

Barcelona Serveis municipals, S.A.

ANUNCI DE LICITACIÓ

Anunci per a la contractació del Contracte relatiu al servei de contact Center per a la divisió de Servei al Client de BSM i CBSA

1. Entitat adjudicadora

a) Organisme

Barcelona de Serveis Municipals, S.A.

Codi NUTS: **ES511**

Dades de contacte:

Carrer Calàbria, 66.

08015 de Barcelona

Telf.: 938 875 020

Email: sjc@bsmsa.cat

Web: <https://contractaciopublica.gencat.cat>

b) Tipus de poder adjudicador

Poder adjudicador no Administració Pública, d'acord amb allò previst a l'art.3 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

c) Dependència que tramita l'expedient

Àrea d'Assessoria Jurídica, Contractació i Compres

d) Número d'expedient

2025AT0151AC

2. Objecte del contracte

a) Descripció de l'objecte

L'objecte del contracte és la contractació de serveis de Contact Center, per la divisió de Servei al Client de BSM i CBSA.

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 de 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 i escrites que el personal propi de BSM/CBSA no té la capacitat de tramitar

Codi CPV

79511000-9 Serveis d'operador telefònic.

795110000-2 Serveis de contestació de trucades telefòniques.

79512000-6 Centre de trucades.

b) Lloc d'execució

Consultar el Plec de Clàusules Particulars

3. Termini del contracte

TRES (3) ANYS

4. Tramitació, procediment i forma d'adjudicació

a) Tramitació

Ordinària

b) Procediment

Obert

c) Regulació

Contractació harmonitzada

5. Valor estimat del contracte

6.043.215,60-€, abans d'IVA.

6. Pressupost de licitació

3.021.607,80.-€, abans d'IVA. Veure detall al Plec de Clàusules Particulars.

7. Acreditació solvència tècnica, professional, econòmica i financera

Consultar el Plec de Clàusules Particulars

8. Criteris de selecció i valoració de les ofertes

Consultar el Plec de Clàusules Particulars

9. Obtenció de la documentació i informació

La documentació restarà a disposició dels licitadors perfil del contractant de l'entitat integrat a la Plataforma de serveis de contractació pública de la Generalitat de Catalunya a la pàgina web:

https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/perfil/BSM/ca_ES/customProf

10. Presentació d'ofertes

a) Data límit de presentació de propostes

26 de octubre de 2025, a les 10:00 hores

b) Documentació que cal presentar

La que s'indiqui el Plec de Clàusules Particulars

c) Idioma de les ofertes

Català o castellà

d) Forma de presentació

Consultar el Plec de Clàusules Particulars

e) Termini de validesa de les ofertes

Quatre mesos comptats a partir de la data de finalització del termini per a la seva presentació.

11. Admissió de variants

No

12. Obertura del sobres

a) Data

26 d'octubre de 2025, a les 12:00 hores

b) Obertura telemàtica:

L'obertura dels sobres es realitzarà a través de la plataforma electrònica de contractació pública PLYCA en sessió privada, atès que el sistema informàtic que suporta la plataforma PLYCA té un dispositiu que permet acreditar fefaentment el moment de l'obertura dels sobres i el secret de la informació que hi estigui inclosa, d'acord amb allò previst a la disposicions addicional dissetena de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

En aplicació de l'article 157.4 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic que diu que *"En todo caso, la apertura de la oferta económica se realizará en acto público, **salvo cuando se prevea que en la licitación puedan emplearse medios Electrónicos**"*, els actes d'obertura es realitzaran en sessió privada, excepte que s'indiqui el contrari a través del corresponent avís al Perfil del contractant.

Així mateix, l'informem que, un cop realitzada l'obertura del sobre econòmic, posteriorment es publicarà l'acta d'obertura a l'anunci de la licitació concreta a la Plataforma de Serveis de Contractació Pública, on hi constarà tota la informació.

No obstant això, per tal de vetllar pel compliment de les garanties de transparència i publicitat exigibles en el marc de la contractació pública, l'informem que pot visualitzar tota la documentació relativa a la present licitació, això és, les actes de la Mesa de Contractació i els informes d'avaluació, així com altres consultes, a l'anunci de la licitació en qüestió a la Plataforma de Serveis de Contractació Pública.

Sota aquesta tessitura, ens plau comunicar-li que quan s'inclou un avís en el tauler d'avís de la licitació concreta, la Plataforma de Serveis de Contractació Pública envia un correu electrònic a totes les persones subscrites a les novetats de la licitació avisant que s'ha publicat nova informació. En aquest sentit, li recomanem subscriure's a la present licitació, a través de l'apartat "Subscripcions: Voleu que us informem de les novetats?", situat al costat dret de l'anunci, per tal de poder estar al dia de totes les noves actualitzacions en relació a la licitació.

13. Obertura sobre 3

Es comunicarà oportunament a través del Perfil del Contractant.

14. Garantia provisional

No aplica

15. Garantia definitiva

5% de l'import d'adjudicació.

16. Règim de recursos

Els actes derivats del present procediment d'adjudicació podran ser impugnats d'acord amb allò establert al Plec de Clàusules Particulars.

Barcelona, 25 de setembre de 2025

Contra aquesta actuació es pot interposar potestativament el recurs especial en matèria de contractació a que es refereix l'article 44 i següents de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, davant del Tribunal Català de Contractes de Sector Públic en el termini de 15 dies hàbils a comptar des del dia següent a aquell que es publiqui en el Perfil del Contractant. L'escrit d'interposició del recurs podrà presentar-se davant el registre de l'Òrgan de Contractació, en el registre de l'Òrgan competent per a la resolució del recurs o en qualsevol dels llocs establerts a l'article 16.4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

Transcorregut 2 mesos comptats des del següent a la interposició del recurs sense que s'hagi notificat la seva resolució, l'interessat podrà considerar-ho desestimat als efectes d'interposar el recurs contenciós administratiu.

En el supòsit que no s'opti per aquesta via, es pot interposar directament un recurs contenciós administratiu davant dels Jutjats del contenciós administratiu de Barcelona, en el termini de 2 mesos a comptar des del dia següent a aquell en que es publiqui en el Perfil del Contractant, d'acord amb l'article 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la Jurisdicció contenciós administrativa.