

Informe tècnic d'avaluació de la proposta avaluable mitjançant l'aplicació de criteris que depenen d'un judici de valor, que regeixen la contractació de

PROCEDIMENT BASAT EN L'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., PARC D'ATRACCIONS DEL TIBIDABO, S.A. I CEMENTIRIS DE BARCELONA, S.A. – LOT 1: CONFECCIÓ D'ESTUDIS DE CLIENT/CLIENTA, EN ELS QUALS LA FINALITAT ÉS CONÈIXER EL PERFIL, LA VALORACIÓ, L'OPINIÓ ENTRES D'ALTRES ASPECTES DELS DIFERENTS ACTORS A L'ENTORN DE B:SM, I, ESPECIALMENT LA DELS SEUS CLIENTS/CLIENTES

NÚM. D'EXPEDIENT: 2021MK0275ACV34

I. Objecte de la prestació

La necessitat del negoci és poder adjudicar el cinquè derivat de l'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., ESTUDIS DE CLIENT que està format per:

Diferents estudis de coneixement de client:

Tipologia Estudis Focus Group per a B;SM

II. Criteris aplicables

CRITERIS SUBJECTES A JUDICI DE VALOR:

Oferta Tècnica (40 punts)

1. *L'experiència prèvia demostrable en els darrers 12 mesos: Fins a 20 punts:*

S'assignarà la màxima puntuació a aquelles empreses que demostrin han fet 5 o més informes de coneixement de client basats en la metodologia focus group en els darrers 12 mesos. Quan la realització d'informes en els darrers 12 mesos sigui inferior a 5, s'assignarà la puntuació de manera proporcional.

2. *Tipologia de l'informe de resultats: Fins a 20 punts:*

S'assignarà la màxima puntuació a aquelles empreses que mostrin una tipologia d'informe de resultats complet, que permeti extreure tot el coneixement possible, inclosa la 'interpretació del mateix, a partir de la realització de les sessions de Focus Group

III. Anàlisi de les ofertes

Empreses que han presentat oferta:

- **PSYMA**
- **SMARTCEX**

CRITERIS SUBJECTES A JUDICI DE VALOR:

L'experiència prèvia demostrable en els darrers 12 mesos: Fins a 20 punts:

Oferta de l'empresa PSYMA:

L'oferta de l'empresa recull que ha dut a terme 6 informes de Focus Group en els darrers 12 mesos. En concret s'esmenten:

1. **FG AMB CLIENTS DELS SERVEIS EXTENSOS DE LA XARXA D'APARCAMENTS B:SM.** 1 FG amb 8 participants Format PRESENCIAL, de data març 2023
2. **FG AMB USUARIS D'SMOU DEL SERVEI DE BICING** 1 FG amb 6 participants Format ONLINE, , de data juny 2023
3. **CBSA 2023 3 FG, 2 PRESENCIALS** amb 8 participants (targetclient actiu vs. client passiu) i 1 ONLINE amb 6 participants (proveïdors) Format HÍBRID, de data abril 2023
4. **FG AMB SOCIS, NO SOCIS I TREBALLADORS PARC D'ATRACCIONS TIBIDABO** 3 FG amb 8 participants cadascun (targetsoci, no soci i treballador) Format ONLINE, de data juny 2023
5. **FG AMB CLIENTS I EX CLIENTS D'ENDOLLA** 2 FG amb 8 participants cadascun (targetclient i ex client) Format PRESENCIAL, de data novembre 2023

6. FG VALIDACIÓ PROPÒSIT, VISIÓ, LINIES ESTRATÈGIQUES I CONCEPTE MATERIALITAT DE B:SM / EFQM 2023 5 FG amb 6-7 participants cadascun (targetLleure, Cura, Mobilitat, Societat i Proveïdor) Format ONLINE, de data novembre 2023

Donat que es considera acreditada l'experiència prèvia en els darrers 12 mesos s'assignen a l'empresa PSYMA 20 punts.

Oferta de l'empresa SMARTXCEX:

L'oferta de l'empresa SMARTCEX està estructurada en 4 parts (Part 1: Abast del Projecte; Part 2: Fases del Projecte; Part 3: Exemples d'entregables; Part 4: Qui som). En l'apartat d'experiència, s'especifica que han estat treballant en diferents projectes que contenen la tipologia Focus Group. Igualment puntualitzen que no obstant això, han realitzat una sèrie de projectes significatius amb múltiples grans empreses i aporten els seus logos. En aquest sentit, no es deixa palès ni es clarifica si per aquestes empreses han realitzat informes de Focus Group. Endemés, en cap cas s'aporta cap exemple d'informe de Focus Group tal com es requeria en el criteri. El criteri basava la seva puntuació de forma proporcional amb elements que demostrin que han fet 5 o més informes de coneixement de clients basats en la metodologia focus group. En aquest cas, no es demostra en cap punt de l'oferta la quantitat d'informes que han realitzat en els darrers 12 mesos. No han presentat doncs l'objecte del criteri pel qual es valorava la seva proposta. Igualment, la metodologia que presenten no apareix justificada ni relacionada amb cap informe de coneixement de client o element que demostrï que ha realitzat aquests informes.

