



**INFORME TÈCNIC RELATIU ALS CRITERIS D'ADJUDICACIÓ AVALUABLES
MITJANÇANT JUDICI DE VALOR**

**ACORD MARC PER A L'HOMOLOGACIÓ DE PROVEÏDORS DEL SERVEI DE
CONSULTORIA, ASSESSORAMENT I GESTIÓ EN MATÈRIA DE PROPIETAT
INDUSTRIAL I INTEL·LECTUAL MITJANÇANT LOTS**

Exp. Núm. FURV2024-06

Antecedents

Les empreses presentades i admeses a la licitació en relació al **LOT 1: CIÈNCIES DE LA VIDA I DE LA SALUT** han estat:

- ISERN PATENTES Y MARCAS B SL
- HERRERO & ASOCIADOS, S.L.
- ELZABURU, S.L.P.
- SP3 PATENTS, S.L
- UNGRIA PATENTES Y MARCAS, S.A
- HOFFMANN EITLE
- Clarke, Modet y Cía, S.L.

Segons el plec administratiu es valoren els següents criteris d'adjudicació sotmesos a judici de valor en la proposta tècnica del servei, De tal forma, per tal de facilitar la lectura del present informe es recorden a continuació:

A.- Criteris sotmesos a judici de valor: Fins a 25 punts

Aquesta contractació en la que s'ha determinat que s'apliqui una pluralitat de criteris de valoració, es valorarà la proposició tècnica d'acord amb els valors numèrics establerts per a cada criteri.

Un cop realitzada la valoració de cada criteri, s'aplicarà la fórmula següent per obtenir la puntuació final:

$$\text{Pop} = \text{Px}(\text{VTop}/\text{VTmv})$$

On:

Pop: Puntuació de l'Oferta a Puntuar

P: Puntuació del criteri

VTop: Valoració tècnica de l'Oferta que es puntua

VTmv: Valoració tècnica de l'Oferta millor valorada

Adicionalment, s'han establert llindars mínims de puntuació per sota dels quals, si cap de les valoracions tècniques l'assoleix, no s'aplicarà la fórmula anterior. Els llindars establerts són els següents:



Memòria d'organització del servei	Pla de treball	Pla de contingències	Pla de control i seguiment	Pla de qualitat
Puntuació màxima del criteri	9	3,5	9	3,5
Llindar mínim de puntuació	7	2	7	2

En el cas que cap de les valoracions assoleixi el llindar establert per cadascun dels criteris, la puntuació que obtindrà l'empresa licitadora serà la obtinguda en la fase de valoració de les propostes tècniques, prèvia a l'aplicació de la fórmula.

En cap cas aquests llindars mínims de valoració tècnica suposen una exclusió de la licitació.

La valoració dels criteris sotmesos a judici de valor es farà en base a la Documentació tècnica del Sobre núm. 2. Les empreses licitadores presentaran la seva oferta específica per a cada Lot al qual es presentin. Per a cada Lot, el licitador haurà de presentar una memòria (Memòria d'organització del servei), que descriu la metodologia seguida per assegurar un nivell de servei eficient segons les necessitats del CTTi-FURV i/o IISPV i que necessàriament inclogui la informació següent:

A.1.- Memòria d'organització del servei. (Fins a 25 punts)

- Pla de treball: Descripció de la metodologia d'organització de treball per garantir la correcta execució de cada un dels serveis objecte de la contractació, que inclogui el procediment de designació del personal responsable, cronogrames, recursos humans i tecnològics necessaris, indicadors de seguiment, entre altres. **(Fins a 9 punts)**
- Pla de contingències: Descripció de la capacitat de resposta del licitador en cas de : (a) necessitat d'haver de reforçar la plantilla o de realitzar substitucions per absència, períodes festius o davant de situacions extraordinàries o imprevistes, i (b) necessitat d'haver de substituir algun dels components de l'equip de treball, a petició del CTTi-FURV i/o l'IISPV, quan, a criteri del mateix, convingui per una adequada consecució dels objectius. **(Fins a 3,5 punts)**
- Pla de control i seguiment: Descripció del procés de seguiment dels expedients i mecanismes de comunicació amb el CTTi-FURV i/o l'IISPV. **(Fins a 9 punts)**
- Pla de qualitat: Descripció dels sistemes de gestió integrats utilitzats, sistemes d'inspeccions i verificacions de processos, formació continuada del personal, etc. **(Fins a 3,5 punts)**

Es valorarà la descripció de l'execució de cada un dels serveis objecte de la contractació, valorant l'organització interna per fer front a imprevistos tot garantint el compliment dels serveis, la descripció dels mecanismes de seguiment i comunicació, així com la descripció de plans de qualitat implementats internament.

