

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

**Contractació del servei de suport administratiu per a les
convocatòries de donació de plasma pel Banc de Sang i
Teixits**

Exp. CSE/1000/1100007613/26/PO

ÍNDEX

1.	Context.....	3
2.	Objecte del contracte	3
3.	Activitats i funcions de l'empresa contractista.....	3
4.	Finalitats i objectius	4
5.	Requeriments tècnics generals obligatoris.....	4
5.1	Requeriments de personal	4
5.2	Jornada i horari de servei.....	5
5.3	Condicions d'execució	5
5.4	Indicadors de rendiment i qualitat.....	5
5.5	Mitjans tècnics	5
6.	Formes de seguiment i control de l'execució	5
7.	Documentació tècnica a aportar pels licitadors	6

1. Context

El Banc de Sang i Teixits (BST) és una empresa pública adscrita al Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, responsable de garantir el subministrament i la seguretat dels components sanguinis i derivats plasmàtics a tot el territori.

Per assolir l'autosuficiència en hemoderivats, el BST ha d'incrementar substancialment el nombre de donacions de plasma.

Aproximadament el 40 % d'aquestes donacions s'aconsegueixen mitjançant contactes telefònics.

Aquest plec regula la prestació d'un **servei de suport administratiu telefònic** destinat a reforçar la programació de donacions de plasma, en col·laboració amb l'equip intern del BST.

2. Objecte del contracte

L'objecte és la **contractació d'un servei extern de suport administratiu telefònic** per a les convocatòries de donació de plasma.

L'empresa adjudicatària haurà de proveir el personal necessari per realitzar les trucades de contacte i programació de cites, amb l'objectiu d'augmentar la participació i la fidelització dels donants.

El servei haurà de donar resposta a un volum progressiu de trucades, corresponent a un **escalat de 4 teleoperadors**, podent ser ampliable segons les necessitats anuals.

El servei es prestarà **a les instal·lacions del BST**, Edifici FDJ, Passeig Taulat 116, Barcelona.

3. Activitats i funcions de l'empresa contractista

Les funcions essencials que haurà de desenvolupar l'empresa contractista són:

- Realitzar trucades de programació de plasmafèresi, seguint els protocols establerts pel BST.

- Utilitzar les plataformes i agendes pròpies del BST per a la gestió de cites.
- Registrar i actualitzar les dades de contacte dels donants de manera segura i conforme a la normativa de protecció de dades.
- Garantir la substitució immediata del personal en cas d'absència, per mantenir la continuïtat del servei. Les vacances no estan incloses.
- Participar en les formacions inicials i de reciclatge organitzades pel BST.
- Complir els objectius de qualitat i volum establerts pel BST.

4. Finalitats i objectius

- Incrementar el nombre de donacions de plasma a Catalunya per assolir l'autosuficiència el 2030.
- Fidelitzar els donants mitjançant una atenció telefònica de qualitat.
- Garantir una programació eficient i coordinada de les cites per plasmafèresi.
- Assegurar la uniformitat i professionalitat del tracte cap als donants, reforçant la imatge institucional del BST.

5. Requeriments tècnics generals obligatoris

5.1 Requeriments de personal

- Nombre inicial: 4 teleoperadors, amb possibilitat d'ampliar segons les necessitats.
- Perfils mínims:
 - Domini del català (nivell nadiu) i castellà (nivell alt).
 - Estudis mínims d'auxiliar administratiu.
 - Habilitats comunicatives i empatia amb el públic.
- Es valoraran:
 - Coneixements d'anglès i francès.
 - Estudis superiors o coneixements en ciències de la salut.
 - Experiència prèvia en àmbit sanitari o d'atenció al públic.

Els licitadors hauran d'aportar **com a mínim 5 currículums** dels perfils proposats.

5.2 Jornada i horari de servei

- De dilluns a divendres, de 10 a 18 h. (amb 1 hora per dinar)
- En casos excepcionals, pot requerir-se activitat en dissabtes.

5.3 Condicions d'execució

- El personal dependrà exclusivament de l'empresa adjudicatària, sense relació laboral amb el BST.
- L'empresa haurà de signar contracte de **confidencialitat i protecció de dades**.
- Caldrà garantir la disponibilitat d'un substitut per cada lloc de treball.

5.4 Indicadors de rendiment i qualitat

S'avaluaran periòdicament per cada operador en funció dels següents indicadors:

- Mínim 200 trucades diàries realitzades.
- Percentatge mínim de cites confirmades entre 15% i 20% del total de les trucades diàries realitzades.
- El temps mitjà per trucada no ha de superar els 2 minuts.
- Qualitat de la interacció (presentació, to de veu, empatia, vocabulari, tancament, etc.).
- Compliment de procediments que apliquen a la unitat i els argumentaris associats a l'activitat pròpia del call center.

El BST es reserva el dret de requerir la substitució d'un operador que no compleixi els indicadors establerts.

5.5 Mitjans tècnics

El BST proporcionarà els equips i aplicacions informàtiques necessaris per desenvolupar la tasca. L'empresa adjudicatària haurà de garantir el bon ús i la confidencialitat de la informació tractada.

6. Formes de seguiment i control de l'execució

El BST designarà una persona responsable del seguiment del contracte, que serà la interlocutora amb l'empresa adjudicatària.

S'establiran reunions trimestrals de seguiment programades a l'inici del contracte per revisar:

- Volums d'activitat i resultats.
- Compliment dels indicadors de qualitat següents:
 - Temps mitjà de trucada
 - Volum de trucades per teleoperador i hora
 - Percentatge de trucades contactades
 - Ràtio de trucades fallides
- Necessitats de formació o millora.

Aquestes reunions es faran de forma presencial al BST i quedaran registrades en actes de seguiment.

L'empresa haurà d'emetre **informes mensuals** de la gestió de les hores contractades del servei, reportant incidències i mesures correctores.

7. Documentació tècnica a aportar pels licitadors

Els licitadors hauran d'incloure al sobre B:

- Memòria tècnica amb descripció detallada del servei proposat.
- Relació del personal assignat i currículums.
- Declaració de compliment de requisits tècnics i de qualitat.
- Proposta de planificació inicial i metodologia de control.