



**PLEC DE CLÀUSULES ADMINISTRATIVES PARTICULARS PER A LA
CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE CALL CENTER DEL TEATRE NACIONAL DE
CATALUNYA, SA**

Procediment obert simplificat abreujat

Expedient TNC-2026-103

1.- DADES DE L'ENS CONTRACTANT

Òrgan de contractació: Directora Executiva del TNC

Organisme destinatari de la prestació: Departament de Comunicació i Màrqueting

Responsable del contracte: Gemma Casas, Directora de Comunicació i Màrqueting

Perfil del contractant: <https://contractaciopublica.cat/ca/perfils-contractant/detall/TNC?categoria=0>

2.- TIPUS DE CONTRACTE

- Serveis

3.- OBJECTE DEL CONTRACTE

Descripció: 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

Número d'expedient: TNC-2026-103

CPV: 79511000-9 Serveis de telefonista

64214200-1 Serveis de centraletes telefòniques

Lots: No.

Vegeu informe justificatiu.

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).

4.- VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE

Valor estimat del contracte: 23.300,00€

El desglossament del valor estimat del contracte és el següent:

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 €
11.650,00€		11.650,00€	
23.300,00€			

Mètode de càlcul emprat: 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.

5.- PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ

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

IVA aplicable (21%): 4.893,00 €

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

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.

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 €

6.- PREU

Serveis: El sistema de determinació del preu és per preus unitaris, segons la tipologia de la trucada, d'acord amb el desglossament 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 €

Revisió de preus: No prevista.

7.- VIGÈNCIA DEL CONTRACTE

Termini d'execució del servei: Dos (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.

8- TRAMITACIÓ DE L'EXPEDIENT I PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ

La forma de tramitació de l'expedient és ordinària i el procediment d'adjudicació és l'obert simplificat abreujat, d'acord amb l'article 159.6 de la LCSP.

9.- APTITUD PER CONTRACTAR

Estan facultades per participar en aquesta licitació i subscriure el contracte corresponent les persones físiques o jurídiques, espanyoles o estrangeres, que tinguin plena capacitat d'obrar i no incorrin en cap de les prohibicions de contractar establertes a l'article 71 de la LCSP.

Habilitació empresarial o professional exigible per a la realització de les prestacions objecte del contracte: **NO**.

10.- SOLVÈNCIA ECONÒMICA I TÈCNICA DE LES EMPRESES LICITADORES

Per participar en aquesta licitació, cal complir els requisits de solvència següents:

SOLVÈNCIA ECONÒMICA I FINANCERA:

La solvència econòmica i financera de l'empresari s'ha d'acreditar pel mitjà següent:

- 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€.

El volum anual de negocis del licitador o candidat s'ha d'acreditar per mitjà dels seus comptes anuals aprovats i dipositats al Registre Mercantil, si l'empresari està inscrit en el Registre i, en cas contrari, pels dipositats en el Registre oficial en què hagi d'estar inscrit. Els empresaris individuals no inscrits en el Registre Mercantil han d'acreditar el seu volum anual de negocis mitjançant els seus llibres d'inventaris i comptes anuals legalitzats pel Registre Mercantil.

SOLVÈNCIA TÈCNICA I PROFESSIONAL:

Els empresaris o professionals han d'acreditar la solvència tècnica pel mitjà següent:

- 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€

Els serveis efectuats s'han d'acreditar mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic, i quan el destinatari sigui un comprador privat, mitjançant un certificat expedit per aquest. Si manquen els certificats de bona execució, la relació de treballs es podrà acreditar mitjançant una declaració responsable signada per l'empresari.

L'adjudicatari no haurà d'acreditar el compliment dels requisits de solvència econòmica i financera i solvència tècnica si l'òrgan de contractació no li ho requereix expressament.

11.- TERMINI DE PRESENTACIÓ DE LES OFERTES

El termini és de 10 dies hàbils comptats des de l'endemà de la publicació de l'anunci de licitació al Perfil del contractant allotjat a la Plataforma de Serveis de Contractació Pública (PSCP).

12.- PRESENTACIÓ DE DOCUMENTACIÓ I DE LES OFERTES

La licitació serà electrònica i es tramitarà mitjançant l'eina de presentació telemàtica d'ofertes integrades amb la PSCP.

Podeu obtenir més informació sobre el funcionament de l'eina de presentació d'ofertes telemàtiques en l'enllaç següent:

<https://contractacio.gencat.cat/ca/gestionar-contractacio/contractacio-electronica-administracio/e-Licita/presentacio-telematica-ofertes/>

El contingut de l'oferta que ha de presentar cada licitador serà el següent:

1) Declaració responsable (Annex 1)

Les empreses licitadores han de presentar una declaració responsable, la qual es troba com a plantilla inclosa en l'eina de presentació telemàtica de les ofertes, mitjançant la qual declaren:

- Que la societat està constituïda vàlidament i que de conformitat amb el seu objecte social es pot presentar a la licitació, així com que la persona signatària de la declaració responsable té la deguda representació per presentar la proposició i la declaració.
- Que no està incursa en prohibició de contractar.
- Que disposa de les autoritzacions i/o habilitacions necessàries per exercir l'activitat.
- Que compleix amb la resta de requisits que s'estableixen en aquest plec.
- Si s'escau, que compleix amb els requisits de solvència econòmica i tècnica o professional que exigeix el plec.

