

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE LA GESTIÓ OPERATIVA DE MÀRQUETING TELFÒNIC PER LA CONVOCATÒRIA DE DONACIÓ DE SANG I DE PLASMA PEL BANC DE SANG I TEIXITS (Exp CSE/1000/1100004384/23/PSS)

INTRODUCCIÓ

El Banc de Sang i Teixits de Catalunya és una empresa de titularitat pública que gestiona la obtenció, fraccionament i transfusió de productes sanguinis a partir de la donació altruista de persones voluntàries.

En els darrers anys el màrqueting telefònic ha adquirit una gran importància en la convocatòria de donants per la donació de sang total per els següents motius:

- Es tracta d'un mecanisme per recordar als donants actius del BST de la necessitat de fer noves donacions. Representa també un mecanisme per promoure o potenciar la fidelització de la donació de sang entre la població general.
- Proporcionar als donants un horari concret per fer la donació de sang amb la finalitat d'evitar les esperes innecessàries i la coincidència de molts donants fet que dificulta la seva correcta atenció.

Es promou el present procediment per disposar d'un servei de màrqueting telefònic de qualitat que proveeixi d'un equip d'agents addicionals per poder atendre les cites de donació i comunicacions telefòniques necessàries amb els donants.

Situació actual i perspectives de futur

Donació de sang total

Diàriament calen 850 donacions de sang total, 350 en els centres fixos de donació de sang ubicats als hospitals i 500 en les campanyes dels equips mòbils. El 35% de les donacions d'equip mòbil (175 donacions) i el 60% de les donacions en els centres hospitalaris (210 donacions) han de concretar-se mitjançant el màrqueting telefònic, les demés s'aconsegueixen mitjançant auto cita. En conseqüència, diàriament cal aconseguir un total de 385 donacions de sang mitjançant el màrqueting telefònic.

Previsiblement la necessitat de que la donació de sang total es mantingui estable en els propers 5 anys, cal mantenir el màrqueting telefònic coma eina de convocatòria.

El màrqueting telefònic ha d'aconseguir el 40% de les donacions en els equips mòbils i el 70% de les donacions en els centres fixos.

Aquests percentatges s'alteraran en relació a l'eficàcia de les campanyes de màrqueting que desenvolupi el BST.

Aproximadament el 20% de les persones contactades a través del màrqueting telefònic es comprometen a una cita per donar sang.

OBJECTE DE LA LICITACIÓ

L'objecte de la licitació és la contractació d'un servei extern de màrqueting telefònic per facilitar la promoció de la donació de sang entre la societat, i concretar les donacions de sang necessàries pel BST, així com la voluntat d'oferir un servei de màxima qualitat en l'atenció al donant de sang en moments específics de la seva relació amb el Banc de Sang i Teixits. Aquesta necessitat fa convenient la contractació d'un proveïdor que pugui donar resposta a través de la comunicació telefònica amb els donants informant als donants de les ubicacions de les campanyes o centres fixos o de qualsevol incidència o canvi en la programació de la que sigui necessària informar via telefònica.

ABAST, ÀMBIT I DURACIÓ DEL CONTRACTE

En aquest procediment hi ha dos elements principals que ha de proveir l'adjudicatari:

-Tecnologia

L'Adjudicatari haurà d'implantar, configurar, desenvolupar, llicenciar i mantenir el sistema de plataforma virtual que sigui necessari per connectar amb el CRM del BST per el traspàs d'informació necessari per dur a terme el servei i la posterior gestió de la informació generada de la trucada.

-Equip humà

L'adjudicatari ha de proveir l'equip humà necessari per poder assumir el volum de trucades generades per el BST i haurà d'aportar els CV de tots els treballadors destinats a aquest servei.

L'equip humà oferirà el servei en les pròpies dependències de l'adjudicatari que ha de proveir totes les infraestructures necessàries perquè els agents puguin oferir una atenció telefònica de qualitat segons els requeriments del plec, proporcionant tots els equips i les connexions d'internet amb la qualitat necessària per tal de poder donar el servei amb els estàndards de qualitat requerits.