S'atorgarà la màxima puntuació a la proposta que presenti una descripció més concreta per a la



correcta execució del contracte, amb un nivell alt de detalls sobre els sistemes de control i seguiment utilitzats i els plans de qualitat implementats, i que incorpori un pla de contingències que il·lustri la capacitat de resposta del licitador davant diferents situacions que es puguin originar durant el desenvolupament dels serveis objecte del contracte que garanteixi un servei més eficient i adaptat a les necessitats de CTTi-FURV i/o IISPV, tot cobrint el plec tècnic.

Valoració de la proposta tècnica

1. ISERN PATENTES Y MARCAS

1.1 Pla de treball

S'explica el model organitzatiu de l'empresa (desk Internacionales, departament de patents), la metodologia d'organització de treball de l'empresa en relació a tots els serveis a prestar en el marc de l'acord de licitació. Explicant en detall, com es duen a terme cada tasca pel personal, els terminis de resposta, i els terminis d'entrega dels treballs encomanats. S'inclou quadre il·lustratiu de temps de resposta de cada una de les accions. A nivell de metodologia interna dels treballs, s'explica com s'organitzen internament, i el nivell de interacció amb la part adjudicatària, anomenant interlocutors. S'aporta rol i funcions dels mateixos. Explicació de la metodologia general de la comunicació, aportant diagrama de flux de procés. Així mateix, s'aporta la metodologia externa de comunicació en relació a quan rep una petició de treball, aportant flux del procés.

S'inclou quadre de planificació i organització del treball (aportant flux del procés).

En relació als recursos humans: s'inclouen els currículums i experiències del equip de treball que durà a terme els serveis en el marc de l'acord de licitació.

Per últim s'aporta una explicació de tots els recursos tecnològics necessaris, indicant els sistemes de seguretat dels serveis online (controls d'accés, gestió d'usuaris, còpies de seguretat, antivirus, i llocs de treball).

1.2 Pla de contingències

S'explica que l'empresa segueix els procediments indicats per la norma ISO 9001:2015. S'aporta quadre de situacions reals i les seves accions de resposta (entre elles, detallen situacions de discrepàncies en conclusions, incompliment de les expectatives, falta de informació, informació inexacta i incompleta, no contestació per part de la part licitant, així com les dos situacions requerides, (i) del pla de contingència en cas de absència del personal, permisos per vacances i festius; i (ii) substitució d'algun membre de l'equip de treball per petició de la part licitant.

Per últim, s'informa que en cas d'activació del pla de contingències s'aportarà informe de control de incidències, fent constar la informació que contindrà cadascun dels mateixos.

1.3 Pla de Control i seguiment

Centralitza l'arxiu i la gestió a través d'un software de control d'expedients (APIGES PRO₄), que proporciona un sistema d'alertes i avisos sobre venciments i renovacions.



Possibilitat de consultar-ho a la seva eina on-line, possibilitant la visualització d'expedients i creació d'informes.

Organitza els clients amb tota la informació associada (domicilis fiscals, contactes per a les comunicacions, etc.). Permet extreure en qualsevol moment llistats de proteccions per titulars, factures pendents, etc. i proporciona un resum de les principals fases per les quals ha passat un expedient.

Avisos que proporciona: apertura del termini (sol·licitud, pagament anualitat, renovació, oposició), anualitat de patent, recepcions de IET, incidències...

Comunicació de les accions en màxim 7 dies a partir de la recepció de la comunicació oficial, comptant amb: esdeveniment, opcions, termini, possibilitat d'estudi tècnic o conseqüències de la inacció.

