



ANÀLISI PROPOSTA AVALUABLE MITJANÇANT JUDICIS DE VALOR

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

EXPEDIENT: 15012717

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 valorables:

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. 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 permetin garantir el control i seguiment del treball de camp en situacions estàndard i davant de possibles contingències.

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 sistemes i recursos que permetin garantir l'òptima realització dels procediments de generació de base de dades i reportatge fotogràfic.



Transports Metropolitans
de Barcelona

S'han rebut una (1) oferta:

- INSTITUT OPINOMETRE

L'oferta **assoleix els criteris de solvència econòmica i solvència tècnica empresa:**

S'ha analitzat la documentació rebuda i s'han atorgat les següents puntuacions a la seva oferta:

- **INSTITUT OPINOMETRE**

- 1. Recursos humans (puntuació obtinguda de 5 punts):** s'atorga la puntuació màxima en aquest apartat en tant que el model organitzatiu global, el dimensionament dels equips, els perfils professionals i la seva integració en el projecte (tasques, responsabilitats i grau de dedicació) s'ajusten perfectament a les necessitats d'un estudi d'aquestes característiques.
- 2. Pla de control i seguiment del treball de camp (puntuació obtinguda de 13 punts):** se'ls puntua amb la puntuació màxima (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.
- 3. Procediment generació base de dades i reportatge fotogràfic (puntuació obtinguda de 2 punts):** s'atorga la puntuació màxima en tant que descriu amb un nivell de detall molt elevat tots els passos dels procediments de depuració, càlculs addicionals i elevació de dades a considerar per garantir l'entrega d'una base de dades robusta i de qualitat.

L'oferta rebuda per part d'INSTITUT OPINOMETRE obté un total de 20 punts.

En resum les puntuacions són les següents:

| | ORGANITZACIÓ I RECURSOS HUMANS | CONTROL I SUPERVISIÓ TREBALL CAMP | PROCEDIMENTS DE DEPURACIÓ, CÀLCULS I ELEVACIÓ BDD | TOTAL |
|----------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|---|-------|
| | 5 | 13 | 2 | 20 |
| INSTITUT OPINOMETRE | 5 | 13 | 2 | 20 |