



## INFORME JUSTIFICATIU PER LA REALITZACIÓ D'UN EXPEDIENT DE CONTRACTACIÓ

### DADES DE LA CONTRACTACIÓ

**Unitat Promotora:** Departament de Comunicació i Màrqueting

Tipus de contracte: Serveis

**Núm. d'expedient:** TNC-2026-103

Procediment: OBERT SIMPLIFICAT ABREUJAT

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

**Valor estimat del contracte (sense IVA): 23.300,00 €**

Aquest valor estimat s'ha calculat d'acord amb l'article 101 de la LCSP i inclou la totalitat de les prestacions previstes durant la vigència del contracte.

Temporada 2026-2027		Temporada 2027-2028	
Any 2026	Any 2027	Any 2027	Any 2028
Setembre-Desembre	Gener-Agost	Setembre-Desembre	Gener-Agost
3.890,00 €	7.760,00 €	3.890,00 €	7.760,00 €
<b>11.650,00 €</b>		<b>11.650,00 €</b>	
<b>23.300,00€</b>			

**Pressupost base de licitació (sense IVA): 23.300,00 €**

**IVA aplicable (21%): 4.893,00 €**

**Pressupost base de licitació (IVA inclòs): 28.193,00 €**

El pressupost base de licitació constitueix el límit màxim de despesa que pot assumir l'òrgan de contractació per a aquest contracte, de conformitat amb els articles 100 i 102 de la LCSP.

El TNC no es troba obligat a exhaurir l'import màxim de 11.650,00€ IVA exclòs per temporada. Només es facturaran els serveis efectivament prestats d'acord amb els preus unitaris d'adjudicació.

**Partida pressupostària:** 0409060103

**Exercici pressupostari:** 2026, 2027, 2028

La distribució de les anualitats és la següent:

**Any 2026 set-des:**..... 3.890,00 €  
Import IVA (21%):..... 816,90 €  
Import total IVA inclòs..... 4.706,90 €

**Any 2027:** ..... 11.650,00 €  
Import IVA (21%):..... 2.446,50 €  
Import total IVA inclòs..... 14.096,50 €

**Any 2028 gen-agost:** ..... 7.760,00 €  
Import IVA (21%):..... 1.629,60 €  
Import total IVA inclòs..... 9.839,60 €

## IMPORTS I LOTS

Es pot marcar més d'una opció:

- PREU FET  
 PREU variable (honoraris, tarifes, cànon...)  
 PREUS UNITARIS (preu /hora...) Preu segons la tipologia de trucada; els preus màxims consten en el quadre següent

PREUS UNITARIS SEGONS TIPOLOGIA DE LA TRUCADA	
Preu en euros/trucada (IVA EXCLÒS)	Preu màxim
Abonament només venda	3,41 €
Abonament venda + bescanvi	6,19 €
Abonament només bescanvi	6,19 €
Incidència	2,59 €
Informació	2,80 €
Venda d'entrades	3,41 €
Reclamació	2,59 €
Modificació (suspensió funció, canvi entrades d'abonats o similar)	2,59 €

El càlcul dels preus unitaris es basa en els preus de mercat observats en la licitació anterior i incrementats un 3,2% per ajustar-los a l'increment de l'IPC (segons el Càlcul de variacions de l'IPC de l'INE), i l'augment de costos laborals i les necessitats de compliment normatiu. Aquestes raons justifiquen que els preus unitaris màxims no siguin un impediment per a la continuïtat dels serveis i que es puguin seguir complint els estàndards de qualitat necessaris.

Així mateix, el càlcul dels preus unitaris ha tingut en compte el III Conveni col·lectiu d'àmbit estatal del sector de contact center, aprovat mitjançant la Resolució de 30 de maig de 2023, de la Direcció General de Treball, publicat al Butlletí Oficial de l'Estat núm. 137 de 9 de juny de 2023.

## DIVISIÓ EN LOTS

- Sí (Especificar quins):
- NO, per la naturalesa o objecte del contracte no procedeix la divisió en lots.
- NO perquè dificulta l'execució correcta des del punt de vista tècnic;
- NO perquè genera risc en implicar la necessitat de coordinar l'execució de les diferents prestacions
- NO es disposen de recursos propis a l'empresa per realitzar l'objecte del contracte.

## DURADA

Durada del contracte: 2 anys, des de l'1 de setembre de 2026 al 31 d'agost de 2028.

Temporada 2026-2027: setembre 2026—agost 2027 (12 mesos)

Temporada 2027-2028: setembre 2027—agost 2028 (12 mesos)

Pròrrogues:

- NO  
 Sí

## OBJECTE

Aquesta contractació té com a objecte el servei d'un call center (canal telefònic) per dur a terme la venda d'entrades i altres productes, la gestió d'abonaments, la reserves de xecs regals i el suport als usuaris del Teatre Nacional de Catalunya, SA.