Així mateix, s'ha d'incloure el nom, cognom i NIF de la persona o les persones autoritzades per accedir a les notificacions electròniques, així com les adreces de correu electrònic i, addicionalment, els números de telèfon mòbil on rebre els avisos de les notificacions. Per tal de garantir la recepció de les notificacions electròniques, es recomana designar més d'una persona autoritzada a rebre-les, així com diverses adreces de correu electrònic i telèfons mòbils on rebre els avisos de les posades a disposició.



- En el cas d'empreses que concorrin a la licitació amb el compromís d'agrupar-se en unió temporal d'empreses si resulten adjudicatàries del contracte, cadascuna ha de presentar la declaració responsable. A més de les declaracions responsables, han d'aportar un document on consti el compromís de constituir-se formalment en unió temporal en cas de resultar adjudicatàries del contracte.
- En el cas que l'empresa licitadora recorri a la solvència i mitjans d'altres empreses de conformitat amb el que preveu l'article 75 de la LCSP, ha d'indicar aquesta circumstància en la declaració responsable i s'ha de pronunciar sobre l'existència del compromís de disposar d'aquests mitjans.
- Les empreses estrangeres han d'indicar en la declaració responsable la submissió als jutjats i tribunals espanyols de qualsevol ordre per a totes les incidències que puguin sorgir del contracte, amb renúncia expressa al seu fur propi.
- Les empreses inscrites en el Registre Electrònic d'Empreses Licitadores (RELI) de la Generalitat de Catalunya o en el Registre oficial de licitadors i empreses classificades de l'Estat (ROLECE), només estan obligades a indicar la informació que no figuri inscrita en aquests registres, o que no hi consti vigent o actualitzada. En tot cas, aquestes empreses han d'indicar en dita declaració responsable la informació necessària que permeti a l'òrgan de contractació, si escau, accedir als documents o certificats justificatius corresponents.

2) Oferta econòmica, segons el model **Annex 2** que apareix com a plantilla a l'eina de presentació telemàtica de les ofertes.

13.- OBERTURA DE LES OFERTES

D'acord amb el previst a l'article 159.6.d) de la LCSP, l'obertura de les ofertes no es celebrarà en acte públic i es durà a terme a través de l'eina electrònica "Presentació telemàtica d'ofertes" per tal de garantir que no es realitzi fins que hagi finalitzat el termini de presentació d'ofertes.

La valoració de les ofertes s'efectua automàticament per mitjans electrònics, d'acord amb els criteris de la clàusula següent.

14.- CRITERIS D'ADJUDICACIÓ AMB FÓRMULES AUTOMÀTIQUES

Les ofertes presentades en la present licitació es valoraran mitjançant els criteris d'adjudicació següents:

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)

La fórmula anterior s'aplicarà a cadascun dels preus unitaris segons la taula de puntuació següent. Els licitadors no podran oferir un preu unitari superior als preus unitaris màxims. En cas que els preus unitaris oferts superin en un o més casos els preus unitaris màxims, el conjunt de l'oferta es considerarà invàlid i s'exclourà el licitador del procediment.

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 adscriuï 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.

La determinació de les ofertes que presentin uns valors anormalment baixos es durà a terme d'acord amb el procediment establert subrogr a l'article 149 de la LCSP. A tals efectes, l'òrgan de contractació considerarà que es tracta d'una oferta anormalment baixa si, previ anàlisi corresponent, identifica que concorren els paràmetres objectius següents:

La determinació de les ofertes que presentin uns valors anormalment baixos es durà a terme d'acord amb el procediment establert a l'article 149 de la LCSP. A tals efectes, l'òrgan de contractació considerarà que es tracta d'una oferta anormalment baixa si, previ anàlisi corresponent, identifica que concorren els paràmetres objectius següents:

a. Si concorre una empresa licitadora, es considera anormalment baixa l'oferta que compleixi els dos criteris següents:

1. Que l'oferta econòmica sigui un 25% més baixa que el pressupost de licitació.
2. Que la puntuació que li correspongui en la resta de criteris d'adjudicació diferents del preu sigui superior al 90% de la puntuació total establerta en el plec de clàusules administratives particulars.

b. Si concorren dues empreses licitadores, es considera anormalment baixa l'oferta que compleixi els dos criteris següents:

1. Que la puntuació que li correspongui en l'oferta econòmica sigui superior en més d'un 20% a la de l'altra oferta.
2. Que la puntuació que li correspongui en la resta de criteris d'adjudicació diferents del preu sigui superior en més d'un 20% a la puntuació més baixa.

c. Si concorren tres o més empreses licitadores, es considera anormalment baixa l'oferta que compleixi els dos criteris següents:

1. Que la puntuació que li correspongui en l'oferta econòmica sigui superior en més d'un 10% a la mitjana aritmètica de les puntuacions de totes les ofertes econòmiques presentades.
2. Que la puntuació que li correspongui en la resta de criteris d'adjudicació diferents del preu, sigui superior a la suma de la mitjana aritmètica de les puntuacions de les ofertes i la desviació mitjana d'aquestes puntuacions.