En conclusió, no s'indica l'experiència prèvia demostrable en els darrers 12 mesos (*"S'assignarà la màxima puntuació a aquelles empreses que demostrin han fet 5 o més informes de coneixement de client basats en la metodologia focus group en els darrers 12 mesos. Quan la realització d'informes en els darrers 12 mesos sigui inferior a 5, s'assignarà la puntuació de manera proporcional"*).

Donat que no s'acredita que l'empresa demostrï que hagi fet cap informe de coneixement del client basat en la metodologia FG, s'assignen a l'empresa SMARTCEX 0 punts.

Tipologia de l'informe de resultats: Fins a 20 punts:

Oferta de l'empresa PSYMA:

L'oferta de l'empesa inclou:

- Una estructura de base de l'informe (Índex, Situació de base; Anàlisi de l'estudi; Recomanacions i Conclusions.
- A més inclou la possibilitat d'incloure als informes poder segmentar per targets; identificació de diferències temporals; identificació de barreres i noves oportunitats.

Es considera què, tal i com es requeria, l'oferta de l'empresa inclou una proposta d'informe de resultats que permet extreure tot el coneixement possible, i que inclou la seva pròpia interpretació.

Donat que es considera totalment adient la proposta d'informe, s'assignen a l'empresa PSYMA 20 punts.

Oferta de l'empresa SMARTCEX:

L'oferta recull un apartat amb el títol d' "exemple d'entregables", on es veuen parts dels informes que l'empresa ha elaborat (mapa d'insights, Verbatins dels participants, conclusions anàlisi DAFO, etc.).

Donat que al respecte el que es demanava era "*..que mostrin una tipologia d'informe de resultats complet, que permeti extreure tot el coneixement possible, inclosa la 'interpretació d'aquest, a partir de la realització de les sessions de Focus Group'*", es considera que l'oferta és incompleta, ja que tot i poder entenen-se que es mostra una tipologia d'informe, no es fa cap esment a la interpretació d'aquest.

No es tractava només de proposar un model d' informe de dades on es mostrin els resultats estadístics o numèrics, sinó que, tal i com s'especificava en els requeriments, per a BSM té especial importància com proposa l'empresa oferent que s'interpreti aquest informe, aquesta informació.

Per tant, tot i que es valora la proposta d'informe pel que fa a la presentació de dades, no es pot donar cap valoració envers la interpretació d'aquestes dades, donat que no hi ha cap proposta al respecte.

Donat que es considera parcialment adient la proposta d'informe, s'assignen a l'empresa SMARTCEX 10 punts.

IV. Resum de puntuacions obtingudes:

Criteri	Puntuació Màxima	Puntuació empresa:	Puntuació empresa:
----------------	-----------------------------	-------------------------------	-------------------------------

		PSYMA	SMARTCEX
Experiència prèvia	20	20	0
Tipologia informe	20	20	10
TOTAL	40	40	10

V. Causes d'exclusió derivades de l'avaluació

Segons s'indica al Plec de clàusules particulars, les propostes d'aquells licitadors que incorrin en algun dels següents supòsits, seran exclosos del present procediment:

- Quan el/s preu/s ofert/s pel/s licitador/s superi/n el/s preu/s màxim/s establert/s.
- Quan l'objecte de la valoració no compleix els requeriments mínims establerts en el Plec de prescripcions tècniques (PPT).
- No superar la puntuació mínima de 20 punts en la valoració dels criteris susceptibles de judici de valor (sense tenir en compte la puntuació obtinguda a l'apartat de millores).
- La inexactitud, la falsedat, incompliment o l'omissió de qualsevol de les dades i manifestacions que s'incorporin a les declaracions responsables.

Tal com s'extreu del present informe, l'empresa SMARTCEX queda exclosa al haver obtingut una puntuació de 10 punts. L'empresa PSYMA **ha complert amb els requisits d'avaluació**, i conseqüentment, passa a la següent fase d'avaluació.

Barcelona,

Sr. Alvaro López Cabañas
Cap Àrea Coneixement Client
Barcelona de Serveis Municipals, S.A.