



Fundació Hospital Universitari Vall Hebron - Institut de Recerca (VHIR)

NÚM. EXPEDIENT: 2023-014 SERVEIS TELEMÀRQUETING/ ATENCIÓ AL SOCI I DONANT

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
CONTRACTACIÓ NO HARMONITZADA – PROCEDIMENT OBERT**

SERVEIS TELEMÀRQUETING I ATENCIÓ AL SOCI I DONANT DESTINAT A LA UNITAT DE MECENATGE DE LA FUNDACIÓ HOSPITAL UNIVERSITARI VALL HEBRON - INSTITUT DE RECERCA (VHIR).

Clàusula 1ª. Objecte de la licitació.

L'objecte de la present licitació és la contractació d'un servei de Telemàrqueting i d'atenció al soci i donants, destinat a la Unitat de Mecenatge de la Fundació Hospital Universitari Vall Hebron - Institut de Recerca (VHIR).

El present objecte de la licitació quedarà dividit en dos (2) lots:

- **Lot 1: Servei de Telemàrqueting** per a la realització de campanyes d'emissió de trucades dirigides als socis i donants existents que col·laboren o han col·laborat amb la entitat. També a totes aquelles persones interessades en l'entitat que ens han deixat les seves dades i ens han donat el permís per contactar amb elles.

Per tal de que la seva consecució es produeixi amb èxit, posa de manifest la conveniència de disposar d'un assessorament de forma recurrent, que garanteixi una correcta gestió dels recursos materials, econòmics i humans necessaris per la realització de diferents campanyes segons les necessitats del VHIR i del període de l'any, i intentar garantir així una consecució positiva dels resultats establerts.

Amb aquesta finalitat l'Institut de Recerca precisa contractar un servei que es dugui a terme per un equip d'experts en captació de nous socis i donatius via telefònica, per aconseguir els objectius marcats alhora d'assessorar i/o resoldre els eventuais problemes que sorgeixin en aquest àmbit.

L'objecte del present plec és definir les prescripcions tècniques per a la contractació del servei de Telemàrqueting per a la realització de campanyes d'emissió de trucades amb l'objectiu d'aconseguir nous socis, donants puntuals, augments de quota, recuperació de baixes i impagats.

- **Lot 2: Servei d'atenció als socis i donants.**

L'Institut de Recerca de Vall d'Hebron precisa contractar un servei que es dugui a terme per un equip d'experts en atenció telefònica a socis, donants i persones interessades en l'entitat, per oferir una atenció més directa i específica a les persones i entitats que col·laboren o, tenen interès en col·laborar econòmicament amb la institució per tal de garantir una consecució positiva dels resultats establerts.

Al llarg d'aquest plec es descriuen concretament les tasques incloses dins l'objecte d'aquest contracte, així com l'abast del servei proposat.

****El servei ha de complir amb tots els requeriments legals en el moment de la contractació, i durant tota la vigència del contracte.**

Clàusula 2ª. Pressupost màxim de licitació i Valor Estimat.

En aquesta licitació el pressupost màxim de licitació i el valor estimat del contracte no coincideixen.

El pressupost total màxim per aquesta licitació, corresponent a un (1) any, és de **“CINQUANTA DOS MIL EUROS” (52.000,00€)**, al qual, si se li suma l'import de **“DEU MIL CINC-CENTS VINT EUROS” (10.920,00€)** corresponent a l'IVA, suma un total de **“SEIXANTA DOS MIL NOU-CENTS VINT EUROS” (62.920,00€) IVA inclòs.**

El pressupost total màxim anual d'aquesta licitació està desglossat en dos lots:

Lot 1: Servei de Telemàrqueting

El pressupost total màxim del Lot 1, corresponent a un (1) any, és de **“QUARANTA DOS MIL EUROS” (42.000,00€)**, al qual, si se li suma l'import de **“VUIT MIL VUIT-CENTS VINT EUROS” (8.820,00€)** corresponent a l'IVA, suma un total de **“CINQUANTA MIL VUIT-CENTS VINT EUROS” (50.820,00€) IVA inclòs.**

El preu màxim unitari és el que es determina a continuació, segons campanya:

- Campanya Augments Quota
 - Positiva 5,50€/trucada(*)
 - Negativa 4,25€/trucada(*)
 - Informes 275,00€/informe(*)
- Campanya Recuperació Baixes
 - Positiva 5,64€/trucada(*)
 - Negativa 4,10€/trucada(*)
 - Informes 275,00€/informe(*)
- Campanya Conversió Leads
 - Positiva 5,50€/trucada(*)
 - Negativa 4,00€/trucada(*)
 - Informes 120,00€/informe(*)
- Campanya Conversió Donant a Soci
 - Positiva 5,50€/trucada(*)
 - Negativa 4,00€/trucada(*)
 - Informes 60,00€/informe(*)
- Campanya Recuperació Impagats
 - Positiva 5,00€/trucada(*)
 - Negativa 4,25€/trucada(*)
 - Informes 120,00€/informe(*)

(*)Preus que el licitador podrà millorar en la seva oferta econòmica. En aquests preus no estan incloses les taxes oficials.

Lot 2: Servei d'atenció als socis i donants.

El pressupost total màxim del servei s'estableix en **"DEU MIL EUROS" (10.000,00 €)**, que si li sumen l'import corresponent a l'IVA, **"DOS MIL CENT EUROS" (2.100,00 €)**, fa un total de **"DOTZE MIL CENT EUROS" (12.100,00 €)**.

L'empresa adjudicatària serà retribuïda per trucada útil segons els següents paràmetres i per una única vegada:

- Telèfon i correu d'atenció al donant: 515,00€/mes(*)
- Servei contestador: 45,00€/mes(*)
- Gravacions: 20,00€/mes(*)

Trucades i correus electrònics proactius/sortints: 3,15€/trucada/correu electrònic.

La retribució a l'empresa adjudicatària per la fase de preparació a l'inici del servei és de 1.750€ (*).