Possibilitat d'informes periòdics informatius (mensuals/trimestrals): repàs de les accions realitzades en el període i gestions previstes al període següent.

Informes d'avís: recordatori actiu a renovar, terminis i costos. 4 mesos abans en anualitats de patents i possibilitat de preveure per anualitats, semestre o trimestre.

Comunicació amb FURV: principalment correu electrònic, s'assigna un interlocutor únic de l'empresa, tenint una reunió mínima al començament de l'expedient.

1.4 Pla de qualitat

Isern disposa de la certificació ISO 9001:2015 implantada. Tenen una política de qualitat i un compromís amb el compliment de tots els requisits de la norma. Estableixen objectius de millora anuals, seguiment i anàlisi de l'acompliment de les seves activitats, tractament de queixes o reclamacions, necessitats i expectatives de les parts interessades, així com la detecció i tractament de no conformitats.

També han llistat una sèrie d'accions formatives realitzades durant el període 2023–2024 segons el pla de formació de l'ISO implantada.

2. HERRERO & ASOCIADOS

2.1 Pla de treball

S'explica al detall el model organitzatiu de l'empresa (oficines, interlocució per a la prestació dels serveis, tècnics especialitzats per àrees temàtiques d'especialització, idiomes, l'equip).

A nivell de metodologia de l'organització de treball, s'expliquen tots els serveis objecte del marc de la present licitació. L'equip de treball, i com s'estructuren amb departament de Patents (i les seves àrees temàtiques) , departament de renovacions i pagaments de manteniment, i el de comunicacions. Els personal tècnic de cadascun dels mateixos, la seva experiència, i la funció de cadascun dels mateixos.

En relació als recursos humans s'aporta el organigrama de tot el personal.



2.2 Pla de contingències

S'explica el procediment de resposta en el cas de les casuístiques requerides en cas de reforç de la plantilla per cas de substitucions per absència i períodes festius, així com per situacions de substitucions de personal en cas de altres escenaris.

- a) Vacances/baixes: sempre hi ha dos tècnics cobrint per àrea. Comunicació interna de tots els expedients, i els seus venciments. Reunions d'actualitzacions en el moment de la incorporació.
- b) Substitució a petició de la part adjudicatària: En aquest tipus de situacions intervé el director com el responsable de l'àrea tècnica afectada. El procediment és detallat des de el moment de el anàlisi de la petició del client fins la reunió del mateix amb el client. Així mateix, s'informa que al cap d'un temps es torna avalua amb el client la situació, i la seva satisfacció.

2.3 Pla de Control i seguiment

S'han designat dos Interlocutors des del principi (ubicats a Barcelona amb disponibilitat absoluta).

Informe periòdic i a demanda de seguiment: assumptes pendents, venciments, etc.

Utilitza APIGES PRO, amb totes les seves funcionalitats i on els expedients són fàcilment accessibles.

Realitza pagaments a ESP, PT, EEUU, EPO, EUIPO i a la resta del mon a través de la seva xarxa de corresponsals.

Doble control dels venciments: a través del SW i també a través de llistats interns mensuals supervisats pel propi dept. de pagaments.

Accés a la base de dades via online H&Anet: amb un àrea d'expedients, àrea d'instruccions (on apareixen els venciments que arribaran, consultes que s'han fet, notificacions), àrea de facturació.

Disponibles online: resposta en 2 dies, per telèfon permanentment, atenció diària (8-19 h).

2.4 Pla de qualitat

Disposa d'un sistema de qualitat ISO 9001:2015 implantat. Té processos interns de treball que permeten optimitzar els seus recursos donant la màxima satisfacció als seus clients. Aquests procediments de treball permeten la gestió de tots els drets de propietat industrial al controlar informàticament els terminis de venciment, els pagaments i les gestions relacionades amb aquests drets. Poden obtenir una traçabilitat de tot el procés de treball i complir i optimitzar els temps de resposta.

3. ELZABURU



En relació a la metodologia d'organització de treball s'inclou cronograma i terminis d'execució de cada tasca a desenvolupar, el personal implicat, i la seva dedicació. Així com

l'explicació de l'organització del treball de cadascun dels serveis objecte en el marc de l'acord (descripció, metodologia/ procediment, tasques i planificació).

