

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

ACORD MARC PER A LA HOMOLOGACIÓ DE PROVEÏDORS PER A LA
PRESTACIÓ DELS SERVEIS ESPECÍFICS DE MÀRQUETING I PUBLICITAT PER A
BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, I CBSA, S.A.

LOT 1: Confecció d'estudis de client/clienta, en els quals la finalitat és conèixer el
perfil, la valoració, l'opinió entres d'altres aspectes dels diferents actors a l'entorn de
B:SM, i, especialment la dels seus clients/clientes per a BSM, PATSA i CBSA.

1.	INTRODUCCIÓ ESTUDIS AH-HOC.....	3
2.	TIPOLOGIES D'ESTUDIS.....	3
3.	INTRODUCCIÓ ESTUDIS ah-doc DEL LOT 1: CONEIXEMENT DE CLIENT.....	3
4.	CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES ESTUDIS ad-hoc DEL LOT 1: CONEIXEMENT DE CLIENT .	3
4.1.	Finalitat de l'estudi: ESTUDIS AD-HOC DEL LOT 1: CONEIXEMENT DE CLIENT	3
4.2.	Metodologia.....	3
4.3.	Tasques a càrrec de l'empresa adjudicatària.....	4
4.4.	Tasques a càrrec de BSM.....	4
4.5.	Objectiu esperat.....	4
4.6.	Calendari.....	4
5.	RESULTAT.....	4

1. INTRODUCCIÓ ESTUDIS AH-HOC

En el present document es recullen els requisits tècnics a tenir en compte a l'hora d'executar la tasca consistent en la realització d'estudis basats en l'aplicació de metodologies AH-HOC a diferents activitats gestionades per BSM i CB;SA.

2. TIPOLOGIES D'ESTUDIS

Els presents requeriments tècnics inclouen les següents tipologies d'estudis: **Estudis Ad-Hoc:** Estudis que apliquen tècniques ad-hoc per tal d'aportar coneixement de clients de diferents activitats de BSM

3. INTRODUCCIÓ ESTUDIS AH-DOC DEL LOT 1: CONEIXEMENT DE CLIENT

En el present document es recullen els requeriments tècnics a tenir en compte per tal d'executar la tasca consistent en fer estudis DE MAPES DE CX; ETNOGRÀFICS; D'USABILITAT D'EINES ONLINE, DE NEOROMÀRQUETING i altres estudis AD-HOC a BSM.

4. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES ESTUDIS AD-HOC DEL LOT 1: CONEIXEMENT DE CLIENT

4.1. Finalitat de l'estudi: ESTUDIS AD-HOC DEL LOT 1: CONEIXEMENT DE CLIENT

Quan la necessitat de coneixement de client/clienta de BSM sigui tal que aquesta (la necessitat de coneixement) no es pugui satisfer ni fent enquestes, o fent ús de la tècnica del Client Invisible, de tècniques de Focus Group o de tècniques de Customer Experience, caldrà fer un estudi basat en altres tècniques (disseny ad-hoc per tal de poder obtenir el coneixement desitjat).

4.2. Metodologia

Donada la seva pròpia naturalesa no és possible fer una definició prèvia de com han de ser aquests estudis.

Quan BSM detecti la necessitat de dur a terme algun d'aquests tipus d'estudi (AD-HOC), en farà una primera descripció del mateix, i traslladarà la mateixa a l'empresa adjudicatària dels presents requeriments tècnics. Posteriorment, i de manera conjunta, BSM i l'empresa adjudicatària dels presents requeriments acabaran de fitxar i acordar, entre altres, els següents aspectes mínims de l'estudi:

- La finalitat concreta de l'estudi
- La metodologia o metodologies d'estudis a aplicar
- L'aportació que BSM ha de fer per dur a terme l'estudi. Aquesta aportació pot ser en forma d'informació prèvia, de comunicacions al seu entorn, de cessió d'instal·lacions, etc.
- L'aportació que l'empresa destinatària dels presents requeriments ha de fer per a dur a terme l'estudi. Aquesta aportació pot ser en forma de materials, instal·lacions, bases de dades, retribucions a tercers, etc.

- El termini en el que s'ha de realitzar l'estudi. Si en l'estudi es poden definir fases, el termini de l'estudi serà l'agregació dels terminis de les seves fases.
- La composició de l'informe a lliurar, per part de l'empresa adjudicatària dels presents requeriments, com a conclusió de l'estudi.
- Els materials addicionals a lliurar (bases de dades, gravacions, etc), que s'ajustaran a les característiques del propi estudi.
- L'import de l'estudi a abonar per BSM.

(Aquest import s'obtindrà de multiplicar el número d'hores per cada un dels 4 perfils tècnics definits a l'Acord Marc d'Homologació (pactades per a cada estudi entre BSM:SA) per el preu unitari obtingut d'aplicar el descompte ofert per l'empresa adjudicatària dels presents requeriments.)

4.3. Tasques a càrrec de l'empresa adjudicatària

Al tractar-se d'estudis Ah-Hoc, les acordades per a cada estudi.

4.4. Tasques a càrrec de BSM

Al tractar-se d'estudis Ah-Hoc, les acordades per a cada estudi.

4.5. Objectiu esperat

Al tractar-se d'estudis Ah-Hoc, l'especificat per a cada estudi.

4.6. Calendari

Al tractar-se d'estudis Ah-Hoc, l'acordat a cada estudi.

5. RESULTAT

Al tractar-se d'estudis Ah-Hoc, l'especificat per a cada estudi.

Sr. Alvaro López Cabañas

Cap Area Coneixement del Client

Barcelona de Serveis Municipals, SA