

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

MEMÒRIA

Justificativa de la necessitat i idoneïtat de la contractació de les obres/subministrament/serveis de "SERVEIS CONTACT CENTER PER A BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, S.A. I CEMENTIRIS DE BARCELONA, S.A."

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: Les necessitats a satisfer mitjançant el present contracte consisteixen en *Llicitar els Serveis de Contact Center Extern que proveeixi un equip d'agents addicionals per a poder atendre el volum d'atencions telefòniques, escrites i de qualsevol altre tipus que pugui ser rebuda pels canals establerts per BSM/CBSA, així com els que BSM/CBSA pugui establir en un futur.*

Per a poder oferir als clients de BSM/CBSA i ciutadans de Barcelona un servei d'atenció al client de la millor qualitat, la divisió Servei al Client Corporatiu de BSM promou el present procediment per a disposar d'un servei de *contact center* extern que proveeixi un equip d'agents addicionals per a poder atendre el volum d'atencions telefòniques, escrites i de qualsevol altre tipus que pugui ser rebuda pels canals establerts per BSM, així com els que BSM pugui establir en un futur.

Segon.- Objecte del contracte: L'objecte del contracte fa referència a *la prestació integral dels serveis de contact center per a BSM i CBSA. Aquest servei inclourà l'atenció telefònica (trucades entrants i sortints), gestió de converses digitals (xat i canals socials) així com tasques de back office associades a la resolució de consultes i incidències.*

Tercer.- Termini d'execució del contracte: La durada del contracte, per cobrir les necessitats a satisfer, es fixa en 3 anys, amb dues (2) pròrroques d'un (1) any cada una.

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.

Es considera que mitjançant el present contracte es satisfaran de forma directa, clara i proporcional les necessitats establertes al punt primer de la present memòria.

S'adjunta a l'expedient informe raonat del servei que promou la contractació, tot exposant la necessitat, idoneïtat i característiques del contracte, així com el seu valor estimat i justificació del mateix.

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 serveis referits, i a tal efecte, correspon iniciar el present expedient de contractació.

Barcelona,

Sra. Mayra Nieto Magaldi
Directora Corporativa de Client i Màrqueting
Barcelona de Serveis Municipals, SA

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