

## INFORME JUSTIFICATIU DE NECESSITAT DE CONTRACTACIÓ

SERVEI / UNITAT: **CONEIXEMENT DE MERCAT**

TIPUS: SERVEIS

DATA: 10/01/2024

PODER ADJUDICADOR: **FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA, S.A. i TRANSPORTS DE BARCELONA, S.A.**  
(en conjunt, TMB)

Descripció de l'obra, servei o subministrament *(ha de coincidir amb el camp Dades Bàsiques introduïdes a SAP)*

Contractació del treball de camp de l'Estudi de Percepció del Client (EPC) de Metro i Bus de TMB pel període 2024-2025, contemplant una possible pròrroga per a l'any 2026 i una altra per a l'any 2027. El concepte treball de camp s'ha d'entendre en sentit ampli: contractació de personal, formació al personal, organització, planificació i execució del treball de camp, programació dels qüestionaris i habilitació dels equips CAPI, i (e) configuració, depuració, validació, tractament i elevació de les Bases de Dades. El treball de camp es realitza durant els mesos d'octubre i novembre de cada any.

Es tracta d'una contractació recurrent?

NO

SI  En cas afirmatiu: Data Inici prevista: **01/09/2024** Data Fi prevista *(sense pròrrogues)*: **31/08/2026**

Descripció de la necessitat -Art. 28- *(ha de coincidir amb el camp Justificació de la Compra introduïdes a SAP)*

TMB precisa de disposar de l'Estudi de Percepció del Client (EPC) per tal de tenir una mesura continuada de la satisfacció dels clients de Metro i Bus amb els serveis prestats per TMB. Aquesta valoració es recull pel global del servei i pels principals atributs de l'oferta. Així mateix, també es recull informació sobre la importància que tenen per als clients aquests atributs. Combinant els valors de satisfacció i d'importància es calculen també els Índexs de Satisfacció del Client (ISC). Addicionalment l'EPC també permet recollir informació valuosa per tal de poder conèixer i segmentar la demanda dels serveis de Metro i Bus de TMB.

Justificació Insuficiència de Mitjans (només per a serveis) - Art. 116. 4.f-

La insuficiència de mitjans personals i materials per a què el contractant pugui prestar directament el servei es deu als següents motius:

L'objecte d'aquesta contractació està fora de l'objecte social de la companyia i s'han de realitzar externament per entitats especialitzades.

En definitiva, les raons anteriorment exposades evidencien la necessitat del contractant de procedir a la contractació del servei descrit a l'encapçalament, mitjançant el procediment corresponent, per a què sigui prestat externament, als efectes de donar compliment a allò previst a l'article 116.4.f) de la Llei 9/2017

Pressupost Base de Licitació (PBL) -Art 100- (IVA Inclòs)

137.359,20 € Cent trenta-set mil tres-cents cinquanta-nou euros i vint cèntims.

Lots: SI  NO  (Justificar si no hi ha lots) -Art 99.3-

L'estudi cerca disposar d'una mesura de la satisfacció dels clients vers el servei de Metro i Bus prestat per TMB. La informació es recollirà mitjançant entrevistes personals realitzades per enquestadors prèviament formats. El procés de selecció de la mostra, el tipus d'entrevistes a realitzar, les eines emprades per realitzar-les (CAPI), així com l'estructura de la base de dades resultants és homologable en els dos casos, per tant es tracta d'un mateix estudi que apliquem a dos serveis diferents: Metro i Bus. En definitiva han de tenir una unitat de criteri raó que justifica el no realitzar lots.

Protecció Dades Personals SI  NO  (Implica posterior signatura contracte encarregat D.P.)

Període d'Execució

Dos (2) anys amb la possibilitat de realitzar dos (2) pròrrogues d'un (1) any .

Conclusió:

**Se sol·licita la contractació del servei , per a un termini d'execució 2 anys amb possibilitat de 2 pròrrogues d'un any i amb un valor estimat del contracte (VEC) Dos-cents vint-i-set mil quaranta euros, 227.040,00 €.**

\_\_\_\_\_  
Marc Dargallo Estrada  
Responsable d'Estratègia Digital i Coneixement de Mercat