Per calcular la desviació mitjana de les puntuacions s'obtindrà, per a cada oferta, el valor absolut de la diferència entre la seva puntuació i la mitjana aritmètica de les puntuacions de totes les ofertes. La desviació mitjana de les puntuacions és igual a la mitjana aritmètica d'aquests valors absoluts.

En el supòsit que una o diverses de les ofertes presentades incorrin en presumpció d'anormalitat, la Unitat promotora del contracte requerirà a l'/les empresa/es licitadora/es que l'/les hagi/n presentat perquè les justifiquin i desglossin raonadament i detalladament el baix nivell dels preus, o de costos, o qualsevol altre paràmetre sobre la base del qual s'hagi definit la anormalitat de l'oferta.

Per aquest motiu, requerirà a l'/les empresa/es licitadora/es, les precisions que consideri oportunes sobre la viabilitat de l'oferta i les pertinents justificacions.

L'empresa licitadora disposarà d'un termini de 3 dies per presentar la informació i els documents que siguin pertinents a aquests efectes.

Aquest requeriment es comunicarà a l'empresa mitjançant comunicació electrònica a través de l'e-NOTUM, integrat amb la Plataforma de Serveis de Contractació Pública, d'acord amb la clàusula vuitena d'aquest plec.

Transcorregut aquest termini, si la Unitat promotora de contractació no rep la informació i la documentació justificativa sol·licitada, ho posarà en coneixement de l'òrgan de contractació i es considerarà que la proposició no podrà ser complerta, quedant l'empresa licitadora exclosa del procediment.

Si la Unitat promotora rep la informació i la documentació justificativa sol·licitada dins de termini, l'avaluarà i elevarà la corresponent proposta d'acceptació o rebutjament de la proposició, degudament motivada, a l'òrgan de contractació, per tal que aquest decideixi, previ l'assessorament tècnic del servei corresponent, o bé l'acceptació de l'oferta, perquè considera acreditada la seva viabilitat, o bé, en cas contrari, el seu rebutjament.

L'òrgan de contractació rebutjarà les ofertes incurses en presumpció d'anormalitat si es basen en hipòtesis o pràctiques inadequades des d'una perspectiva tècnica, econòmica o jurídica. Així mateix, rebutjarà les ofertes si comprova que són anormalment baixes perquè vulnereu la normativa sobre subcontractació o no compleixen les obligacions aplicables en matèria mediambiental, social o laboral, nacional o internacional, inclòs l'incompliment dels convenis col·lectius sectorials vigents.

En casos d'empat en les puntuacions obtingudes per les ofertes de les empreses licitadores, es resoldrà mitjançant l'aplicació per ordre dels criteris dictats segons l'article 147.2 LCSP, referits al moment de finalització del termini de presentació d'ofertes.

15.- DETERMINACIÓ DE LA MILLOR OFERTA. ADJUDICACIÓ I FORMALITZACIÓ

L'adjudicació del contracte es farà utilitzant els criteris de valoració automàtica enunciats, basats en el principi de millor relació qualitat-preu, en què s'haurà d'avaluar segons criteris econòmics i qualitatius.

L'òrgan de contractació acordarà l'adjudicació del contracte a l'empresa que hagi formulat l'oferta amb una millor relació qualitat-preu, dins del termini de **5 dies hàbils** següents a la recepció de l'informe proposat.

La licitació només es podrà declarar deserta quan no hi hagi cap oferta o proposició admissible, d'acord amb els criteris dels plecs. Aquesta declaració s'ha de publicar en el perfil del contractant.

La resolució d'adjudicació, que ha de ser motivada, s'ha de notificar a les empreses licitadores mitjançant notificació electrònica a través de l'E-NOTUM, d'acord amb el que disposa la disposició addicional quinzena de la LCSP. També es publicarà en el perfil del contractant.

El contracte s'entendrà formalitzat mitjançant la signatura de la resolució d'adjudicació per part de l'adjudicatari en el termini de 5 dies hàbils següents a la notificació de l'adjudicació.



Aquesta resolució es publicarà en un termini no superior a 15 dies naturals en el perfil del contractant i es comunicarà al Registre Públic de Contractes de la Generalitat de Catalunya, per a la seva inscripció.

En el supòsit que l'empresa adjudicatària sigui una Unió Temporal d'Empreses (UTE), aquesta haurà d'estar formalment constituïda abans de la formalització del contracte.

