

JUSTIFICACIÓ

Existència de mitjans propis a Barcelona Activa per a realitzar el contracte: NO

Justificació i motivació de la manca de mitjans que obliguen a la contractació externa. Justificació de l'eficiència d'aquesta contractació

Existència de mitjans propis a Barcelona Activa per a realitzar el contracte: NO

L'empresa no disposa d'equips tècnics destinats a fer en exclusiva atenció telefònica a la ciutadania que truca per demanar informació. Durant la situació d'estat d'alarma es va posar en marxa un servei de call center per la via d'urgència per no deixar atesa la ciutadania en un moment en què tots els equipaments de l'empresa estaven tancants. Aquesta experiència ha permès comprovar la potencialitat de disposar d'un telèfon centralitzat d'atenció ciutadana que faci de porta d'entrada i que informi, reconduïxi i guiï les persones usuàries, especialment en el seu primer contacte amb Barcelona Activa. Aquest projecte s'emmarca en el compromisos establerts a la Política de Qualitat de Barcelona Activa: Posar a les persones usuàries al centre, valorant i respectant les seves necessitats. Millorar i adaptar la comunicació amb els diferents públics, simplificar els processos d'atenció i reduir els tràmits i els temps d'espera

ASPECTES RELATIUS A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

-Accés de la contractista al tractament de dades de caràcter personal relatives a persones usuàries dels serveis de Barcelona Activa: SI ☒ NO ☐

Tipologia de dades de caràcter personal que tindrà accés la contractista:

- *- Dades identificatives. SI ☒ NO ☐
- *- Dades de característiques personals. SI ☒ NO ☐
- *- Dades acadèmiques i professionals. SI ☒ NO ☐
- *- Dades de detalls d'ocupació. SI ☒ NO ☐
- *- Dades d'informació comercial. SI ☐ NO ☒
- *- Dades econòmiques i financeres. SI ☐ NO ☒
- *- Dades de transaccions de béns i serveis. SI ☐ NO ☒
- *- Dades de categoria especial. SI ☐ NO ☒
- *- Dades de relatives a infraccions penals. SI ☐ NO ☐

L'execució del contracte pot comportar la utilització de sistemes d'intel·ligència artificial (IA) SI ☐ NO ☒

L'execució del contracte pot comportar contacte habitual de la contractista amb menors d'edat: SI ☐ NO ☒

S'admet la subcontractació de l'execució de parts del contracte: SI ☒ NO ☐

L'execució del contracte serà en la seva totalitat o de forma parcial en equipament/s de Barcelona Activa: SI ☒ NO ☐

IDONEÏTAT, MOTIVACIÓ I FINALITATS DEL CONTRACTE

Contracte necessari pel compliment i realització de la missió de Barcelona Activa: **Programa, Projecte, Mesura, Acció on s'enmarca.**

Indicació dels interessos als què es vol donar satisfacció i afirmació sobre si els mateixos estan o no relacionats de forma clara, directa i proporcional amb l'objecte del contracte

Barcelona Activa té la missió d'impulsar el desenvolupament econòmic de Barcelona i la seva àrea metropolitana, a través del foment de l'ocupació, l'impuls de l'emprenedoria i suport a les empreses. D'acord amb aquesta missió promou diverses serveis programes i ajuts dirigides als ciutadans i ciutadanes de Barcelona. Per tal de donar informació correcta a les persones usuàries i poder-les orientar sobre els serveis de Barcelona Activa més adients a la seva necessitat, es requereix la contractació d'aquest servei d'atenció telefònic per a donar informació i derivar les persones usuàries que s'adrecin telefònicament a Barcelona Activa.

Naturalesa i extensió de les necessitats a cobrir: **determinació precisa i detallada de la idoneïtat de l'objecte i contingut: fases, lliurables i elements rellevants**

La finalitat del contracte es oferir un servei telefònic d'atenció, informació, derivació i inscripció a la ciutadania de Barcelona, que complementi el suport a l'atenció presencial ja existent als equipaments de Barcelona Activa, a través d'un telèfon 900. Les tasques associades al contracte són:

- Atendre telefònicament les trucades entrants de la ciutadania per a informar dels recursos més adients a la necessitat de la persona, derivant als serveis i programes de Barcelona Activa més òptims. No es tracta però d'una atenció tècnica o d'assessorament.
- Donar suport a la inscripció o si s'escau ajudar la persona a inscriure's a les diferents activitats o programes que requereixen inscripció prèvia.
- Reportar diàriament informació del servei el més complet possible, incloent trucades ateses, informació de perfil de les persones ateses, motius de consulta, a quin recursos s'han fet les derivacions o altres aspectes que es considerin d'interès.
- Proposar un sistema àgil i eficient de gestió i transmissió a l'equip de Barcelona Activa de les incidències diàries que puguin sorgir durant la prestació del servei.
- Fer un seguiment d'avaluació de la qualitat del servei telefònic ofert.
- Dimensionar i gestionar adequadament, en qualitat i quantitat, els recursos humans destinats al servei, per tal de donar acompliment a la qualitat exigida en aquest contracte

Justificació de l'empresa escollida

Director/a de:
Alicia Egea Galipienso - //

IMPORT IVA INCLÒS: 231.159,63

ANY	2026
Codi de contracte	
Codi imputació	8452610102
Data prevista inici	09/03/2026
Data finalització	31/12/2026
Base	127.360,68
IVA	26.745,74
Total	154.106,42

ANY	2027
Codi de contracte	
Codi imputació	PENDENT
Data prevista inici	01/01/2027
Data finalització	08/03/2027
Base	63.680,34
IVA	13.372,87
Total	77.053,21

ANY	
Codi de contracte	
Codi imputació	
Data prevista inici	//
Data finalització	//
Base	
IVA	
Total	0.00

Miriam Raimat Vilarnau / Direcció d'Economia i Finances

✓

Exclusivitat / Raó

☒

Dades càracter personal

Angel Pascual Oliva / Director Serveis Jurídics

//