

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 "SERVEI RELATIU A LA MILLORA DE L'EXPERIÈNCIA DE LA CLIENTELA I CIUTADANIA (UX) A DUES UNITATS DE NEGOCI DE BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, SA (BSM). CONTRACTE RESERVAT A CENTRES ESPECIALS DE TREBALL."

PROCEDIMENT OBERT

CONTRACTE RELATIU A SERVEI RELATIU A LA MILLORA DE L'EXPERIÈNCIA DE LA CLIENTELA I CIUTADANIA (UX) A DUES UNITATS DE NEGOCI DE BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, SA (BSM). CONTRACTE RESERVAT A CENTRES ESPECIALS DE TREBALL.

NÚM. D'EXPEDIENT: 2025ES0126AC

I. Objecte de la prestació

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques és la contractació d'un servei professional especialitzat per a la millora de l'experiència d'usuari/a (UX) a dues Unitats de Negoci de BSM.

El servei haurà de garantir el compliment dels criteris d'accessibilitat universal, amb l'objectiu d'assegurar una experiència inclusiva, eficient i satisfactòria per a totes les persones usuàries.

Aquesta actuació s'alinea amb el compromís de BSM, com a entitat signatària del Pacte Mundial de les Nacions Unides, amb l'Agenda 2030 i la contribució als Objectius de Desenvolupament Sostenible, en especial els relacionats amb la inclusió, la igualtat d'oportunitats, la innovació i la sostenibilitat dels serveis públics.

II. Criteris aplicables

La proposta tècnica es presentarà indexada, amb els folis numerats i seguint l'estructura i format que es detalla a continuació: com a màxim es presentarà el número indicat a cada apartat, fulls (1 cara) Din-A4, lletra Arial cos 11.

- El contingut de la proposta no podrà consistir en una mera reiteració del que s'estableix en el Plec de Prescripcions Tècniques, ni incloure informació irrellevant, ja que aquesta no serà objecte de valoració en cap cas.
- En cas que la documentació superi el nombre màxim de pàgines establert en aquest apartat, el contingut que excedeixi aquest límit no serà tingut en compte a efectes d'avaluació.
- Així mateix, no es valoraran les portades, índexs o annexos que eventualment s'hi puguin incorporar.

S'estableix un límit màxim de pàgines per a la documentació tècnica amb la finalitat de garantir una avaluació equitativa, objectiva i homogènia de les ofertes presentades.

Aquesta limitació respon a diversos motius tècnics i procedimentals:

- Igualtat entre licitadors: El límit de pàgines assegura que totes les empreses disposin del mateix espai per exposar els seus criteris de qualitat, evitant desequilibris derivats de la capacitat de redacció, recursos gràfics o volum de documentació aportada.
- Foment de la claredat i la concreció: Es promou la redacció clara, precisa i orientada als aspectes rellevants de la proposta, evitant la inclusió d'informació reiterativa o accessòria que pugui distorsionar la valoració o dificultar la comparació entre ofertes.
- Agilitat en l'avaluació: Un volum acotat de documentació permet una anàlisi eficient i ordenada de les ofertes, garantint que totes siguin avaluades en igualtat de condicions i amb el mateix nivell d'atenció i exhaustivitat.
- Transparència i traçabilitat: Un límit de pàgines contribueix a mantenir un procediment de valoració més transparent i verificable.

Per tot l'exposat, es considera que el límit establert és raonable, proporcionat i suficient per a permetre als licitadors exposar adequadament els aspectes qualitatius de la seva proposta, alhora que facilita una valoració tècnica rigorosa i comparativa.

Criteris		Punt
C.1.	Metodologia de treball	15
C.2.	Planificació del servei	10
C.3.	Presentació dels lliurables	15

C.1. Les empreses licitadores hauran d'aportar una proposta tècnica que defineixi i descrigui detalladament la metodologia de treball prevista per a l'execució del servei, d'acord amb les necessitats de BSM. Aquesta proposta haurà d'incloure de manera clara i estructurada el plantejament organitzatiu, les fases previstes, les tasques a realitzar i les responsabilitats assignades. La proposta haurà de mostrar un enfocament proactiu, orientat a resultats i amb una visió integral de l'assessorament requerit.

Es valoraran – **15 punts** – les propostes d'acord amb el que defineixi i descrigui una **metodologia de treball** per a l'execució del servei que més s'adeqüi a les necessitats de BSM. Es valorarà especialment la claredat de la descripció de com s'executarà el servei i detall de les tasques i responsabilitats requerides per portar-ho a terme. (ex. Reunions de seguiment, visites, informes o feedbacks entremitjos, actes, eines de gestió, gestió del risc, plans de contingència, reunió inici projecte, etc.). S'atorgaran punts a la resta de propostes per comparativa. Aquest apartat no podrà superar els dos (2) fulls DIN-A4 lletra Arial Cos 11.

C.2. Els licitadors hauran d'aportar un cronograma detallat per a l'execució del servei, adaptat a les necessitats de BSM. Aquesta proposta haurà d'incloure de manera clara la planificació temporal de les diferents fases del projecte, així com el detall de les tasques associades a cadascuna d'elles.