16.- DRETS I OBLIGACIONS DE LES EMPRESES LICITADORES I ADJUDICATÀRIES

Normativa laboral

L'empresa adjudicatària haurà de complir amb les condicions salarials dels treballadors, d'acord amb el conveni col·lectiu sectorial que sigui d'aplicació i amb totes les mencions requerides per la LCSP i les seves normes de desenvolupament.

Protecció de dades

A) Informació pels LICITADORS

- Denominació de l'activitat de tractament: Gestió de les dades personals incloses en la documentació de les empreses licitadores per gestionar tot el procediment de contractació.
- Responsable del Tractament: Teatre Nacional de Catalunya, SA, amb domicili a Barcelona, Plaça de les Arts, 1 (08013).
- Delegat de Protecció de dades: Contacte: dadespersonals@tnc.cat
- Finalitats: Gestionar i complir la relació establerta (incloent: la promoció de l'activitat, la gestió de l'expedient jurídic de contractació, la formalització i l'arxiu dels contractes i les escriptures, la gestió de la comptabilitat, el compliment d'obligacions impositives, de facturació, de transparència i de control).
- Termini de conservació: Es limitarà al període que sigui necessari per donar compliment a la relació contractual i durant els terminis de prescripció de les accions civils, penals, administratives o de qualsevol altre tipus que poguessin derivar-se de l'activitat o servei prestat.
- Destinataris: Agència Tributària i altres administracions públiques, per al compliment d'obligacions de transparència i control, fiscals, així com a entitats financeres per a la gestió de cobraments i pagaments i autoritats judicials.
- Base de Legitimació: art. 6.1.b) del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD).
- Drets del licitador: L'exercici de drets d'accés, rectificació, supressió, portabilitat i limitació o oposició de pot sol·licitar mitjançant e-mail al Delegat de protecció de dades del TNC. També podrà presentar reclamació davant l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades (www.apdcat.cat).

B) Informació per L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'empresa adjudicatària es compromet a respectar en tot moment la normativa vigent en la matèria de protecció de dades de caràcter personal en el context de l'operació d'aquest contracte, fonamentalment el Reglament 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell del



27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la circulació d'aquestes dades (RGPD), la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i garantia dels drets digitals (LOPDGDD) i la seva normativa de desenvolupament.

D'acord amb l'article 33 de la LOPDGDD i la legislació de contractes del sector públic, aquesta contractació implica l'accés del contractista a dades de caràcter personal el tractament dels quals és responsable el TNC (Responsable del Tractament), així l'empresa adjudicatària tindrà la consideració d'encarregat del tractament, aplicant-se també el règim establert en el Reglament europeu (RGPD).

A aquest efecte, l'empresa adjudicatària haurà de signar el document d'encàrrec del tractament de dades personals que s'adjunta com a Annex 4 i la declaració responsable relativa al tractament de dades personals que s'adjunta com Annex 5.

El contractista haurà de garantir la protecció de les dades personals a les quals tingui accés en l'execució del contracte, aplicant les mesures de seguretat corresponents al nivell bàsic de l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), d'acord amb el que estableix el Marc de Ciberseguretat de Protecció de Dades (MCPD). S'adjunten les mesures de ciberseguretat de nivell bàsic com Annex 6.

El lloc on es realitzarà la prestació del servei és el local o edifici on estigui ubicada l'empresa contractista, encarregada del tractament. En aquest supòsit, el TNC, com a Responsable del Tractament es reserva el dret a realitzar auditories del local o edifici on estigui ubicada l'empresa contractista.

Es prohibeix expressament a l'empresa contractista (encarregat del tractament) d'incorporar les dades tractades a sistemes o suports diferents als acordats (Responsable del tractament), així com la realització de còpies en els seus sistemes ni tractament pel seu propi compte al marge de les instruccions del TNC.

La base de legitimació del tractament de les dades personals per l'encarregat del tractament és l'execució d'una relació jurídica contractual.

El tractament de les dades personals per l'encarregat del tractament es limitarà al període que sigui necessari per donar compliment a la relació contractual i durant els terminis de prescripció de les accions civils, penals, administratives o de qualsevol altre tipus que poguessin derivar-se de l'activitat o servei prestat.

Les dades tractades només podran cedir-se a les companyies asseguradores que efectivament subscriuguin la pòlissa amb el TNC igualment quan siguin requerides per les autoritats judicials o policials en exercici de les seves competències.

Les parts contractants únicament es comunicaran les dades de caràcter personal que siguin adequades, pertinents i no excessives en relació amb les necessitats derivades del present Contracte, garantint que les dades siguin exactes i posades al dia, obligant-se a comunicar a l'altra, sense dilació indeguda, aquelles que hagin estat rectificades i / o hagin de ser cancel·lades segons escaigui.

En cas d'incidències o violacions de seguretat que afectin a les dades personals que tracti l'encarregat, aquest les ha de comunicar al TNC com a Responsable del tractament sense dilació per a que pugui actuar en conseqüència.

