

L'òrgan de contractació de BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, SA emet la següent

MEMÒRIA

Justificativa de la necessitat i idoneïtat de la contractació del "subministrament del dret d'ús d'una Plataforma Digital de Client i Comerç basada en la plataforma Salesforce, incloent servei d'anàlisi, consultoria, reenginyeria de processos, desenvolupament, parametrització, integració, formació, migració, posta en marxa, suport a la operació, manteniment preventiu, correctiu i evolutiu, per a BSM".

De conformitat amb l'article 28 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (en endavant, LCSP), la present memòria s'emet als efectes de justificar la naturalesa i extensió de les necessitats que es pretenen cobrir mitjançant el present contracte, així com la idoneïtat del seu objecte i contingut per satisfer-les.

Primer.- Necessitats a satisfer: BSM té com a propòsit la millora de la qualitat de vida de les persones generant experiències positives per a construir una Barcelona saludable i capdavantera. El seu model de gestió es fonamenta en quatre pilars essencials: prestar valors de servei afegit per la Ciutat i la ciutadania, les persones al centre amb especial focus en els clients i en el desenvolupament del talent, la millora contínua i l'adaptació permanent amb especial èmfasi en la digitalització, la innovació, i la sostenibilitat econòmica i ambiental, buscant sempre l'equilibri entre el retorn econòmic i social de les inversions.

En aquesta línia BSM és una empresa referent i pionera en el desenvolupament de solucions de mobilitat urbana, en l'àmbit de la cultura, l'oci i el lleure a la ciutat de Barcelona. BSM gestiona actualment: l'Anella Olímpica de Montjuïc, el Port Olímpic, el Park Güell, el Zoo de Barcelona, el Parc del Fòrum, el Parc de Montjuïc i el Parc d'Atraccions del Tibidabo. Així com els serveis de la nova mobilitat elèctrica, connectada, combinada i compartida: el Bicing, els Aparcaments BSM i la xarxa Endolla Barcelona; als que s'afegeixen altres serveis públics, com el Servei d'Estacionament Regulat, la Grua Municipal, les estacions d'Autobusos Nord i Fabra i Puig, el cos d'Agents Cívics, els nou Cementiris de la ciutat o la Distribució Urbana de Mercaderies en superfície.

Fins a l'actualitat, per donar resposta, monitoritzar i administrar els diferents processos empresarials de les activitats que recauen en el seu objecte social, BSM s'ha dotat de diferents eines verticals que han permès gestionar les operatives dels diferents negocis, des de la relació amb els clients, fins els processos de facturació i tiqueting, incloent les dades de clients, articles, tarifes i preus.

Aquest model dificulta disposar d'una visió integrada de les dades ja que cada negoci-servei en general disposa de les seves bases de dades. Un dels objectius del projecte relatiu a aquest plec és el de, per una banda, substituir les aplicacions actuals (total o parcialment) que han quedat obsoletes, com també canviar l'arquitectura d'aplicacions i dades del grup BSM, organitzant els principals mestres relacionats amb clients i vendes en una única base de dades.

Un dels objectius de la nova contractació que es proposa és doncs, per una banda, substituir total o parcialment els sistemes actuals de venda d'entrades, gestió de

clients i de la contractació que han quedat obsolets, com d'altra, canviar l'arquitectura d'aplicacions i dades del grup BSM, organitzant els principals mestres relacionats amb clients i usuaris en una única base de dades, presentant així un sistema que s'adapti a les noves necessitats de l'organització actual, sense perdre la garantia de la imatge fidel de l'empresa per a la presa de decisions que resulti menester.

Segon.- Objecte del contracte: L'objecte del contracte per tal de donar resposta a les necessitats especificades, consisteix doncs, en la implantació d'una Plataforma Digital de Client i Comerç basada en la plataforma Salesforce, que inclou les prestacions inherents de servei d'anàlisi, consultoria, reenginyeria de processos, desenvolupament, parametrització, integració, formació, migració, posta en marxa, suport a la operació, manteniment preventiu, correctiu i evolutiu, per a BSM.

Tercer.- Termini d'execució del contracte: La durada del contracte, per cobrir les necessitats a satisfer, es fixa en 4 anys de durada inicial, més 1 possible pròrroga de dos anys. Aquest fet es justifica, a efectes de l'art 29.4 LCSP i tal i com s'acompanya en l'informe que consta en l'expedient de referència, pel termini de recuperació de les inversions per part de l'òrgan de Contractació i el cicle de vida útil de l'eina global a implantar.

Quart.- Idoneïtat de l'objecte i contingut del contracte: Mitjançant el present contracte es satisfaran les necessitats que s'especifiquen en el punt primer de la present memòria, d'acord amb la justificació tècnica que s'adjunta a la mateixa, donant cobertura cadascun dels punts que s'especifiquen en la documentació d'impuls de la present contractació. Per tot l'exposat, mitjançant el present contracte es satisfaran favorablement i de forma directa, clara i proporcional les necessitats establertes al punt primer de la present memòria.

Cinquè.- Justificació del procediment utilitzat per a l'adjudicació del contracte: El present contracte s'adjudicarà mitjançant procediment obert, de conformitat amb el que s'estableix a la LCSP, essent necessària la preparació dels plecs de clàusules particulars i de prescripcions tècniques que regeixin la corresponent licitació. Pels motius exposats es justifica la necessitat i idoneïtat de procedir a la contractació dels servei referits, i a tal efecte, correspon iniciar el present expedient de contractació.

Barcelona,

Sr. Artur Frigola Pérez
Director Corporatiu Tecnologies de la
Informació, Comunicacions i Estratègia
Digital Barcelona de Serveis Municipals,
S.A.

Sra. Marta Labata Salvador
Directora General
Barcelona de Serveis Municipals, S.A.