

INFORME SOBRE L'INICI DE LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE TELEMÀRketing PER A LA CAPTACIÓ I FIDELITZACIÓ DE DONANTS INDIVIDUALS PER LA FUNDACIÓ INSTITUT DE RECERCA BIOMÈDICA (IRB BARCELONA)

Expedient: OB-1125-91

De conformitat amb el previst als articles 28, 100, 101 i 116.4, de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (en endavant, LCSP), el present informe té per finalitat donar compliment a allò establert als esmentats articles i s'emet, per tant, per tal de justificar els aspectes que s'estableixen a continuació en relació amb el procediment de referència i d'iniciar la seva contractació:

I) Objecte del contracte: El present procediment té per finalitat la contractació del servei de telemàrketing per efectuar trucades de captació i fidelització de donants individuals i totes les gestions que siguin necessàries per aconseguir la implicació de ciutadans i ciutadanes en el finançament de la recerca de l'IRB Barcelona.

II) Naturalesa i extensió de les necessitats a satisfer: Les necessitats a satisfer mitjançant el present contracte consisteixen en contractar el servei de telemàrketing per efectuar trucades de captació i fidelització de donants individuals i totes les gestions que siguin necessàries per aconseguir la implicació de ciutadans i ciutadanes en el finançament de la recerca de l'IRB Barcelona, i com així es desprèn de l'informe de necessitat emès pel responsable del contracte en el que es justifica la necessitat de la present contractació per a satisfer les necessitats descrites. Concretament es necessita el servei de telemàrketing a dos nivells:

- **LOT 1:** Servei de telemàrketing dins de l'àmbit geogràfic de Catalunya.
- **LOT 2:** Servei de telemàrketing fora de Catalunya i dins de l'àmbit geogràfic d'Espanya.

III) Idoneïtat de l'objecte i contingut del contracte: Mitjançant el present contracte es satisfaran, de forma directa, clara i proporcional, les necessitats que s'especifiquen en el punt primer i segon del present informe.

IV) Insuficiència de mitjans propis de l'entitat per a realitzar la prestació objecte del contracte: L'IRB no disposa dels mitjans tècnics ni humans per fer front a la contractació dels subministraments i dels serveis, motiu pel qual inicia la present contractació.

V) Pressupost base de licitació: S'entén per pressupost base de licitació el límit màxim de despesa que, en virtut del contracte pot comprometre l'òrgan de contractació, inclòs l'import del Valor Afegit.

Atenent que el pressupost de licitació ha de ser adequat als preus de mercat, havent de tenir en consideració els costos directes i indirectes i altres eventuales despeses calculats per a la seva determinació, es fixa el següent pressupost de licitació:

- Costos directes:	166.000.-€
- Costos indirectes:	
o Despeses generals d'estructura (11%):	22.000 .-€
o Benefici industrial (6%):	12.000 .-€
- IVA:	42.000.-€
Total pressupost base de licitació:	242.000.-€ (IVA inclòs)

VI) Valor estimat del contracte: S'entén per valor estimat l'import total del contracte, incloses les modificacions i les possibles pròrrogues, sense incloure l'Impost del Valor Afegit.

El mètode aplicat per calcular el valor estimat del contracte és, de conformitat amb l'article 101 de la LCSP, el següent:

Desglossament del valor estimat del contracte:

- Pressupost de licitació (sense IVA):	200.000.-€
- Possibles pròrrogues:	No es preveuen
- Possibles modificacions (10%):	No es preveuen

A) Total valor estimat del contracte: 200.000.-€

Amb el següent desglossament:

Concepte	Import (IVA exclòs)
Pressupost base de licitació lot 1	100.000.-€
Pressupost base de licitació lot 2	100.000.-€
Possibles modificacions (20%)	No es preveuen en cap lot
Possibles pròrrogues	No es preveuen en cap lot
Total	200.000.- €

B) Pressupost base de licitació:

Amb el següent desglossament:

Concepte	Pressupost base de licitació IVA exclòs	Import d'IVA al 21%	Pressupost base de licitació IVA inclòs
SERVEI DE TELEMÀRketing PER A LA CAPTACIÓ I FIDELITZACIÓ DE DONANTS INDIVIDUALS PER LA FUNDACIÓ INSTITUT DE RECERCA BIOMÈDICA (IRB BARCELONA)	200.000.-€	42.000.-€	242.000.-€

LOT 1

Concepte	Pressupost base de licitació IVA exclòs	Import d'IVA al 21%	Pressupost base de licitació IVA inclòs
Servei de telemàrketing dins de l'àmbit geogràfic de Catalunya	100.000.-€	21.000.-€	121.000.-€

LOT 2

Concepte	Pressupost base de licitació IVA exclòs	Import d'IVA al 21%	Pressupost base de licitació IVA inclòs
Servei de telemàrketing fora de Catalunya i dins de l'àmbit geogràfic d'Espanya.	100.000.-€	21.000.-€	121.000.-€

VII) Durada del contracte:

Durada inicial dels lot 1 i 2: dos (2) anys.

El termini de durada del contracte començarà a comptar a partir del dia següent a la formalització del contracte.

VIII) Justificació del procediment utilitzat per l'adjudicació del contracte: El present contracte s'adjudicarà mitjançant el procediment obert, de conformitat amb el que s'estableix als articles 156 a 158 de la LCSP, essent necessària la preparació dels plecs

de clàusules administratives particulars i de prescripcions tècniques que regeixin la corresponent licitació.

El procediment obert és el que, vist l'objecte del contracte i d'acord amb els principis de llibertat d'accés i publicitat, transparència, concurrència, no discriminació i igualtat de tracte, es considera el més eficient, eficaç i adequat per a assegurar la millor resposta a la necessitat indicada.

IX) Justificació de la no divisió en lots: No aplica.

X) Criteris de solvència: Atenent a l'objecte del contracte dels servei de telemarketing per efectuar trucades de captació i fidelització de donants individuals i totes les gestions que siguin necessàries per aconseguir la implicació de ciutadans i ciutadanes en el finançament de la recerca de l'IRB Barcelona i al seu valor estimat 200.000.-€, es proposen els següents criteris de solvència:

a) Solvència econòmica i financera:

Declaració sobre el volum global de negocis i, si escau, sobre el volum de negocis en l'àmbit d'activitats corresponent a fi del contracte, referit com a mínim als tres últims exercicis disponibles en funció de la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresari, en la mesura que es disposi de les referències d'aquest volum de negocis.

El volum global de negoci anual corresponent al millor dels darrers tres exercicis haurà de ser de com a mínim igual a l'import establert del valor estimat de cada lot:

- LOT 1: 100.000.-€
- LOT 2: 100.000.-€

Si per raons justificades, una empresa no pogués facilitar les referències sol·licitades podrà acreditar la seva solvència econòmica i financera mitjançant qualsevol altra documentació considerada com suficient per l'entitat contractant.

b) Solvència professional o tècnica:

Una relació dels principals subministraments realitzats d'igual o similar naturalesa als que constitueixen l'objecte del contracte en els darrers tres anys que inclogui import, dates i el destinatari, públic o privat, dels mateixos. Aquests subministraments s'acreditaran mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent si el destinatari és una entitat del sector pública o, quan el destinatari sigui un subjecte privat, mitjançant un certificat expedit per aquest. A falta del certificats, es podran acreditar mitjançant una declaració de l'empresari.

Aquest mitjà de solvència no serà exigible a les empreses de recent creació, entenent com a tal les d'antiguitat inferior a 5 anys, en els termes previstos a l'article 90.4 de la LCSP (no aplicable a procediments SARHA).

Els empresaris hauran d'acreditar haver executat, durant l'any de major execució del període indicat, un import mínim (sense impostos) igual al 70% del valor estimat de cada lot.