També l'encarregat del tractament haurà de donar trasllat al Responsable del tractament les sol·licituds d'exercici de drets d'accés, rectificació, supressió, portabilitat i limitació que pugui arribar a rebre, sense dilació, perquè pugui atendre-les en temps i forma.

Clàusula ètica

1. Els alts càrrecs, personal directiu, càrrecs de comandament, càrrecs administratius i personal al servei de l'Administració pública i del seu sector públic, que intervenen, directament o indirectament, en el procediment de contractació pública estan subjectes al Codi de principis i conductes recomanables en la contractació pública i se'ls aplicaran les seves disposicions de forma transversal a tota actuació que formi part de qualsevol fase del procediment de contractació d'acord amb el grau d'intervenció i de responsabilitat en els procediments contractuals. La presentació de l'oferta per part dels licitadors suposarà la seva adhesió al Codi de principis i conductes recomanables en la contractació pública d'acord amb els compromisos ètics i d'integritat que formen part de la relació contractual.

2.1 Els licitadors, contractistes i subcontractistes assumeixen les obligacions següents:

- a) Observar els principis, les normes i els cànons ètics propis de les activitats, els oficis i/o les professions corresponents a les prestacions objecte dels contractes.
- b) No realitzar accions que posin en risc l'interès públic en l'àmbit del contracte o de les prestacions a licitar.
- c) Denunciar les situacions irregulars que es puguin presentar en els processos de contractació pública o durant l'execució dels contractes.
- d) Abstenir-se de realitzar conductes que tinguin per objecte o puguin produir l'efecte d'impedir, restringir o falsejar la competència com per exemple els comportaments col·lusoris o de competència fraudulenta (ofertes de resguard, eliminació d'ofertes, assignació de mercats, rotació d'ofertes, etc.).
- e) En el moment de presentar l'oferta, el licitador ha de declarar si té alguna situació de possible conflicte d'interès, als efectes del que disposa l'article 64 de la LCSP, o relació equivalent al respecte amb parts interessades en el projecte. Si durant l'execució del contracte es produís una situació d'aquestes característiques el contractista o subcontractista està obligat a posar-ho en coneixement de l'òrgan de contractació.
- f) Respectar els acords i les normes de confidencialitat.
- g) A més, el contractista haurà de col·laborar amb l'òrgan de contractació en les actuacions que aquest realitzi per al seguiment i/o l'avaluació del compliment del contracte, particularment facilitant la informació que li sigui sol·licitada per a aquestes finalitats i que la legislació de transparència i la normativa de contractes del sector públic imposen als contractistes en relació amb l'Administració o administracions de referència, sens perjudici del compliment de les obligacions de transparència que els pertoquin de forma directa per previsió legal.

2.2 Els licitadors, contractistes i subcontractistes, o llurs empreses filials o vinculades, es comprometen a complir rigorosament la legislació tributària, laboral i de seguretat social i, específicament, a no fer operacions financeres contràries a la normativa tributària en països que no tinguin normes sobre control de capitals i siguin considerats paradisos fiscals per la Unió Europea.

2.3 Totes aquestes obligacions i compromisos tenen la consideració de condicions especials d'execució del contracte.

2.4. Les conseqüències o penalitats de l'incompliment d'aquesta clàusula seran les següents:

- En cas d'incompliment dels apartats a), b), c), f) i g) de l'apartat 2.1 s'estableix una penalitat mínima de 0,60 euros per cada 1000 euros del preu del contracte, IVA exclòs, que es podrà incrementar de forma justificada i proporcional en funció de la gravetat dels fets. La gravetat dels fets vindrà determinada pel perjudici causat a l'interès públic, la reiteració dels fets o l'obtenció d'un benefici derivat de l'incompliment. En tot cas, la quantia de cada una de les penalitats no podrà excedir del 10% del preu del contracte, IVA exclòs, ni el seu total podrà superar en cap cas el 50% del preu del contracte.
- En el cas d'incompliment del que preveu la lletra d) de l'apartat 2.1 l'òrgan de contractació donarà coneixement dels fets a les autoritats competents en matèria de competència.
- En el cas d'incompliment del que preveu la lletra e) de l'apartat 2.1 l'òrgan de contractació ho posarà en coneixement de la Comissió d'Ètica en la Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya perquè emeti el pertinent informe, sens perjudici d'altres penalitats que es puguin establir.
- En el cas que la gravetat dels fets ho requereixi, l'òrgan de contractació els posarà en coneixement de l'Oficina Antifrau de Catalunya o dels òrgans de control i fiscalització que siguin competents per raó de la matèria.

D'altra banda, el contractista ha d'adequar la seva activitat als principis ètics i a les regles de conducta al contingut del Codi ètic del Teatre Nacional de Catalunya i del seu reglament, disponibles en la pàgina web: www.tnc.cat. Igualment, l'empresa contractista s'obliga a informar i a fer complir als seus empleats, i en el seu cas, als seus subcontractats el contingut de l'esmentada normativa.

