



ANÀLISI PROPOSTA AVALUABLE MITJANÇANT JUDICIS DE VALOR

OBJECTE: ESTUDI MESURA DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI (MPS)

EXPEDIENT: 15010087

SOCIETAT: TRANSPORTS DE BARCELONA, S.A. i FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA, S.A. (en conjunt, "TMB")

L'estudi cerca disposar d'una mesura continuada de la qualitat de l'oferta dels serveis regulars de Metro i Bus en relació a la conservació, neteja, informació i atenció al client. Aquesta mesura permetrà emprendre accions de millora continua en la xarxa de transport públic. La informació es recollirà mitjançant la realització d'observacions Mystery Shopper (metodologia de client misteriós) per part d'observadors degudament formats.

El Plec de Condicions Particulars de la licitació recollia els següents continguts:

1. Recursos humans (puntuació màxima de 5 punts):

- a. Els perfils professionals, el detall de les titulacions i l'experiència individual en projectes de complexitat i característiques tècniques equiparables a l'estudi objecte de licitació dels membres de l'equip de direcció, de l'equip tècnic i de l'equip de supervisió. Així mateix, s'haurà d'especificar el model organitzatiu global i la funció de cada participant en el projecte, tot establint tasques, responsabilitats i graus de dedicació.
- b. L'experiència professional del principal gruix de l'equip de camp en projectes similars.
- c. El dimensionament de l'equip de camp segons el seu perfil: observadors, supervisors i suplents i segons el tipus de dia i la franja horària de l'estudi.

El valor màxim que es pot obtenir és de 5 punts, subjecte a un dimensionament, una adequació de perfils i un model organitzatiu que garanteixi respondre de forma solvent a la realització del projecte.

2. Pla de control i supervisió del treball de camp (puntuació màxima de 13 punts):

Referenciar qüestions cabdals com la cobertura de baixes, la resolució d'incidències i tot mecanisme que contribueix-hi a garantir la qualitat de les dades.

El valor màxim que es pot obtenir és de 13 punts, subjecte a l'enumeració i definició de tots aquells processos que garanteixin el pla de de control i supervisió del treball de camp.

3. Procediment de generació de base de dades i reportatge fotogràfic (puntuació màxima de 2 punts):

Referenciar qüestions cabdals com els sistemes establerts per resoldre ambdós procediments i els recursos materials (informàtics i tecnològics en general) emprats.

El valor màxim que es pot obtenir és de 2 punts, subjecte a l'enumeració i definició de tots aquells processos de generació de base de dades i reportatge fotogràfic.



Transports Metropolitans
de Barcelona

S'han rebut quatre ofertes:

- High Remark
- Opinometre, SL
- Instituto DYM Investigaciones y Asesoramiento Económico en Distribución Mercados y Ventas, S.A.
- Ipsos Iberica

D'aquestes **assoleix els criteris de solvència econòmica i solvència les següents 3 empreses empresa:**

- High Remark
- Opinometre, SL
- Ipsos Iberica

quedant descartada la 4a empresa:

- Instituto DYM Investigaciones y Asesoramiento Económico en Distribución Mercados y Ventas, S.A.

S'ha analitzat la documentació rebuda per part de les 3 empreses que han superat els criteris. A continuació es detalla per cadascun dels 3 continguts que es demanaven al sobre 2:

Recursos Humans | 5 punts

- **High Remark (2 punts)**

Se'ls puntua amb un valor (2 punts) molt per sota del màxim (5 punts) pels motius següents:

- S'observen inconsistències entre l'organigrama inicial i la posterior definició de l'equip tècnic.
- No presenten informació detallada sobre experiències individuals de l'equip de direcció, equip tècnic i equip de supervisió en projectes de complexitat i característiques tècniques equiparables.
- No presenten un detall suficient de tasques, responsabilitats i dedicació pel que fa al Cap de Projecte.
- En línies generals, les definicions de tasques, responsabilitats i dedicacions responen a una declaració molt genèrica i poc adaptada al projecte que ens ocupa.
- La responsabilitat crítica de *resolució d'incidències* i *gestió de baixes* no queda clar sota quina figura recau dintre de l'organigrama proposat.
- La responsabilitat sobre la *formació* no recau de forma directa sobre cap membre de l'equip amb dedicació plena o elevada en l'operació diària del projecte.

- **Opinometre (4 punts)**

Se'ls puntua amb un valor (4 punts) molt proper al màxim (5 punts) en tant que presenten un dimensionament, una adequació de perfils i un model organitzatiu que garanteix respondre de forma solvent a la realització del projecte. La única mancança que els allunya del valor màxim és que es troba a faltar un major detall de l'experiència professional de l'equip de camp en projectes similars.

- **Ipsos (4 punts)**

Se'ls puntua amb un valor (4 punts) molt proper al màxim (5 punts) en tant que presenten un dimensionament, una adequació de perfils i un model organitzatiu que garanteix respondre de forma solvent a



la realització del projecte. La única mancança que els allunya del valor màxim és que es troba a faltar un major detall de l'experiència professional de l'equip de camp en projectes similars.

Pla de control i supervisió treball de camp | 13 punts

- **High Remark (6 punts)**

Se'ls puntua amb un valor de 6 punts en tant que plantegen procediments ajustats a un control de qualitat tipus i realitzen un bon detall de SLA's, però, es troba a faltar un detall molt major de qüestions cabdals en un estudi d'aquestes característiques com són la cobertura de baixes i la resolució d'incidències pròpies de les xarxes de transport públic. La proposta que realitzen és molt genèrica i poc adaptada a les casuístiques específiques del projecte que ens ocupa.

- **Opinometre (12 punts)**

Se'ls puntua amb un valor (12 punts) molt proper al màxim (13 punts) en tant que presenten una proposta en la que s'enumeren i defineixen els principals processos que permeten garantir el control i seguiment del treball de camp en situacions estàndard i davant de possibles contingències.

- **IPSOS (6 punts)**

Se'ls puntua amb un valor de 6 punts en tant que es troba a faltar un detall molt major de qüestions cabdals en un estudi d'aquestes característiques com són la cobertura de baixes i la resolució d'incidències pròpies de les xarxes de transport públic. La proposta que realitzen és molt genèrica i poc adaptada a les casuístiques específiques del projecte que ens ocupa. No s'aborden els procediments amb el nivell de detall desitjable.

Procediment de generació de base de dades i reportatge fotogràfic | 2 punts

- **High Remark (1 punt)**

Se'ls atorga la meitat de la puntuació màxim ja que no fan esment del recull fotogràfic.

- **Opinometre (2 punts)**

Se'ls atorga la puntuació màxima en tant que resolen aquest apartat de forma completa i satisfactòria.

- **IPSOS (1 punt)**

Se'ls atorga la meitat de la puntuació màxim ja que no fan esment del recull fotogràfic.

La puntuació final obtinguda per cadascuna de les 3 empreses és:

- **HIGH REMARK → 9 PUNTS**

- **OPINOMETRE → 18 PUNTS**

- **IPSOS → 11 PUNTS**



Transports Metropolitans
de Barcelona

L'oferta rebuda per part de OPINOMETRE és la que obté una major valoració, amb un total de 18 punts.

14/07/2020

X Ester Ramos Pérez

Ester Ramos Pérez

Tècnic Responsable d'estudis

Signat per: Ester Ramos Perez