

MEMÒRIA JUSTIFICATIVA PER A LA 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

1. Objecte

Vista la petició de la Direcció del Banc de Sang i Teixits (BST), es promou la contractació del **servei de suport administratiu telefònic** per a les convocatòries de donació de plasma.

Aquest servei té per finalitat **potenciar la captació de donants de plasma** mitjançant la gestió de trucades i cites telefòniques, contribuint a assolir els objectius de donacions previstos dins del programa d'autosuficiència en plasma 2026–2030.

2. Necessitat de la contractació i justificació de la insuficiència de mitjans

El BST no disposa de suficients recursos tècnics ni humans per cobrir internament el volum creixent de convocatòries de donació de plasma.

El 2024 es van registrar 31.000 plasmafèresi, amb l'objectiu d'arribar a 42.000 el 2025 i assolir 64.000 el 2026. Actualment, un 43 % de les cites es gestionen per via telefònica.

Per garantir aquest increment sostingut, cal disposar d'un **equip extern de teleoperadors** que doni suport al personal propi del BST en la programació de donacions i fidelització dels donants. Es preveuen un mínim de 4 teleoperadors, podent ser ampliable en funció de les necessitats del servei.

Aquesta necessitat justifica la contractació d'un proveïdor especialitzat per a la gestió del servei de trucades, cites i comunicació amb donants, garantint la qualitat del tracte i la imatge institucional del BST.

3. Justificació del procediment

D'acord amb els articles 22.1 i 156 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP), aquest contracte es tramita mitjançant **procediment obert harmonitzat**.

El Plec de Clàusules Administratives Particulars aplicable és el **SER/2018 OBERT**, aprovat per l'Assessoria Jurídica del CatSalut.

La tramitació és **anticipada** per a l'exercici 2026 i està condicionada a l'aprovació efectiva del pressupost corresponent.

4. Valor estimat i pressupost base de licitació

Pressupost base de licitació i valor estimat del contracte

El pressupost base de licitació és de 229.241,76 € amb IVA per l'exercici 2026 i amb un valor estimat del contracte de 378.912,00 € sense IVA, d'acord amb la distribució que s'especifica en el quadre següent:

exercicis	Import sense IVA	Import amb IVA	abast
2026	189.456,00 €	229.241,76 €	
2027	189.456,00 €	229.241,76 €	pròrroga
TOTAL	378.912,00 €	458.483,52 €	

El pressupost del contracte s'ha determinat en funció del preu hora de prestació del servei, sense que en cap cas es pugui superar el pressupost base de licitació establert.

El pressupost base de licitació contempla, per una banda una quantia fixa, corresponent a la prestació ordinària del servei de suport administratiu telefònic amb una dotació de quatre (4) teleoperadors, i per altra banda, una quantia variable destinada a atendre necessitats puntuals del servei mitjançant la incorporació de recursos addicionals per a campanyes específiques.

El càlcul del pressupost per al servei ordinari es basa en la dotació mínima de recursos humans següent:

Concepte	Tarifa Hora	Tarifa mensual	Tarifa anual
4 Teleoperadors	23,60 €	12.666,00 €	151.992,00 €

Aquests preus s'han considerat per a la realització d'un total de 6.439 hores anuals durant la vigència del contracte.

El pressupost base de licitació en relació als serveis de quota variable tindrà caràcter de màxim i estimatiu, sense compromís de contractació mínima, i s'activarà únicament en funció de les necessitats puntuals del servei associades a campanyes concretes.

En aquest sentit, s'estableix el següent preu per a recursos addicionals:

Concepte	Tarifa Hora	Tarifa mensual	Tarifa anual
Recursos addicionals	23,60 €	3.122,00 €	37.646,00 €

Els recursos addicionals es configuren com una bossa d'hores integrada dins del pressupost base de licitació, destinada a atendre necessitats puntuals del servei.

L'activació total o parcial d'aquesta bossa d'hores no tindrà caràcter obligatori ni automàtic i no comportarà, en cap cas, una modificació del contracte, atès que es troba inclosa en el càlcul inicial del pressupost i del valor estimat del contracte.

