

L'òrgan de contractació de **Barcelona de Serveis Municipals, S.A.** emet la següent

MEMÒRIA

Justificativa de la necessitat i idoneïtat de Acord Marc del servei de CONEIXEMENT DEL CLIENT DE BSM;SA I CBSA

Lot 2: Customer Experience i Disseny d'Experiències

De conformitat amb l'article 28 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (en endavant, LCSP), la present memòria s'emet als efectes de justificar la naturalesa i extensió de les necessitats que es pretenen cobrir mitjançant el present contracte, així com la idoneïtat del seu objecte i contingut per satisfer-les.

Primer.- Necessitats a satisfer: Les necessitats a satisfer mitjançant el present acord marc consisteixen en l'homologació d'empreses que aportin capacitats avançades en coneixement del client, customer experience (CX), innovació i desenvolupament de noves ofertes comercials, productes i serveis en l'àmbit de BSM i les seves societats dependents. Les esmentades necessitats es concreten en els següents lots:

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 excloent, 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.

Segon.- Objecte del contracte: L'objecte del present contracte és l'adjudicació d'un Acord Marc (AAMM) per l'homologació d'empreses que aportin capacitats avançades en coneixement del client, customer experience (CX), innovació i desenvolupament de noves ofertes comercials, productes i serveis en l'àmbit de BSM i les seves societats dependents.

Tercer.- Termini d'execució del contracte: La durada del contracte es fixa en dos anys a partir de la seva signatura, habilitant-se la possibilitat de dur a terme fins a una pròrroga de caràcter anual.

Quart.- Idoneïtat de l'objecte i contingut del contracte: Mitjançant el present contracte es satisfaran les necessitats que s'especifiquen en el punt primer de la present memòria, d'acord amb la justificació tècnica que s'adjunta a la mateixa.

Es considera que mitjançant el present contracte es satisfaran de forma directa, clara i proporcional les necessitats establertes al punt primer de la present memòria.

S'adjunta a l'expedient informe raonat del servei que promou la contractació, tot exposant la necessitat, idoneïtat i característiques del contracte, així com el seu valor estimat i justificació del mateix.

Cinquè.- Justificació del procediment utilitzat per a l'adjudicació del contracte: El present contracte s'adjudicarà mitjançant procediment obert subjecte a regulació harmonitzada seguint la tècnica de racionalització de la contractació de l'Acord Marc, de conformitat amb el que s'estableix a la LCSP, essent necessària la preparació dels plecs de clàusules particulars i de prescripcions tècniques que regeixin la corresponent licitació.

Pels motius exposats es justifica la necessitat i idoneïtat de procedir a la contractació dels serveis referits, i a tal efecte, correspon iniciar el present expedient de contractació.

Barcelona

Barcelona de Serveis Municipals, SA

RESOLUCIÓ DE L'ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ**CONTRACTE RELATIU AL SERVEI DE CONEIXEMENT DE CLIENT DE BSM S.A., I CBSA****NÚM. EXPEDIENT 2025MK0605AC**

I.- Vist l'expedient instruït per a la contractació del servei corresponent al contracte referit a l'encapçalament.

II.- Vistos els informes tècnics i jurídics que conformen l'expedient de contractació relatius a la justificació i idoneïtat del contracte; justificació del pressupost base de licitació i valor estimat del contracte; existència de crèdit; justificació dels criteris de selecció, adjudicació i condicions especials d'execució; insuficiència de mitjans i no divisió en lots, si s'escau.

III.- Vist que s'han dut a terme tots els tràmits previs previstos per la normativa d'aplicació per tal d'entendre completat l'expedient de contractació.

L'òrgan de contractació **RESOL:**

Primer.- Fixar en el Plec de clàusules particulars els criteris de solvència econòmica i financera i tècnica i professional, així com els seus mitjans d'acreditació, d'acord amb les condicions que es detallen a la clàusula J del Plec de Clàusules Particulars de l'Acord Marc de referència.

