

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
PARTICULARS QUE REGULA L'AAMM DEL SERVEI DE
CONEIXEMENT DEL CLIENT PER A BARCELONA DE
SERVEIS MUNICIPALS, SA I CEMENTIRIS DE
BARCELONA, SA**

1.	ANTECEDENTS.....	4
2.	PROPÒSIT.....	4
3.	VISIÓ.....	4
4.	LÍNIES ESTRATÈGIQUES.....	4
5.	VALORS.....	5
6.	INSUFICIÈNCIA DE MITJANS PRÒPIES.....	6
7.	OBJECTE DEL PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS.....	6
8.	LOTS.....	6
9.	ABAST DE L'AAMM.....	6
10.	ÀMBITS DEL CONTRACTE.....	7
10.1.	Àmbit funcional.....	7
10.2.	Àmbit geogràfic.....	7
10.3.	Àmbit temporal.....	7
11.	MARC NORMATIU APLICABLE.....	7
12.	CARACTERÍSTIQUES DELS SERVEIS.....	8
12.1.	Lot 1: Investigació i Coneixement avançat del Client.....	8
12.2.	Lot 2: Customer Experience i Disseny d'Experiències.....	9
12.3.	Lot 3: Suport i assessorament en activació comercial.....	9
12.4.	Lot 4: Innovació i Desenvolupament de noves Ofertes de Valor.....	10
13.	METODOLOGIA.....	10
14.	CAPACITATS ESPECÍFIQUES DE CADA LOT.....	11
14.1.	Lot 1: Investigació i Coneixement avançat del Client.....	11
i.	Capacitat operativa i organitzativa.....	11
ii.	Recursos tècnics i tecnològics.....	11
iii.	Capacitat de treball de camp.....	12
iv.	Compliment de terminis i flexibilitat.....	12
v.	Tractament i lliurament de dades.....	13
14.2.	Lot 2: Customer Experience i Disseny d'Experiències.....	13
i.	Capacitat operativa i organitzativa.....	13
ii.	Recursos tècnics i tecnològics.....	13
iii.	Capacitat de recerca i disseny.....	14
iv.	Compliment de terminis i flexibilitat.....	14
v.	Tractament i lliurament de resultats.....	14
14.3.	Lot 3: Suport i assessorament en activació comercial.....	14
i.	Capacitat operativa i organitzativa.....	14
ii.	Recursos tècnics i tecnològics.....	15
iii.	Capacitat d'execució i consultoria.....	15
iv.	Compliment de terminis i flexibilitat.....	15
v.	Tractament i lliurament de resultats.....	16
14.4.	Lot 4: Innovació i Desenvolupament de noves Ofertes de Valor.....	16

i.	Capacitat operativa i organitzativa.....	16
ii.	Recursos tècnics i tecnològics.....	16
iii.	Capacitat de recerca i desenvolupament.....	17
iv.	Compliment de terminis i flexibilitat.....	17
v.	Tractament i lliurament de resultats.....	17
15.	MITJANS PERSONALS.....	17
16.	MITJANS MATERIALS.....	19
17.	TRANSFERÈNCIA TECNOLÒGICA.....	19
18.	OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA.....	19
19.	NOMENAMENT DE L'INTERLOCUTOR/RESPONSABLE PER PART DE L'ADJUDICATÀRIA.....	20
20.	MODEL DE RELACIÓ AMB L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA.....	20
21.	PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS.....	21
22.	CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES.....	22

1. ANTECEDENTS

Barcelona de Serveis Municipals, S.A. (d'ara en endavant BSM), és una societat anònima participada al 100% per l'Ajuntament de Barcelona. La prioritat de BSM és proporcionar serveis de qualitat a la ciutadania i a les clientes i clients en àmbits com la mobilitat o en diferents espais emblemàtics de lleure i cultura, destacant el Parc Zoològic de Barcelona, el Park Güell i l'Anella Olímpica.

L'empresa va ser creada com una organització eficient que permet gestionar serveis de la ciutat de Barcelona per encàrrec de l'Ajuntament. La seva creació data del 2003 i des d'aleshores ha anat creixent i incorporant més serveis tant vinculats a la mobilitat de la ciutat (AREA, Bicing, Aparcaments, Grua Municipal, Estació d'Autobusos Barcelona Nord, Estació d'Autobusos Fabra i Puig, Zona Bus, Aparcaments residents, Endolla Barcelona i SMOU) com a l'educació, la cultura, l'esport i l'entreteniment (Tibidabo, Zoo Barcelona, Port Olímpic, Park Güell, Anella Olímpica i Parc del Fòrum) i cementiris de Barcelona.

2. PROPÒSIT

El propòsit de BSM és millorar la qualitat de vida de les persones generant experiències positives per a construir una Barcelona saludable i capdavantera.

3. VISIÓ

La visió de BSM és ser una empresa de referència en la gestió pública de serveis de valor afegit oferts tant a la ciutadania (barcelonins i barcelonines) com a visitants que arriben a la ciutat. Aquests serveis tenen, cada cop més una basant digital. Per tant no només hi cal definir el servei "físic", sinó que cal incorporar la "basant digital" de cada un dels serveis oferts per la companya. Per tal de definir, implementar i desenvolupar tota l'estratègia digital que han d'incorporar els seus serveis, BSM requereix contractar assessorament en diferents aspectes concrets de la basant digital dels serveis.