Es valoraran – **10 punts** – les propostes d'acord amb les que presentin una proposta de **cronograma** per a l'execució del projecte que més s'adeqüi a les necessitats de BSM. Es valorarà especialment la claredat, el detall temporal de les fases i tasques del projecte. S'atorgaran punts a la resta de propostes per comparativa. Aquest apartat no podrà superar els dos (2) fulls DIN-A4 lletra Arial Cos 11.

C.3. Les empreses licitadores hauran de presentar una proposta de model de lliurables del servei que s'ajusti a les necessitats de BSM i que contempli, si escau, l'obtenció d'un distintiu d'accessibilitat de reconegut prestigi. Aquesta proposta haurà de descriure amb claredat i detall els continguts dels lliurables, la seva estructura, el format o formats previstos (com ara presentacions, informes, dashboards, vídeos o sessions presencials), així com l'estil i l'aparença final.

Es valorarà – **15 punts** – les propostes que presentin o descriguin una proposta de **model de lliurables** del servei que més s'adeqüi a les necessitats de BSM i que contempli l'obtenció de distintiu d'accessibilitat de reconegut prestigi. Es valorarà especialment la claredat, el detall, el contingut del lliurable, l'estructura d'aquest, el suport o suports, l'estil i l'aparença (ex. PPT, BI, Word, Excel, vídeo, sessió presencial, etc.) . S'atorgaran punts a la resta de propostes per comparativa.

III. Anàlisi de les ofertes

C.1. Metodologia de treball

Per a la valoració de la metodologia de treball s'ha tingut en compte el plantejament, la estructura, la claredat de la descripció, el detall de tasques i responsabilitats, l'enfocament proactiu i la visió integral de l'assessorament requerit.

S'atorguen - **8 punts** – a **ILUNION** que presenta una descripció sobre les metodologies amb fonaments normatius sòlids i reconeguts com normes UNE i els criteris específics. Es valora positivament la metodologia combinada UX + Accessibilitat, que respon molt bé a la visió integral i orientada a resultats.

Tanmateix, la valoració no obté la màxima puntuació perquè en la descripció s'intueix poca adaptació a les necessitats concretes de BSM, en aquest sentit, no hi ha una descripció d'eines o sistemes de gestió pel seguiment del projecte o comunicació. Tampoc hi ha cap referència als mecanismes de gestió del risc o plans de contingència. La temporalització descrita per a les reunions de seguiment (1,5 mesos) limita la capacitat de valoració del ritme d'execució. No es detecta un enfocament proactiu o d'anticipació davant possibles incidències.

C.2. Planificació del servei

Per a la valoració de la planificació del servei s'ha tingut en compte el cronograma, el detall d'aquest, la proposta adaptada a les necessitats de BSM, així com la claredat, el detall de fases i les tasques.

S'atorguen - **7 punts** – a **ILUNION** per la proposta presentada, la qual inclou una planificació estructurada en tres fases clarament identificades. S'ha valorat positivament el cronograma detallat que inclou tasques concretes i equips responsables. Així mateix, també es valora la temporització amb el volum de feina i la naturalesa del projecte (5 mesos totals).

Tot i això, la proposta de ILUNION no es valora amb la màxima puntuació, perquè el cronograma no identifica fites de control o entregables parcials. El cronograma, tot i molt ben resolt, és genèric i poc realista: no preveu contingències com ara retards, validacions de BSM, procediments d'ajust de calendari, etc.

C.3. Presentació dels lliurables

Per a la valoració dels lliurables s'ha tingut en compte especialment la claredat, el detall, l'estructura, el suport o suports i l'aparença.

S'atorguen - **6 punts** – a **ILUNION** per la presentació d'uns lliurables amb una estructura clara i sistematitzada dels informes. La descripció té un nivell notable de detall i concreta la forma en la qual es presenten els resultats, aportant valor afegit en termes de claredat. Visualment es presenta de forma clara, amb colors diferenciadors i imatges contextuais. Els lliurables estan orientats a la transferència de coneixements i millora contínua, alineant-se amb l'objectiu del servei.

Tanmateix, la proposta de ILUNION no es puntua amb la valoració màxima perquè s'observa l'absència de descripció del format final i suports. No s'especifica clarament el format de lliurament final (PPT, Word, PDF interactiu, BI, sessió de presentació, etc.). Així mateix, tot i tractar-se d'un projecte d'accessibilitat, no especifica si els lliurables seran accessibles digitalment (amb etiquetatge per lectura assistida o formats alternatius), aquesta absència es considera significativa degut a la coherència del projecte. La proposta de lliurables d'ILUNION se centra exclusivament en informes escrits, sense proposar altres canals de comunicació de resultats.

IV. Resum de puntuacions obtingudes:

CRITERI	Puntuació màxima	ILUNION
C.1. Metodologia de treball	15	8
C.2. Planificació del servei	10	7
C.3. Presentació dels lliurables	15	6

Total Memòria Tècnica (Màxim 40 punts)	40	21
--	----	----

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.

Tal com s'extreu del present informe, totes les empreses **han complert amb els requisits d'avaluació**, i consegüentment, passen a la següent fase d'avaluació.

Barcelona, 13 octubre de 2025

Sra. Berta Aubets Quintana

Cap d'Àrea de Medi Ambient i Energia

Barcelona de Serveis Municipals, S.A.