Segon.- Aprovar l'expedient de contractació, amb un valor estimat del contracte de **1.598.000,00 euros** (IVA no inclòs), així com els plecs de clàusules particulars que incorporin les condicions de solvència fixades a l'acord primer, i el plec prescripcions tècniques que regiran l'esmentat contracte.

Tercer.- Aprovar els criteris d'adjudicació de les ofertes de la licitació per a l'adjudicació del contracte de referència, tal i com segueix:

-LOT 1: Investigació i Coneixement avançat del Client

- Ponderació dels criteris quina valoració depèn de l'aplicació de fórmules automàtiques: 60%
 - Oferta econòmica: 35%
 - Altres criteris avaluable automàticament: 25%
- Ponderació dels criteris quina valoració depèn de l'aplicació de judicis de valor: 40%

-LOT 2: Customer Experience i Disseny d'Experiències

- Ponderació dels criteris quina valoració depèn de l'aplicació de fórmules automàtiques: 60%

- Oferta econòmica: 35%
- Altres criteris: 25%
- Ponderació dels criteris quina valoració depèn de l'aplicació de judicis de valor: 40%

-LOT 3: Suport i assessorament en activació comercial:

- Ponderació dels criteris quina valoració depèn de l'aplicació de fórmules automàtiques: 60%
 - Oferta econòmica: 35%
 - Altres criteris avaluable automàticament: 25%
- Ponderació dels criteris quina valoració depèn de l'aplicació de judicis de valor: 40%

-LOT 4: Innovació i Desenvolupament de noves Ofertes de Valor

- Ponderació dels criteris quina valoració depèn de l'aplicació de fórmules automàtiques: 60%
 - Oferta econòmica: 35%
 - Altres criteris avaluable automàticament: 25%
- Ponderació dels criteris quina valoració depèn de l'aplicació de judicis de valor: 40%

Quart.- Aprovar la composició de la Mesa de Contractació que es preveu al Plec de Clàusules Particulars que regeix el contracte de referència.

Cinquè.- Deixar constància de que els plecs de clàusules particulars i de prescripcions tècniques incorporen mesures de tarannà social, donant compliment, d'aquesta manera, al que disposa la Guia de Contractació Pública Social de l'Ajuntament de Barcelona i el Pla de Contractació Pública Sostenible corresponent a l'any 2021.

Sisè.- Disposar l'obertura del procediment de contractació amb els criteris d'adjudicació i amb tramitació ordinària per un termini d'execució de **DOS (2) ANYS** i un pressupost de licitació de **940.000,00 euros** amb el següent detall:

	Pressupost licitació (2 anys)	Pròrrogues (1 any)	Modificacions (20%)	TOTAL
Lot 1: Investigació i Coneixement avançat del Client	620.000,00	310.000,00	124.000,00	1.054.000,00
Lot 2: Customer Experience i Disseny d'Experiències	70.000,00	35.000,00	14.000,00	119.000,00
Lot 3: Suport i assessorament en activació comercial	125.000,00	62.500,00	25.000,00	212.500,00
Lot 4: Innovació i Desenvolupament de noves Ofertes de Valor	125.000,00	62.500,00	25.000,00	212.500,00
TOTAL	940.000,00	470.000,00	188.000,00	1.598.000,00

Setè.- Ordenar la publicació de la present licitació al DOUE si s'escau, i al perfil de contractant, i que la licitació sigui anunciada en la forma i pels mitjans que legalment procedeixin.

Barcelona,

Mayra Nieto Magaldi
Òrgan de Contractació
p.p. 25/11/25
Barcelona de Serveis Municipals, S.A.

Miriam Plaza Gallart
Òrgan de Contractació
p.p. 25/11/25
Barcelona de Serveis Municipals, S.A.

Mercè Piñol Arnal
Òrgan de Contractació
p.p. 25/11/25
Barcelona de Serveis Municipals, S.A.

Marta Labata Salvador
Òrgan de Contractació
p.p. 25/11/25
Barcelona de Serveis Municipals, S.A.