La durada d'aquest contracte s'estima en un termini fins a esgotar el límit pressupostari

El termini començarà a comptar des de la data de la signatura del contracte.

ESPECIFICACIÓ DEL SERVEI

Realització de campanyes mitjançant emissió de trucades: Els agents trucaran als donants de sang amb la finalitat de que el donant reservi cita per fer la seva donació en el centre i/o campanya per la qual li informem en el moment de la trucada.

Els agents utilitzaran el CRM i agenda de reserves per tal de registrar la informació de la trucada.

Atenció telefònica de trucades entrants. Podran atendre les trucades de donants amb els que han intentat contactar sense èxit i tornen la trucada amb la finalitat mateixa d'aconseguir la citació de la donació i resoldre dubtes que puguin tenir els seus interlocutors.

Implantació de sistemes de seguiment de KPIs i formacions per part dels supervisors i acordades amb la persona responsable de coordinació del BST.

Coordinació dels operadors per dirigir les trucades segons les campanyes a cobrir i la urgència que pugui tenir el BST per realitzar trucades a determinats grups de donants.

ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI DEMANAT

S'estableixen els següents criteris que caldrà que es contemplin en les propostes de col·laboració de les potencials empreses licitadores:

1. Fer les trucades necessàries per concretar 385 donacions de sang total diàries.

No obstant, es valorarà les aportacions per a la prioritització i gestió del volum de les trucades sortints que puguin afavorir l'efectivitat de la convocatòria, i el control i seguiment d'aquesta.

2. Les trucades telefòniques es faran en la franja horària de 9 del matí fins a les 20 hores de dilluns a divendres. En cas de necessitat per donar cobertura a campanyes de donació especials o quan sigui necessari millorar urgentment els estocs de sang caldrà fer trucades els dissabtes i/o dies festius.
3. Els operadors telefònics han de ser capaços de mantenir una conversa correctament i amb fluïdesa en català i en castellà atenent al donant en el seu idioma de preferència.
Ocasionalment caldrà disposar d'operadors que puguin mantenir una conversa en francès i/o anglès.

Es valorarà que les empreses licitadores disposin d'operadors dedicats a aquest projecte amb coneixements en l'àmbit de la biomedicina.

4. S'establirà un protocol de trucada que recollirà l'argumentari i la informació necessària que li faciliti el BST i que supervisarà la persona que el BST designi per aquesta tasca.
5. Les trucades a realitzar, a més de l'objectiu bàsic de reforçar les convocatòries, es consideren una eina addicional per a l'actualització de la base de dades de donants del BST. En aquest sentit, caldrà recollir la següent informació:
 - Canvis en les dades personals i de contacte del donant (adreça, telèfon fixe, telèfon mòbil, correu electrònic)
 - Baixes (per defunció, per canvi del lloc de residència, per exclusió definitiva,...)
 - Sol·licituds dels donants (idioma per a les comunicacions, duplicats analítica, carnet de donant,...)

Aquesta informació s'introduirà a la base de dades dels donants utilitzada per aquesta tasca a través de la plataforma API d'intercanvi d'informació designada per el BST.

6. Les empreses licitadores han de presentar el contingut del pla de formació que haurà d'incloure els diferents aspectes de la gestió de les trucades: en aquest sentit es definiran tres línies de formació:
 - Formació per les tasques pròpies del màrqueting telefònic. En aquest cas es valoraran els següents aspectes:
 - La presentació
 - El to de veu
 - La capacitat d'expressió
 - L'Empatia
 - L'Actitud d'escolta activa
 - El tancament de la conversa
 - La velocitat
 - El vocabulari utilitzat
 - El somriure telefònic
 - Actitud resolutiva

Aquests aspectes també es valoraran en la supervisió de qualitat de la trucada a través de la gravació de les trucades.

