenció telemàtica dins de la seva plataforma sense malmetre els llocs d'atenció telefònica.

Aquesta organització obeeix a criteris de funcionalitat i per tant pot ser susceptible de canvis i adaptació segons noves necessitats del Servei.

##### **1.4.1. Infraestructura tecnològica**

Actualment es disposa d'un número de capçalera 933065720 i una centraleta que deriva les trucades 933065700, que es mantindran.

###### **1.4.1.1. Requisits de veu**

L'empresa adjudicatària proveirà els enllaços primaris que rebran les trucades dels usuaris al servei objecte del concurs corresponent al número 93 o el/els números que determini el TNC.

Els sistemes de veu de l'empresa adjudicatària hauran de disposar de les interfícies necessàries per a la connexió dels enllaços (analògics o digitals) necessaris.

L'empresa adjudicatària serà responsable de la connexió dels enllaços de xarxa pública als sistemes de veu.

L'empresa adjudicatària ha de disposar d'una centraleta telefònica amb un distribuïdor automàtic de trucades que garanteixi una atenció ràpida i de qualitat.

La centraleta ha de disposar de menús d'opcions configurables que permetin establir fluxos en base a les opcions marcades i assignar trucades a agents concrets segons les opcions triades.

La centraleta ha d'oferir la possibilitat de fer escoltes actives de les trucades entrants, amb l'objectiu de poder vetllar per la qualitat de l'atenció telefònica que s'ofereix a cada moment.

###### **1.4.1.2. Requisits de Lan**

L'empresa adjudicatària disposarà d'una infraestructura de xarxa d'àrea local d'alt rendiment, basada en Ethernet i TCP/IP com a protocols.

La xarxa WAN ha de disposar de les següents característiques principals:

- Sortida a Internet en alta disponibilitat per a diferents agents de telecomunicacions; si el servei d'algun operador cau, s'ha de poder balancejar cap a un altre.
- Suport durant l'horari de servei, amb acords SLA i amb temps de resposta i resolució.

#### Requisits específics d'ACD (Automatic Call Distributor) /PABX (Private Branch Exchange y Private Automatic Branch Exchange)

La PBAX, que actua com una ramificació de la xarxa telefònica, i l'ACD, que és el distribuïdor de trucades, han de complir els requisits següents:

- Fiabilitat de l'ACD, l'ACD ha de disposar d' una fiabilitat superior al 99,99% de disponibilitat del servei.
- L'ACD ha de ser escalable per a poder créixer en funció de les necessitats.
- Ha de permetre l'assignació d'agents a grups de treball.
- L'administració de trucades ha de poder ser gestionada amb diferents algoritmes: circular, lineal i d'agent en espera més llarga.
- Ha d' incloure missatges d'avís de demora que s'emetin a intervals programats per a trucades en espera, a clients en una cua o un altre tipus d'informacions.
- Ha de proporcionar una supervisió discreta de l'activitat dels agents per a garantir la qualitat; les funcionalitats de monitorització de supervisió inclouran opcions de supervisió.
- Ha de permetre la generació d'informes amb estadístiques de rendiment d'agent.

#### **1.4.1.3. Eina d'enregistrament**

Es requereix un sistema d'informes avançat i configurable. S'han de poder extreure informes que reflecteixin les trucades.

#### **1.4.1.4. Gravació de trucades**

L'empresa adjudicatària ha de disposar d'un sistema de gravació de les trucades, que permeti la seva localització de forma àgil. El sistema haurà de permetre gravar el 100% de les trucades.

En la locució de benvinguda telefònica, a través de qualsevol dels números de capçalera, s'ha d'oferir l'opció de conèixer d'informar de les condicions legals i d'ús del servei. En les condicions legals s'informa de la gravació de les trucades i el tractament i la protecció de les dades d'acord amb allò que preveu el Reglament General de Protecció de Dades. La locució serà prèviament validada pel TNC.

#### **1.4.1.5. Instal·lació del sistema de ticketing**

Els equipaments informàtics de l'empresa adjudicatària ha de permetre, en el cas que sigui necessari, la correcta instal·lació de la plataforma de ticketing del Teatre Nacional de Catalunya per tal de poder donar cobertura al servei.

El Teatre Nacional de Catalunya donarà suport per a la instal·lació del tiqueting de la plataforma de venda i vetllarà pel correcte manteniment i ús del software de la plataforma de venda per part de l'empresa adjudicatària.

#### **1.4.1.6. Sistema de pagament – TPV Virtual**

El Teatre Nacional de Catalunya proveirà d'un mòdul d'administració, via internet, d'un TPV Virtual que permet el comerç amb diferents tipus de targeta.

#### **1.4.2. Lloc de l'agent**

L'empresa adjudicatària equiparà els llocs de treball dels agents amb tot l'equipament necessari per al seu funcionament (PC, monitor, sistema operatiu, programari específic, telèfon, cascs, etc).

La configuració dels PC haurà de ser l'adequada en tot moment per a l'execució dels aplicatius d'agent, i per a la utilització de les aplicacions que el TNC posa a disposició de l'empresa adjudicatària.

