

**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 BSM, I, ESPECIALMENT LA DELS SEUS CLIENTS/CLIENTES**

**NÚM. D'EXPEDIENT: 2021MK0275ACV55**

**I. Objecte de la prestació**

La necessitat del negoci és poder adjudicar el setzè 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 AH\_HOC, per a BSM;SA**

**II. Criteris aplicables**

**CRITERIS SUBJECTES A JUDICI DE VALOR:**

**1. Proposta metodològica estudi arquetips Estació Barcelona Nord (metodologia quantitativa):  
Fins a 30 punts:**

A l'Estació de Barcelona Nord hi són presents clients de diferents "col·lectius" que interactuen de diferent manera amb l'Estació; hi ha els clients que hi van per agafar un autobús o que arriben amb un autobús (viatjants), hi ha els que acompanyen als viatjants (acompanyants), hi ha els que visiten la zona comercial (que alhora poden ser viatjants o acompanyants) o, simplement i únicament visiten la zona comercial. Es tracta de conèixer el perfil de cada un dels "col·lectius", per saber la importància (volum) relativa de cada un d'ells, les seves principals necessitats de servei, la millor manera de comunicar-se envers cada col·lectiu, etc.

S'assignarà la màxima puntuació a aquelles empreses que presentin una proposta totalment argumentada, en tots els seus aspectes, on s'especifiqui com (metodologia) i per què (motivació) es podria dur a terme un estudi que permeti conèixer els principals arquetips de l'Estació Barcelona Nord.

**2. Proposta metodològica estudi entorn ciutadà de BSM (metodologia qualitativa): Fins a 10**

**punts:**

BSM té una clara vocació de servei als seus clients, però les seves actuacions també impacten en el seu entorn ciutadà. Per posar un exemple; És clar que els aparcaments donen un servei a les persones que hi estacionen, però també donen un servei a aquelles persones que, no estacionant un vehicle, i viuen o treballen prop. Aquestes persones reben un impacte (una externalitat) generada pel servei que BSM està prestant, o fins i tot, planeja poder prestar en el futur.

BSM té molt interès a disposar d'una eina (d'una metodologia) que li permeti identificar aquest entorn ciutadà dels seus serveis, i li permeti alhora calibrar, d'alguna manera metodològica, el sentit (positiu o negatiu) d'aquest impacte i la intensitat (importància) d'aquest.

S'assignarà la màxima puntuació a aquelles empreses presentin una proposta que permeti conèixer l'entorn ciutadà de les activitats de BSM, inclosa la sistematologia per tal de mantenir actualitzat aquest coneixement al llarg del temps.

**III. Anàlisi de les ofertes****Empreses que han presentat oferta:**

- PSYMA
- SMARTCEX

**CRITERIS SUBJECTES A JUDICI DE VALOR:****1. Proposta metodològica estudi arquetips Estació Barcelona Nord (metodologia quantitativa): Fins a 30 punts:**

*S'assignarà la màxima puntuació a aquelles empreses que presentin una proposta totalment argumentada, en tots els seus aspectes, on s'especifiqui com (metodologia) i per què (motivació) es podria dur a terme un estudi que permeti conèixer els principals arquetips de l'Estació Barcelona Nord.*

**Proposta de l'empresa PSYMA**

La proposta de l'empresa inclou un apartat d' Enfocament metodològic i justificació on es proposa, com a metodologia per a fer un estudi dels arquetips de l'Estació del Nord.

Aquesta metodologia inclou:

- Definició arquetips, en base als resultats ISC Estació Nord 2022 i 2023
- Obtenció arquetips
- Identificació de les característiques definitòries de cada arquetips
- Anàlisi clúster que permet l'agrupació d'individus
- Anàlisi discriminant per classificar a cada individu en una categoria pre definida

Donat que es considera totalment adient la proposta, a l'indicar un anàlisi metodològic concret i justificar-ne la seva idoneïtat, i per tant la motivació de la tria de la metodologia, s'assigna a l'empresa la màxima puntuació, és a dir 30 punts.

### **Proposta de l'empresa SMARTCEX**

La proposta de l'empresa SMARTCEX es presenta en 4 apartats: Visió i Abast del Projecte, Fases del Projecte; Exemple d'entregables i Qui som. En els dos primeres apartats (Visió i Abast del Projecte, Fases del Projecte) es fa referència als clients de BSM, a les eines aplicables a diferents estudis de client de BSM, així com s'esmenten les diferents fases d'un projecte de coneixement de client (Disseny; Selecció, Dinamització, Recollida informació, Anàlisi de dades, redacció informe). Més endavant la proposta de l'empresa desenvolupa cada una de les diferents fases.

En cap moment la proposta de l'empresa SMARTCEX es refereix en concret a la proposta demandada, és a dir que es proposi com dut a terme l'enfocament metodològic i la justificació d'un estudi d'arquetips per a l'Estació del Nord.

Donat que no es detecta cap correspondència entre el demandat per BSM i l'ofert per l'empresa, en aquest apartat s'assignen 0 punts a l'empresa SMATCEX.

### **2. Proposta metodològica estudi entorn ciutadà de BSM (metodologia qualitativa): Fins a 10 punts:**

*S'assignarà la màxima puntuació a aquelles empreses presentin una proposta que permeti conèixer l'entorn ciutadà de les activitats de BSM, inclosa la sistematologia per tal de mantenir actualitzat aquest coneixement al llarg del temps.*

### **Proposta de l'empresa PSYMA**

La proposta de l'empresa es basa en:

- Fer un background per categories
- Disposar d'un anàlisi quantitatiu
- Cercar sinergies entre els diferents serveis de BSM/PATSA

Tot això aplicant les eines de coneixement de l'entorn:

*Focus Group; Triatge de dades; Entrevista personal i entrevista etnogràfica*

Donat que es considera totalment adient la proposta, a l'indicar tant la metodologia que permet adquirir el coneixement cercat, com, indicar un criteri sistemàtic par tal de mantenir actualitzat aquets coneixement, s'assigna a l'empresa la màxima puntuació, és a dir 10 punts.

### **Proposta de l'empresa SMARTCEX**

En la proposta tècnica presentada per l'empresa SMARTCEX no hi ha cap referència a cap estudi de l'entorn ciutadà de BSM. Es tracte d'una presentació generalista que es pot aplicar (o no) a aquesta demanda de proposta d'estudi qualitatiu, però no hi ha cap indicació al respecte.

Es considera que la proposta s'ha fet ignorant el que BSM demanava específicament (Proposta

metodològica estudi entorn ciutadà de BSM (metodologia qualitativa): Fins a 10 punts), i per tant s'ha d'assignar a l'empresa una puntuació de 0 punts

#### IV. Resum de puntuacions obtingudes:

| Criteri                                                                                         | Puntuació<br>Màxima | Puntuació<br>empresa:<br>PSYMA | Puntuació<br>empresa:<br>SMARTCEX |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| <i>Proposta metodològica estudi arquetips Estació Barcelona Nord (metodologia quantitativa)</i> | 30                  | <b>30</b>                      | <b>0</b>                          |
| <i>Proposta metodològica estudi entorn ciutadà de BSM (metodologia qualitativa)</i>             | 10                  | <b>10</b>                      | <b>0</b>                          |
| <b>TOTAL</b>                                                                                    | 40                  | <b>40</b>                      | <b>0</b>                          |

#### 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.

L'empresa **PSYMA** passa a la següent fase però que **SMARTCEX** no passa i se l'exclou degut a que no supera la puntuació mínima requerida de 20 punts.

Barcelona,

---

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