

Informe tècnic d'avaluació de la proposta avaluable mitjançant l'aplicació de criteris quantificables amb formules automàtiques, que regeixen la contractació dels "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

1. CRITERIS VINCULATS A L'OBJECTE DEL CONTRACTE AVALUABLES DE FORMA AUTOMÀTICA.....FINS A 60 PUNTS

A. ECONÓMICS: Fins a 20 punts

Criteri		Punts
A.1	Servei relatiu a la millora de l'experiència (UX) de la clientela i ciutadania per a les cinc instal·lacions, abast d'aquesta licitació.	20

A.1. Es donarà la màxima puntuació **-20 Punts-** a aquella empresa licitadora que presenti una major reducció en el preu del servei relatiu a la millora de l'experiència de la clientela i ciutadania per a les cinc instal·lacions, abast d'aquesta licitació.

Es donarà la màxima puntuació a aquell licitador que presenti una major reducció en el preu i a la resta se li assignarà la puntuació que resulti d'aplicar la següent fórmula:

$$P_i = P_{\max} \times \left(\frac{L - O_i}{L - O_{\min}} \right)$$

On:

- O_i = Import de l'oferta
- $O_{\min}$ = Import de l'oferta mínima
- P_i = Puntuació final
- $P_{\max}$ = Puntuació màxima
- L = pressupost de licitació

B. ALTRES CRITERIS AVALUABLES AUTOMÀTICAMENT: Fins a 40 punts

Criteri		Punts
B.1	Nombre i diversitat de perfils de persones usuàries involucrades en l'avaluació	15
B.2	Equip tècnic especialitzat per sobre del mínim exigít al PPTT.	15
B.3	Compromís amb l'obtenció d'un distintiu d'accessibilitat reconegut per a les instal·lacions.	10

B.1. S'atorgarà la puntuació màxima **-15 punts-** a aquella empresa licitadora que acrediti la participació del major nombre de persones i de perfils diversos en l'execució de les tasques d'avaluació. La resta d'ofertes seran valorades amb una puntuació proporcional en funció del nombre de persones participants i de la varietat de perfils diversos proposats.

B.2. S'atorgarà la puntuació màxima **-15 punts-** a l'empresa licitadora que acrediti la designació de personal adscrit a l'execució del contracte en un nombre superior i amb un grau d'especialització tècnica més elevat que els mínims exigits en el plec de prescripcions tècniques. La resta d'ofertes seran valorades de manera proporcional, atenent tant al nombre de professionals adscrits com al nivell d'especialització tècnica que acreditin seguint els criteris de la següent taula.

Nombre de persones assignades al servei	Grau d'Especialització	Puntuació
<u>Més de 3 persones</u>	Persones expertes en auditoria i consultoria d'edificació	<u>5</u>
Més de 3 persones	Persones expertes en UX research inclusiva	5
Més de 3 persones	Personal administratiu	5
Entre 2 – 3 persones	<u>Persones expertes en auditoria i consultoria d'edificació</u>	4
Entre 2-3 persones	Persones expertes en UX research inclusiva	4
Entre 2-3 persones	Personal administratiu	4

B.3. S'atorgarà la puntuació màxima de **-10 punts-** a l'empresa licitadora que presenti un document de compromís degudament signat, en el qual s'inclougui un full de ruta detallat d'actuacions per a l'obtenció d'un segell o distintiu d'accessibilitat reconegut. Aquest document haurà d'especificar, com a mínim, el nom del distintiu d'accessibilitat, les etapes previstes per a la seva consecució, els terminis d'execució i els

recursos tècnics i humans que es destinaran per a la implementació d'aquest full de ruta. La puntuació es concedirà exclusivament en funció del compromís verificable i documentalment acreditat, sense que l'adjudicació de punts depengui de l'obtenció efectiva del distintiu d'accessibilitat. En cas que s'adjudiqui el contracte a l'empresa que hagi presentat aquest compromís, el mateix serà incorporat com a obligació contractual mitjançant clàusula específica de seguiment. Les empreses licitadores que no acreditin aquest compromís obtindran una puntuació de -0 punts- en aquest criteri.