Partida pressupostària

La partida pressupostària a la qual s'imputa la despesa proposada és la 227.0089 del pressupost del BST per al 2026 o la que la substitueixi.

5. Desglossament de costos

A continuació es detallen de manera desglossada els diferents elements requerits en el contracte i l'import de mercat i per referència al conveni col·lectiu d'aplicació, que s'ha contemplat per cadascun d'ells, per acabar d'establir l'import màxim de licitació:

Costos Directes	% Sobre total
Costos de personal	70%
Monitorització d'incidències	15%
Total directes	85%
Costos indirectes	
Despeses indirectes i de manteniment	4%
Despeses generals d'estructura	5%

Benefici comercial	
Benefici comercial	6%
Total Costos	100%

Per la determinació dels costos salarials s'ha tingut en compte el conveni col·lectiu d'aplicació és el de treball del sector d'oficines i despatxos de Catalunya (codi 79000375011994) o equivalent.

Es fa l'advertiment que el desglossament dels costos indicats és estimatiu i de caràcter orientatiu, depenent el desglossament del cost real de l'execució del present contracte d'una variabilitat de circumstàncies alienes a aquesta Administració (el sistema d'organització, funcionament i mitjans dels que disposi l'empresa, els canvis laborals o econòmics durant l'execució, etc).

Pel que s'ha exposat, el desglossament d'aquests valors no té valor contractual, no constitueix obligació entre les parts més enllà del seu caràcter informatiu pel licitador no sent susceptible de reclamació.

6. Durada i pròrrogues

La durada inicial del contracte és d'un (1) any, amb inici previst l'1 de gener de 2026, o des de la formalització del contracte si és posterior, i finalització el 31 de desembre de 2026, tan mateix la licitació és susceptible de prorroga per l'exercici 2027.

7. Divisió en lots

La licitació no es divideix en lots, ja que donada la naturalesa i característiques del contracte no resulta adient la divisió en lots, essent el principal motiu l'optimització en l'organització amb un únic proveïdor, atès que la realització independent per més d'una empresa de les prestacions incloses en l'objecte del contracte dificultaria la correcta execució des del punt de vista tècnic (article 99.3 apartat b de la LCSP).

8. Criteris d'adjudicació

Els criteris d'adjudicació es divideixen en:

- **Criteris automàtics (80 punts)** — corresponents a l'oferta econòmica.
- **Criteris sotmesos a judici de valor (20 punts)** — corresponents a la qualitat del servei i qualificació del personal.

És necessària una puntuació mínima de 10 punts per cada licitador a l'apartat tècnic, per poder passar el tall i no quedar directament exclòs de la licitació sense ni tant sols valorar la oferta econòmica.

Els detalls concrets s'estableixen a l'**Annex 7 – Criteris d'adjudicació**.

9. Criteris de solvència

Les empreses que vulguin licitar han d'acreditar que compleixen els requisits mínims de solvència o bé, alternativament, disposar de la classificació equivalent a aquesta solvència, que s'assenyala a continuació:

Per acreditar la solvència econòmica i financera:

Volum anual de negocis o bé volum anual de negocis en l'àmbit de l'objecte del contracte, referit al millor exercici dintre dels 3 últims anys, per un import igual o superior al 70 per cent del pressupost base de licitació, acreditats amb els corresponents certificats.

Per acreditar-ho el licitador presentarà els comptes anuals aprovats i dipositats al Registre Mercantil corresponent, si l'empresari està inscrit i, en cas contrari, per les dipositades al registre oficial al que hagi d'estar inscrit. En el cas dels empresaris individuals, s'acreditarà a través dels llibres d'inventaris i comptes anuals legalitzats al Registre Mercantil.

L'acreditació de la solvència econòmica per empreses de nova creació, entenent com a tal aquella que tingui una antiguitat inferior a 5 anys, podrà efectuar-se mitjançant el mitjà recollit a l'annex 5 del PCAP.