En el cas que el VHIR sol·liciti un informe del resum del servei, aquest tindrà un cost de 60,00€ per informe(*)

(*)Preus que el licitador podrà millorar en la seva oferta econòmica. En aquests preus no estan incloses les taxes oficials.

El Valor Estimat del Contracte per aquesta licitació (sense IVA) és de **"CINQUANTA DOS MIL EUROS" (52.000,00€)**, al qual, si se li suma l'import de **"DEU MIL DOS CENTS EUROS" (10.920,00€)** corresponent a l'IVA, suma un total de **"SEIXANTA DOS MIL NOU-CENTS VINT EUROS" (62.920,00€)**.

Concepte	Import (IVA exclòs)
Pressupost base de licitació total Lot 1	42.000,00 euros
Pressupost base de licitació total Lot 2	10.000,00 euros
Possibles modificacions	0,00 euros
Possibles pròrrogues	0,00 euros
Total	52.000,00 euros

Clàusula 3ª. Durada de la licitació.

La prestació del servei dels dos lots tindrà una durada **d'un (1) any**, sense possibilitat de prorrogar-se.

En cas que sigui acordada la pròrroga per part de l'entitat contractant, serà obligatòria pel contractista, d'acord amb el que estableix l'article 29 de la LCSP.

La data d'inici pels dos lots de serà el proper 02/08/2023.

Clàusula 4ª. Característiques tècniques del servei.

Lot 1: Servei de Telemàrqueting

Servei de captació de fons a través de campanyes de telemàrqueting. El servei es durà a terme durant 2023 i endavant per tal de poder obtenir fons econòmics per desenvolupar i gestionar els projectes propis del VHIR.

L'objecte d'aquesta licitació, per tant, és la contractació d'un proveïdor que dugui a terme les accions de telemàrqueting que es detallen a continuació:

1. Campanya d'augment de quota: Emissió de trucades destinades als socis de l'entitat perquè augmentin la seva quota de col·laboració.
2. Campanya de recuperació de baixes i/o donatiu puntual: Emissió de trucades destinades a recuperar les baixes dels socis.
3. Campanya de conversió de donants puntuals a socis: Emissió de trucades destinades a persones que, en algun moment, han fet un donatiu puntual al VHIR però no tenen un compromís regular econòmic com a soci.
4. Campanya de sol·licitud de donació puntual: Emissió de trucades demanant un donatiu puntual.
5. Campanya conversió de lead a soci o donant puntual: Emissió de trucades a leads. Aquestes trucades es faran a persones que han deixat les seves dades personals, de forma consentida, ja que tenen un interès/víncle amb el VHIR. Caldrà trucar-les per proposar-les fer-se soci/a o fer un donatiu puntual.
6. Campanyes de benvinguda (i conversió). Emissió de trucades donant la benvinguda a l'entitat a persones que han fet, per primer cop, un donatiu puntual o han pres la decisió d'agafar un compromís regular amb el VHIR (fer-se soci). En el cas dels donants

puntuals, els convidarem a fer-se soci/a de l'entitat. En aquesta trucada també caldrà fer una revisió i actualització de dades personals de la persona en qüestió.

7. Campanya impagats i non-show: Emissió de trucades a totes aquelles persones que, per algun motiu, no han fet efectiva la seva col·laboració econòmica amb el VHIR.

Es requereix aportar experiència prèvia en la prestació de serveis similars als que es requereixen en l'objecte d'aquesta licitació, i per un període no inferior a 10 anys.

**** El servei ha de complir amb tots els requeriments legals en el moment de la contractació, i durant tota la vigència del contracte.*

A. Compromís en relació als teleoperadors

- Entendran i parlaran el català, sent aquest l'idioma oficial de la nostra organització.
- S'identificaran plenament amb l'organització i les seves causes.
- Hauran de respectar totes les normes del VHIR i el Codi ètic de conducta en fundraising de la Asociación Española de Fundraising (AEFr) durant la vigència d'aquesta licitació.
- Realitzaran la captació de donants puntuals i recurrents en representació del VHIR.
- L'empresa adjudicatària haurà de garantir un entorn segur de traspàs d'informació en compliment de la LOPD (Contracte d'encàrrec de tractament de dades - Annex 7 del Plec de Clàusules Administratives Particulars).

L'empresa adjudicatària es compromet a respectar les normes acabades de referenciar. El VHIR es reserva el dret de rescindir el contracte en qualsevol moment de l'execució del servei si l'empresa incomplís alguna de les normes citades en el present plec. En el cas que es detecti una mala pràctica per part d'un o varis captadors, el VHIR es reservarà el dret a demanar la cessió o canvi del captador en concret, sense que sigui necessari rescindir el contracte amb l'empresa.

L'empresa adjudicatària es compromet a contractar i capacitar a tot el personal que participarà en las Campanyes, així com a prendre les mesures control i disciplinàries necessàries en relació al personal per si contractat.

L'empresa adjudicatària es compromet a complir amb les disposicions vigents en matèria laboral, fiscal i de Seguretat Social aplicables, havent d'estar especialment al corrent en el pagament dels sous i de les quotes de Seguretat Social corresponents a les persones al seu càrrec així com de las llicències, en el seu cas, corresponents a la seva activitat.

El VHIR no tindrà cap relació laboral ni de qualsevol tipus amb el personal contractat per l'empresa adjudicatària.

B. Formació i seguiment

Formació inicial dels teleoperadors: Un cop a l'any, s'organitzarà una formació des de la Unitat de Mecenatge a l'equip de captadors amb els assistents que l'empresa adjudicatària consideri oportú.

Reunions de seguiment: Si la persona Responsable de la Unitat de Mecenatge del VHIR ho considera necessari, pot sol·licitar a l'empresa adjudicatària la realització de reunions de seguiment puntuals per tal de garantir la qualitat de la captació.

Reports indicadors campanyes: l'empresa adjudicatària entregarà al VHIR un report mensual per campanya, de totes les accions que s'hagin dut a terme en aquell període de temps. En aquests reports caldrà que aparegui informació detallada dels resultats (conversions, contactes útils vs. No útils, etc.). Ha d'aparèixer els resultats del mes en curs i de l'acumulat de l'any en curs.