4. LÍNIES ESTRATÈGIQUES

BSM té establertes, actualment, les següents línies estratègiques:

1. **Posicionar i adaptar, en tot moment, la proposta de valor de BSM** maximitzant els impactes positius a les parts interessades.
2. **Vetllar per l'excel·lència de l'experiència del client des de l'escolta activa**, l'aprofitament de les dades i la millora contínua.

3. **Adaptar, desenvolupar i fer créixer la nostra aportació de valor** per respondre a les necessitats del client aprofitant les sinèrgies globals de l'empresa, les oportunitats digitals, les aliances amb tercers i l'àmbit metropolità.
4. **Ser referents** a través del nostre propòsit, valors i dels impactes positius a les parts interessades, potenciant el prestigi de BSM a través de la comunicació i la transferència de coneixement.
5. **Consolidar el model de gestió per valors** com a essència de la cultura i la governança de BSM.
6. **Impulsar, garantir i retenir el talent col·lectiu i individual** necessari en cada lloc i moment segons l'evolució de l'empresa.
7. **Potenciar el model de lideratge per valors** per desenvolupar les persones amb especial èmfasi en l'adaptació al canvi, la transferència de know-how, i l'empoderament dels equips.
8. **Impulsar la millora contínua** per garantir l'excel·lència dels processos i de l'experiència de les persones de forma sostenible, àgil, eficient, i segura minimitzant els riscos derivats de les nostres activitats.
9. **Potenciar la transformació reforçant les sinèrgies de BSM**, impulsant la col·laboració transversal i multidisciplinària i estandarditzant els aspectes comuns.
10. **Innovar prenent els nous paradigmes i els canvis com a oportunitats**, sobre la base de models estructurals i formals d'impuls permanent (big data, models predictius, intel·ligència artificial, mètodes àgils...).
11. **Complir els criteris SEC** (operador de mercat) assegurant l'autonomia econòmica, financera i de gestió, cercant l'equilibri econòmic de totes les activitats.
12. **Prioritzar la inversió amb retorn econòmic, social i mediambiental**, maximitzant els impactes positius i minimitzant els impactes negatius, de les nostres activitats en totes les parts interessades i amb el territori amb mirada a curt, mig i llarg termini.

5. VALORS

BSM té incorporats els següents valors:

- **Excel·lència:** Treballem amb coneixement expert, escoltant activament i desenvolupant els talents per generar les millors experiències dels nostres clients/es - ciutadans/es.
- **Compromís:** Ens impliquem amb passió amb els ciutadans/es – clients/es, els companys/es i l'entorn.
- **Integritat:** Rendim comptes des de la coherència, la responsabilitat i la transparència.
- **Pro activitat:** Ens anticipem i innovem per millorar cada dia en tot el que fem.
- **Cooperació:** Basem les nostres relacions en la confiança, la col·laboració i el respecte.

6. INSUFICIENCIA DE MITJANS PRÒPIS

Tot i que BSM disposa d'una Àrea Corporativa de Coneixement del Client, requereix contractar suport especialitzat extern en aquest àmbit i per tant, es justifica la contractació de serveis sobre la base de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, mitjançant l'exigència de la definició prèvia de les necessitats per satisfer.

7. OBJECTE DEL PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

L'objecte d'aquest Plec de prescripcions tècniques particulars (en endavant, PPTP) és establir i definir les condicions tècniques generals que han de regular l'AAMM (en endavant AAMM) per a l'homologació dels serveis de coneixement del client per a BSM.

L'homologació va dirigida a empreses e instituts enfocades al coneixement del client que puguin cobrir les necessitats de BSM.

Els serveis de coneixement de client a contractar es classifiquen en diferents lots. Les especificacions particulars de cada lot es detallen al present AAMM.

Cadascun dels serveis de coneixement de client constarà d'unes característiques molt particulars, segons el seu objecte, finalitat, mitjans, etc., per la qual cosa caldrà ajustar-se a les condicions concretes especificades en cada sol·licitud d'adquisició feta en els contractes basats.

8. LOTS

Les tasques a realitzar per a l'execució de l'AAMM estaran incloses en alguns dels lots següents:

- **Lot 1: Investigació i Coneixement avançat del Client**
- **Lot Customer Experience i Disseny d'Experiències.**
- **Lot 3: Suport i assessorament en activació comercial**
- **Lot 4: Innovació i Desenvolupament de noves Ofertes de Valor**

9. ABAST DE L'AAMM

El servei objecte d'aquesta contractació atindrà exclusivament les necessitats de BSM, que s'han d'expressar de manera específica en cada contracte basat d'aquest AAMM, i les empreses adjudicatàries hauran de prestar els serveis estipulats. Aquest servei s'haurà de prestar en condicions òptimes i haurà de complir la normativa corresponent que l'afecti.

10. ÀMBITS DEL CONTRACTE

10.1. Àmbit funcional

L'AAMM que és descriu al present Plec de Prescripcions Tècniques té, com a àmbit funcional, la de contractar diferents serveis de coneixement de client per a BSM. Les empreses homologades hauran d'executar les operacions necessàries per desenvolupar les prestacions que es descriuen en els apartats posteriors, amb subjecció als resultats prestacionals que s'han d'assolir de conformitat amb les determinacions d'aquest plec.

