

INFORME DE VALORACIÓ DE LA DOCUMENTACIÓ CONTINGUDA AL SOBRE B, AVALUABLE MITJANÇANT JUDICI DE VALOR. (Exp. PO 2020/01)

Havent procedit en data 7 de febrer de 2020 a l'obertura del sobre B del procediment PO 2020/01, relatiu a la contractació del servei de comercialització en destí del Barcelona Bus Turístic mitjançant captadors/es, aquests tècnics van rebre la documentació tècnica aportada al sobre B per les empreses licitadores, per tal de procedir a la valoració dels criteris avaluable mitjançant judici de valor, del que s'extreuen les següents conclusions:

1. Licitadors admesos a valorar

Els licitadors al que fa referència el present informe, en relació a les seves ofertes, són els següents:

- Opinòmetre S.L. (en endavant Opinòmetre)
- Tourism, Events & Cultural Outsourcing, S.L. (en endavant Tecout)

2. Criteris de Valoració

Els criteris subjectius basats en judici de valor i apreciació tècnica, són els indicats a l'apartat H del Quadre de Característiques del contracte:

Criteris de valoració avaluable mitjançant judicis de valor	Puntuació	Mètode de Puntuació
Organització del servei i pla operatiu	20	<i>Valoració subjectiva</i>
Pla de Formació pel personal adscrit al contracte	10	<i>Valoració subjectiva</i>
Propostes de millora en la comercialització	10	<i>Valoració subjectiva</i>
Sistema de qualitat: Pla de gestió d'incidències	9	<i>Valoració subjectiva</i>

PUNTUACIÓ CRITERIS AVALUABLES MITJANÇANT JUDICIS DE VALOR 49

3. Valoració

Per a la valoració de les ofertes del present procediment, s'ha tingut en compte la documentació aportada per cadascun dels licitadors incloses en el sobre B.

A continuació es valora cadascun dels criteris establerts anteriorment en el quadre de característiques, per a cadascuna de les empreses licitadores acceptades.

- Organització del servei i pla operatiu (Fins a 20 punts)

OPINÒMETRE	TECOUT
14	15,5

Ambdues ofertes desenvolupen propostes que compleixen de manera satisfactòria les necessitats del servei objecte de licitació. Tanmateix, s'han d'expressar les següents consideracions:

La proposta presentada per Opinòmetre, descriu el servei de manera correcta, però es limita a detallar el compliment del que es determina als plecs, amb menys detall que l'altre empresa licitadora.

L'empresa detalla els seus objectius generals vers el desenvolupament del servei de manera global però no detalla propostes o objectius en relació a l'àmbit comercial.

En relació al procediment de relleu del personal adscrit, Opinòmetre proposa més personal format del que es requereix i determina la possibilitat de suplir una absència en el termini de 60 minuts.

L'oferta d'Opinòmetre determina un sistema de report a Turisme de Barcelona pel seguiment de les tasques de personal així com la proposta de creació d'un comitè de coordinació del servei (CTB i TMB) juntament amb la contractista, fet que exemplifica un interès real en relació al correcte funcionament del servei.

Per la seva banda, la proposta presentada per Tecout és més detallada. Estableix l'existència de diferents tipus de perfil dels captadors en funció del lloc a cobrir. Es determina el compromís de que els captadors disposin de dies festius en cap de setmana, fet que es valora molt positivament pels tècnics de referència.

Així mateix, es plasma pla de comunicació interna per a la gestió del servei. Aquesta oferta incorpora un quadre específic en el que es detallen els objectius del servei de manera detallada, en el qual l'empresa estableix mesures per potenciar l'increment del volum de vendes i l'agilització de cues, entre d'altres.

En relació al procediment de relleu del personal adscrit, Tecout proposa més personal format i determina que el termini de resposta és de dues hores (superior a l'oferta presentada per Opinòmetre). Tanmateix, hi haurà un coordinador que podrà reaccionar de manera efectiva en un termini més curt durant tot el servei.

En relació al seguiment de les tasques de personal, la proposta de Tecout opta per un seguiment més aviat intern, procedint a reportar únicament els casos més controvertits.