III. Anàlisi de les ofertes

A. ECONÓMICS: Fins a 20 punts

Criteri		Punts
A.1	Servei relatiu a la millora de l'experiència (UX) de la clientela i ciutadania per a les cinc instal·lacions, abast d'aquesta licitació.	20

L'empresa **ILUNION** ha presentat una baixa del **20%** sobre el preu del servei relatiu a la millora de l'experiència de la clientela i ciutadania per a les cinc instal·lacions, abast d'aquesta licitació, resultant el preu del servei ofert de **59.920,75 Euros**.

S'atorga la màxima puntuació **-20 punts-** a **ILUNION**, per haver estat la única empresa licitadora que ha presentat oferta.

B. ALTRES CRITERIS AVALUABLES AUTOMÀTICAMENT: Fins a 40 punts

Criteri		Punts
B.1	Nombre i diversitat de perfils de persones usuàries involucrades en l'avaluació	15

L'empresa **ILUNION** ha presentat una relació de 30 persones amb 5 diversitats diferents i franges d'edat des dels 18 anys fins a més de 65 anys.

S'atorga la màxima puntuació **-15 punts-** a **ILUNION**, per haver estat la única empresa licitadora que ha presentat oferta.

Criteri		Punts
B.2	Equip tècnic especialitzat per sobre del mínim exigít al PPTT.	15

Nombre de persones assignades al servei	Grau d'Especialització	Puntuació	ILUNION
<u>Més de 3 persones</u>	Persones expertes en auditoria i consultoria d'edificació	<u>5</u>	<u>X</u>
Més de 3 persones	Persones expertes en UX research inclusiva	5	X
Més de 3 persones	Personal administratiu	5	
Entre 2 – 3 persones	<u>Persones expertes en auditoria i consultoria d'edificació</u>	4	
Entre 2-3 persones	Persones expertes en UX research inclusiva	4	
Entre 2-3 persones	Personal administratiu	4	X

S'atorguen - **14 punts** – a **ILUNION** per acreditar la designació de personal adscrit a l'execució del contracte amb l'especialització tècnica marcada en la taula anterior.

Criteri		Punts
B.3	Compromís amb l'obtenció d'un distintiu d'accessibilitat reconegut per a les instal·lacions.	10

S'atorga la màxima puntuació -**10 punts**- a **ILUNION** per presentar un document de compromís degudament signat, en el qual s'inclou el full de ruta detallat amb les actuacions per obtenir un distintiu d'accessibilitat reconegut.

IV. Resum de puntuacions obtingudes:

CRITERIS		Puntuació màxima	ILUNION
A.	CRITERIS ECONÒMICS	20	20
B.	ALTRES CRITERIS AVALUABLES AUTOMÀTICAMENT	40	39

Total oferta automàtica (Màxim 60 punts)	60	59
--	----	----

V. Valoració global de les ofertes:

La següent taula recull la valoració global de la proposta tècnica, econòmica i automàtica presentada per l'empresa licitadora.

CRITERIS		Puntuació màxima	ILUNION
A.	CRITERIS ECONÒMICS	20	20
B.	ALTRES CRITERIS AVALUABLES AUTOMÀTICAMENT	40	39
C.	CRITERIS TÈCNICS	40	21
Total valoració		100	80

Atesos els resultats de la taula anterior i d'acord els requisits del procediment, l'empresa licitadora **ILUNION** amb una puntuació global de **-80 punts-**, es proposa com a adjudicatària per a la provisió del 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).

Barcelona, 17 octubre de 2025

Sra. Berta Aubets Quintana
Cap d'Àrea de Medi Ambient i Energia
Barcelona de Serveis Municipals, S.A.