C. Material de Treball

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició dels teleoperadors, els materials imprescindibles per dur a terme el servei contractat. Per la seva banda, el VHIR facilitarà:

- Material de presentació de l'organització.
- Els diferents argumentaris, segons les campanyes actives en aquell moment.
- Plantilla d'importació de nous donants i socis recurrent a la base de dades del VHIR.

D. Procés d'emissió de trucades

- a) L'empresa adjudicatària realitzarà les trucades en base a l'argumentari acordat prèviament amb el VHIR. Les trucades aniran dirigides a la base de dades que el VHIR li faci arribar a l'empresa adjudicatària.
- b) Al final del discurs, el teleoperador haurà de demanar explícitament que la persona amb qui està parlant accepti (o no) la col·laboració recurrent o fer un donatiu puntual a benefici del VHIR. En cap cas, el teleoperador pot utilitzar, com un argument de captació, la possibilitat de donar-se de baixa o disminuir la seva quota després de fer-se soci/a del VHIR.
- c) En el cas que la persona accepti col·laborar amb el VHIR, el teleoperador agrairà el seu gest i per, finalitzar la trucada, l'informarà del número de telèfon i del correu electrònic del call center del VHIR per si en cap moment té cap dubte i necessita contactar amb nosaltres.

- d) Un cop confirmada la nova alta o el donatiu puntual, l'empresa adjudicatària enviarà al VHIR un arxiu amb la plantilla d'importació de dades seguint el format de la plantilla d'importació de dades VHIR que prèviament se li haurà facilitat. Aquest arxiu caldrà enviar-lo, mínim, un cop a la setmana.
- e) Totes les trucades han de ser gravades, i a disposició del VHIR durant la realització de les campanyes en cas que es necessiti resoldre incidència, dubtes o utilitzar-les per altres necessitats o finalitats. La gravació s'haurà de guardar durant un any (1) des de la finalització de la present licitació, incloses les possibles pròrrogues; i s'haurà de posar a disposició del VHIR en qualsevol moment durant el temps mencionat.
- f) L'empresa adjudicatària ha de garantir que el tracte dels teleoperadors als donants del VHIR és sempre respectuós, educat i mai posarà en perill la imatge del VHIR. L'empresa adjudicatària es compromet a no fer res que porti al VHIR a una situació de desprestigi.

E. Procés de Gestió i Traspàs de Dades.

- a) És imprescindible que l'empresa adjudicatària utilitzi la plantilla d'importació de dades del VHIR per fer arribar les dades corresponents als nous donants recurrents i/o puntuals.
- b) Aquesta base de dades haurà de seguir els requeriments de format i contingut establerts pel VHIR per tal que sigui compatible i es pugui carregar fàcilment al software de gestió del VHIR i que es podrà modificar en cas que es consideri oportú.
- c) En cas que el VHIR comuniqui a l'empresa adjudicatària qualsevol incidència/error en l'enregistrament o el traspàs de les bases de dades, l'empresa adjudicatària haurà de traspasar al VHIR la base de dades amb els corresponents canvis en un termini no superior als 2 dies.
- d) L'empresa adjudicatària traspasarà al VHIR les dades corresponents als resultats de les campanyes en el format acordat amb la plantilla d'importació de dades del VHIR i de forma setmanal.
- e) En el cas que els teleoperadors estiguin gestionant més d'una campanya alhora, caldrà enviar la informació (amb la plantilla d'importació de dades del VHIR) de forma separada i endreçada per acció. És a dir, l'empresa adjudicatària haurà d'enviar una base de dades per acció que estigui gestionada.

- f) En cas que el VHIR disposi d'una base de dades (CRM) que permeti la interacció de l'empresa adjudicatària per a treballar exclusivament les dades de la campanya en curs, s'establirà un protocol amb el procediment a seguir.
- g) L'empresa adjudicatària serà l'encarregada de que el tractament de les dades que es recopilin es faci conforme a la "Llei Orgànica 15/1999 de 13 de desembre de Protecció de dades de Caràcter Personal" (la LODP) i el RDLOP.

F. Procés de Gestió de baixes i incidències.

- a) En cas que un donant comuniqui a l'empresa adjudicatària qualsevol incidència, canvi de dades o el seu desig de cancel·lar (o informar que ja ha cancel·lat) l'ordre de domiciliació que va signar a favor del VHIR, l'empresa adjudicatària n'haurà d'informar en un termini no superior als 2 dies al VHIR i alhora advertir al donant que haurà d'avisar al seu banc per cancel·lar la domiciliació.
- b) En cas que un donant o un possible donant hagi transmès alguna queixa o reclamació a l'empresa adjudicatària, aquesta haurà d'informar per correu electrònic a la Unitat de Mecenatge del VHIR en un termini no superior als 2 dies.
- c) Si el VHIR ho requereix, l'empresa adjudicatària haurà d'assistir a reunions puntuals per examinar qualsevol qüestió relacionada amb la realització de les Campanyes.

Lot 2: Servei d'atenció als socis i donants.

El servei d'atenció al donant consistirà en un servei d'atenció via telefònica i correu electrònic.

L'objecte d'aquesta licitació, per tant, és la contractació d'un proveïdor que dugui a terme les accions que es detallen a continuació:

1. Atenció al soci i donant (telèfon i/o correu electrònic):

- a) Donar informació i resoldre dubtes
- b) Alta de donatiu puntual o de nous socis
- c) Actualització de dades
- d) Gestió de possibles baixes amb previ intent de reconducció
- e) Altres accions que necessitin del seu servei

- 2. **Benvinguda.** Emissió de trucades donant la benvinguda a l'entitat a persones que han fet, per primer cop, un donatiu puntual o han pres la decisió d'agafar un compromís regular amb el VHIR (fer-se soci). En aquesta trucada també caldrà fer una revisió i actualització de dades personals de cada persona.

