

ANÀLISI CRITERIS D'ADJUDICACIÓ VALORABLES MITJANÇANT JUDICI DE VALOR

OBJECTE: Contracte relatiu a la concessió de serveis subjecte a regulació harmonitzada per a l'adjudicació de la concessió de serveis per a la comercialització de productes accessoris de viatge a les estacions de la xarxa de Metro convencional (L1, L2, L3, L4 i L5) línia automàtica (L11), i a les instal·lacions del Funicular, explotades per Ferrocarril Metropolità de Barcelona mitjançant la instal·lació, explotació, reposició, manteniment i recaptació de màquines automàtiques de venda de productes a les referides estacions de FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA, S.A

EXPEDIENT: 16080786 - concessió serveis comercialització productes

SOCIETAT: Ferrocarril Metropolità de Barcelona SA

Els Plecs de Condicions de la licitació recollien els següents criteris de valoració per judici de valor:

- Pla comercial → 15 punts
 - 3 punts: punts de venda
 - 4 punts: productes
 - 3 punts: servei atenció al client
 - 3 punts: política de preus de productes
 - 2 punts: campanya de comunicació i/o dinamització comercial
- Requisits tècnics → 13 punts
 - 4 punts: característiques de les màquines
 - 3 punts: mesures de seguretat
 - 3 punts: reposició de productes
 - 3 punts: forma i mitjans de pagament
- Millores tècniques → 2 punts

S'analitza la documentació rebuda:

TECNOTRON

PLA COMERCIAL

- Punts de venda: l'oferta presenta quatre models de màquines dissenyades per adaptar-se a diferents espais. Els renders virtuals mostren una integració amb l'entorn a nivell visual poc integrada ja que es presenten identitats visuals i presència de marca diferents amb poca relació entre elles. Sí que disposen de lluminositat adequada i senyalització clara. Les màquines disposen d'un sistema d'embelliment de protecció i seguretat entre la màquina i el terra per dos dels models de màquines. La visibilitat dels productes és alta gràcies a vitrines àmplies i pantalles explicatives. La proposta destaca per la funcionalitat i l'adaptació a l'entorn. **Obté 1,95 punts.**
- Productes: es valora positivament la quantitat, varietat i utilitat pràctica dels productes, així com la utilitat dels mateixos pensats per cobrir diferents necessitats immediates del viatger. A més, es contempla la renovació periòdica del catàleg per mantenir l'oferta atractiva i actualitzada, fet que aporta dinamisme i valor afegit al client. Malgrat això, no es detallen marques ni referències específiques que permetin avaluar la qualitat o innovació dels productes. **La puntuació és de 3 punts.**
- Servei d'atenció al client: Tecnotron ofereix un sistema d'atenció al client robust i pràctic amb diversos canals: telèfon gratuït, WhatsApp, correu electrònic i pàgina web. El servei està disponible cada dia de l'any, amb atenció directa en horari laboral i call center fora d'aquest horari.

Les incidències es gestionen mitjançant el sistema ERP SAP, amb classificació per gravetat i temps de resposta definits (4h, 8h, 24h). S'inclou etiquetatge identificatiu a cada màquina i cartells informatius i de "Fora de servei" per a situacions d'avaría. El sistema destaca per la traçabilitat, l'accessibilitat i la capacitat de resposta, encara que no es presenten indicadors de rendiment (kpi's) específics.. **S'assignen 3 punts.**

- Política de preus de productes: es basa en una oferta inicial per categories amb possibilitat d'ajustaments durant la vigència del contracte. S'argumenta que la naturalesa impulsiva i de necessitat de les compres requereix flexibilitat a l'oferta, el que permet adaptar-se al mercat. No es presenta una comparativa amb preus de superfície ni es justifica la coherència econòmica amb l'entorn. La proposta és viable des del punt de vista comercial, però manca una referència clara al posicionament de preus respecte a la competència. **Obté 1 punt.**
- Campanya de comunicació i/o dinamització comercial: l'oferta inclou campanyes temàtiques vinculades a tres dates clau (Sant Valentí, estiu, Nadal) i promocions de productes premium a estacions turístiques (productes fotogràfics). Aquestes accions es recolzen a la web i xarxes socials, cosa que aportarà dinamisme i visibilitat però sense explicació de com es portarà a terme. Per tant, no es tracta d'una proposta dinàmica, amb diversitat ni originalitat. La proposta està ben periodificada, encara que no se especifica la freqüència ni l'abast de les campanyes. **Se li atorga 1 punt.**