10.2. Àmbit geogràfic

L'execució del contracte tindrà lloc a la ciutat de Barcelona.

BSM s'encarregarà de determinar amb precisió el lloc on es durà a terme la prestació sol·licitada. Aquests processos es podran efectuar a les instal·lacions pròpies de BSM, i també a les instal·lacions de l'empresa que resulti adjudicatària del contracte.

La decisió sobre el lloc d'execució la prendrà BSM, considerant que disposi de mitjans suficients i apropiats a les seves pròpies instal·lacions. Aquest procés es durà a terme amb l'assessorament professional de l'empresa adjudicatària. La prioritat serà assegurar que els recursos i les condicions necessàries estiguin disponibles per executar de manera òptima i eficient les tasques corresponents als serveis de coneixement del client, i garantir així el compliment dels objectius del contracte.

10.3. Àmbit temporal

Aquest AAMM tindrà una vigència de DOS (2) ANYS, a comptar des del dia següent al de la formalització del contracte. L'AAMM serà prorrogable un màxim de UN (1) ANY.

11. MARC NORMATIU APLICABLE

El servei descrit en aquest Plec s'ajustarà, pel que respecte al marc normatiu a:

- a) Al que disposen les normes especificades en el Plec de clàusules administratives particulars (PCAP), en aquest Plec de prescripcions tècniques particulars (PPTP)
- b) Al disposat a l'oferta tècnica de l'empresa adjudicatària, sempre que no entri en contradicció amb el present PPPTC, que serà d'aplicació preferent.
- c) Al que disposi la normativa vigent aplicable a l'objecte d'aquest contracte, i la que es dicti en el futur, la qual s'incorporarà de manera automàtica. És responsabilitat de l'adjudicatària observar-

les i adaptar-s'hi tècnicament, si escau, sense que pugui reclamar res per aquests conceptes a BSM.

Amb caràcter enunciatiu i no limitador s'estableixen a continuació les normes que l'adjudicatària haurà de tenir en consideració a l'hora de fer la prestació:

- Llei 34/1988, d'1 de novembre, general de publicitat.
- Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, i les seves modificacions respectives.
- Reial decret 485/1997, de 14 d'abril, sobre disposicions mínimes en matèria de senyalització de seguretat i salut en el treball, i les seves modificacions respectives.
- Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic.
- Llei 29/2005, de 29 de desembre, de publicitat i comunicació institucional.
- Llei 16/2017, d'1 d'agost, del canvi climàtic.
- Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014, i les seves modificacions respectives.
- Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris, i altres lleis complementàries.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i les seves modificacions respectives.

Aquesta relació legislativa, de caràcter mínim, no eximeix l'empresa adjudicatària del compliment de totes les normes, lleis, disposicions, ordenances, reglaments, entre d'altres, no exposats en aquest apartat que siguin aplicables.

12. CARACTERÍSTIQUES DELS SERVEIS

Els serveis que es recullen al present AAMM tenen característiques diferents en funció del lot del que es tracti.

12.1. Lot 1: Investigació i Coneixement avançat del Client

Mitjançant aquest LOT BSM cerca obtenir una comprensió profunda i dinàmica dels seus clients i usuaris, combinant fonts de dades, tècniques d'anàlisi i metodologies qualitatives. Merament a efectes enunciatius i sense ser en cap cas excloent, el contingut del lot es pot concretar en:

1. Estudis quantitatius i qualitatius: enquestes, entrevistes, grups focals i recerques etnogràfiques.

2. Anàlisi de dades massives (Big Data): integració de fonts internes i externes per detectar patrons, hàbits i preferències.
3. Segmentació avançada: models de clustering, tècnica RFM i machine learning per identificar tipologies de clients amb potencial de creixement.
4. Mapa de necessitats i drivers d'elecció: identificar els elements que realment condicionen la decisió de compra o d'ús.

12.2. Lot 2: Customer Experience i Disseny d'Experiències

Mitjançant aquest LOT BSM cerca obtenir una visió a la vegada transaccional i relacional amb els seus clients. Merament a efectes enunciatius i sense ser en cap cas exclouent, el contingut del lot es pot concretar en:

1. Disseny i optimització de customer journey, identificant friccions, moments clau i oportunitats d'activació.
2. Mesura de l'experiència: desplegar sistemes VoC (Voice of Customer), NPS, CES i altres KPIs de CX per avaluar la satisfacció real.
3. Elaboració del Mapatge d'emocions i CX benchmarking: entendre com es perceben els serveis de BSM i establir el seu posicionament respecte al mercat (competència).
4. Poder dur a terme tallers de co-creació: implicar equips interns, usuaris i proveïdors per definir solucions alineades amb les necessitats reals.
5. Implementació d'eines digitals: dashboards interactius, plataformes d'analítica de l'experiència i sistemes d'alertes.

12.3. Lot 3: Suport i assessorament en activació comercial

Mitjançant aquest LOT BSM cerca obtenir com aplicar el coneixement del client obtingut en accions comercials concretes, determinant els insights de les mateixes. Merament a efectes enunciatius i sense ser en cap cas exclouent, el contingut del lot es pot concretar en:

1. Desenvolupar plans comercials segmentats: definició d'estratègies per producte, target i canal.
2. Dinamització comercial: activacions puntuals per augmentar la conversió, la retenció i la recurrència.
3. Estratègies multicanal: coordinació entre punts de contacte presencials, digitals i híbrids.
4. Disseny (i possible implementació) de models d'optimització d'ingressos: pricing dinàmic, ofertes personalitzades, ofertes de upsellings i cross-selling.
5. Monitoratge i reporting comercial: Establir indicadors per mesurar l'impacte real de cada acció comercial.