3. Actualització de dades: Emissió de trucades per revisar i actualitzar les dades del donant, ja sigui per manca d'informació o per informació incorrecta.
4. VISA-IBAN: Emissió de trucades a nous socis que han entrat pel canal digital, que han facilitat el número de VISA i els demanem l'IBAN per domiciliar-los les quotes.
5. Altres accions de suport que la unitat pugui necessitar (amb prèvia coordinació amb l'entitat proveïdora).

A. Compromís en relació als professionals d'atenció al soci i donant:

- Tindran un perfil prèviament definit per l'organització.
- S'identificaran plenament amb l'organització i les seves causes.
- Hauran de respectar totes les normes del VHIR el Codi ètic de conducta en fundraising de la Asociación Española de Fundraising (AEFr) durant la vigència d'aquesta licitació.
- Realitzaran l'atenció al donant en representació del VHIR.
- Els teleoperadors hauran d'entendre i parlar el català sent aquest l'idioma vehicular del VHIR

L'empresa adjudicatària es compromet a contractar i capacitar al personal que atendrà als donants del VHIR, així com a prendre les mesures de control i disciplinàries necessàries en relació al personal per si contractat.

L'empresa adjudicatària es compromet a complir amb les disposicions vigents en matèria laboral, fiscal i de Seguretat Social aplicables, havent d'estar especialment al corrent en el pagament dels sous i de les quotes de Seguretat Social corresponents a les persones al seu càrrec així com de les llicències, en el seu cas, corresponents a la seva activitat.

El VHIR no tindrà cap relació laboral ni de qualsevol tipus amb el personal contractat per l'empresa adjudicatària.

B. Formació i seguiment

Formació inicial dels teleoperadors:

Un cop a l'any s'organitzarà una formació des de la Unitat de Mecenatge a l'equip de teleoperadors que l'empresa adjudicatària consideri oportú.

Aquesta formació previsiblement tindrà una durada aproximada de 3 hores i servirà per poder explicar quin és l'objectiu principal del VHIR, sota quins paràmetres i normes de qualitat cal dur-ho a terme, així com els principis bàsics de l'organització, el tipus de discurs, l'estructura de treball i les diverses accions a realitzar, i tot el que es consideri important explicar per poder realitzar satisfactòriament d'atenció al donant.

Reunions de seguiment:

Si la persona Responsable de la Unitat de Mecenatge del VHIR ho considera necessari, pot sol·licitar a l'empresa adjudicatària la realització de reunions de seguiment puntuals per tal de garantir la qualitat de l'atenció al donant.

Informes mensuals:

L'empresa adjudicatària entregarà al VHIR un informe mensual en un període no superior a 5 dies hàbils de les accions que haurà portat a terme durant el mes en qüestió. En aquest informe caldrà que aparegui informació detallada dels resultats (positius vs. negatius, ...).

Aquest mateix informe presentarà el resum acumulat de les accions realitzades.

L'empresa adjudicatària entregarà al VHIR un informe anual (any natural) de cada campanya.

C. Procés d'atenció al soci i donant.

- a) L'empresa adjudicatària posarà a disposició del VHIR un telèfon propi de l'empresa adjudicatària i exclusiu pels socis i donants del VHIR. Totes les trucades de les diverses campanyes es realitzaran des d'aquest número de telèfon.
- b) L'horari d'atenció al donant serà de dilluns a divendres de 9 am a 21 pm. Fora d'aquest horari, l'empresa adjudicatària posarà a disposició dels socis i donants un contestador automàtic on es podrà deixar un missatge de veu que serà gestionat posteriorment dins l'horari mencionat anteriorment.
- c) L'empresa adjudicatària disposarà d'un correu electrònic propi per atendre les demandes dels donants i socis. Tots els correus electrònics dirigits a donants i socis s'hauran d'enviar des d'aquesta bústia.
- d) L'empresa adjudicatària atendrà per telèfon i correus electrònics als socis i donants del VHIR en base a l'argumentari acordat prèviament amb la persona Responsable de la Unitat Mecenatge del VHIR.
- e) L'empresa adjudicatària ha de garantir que el tracte dels seus professionals als donants del VHIR és sempre respectuós, educat i mai posarà en perill la imatge del VHIR. L'empresa adjudicatària es compromet a no fer res que porti al VHIR a una situació de desprestigi.

Gestió de les accions:

- Call center: atenció via telèfon i correu electrònic del VHIR per qualsevol consulta/suggeriment/ que pugui arribar. En el cas del correu electrònic, l'empresa

adjudicatària respondrà en un màxim de 2 dies hàbils des que ha rebut la petició tot i que potser no l'ha pogut resoldre en aquest termini.

- Atenció al soci i donant: L'empresa adjudicatària realitzarà la gestió sol·licitada per part del soci o donant directament al software de gestió del VHIR al mateix moment de rebre la sol·licitud.
- Benvinguda: El VHIR farà arribar els registres a l'empresa adjudicatària entre els dies 1 i 4 de cada mes. Les trucades es realitzaran en un període màxim de 5 dies hàbils a comptar des de que el VHIR faciliti els registres a l'empresa adjudicatària. L'empresa adjudicatària actualitzarà les dades del donant o soci directament al software del VHIR.
- Actualització de dades: El VHIR farà arribar els registres a l'empresa segons la necessitat del servei. Les trucades es realitzaran en un període màxim de 5 dies hàbils a comptar des de que el VHIR faciliti els registres a l'empresa adjudicatària. L'empresa adjudicatària actualitzarà les dades del donant o soci directament al software del VHIR.
- VISA-IBAN: El VHIR farà arribar els registres a l'empresa segons la necessitat del servei. Les trucades es realitzaran en un període màxim de 5 dies hàbils a comptar des de que el VHIR faciliti els registres a l'empresa adjudicatària. L'empresa adjudicatària informarà al mateix moment al VHIR del número de IBAN facilitat sense realitzar cap acció al software.
- L'empresa adjudicatària realitzarà un màxim de tres trucades a cada registre per acció en un període màxim de 5 dies hàbils. Com a màxim es realitzaran dues trucades en un mateix dia, una en horari de matí i l'altre en horari de tarda i una tercera amb un mínim d'1 dia de diferència.

Totes les gestions realitzades s'anotaran al camp observacions del software del VHIR.