En cas que l'empresa contractista tingui coneixement de l'incompliment del Codi ètic o del seu reglament, ja sigui per part dels seus empleats o per part dels seus subcontractats, ho haurà de comunicar al Responsable del Sistema d'informació intern del TNC, fent servir els canals establerts a tal efecte, en concret:

Per escrit

1. A través de correu postal, sent la bústia de correu postal: Plaça de les Arts, 1 - 08013 Barcelona (Barcelona) , a l'atenció del Responsable del Sistema d'informació intern.
2. Per mitjà electrònic habilitat a l'efecte: Sistema Intern d'Alertes del TNC (portal web)

Verbalment

1. Mitjançant reunió presencial amb el Responsable del Sistema d'informació interna podent ser la conversa gravada en un format segur, durador i accessible o recollida per escrit a

través d'una transcripció completa i exacta de la conversa realitzada pel personal responsable de tractar-la.

2. Via telefònica a través del número 900869759, podent ser la conversa gravada en un format segur, durador i accessible.

3. A través del sistema de missatgeria de veu al telèfon indicat, podent ser la conversa gravada en un format segur, durador i accessible.

Altres obligacions:

En matèria d'obligacions lingüístiques

1. L'empresa contractista ha d'emprar el català en les relacions amb l'Administració de la Generalitat derivades de l'execució de l'objecte d'aquest contracte. Així mateix, l'empresa contractista i, si escau, les empreses subcontractistes, han d'emprar, almenys, el català en els rètols, les publicacions, els avisos i en la resta de comunicacions de caràcter general que derivin de l'execució de les prestacions objecte del contracte.

2. En particular, l'empresa contractista ha de lliurar tota la documentació tècnica requerida per al compliment de l'objecte del contracte almenys en llengua catalana.

3. Així mateix, quan l'execució del contracte comporta que hi hagi personal amb tasques d'atenció al públic, l'empresa contractista ha d'assumir l'obligació que aquest personal tingui suficient coneixement de la llengua catalana per a dur a terme tasques d'atenció, d'informació i de comunicació en aquesta llengua.

4. En tot cas, l'empresa contractista i, si s'escau, les empreses subcontractistes queden subjectes en l'execució del contracte a les obligacions derivades de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística i de les disposicions que la desenvolupen.

Subrogació de personal

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).

L'empresa contractista s'obliga a subrogar-se com a ocupadora en les relacions laborals de les persones treballadores adscrites a l'execució d'aquest contracte, d'acord amb la informació sobre les condicions dels contractes respectius que es facilita en l'**Annex 3** d'aquest plec.

Així mateix, l'empresa contractista està obligada a proporcionar a l'òrgan de contractació la informació relativa a les condicions dels contractes de les persones treballadores que hagin de ser objecte de subrogació. En concret, com a part d'aquesta informació, s'obliga a aportar les llistes del personal objecte de subrogació indicant el conveni col·lectiu aplicable i els detalls de categoria, tipus de contracte, jornada, data d'antiguitat, venciment del contracte, salari brut anual de cada treballador, així com tots els pactes en vigor aplicables als treballadors als quals afecti la subrogació.

L'empresa contractista assumeix l'obligació de respondre dels salaris impagats als seus treballadors que hagin de ser objecte de subrogació, així com de les cotitzacions a la



Seguretat Social meritades, fins i tot en el supòsit que aquest contracte es resolgui i els treballadors siguin subrogats per una nova empresa contractista, sense que en cap cas l'obligació esmentada correspongui a aquesta última. En aquest cas, el TNC, una vegada acreditada la falta de pagament dels salaris esmentats, ha de procedir a la retenció de les quantitats degudes al contractista per garantir el pagament dels salaris esmentats, i a la no-devolució de la garantia definitiva mentre no se n'acrediti l'abonament.

17.- CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ

L'adjudicatari assumirà, com a condició especial d'execució, l'obligació d'aplicar a la plantilla que executi el contracte les condicions de treball establertes per l'últim conveni col·lectiu territorial vigent en què s'enquadri i desenvolupi la prestació contractual, sens perjudici de les millores que pugui establir.

L'incompliment parcial o el compliment defectuós de les condicions especials d'execució previstes en aquest plec podrà comportar la imposició a l'empresa contractista de penalitats conforme l'apartat 1 de l'article 192 de la LCSP.

18.- CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ DE CARÀCTER ESSENCIAL

En el marc de l'execució de la prestació objecte d'aquest plec, l'empresa adjudicatària haurà de donar compliment a la/ les següent/s condició/ons essencial/s:

- L'empresa adjudicatària resta obligada a atendre allò establert en la clàusula ètica prevista a l'apartat de "Drets i obligacions de l'empresa adjudicatària" d'aquest plec.
- L'empresa adjudicatària s'ha de comprometre a adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals o materials suficients a tals efectes.
- L'empresa adjudicatària s'ha de comprometre a la realització de l'execució del contracte en els termes descrits en la seva oferta.
- L'empresa adjudicatària es compromet a subrogar el 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).