12.4. Lot 4: Innovació i Desenvolupament de noves Ofertes de Valor

Mitjançant aquest LOT BSM cerca integrar capacitats d'innovació aplicades al negoci. Merament a efectes enunciatius i sense ser en cap cas exclouent, el contingut del lot es pot concretar en:

1. El disseny i prova de nous serveis, ofertes, productes i formats basats en insights de mercat.
2. L'execució de proves pilot i validació de models: testar noves idees amb usuaris reals abans de llançar-les (plans estructurats Go-To-Market).
3. L'anàlisi de les viabilitats econòmica i operativa a l'objecte d'assegurar la sostenibilitat dels nous models de negoci.
4. La creació de propostes de valor diferencials: posicionar BSM com a referent en experiència, innovació i coneixement del client.

13. METODOLOGÍA

BSM designarà un responsable de la gestió del contracte per a cada categoria, que avaluarà la seva execució i n'efectuarà el seguiment. L'empresa adjudicatària haurà de mantenir, en tot moment, la comunicació amb BSM a través del responsable de gestió del servei, que tindrà, entre d'altres, les responsabilitats següents.

- Fer el seguiment i el control dels terminis establerts durant l'execució del contracte.
- Avaluar i verificar els serveis.
- Assignar els recursos dependents de BSM.
- Servir com a canal de comunicació entre BSM i l'adjudicatària.

Amb l'objectiu de dur a terme el seguiment de les incidències i les tasques, es podrà demanar a l'empresa adjudicatària que empleni les tasques i la informació en un programari de col·laboració per a equips, al qual se'ls facilitarà l'accés i se'ls donaran els permisos necessaris.

Tots els serveis que faci l'adjudicatària hauran de ser avaluats i acceptats pel responsable de gestió del servei de l'empresa contractant.

14. CAPACITATS ESPECÍFIQUES DE CADA LOT

14.1. Lot 1: Investigació i Coneixement avançat del Client

i. Capacitat operativa i organitzativa

Aquesta capacitat en concreta en:

1. Disponibilitat de realitzar reunions periòdiques presencials a Barcelona, ja que, de vagades, és necessari assistir a reunions presencials de lliurament (i explicació) de resultats
2. Disposar d'una estructura organitzativa clara amb organigrama que permeti identificar responsabilitats i rols.
3. Disposar d'un mínim de 15 treballadors formats per a les tasques de camp en condicions normals, i 5 treballadors addicionals en situacions d'urgència. BSM té una planificació anual d'enquestes. Es donen determinades circumstàncies en les que, en el mateix moment de temps, coincideixen diferents enquestes presencials i les empreses han de tenir recursos, propis o aliens, per cobrir aquestes necessitats
4. Disposar de personal de reserva per cobrir baixes imprevistes
5. Poder disposar en menys de dos hores del 20% dels treballadors associats a una tasca (sempre que a la tasca estiguin assignades un mínim de dues persones). Les tasques són totalment diferenciades. Hi ha un encàrrec específic per a cada una d'elles, i en cada cas s'indiquen els recursos necessaris
6. Poder disposar en menys de vint-i-quatre hores del 50% dels treballadors associats a una tasca (sempre que a la tasca estiguin assignades un mínim de tres persones)
7. Poder instruir (per part de BSM) a tot el personal assignat a una tasca abans de l'inici de la mateixa.

ii. Recursos tècnics i tecnològics

Aquests recursos es concreten en:

1. Disposar d'un mínim de 5 aparells per a la realització de CAPI (Computer-Assisted Personal Interviews), ja que la possibilitat de tenir que dur a terme (per part de l'empresa adjudicatària) diversos treballs de manera simultània fa necessari disposar d'aquests aparells.
2. Disposar d'una eina informàtica per a la gestió estadística de les dades recollides.
3. Garantir la visualització en línia en temps real dels resultats obtinguts per part de BSM.
4. Disposar d'eines per a la monitorització en directe de l'estat de la recollida de dades.
5. Assegurar que tota la documentació lliurada estigui neta de virus i que cada versió estigui identificada i registrada.

iii. Capacitat de treball de camp

Aquesta capacitat es concreta en:

1. Disponibilitat per realitzar tasques de camp les 24 hores i 7 dies a la setmana, segons les necessitats de BSM. BSM té activitat 24x7 i, en aquest entorn de servei continuu, pot requerir-se fer alguns estudis puntuals a qualsevol hora i qualsevol dia de la setmana.
2. Disponibilitat per efectuar un mínim de 50 enquestes diàries, ja que és la “productivitat” requerida per fer determinats estudis en unes condicions estables de percepció del servei.
3. Capacitat per realitzar entrevistes presencials, telefòniques i en línia.
4. Capacitat per dur a terme entrevistes en profunditat amb personal especialitzat.
5. Disponibilitat per adaptar-se a la metodologia definida per BSM: entrevistes presencials, telefòniques, online, focus groups, etc.
6. Disponibilitat per realitzar tasques a tota la ciutat de Barcelona i AMB. BSM està prestant serveis a BSM ciutat i a diferents poblacons de l'AMB (SMOU) i per tant els estudis de mercat poden arribar a requerir fer tasques de camp presencial, a tota l'AMB, Barcelona inclosa.
7. Capacitat per incorporar fotografies i geolocalització dels treballs de camp quan sigui requerit.
8. Possibilitat de gravació de les enquestes telefòniques amb accés a les gravacions durant un període mínim de 12 mesos.
9. Possibilitat de gravació dels focus groups amb accés a les gravacions durant un període mínim de 12 mesos.