En quan als recursos humans s'aporta informació de com es contractat el personal, quin és l'equip de treball assignat, els càrrecs, titulacions i idiomes, experiència de tot el personal, i els seus CV. S'aporta organigrama de tot el personal objecte de la prestació dels serveis. Així mateix, s'informa els diferents rols dintre de l'equip de treball assignat; assignació d'un coordinador i d'un sub-coordinador per als casos de substitució del coordinador.

Respecte els recursos tecnològics, s'expliquen tots els sistemes de gestió emprats, els seus clouds de dades, i CRM. S'informa dels programes de control i seguiment per a la correcta execució de l'objecte, així com les mesures de seguretat d'accés i els seus límits.

S'aporten sistemes de gestió i control d'indicadors de seguiment, s'explica el flux procedimental de cada tasca, i el seguiment de la mateixa a través de la seva plataforma. Com es realitzar el control de tasques internament, la disposició de tècnics de suport per a l'assignació de cada una de les tasques, així com el control i sistema de seguiment de les mateixes per part del coordinador (i com és realitza per part del mateix la supervisió de les mateixes).

3.1 Pla de contingències

La part explica en detall les dos casuístiques sol·licitades en relació a la (i) necessitat de reforçar la plantilla o de realitzar substitucions en casos de absència, períodes festius i vacances, així com (II) necessitat de substitució per petició de la part adjudicatària.

En primer lloc és realitzar una 1) identificació dels recursos (assignació de recursos humans i dels tècnics necessaris a les necessitats sol·licitades); 2) una identificació dels riscos clau (descripció de les dos casuístiques anteriors), 3) un pla d'acció en les diferents fases de la incidència (antes, durant i després), per a contrarestar l'efecte negatiu de la situació. Així com finalment, la comunicació del següent pla de contingència entre el seu personal.

3.2 Pla de Control i seguiment

Sistema de gestió i seguiment dels expedients propi: Greenforce. Qualsevol comunicació es registra a través de la plataforma, evitant errors als correus electrònics i vinculant-lo a l'expedient en qüestió.

El SW permet la generació de tasques internes i externes associades a cada expedient.

S'assigna un coordinador, un tècnic especialista i un tècnic de suport.

En cada moment poden controlar els propers venciments, fer seguiment dels expedients, comunicacions i execució d'ordres per part de la FURV. Comunicacions d'accions previstes amb al menys 2 mesos d'antelació.

Emissió d'informes de control i seguiment trimestrals a demanda.

A disposició una fitxa per cada una de les patents amb tota la informació necessària.



Tenen a disposició la plataforma col·laborativa ELZACLOUD (allotjat en un servidor de la FURV i d'Elzaburu) per a la consulta de dades on-line.

També es poden generar informes, gestió documental, veure l'estat dels expedients, etc.

3.3 Pla de qualitat

Disposa d'un sistema de qualitat ISO 9001:2015 implantat. El seu sistema de gestió s'anomena "Greenforce" i ha estat desenvolupat per la seva àrea de sistemes. Això els hi permet tenir diversos sistemes de control inclosos al pla de qualitat. Aquests programes de control incorporen mecanismes per garantir la qualitat de les dades emmagatzemades, com doble revisió del número d'expedient, verificació de dígit control, validació de dates i generació automàtica de recordatoris i actuacions pendents. Descriuen clarament quin és el seu procediment d'entrada d'expedients i del sistema de generació, control i seguiment de les accions a realitzar. Exposen el seu sistema de control de processos i la seva capacitat de resposta.

També tenen implantada la UNE-EN ISO 27001:2013 de seguridad para la protección de Activos.

4. SP3 PATENTS

4.1 Pla de treball

En el punt de designació del personal, s'informa que es seleccionarà un tècnic responsable que coordinarà el procediment (el punt de contacte). El qual serà altament qualificat i amb experiència.

Com a organització del treball, s'informa que segons el tipus de projecte i la informació enviada per l'entitat contractant es realitzarà un cronograma específic en el seu moment. Cronogrames que seran realitzats a través d'un software de gestió de projectes .

