

RESOLUCIÓ DE L'ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ

CONTRACTE RELATIU AL SERVEI DE CONTACT CENTER PER LA DIVISIÓ DE SERVEI AL CLIENT DE BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, S.A. I CEMENTIRIS DE BARCELONA, S.A.U.

NÚM. D'EXPEDIENT: 2025AT0151AC

I.- Vist l'expedient instruït per a la contractació del serveis corresponent al contracte referit a l'encapçalament.

II.- Vistos els informes tècnics i jurídics que conformen l'expedient de contractació relatius a la justificació i idoneïtat del contracte; justificació del pressupost base de licitació i valor estimat del contracte; existència de crèdit; justificació dels criteris de selecció, adjudicació i condicions especials d'execució; insuficiència de mitjans i no divisió en lots, si s'escau.

III.- Vist que s'han dut a terme tots els tràmits previs previstos per la normativa d'aplicació per tal d'entendre completat l'expedient de contractació.

L'òrgan de contractació **RESOL**:

Primer.- Fixar en el Plec de clàusules particulars els criteris de solvència econòmica i financera i tècnica i professional, així com els seus mitjans d'acreditació, d'acord amb les condicions que es detallen a continuació:

Solvència econòmica i financera: les empreses licitadores hauran de poder acreditar el compliment dels següents requisits de solvència mitjançant la presentació de la següent documentació:

- i. Declaració sobre el volum global de negocis, referit com a màxim als tres (3) últims exercicis disponibles en funció de la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresari, en la mesura que es disposi de les referències d'aquest volum de negocis. El licitador haurà d'acreditar que l'any de major execució dels darrers tres (3) anys s'ha assolit un valor anual de negocis de com a mínim 1.812.964,68€.

Solvència tècnica o professional: les empreses licitadores hauran de poder acreditar el compliment dels següents requisits de solvència mitjançant la presentació de la següent documentació:

- i. Una relació dels principals serveis d'igual o similar naturalesa als que són objecte del contracte realitzats en els darrers tres (3) anys que inclogui import, dates i el destinatari, públic o privat, dels mateixos.

Els empresaris hauran d'acreditar haver executat, durant l'any de major execució del període indicat, un import mínim (sense impostos) de 705.041,82€

Adscripció de mitjans: les empreses licitadores hauran d'aportar una declaració, en la que es comprometin, en cas de ser adjudicataris, a l'adscripció dels següents mitjans personals i materials per a l'execució del contracte, a efectes de l'article 76.3 de la LCSP:

- **Un coordinador**

La persona que exerceixi la coordinació del servei haurà de disposar, com a mínim, d'un grau universitari (o titulació equivalent) en l'àmbit de les ciències socials, comunicació, gestió empresarial, administració pública o similars. Haurà d'acreditar una experiència mínima de tres anys en la coordinació de serveis d'atenció al públic o en la gestió d'equips en entorns similars, preferentment en el sector públic o en serveis externalitzats.

- **Tres Supervisors**

El personal supervisor haurà de disposar, com a mínim, d'un cicle formatiu de grau superior (CFGS) en l'àmbit administratiu, comercial, de serveis o equivalent així com una experiència mínima de dos anys en la supervisió d'equips de treball en serveis d'atenció telefònica, presencial o multicanal.

- **Un Quality**

El perfil de responsable de qualitat haurà de comptar amb un grau universitari (o titulació equivalent) preferentment en estadística, sociologia, psicologia, comunicació o àmbits afins, i acreditar una experiència mínima de dos anys en funcions relacionades amb el control de qualitat, el seguiment d'indicadors i l'anàlisi de resultats en serveis d'atenció al públic o en entorns de *contact center*. Es requerirà formació específica en sistemes de qualitat, metodologies d'avaluació i millora contínua de processos.

Segon.- Aprovar l'expedient de contractació, amb un valor estimat del contracte de **6.043.215,60 euros** (IVA no inclòs), així com els plecs de clàusules particulars que incorporin les condicions de solvència fixades a l'acord primer, i el plec prescripcions tècniques que regiran l'esmentat contracte.

Tercer.- Aprovar els criteris d'adjudicació de les ofertes de la licitació per a l'adjudicació del contracte de referència, tal i com segueix:

- Ponderació dels criteris quina valoració depèn de l'aplicació de judicis de valor: 40%,
- Ponderació dels criteris quina valoració depèn de l'aplicació de fórmules automàtiques: 60 %, desglossats de la següent forma:
 - Preu: 35%
 - Altres criteris automàtics: 25%

Quart.- Aprovar la composició de la Mesa de Contractació que es preveu al Plec de Clàusules Particulars que regeix el contracte de referència.

Cinquè.- Deixar constància de que els plecs de clàusules particulars i de prescripcions tècniques incorporen mesures de caràcter social, donant compliment, d'aquesta manera, al que disposa la Guia de Contractació Pública Social de l'Ajuntament de Barcelona i el Pla de Contractació Pública Sostenible corresponent a l'any 2021.