iv. Compliment de terminis i flexibilitat

Que es concreten en:

1. Garantir que les tasques només podran ajornar-se, si BSM ha donat la conformitat a aquest ajornament.
2. Disponibilitat per lliurar informes de seguiment diari quan BSM ho sol·liciti.

v. Tractament i lliurament de dades

Respecte al tractament i el lliurament de les dades, les empreses homologades hauran de:

1. Fer la validació prèvia de totes les tasques realitzades en camp per personal propi.
2. Garantir la depuració de dades, en especial envers la seva veracitat i integritat.
3. Fer el lliurament de totes les dades en el format requerit per BSM (CSV, Excel, SPSS, Barbwin etc.).
4. Tots els documents s'han de lliurar en català per defecte, i, si BSM ho demana, també en castellà o anglès.
5. Les dades recollides han de ser geolocalitzables sempre que BSM així ho requereixi

14.2. Lot 2: Customer Experience i Disseny d'Experiències

i. Capacitat operativa i organitzativa

Aquesta capacitat en concreta en:

1. Disponibilitat de realitzar reunions periòdiques presencials a Barcelona, ja que, de vagades, és necessari assistir a reunions presencials de lliurament (i explicació) de resultats
2. Disposar d'un equip multidisciplinari amb perfils acreditats en CX Management, Design Thinking, Service Design o disciplines similars.
3. Comptar amb experts facilitadors per a la gestió de tallers i sessions participatives amb stakeholders interns i externs.
4. Disposar d'un espai físic, a Barcelona ciutat, totalment equipat per a la celebració de sessions de Focus Group. La sala principal ha de tenir una capacitat mínima de 10 participants i la sala de seguiment una capacitat mínima de 4 persones.

ii. Recursos tècnics i tecnològics

Aquesta capacitat en concreta en (ja que aquesta tecnologia es la mínima imprescindible per poder donar resposta a les necessitats de BSM):

1. Disposar d'eines digitals per al disseny i monitoratge de customer journeys i mapes d'experiència
2. Tenir la capacitat per implementar plataformes de mesura de CX (NPS, CES, VoC) amb accés en temps real per part de BSM.
3. Disposar de coneixement de tècniques de prototipatge ràpid i eines col·laboratives digitals (Miro, Figma, Service Blueprinting, etc.).

iii. Capacitat de recerca i disseny

Aquesta capacitat en concreta en:

1. Tenir la capacitat der realitzar tallers de co-creació amb usuaris finals, partners i equips interns.
2. Disposar d'experiència demostrable en el mapatge d'emocions i en la identificació de punts crítics i moments clau en l'experiència de l'usuari.
3. Tenir capacitat per desenvolupar propostes d'optimització de canals, serveis i processos basades en evidències.

iv. Compliment de terminis i flexibilitat

Aquesta capacitat en concreta en:

1. Disponibilitat per adaptar-se a les metodologies proposades per BSM i ajustar la planificació segons les necessitats.
2. Resposta a peticions de BSM en menys de 5 dies hàbils per a sol·licituds ordinàries i 48 hores en casos d'urgència.

v. Tractament i lliurament de resultats

Aquesta capacitat en concreta en:

1. Presentació de dashboards, prototips i informes executius interactius.
2. Tots els lliurables han d'entregar-se en català per defecte, amb opció de lliurament en castellà o anglès quan BSM ho requereixi.

14.3. Lot 3: Suport i assessorament en activació comercial

i. Capacitat operativa i organitzativa

Aquesta capacitat en concreta en:

1. Disposar d'un equip multidisciplinari amb perfils en màrqueting, anàlisi de dades i estratègia comercial.
2. Tenir capacitat per coordinar reunions de treball presencials i híbrides amb equips de BSM.

ii. Recursos tècnics i tecnològics

Aquesta capacitat en concreta en Aquesta capacitat en concreta en (ja que aquests recursos tècnics son els mínims imprescindibles per poder donar resposta a les necessitats de BSM):

1. Disposar d'eines per a l'anàlisi d'oportunitats comercials: anàlisi de mercat, segmentació de clients i detecció de nous canals.
2. Accés a plataformes de CRM o equivalents per integrar dades i optimitzar les propostes comercials.
3. Capacitat per fer seguiment en temps real de la performance d'accions comercials a través de dashboards.

iii. Capacitat d'execució i consultoria

Aquesta capacitat en concreta en:

1. Disposar d'experiència en la definició de propostes de valor diferencials per segment i canal.
2. Tenir coneixement avançat de metodologies de go-to-market, inbound/outbound i màrqueting de retenció.
3. Disposar de capacitat per proposar estratègies multicanal que integrin punts de contacte físics i digitals.

iv. Compliment de terminis i flexibilitat

Aquest compliment en concreta en:

1. Compromís per respondre a peticions de BSM en 5 dies hàbils per accions planificades i 72 hores per activacions puntuals.
2. Disponibilitat per lliurar reportings periòdics amb recomanacions d'accions d'optimització.

v. Tractament i lliurament de resultats

Aquest tractament i resultat es concreta en:

1. Fer el lliurament d'informes executius, quadres de comandament i presentacions visuals amb insights clau.
2. Els documents s'hauran d'entregar en català i, sota demanda, en castellà o anglès.