- Formació sobre les característiques de la donació de sang total i plasma i dels criteris bàsics de selecció de donants. En aquest cas serà la persona destinada del BST qui impartirà aquesta part.
- Formació per la correcta utilització de les aplicacions informàtiques necessàries per desenvolupar la tasca correctament, ja siguin de l'empresa adjudicatària com del BST.

L'adjudicatari i el BST acordaran el Pla de Formació definitiu, que haurà de reflectir el programa i eines a utilitzar, les hores destinades a cada línia de formació i la periodicitat amb que es repetiran.

7. L'empresa haurà de tenir un supervisor i coordinador de l'equip d'operadors i implementar els següents processos per tal de garantir el bon funcionament de les tasques dels treballadors:
 - supervisió de l'activitat diària de cada treballador per garantir que arribi al mínim de trucades diàries.
 - Fer calendari laboral de l'activitat garantint descansos cobrint les necessitats del servei.
 - Auditar a l'equip de treballadors, detectar punts de millora del servei i fer reunió mensual per traslladar la informació a l'equip i establir els canvis necessaris per la millora contínua.
 - Recull activitat setmanal i mensual per reportar al interlocutor del BST així com les incidències del servei.
8. Les empreses licitadores hauran de descriure els recursos utilitzats per evitar que els contactes sentin soroll ambiental i altres converses i garantir la comoditat de la zona de treball dels treballadors. Caldrà que els operadors treballin amb 3 pantalles per facilitar la gestió de la trucada i la informació dels donants.
9. L'empresa haurà de descriure el robot de trucades utilitzat per mostrar el repartiment de les trucades als operadors indicant quantes trucades es poden llançar al minut per optimitzar els temps de trucades.
10. L'empresa treballarà amb una única plataforma de gestió que permeti el traspàs de la informació necessària i descrita per el BST de manera àgil. (CRM)

La informació estarà disponible en aquesta plataforma:

- Els llistats es faran arribar amb temps suficient per a realitzar el major nombre de trucades de manera prèvia al dia de la campanya (no obstant, cal tenir en compte que, **ocasionalment poden donar-se circumstàncies que requereixin d'una acció immediata**) En aquest cas la persona designada del BST informará a l'interlocutor de l'empresa adjudicatària de l'acció a concreta a realitzar.
- L'experiència del BST en activitats de telemàrketing demostra que és factible l'assoliment d'una mitjana de 14'5 contactes

útils/hora. Aquest indicador servirà de referència per a la valoració de les propostes de les empreses licitadores.

11. Interlocutors del contracte: Aquest contracte tindrà uns interlocutors per part de l'empresa adjudicatària i per part del BST que s'encarregaran de la gestió del mateix i supervisaran la seva execució per tal d'assegurar la correcta realització de l'objecte contractual.

Les empreses licitadores hauran de fer constar les persones que seran responsables davant del BST indicant el nom i cognoms, telèfons fixos i mòbils i correu electrònic. Així mateix presentaran el seu currículum, destacant especialment treballs previs en l'àmbit mèdic, de totes les persones dedicades al servei.

El BST anomenarà una persona experta en els aspectes mèdics de la donació perquè l'empresa adjudicatària pugui contactar per resoldre dubtes mèdics plantejats pels donants i que no puguin ser resolts pels operadors telefònics.

La coordinació de les tasques encarregades pel BST es farà per la via telefònica i/o telemàtica setmanalment i amb reunions presencials i/o telemàtiques mensuals de seguiment en què s'avaluarà el desenvolupament correcte del servei a través dels indicadors que s'estableixin.

Els resultats de les trucades i informació addicional, es reportarà al BST un cop finalitzats els arxius enviats anteriorment. Es farà arribar a la persona de contacte del BST. En aquest cas, es definirà l'aplicació més adient per facilitar el traspàs i gestió de la informació.

