

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

PROCEDIMENT BASAT EN L'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, S.A., PARC D'ATRACCIONS DEL TIBIDABO, S.A. I CEMENTIRIS DE BARCELONA, 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 BSM, I, ESPECIALMENT LA DELS SEUS CLIENTS/CLIENTES

NÚM. D'EXPEDIENT: 2021MK0275ACV90

Objecte de la prestació

La necessitat del negoci és poder adjudicar el dinovè derivat de l'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, S.A I CBSA, S.A., ESTUDIS DE CLIENT que està format per:

Diferents estudis de coneixement de client:

Tipologia Estudis ISC per a BSM;SA

I. Criteris aplicables

1.1.1.Oferta Tècnica (40 punts)

Enquestes ISC serà d'aplicació l'oferta tècnica consistent en:

- A. *La proposta de la metodologia de tractament i anàlisi de la informació recollida, així com la seva presentació a l'informe ISC : Fins a 20 punts***

Les empreses homologades hauran de proposar un anàlisi dels resultats, així com un model d'informe on hi figurin els resultats obtinguts l'any de l'informe i els resultats obtinguts els anys anteriors (dades que facilitarà BSM), de manera que es garanteixi la traçabilitat històrica dels resultats..

- B. *La proposta del coneixement extret del creuament de les dades: Fins a 20 punts***

Les empreses hauran de proposar models de creuament de dades que permetin extreure informació més enllà del resultat de la resposta al literal de la pregunta. En aquest sentit, i a tall d'exemple, en tots els qüestionaris ISC es pregunta l'edat i el gènere de les persones enquestades. Combinant aquestes dues informacions és possible extreure conclusions. El que es demana és una proposta metodològica de creuament d'informació.

II. Anàlisi de les ofertes

Empreses que han presentat oferta:

- **PSYMA**
- **SMARTCEX**

CRITERIS SUBJECTES A JUDICI DE VALOR:

- 1. *La proposta de la metodologia de tractament i anàlisi de la informació recollida, així com la seva presentació a l'informe ISC:.....Fins a 20 punts***

Proposta de l'empresa PSYMA

La proposta de l'empresa inclou una metodologia d'anàlisi de resultats basada en les següents fases:

- Fase d'elaboració de: Codificació de preguntes obertes
- Fase d'elaboració de: Elaboració del Pla de tabulació i explotació estadística
- Fase d'elaboració de: Execució del Pla de tabulació i elaboració de taules en format Excel
- Fase de Revisió de les taules
- Fase final d'anàlisi dels resultats i elaboració de l'informe gràfic en PowerPoint

Envers un model d'informe on hi figurin els resultats obtinguts l'any de l'informe i els resultats obtinguts els anys anteriors (dades que facilitarà BSM), de manera que es garanteixi la traçabilitat històrica dels resultats, la proposta de l'empresa consisteix en dur a terme:

- Esquemes, infografies i altres recursos gràfics que facilitin la lectura i interpretació dels resultats i la redacció serà clara, precisa i neutral per tal de que la informació sigui intel·ligible i no estigui subjecta a errors d'interpretació.
- Es destacarà la informació rellevant donant importància als continguts més significatius en relació amb els objectius de l'estudi.
- S'hi integrarà l'històric de dades obtingut en onades anteriors.
- Es faran recomanacions i propostes accionables basades en els resultats obtinguts, amb un enfocament pràctic i orientat a l'adopció de millores.

Donat que es considera que la proposta és complerta tant respecte a l'anàlisi de resultats com respecte al model d'informe, s'assigna a l'apartat la màxima puntuació, és a dir 20 punts.

Proposta de l'empresa SMARTCEX

La proposta de l'empresa inclou: dur a terme les següents fases pel que fa a l'anàlisi dels resultats:

- ISC kick off
- Enquestes ISC7 disseny
- ISC comunicació i llançament
- ISC seguiment
- ISC qualitat i anàlisi
- ISC informes i presentació
- Triangulació de dades per a obtenir insights més profunds i reals de la CX

La proposta de l'empresa està orientada a presentar com es planteja dur a terme un estudi basat en la metodologia ISC, que inclou també un anàlisi de resultats (en especial quan esmenta: La Triangulació de dades per a obtenir insights més profunds i reals de la CX).