14.4. Lot 4: Innovació i Desenvolupament de noves Ofertes de Valor

i. Capacitat operativa i organitzativa

Aquesta capacitat es concreta en:

1. Experiència demostrable en disseny i testatge de productes o serveis innovadors.
2. Disposar d'un equip especialitzat en estratègia, màrqueting d'innovació, business design i recerca de mercat.
3. Capacitat per gestionar proves pilot en entorns controlats i validar nous models de negoci.

ii. Recursos tècnics i tecnològics

Aquests recursos es concreten en (en ja que aquesta tecnologia es la mínima imprescindible per poder donar resposta a les necessitats de BSM):

1. Disposar d'eines de prototipatge i testatge (proves d'usuari, mètode Lean Startup, prototips interactius).
2. Accés a plataformes d'anàlítica de mercat per validar la viabilitat econòmica i comercial de les propostes.
3. Capacitat per integrar dades de comportament de clients per informar el disseny d'ofertes.

iii. Capacitat de recerca i desenvolupament

Aquesta capacitat en concreta en:

1. Experiència en estudis de viabilitat de models de negoci i anàlisi de pricing.
2. Coneixement avançat de tècniques de design thinking i metodologies d'innovació oberta.
3. Capacitat per desenvolupar propostes de valor diferencials i estratègies de posicionament.

iv. Compliment de terminis i flexibilitat

Aquest compliment en concreta en:

1. Disponibilitat per lliurar prototips i resultats de validació en menys de 6 setmanes des de la definició del projecte. És a dir, que en les feines concretes assignades en el contracte basat mai podrà ser superior a 6 setmanes. Sens perjudici de què en cada contracte basat s'indiqui un termini concret.
2. Compromís per ajustar els lliuraments segons les necessitats de BSM i els aprenentatges derivats de les proves pilot.

v. Tractament i lliurament de resultats

Aquest tractament i resultat es concreta en:

1. Lliurament d'informes executius, fulls de ruta i resultats de proves pilot amb recomanacions.
2. Tots els documents hauran d'entregar-se en català per defecte, amb opció multilingüe si BSM ho sol·licita.

15. MITJANS PERSONALS

L'adjudicatària de cada categoria es comprometrà a assegurar la qualitat dels serveis objecte d'aquest contracte, per a la qual cosa facilitarà el personal necessari, amb la qualificació i formació requerides, que compleixi les exigències de BSM. Per executar correctament les funcions descrites en aquest plec, l'adjudicatària disposarà del personal necessari, que haurà de tenir la qualificació imprescindible per a l'execució correcta del contracte. A aquest efecte, els perfils pertinents es descriuran en cada contracte basat que s'elabori.

L'adjudicatària de cada categoria haurà de tenir previst un sistema de reemplaçament de personal en funció de les exigències del contracte, la plantilla disponible i la seva qualificació, que respongui amb l'agilitat necessària en casos de baixa o falta d'assistència d'algun membre del personal, de tal manera que el servei sempre estigui garantit.

L'adjudicatària haurà de remetre, prèviament a l'inici del contracte, informació detallada del personal que executarà directament la prestació. Aquesta informació ha d'incloure, amb caràcter de mínims, el contingut següent:

- Nombre i categoria professional.
- Personal de coordinació o assessorament.

En particular, l'adjudicatària haurà de triar, entre el seu equip humà, una persona responsable de l'execució del contracte, que serà la persona de contacte entre el responsable per part de BSM i l'adjudicatària. Aquest nomenament s'haurà de comunicar en un termini de QUINZE (15) DIES, comptats a partir de la data de notificació de l'adjudicació del contracte, amb menció expressa de les seves dades de contacte, incloent-hi l'adreça postal i electrònica, a l'efecte de rebre els avisos i les notificacions que requereixi l'execució del contracte. Així mateix, si en el futur es vol canviar la persona assignada, caldrà notificar-ho. Aquesta modificació requerirà, en tot cas, l'acceptació prèvia de BSM. Aquesta persona serà la responsable màxima del servei per part de l'adjudicatària, i tindrà prou capacitat i autoritat per resoldre les incidències que puguin sorgir en el funcionament puntual i immediat del servei.

Aquest personal estarà donat d'alta a la Seguretat Social d'acord amb la categoria laboral i el conveni col·lectiu que sigui aplicable. Estarà sotmès al poder de direcció i organització de l'adjudicatària pel que fa a retribucions, horaris, instruccions, etc., i, per tant, aquesta és l'única responsable i obligada al compliment de totes les disposicions legals que siguin aplicables al cas, en especial, en matèria de contractació, Seguretat Social i prevenció de riscos laborals. En conseqüència, aquest personal no tindrà en cap cas vinculació jurídicolaboral amb BSM, amb independència de les facultats de control i inspecció que aquest té. De la mateixa manera, l'adjudicatària haurà de resoldre qualsevol incidència sorgida en relació amb el personal (vacances, malaltia, etc.) i quedarà obligada a cobrir les absències del personal sense que això pugui ocasionar cap minva en el bon funcionament del servei.