D. Procés de Gestió i Traspàs de Dades

- a) L'empresa adjudicatària registrarà i actualitzarà les dades de cada soci i donant directament al software de gestió del VHIR i anotarà la gestió realitzada a l'apartat d'observacions (data, persona que ha realitzat la gestió i explicació de la gestió realitzada).
- b) L'empresa adjudicatària anotarà també la gestió realitzada i l'explicació pertinent a l'informe que enviarà al VHIR entre els dies 1 i 5 del mes, fent referència a les gestions del mes anterior. Els informes tindran un format consensuat prèviament amb el VHIR.

- c) Els informes es penjaran a la carpeta compartida entre l'empresa adjudicatària i el VHIR. Caldrà evitar enviar-los per correu electrònic. L'empresa adjudicatària avisarà al VHIR quan pengi els informes a la carpeta acordada.
- d) Si es dona el cas que cal enviar algun arxiu per correu electrònic en el que constin dades personals dels socis o donants, caldrà protegir-lo amb una contrasenya concreta que indicarà el VHIR a l'empresa adjudicatària.
- e) L'empresa adjudicatària enregistrarà totes les trucades, tant rebudes com realitzades, i les guardarà durant el període de vigència del contracte. El VHIR tindrà accés a l'enregistrament de les trucades en qualsevol moment durant el període de vigència del contracte.
- f) L'empresa adjudicatària serà l'encarregada de que el tractament de les dades que es recopilin es faci conforme a la "Llei Orgànica 15/1999 de 13 de desembre de Protecció de dades de Caràcter Personal" (la LODP) i el RDLOP.
- g) Els procediments de Procés de Gestió i Traspàs de Dades establerts en els punts anteriors es podran adaptar per part del VHIR i de l'empresa adjudicatària en cas de representin una millora en la seva gestió.

E. Procés de Gestió d'incidències.

- a) En cas que un donants o un possible donant hagi transmès alguna queixa o reclamació del VHIR a l'empresa adjudicatària, aquesta haurà d'informar per correu electrònic a la Unitat de Mecenatge del VHIR en el moment.
- b) Si el VHIR ho requereix, l'empresa adjudicatària haurà d'assistir a reunions puntuals per examinar qualsevol qüestió relacionada amb l'atenció als donants.

Clàusula 5ª. Requisits addicionals del [Lot 1: Servei de Telemàrqueting](#)

Es valorarà com a requisits addicionals i millora en la gestió de servei si l'empresa adjudicatària:

- a) Completar el servei d'emissió de trucades amb el servei d'enviament de correus electrònics segons la necessitat de cada cas i/o poder donar una resposta adient als diferents interlocutors.

Clàusula 6ª. Ubicació i Horari de prestació del servei.

Lot 1: Servei de Telemàrqueting

El servei de procés de captació de fons es realitzarà a les instal·lacions de l'empresa adjudicatària i en horari de matins i tardes.

Lot 2: Servei d'atenció als socis i donants.

El servei d'atenció al soci i donant es realitzarà a les instal·lacions de l'empresa adjudicatària en horari de 9 am a 21 pm de dilluns a divendres (laborables). Les trucades i correus rebuts fora d'aquest horari es gestionaran el següent dia laboral.

Clàusula 7ª. Facturació i pagament.

D'acord a la Llei 25/2013, de 27 de desembre, de impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el Sector Públic, en el seu article 4: *"Tots els proveïdors que hagin lliurat béns o prestat servei a l'administració pública podran expedir i remetre factura electrònica. En tot cas, estaran obligades a l'ús de la factura electrònica i a la presentació a través del punt general d'entrada que correspongui..."*.

Per tant el contractista facturarà mensualment de manera electrònica el manteniment a través de les seves factures corresponents. Els codis DIR3 per poder emetre la factura són les següents:

DIR3	OFICINA COMPTABLE	DIR3	ÒRGAN GESTOR	DIR3	UNITAT TRAMITADORA
A09006467	Fundació Hospital Universitari Vall d'Hebron-Institut de Recerca (HUVH IR)	A09006467	Fundació Hospital Universitari Vall d'Hebron-Institut de Recerca (HUVH IR)	A09006467	Fundació Hospital Universitari Vall d'Hebron-Institut de Recerca (HUVH IR)

La facturació s'emetrà mensualment, tant del Lot 1 com del Lot 2. Cada factura emesa haurà de detallar el període al qual correspon la mateixa, el desglossament/descripció de les despeses per concepte, així com indicar les referències "**L 2023-014 Lot X**". En "X" caldrà especificar el número de lot que correspongui.

En cas que l'emissió de la factura electrònica no sigui viable per raons excepcionals el contractista facturarà cada prestació de serveis a través de la seva factura mensual corresponent, les quals hauran de ser enviades a la següent adreça de correu electrònic: factures@vhir.org.

El pagament efectiu de les prestacions executades es realitzarà mitjançant transferència bancària, amb venciment 30 dies / data factura.

L'entitat contractant realitza el pagament dels serveis una vegada aquests s'hagin realitzat de manera parcial o total i una vegada entrada la factura al seu registre.

D'acord amb aquest paràmetre, no es contempla el pagament per avançat d'una part o de la totalitat del preu del contracte.

En cap cas el contractista tindrà dret a la revisió de preus per cap concepte.

El VHIR únicament abonarà a l'adjudicatari els serveis efectivament prestats, sense que en cap cas el VHIR estigui obligat a esgotar el valor estimat del contracte/pressupost de licitació

Les dades fiscals del VHIR que és necessari que constin en la factura són els següents:

FUNDACIÓ HOSPITAL UNIVERSITARI VALL D'HEBRON - INSTITUT DE RECERCA
CIF: G-60594009
Passeig Vall d'Hebron, 119-129
08035 Barcelona

En cas que la factura no s'emeti d'acord amb els criteris establerts i referenciats a l'inici de la present clàusula, no es procedirà al pagament de la mateixa i quedarà retinguda fins que no s'indiqui correctament les dades sol·licitades.