L'incompliment d'aquestes condicions especials d'execució a les que s'atorga expressament el caràcter de condicions essencials pot comportar la resolució del contracte, d'acord amb l'article 211.1.f) de la LCSP.

19.- MODIFICACIÓ DEL CONTRACTE

NO. Sens perjudici de la possibilitat de recórrer a les modificacions contractuals no previstes en els plecs conforme el règim establert a l'article 205 de la LCSP, en el present contracte no es preveuen altres modificacions.

20.- CESSIÓ DEL CONTRACTE

NO es preveu la possibilitat de cedir el contracte.

21.- SUBCONTRACTACIÓ

S'admet la subcontractació, llevat de les tasques de coordinació dels serveis.

L'empresa contractista pot subcontractar amb tercers la realització parcial de la prestació objecte d'aquest contracte.

L'empresa contractista comunicarà a l'òrgan de contractació, per escrit, un cop adjudicat el contracte i com a molt tard a l'inici de l'execució d'aquest, la intenció de subcontractar i assenyalarà totes les dades que estableix l'apartat b) del punt 2 de l'article 215 de la LCSP.

La infracció de les condicions establertes a aquests plecs i a l'article 215.2 de la LCSP en relació a la subcontractació, així com la manca d'acreditació de l'aptitud de l'empresa subcontractista o de les circumstàncies determinants de la situació d'emergència o de les que fan urgent la subcontractació, tindrà, en funció de la repercussió en l'execució del contracte, alguna d'aquestes dues conseqüències:

- a) O la imposició al contractista d'una penalitat de fins un 50% de l'import del subcontracte;
- b) O la resolució del contracte, sempre i quan es compleixin els requisits establerts a l'article 211.1.f) segon paràgraf de la LCSP.

Les empreses contractistes adjudicatàries han de complir amb l'obligació de pagament a les empreses subcontractistes, tal i com estableix l'article 217.1 de la LCSP, essent aquestes obligacions condicions especials d'execució, l'incompliment de les quals permetrà la imposició de penalitats.

22.- CONFIDENCIALITAT

Els documents i les dades presentats per les empreses licitadores es poden considerar de caràcter confidencial si inclouen secrets industrials, tècnics o comercials i/o drets de propietat intel·lectual i la seva difusió a terceres persones pugui ser contrària als seus interessos comercials legítims i/o perjudicar la competència lleial entre les empreses del sector; o bé quan el seu tractament pugui ser contrari a les previsions de la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

Si escau, les empreses licitadores han de presentar una declaració de confidencialitat que ha de ser necessària i proporcional a la finalitat o interès que es vol protegir i ha de determinar de forma expressa i justificada els documents i/o les dades facilitades que considerin confidencials. No s'admeten declaracions genèriques o no justificades del caràcter confidencial.

Sens perjudici de la declaració de confidencialitat de les empreses licitadores, davant d'una sol·licitud d'informació correspon a l'òrgan de contractació valorar si aquesta qualificació és correcta, d'acord amb els principis de publicitat i de transparència que regeixen l'actuació administrativa, i corregir-la si s'escau, prèvia audiència de les empreses licitadores.

En cap cas tenen caràcter confidencial la proposta econòmica, les dades que consten a registres públics .

23.- DRETS DE PROPIETAT INDUSTRIAL I INTEL·LECTUAL

NO. En el marc de l'execució d'aquest contracte, no s'exigeix la transferència de drets de propietat industrial o intel·lectual.

24.- RÈGIM DE PENALITATS

L'òrgan de contractació podrà imposar a l'empresa o empreses adjudicatàries les penalitats següents quan concorrin els supòsits que es relacionen a continuació:

- Per incompliment dels horaris d'atenció, l'òrgan de contractació podrà optar per la resolució del contracte o per la imposició de penalitats diàries fins a un màxim de 100 euros per hora d'incompliment, IVA exclòs, d'acord amb el previst a l'article 193.3 de la LCSP.
- Per incompliment de l'obligació d'atendre els usuaris en català, l'òrgan de contractació podrà optar per la resolució del contracte o per la imposició de les penalitats equivalents a l'1 % del pressupost base de licitació, IVA inclòs, llevat que, motivadament, l'òrgan de contractació estimi que l'incompliment és greu o molt greu, i en aquest cas podrà ser d'un 5 % o un 10 %, respectivament.
- Per incompliment de les condicions especials d'execució del contracte (art. 202.3 LCSP): la resolució del contracte.
- Per compliment defectuós o parcial de la prestació objecte del contracte (192.1 LCSP): la resolució del contracte.
- Per incompliment de compromisos establerts d'adscripció de mitjans personals o materials (art. 76.2 LCSP): la resolució del contracte.

25.- ABONAMENTS A L'EMPRESA CONTRACTISTA

L'empresa contractista tindrà dret a l'abonament del preu dels serveis amb una periodicitat mensual. La factura es presentarà d'acord amb la normativa vigent, en els terminis i les condicions establertes en l'article 198 de la LCSP.