L'empresa adjudicatària comunicarà a BSM les modificacions que puguin sorgir durant la vigència del contracte pel que fa al personal que presta el servei.

16. MITJANS MATERIALS

L'empresa adjudicatària de cada categoria disposarà sempre dels mitjans materials necessaris, en quantitat, qualitat i característiques convenients, per aconseguir la qualitat esperada i exigida per BSM, a fi de poder complir completament i de manera òptima les funcions que estableix el contracte.

17. TRANSFERÈNCIA TECNOLÒGICA

Durant l'execució del contracte, l'adjudicatària es compromet en tot moment a facilitar a la persona designada per BSM, la informació, formació i documentació que aquesta sol·liciti per disposar d'un coneixement complet dels treballs i les circumstàncies en què aquests es desenvolupen, així com dels problemes eventuais que es puguin plantejar i de les tecnologies, mètodes i eines que s'han emprat per resoldre'ls. L'adjudicatària cedirà els drets d'explotació i reproducció de tots els productes derivats de l'execució del contracte, i es considerarà que es disposa del consentiment de l'autor o autors. La propietat intel·lectual dels desenvolupaments de programari, si n'hi ha, les seves possibles actualitzacions, la documentació originada i qualsevol altre producte resultant corresponen únicament a BSM, amb exclusivitat i a tots els efectes.

18. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATÀRIA

A més de tot el que estableix aquest PPTP i el PCAP, la futura empresa adjudicatària dels contractes basats haurà de complir les obligacions següents:

1. Serà l'única responsable del desenvolupament correcte del contracte i complirà el que estableix aquest Plec, per a la qual cosa aportarà els mitjans materials i humans que siguin necessaris per assegurar la qualitat esperada per BSM.
2. Aportarà un número de telèfon de contacte i una adreça electrònica, indicant-ne l'horari d'atenció, per tal que BSM o el responsable del contracte designat per aquest puguin fer qualsevol consulta o consideració en aquest context.
3. Té l'obligació de facilitar en tot moment a les persones designades per BSM la informació i documentació que aquestes sol·licitin per disposar d'un ple coneixement del servei.
4. Haurà de vetllar en tot moment pel compliment de totes les mesures de seguretat i salut necessàries per a la realització del servei.
5. Haurà de disposar de recursos logístics i humans per al compliment dels terminis de lliurament establerts.

6. Haurà de complir el termini de lliurament previst, el qual no es podrà modificar llevat de causa imprevista i degudament justificada que impedeixi el lliurament en el termini establert. En aquest cas, haurà d'avisar prèviament BSM i aquest ha de permetre la incidència.
7. Indemnitzarà per tots els danys i perjudicis que es causin a tercers, provocats per personal o mitjans propis o que en depenguin, a conseqüència de les operacions que requereixi l'execució del contracte. Quan aquests danys i perjudicis hagin estat ocasionats a conseqüència immediata i directa d'una ordre de BSM, aquest en serà responsable dins dels límits assenyalats en les lleis.
8. Haurà de complir, sota la seva exclusiva responsabilitat, les disposicions vigents en matèria laboral, de seguretat social i de seguretat i higiene en el treball. Així mateix, haurà de tenir a càrrec seu el personal necessari per dur a terme l'objecte del contracte, respecte del qual exercirà, a tots els efectes, la condició d'empresari i el personal dependrà exclusivament d'aquest.
9. Designarà un representant o coordinador per a les relacions amb BSM o amb el responsable del contracte que aquest hagi designat, el qual podrà resoldre les incidències que puguin sorgir en el servei. Amb aquest objectiu, l'empresa adjudicatària facilitarà el seu número de contacte el dia de la formalització del contracte.

19. NOMENAMENT DE L'INTERLOCUTOR/RESPONSABLE PER PART DE L'ADJUDICATÀRIA

L'empresa adjudicatària nomenarà un responsable del servei, el qual serà interlocutor únic i tindrà poders suficients en la gestió de l'execució del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició de BSM un telèfon de contacte del responsable designat per atendre les possibles qüestions respecte de l'execució del contracte que es puguin presentar mentre aquest estigui vigent. En el cas que l'adjudicatària canviï la persona responsable, s'haurà de comunicar a BSM amb DEU (10) DIES d'antelació. En casos excepcionals en què no es pugui complir aquest termini, l'empresa adjudicatària ho justificarà degudament amb un informe que haurà de presentar a BSM.