- LOT 1: 70.000.-€
- LOT 2: 70.000.-€

Els criteris de solvència anteriors s'han establert d'acord amb el previst als articles 87.1 a) i 90.1a) de la LCSP, dins dels marges previstos, atenent a la discrecionalitat d'aquest òrgan de contractació i de conformitat amb els principis que han de regir la contractació pública (article 1 LCSP) i atenent al Decret Llei 5/2021, d' 2 de febrer.

X) Criteris d'adjudicació:

De conformitat amb l'article 145.1 de la LCSP i atenent a l'objecte del contracte, es proposen els següents criteris d'adjudicació:

CRITERIS QUANTIFICABLES MITJANÇANT L'APLICACIÓ DE FÓRMULES: (6 PUNTS)

1.- OFERTA ECONÒMICA: FINS A 45 PUNTS

L'empresa licitadora que presenti l'oferta més econòmica per al servei sol·licitat rebrà la puntuació màxima de 45 punts. La resta d'ofertes rebran la puntuació proporcional respecte a la més econòmica, de conformitat amb la fórmula que segueix:

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

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

On:

- P: 45 punts
- VP: 1
- IL: Pressupost base de licitació del lot corresponent (IVA no inclòs)

Per a que les empreses licitadores puguin calcular l'oferta econòmica, es

facilita el següent supòsit pràctic:

En primer lloc, l'empresa licitadora haurà de calcular, per a cadascun dels lots, el cost total de sis campanyes tipus de telemarketing durant la durada del contracte:

- **Conversió de lead a soci:** Emissió de trucades destinades a convertir persones interessades (leads) a socis.
- **Augment de quota:** Emissió de trucades destinades a augmentar la quota dels socis.
- **Donatiu extraordinari:** Emissió de trucades destinades a aconseguir un donatiu extraordinari per part de socis o donants.
- **Gestió d'impagats:** Emissió de trucades destinades per solucionar les incidències vinculades en el cobrament de les quotes dels socis.
- **Retenció de baixes:** Emissió de trucades destinades a intentar evitar la baixa dels socis un cop han informat de la seva intenció de fer-ho.
- **Reactivació de baixes:** Emissió de trucades destinades a recuperar la col.laboració de socis que s'havien donat de baixa en el passat.

Per això, l'empresa licitadora calcularà el cost total de les campanyes (XXX) indicant el cost unitari de les trucades i dels costos indirectes per tipus de campanya ajudant-se de les taules Excel suministrades per l'IRB Barcelona.

LOT 1: CATALUNYA Pressupost total per 2026 i 2027: 100.000€

Tipus de campanya	Cost unitari trucada		Trucades estimades per 2026-27				Total cost trucades	Costos indirectes mensuals de les trucades				Total cost indirecte	Cost total
	Positiva	Negativa	Total	Útils	Positives	Negatives		Coordinació, gestió base de dades, etc.	Gravació de trucades	Informes			
Conversió de lead a soci			17.792	9.730	569	9.161	- €					- €	- €
Increment de quota			1.395	887	385	502	- €					- €	- €
Donatiu extraordinari			3.444	2.211	1.152	1.059	- €					- €	- €
Gestió d'impagats			319	189	112	77	- €					- €	- €
Retenció de baixes			26	17	9	9	- €					- €	- €
Reactivació			760	300	72	228	- €					- €	- €
Emplenar les cel·les amb fons blau amb el cost unitari de les trucades			23.736	13.334	2.299	11.036	- €	Emplenar les cel·les amb fons blau la tarifa mensual del cost indirecte				- €	XXX

