



EXP.: TNC-2026-103

INFORME SOBRE LA LICITACIÓ PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE CALL CENTER DEL TEATRE NACIONAL DE CATALUNYA, S.A.

MOTIUS DE LA NO DIVISIÓ EN LOTS

Aquest informe tècnic té per finalitat la justificació dels motius pels quals no es pot fer la divisió en lots per a la contractació del servei de call center del Teatre Nacional de Catalunya, S.A.

D'acord amb l'article 99.3.b) de la Llei 9/2017 de Contractes del Sector Públic, la no divisió del contracte en lots es pot justificar per raons tècniques, quan la realització independent de les diverses prestacions compreses a l'objecte del contracte dificulti des d'un punt de vista tècnic la seva correcta execució o quan la naturalesa de l'objecte del contracte faci imprescindible coordinar l'execució de les diferents prestacions i, per tant, es considera que no és possible la correcta execució, si hi ha una pluralitat de contractistes.

En la present contractació, es considera que la divisió en lots dificultaria la correcta execució del mateix, tant des d'un punt de vista estratègic com tècnic, pels motius següents:

- **Coherència estratègica i comunicativa:** l'estratègia de comercialització dels productes del TNC es fonamenta en la coherència del missatge i en la millora contínua de l'experiència de l'usuari. La fragmentació del servei en diversos lots podria generar disfuncions en la comunicació amb el públic i comprometre els objectius estratègics de venda, transmissió de la informació i posicionament de la institució.
- **Complexitat organitzativa i tècnica:** la naturalesa del servei de call center exigeix una gestió integrada i coordinada de totes les funcions. La seva divisió en lots comportaria dificultats en l'organització, en la coordinació operativa i en el control de la qualitat del servei, afectant negativament l'eficiència i la correcta execució de les prestacions contractades.

Així mateix, cal destacar que les prestacions que integren l'objecte del contracte estan estretament interrelacionades i no disposen d'una substantivitat pròpia que en permeti una execució independent sense perjudicar el conjunt del servei. La seva separació en diferents lots en dificultaria la gestió tècnica i la necessària coherència operativa.

D'acord amb les raons exposades en aquest informe, no procedeix la divisió del contracte indicat en lots.

Gemma Casas
Directora de Comunicació i Màrqueting
Barcelona, 2 de juny de 2026