20. MODEL DE RELACIÓ AMB L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'empresa adjudicatària haurà d'actuar de manera proactiva i compromesa en les reunions de seguiment del contracte amb BSM. Aquestes reunions tenen com a objectiu principal mantenir una dinàmica òptima de control i seguiment del servei. A continuació, es detallen els assumptes que l'adjudicatària haurà de tractar durant aquestes reunions:

1. Revisió del servei: l'empresa adjudicatària haurà de recollir en un informe, de manera detallada i precisa, totes les tasques fetes fins llavors. Això implica proporcionar informació sobre els elements que hagin estat acordats en els contractes basats.
2. Revisió d'incidències: l'empresa adjudicatària haurà d'informar sobre qualsevol incidència que s'hagi produït durant la prestació del servei. Això inclou problemes tècnics, retards en els lliuraments, defectes en els productes o qualsevol altra mena d'inconvenient. L'empresa adjudicatària ha de presentar un informe detallat de cada incidència, en què es descrigui la seva naturalesa, l'impacte i les accions preses per resoldre-la. A més, es discutiran possibles solucions i mesures preventives per evitar la repetició de les incidències en el futur.
3. Millores potencials del procediment: l'empresa adjudicatària ha d'estar preparada per proposar i discutir possibles millores en el servei. Això implica identificar oportunitats per optimitzar l'eficiència, la qualitat o qualsevol altre aspecte rellevant. L'empresa adjudicatària ha de presentar propostes concretes, fonamentades en una anàlisi rigorosa, que puguin contribuir a millorar la satisfacció i el compliment dels objectius que estableix el contracte.

L'empresa adjudicatària haurà d'assistir a aquestes reunions amb una actitud proactiva, mostrant disposició per abordar els problemes identificats i compromentent-se a prendre les mesures necessàries per corregir qualsevol desviació o deficiència. Així mateix, l'empresa adjudicatària s'haurà de preparar per endavant, recopilant tota la informació rellevant i presentant-la de manera clara i organitzada durant la reunió.

21. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

En totes les operacions que es facin a conseqüència d'aquest contracte, la futura empresa adjudicatària ha de vetllar escrupolosament pel compliment de la legislació vigent en matèria laboral i de prevenció de riscos laborals, en especial pel que fa als principis de l'acció preventiva (article 15 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals), la formació de treballadors (article 19) i equips de treball i mitjans de protecció (article 17), així com de les altres normatives específiques en la matèria. L'empresa adjudicatària dotarà el personal de l'equip necessari per al desenvolupament dels treballs, segons s'especifica a la vigent Llei 31/1995, de 8 de novembre, sobre prevenció de riscos laborals, així com la normativa complementària. A més, és obligació de l'empresa adjudicatària dotar el personal de tots els elements de protecció necessaris per efectuar els treballs. Així mateix, la futura empresa adjudicatària serà la responsable que el personal compleixi la normativa de compliment obligat aplicable en cada moment, tant de caràcter tècnic com de seguretat i higiene.

22. CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES

La futura empresa adjudicatària estarà obligada a mantenir la màxima confidencialitat amb les dades a les quals pugui tenir accés, de manera que, tant durant la vigència d'aquest contracte com en el moment en què finalitzi, haurà d'actuar amb compliment estricte de les previsions que conté la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, així com tota la seva normativa de desenvolupament.

Tan sols tractarà aquestes dades de conformitat amb les instruccions que rebi de BSM i haurà d'adoptar les mesures de caràcter tècnic i organitzatiu necessàries que garanteixin la seguretat de les dades esmentades i que n'evitin l'alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat.

Així mateix, queda expressament prohibida la reproducció, distribució, comunicació, transformació, posada a disposició o qualsevol classe de manipulació de la informació confidencial de BSM continguda tant en suports físics com en suports digitals, per part de qualsevol tercera persona física o jurídica, de manera gratuïta o onerosa, ni tan sols per conservar-la.

La futura empresa adjudicatària estarà obligada a no aplicar o utilitzar la informació confidencial de BSM per a fins diferents dels especificats en el contracte de referència, així com a no fer servir aquesta informació al servei de fins o interessos aliens a aquest contracte.

La futura adjudicatària només permetrà l'accés a la informació confidencial al personal al seu servei que necessiti conèixer-la per desenvolupar les activitats i els serveis contractats, i es farà responsable del compliment de les obligacions de confidencialitat per part d'aquest personal.

En cas que l'adjudicatària destini les dades a una altra finalitat, les comuniqui o les utilitzi incomplint les estipulacions del contracte, serà aplicable el règim sancionador que es preveu en les normatives reflectides abans, així com en la seva normativa de desenvolupament.

Amb caràcter general, i independentment del lot al que l'empresa licitadora pretengui homologar-se, s'haurà de:

1. Comprometre's a posar tots els mitjans personals i materials que siguin necessaris per a la correcta execució de les tasques a desenvolupar i a facilitar tota la informació i assistència necessària per l'assoliment de resultats.
2. Designar un responsable únic per tenir informada la Direcció de Comunicació i Màrqueting.

3. Assistir, amb una persona suficientment capacitada a totes les reunions, què, a demanda del responsable del contracte (personal de BSM) es puguin convocar.
4. Desenvolupar les tasques derivades de l'objecte del contracte i establir les prioritats i el mètode de treball.
5. Garantir la supervisió, avaluació i aprovació dels resultats finals de cada acció el valida i conforma la Direcció de Comunicació i Màrqueting de BSM. Això implicarà, per part de l'empresa licitadora, disposar de la infraestructura necessària i els perfils professionals adequats per dur-les a terme i donar servei a encàrrecs que es facin de forma simultània.

Alvaro López Cabañas
Cap d' Àrea de Coneixement del Client
Barcelona de Serveis Municipals