



REQUERIMENTS TÈCNICS

ACORD MARC PER A LA HOMOLOGACIÓ DE PROVEÏDORS PER A LA PRESTACIÓ
DELS SERVEIS ESPECÍFICS DE MÀRQUETING I PUBLICITAT PER A BARCELONA DE
SERVEIS MUNICIPALS, S.A. I CBSA, S.A.

LOT 1: CONEIXEMENT AL CLIENT

Sinopsi En el present document figuren els requisits tècnics per a dur a terme:

Estudis que apliquen tècniques ad-hoc per tal d'aportar coneixement de clients de diferents activitats de CB;SA

Versió 1

Realitzat: 10/3/2024

LOT 1: CONEIXEMENT DE CLIENT

1.	TIPOLOGIES D'ESTUDIS	3
2.	INTRODUCCIÓ	3
3.	CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES	3
3.1.	Finalitat de l'estudi:.....	3
3.2.	Metodologia.....	3
3.3.	Tasques a càrrec de l'empresa adjudicatària	4
3.4.	Tasques a càrrec de CB;SA	4
3.5.	Objectiu esperat	4
3.6.	Calendari	4
4.	RESULTAT	4

LOT 1: CONEIXEMENT DE CLIENT

1. TIPOLOGIES D'ESTUDIS

Els presents requeriments tècnics inclouen les següents tipologies d'estudis:

1. **Ad-Hoc:** Estudis que apliquen tècniques ad-hoc per tal d'aportar coneixement de clients de diferents activitats de CB;SA

2. INTRODUCCIÓ

En el present document es recullen els requeriments tècnics a tenir en compte per tal d'executar la tasca consistent en fer estudis DE MAPES DE CX; ETNOGRÀFICS; D'USABILITAT D'EINES ONLINE, DE NEOROMÀRQUETING i altres estudis AD-HOC a CB.

3. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES

3.1. Finalitat de l'estudi:

Quan la necessitat de coneixement de client/clienta de CB;SA sigui tal que aquesta (la necessitat de coneixement) no es pugui satisfer ni fent enquestes, o fent ús de la tècnica del Client Invisible, de tècniques de Focus Group o de tècniques de Customer Experience, caldrà fer un estudi basat en altres tècniques (disseny ad-hoc per tal de poder obtenir el coneixement desitjat).

3.2. Metodologia

Donada la seva pròpia naturalesa no és possible fer una definició prèvia de com han de ser aquests estudis.

Quan CB;SA detecti la necessitat de dur a terme algun d'aquests tipus d'estudi (AD-HOC), en farà una primera descripció del mateix, i traslladarà la mateixa a l'empresa adjudicatària dels presents requeriments tècnics. Posteriorment, i de manera conjunta, CB i l'empresa adjudicatària dels presents requeriments acabaran de fitxar i acordar, entre altres, els següents aspectes mínims de l'estudi:

- La finalitat concreta de l'estudi
- La metodologia o metodologies d'estudis a aplicar
- L'aportació que CB;SA ha de fer per dur a terme l'estudi. Aquesta aportació pot ser en forma d'informació prèvia, de comunicacions al seu entorn, de cessió d'instal·lacions, etc.
- L'aportació que l'empresa destinatària dels presents requeriments ha de fer per a dur a terme l'estudi. Aquesta aportació pot ser en forma de materials, instal·lacions, bases de dades, retribucions a tercers, etc.
- El termini en el que s'ha de realitzar l'estudi. Si en l'estudi es poden definir fases, el termini de l'estudi serà l'agregació dels terminis de les seves fases.

LOT 1: CONEIXEMENT DE CLIENT

- La composició de l'informe a lliurar, per part de l'empresa adjudicatària dels presents requeriments, com a conclusió de l'estudi.
- Els materials addicionals a lliurar (bases de dades, gravacions, etc), que s'ajustaran a les característiques del propi estudi.
- L'import de l'estudi a abonar per CB;SA.

(Aquest import s'obtindrà de multiplicar el número d'hores per cada un dels 4 perfils tècnics definits a l'Acord Marc d'Homologació (pactades per a cada estudi entre CB:SA) per el preu unitari obtingut d'aplicar el descompte ofert per l'empresa adjudicatària dels presents requeriments.)

3.3. Tasques a càrrec de l'empresa adjudicatària

Les acordades per a cada estudi.

3.4. Tasques a càrrec de CB;SA

Les acordades per a cada estudi.

3.5. Objectiu esperat

L'acordat per a cada estudi.

3.6. Calendari

L'acordat per a cada estudi.

4. RESULTAT

L'acordat per a cada estudi.

Sr. Alvaro López Cabañas

Cap Area Coneixement del Client

Barcelona de Serveis Municipals, SA