12. Indicadors:

L'empresa adjudicatària haurà d'analitzar i facilitar al BST els indicadors següents:

- Trucades diàries realitzades
- Contactes positius diaris
- Resposta de trucada dels contactes positius.
- Cites de sang i plasma aconseguits diaris
- Conversió de cites per cada operador.

Qualitat de la trucada:

L'empresa adjudicatària farà control de qualitat de la trucada a través del sistema de gravació de les trucades i les mostrarà periòdicament al interlocutor del BST quan ell les requereixi.

13. L'empresa facilitarà el pla de contingència que utilitzarà en cas de caiguda del sistema per continuar garantint el servei.
14. L'empresa reportarà qualsevol incidència en el sistema que perjudiqui les trucades de manera immediata.

EINES DE GESTIÓ DE DADES

L'empresa haurà de descriure el robot de trucades utilitzat indicant el repartiment de trucades per minut i el sistema de re-trucada.

L'empresa treballarà amb una única plataforma de gestió que permeti el traspàs de la informació necessària i descrita per el BST de manera àgil. (CRM)

Aquesta única plataforma de gestió serà bidireccional així com la resta d'eines de gestió de software (agenda, cites i anul·lacions via web) i s'utilitzarà com a eina on caldrà consultar les dades necessàries per la completa gestió de la trucada indicades.

Documentació

Es requerirà la documentació de tot el projecte tant a nivell tecnològic com funcional, que el proveïdor haurà d'entregar revisat en el moment del resultat del contracte.

El contractista haurà d'assegurar que es disposa de tota la documentació necessària actualitzada i endreçada sempre en la carpeta d'un repositori compartit amb l'equip TIC del BST i usuaris clau.

OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

Així mateix, s'estableixen les següents obligacions a tenir en compte en la proposta global de servei:

L'empresa contractista es compromet a dedicar els recursos humans i materials necessaris per la correcta execució del contracte.

El personal de l'empresa adjudicatària dependrà exclusivament de l'empresa adjudicatària i no adquirirà cap vincle laboral amb el BST.

1. Es signarà un contracte de confidencialitat per a garantir el bon ús de la informació:
 - L'adjudicatari del concurs tractarà les dades conforme a les instruccions del BST. Es compromet a no comunicar les dades a terceres persones ni utilitzar-les o aplicar-les fora de l'àmbit d'aquesta contractació, i garantint en tot moment la seguretat i confidencialitat de les dades facilitades pel BST, d'acord amb la Llei de Protecció de Dades de Caràcter Personal vigent i d'altres normes que la desenvolupen.
 - L'adjudicatari es compromet a adoptar les mesures de caràcter tècnic i organitzatiu necessàries per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal i evitar la seva alteració, pèrdua o tractament o accés no autoritzat, d'acord amb les previsions contingudes en Llei de Protecció de Dades de Caràcter Personal vigent

Aquestes obligacions substituiran fins i tot després de finalitzar i extingir-se la vinculació derivada del contracte subscrit.
2. La percepció del donant en relació al tracte rebut per part dels teleoperadors/es, té una incidència directa en la imatge del BST. Per tal de garantir la qualitat de les trucades i preservar la imatge generada, serà necessari:
 - L'assignació del projecte del BST a **personal estable** . Es requerirà una relació amb les persones assignades al servei per al BST, i el tipus de vincle contractual. Aquesta relació de persones serà susceptible de seguiment per part del BST.
 - La **formació específica d'aquest personal** en atenció al donant acordada anteriorment amb el BST, així com en la naturalesa, característiques i activitat que desenvolupa el BST, i tota aquella informació que es consideri necessària per tal d'oferir un bon servei telefònic (informació completa relativa a la campanya, requisits per a la donació, situacions d'exclusió, ..., informació i formació que oferirà el BST) .
3. En relació a la proposta econòmica que s'ha incorporar en el **sobre corresponent** i que se li aplicaran els criteris d'adjudicació de forma automàtica, els elements següents:
 - A banda de l'oferta econòmica global de la licitació, les empreses licitadores hauran d'especificar el preu unitari del servei integrat per la prestació total de la disposició d'operadors per realitzar totes les trucades que demani el BST, la coordinació i la supervisió del servei.
 - Aquest preu no podrà ser superior a l'import base de licitació