En relació als recursos humans, s'informa que es seleccionaran els perfils de professionals més adequats que formaran part del seu equip, segons la formació i experiència laboral. Assegurant una distribució equitativa del volum de feina.

En relació als recursos tecnològics s'informa que disposen d'un software de gestió de Patents i expedients.

Per últim, pel que respecta els indicadors de seguiment, s'informa que existeixen punts de control per avaluar el progrés i la qualitat del treball (sense informar o detallar els mateixos).

4.2 Pla de contingències

L' empresa diferencia dos càustiques , en relació al pla d'accions per a cadascuna de les



mateixes:

- 1) Reforçar la plantilla o realitzar substitucions; s'informa que en el present cas, s'establiran protocols clars de traspàs de coneixement i funcions entre el personal, assegurant la continuïtat del servei.
- 2) Substitució d'algun membre de l'equip de treball: s'informa que el nou membre de l'equip rebrà una formació adequada i en accés a tota la informació per poder desenvolupar les seves tasques. També es menciona que s'establiran mecanismes de comunicació oberta i transparent per facilitar la integració del nou membre de l'equip.

4.3 Pla de Control i seguiment

Seguiment diari dels expedients amb una comunicació fluida.

Flexibles a l'hora d'establir mecanismes de comunicació efectius: reunions presencials, virtuals, correu electrònic, telf, etc.

Es fa un seguiment i revisió formal de la qualitat pel correcte compliment dels estàndards. Inclou SW de gestió de patents (no especificat).

4.4 Pla de qualitat

No tenen cap sistema de qualitat implantat. Fan constant formació i actualització amb les novetats en l'àmbit de PI i promouen la formació continua de l'equip. Ofereixen formació i suport tècnic per garantir l'ús efectiu de les eines utilitzades per part de l'equip.

5. UNGRIA PATENTES Y MARCAS

5.1 Pla de treball

En relació a la metodologia d'organització del treball, s'explica el seu funcionament intern, com estan formats els equips, per persones especialitzades en els àmbits concrets (tècnic, jurídic, i administratiu) format per professionals de diferents sectors.

S'explica la subordinació d'aquests equips, i de qui depenen, i les funcions dels mateixos. Així com l'explicació de l'organització del treball de cadascun dels serveis objecte en el marc de l'acord.

Respecte el segon dels punts, en relació als recursos humans, s'informa de l'equip especialitzat que forma part del present LOT en qüestió. La figura i presentació del soci director, sent també el coordinador tècnic. S'inclouen les qualificacions i noms dels agents de PI acreditats en cada àrea del coneixement.

S'aporten tots els CV de tots els membres de la plantilla adscrits a l'acord marc del present acord en relació als agents de PI col·legiats. Així mateix, s'aporten diferenciat per departaments, els diferents CV (detallant titulació, formació, carrera professional i idiomes), del departament de patents, de marques, d'assessoria jurídica, de desenvolupament de negoci, de delegacions estrangeres, així com el departament de fora de les oficines de Madrid.



5.2 Pla de contingències

En un primer lloc, s'explica com s'apliquen els recursos humans al client. S'informa de la figura del coordinador tècnic i les seves funcions: com entre les seves funcions actua el mateix en casos de substitució de personal, el procés i les comunicacions. Així mateix, s'informa de com s'organitza el personal en cas de vacances, no coincidint en cap cas les vacances del personal tècnic que lidera un mateix expedient.

5.3 Pla de Control i seguiment

Control i actualització de venciments: utilitzen agendes electròniques on tot el personal té accés però les entrades estan doblement supervisades – hi ha una revisió duplicada dels terminis. També incorporen el venciment real versus venciment intern.

Altres tasques de control: seguiment de qualitat del treball mitjançant reunions internes setmanals de monitorització dels administratius així com els tècnics.

Estan al dia de la legislació aplicable (tenen assessors jurídics) així com els formularis, arxius de documents formals, etc.