### **1.5. AVALUACIÓ DEL SERVEI**

L'empresa adjudicatària ha de facilitar la informació sobre el nivell d'activitat del servei. Haurà de disposar d'una eina d'enregistrament i monitorització que permeti extreure informació quantitativa i qualitativa del servei.

El call center ha de garantir la cobertura dels serveis telefònics a un nivell igual o superior al 95%.

Qualsevol detecció reiterada de defectes, incorreccions o errades repetitives en els indicadors, serà motiu de penalització.

Als efectes de control i seguiment del servei es definirà una estructura de gestió que comptarà amb les següents figures:

- Per part del TNC es designarà una persona, (responsable del contracte), com interlocutor habitual per efectuar el seguiment que serà el responsable de rebre tota la documentació i altra informació relativa al projecte.
- Per part de l'adjudicatari o adjudicatària es designarà una persona que serà el responsable de la implantació i explotació de tots els serveis contractats i de la coordinació de tots els recursos assignats al projecte pel propi adjudicatari o adjudicatària.

#### **1.5.1. Acord de nivell del servei (ANS)**

Es fonamental disposar d'un bloc d'indicadors que aportin informació sobre el nivell d'atenció i les incidències, per analitzar la causa i planificar les accions correctives en funció de la freqüència en que es produeixin aquestes incidències.

Aquests indicadors s'establiran per fer el seguiment de:

1. Nivell d'atenció telefònica
2. Accessibilitat al servei
3. Aspectes formals dels operadors
4. Gestió del temps
5. Avaluació de la qualitat en l'atenció de les peticions

#### **1.6. REQUISITS DE SEGURETAT**

Els requisits de seguretat són els següents:

- L'accés al sistema de call center es realitza prèvia identificació i autenticació de l'usuari.
- La definició de les funcions permeses a cada usuari es fa mitjançant rols.

#### **1.7. MODEL D'IMPLANTACIÓ**

Les empreses licitadores han d'aportar la proposta detallada del pla d'implantació amb les tasques que els corresponen per a la posada en marxa del servei.

El Pla d'Implantació definitiu haurà de ser lliurat com a màxim de 5 dies hàbils després de la signatura del contracte.

El pla ha de contemplar la implantació de:

- La infraestructura tecnològica: telecomunicacions, programari, maquinari de veu i dades, xarxa local, etc.
- La infraestructura organitzativa: contractació d'agents, organigrama, formació, etc.
- La infraestructura funcional: procediments, processos, qualitat, seguiment, etc.

Un cop adjudicat el contracte es definirà un comitè de seguiment per a la posada en marxa, amb les persones que designin el TNC i l'empresa adjudicatària.

L'empresa licitadora haurà de presentar una proposta de transició que contempli tant la recepció com el retorn del servei.

El cost econòmic i temporal de dita preparació/adequació correrà a càrrec de l'adjudicatari per tant és responsabilitat de l'empresa adjudicatària disposar de les infraestructures necessàries i assolir la formació adient per iniciar la prestació en condicions òptimes, sense que el servei es vegi penalitzat en la seva qualitat.

El TNC es reserva el dret a endarrerir la posada en marxa del servei si detecta que no es podrà fer en les condicions òptimes, i amb la qualitat necessària. Els costos que se'n puguin derivar pel que fa al manteniment del servei actual, degut a la impossibilitat de la posada en marxa de la nova prestació, correrà a càrrec del nou adjudicatari, essent motiu de finalització de contracte el seu incompliment.

##### **1.7.1. Retorn del servei:**

L'empresa licitadora haurà de presentar un pla de devolució del servei quan finalitzi el contracte i la continuïtat del Servei sigui associada a un altre operador.

El retorn del servei serà a càrrec de l'empresa adjudicatària. Totes les accions relacionades amb el retorn del servei seran supervisades i validades pel TNC. El temps de transició estimat serà de 1 mes des de la finalització del contracte actual en vigor

Aquest pla de devolució, haurà d'especificar com a mínim les qüestions següents:

- Cronograma d'actuacions.
- Quantificació de recursos que es consideren necessaris per a realitzar la transferència.
- Mètodes previstos per a la transferència de coneixements.
- Requisits que cal fer al nou adjudicatari per a contemplar el traspàs de coneixement i tecnologia, per tipus de servei.
- Documentació tècnica que es lliurarà i terminis per fer-ho.
- Documentació funcional elaborada.

## 4 TERMINIS D'EXECUCIÓ DEL SERVEI

---

El servei es prestarà per una durada de dos anys, des del dia 1 de setembre de 2026 al 31 d'agost de 2028. Per tant, inclou dues temporades teatrals, 2026-2027 i 2027-2028.

## 5 ALTRES OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

---

Complir estrictament les disposicions vigents en matèria de legislació laboral, conveni del sector, legislació social de prevenció de riscos laborals, integració social de les persones amb discapacitat, legislació fiscal, de protecció de dades personals i ambiental.

Aquesta contractació comporta la subrogació del personal que actualment presta els serveis al TNC, d'acord amb l'article 20 del III Conveni col·lectiu d'àmbit estatal del sector de contact center, aprovat mitjançant la Resolució de 30 de maig de 2023 (codi de conveni núm. 99012145012002).

Gemma Casas Capdevila  
Directora de Comunicació i Màrqueting  
Barcelona, 3 de juny de 2026