Criteris		TECNOTRON
	punts	punts
PLA COMERCIAL	15,00	9,95
Punts de venda. 3 punts	3,00	1,95
Productes. 4 punts	4,00	3,00
Servei d' atenció al client. 3 punts	3,00	3,00
Política de preus de productes. 3 punts	3,00	1,00
Campanya de comunicació i/o dinamització comercial. 2 punts	2,00	1,00

REQUISITS TÈCNICS

- Característiques de les màquines: s'aporta la fitxa certificat CE de cadascuna de les màquines proposades, i també detalls tècnics (dimensions, capacitat, sistemes d'il·luminació...). Les

màquines compten amb vitrines àmplies i pantalles tàctils o monitors que mostren imatges i vídeos dels productes, cosa que garanteix una alta visibilitat. Cada màquina incorpora un codi identificatiu únic, adaptable a la nomenclatura tècnica de la xarxa de metro. No especifica la classificació energètica de les mateixes. El sistema de blindatge és òptim amb tancament de cademat d'alta seguretat i estructura del moble d'acer. Pel que fa l'accessibilitat, no s'especifica si tenen la capacitat per ser utilitzada fàcilment per qualsevol persona, independentment de les seves condicions físiques, sensorials o tecnològiques. Encara així no s'especifica un temps mitjà d'operació, es destaca la compra intuïtiva i ràpida, cosa que suggereix una bona experiència d'usuari. La proposta compleix els criteris de visibilitat, identificació i agilitat operativa. **Es determina una puntuació de 2,5 punts.**

- Mesures de seguretat: Tecnotron proposa mesures de seguretat adequades per a entorns d'alta afluència com el del metro: vidre laminat, acer inoxidable i teclats reforçats. Tot i que no es detallen els requisits d'implantació física, la fermesa i la robustesa dels sistemes és adequada per a l'entorn ferroviari. **Correspon una puntuació de 2,5 punts**
- Reposició de productes: l'oferta no entra en detall sobre la freqüència ni metodologia dels processos de reposició, però sí que esmenta l'ús de telemetria per controlar remotament les màquines, cosa que permet detectar incidències i realitzar accions de reposició. Això suggereix una gestió eficient de l'estoc. No s'especifiquen mesures concretes per protegir l'interior de les màquines durant la reposició ni els sistemes de prevenció d'accidents, cosa que limita la puntuació en aquest apartat. La proposta és funcional, però podria millorar en detall operatiu. **Per tant, es puntua amb 0,5 punts.**
- Forma i mitjans de pagament: les màquines permeten fer compres intuïtivament mitjançant pantalles tàctils, i són versàtils ja que permeten diferents mitjans de pagament disponibles que són complets, diversos i de fàcil ús (efectiu, targeta crèdit/dèbit, App, contactless...). Inclús la qualitat i innovació dels sistemes permeten reduir el risc d'acceptar monedes i bitllets falsos, així com obtenir rebuts electrònics. **Obté la màxima puntuació de 3 punts**

Criteris		TECNOTRON
	punts	punts
REQUISITS TÈCNICS	13,00	8,50
Característiques de les màquines. 2 Punts +2 punts	4,00	2,50
Mesures de seguretat. 3 punts	3,00	2,50
Reposició de productes. 3 punts	3,00	0,50
Forma i mitjans de pagament. 3 punts	3,00	3,00

• Millores tècniques

La proposta compleix àmpliament els requisits de sostenibilitat i gestió de residus. Inclou certificacions oficials i mesures concretes de millora ambiental, i qüestions com la telemetria i l'apagat nocturn són mesures efectives per reduir el consum energètic. La col·laboració amb entitats de reciclatge i els certificats aporten valor afegit. **Així se li atorga la màxima puntuació, 2 punts.**

Criteris		TECNOTRON
	punts	punts
MILLORES TÈCNIQUES	2,00	2,00

Conclusions

Criteris		TECNOTRON
	punts	punts
PUNTUACIÓ TOTAL	30,00	20,45
Pla Comercial	15,00	9,95
Requisits tècnics	13,00	8,50
Millores tècniques	2,00	2,00

El que es manifesta en Barcelona, a 3 d'octubre de 2025

Carole Rodríguez
Responsable Comercial