Finalment en relació a la comunicació de resultats i compliment d'objectius, Tecout proposa fer un grup de whatsapp per a la comunicació entre els coordinadors del servei. Si bé es considera

una proposta informal, s'entén que aportaria una gran immediatesa en la comunicació a tres bandes i la eventual resolució de conflictes.

- Pla de Formació del personal adscrit al contracte (fins a 9 punts)

OPINÒMETRE	TECOUT
5	9

L'oferta presentada per Opinòmetre plasma una formació inicial detallada, però la formació continuada no es troba suficientment detallada ni és molt variada en quant al material formatiu.

No es desenvolupa el sistema o la metodologia formativa, atès que la proposta en aquest aspecte està més enfocada a la descripció dels continguts.

Finalment en relació al calendari de formació, si bé es detallen les accions de l'exercici 2020 no es determina de manera estructurada ni categoritzada.

En relació a l'oferta de Tecout, ha presentat un programa de formació molt enriquidor, proposant, fins i tot, visites a espais i equipaments de la ciutat.

Es fa proposta de metodologia de treball tant presencial com a distància o virtual i es determina un calendari en relació a la formació continuada i d'idiomes i la possibilitat de calendaritzar accions específiques en el moment en que es necessitin pel desenvolupament del servei.

- Propostes de millora en la comercialització (Fins a 10 punts)

OPINÒMETRE	TECOUT
5	7

En aquest criteri s'ha de detallar que ambdues propostes són correctes i ambdues empreses tenen iniciativa.

No obstant, l'oferta presentada per Tecout incorpora més propostes (12 Tecout vers les 4 d'Opinòmetre) i estan més enfocades a la millora del servei. El tècnics de referència consideren especialment interessant la proposta de la venda creuada efectuada per Tecout.

- Sistema de qualitat: pla de gestió d'incidències (fins a 9 punts)

OPINÒMETRE	TECOUT
7	8

Ambdues empreses proposen diferents procediments o circuits, i es considera que totes dues compleixen de manera correcta, amb les consideracions que es detallen tot seguit:

En relació a l'oferta d'Opinòmetre, es planteja un seguiment del servei basat en el marcatge del personal com a control i efectuar un manual de seguiment del servei. Per la seva banda Tecout detalla que existirà un coordinador cada dia de servei 30 minuts abans de que s'iniciï el servei per assegurar l'execució. Així mateix, detallen que disposen d'un sistema de gestió de la qualitat.

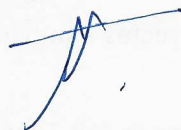
Ambdues propostes inclouen el Mystery Shopper.

Respecte la resolució d'incidències, mentre Opinòmetre es focalitza de manera específica en les incidències derivades de l'absència del personal (ítem avaluat al primer criteri de valoració), no es detallen altres casos. Tecout efectua un pla concret, diferenciant per tipus d'incidències, i diferents sistemes de resolució d'aquestes.

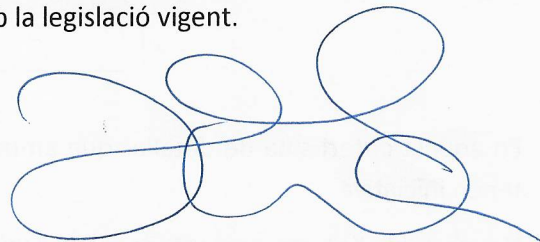
4. Quadre resum de la valoració tècnica mitjançant judicis de valor

Criteris de valoració avaluables mitjançant judicis de valor	Puntuació	Opinòmetre	TecOut
Organització del servei i pla operatiu	20	14	15,5
Pla de Formació pel personal adscrit al contracte	10	5	9
Propostes de millora en la comercialització	10	5	7
Sistema de qualitat: Pla de gestió d'incidències	9	7	8
PUNTUACIÓ CRITERIS AVALUABLES MITJANÇANT JUDICIS DE VALOR	49	31	39,5

Els tècnics avaluadors eleven el present informe a la Mesa de Contractació amb la valoració exposada, amb el fi de que procedeixin d'acord amb la legislació vigent.



Sra. Mònica Serra
Coordinadora del Bus Turístic



Sra. Joana Homs
Cap de procediments i compliance

A Barcelona, 13 de febrer de 2020