LOT 2: RESTA DE L'ESTAT Pressupost total per 2026 i 2027: 100.000€

Tipus de campanya	Cost unitari trucada		Trucades estimades per 2026-27				Total cost trucades	Costos indirectes mensuals de les trucades				Total cost indirecte	Cost total
	Positiva	Negativa	Total	Útils	Positives	Negatives		Coordinació, gestió base de dades, etc.	Gravació de trucades	Informes			
Conversió de lead a soci			22.338	9.538	359	9.179	- €					- €	- €
Increment de quota			720	333	166	166	- €					- €	- €
Donatiu extraordinari			2.535	1.620	464	1.156	- €					- €	- €
Gestió d'impagats			261	77	60	17	- €					- €	- €
Retenció de baixes			14	11	6	6	- €					- €	- €
Reactivació			395	170	35	135	- €					- €	- €
Emplenar les cel·les amb fons blau amb el cost unitari de les trucades			26.263	11.749	1.090	10.659	- €	Emplenar les cel·les amb fons blau la tarifa mensual del cost indirecte				- €	XXX

S'haurà d'indicar el cost unitari de **les trucades positives i negatives** per tipus de campanya i els **costos indirectes** (cost mensual) també per tipus de campanya.

A la taula Excel (per ambdós lots) indiquem l'estimació de trucades (totals a realitzar, útils i positives) per campanya durant el contracte.

En el cas de les campanyes tipus “Conversió de lead a soci” i “Reactivació” es considera trucada positiva quan es cobra com a mínim la primera quota al soci.

La durada estimada de les campanyes és de 24 mesos i la quota mitja anual dels socis captats és de 140€.

En segon lloc, l'empresa licitadora haurà de pressupostar el cost total dels següents serveis tècnics i de canals digitals per als 24 mesos de durada del contracte:

- **Integració Software de Telemarketing amb Salesforce**
- **Enviament d'Emails**
- **Gestió de Converses a WhatsApp**

Per poder calcular-los facilitem una nova taula Excel (per a cada lot) per tal obtenir el Cost total d'aquest serveis addicionals (ZZZ).

ALTRES COSTOS				
Conceptes	Descripció del concepte	Cost	Cost total	
Integració software de telemarketing amb Salesforce	Indicar el cost únic de la integració en la casella de la dreta. Consistiria en que quan l'agent tanqui la trucada les dades del resultats d'aquesta generin una tasca a a àrea "Activitat" de la ficha de contacte de Salesforce que empleni els camps empleni certs valors als següents camps de la tasca: Assumepte, Relacionat amb, Data de venciment, Tipus, Comentaris i Estado.		- €	
Enviament d'emails	Des de l'IRB Barcelona us facilitaríem unes plantilles en html per a cada una de les campanyes i credencials per enviar en el nostre nom. Es tracta d'enviar emails en el tancament d'algunes trucades, p.e., si no vol atendre la trucada i demana que li enviï informació, si no es refia de la trucada i si està interessat en fer donació però no vol facilitar dades personals ni bancàries per telèfon. Indiqueu el cost inicial de configuració de 3 plantilles tipus en dos idiomes (català i espanyol) i el cost mensual d'enviament dels emails.	Configuració inicial de 3 plantilles en català i 3 en català	- €	
		Enviament d'emails (cost mensual)		
Gestió de converses a WhatsApp	Indicar els cost mensual per a la gestió de converses a WhatsApp segons el següents supòsit: 1) facilitaríem un número connectat a l'API, però no la plataforma de gestió de les converses (BSP o CRM), 2) Facilitarem respostes algunes respostes predefinides per utilitzar a les converses i 3) Es realitzaran un màxim de 500 converses mensuals.	Configuració inicial	- €	
		Llicència plataforma de gestió de les converses (cost mensual)		
		Manteniment plataforma (cost mensual)		
		Gestió de les converses (cost mensual)		
			ZZZ	

La suma de XXX i ZZZ serà la base per a l'aplicació de la fórmula de puntuació.

Les taules Excel amb els càlculs s'hauran d'entregar-se junt amb l'oferta econòmica.

2.- ALTRES CRITERIS AVALUABLES MITJANÇANT FÓRMULES AUTOMÀTIQUES: FINS A 16 PUNTS

Criteris automàtics sobre l'experiència de l'empresa licitadora i les

característiques tècniques en el desenvolupament del servei, més enllà del requisits mínims especificats al PPT.

