

## INFORME JUSTIFICATIU DE NECESSITAT DE CONTRACTACIÓ

SERVEI / UNITAT: *Atenció Presencial i Telefònica - Informació i Atenció al Client/ es (ACC)*

TIPUS: SERVEIS

DATA: 24/08/2023

PODER ADJUDICADOR: TRANSPORTS DE BARCELONA, S.A. I FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA, S.A.

Descripció de l'obra, servei o subministrament *(ha de coincidir amb el camp Dades Bàsiques introduïdes a SAP)*

L'objectiu principal d'aquesta licitació, es disposar d'un servei de gestió de torns i cita prèvia que inclogui tots els sistemes i elements necessaris, així com el seu manteniment i suport per a l'activitat requerida per TMB

Es tracta d'una contractació recurrent?

NO

SI  En cas afirmatiu: Data Inici prevista: [Indiqueu la data] Data Fi prevista *(sense pròrrogues)*: [Indiqueu la data]

Descripció de la necessitat -Art. 28- *(ha de coincidir amb el camp Justificació de la Compra introduïdes a SAP)*

Aquesta contractació permetrà garantir el servei de gestió de torns i cita prèvia per als centres d'atenció presencial a persones usuàries de TMB. Aquest sistema ha de ser àgil en la seva configuració, molt intuïtiu tant per a la persona usuària final com per a l'administradora, escalable i que permeti conèixer en tot moment, en mode en línia, com estan funcionant els centres i prendre decisions de manera immediata.

Justificació Insuficiència de Mitjans (només per a serveis) - Art. 116. 4.f-

La insuficiència de mitjans personals i materials per a què el contractant pugui prestar directament el servei es deu als següents motius:

Manca de professionals amb el coneixement i capacitats necessaris i la disponibilitat adequada per dur a terme les tasques

En definitiva, les raons anteriorment exposades evidencien la necessitat del contractant de procedir a la contractació del servei descrit a l'encapçalament, mitjançant el procediment corresponent, per a què sigui prestat externament, als efectes de donar compliment a allò previst a l'article 116.4.f) de la Llei 9/2017

Pressupost Base de Licitació (PBL) -Art 100- (IVA Inclòs)

Setanta-dos mil sis-cents euros (72.600,00 €)

Lots: SI  NO  (Justificar si no hi ha lots) -Art 99.3-

La realització independent de les diverses prestacions compreses en l'objecte del contracte dificulta la correcta execució del mateix des del punt de vista tècnic, donat que sol·licitem un "as a service" i que el servei ha de incloure els centres d'atenció presencial.

Protecció Dades Personals

SI

NO

(Implica posterior signatura contracte encarregat D.P.)

Període d'Execució

La durada del contracte és de dos (2) anys + dos (2) opcionals de pròrroga

Conclusió:

**Se sol·licita la contractació del servei , per a un termini d'execució 2 anys, amb dos possible pròrroques anuals i amb un valor estimat del contracte: VEC TOTAL: cent trenta-dos mil euros (132.000,00 € ), IVA exclòs.**

---

Jose-Manuel Morales Fernández  
Director Àrea Clients i Clientes