- En funció d'allò exposat en un apartat anterior , caldrà que les empreses licitadores especifiquin en aquest sobre **el nombre de contactes útils hora**, aquest element serà susceptible de valoració en aplicació dels criteris d'adjudicació, exposats en l'annex corresponent del PCAP
4. En relació a la proposta tècnica, aquesta s'ha d'incorporar en el **sobre corresponent** :
- L'oferta d'altres serveis complementaris als sol·licitats que puguin afavorir l'activitat de la promoció de la donació de sang i la satisfacció en l'atenció telefònica al donant
 - Aquella proposta que estableixi una planificació i uns ràtios d'activitat per a les **trucades sortints** que permetin assolir un nombre suficient de captacions amb incidència positiva sobre les previsions de donació. En aquest sentit, el BST aportarà la informació que es consideri necessària per a la planificació de l'activitat
 - La gestió i elaboració d'informes sistemàtics per tal d'obtenir l'històric de servei. Es valorarà la possibilitat de l'empresa d'elaborar informes d'acord amb les necessitats d'informació del BST en quant a trucades ateses, gestions associades, temps i capacitat de resposta, observacions, i informació actualitzada dels donants (adreça, telèfon,...). Caldrà que s'especifiqui el contingut i estructura dels informes (rapports).
 - Els valors de l'empresa pel que fa a la responsabilitat social corporativa, així com aquelles empreses que incorporin, dins la seva missió, la inserció social i laboral de discapacitats. Caldrà aportar la documentació oportuna que certifiqui aquesta activitat i se li aplicaran els criteris d'adjudicació establerts en el PCAP
 - Enquestes de satisfacció als donants , en aquests cas, se li aplicaran els criteris d'adjudicació exposats en el PCAP
5. D'acord amb la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, el Banc de Sang i Teixits, com a empresa pública de la Generalitat de Catalunya, emprem habitualment el català en les nostres comunicacions. De tota manera, i tenint en compte la situació de cooficialitat idiomàtica al nostre país, és el donant qui decideix la llengua en què vol rebre les comunicacions.
6. Els diferents licitadors hauran d'aportar certificats d'entitats privades o públiques que acreditin la seva experiència en les àrees de captació i gestió de comptes similars.
7. Requeriments tècnics:

Certificacions de qualitat d'entitats contrastades

8. Tipus de millores addicionals que les empreses podran oferir.

- Gestionar actualitzacions de dades que es modifiquen/obtenen mentre es realitzen trucades per tal que BST pugui tenir sempre les dades dels donants el més actualitzades possibles al seu sistema.
- disposició d'eines informàtiques per poder bolcar la informació tractada i poder conèixer millor als donants, poder conèixer realment qui dels convocats assisteix a la donació, si van quan hi ha col·lecta o fora d'ella.
- Incorporació d'un número d'atenció telefònica per a consultes de canvis de dades.

ANNEX 1**INFORMACIÓ ADDICIONAL**

A considerar per al dimensionament del servei i elaboració de la proposta econòmica

- **Nombre de campanyes organitzades l'any 2022:** 4.275 campanyes mitjançant unitat mòbil
- **Nombre de campanyes que s'organitzen al mes:** 356 campanyes (aproximadament 89 campanyes a la setmana)
- **Nombre de trucades mensuals:** aproximadament 48.000 contactes
- **Nombre de trucades setmanals:** aproximadament 12.000 contactes

*** El volum de trucades en determinades èpoques pot augmentar sensiblement ja que és la via emprada en el cas d'incidències (canvis de lloc de les campanyes, eventuais anul·lacions,...) i, sobretot, en el cas de baixada de les reserves de sang, quan cal fer un avís específic a la població.**