Mecanismes per garantir la traçabilitat de comunicacions i seguiment: registre de les comunicacions, utilitza sistemes de gestió de projectes per fer seguiment, notificacions a través de les agendes electròniques, centralització en un sistema de gestió de documents, informes periòdics de seguiment, etc. També disposa d'una eina web per a accedir a la informació dels expedients en tot moment (també oposicions o properes gestions a realitzar en els expedients).

5.4 Pla de qualitat

Dins del pla de qualitat descriuen els mitjans tècnics i materials del qual disposen, fent èmfasi en descriure les pròpies oficines a Espanya i a l'estranger. Descriuen quin és el seu procediment de control i actualització de venciments. També posen a disposició de la FURV formació continuada de les novetats en matèria de PI i drets afins. Disposen d'un sistema de qualitat ISO 9001:2015 implantat. També estan certificats en la UNE-EN ISO 27001:2013 de seguretat per la protecció d'actius

6. HOFFMANN EITLE

6.1 Pla de treball

A nivell de metodologia d'organització de treball, s'explica el procediment i terminis de cada un dels serveis objectes del marc de la licitació . S'inclou un mapa de processos de treball del sistema d'organització.

Respecte l'aspecte de recursos humans, s'aporta organigrama de l'equip de treball, identificant els rols de supervisió i les persones responsables de cada departament. Aportant els CV del personal que formarà part del servei, identificant al coordinador (punt de contacte), i l'equip tècnic.



6.2 Pla de contingències

La part informa del procediment que es segueix per a la casuística en cas d'absència/substitució de membres en cas de vacances o per petició de la part adjudicatària, diferenciant per un lloc aquest procediment en cas que apliqui a l'equip tècnic com per al equip de parellegal administratiu. S'explica en detall el seu procediment intern, així com el

procés intern de seguiment, comunicant-ho a la seva plataforma, les seves comunicacions internes, autoritzacions, els temps d'absència, i el tècnic assignat.

6.3 Pla de Control i seguiment

Compta amb sistemes propis de gestió i control d'expedients (HEOS): hermètica-confidencial, operativa, fiable, en contínua evolució. Es complementa amb antivirus F Secure.

Arxiu automàtic dels correus, amb doble comprovació per part de l'equip, compostat pels administratius-parelegals i coordinadors. També tenen una eina interna anomenada E-Post de control dels correus electrònics.

Tots els expedients amb venciments associats via HEOSfp, també es reflecteix a HEOSvp i ho dupliquen en els expedients paral·lels de la seva matriu alemanya.

Disposen de protocols automatitzats de creació de venciments (creat a la central, Munich), i en aquest cas hi ha triple control (responsable del cas, administratiu i coordinador). Sistema eficient que s'ha comprovat al llarg dels anys de vida de Hoffmann – supervisió contínua.

En el cas d'incidència i pèrdua de drets, tenen també un procediment establert. Auditats periòdicament per ISO 9001 e ISO 14001.

Enviaments mensuals de l'estat dels expedients si ho desitja la part adjudicatària i també a demanda quan sigui necessitat.

6.4 Pla de qualitat

Disposa d'un sistema de qualitat ISO 9001:2015 implantat. Descriuen que amb aquesta norma implantada compleixen amb els requeriments dels clients, amb els requisits legals i reglamentaris. Han analitzat els seus riscos i oportunitats i la capacitat que tenen per augmentar la satisfacció dels seus clients. Anualment realitzen un procés d'avaluació del context extern i intern per mirar els factors que tenen impacte en el desenvolupament de la seva organització i en la consecució d'objectius. Descriuen breument tots els requisits de la norma que tenen implantada. Addicionalment, tenen implantada la ISO 14001 2005 de Sistemes de Gestió Ambiental (SGA).



7. CLARKE, MODET Y CIA

7.1 Pla de treball

En primer lloc, a nivell de prestació de serveis s'explica el procediment i terminis de cada un dels serveis objectes del marc de la licitació (servei d'avaluació del projecte, servei d'avaluació d'invençions, servei d'optimització de l'estratègia de la tramitació, servei d'optimització de cartera, entre altres) . Aportant diagrames del flux del procediment.