Per acreditar la solvència tècnica i professional:

Relació dels principals serveis efectuats d'igual o semblant naturalesa durant els últims 3 anys, amb indicació del seu import, dates i destinació pública o privada, relacionats amb l'objecte del contracte, i al qual s'incorporaran els corresponents certificats sobre aquests.

Els empresaris hauran d'acreditar haver executat, durant l'any de major execució del període indicat el 70% del PBL. Per acreditar-ho caldrà presentar els certificats de bona execució expedit pel client on constin les següents dades: a) Import dels treballs, b) Objecte contractual, c) Nom del client, d) Any d'execució i e) Signatura.

Acreditació de la solvència tècnica per empreses de nova creació, entenent com a tal aquella que tingui una antiguitat inferior a 5 anys:

- Indicació del personal tècnic o de les unitats tècniques, integrades o no en l'empresa, participants en el contracte.

Aquest personal haurà de tenir una experiència acreditada superior a 4 anys en serveis efectuats d'igual o semblant naturalesa.

Els anys d'experiència exigits per als perfils professionals es fixen com a requisits mínims imprescindibles, amb l'objectiu de garantir un nivell de coneixements, habilitats i bagatge

S'escullen aquests criteris i aquests imports per considerar que són els que garanteixen que el contracte es podrà dur a terme correctament.

10. Contingut dels sobres

Atès la naturalesa específica de la licitació i els criteris de valoració establerts (subjectius i automàtics), hi haurà tres sobres.

11. elements vinculats a la licitació

No es preveuen modificacions futures.

L'expedient no admet revisió de preus, tampoc no admet variants.

Donades les especificitats del procediment, no procedeix la constitució de garantia provisional. Sí procedeix garantia definitiva que serà del 5% de l'import de l'adjudicació.

Es constituirà mesa de contractació, s'assigna com a responsable del contracte al Sra. Cristina Valverde Garcia del BST.

Donada les característiques de la licitació, no serà necessària la constitució d'un Comitè d'Experts.

Les despeses de publicitat, en cas que hi hagi, aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

12. Ofertes desproporcionades

Per valorar ofertes anormals, la determinació de les ofertes que presentin uns valors anormals s'ha de dur a terme en funció dels límits i els paràmetres objectius establerts en l'apartat I del quadre de característiques. En el seu defecte, es consideraran amb valors desproporcionats o anormals les ofertes quan:

- L'oferta econòmica sigui inferior en més d'un 20% de la mitjana de les ofertes de tots els licitadors admesos.

Quan l'oferta econòmica sigui inferior en almenys un 15% a la mitjana de les ofertes econòmiques presentades per les empreses licitadores i la baixa no superi el 20%, s'analitzaran la resta de circumstàncies de la proposició, en relació únicament als criteris de valoració susceptibles de judici de valor, d'acord amb el següent procediment:

1. S'obtindrà la mitjana aritmètica de la puntuació obtinguda per les empreses licitadores, excepte d'aquelles que hagin estat excloses per no reunir els requeriments tècnics mínims, si s'escau.
2. A partir d'aquesta dada, es calcularà la desviació de cada una de les puntuacions obtingudes per les empreses licitadores respecte a la mitjana de les puntuacions.
3. Finalment, s'obtindrà la mitjana aritmètica de les desviacions obtingudes, en valor absolut, és a dir, sense tenir en compte el signe més o menys.

A partir d'aquests paràmetres, es considerarà que una oferta es troba incursa en valor anormal o desproporcionat, quan la puntuació obtinguda en relació als criteris susceptibles de judici de valor estigui per damunt del valor que resulti de la suma de les variables 1 i 3, i que, al mateix temps, la seva oferta econòmica sigui inferior en almenys un 15% a la mitjana de totes les ofertes econòmiques presentades.

Anna Millán Álvarez
Directora general
Banc de Sang i Teixits

Barcelona, en la data de la signatura
Exp. núm. CSE/1000/1100007613/26/PO

Annex I

CRITERIS D'ADJUDICACIÓ 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

Introducció

D'acord amb el que estableix el Plec de Clàusules Administratives Particulars i el Plec de Prescripcions Tècniques, els criteris d'adjudicació per a la valoració de les ofertes es distribueixen en dos grans blocs:

- **Criteris de valoració automàtica (80 punts)**
- **Criteris sotmesos a judici de valor (20 punts)**

La puntuació màxima total és de **100 punts**.