2.1. EXPERIÈNCIA DE L'EMPRESA LICITADORA AMB ENTITATS SENSE ÀNIM DE LUCRE: FINS A 6 PUNTS

La puntuació s'atorgarà com segueix:

- 6 punts si l'empresa licitadora té més de 10 anys d'experiència
- 3 punts si l'empresa licitadora té entre 5 i 9 anys d'experiència
- 1 punt si l'empresa licitadora té entre 1 i 4 anys d'experiència
- 0 punts si l'empresa licitadora no té cap experiència

2.2. GESTIÓ D'E-MAIL I DE CONVERSES DE WHATSAPP PER PART DE L'EMPRESA LICITADORA: FINS A 5 PUNTS

La puntuació s'atorgarà com segueix:

- 5 punts si l'empresa licitadora té experiència en gestionar els dos canals.
- 3 punts si l'empresa licitadora té experiència en gestionar un dels dos canals.
- 0 punts si l'empresa licitadora no té experiència en gestionar cap dels canals.

2.3. INTEGRACIÓ DEL SOFTWARE TELEFÒNIC DE L'EMPRESA LICITADORA AMB SALESFORCE: FINS A 5 PUNTS

La puntuació s'atorgarà com segueix:

- 5 si el software de l'empresa licitadora pot integrar-se ja amb el Salesforce de l'IRB Barcelona.
- 0 punts si el software de l'empresa licitadora pot integrar-se ja amb el Salesforce de l'IRB Barcelona.

CRITERIS QUANTIFICABLES MITJANÇANT JUDICI DE VALOR: (39 PUNTS)

L'empresa licitadora presentarà una Memòria Tècnica breu (màx. 15 pàgines) que inclourà els següents punts clau:

- 1) Equip d'agents que es proposa per a l'execució del contracte (configuració, dimensió i perfil dels membres); formació específica que rebrà l'equip per a realitzar les campanyes de l'IRB de Barcelona; sistemes de control de la qualitat;

2) Gestió de les campanyes de captació i fidelització de donants individuals, així com dels serveis d'atenció als donants: planificació i posada en marxa de les campanyes; seguiment i comunicació amb el client; reporting (periodicitat, format i contingut); gestió de les possibles incidències, etc.

3) Explicar la seva experiència en la gestió d'emails i converses de WhatsApp en campanyes de qualsevol tipus (Conversió, fidelització, etc...). Es valorarà molt positivament si l'explicació ve acompanyada de dades i resultats obtinguts.

4) Descrure un cas d'èxit de la integració CTI (Computer Telephony Integration) del vostre software amb Salesforce, detallant els mecanismes d'automatització que vau implementar. Es valorarà especialment l'experiència en la creació automàtica de la tasques a l'àrea "Activitat" del contacte de Salesforce amb el resultat final de la trucada i l'actualització de l'estat de membre d'una campanya en temps real.

S'atorgarà la major puntuació a aquella proposta que millor s'ajusti al conjunt de criteris exposats. A la resta de propostes se les valorarà proporcionalment.

XI) Condicions especials d'execució:

Les condicions especials d'execució són les establertes al plec tècnic i al plec de clàusules administratives particulars que regeixen la present contractació.

Per tot l'exposat anteriorment, s'acorda iniciar la contractació del servei de telemarketing per efectuar trucades de captació i fidelització de donants individuals i totes les gestions que siguin necessàries per aconseguir la implicació de ciutadans i ciutadanes en el finançament de la recerca de l'IRB Barcelona per un pressupost de licitació de 200.000.- € (més 42.000.-€ en concepte d'IVA al tipus del 21%) i d'acord amb els plecs de prescripcions tècniques que es proposen.

Barcelona, a la data de la signatura electrònica.

Margarida Corominas Bosch
Directora de Gestió
Actuant com a Òrgan de Contractació
Fundació Institut de Recerca Biomèdica (IRB Barcelona)

Francesc Posas i Garriga
Director