Els serveis que ha d'oferir l'atenció telefònica del call center 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

## JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT A SATISFER

El Teatre Nacional de Catalunya, SA. no disposa d'un servei d'atenció telefònica als usuaris especialitzat en la venda i gestió d'entrades i altres productes i serveis propis del Teatre. El canal telefònic és un canal de venda imprescindible dins de l'estratègia del Teatre d'apropar-se i adequar-se a les necessitats dels seus usuaris i oferir una qualitat excel·lent en tot el procés de compra.

Aquesta contractació comporta 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).

## LLOC DE LLIURAMENT/PRESTACIÓ DEL SERVEI

- BARCELONA  
 ALTRES:

## MODIFICACIONS CONTRACTUALS:

El contracte pot admetre modificacions durant la seva execució?

- SÍ  
 NO

## CONDICIONS D'ADSCRIPCIÓ DE MITJANS PERSONALS AL CONTRACTE

- NO

## CRITERIS PER ACREDITAR LA SOLVÈNCIA

**La solvència econòmica i financera que hauran de complir els licitadors serà:**

- Volum anual de negocis en l'àmbit al qual es refereix el contracte, referit com a màxim als tres últims exercicis disponibles en funció de la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresari, en la mesura que es disposi de les referències del volum de negocis.

L'any de major volum de negocis dels tres últims conclusos haurà de ser com a mínim de **17.475,00€**

**La solvència tècnica i professional que hauran de complir els licitadors serà:**

▮ Una relació dels principals treballs d'igual o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte del contracte, realitzats els últims tres anys, que inclogui import, dates i el destinatari, públic o privat, d'aquests.

L'import anual exigible com executat durant l'any de major execució del període citat és de **8.155,00€**

## CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

### A. CRITERIS VALORABLES MITJANÇANT FÓRMULES AUTOMÀTIQUES \_\_\_\_\_ FINS A 100 PUNTS

Fórmula aplicable: La fórmula que s'aplicarà per calcular els punts serà la següent:

$$P_v = \left[ 1 - \left( \frac{O_v - Om}{IL} \right) \times \left( \frac{1}{VP} \right) \right] \times P$$

On:  $P$  = Puntuació de l'oferta a Valorar;  $P$  = Punts criteri econòmic;  $Om$  = Oferta Millor;  
 $O_v$  = Oferta a Valorar;  $IL$  = Import de Licitació;  
 $VP$  = Valor de Ponderació (el VP és = 1)

#### A.1. Oferta econòmica (criteri preu) \_\_\_\_\_ Fins a 90 punts

Es valoraran individualment les ofertes presentades per a cadascun dels preus unitaris màxims establerts. Els licitadors han de presentar una oferta que sigui igual o inferior als preus unitaris màxims. La presentació d'una oferta que superi un sol preu unitari màxim invalidarà l'oferta en el seu conjunt i comportarà l'exclusió del licitador.

- Abonament només venda \_\_\_\_\_ Fins a 10 punts
- Abonament venda + bescanvi \_\_\_\_\_ Fins a 15 punts
- Abonament només bescanvi \_\_\_\_\_ Fins a 15 punts
- Incidència \_\_\_\_\_ Fins a 10 punts
- Informació \_\_\_\_\_ Fins a 10 punts
- Venda d'entrades \_\_\_\_\_ Fins a 10 punts
- Reclamació \_\_\_\_\_ Fins a 10 punts
- Modificació (suspensió funció, canvi entrades d'abonats o similar) \_\_\_\_\_ Fins a 10 punts

#### A.2 Altres criteris automàtics (criteri d'inserció) \_\_\_\_\_ Fins a 10 punts

S'atorgarà 5 punts per a cada persona treballadora amb discapacitat igual o superior al 33%, que l'empresa adscriu a l'execució del contracte, fins a un màxim de 10 punts.

Aquest criteri contribueix a l'assoliment d'objectius socials d'integració laboral de persones amb discapacitat, en coherència amb el que estableix l'article 145 de la LCSP. La seva finalitat és fomentar la participació activa d'aquest col·lectiu en l'execució del contracte, generant oportunitats reals d'ocupació. Es tracta d'un mecanisme que promou la igualtat d'oportunitats i la inclusió, garantint una aplicació proporcional i vinculada a l'objecte del contracte.

### TERMINI DE GARANTIA DEL CONTRACTE

NO, per la naturalesa del contracte

### RÈGIM DE PAGAMENTS

PAGAMENT ÚNIC:

PAGAMENT FRACCIONAT: Pagament mensual.

### SUBCONTRACTACIÓ DEL CONTRACTE:

SÍ, llevat de les tasques de coordinació dels serveis.

NO.

**CESSIÓ DEL CONTRACTE:**

El contracte pot ser cedit a tercers?  SÍ  NO

**ALTRES DADES D'INTERÈS**

- PROPIETAT INTEL·LECTUAL:
- DEURE DE GUARDAR SECRET
- CLÀUSULES DE CONFIDENCIALITAT
- CLÀUSULES DE PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

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