

**ACTA D'OBERTURA I QUALIFICACIÓ I VALORACIÓ DEL SOBRE C  
CORRESPONENT A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE TELEMÀRketing  
PER A LA CAPTACIÓ I FIDELITZACIÓ DE DONANTS INDIVIDUALS DE LA  
FUNDACIÓ INSTITUT DE RECERCA BIOMÈDICA (IRB BARCELONA)**

**NÚM. D'EXPEDIENT: OB-1125-91**

A Barcelona, el dia 04 de març de 2026, a les 12:45 hores, es constitueix la Mesa de Contractació amb els següents assistents:

**President:** Francisco Javier Soro, Online Marketing & Fundraising Specialist.

**Vocal:** Maryline Malfroy, Purchasing Contracts Officer.

**Vocal:** Bibiana Cervelló, Head of Legal Services.

**Vocal:** Marta Agüera, Head of Finance, Purchasing and General Services

**Secretària:** Romyssa El Fachati, Public Procurement Officer.

**Desenvolupament de la sessió**

**PRIMER.-** L'objecte de la present sessió, relativa al contracte pel servei de telemàrketing per a la captació i fidelització de donants individuals de la Fundació Institut de Recerca Biomèdica (IRB BARCELONA) amb número d'expedient OB-1125-91, consisteix en l'obertura electrònica del sobre C relatiu a la documentació relativa als criteris subjecte a judici de valor i posterior qualificació i valoració.

**SEGON.-** Es procedeix a l'obertura i descàrrega dels sobres C que contenen les ofertes relatives als criteris avaluable de forma automàtica dels licitadors admesos i no exclosos en la present licitació.

**TERCER.-** Als efectes de procedir amb la valoració, es posa de manifest que els criteris d'adjudicació avaluable de forma automàtica previstos a l'annex 4 del PCAP són els següents:

**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                              |                      |          |                      |     | Cost total |
|------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------|--------------------------------|-------|-----------|-----------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------|----------------------|-----|------------|
|                                                                        | Positiva             | Negativa | Total                          | Útils | Positives | Negatives |                     | Coordinació, gestió base de dades, etc.                                 | Gravació de trucades | Informes | Total cost indirecte |     |            |
| 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 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 |                      |          |                                |       |           |           | - €                 | 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 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**
- **Enviamet 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: Assumpte, Relacionat amb, Data de venciment, Tipus, Comentaris i Estado.                                                                                                                                                                      |                                                                |      | - €        |
| Enviamet 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   |      | - €        |
|                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Enviamet 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.

**QUART.-** Les ofertes econòmiques i altres ofertes sotmeses a criteris avaluable automàticament presentades pels licitadors són les següents:

LOT 1:

| Empreses presentades     | Oferta econòmica | Experiència amb entitats sense ànim de lucre | Gestió e-mail i converses de whatsapp | Integració del software telefònic amb salesforce |
|--------------------------|------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|
| DATEM GROUP              | 81.880,83.-€     | Més de 10 anys                               | Els dos                               | Si                                               |
| FUNDACION DKV INTEGRALIA | 91.428,00.-€     | Més de 10 anys                               | Els dos                               | Si                                               |

LOT 2:

| Empreses presentades     | Oferta econòmica | Experiència amb entitats sense ànim de lucre | Gestió e-mail i converses de whatsapp | Integració del software telefònic amb salesforce |
|--------------------------|------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|
| DATEM GROUP              | 73.480,11.-€     | Més de 10 anys                               | Els dos                               | Si                                               |
| FUNDACION DKV INTEGRALIA | 88.463,00.-€     | Més de 10 anys                               | Els dos                               | Si                                               |

D'acord amb el que estableix la clàusula 15 del Plec de Clàusules Administratives Particulars, es consideraran presumptament anormals o desproporcionades aquelles ofertes que siguin inferiors en més d'un 25% a la mitjana de les ofertes presentades pels altres licitadors.

Aplicat aquest criteri, s'ha procedit al càlcul del llindar de presumpció d'anormalitat per a cadascun dels lots objecte de la present licitació, prenent com a referència les ofertes econòmiques presentades pels licitadors.

Del resultat dels càlculs efectuats es desprèn que cap de les ofertes presentades es troba per sota del llindar que determina la presumpció d'anormalitat previst en el PCAP. En conseqüència, no es detecta cap oferta incursa en presumpció d'anormalitat o desproporció i, per tant, no és necessari requerir als licitadors la justificació de les seves ofertes.

D'acord amb l'anterior, la Mesa de Contractació adopta el següent:

### **Acord**

**PRIMER I ÚNIC.-** Que les empreses han presentat oferta avaluable mitjançant fórmules matemàtiques o criteris automàtics conforme el previst al Plec.

En conseqüència, tenir com presentades les ofertes de les empreses a dalt mencionades avaluables mitjançant fórmules o criteris automàtics i procedir a la seva valoració.

I, sense més qüestions a tractar, a les 13:30 hores, s'aixeca la sessió de la Mesa de Contractació relativa a l'expedient OB-1125-91, corresponent al procediment obert ordinari, no subjecte a regulació harmonitzada, per la contractació del servei de telemàrketig per a la captació i fidelització de donants individuals de la Fundació Institut de Recerca Biomèdica (IRB BARCELONA).

I, per deixar-ne constància, s'entén aquesta acta, que signa el president, a la data i lloc assenyalats a l'encapçalament, de la qual cosa la secretària que subscriu en dona fe.



Francisco Javier Soro  
President de la Mesa

Romayssa El Fachati  
Secretària de la Mesa