En el segon dels punts s'explica la metodologia de control i seguiment a realitzar durant la prestació del servei, comptant amb un sistema de qualitat el qual amb diversos quadres visuals s'expliquen els processos i temps de treball interns per a la correcta prestació del servei en relació als serveis d'assessorament i jurídic, els serveis de registre i sol·licituds, els d'execució de memòria de les patents. Tots els processos estan parametritzats en actes i tasques de seguiment, amb objectius específics. Amb aquesta metodologia, qualsevol incidència o desviació dels estàndards de qualitat son reportats a la plataforma interna de gestió.

En quan a la metodologia de treball, s'explica que es compta amb un sistema d'assegurament de qualitat, mitjançant el qual estan delimitats els processos i temps interns. Han aplicat tres tipus d'equips professionals en funció de la naturalesa del projecte (investigació d'autònoms, investigació que treballen en consorcis, i els que treballen sota el paraigua de les spin-off). S'aporta informació de l'equip específic en l'àmbit del lot 1: incloent els CV de les persones que formaran part de l'equip. Així mateix, s'explica la figura del responsable del compte i les seves funcions.

7.2 Pla de contingències

S'informa que es disposa d'un pla de substitucions, el qual cada un dels membres te un equip de back-up, per als supòsits de baixes inesperades o programades (vacances). S'explica les dos modalitats diferenciades per cobrir aquestes situacions, a través del que ells anomenen Marketplace i rotació, i com el detall de tots dos procediments.

7.3 Pla de Control i seguiment

Compten amb mitjans informàtics específics i propis per a la gestió i control dels expedients. Relació amb interlocutors únics i amb un responsable per cada compte.

Operativa diària: proposen la creació d'un compte específic únic per a la part adjudicatària. Centralització a través de la unitat que es comuniqui de la part adjudicatària o bé la seva descentralització (treballar directament amb l'investigador amb la part adjudicatària en còpia), agrupació de factures, etc.

Processos de revisió recurrents: revisió de l'estatus de la cartera FURV, encara que també podem accedir a través del seu sistema on-line (on es pot veure l'estat dels expedients, factures, persones assignades, sistema de qualitat...). Anticipen, planifiquen



i quantifiquen les fites i càrrega de treball pels períodes que indiquem (trimestral, semestral o quan comenci l'any).

En relació a la seva àrea de informàtica: compten amb una eina pròpia de incidències, un entorn virtualitat en un núvol híbrid (part pública – part privada). Confidencialitat, integritat i disponibilitat de la informació. El seu departament d'informàtica i tecnologies compta amb ISO 9001 i ISO 27001.

7.4 Pla de qualitat

Tenen implantada la norma de qualitat ISO 9001:2015. La seva eina de gestió de la qualitat i reclamacions de client és "Improve". No descriuen els seus procediments de treball però si deixen constància de que l'ISO els ajuda en la seva millora continua i que involucren a tot el personal en el compliment d'aquesta norma. També comenten que envien enquestes de satisfacció als seus clients. Paral·lelament, també tenen implantada la norma UNE-EN ISO 27001:2013 de seguretat per la protecció d'actius, que el hi permet preservar la confidencialitat, la integritat, disponibilitat i privacitat de la informació que utilitzen.

Quadre resum de puntuacions:

Criteris d'adjudicació	ISERN PATENTES Y MARCAS	HERRERO& ASOCIADOS	ELZABURU	SP3 PATENTS	UNGRIA PATENTES Y MARCAS,	HOFFMANN EITLE	CLARKE, MODET Y ,CÍA
Pla de treball	8,75	8,00	9,00	4,00	7,5	7,5	8,5
Pla de contingències	3,5	3,25	3,5	1,00	2,75	3,5	3,5
Pla de control i seguiment	7,5	8,25	7,75	4,5	7,5	8	7,75
Pla de qualitat	3,00	3,00	3,5	1,00	3,5	3,25	3,5
Puntuació total prèvia a l'aplicació de la fórmula	22,75	22,50	23,75	10,50	21,25	22,25	23,25
Puntuació aplicant la fórmula	23,43	23,25	24,45	10,91	21,93	22,98	23,95



A Tarragona, en data 1 de juliol de 2024

[REDACTED]
Tècnica d'enllaç - Unitat de Valorització de la FURV