Una vegada que el contracte acabi, incloses les pròrrogues que es puguin formalitzar el VHIR únicament acceptarà factures emeses amb data posterior a la finalització sempre que en el detall de la mateixa el període d'execució de les mateixes es trobi dins del terme de la licitació.

En cas que la factura s'emeti amb posterioritat a la finalització del contracte i atenent a l'indicat en el paràgraf anterior, el VHIR únicament abonarà factures que s'emetin dins dels dos (2) mesos posteriors a la finalització d'aquest.

Clàusula 8ª. Responsable del contracte.

La responsable del contracte és la Cap de la Unitat de Mecenatge del VHIR, a qui li correspondrà bàsicament, entre d'altres, les funcions de gestió i supervisió del servei contractat, conformar la facturació que emeti el servei; seguiment, control i dictat de les instruccions necessàries per la bona execució del contracte; determinar si la prestació realitzada s'ajusta a les prescripcions establertes per a la seva execució i compliment i recepció del contracte a la seva finalització, i donar compliment a les obligacions assumides per la Fundació Hospital Universitari Vall Hebron – Institut de Recerca (VHIR) en aquest contracte.

Clàusula 9ª. Confidencialitat, Protecció de dades de caràcter personal i Propietat Intel·lectual i Industrial

Sense perjudici del que disposa la legislació vigent en matèria de propietat intel·lectual, protecció de dades de caràcter personal i de confidencialitat, l'empresa que resulti adjudicatària del present procediment de licitació, es comprometrà expressament, a no donar la informació i/o dades proporcionades per el VHIR, o qualsevol ús no previst en el present Plec, i/o expressament autoritzat per el Cap de la Unitat assignat.

L'empresa adjudicatària del contracte que es derivi del present procediment de licitació, haurà de fer extensives als empleats que adscrigui al servei, les obligacions contingudes i assumides per l'empresa adjudicatària, en referència a la confidencialitat, propietat intel·lectual i protecció de dades, en particular les relatives al secret, la reserva y confidencialitat de tota la informació que en virtut del servei pugui tenir coneixement.

S'entendran cedita en exclusiva a favor del VHIR a tot el món, per al temps màxim establert en les lleis i/o tractats internacionals vigents que resultin d'aplicació i per a la seva explotació a través de qualsevol format i/o modalitat d'explotació, tots els drets, inclosos els d'explotació sobre qualsevol descobriment, invenció, creació, obra, procediment, idea, tècnica, dibuix, disseny, imatge o qualsevol altre dret de propietat intel·lectual o industrial generat, plantejat o adquirit com a conseqüència de la tasca desenvolupada per l'empresa adjudicatària del contracte que es derivi del present procediment de licitació (en endavant, "Propietat Intel·lectual i/o Industrial"), i que derivin directa o indirectament de la relació entre VHIR i l'empresa adjudicatària pel contracte que es derivi del present procediment de licitació.

L'empresa adjudicatària del contracte que es derivi del present procediment de licitació s'obliga a informar al VHIR de qualsevol descobriment, creació, invent, idea o qualsevol altre element que constitueixi o sigui susceptible de constituir un dret de Propietat Industrial i/o Intel·lectual i que desenvolupi parcial o totalment durant la vigència del contracte que es derivi del present procediment de licitació.

En el supòsit de que l'empresa adjudicatària del contracte que es derivi del present procediment de licitació descobris o desenvolupés qualsevol creació de propietat intel·lectual o industrial, s'entendrà que l'esmentat descobriment o desenvolupament constitueix informació confidencial del VHIR.

L'empresa adjudicatària del contracte que es derivi del present procediment de licitació s'obliga a signar tots aquells documents públics i/o privats que siguin necessaris, a lliure discreció del VHIR, per a permetre l'acreditació de la titularitat del VHIR o l'adequada protecció dels referits drets de Propietat Intel·lectual i/o Industrial a favor de la mateixa o de qualsevol tercer designat per aquest.

L'empresa adjudicatària del contracte que es derivi del present procediment de licitació autoritza al VHIR per a la transformació, modificació, publicació, comunicació pública i

explotació per qualsevol mitjà de les obres que desenvolupi com a conseqüència de la execució del contracte que es derivi del present procediment de licitació.

Clàusula 10ª. Criteris d'adjudicació.

Lot 1: Servei de Telemàrqueting

10.1.1. Criteris avaluable amb fórmules automàtiques.....(MÀXIM 51 punts)

OFERTA ECONÒMICA.....FINS 20 PUNTS

$$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - O_m}{IL} \right) \times \left(\frac{1}{VP} \right) \right] \times P$$

P_v = Puntuació de l'oferta a Valorar

P = Punts criteri econòmic

O_m = Oferta Millor

O_v = Oferta a Valorar

IL = Import de Licitació

VP = Valor de ponderació = 1

**Si després d'haver aplicat la fórmula automàtica a una oferta presentada, el valor resultant és negatiu, se li assignaran directament zero (0) punts de la part econòmica.*

CRITERIS D'AVALUACIÓ AUTOMÀTICS FINS 31 PUNTS

Es valorarà de forma automàtica, de conformitat amb la fórmula següent:

$$P(N) = M \times (2 - N/B)$$

$P(N)$: Puntuació de l'oferta N

M : Puntuació màxima possible

B : Millor oferta presentada

N : Oferta a valorar

Els licitadors aportaran una declaració responsable en relació als criteris de valoració d'aquest apartat i abans a la adjudicació es sol·licitarà la documentació que ho acrediti.