Les factures s'han d'emetre en format electrònic, d'acord amb el que estableix la Llei 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el sector públic, s'han de signar amb signatura avançada basada en un certificat reconegut, i han d'incloure, necessàriament, el número d'expedient de contractació en el camp Filereference. La no inclusió d'aquesta dada pot comportar el rebuig automàtic de la factura.

El format de la factura electrònica i signatura s'han d'ajustar al que disposa l'annex 1 de l'Ordre ECO/306/2015, de 23 de setembre, per la qual es regula el procediment de tramitació i anotació de les factures en el Registre comptable de factures en l'àmbit de l'administració de la Generalitat de Catalunya i el sector públic que en depèn.

La plataforma e.FACT és el punt general d'entrada de factures electròniques de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i del seu Sector Públic (Acord GOV/151/2014, d'11 de novembre). Als efectes de la factura electrònica, s'informa dels codis DIR3:

- Unitat Tramitadora: A09006447
- Òrgan gestor: A09006447
- Oficina Comptable: A09006447

El seguiment de l'estat de les factures es podrà consultar al web del Departament d'Economia i Hisenda a l'apartat de Tresoreria i Pagaments (consulta de l'estat de factures i pagaments de documents), a partir de l'endemà del registre de la factura.

En cas de retard en el pagament, el contractista té dret a percebre, en els termes i les condicions legalment establerts, els interessos de demora i la indemnització corresponent pels costos de cobrament en els termes establerts en la Llei 3/2004, de 29 de desembre, per la qual s'estableixen mesures de lluita contra la morositat en les operacions comercials.

L'empresa contractista podrà transmetre els drets de cobrament en els termes i condicions establerts en l'article 200 de la LCSP.

26.-RÈGIM DE RECURSOS I JURISDICCIO COMPETENT

Règim de recursos

Contra els actes de preparació i d'adjudicació, i els adoptats en relació amb la modificació d'aquest contracte, és possible interposar recurs d'alçada, d'acord amb el que disposa la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, davant el titular del Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya, al qual el TNC està adscrit. Esgotada la via administrativa és possible interposar el recurs contenciós administratiu, de conformitat amb el que disposa la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

Contra els actes que adopti l'òrgan de contractació en relació amb els efectes, i l'extinció d'aquest contracte, procedirà la interposició de recursos pertinents en l'ordre jurisdiccional civil.

Jurisdicció competent

La jurisdicció contenciosa administrativa és la competent per a la resolució de les qüestions litigioses que es plantegin en relació a la preparació, adjudicació i modificacions contractuals (quan la impugnació d'aquestes es basi en l'incompliment dels articles 204 i 205 de la LCSP, per entendre que tal modificació hagués hagut de ser objecte d'una nova adjudicació).

Altrament, respecte a les controvèrsies relacionades amb els efectes i extinció, excepte les modificacions anteriorment citades, és competent per a resoldre la jurisdicció civil.

27.- RÈGIM D'INVALIDESA

Aquest contracte està sotmès al règim d'invalidesa previst en els articles 38 a 43 de la LCSP.

28.- RÈGIM JURÍDIC DEL CONTRACTE

El contracte té caràcter privat i es regeix per aquest plec de clàusules administratives i pel plec de prescripcions tècniques, les clàusules dels quals es consideren part integrant del contracte, inclosos els seus annexos, i l'oferta presentada pel contractista. A més, la preparació i l'adjudicació del mateix es regeix per la normativa en matèria de contractació pública continguda, principalment, en les disposicions següents:

- a) Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.
- b) Decret llei 3/2016, de 31 de maig, de mesures urgents en matèria de contractació pública.
- c) Reial decret 817/2009, de 8 de maig, pel qual es desplega parcialment la Llei 30/2007, de 30 d'octubre, de contractes del sector públic (d'ara endavant, RD 817/2009).
- d) Reglament general de la Llei de contractes de les administracions públiques, aprovat pel Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre, en tot el que no hagin modificat ni derogat les disposicions esmentades anteriorment (d'ara endavant, RGLCAP).
- e) Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- f) Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE.
- g) Ordre PDA/21/2019, de 14 de febrer, per la qual es determina el sistema de notificacions electròniques de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i del seu sector públic.
- h) Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.
- i) Addicionalment, també es regeix per les normes aplicables als contractes del sector públic en l'àmbit de Catalunya i per la seva normativa sectorial que sigui aplicable.



Supletòriament, són aplicables al contracte les normes de dret administratiu i, si no, les normes de dret privat.

Respecte dels seus efectes i extinció, s'aplica la normativa de dret privat i tot allò previst a l'article 319 de la LCSP.

El desconeixement de les clàusules del contracte en qualsevol dels seus termes, dels altres documents contractuals que en formen part i també de les instruccions o altres normes que siguin aplicables en l'execució de la cosa pactada no eximeix l'empresa adjudicatària de l'obligació de complir-los.

Barcelona, 4 de juny de 2026