

Informe de valoració de les ofertes subjectes a judici de valor corresponent a la contractació del servei de telemarketing per a la captació i fidelització de donants individuals a l'IRB Barcelona

NÚM. EXPEDIENT: OB-1125-91

Informe de valoració de les ofertes sotmeses a judici de valor relatives al procediment obert i adjudicació amb varis criteris d'adjudicació, per a la contractació del servei de telemarketing per a la captació i fidelització de donants individuals aprovat per l'òrgan de contractació de l'IRB Barcelona, publicat en data 05 de gener de 2026, per un pressupost de licitació de dos-cents mil euros (200.000-€), més l'IVA corresponent.

Un cop finalitzada la data límit de presentació d'ofertes, en data 21 de gener de 2026 es va procedir a l'obertura pública de les ofertes presentades pels licitadors que a continuació es mencionen, els quals un cop comprovada la documentació per prendre part en la licitació, han estat admesos a la licitació:

Lot 1:

- Datem Group
- Fundación DKV Integralia

Lot 2:

- Datem Group
- Fundación DKV Integralia

1. REQUERIMENTS TÈCNICS

Les memòries tècniques presentades per Datem Grup i Fundació DKV un cop efectuats els aclariments demanats en relació amb les seves memòries, compleixen amb la totalitat dels requeriments especificats al Plec de Prescripcions Administratives Particulars (en endavant PCAP) i al Plec de Prescripcions Tècniques (en endavant PPT), i per tant es procedeix a valorar les seves ofertes.

2. EXCLUSIONS

No aplica.

3. CRITERIS QUANTIFICABLES MITJANÇANT JUDICI DE VALOR (39 PUNTS)

Els criteris sotmesos a judici de valor establerts a l'Annex 4 del PCAP són els següents:

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

- c. 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.
- d. Descriure 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 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.

4. VALORACIÓ DE LES OFERTES SOTMESES A JUDICI DE VALOR

Les valoracions s'apliquen pels dos lots, ja que ambdues empreses han presentat la mateixa memòria tècnica per cada lot. La valoració de les ofertes presentades pels licitadors és la següent:

Criteri 1: Equip, formació i sistemes de qualitat

- Fundación DKV Integralia

Defineix una estructura organitzativa completa i un model formatiu amb fases clarament diferenciades. Destaca especialment pel seu valor social diferencial com a Centre Especial d'Ocupació (RSC) i per una expertesa en la gestió de perfils de pacients (com el cas de l'Hospital Sant Joan de Déu). Valoració: molt alt grau de concreció i adequació.

- Datem Group

Describeix un equip humà amb experiència sectorial rellevant i una presentació personalitzada dels professionals. Es valora el coneixement operatiu adquirit en els darrers anys, si bé la proposta no tradueix aquesta experiència en una evolució metodològica cap a sistemes de monitorització tan avançats com els de la competència. Valoració: adequada, amb menor nivell de detall.

Criteri 2: gestió campanyes i reporting

- Fundación DKV Integralia

Proposa un model d'alta eficiència que permetria optimitzar els recursos interns de l'IRB Barcelona. Destaca el seu sistema de **reporting mitjançant dashboards en temps real**, que garanteix transparència i elimina la necessitat d'enviament d'informes manuals per correu electrònic. Valoració: Alta, pel seu sistema de reporting i la qualitat en el seguiment de les mètriques.

- Datem Group

Presenta una trajectòria sòlida i un catàleg de serveis ampli. No obstant això, mostra un menor detall en el reporting automatitzat, mantenint un enfocament de gestió més tradicional que no respon completament a l'objectiu de digitalització de l'àrea. Valoració: Adequada, però amb un menor desenvolupament del mecanisme de seguiment analític i d'eficiència en el reporting.

Criteri 3: Experiència en correu electrònic i WhatsApp

- Fundación DKV Integralia

Integra la multicanalitat (WhatsApp i correu electrònic) en la seva operativa global. Aporta casos pràctics i metodologia que demostrin com l'ús d'aquests canals millora la retenció i el contacte directe amb el donant. Valoració: Molt alta, per la seva integració metodològica i l'aportació de casos d'èxit.