Envers el model d'informe però, la proposta de l'empresa inclou exemple d'entregables, el que no es pot considerar que doni resposta a la petició de presentar un com un model d'informe on hi figurin els resultats obtinguts l'any de l'informe i els resultats obtinguts els anys anteriors (dades que facilitarà BSM), de manera que es garanteixi la traçabilitat històrica dels resultats

Per tant es considera que la proposta és complerta tant respecte a l'anàlisi de resultats però incomplerta respecte al model d'informe, s'assigna la màxima puntuació pel que fa a la part de anàlisis de resultats (10 punts) i, envers l'apartat del model de informe a l'apartat la meitat de màxima puntuació (5 punts), és a dir 15 punts.

2. La proposta del coneixement extret del creuament de les dades:.....Fins a 20 punts

Proposta de l'empresa PSYMA

La proposta de l'empresa inclou:

- Fer un Pla de tabulació i anàlisi amb el disseny de la taula o taules necessàries per a l'anàlisi dels resultats i totes les agrupacions de codis i càlculs o transformacions prèvies que cal fer per elaborar-les. Aquesta proposta inicial de Pla de tabulació serà consensuada amb BSM. El procés d'elaboració del Pla de tabulació i anàlisi té un caràcter iteratiu que comporta la realització prèvia d'un o diversos plans preliminars que permeten d'obtenir taules prèvies
- En particular, un dels plans de tabulació preliminars i de jocs de taules inicials és el que contempla el creuament de totes les variables demogràfiques i d'hàbits d'ús entre si com a procediment bàsic per detectar les tipologies d'usuaris característiques de cada servei, que poden resultar rellevants per a l'anàlisi dels resultats i que cal incorporar com a noves variables en el pla de tabulació i anàlisi.
- Respecte a les tipologies d'usuaris que es detectin és possible que siguin coincidents, totalment o parcialment, amb els arquetips que hagin estat identificats anteriorment en cada servei. En aquest sentit, les tipologies detectades només s'incorporaran a la tabulació en la mesura en que suposin una novetat respecte dels arquetips existents.

- Es proposa també fer una anàlisi de correspondències múltiple amb caràcter previ a l'elaboració de les taules definitives permetria, per exemple, detectar fàcilment els patrons d'ús diferenciats del Bicing dels homes joves en comparació amb les dones de més edat. La proximitat entre les edats més joves, el gènere masculí i els usos intensius per contrast amb les dones més grans i els usos més esporàdics es posaria fàcilment de manifest atès que les opcions de resposta associades a aquestes 3 variables quedarien visualment pròximes en el mapa de correspondències.

Donat que es considera que la proposta permet extreure informació més enllà del resultat de la resposta al literal de la pregunta, s'assigna a l'apartat la màxima puntuació, és a dir 20 punts.

Proposta de l'empresa SMARTCEX

La proposta de l'empresa recull que es farà:

- Ús d'un pull d'eines amb la finalitat de poder creuar dades i que se'n pugui extreure la màxima informació per tal de prendre decisions i tenir el més personalitzat els informes així com per arquetips, interaccions, situacions... entre d'altres.
- Ús dels Quadres de Comandament Power BI de BSM per poder creuar les dades

Donat que es considera que la proposta de l'empresa conté un model de creuament de dades que permet extreure informació més enllà del resultat de la resposta al literal de la pregunta s'atorga a aquest apartat la màxima puntuació, és a dir 20 punts

III. Resum de puntuacions obtingudes:

Criteri	Puntuació Màxima	Puntuació empresa: PSYMA	Puntuació empresa: SMARTCEX
<i>La proposta de la metodologia de tractament i anàlisi de la informació recollida, així com la seva presentació a l'informe ISC</i>	20	20	15
<i>La proposta del coneixement extret del creuament de les dades</i>	20	20	20
TOTAL	40	40	35

IV. 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.

L'empreses **PSYMA** i **SMARTCEX** passen a la següent fase.

Barcelona,

Sr. Alvaro López Cabañas
Cap Àrea Coneixement Client
Barcelona de Serveis Municipals, S.A.