Sisè.- Disposar l'obertura del procediment de contractació amb els criteris d'adjudicació i amb tramitació ordinària per un termini d'execució de **TRES (3) ANYS** i un pressupost de licitació de **3.021.607,80.-€** amb el següent detall:

Bossa d'euros a disposar pel Servei Relatiu a trucades ateses pel proveïdor.....**IMPORT MÀXIM 2.658.589,50.-€ (ABANS IVA).**

En aquest apartat s'estableix una partida destinada a la cobertura de tots els serveis relatius a les trucades ateses pel proveïdor. En aquest sentit, el licitador haurà de formular una oferta a la baixa respecte dels preus unitaris màxims fixats per atenció telefònica atesa i per trams. Els preus unitaris màxims aplicables al present concepte són els següents:

Numeració tram	Interval número trucades ateses del mes a facturar		Preu unitari màxim per atenció telefònica atesa ABANS IVA
1	1	18.000	3,50 €
2	18.001	23.000	3,40 €
3	23.001	28.000	3,30 €
4	28.001	32.000 o més	3,20 €

Bossa d'euros a disposar pel servei Relatiu a Tasques de Back Office enviament.....**IMPORT MÀXIM 147.020,10.-€ (ABANS IVA).**

En aquest apartat s'estableix una partida econòmica vinculada a la cobertura dels serveis relatius als enviaments de Back Office. A aquest efecte, el licitador haurà de presentar una oferta a la baixa sobre l'import màxim admissible del següent preu unitari:

€/unitat
0,95 €

Bossa d'euros a disposar pel servei Relatiu a Tasques de Back Office.....**IMPORT MÀXIM 5.998,20€ (ABANS IVA).**

En aquest apartat s'estableix una partida econòmica destinada a la cobertura dels serveis relatius a les tasques de Back Office. A aquest efecte, el licitador haurà de formular una oferta a la baixa sobre els preus unitaris màxims previstos per atenció telefònica atesa i per tram. Els imports màxims aplicables al present concepte són els següents:

Numeració tram	Interval temps (segons) per a tasques de back office		Preu unitari màxim per back office ABANS IVA
1	0	60	0,60 €
2	61	120	1,20 €
3	121	240	2,10 €
4	241	360	3,00 €
5	361	480	3,90 €
6	481	600 o més	4,80 €

Bossa d'euros a disposar pel Servei Relatiu a les converses tipus Xat (SLA < 2 min).....IMPORT MÀXIM 30.000,00 € (ABANS IVA)

S'estableix en aquesta apartat una partida alçada a disposar de la qual es pagaran tots aquells serveis relatius a les converses tipus Xat (SLA < 2 min). En aquest sentit el licitador realitzarà una oferta a la baixa dels Preus unitaris màxims per atenció telefònica atesa i tram.

Els preus unitaris màxims aplicables al present concepte són els següents:

Numeració tram	Interval Resposta tipus xat integrat a les apps del mes a facturar		Preu unitari màxim per resposta tipus xat integrat a les apps (ABANS IVA)
1	1	10000	2,50 €
2	10001	20000	2,30 €

3	20001	>20001	2,10 €
---	-------	--------	--------

Bossa d'euros a disposar pel Servei Relatiu Contactes útils en trucades sortints i callback.....IMPORT MÀXIM 30.000,00 € (ABANS IVA)

S'estableix en aquesta apartat una partida alçada a disposar de la qual es pagaran tots aquells serveis relatius contactes útils en trucades sortints i callback. En aquest sentit el licitador realitzarà una oferta a la baixa dels Preus unitaris màxim per atenció telefònica atesa i tram.

Els preus unitaris màxims aplicables al present concepte són els següents:

Numeració tram	Interval contactes útils del mes a facturar		Preu unitari màxim per contacte útil
			ABANS IVA
1	1	500	3,00 €
2	501	1000	2,90 €
3	1001	3000	2,80 €
4	3001	5000 o més	2,70 €

Bossa d'euros a disposar per evolutiusIMPORT MÀXIM 150.000,00 € (ABANS IVA)

Amb l'objectiu de garantir la capacitat d'adaptació i evolució del servei al llarg del temps, es preveu una bossa econòmica amb un import màxim de 50.000 euros/ anuals destinada al desenvolupament de noves funcionalitats i millores tecnològiques no contemplades en els requeriments inicials del contracte.

Aquesta bossa podrà ser utilitzada per actuacions com, entre d'altres:

- Incorporació de nous sistemes o mòduls de gestió vinculats a la qualitat, la formació o els processos interns.
- Implantació de plataformes digitals de suport a l'experiència de client (CX).
- Adaptació a nous requeriments tecnològics o normatius que puguin aparèixer durant l'execució del contracte.
- Millores d'integració amb sistemes corporatius de BSM o eines de monitorització avançada.

L'ús d'aquesta bossa estarà condicionat en tot cas a la presentació prèvia d'un pressupost detallat per part de l'adjudicatari, indicant el nombre d'hores i la descripció de l'actuació prevista. Aquest pressupost haurà de ser avaluat i acceptat expressament per BSM abans de l'inici de qualsevol desenvolupament.

*El preu/hora màxim establert per BSM és de **57 euros/hora** (sense IVA). El licitant haurà d'indicar a la seva oferta el preu/hora proposat, que no podrà superar aquest import.*

Preu €/hora màxim
57 €/hora

Setè.- Ordenar la publicació de la present licitació al DOUE si s'escau, i al perfil de contractant, i que la licitació sigui anunciada en la forma i pels mitjans que legalment procedeixin.

Barcelona,

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