- Datem Group

Manifesta disposar d'experiència en l'ús d'aquests canals, tot i que en condiciona la implementació a la demanda prèvia de tercers. No obstant això, la proposta no aporta casos pràctics ni evidències d'ús que permetin valorar de forma objectiva l'eficàcia de la seva metodologia o els resultats assolits en aquests entorns. Valoració: Baixa, per la manca de casos pràctics en l'ús de WhatsApp.

Criteri 4: Integració CTI amb Salesforce

- Fundación DKV Integralia

És la millor proposta en l'apartat tecnològic. Aporta casos tècnics específics de creació automàtica de tasques i actualització instantània d'informació a Salesforce, la qual cosa redueix dràsticament la tasca administrativa del departament de Fundraising de l'IRB Barcelona. Valoració: Excel·lent, per la concreció tècnica i l'aportació de cas real d'integració.

- Datem Group

Es valora positivament que disposin d'experiència amb clients que utilitzen el CRM Salesforce i la seva capacitat d'adaptació a diferents casuístiques; no obstant això, la proposta no aporta cap cas pràctic ni referència tècnica detallada que permeti avaluar-ne l'aplicació específica per a les necessitats de l'IRB Barcelona. Valoració: Adequada, per l'experiència amb altres clients, però manca de concreció tècnica i de l'aportació d'un cas real d'integració.

5. TAULA COMPARATIVA DE VALORACIÓ

Criteri	Fundació DKV Integralia	Datem Group	Valoració comparativa
Equip i formació	Model estructurat amb KPIs	Experiència sectorial	Avantatge Integralia per concreció
Gestió campanyes	Reporting avançat i automatització	Catàleg de serveis ampli	Avantatge Integralia per innovació tecnològica
Email/WhatsApp	Alta (cas real d'aplicació)	Baixa (falta de casos amb clients)	Avantatge Integralia per exemples de casos
CTI Salesforce	Excel·lent (cas tècnic detallat)	Adequada (Sense cas concret)	Avantatge Integralia per tècnicitat als casos d'exemple

6. RESULTAT COMPARATIU GLOBAL

FUNDACIÓN DKV INTEGRALIA:

La memòria tècnica presentada és la més completa i respon exhaustivament als quatre criteris indicats en el punt 3.1. La proposta destaca especialment pel seu alt component tecnològic i eficiència operativa, amb una automatització que permetria reduir significativament la càrrega administrativa i d'actualització de Salesforce, optimitzant així els recursos interns de l'IRB Barcelona.

Hem valorat molt positivament:

- L'aportació de casos pràctics d'integració amb Salesforce i l'ús estratègic de WhatsApp en la gestió de clients.
- Expertesa en la gestió de perfils de pacients (com en el cas de l'Hospital Sant Joan de Déu), una competència clau atès que el 46% dels nostres socis són pacients de càncer.
- Reporting en temps real amb dashboard.
- El seu valor social diferencial com a Centre Especial d'Ocupació.

DATEM GROUP:

La memòria tècnica presentada és completa i respon a les necessitats operatives bàsiques del servei, basant-se en una solvència tradicional en el sector del fundraising. No obstant això, la proposta perd força pel que fa a la integració tecnològica amb Salesforce i l'ús de canals menys tradicionals com WhatsApp, sent aquest precisament un dels punts que es vol reforçar a l'IRB Barcelona.

Hem valorat molt positivament:

- La trajectòria de Datem en el sector del fundraising i el seu catàleg de serveis.
- Presentació personalitzada de l'equip de professionals que gestionaria el nostre servei.
- Equips diferenciats per a la captació i la fidelització, així com protocols específics per al tracte de diferents tipus de donants.

7. PUNTUACIÓ FINAL

- Fundació DKV Integralia: 39 punts (mateixa puntuació pels dos lots)
- Datem Group: 30 punts (mateixa puntuació pels dos lots)

La diferència de puntuació respon principalment al **major grau de desenvolupament tècnic i automatització** descrit per la Fundació DKV Integralia, especialment en els criteris relatius a gestió multicanal avançada i integració CTI amb Salesforce.

A Barcelona, a la data de la signatura electrònica.

Oriol Alsina Español
Head of Fundraising, Communication and Marketing (FUNCOM)
Fundació Institut de Recerca Biomèdica (IRB Barcelona)