- L'empresa rebí alguna queixa o reclamació dels donants, aquesta informarà per correu electrònic a la Unitat de Mecenatge del VHIR en un termini inferior a 48 hores.....màxim 15 punts

- L'empresa adjudicatària posarà a disposició del VHIR un contestador automàtic i gravarà totes les trucades que s'efectuïn.....màxim 16 punts

10.1.2. Criteris avaluables mitjançant judicis de valor.....(MÀXIM 49 punts)

Els criteris que a continuació s'indiquen s'avaluaran mitjançant judicis de valor. La valoració es farà per comparació de les ofertes presentades. Es donarà més puntuació a la oferta que s'ajusti millor als requisits tècnics exposats en el Plec de Prescripcions Tècniques. La resta d'ofertes es puntuaran proporcionalment per comparació. Posteriorment, s'endregarà les diverses propostes valorades en ordre decreixent, i s'aplicarà la fórmula següent per obtenir la puntuació,

$$P_{op} = P \times \frac{VT_{op}}{VT_{mv}}$$

P_{op} = Puntuació de l'oferta a Puntuar

P = Puntuació del criteri

VT_{op} = Valoració Tècnica de l'Oferta que se Puntua

VT_{mv} = Valoració Tècnica de l'oferta Millor Valorada

En cas que només es presenti una empresa licitadora al procediment de licitació, la fórmula presentada en els aspectes tècnics no serà aplicable per a aquesta, serà suficient amb els resultats obtinguts després de realitzar la valoració subjectiva per part del responsable.

El licitador haurà de presentar la següent oferta al Sobre núm. 2 (oferta tècnica) que serà objecte de valoració, amb els següents continguts mínims i puntuacions corresponents:

- Formació per capacitar als teleoperadors que participaran a les campanyes del VHIR. Es valorarà que l'empresa licitadora faci formacions inicials sobre el VHIR als teleoperadors amb el següent contingut: valors del VHIR, ús de llenguatge, contingut de les accions, explicació dels argumentaris que el VHIR enviarà a l'empresa licitadora segons la campanya, etc..... 7 punts
- Possibilitat de coordinar, gestionar i donar resposta a varies campanyes de forma simultània informades a la Clàusula 4 d'aquest plec tècnic..... 10 punts
- Presentació de més de 10 anys d'experiència en campanyes de telemàrqueting de captació de nous socis i donatius puntuals. Es valorarà rebre exemples concrets i exitosos d'altres organitzacions..... 16 punts
- Garantir que els teleoperadors entenen, parlen i escriuen correctament el català.....16 punts.

Es valorarà el nivell parlat i/o de comprensió de català del personal que executi el servei, és a dir, contra més nivell parlat i/o escrit de la llengua catalana, major puntuació. Caldrà fer arribar documentació que acrediti el nivell de la llengua catalana.

Amb la finalitat d'aplicar la fórmula que marca la Directriu 1/2020 d'Aplicació de Fórmules de Valoració i Puntuació dels Proposicions Econòmica i Tècnica, el llindar per cada criteri i subcriteri que es proposa valorar i posteriorment puntuar, és el següent:

- a. Formació per capacitar als teleoperadors que participaran a les campanyes del VHIR (4 punts).
- b. Possibilitat de coordinar, gestionar i donar resposta a varies campanyes de forma simultània informades a la Clàusula 4 d'aquest plec tècnic (5 punts).
- c. Presentació de més de 10 anys d'experiència en campanyes de telemàrqueting de captació de nous socis i donatius puntuals (8 punts).
- d. Garantir que els teleoperadors entenen, parlen i escriuen correctament el català (8 punts).

Així doncs, existeixen dues opcions possibles respecte la funció d'aquest llindar segons si cap de les ofertes el supera (opció 1) o almenys una de les ofertes tècniques el supera (opció 2).

Opció 1 - Si cap valoració de les ofertes supera el llindar de valoració mínim, totes obtenen com a puntuació el valor obtingut en la fase de valoració i cap queda exclosa de la licitació.

Opció 2- Si alguna valoració de les ofertes supera el llindar, es puntuen totes les ofertes i cap empresa queda exclosa de la fase de puntuació, ni tampoc de la licitació.

En cas que només es presenti una empresa licitadora al procediment de licitació, la fórmula presentada en els aspectes tècnics no serà aplicable per aquesta, serà suficient amb els resultats obtinguts després de realitzar la valoració subjectiva per part del responsable.

NOTA IMPORTANT: Per tal de poder ser adjudicatari, serà **necessari que com a mínim el licitador obtingui vint-i-quatre (24) punts en la proposta** relativa als criteris quantificables segons judicis de valor. En cas contrari serà exclòs.

Lot 2: Servei d'atenció als socis i donants.

10.2.1. Criteris avaluables amb fórmules automàtiques.....(MÀXIM 80 punts)

OFERTA ECONÒMICA.....FINS 60 PUNTS

$$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - O_m}{IL} \right) \times \left(\frac{1}{VP} \right) \right] \times P$$

P_v = Puntuació de l'oferta a Valorar

P = Punts criteri econòmic

O_m = Oferta Millor

O_v = Oferta a Valorar

IL = Import de Licitació

VP = Valor de ponderació = 1

*Si després d'haver aplicat la fórmula automàtica a una oferta presentada, el valor resultant és negatiu, se li assignaran directament zero (0) punts de la part econòmica.

CRITERIS D'AVALUACIÓ AUTOMÀTICSFINS 20 PUNTS

Es valorarà de forma automàtica, de conformitat amb la fórmula següent:

$$P(N) = M \times (2 - N/B)$$

$P(N)$: Puntuació de l'oferta N

M : Puntuació màxima possible

B : Millor oferta presentada

N : Oferta a valorar

Els licitadors aportaran una declaració responsable en relació als criteris de valoració d'aquest apartat, i una relació dels treballs en el cas de l'experiència, en el **Sobre núm. 3**.

- Reducció del termini per la gestió de les accions següents:
 - Benvinguda.....màxim 3 punts
 - Actualització de dades.....màxim 5 punt
 - VISA-IBAN.....màxim 2 punt
- Experiència prèvia de més de 10 anys amb entitats del tercer sector.....màxim 10 punts

10.2.2. Criteris avaluables mitjançant judicis de valor.....(MÀXIM 20 punts)

Els criteris que a continuació s'indiquen s'avaluaran mitjançant judicis de valor. La valoració es farà per comparació de les ofertes presentades. Es donarà més puntuació a la oferta que s'ajusti millor als requisits tècnics exposats en el Plec de Prescripcions Tècniques. La resta d'ofertes es puntuaran proporcionalment per comparació. Posteriorment, s'endregarà les diverses propostes valorades en ordre decreixent, i s'aplicarà la fórmula següent per obtenir la puntuació,

$$P_{op} = P \times \frac{VT_{op}}{VT_{mv}}$$

P_{op} = Puntuació de l'oferta a Puntuar

P = Puntuació del criteri

VT_{op} = Valoració Tècnica de l'Oferta que se Puntua

VT_{mv} = Valoració Tècnica de l'oferta Millor Valorada

En cas que només es presenti una empresa licitadora al procediment de licitació, la fórmula presentada en els aspectes tècnics no serà aplicable per a aquesta, serà suficient amb els resultats obtinguts després de realitzar la valoració subjectiva per part del responsable.