1. Criteris de valoració de caràcter automàtic (fins a 80 punts)

2.1. Oferta econòmica (80 punts)

Es valorarà el **preu global mensual ofert** per l'empresa licitadora.

L'oferta econòmicament més avantatjosa obtindrà la màxima puntuació de 80 punts, i la resta d'ofertes rebran una puntuació proporcional segons la fórmula següent:

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

On:

- P_v = Puntuació de l'oferta a valorar
- O_v = Oferta a valorar
- O_m = Oferta millor (més econòmica)

- Il = Import de la licitació (sense IVA)
- VP = Valor de ponderació: 2
- P = Punts criteri econòmic: 80

NOTA: Quedaran directament excloses, totes aquelles ofertes que quedin per sobre de l'import màxim indicat.

2. Criteris de valoració sotmesos a judici de valor (fins a 20 punts)

Es valorarà la qualitat tècnica de la proposta i l'adequació del personal ofert a les necessitats del servei.

La puntuació màxima és de **20 punts**, distribuïda segons els següents criteris:

a) Perfils i qualificacions del personal ofert fins a 16 punts

Es valorarà el contingut del currículum, l'experiència i formació, mitjançant l'aportació de currículum.

Subcriteri:

a) Experiència com a teleoperador: fins a 8 punts

Es valorarà l'experiència acreditada en tasques de teleoperació, gestió de trucades i atenció telefònica.

b) Idiomes addicionals (anglès i francès): fins a 2 punts

Es puntuarà la presència de personal amb coneixement funcional d'idiomes addicionals que facilitin la comunicació amb usuaris i professionals.

c) Experiència prèvia en l'àmbit sanitari o d'atenció al públic: fins a 4 punts

Es valorarà l'experiència acreditada en entorns sanitaris, especialment si està relacionada amb tasques similars a les objecte del contracte.

d) Coneixements en ciències de la salut: fins a 2 punts

Es puntuarà la formació reglada o complementària relacionada amb ciències de la salut, així com l'experiència vinculada a entorns clínics, hospitalaris o de gestió sanitària.

b) Metodologia de treball proposada fins a 4 punts

Claredat i coherència de la proposta tècnica i sistema de control de qualitat.

Escala de puntuació per a cada criteri

Nivell de compliment	Descripció	Puntuació orientativa
Excel·lent	Desenvolupament complet, clar i coherent amb les necessitats del BST.	100 % del criteri
Adequat	Descripció clara i correcta, però amb marges de millora.	80 % del criteri
Millorable	Incomplet o poc detallat.	50 % del criteri
No acceptable	No aporta la informació sol·licitada o és incoherent.	0 punts

Fórmula d'aplicació als criteris subjectius

Es valorarà amb una puntuació màxima de 20 punts, l'oferta tècnica proposada. Es valorarà la proposició tècnica en relació als criteris sotmesos a judici de valor d'acord amb els valors numèrics establerts per a cada criteri i subcriteri en aquest annex, i posteriorment s'ordenaran les diferents propostes valorades per 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 es Puntua

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

*Nota: com a condició per a la puntuació de les valoracions s'estableix que les valoracions de les propostes tècniques hauran d'assolir com a mínim la meitat dels punts previstos en cada criteri i subcriteri per aplicar la fórmula. Per sota d'aquest llindar no s'aplicarà la

fórmula i la puntuació a atorgar serà el valor obtingut en la fase de valoració de les propostes tècniques, prèvia a l'aplicació de la fórmula.

NOTA: En el cas que no es detalli la informació requerida en cada apartat i que per tant impedeixi la seva valoració o comparació amb la resta de licitadors, rebrà una valoració de 0 punts a l'apartat corresponent.

NOTA: Les ofertes que no arribin als 10 punts a la valoració tècnica, quedaran excloses directament i ni tant sols s'obrirà el sobre C.