

**INFORME JUSTIFICATIU DE NECESSITAT DE CONTRACTACIÓ**

**SERVEI / UNITAT: CONEIXEMENT DE MERCAT**

**TIPUS: SERVEIS**

**DATA: 10/01/2024**

**PODER ADJUDICADOR: TRANSPORTS DE BARCELONA, S.A. I FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA, S.A.**

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

L'objecte del concurs és adjudicar la contractació de la realització del treball de camp de l'Estudi Mystery Shopper – Mesura de la Prestació del Servei (en endavant MPS) a les xarxes de Bus i Metro per al període octubre 2024-setembre 2026 (2 anys) més dues possibles pròrrogues d'una any cadascuna (1a pròrroga: octubre 2026 – setembre 2027, 2a pròrroga: octubre 2027 - setembre 2028). L'objectiu d'aquesta investigació és disposar d'una mesura continuada de la qualitat de l'oferta dels serveis de Metro i Autobús que opera Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) en relació a la conservació, neteja, informació i atenció al client.

**Es tracta d'una contractació recurrent?**

**NO**

**SI  En cas afirmatiu: Data Inici prevista: 01/10/2024 Data Fi prevista (sense pròrrogues): 30/09/2026**

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

TMB precisa disposar de l'estudi MPS per poder quantificar la qualitat de l'oferta dels serveis regulars de Metro i Bus. Aquesta informació permetrà emprendre accions de millora continua en la xarxa de transport públic.

**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)**

Cinc-cents vuitanta-sis mil vuit-cents noranta-vuit euros i quaranta cèntims (586.898,40 €)

**Lots: SI  NO**

**(Justificar si no hi ha lots) -Art 99.3-**

L'estudi cerca disposar d'una quantificació de la qualitat de l'oferta dels serveis regulars de Metro i Bus operats per TMB, en relació a la conservació, neteja, informació i atenció al client. La informació es recollirà mitjançant la realització d'observacions *mystery shopper* per part d'observadors prèviament formats tant a la xarxa de Metro com a la xarxa de Bus. D'altra banda, degut a l'objecte del contracte i la seva dimensió, la licitació no pot ser dividida en lots, ja que la realització independent de les diverses prestacions del mateix dificultaria la seva correcta execució des del punt de vista tècnic. 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

2 anys més dues possibles pròrrogues d'un any cadascuna

#### Conclusió:

**Se sol·licita la contractació del servei , per a un termini d'execució de 2 anys més dues possibles pròrrogues d'un any cadascuna i amb un valor estimat del contracte (VEC) nou-cents setanta mil vuitanta euros (970.080,00 €), IVA exclòs.**

Marc Dargallo Estrada

Director de Coneixement de Mercat i Estratègia Digital