Els licitadors han de presentar una proposta organitzativa i de desenvolupament del servei, on es valorarà el següent:

- Possibilitat de coordinar, gestionar i donar resposta de forma simultània a les varies accions informades a la clàusula 4 d'aquest plec tècnic en un mateix moment.....Fins a 8 punts.
- Presentació d'un pla organitzatiu per la gestió d'altres, baixes i modificacions de dades que comportin la gestió al mateix software. Es valorarà l'agilitat en la gestió del teleoperador que rep la trucada/correu.....Fins a 7 punts.
- Presentació d'informes mensuals amb el desglossament de la gestió realitzada pel mes informat, l'acumulat des d'inici de l'any natural i, un cop finalitzat l'any natural, l'informe resum de l'acció duta a terme durant tot l'any, de cada acció. Per valorar aquest punt caldrà que l'empresa licitadora presenti una proposta d'informe que contempli tot l'esmentat.....Fins a 5 punts.

Amb la finalitat d'aplicar la fórmula que marca la Directriu 1/2020 d'Aplicació de Fórmules de Valoració i Puntuació dels Proposicions Econòmica i Tècnica, el lindar per cada criteri i subcriteri que es proposa valorar i posteriorment puntuar, és el següent:

- Possibilitat de coordinar, gestionar i donar resposta de forma simultània a les varies accions informades a la clàusula 4 d'aquest plec tècnic en un mateix moment (2 punts).

- Presentació d'un pla organitzatiu per la gestió d'altres, baixes i modificacions de dades que comportin la gestió al mateix software. Es valorarà l'agilitat en la gestió del teleoperador que rep la trucada/correu (5 punts).
- Presentació d'informes mensuals amb el desglossament de la gestió realitzada pel mes informat, l'acumulat des d'inici de l'any natural i, un cop finalitzat l'any natural, l'informe resum de l'acció duta a terme durant tot l'any, de cada acció. Per valorar aquest punt caldrà que l'empresa licitadora presenti una proposta d'informe que contempli tot l'esmentat (4 punts).

Així doncs, existeixen dues opcions possibles respecte la funció d'aquest llinar segons si cap de les ofertes el supera (opció 1) o almenys una de les ofertes tècniques el supera (opció 2).

Opció 1 - Si cap valoració de les ofertes supera el llinar de valoració mínim, totes obtenen com a puntuació el valor obtingut en la fase de valoració i cap queda exclosa de la licitació.

Opció 2- Si alguna valoració de les ofertes supera el llinar, es puntuen totes les ofertes i cap empresa queda exclosa de la fase de puntuació, ni tampoc de la licitació.

En cas que només es presenti una empresa licitadora al procediment de licitació, la fórmula presentada en els aspectes tècnics no serà aplicable per aquesta, serà suficient amb els resultats obtinguts després de realitzar la valoració subjectiva per part del responsable.

NOTA IMPORTANT: Per tal de poder ser adjudicatari, serà **necessari que com a mínim el licitador obtingui dotze (12) punts en la proposta** relativa als criteris quantificables segons judicis de valor. En cas contrari serà exclòs.

Clàusula 11. Especificacions para presentar ofertes, i d'adjudicació.

PRESENTAR OFERTES

Les empreses licitadores podran presentar oferta per qualsevol dels dos lots. Significa que, les empreses licitadores no estan obligades a presentar oferta pels dos lots.

ADJUDICACIÓ

Pel que fa a l'adjudicació, li serà adjudicat el lot a l'empresa licitadora amb major puntuació en la ponderació dels criteris avaluable amb fórmules automàtiques i dels criteris avaluable mitjançant judicis de valor (en cas d'haver-hi) establert en la clàusula anterior del present Plec Tècnic.

No obstant això, una mateixa empresa licitadora no podrà ser adjudicatària dels dos lots, excepte, que es doni alguns dels següents supòsits:

- Que sigui l'única empresa licitadora per als dos lots, i compleixi amb les condicions indicades prèviament.
- Que sigui l'única empresa licitadora per algun dels dos lots, tot i que resulti ser l'empresa adjudicatària d'algun dels altres lots on hagi obtingut la millor puntuació.

Així doncs, en cas de donar-se el supòsit que una mateixa empresa licitadora hagi presentat oferta per més d'un lot, i no sigui l'única empresa licitadora en el lot que es valora, i a més a més, resulti ser la que ha obtingut major puntuació de manera independent en els lots, la manera de determinar quin dels lots serà finalment adjudicatària serà la següent:

- En el supòsit d'obtenir puntuacions diferents en cadascun dels diferents lots, l'empresa licitadora li serà adjudicat el lot en el qual hagi obtingut una major puntuació. Conseqüentment, serà adjudicatària del lot restant, la següent empresa amb millor puntuació d'aquest.

Si no es pogués aplicar l'anterior determinació per tenir l'empresa igual puntuació en els lots,

- L'empresa serà adjudicatària del lot amb major pressupost base de licitació, és a dir, pel següent ordre:
 - I. Lot 1: Servei de Telemàrqueting
 - II. Lot 2: Servei d'atenció als socis i donants.

Conseqüentment, serà adjudicatària del lot restant la següent empresa millor valorada.

Barcelona, 09 de juny de 2023

ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ

Sra. Montserrat Gimenez Prous

Gerent

Fundació Hospital Universitari Vall Hebron – Institut de Recerca (VHIR).