



Fundació Hospital Universitari Vall Hebron - Institut de Recerca (VHIR)

NÚM. EXPEDIENT: 2026-038 SERVEIS DE SUPORT A LA CAPTACIÓ I FIDELITZACIÓ DE SOCIS I DONANTS

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
CONTRACTACIÓ NO HARMONITZADA – PROCEDIMENT OBERT**

SERVEIS TELEMÀRQUETING I ATENCIÓ AL SOCI I DONANT A CÀRREC DE LA UNITAT DE MECENATGE DE LA FUNDACIÓ HOSPITAL UNIVERSITARI VALL HEBRON - INSTITUT DE RECERCA (VHIR).

Clàusula 1ª. Objecte de la licitació.

L'objecte de la present licitació és la contractació del servei de suport a la captació i fidelització dels socis i donants, concretament el servei de telemàrqueting i el servei d'atenció al soci i donants, destinat a la Unitat de Mecenatge de la Fundació Hospital Universitari Vall Hebron - Institut de Recerca (VHIR).

El present objecte de la licitació quedarà dividit en dos (2) lots:

- **Lot 1: Servei de Telemàrqueting** per a la realització de campanyes d'emissió de trucades dirigides als socis i donants existents que col·laboren o han col·laborat amb l'entitat. També a totes aquelles persones interessades en l'entitat que ens han deixat les seves dades i ens han donat el permís per contactar amb elles. Així com el servei de tractament de dades de manera ocasional.

Per tal de que la seva consecució es produeixi amb èxit, posa de manifest la conveniència de disposar d'un assessorament de forma recurrent, que garanteixi una correcta gestió dels recursos materials, econòmics i humans necessaris per la realització de diferents campanyes segons les necessitats del VHIR i del període de l'any, i intentar garantir així una consecució positiva dels resultats establerts.

Amb aquesta finalitat el VHIR precisa contractar un servei que es dugui a terme per un equip d'experts en captació de nous socis i donatius via telefònica, per aconseguir els objectius marcats alhora d'assessorar i/o resoldre els eventuais problemes que sorgeixin en aquest àmbit.

L'objecte del present plec és definir les prescripcions tècniques per a la contractació del servei de Telemàrqueting per a la realització de campanyes d'emissió de trucades amb l'objectiu d'aconseguir nous socis, donants puntuals, augments de quota, recuperació de baixes i impagats.

- **Lot 2: Servei d'atenció als socis i donants**
El VHIR precisa contractar un servei que es dugui a terme per un equip d'experts en atenció telefònica a socis, donants i persones interessades en l'entitat, per oferir una atenció més directa i específica a les persones i entitats que col·laboren o, tenen interès en col·laborar econòmicament amb la institució per tal de garantir una consecució positiva dels resultats establerts.

Al llarg d'aquest plec es descriuen concretament les tasques incloses dins l'objecte d'aquest contracte, així com l'abast del servei proposat.

****El servei ha de complir amb tots els requeriments legals en el moment de la contractació, i durant tota la vigència del contracte.**

Clàusula 2^a. Pressupost màxim de licitació i Valor Estimat.

En aquesta licitació el pressupost màxim de licitació i el valor estimat del contracte no coincideixen.

El pressupost total màxim per aquesta licitació, corresponent al contracte inicial, és de **“NORANTA MIL EUROS” (90.000,00 €)**, al qual, si se li suma l'import de **“DIVUIT MIL NOU-CENTS EUROS” (18.900,00 €)** corresponent a l'IVA, suma un total de **“CENT VUIT MIL NOU-CENTS EUROS” (108.900,00 €)**.

El pressupost total màxim anual d'aquesta licitació està desglossat en dos lots:

Lot 1: Servei de Telemàrqueting

El pressupost total màxim del Lot 1, corresponent al contracte inicial, és de **“VUITANTA-MIL EUROS” (80.000,00 €)**, al qual, si se li suma l'import de **“SETZE MIL VUIT-CENTS EUROS” (16.800,00 €)** corresponent a l'IVA, suma un total de **“NORANTA-SIS MIL VUIT-CENTS EUROS” (96.800,00 €)**.

El preu màxim unitari (IVA exclòs) és el que es determina a continuació, segons campanya:

- Campanya Augments Quota
 - Positiva 5,60 €/trucada(*)
 - Negativa 4,40 €/trucada(*)
 - Informes 160,00 €/informe(*)
- Campanya Recuperació Baixes
 - Positiva 5,70 €/trucada(*)
 - Negativa 4,20 €/trucada(*)
 - Informes 160,00 €/informe(*)
- Campanya Conversió Leads
 - Positiva 5,80 €/trucada(*)
 - Negativa 4,20 €/trucada(*)
 - Informes 127,00 €/informe(*)
- Campanya Conversió Donant a Soci
 - Positiva 5,80 €/trucada(*)
 - Negativa 4,20 €/trucada(*)
 - Informes 60,00 €/informe(*)
- Campanya Recuperació Impagats
 - Positiva 5,05 €/trucada(*)
 - Negativa 4,24 €/trucada(*)
 - Informes 100,00 €/informe(*)

El preu màxim pel servei de tractament de dades és de 23,00 €/hora(*) (IVA exclòs)

(*)Preus que el licitador podrà millorar en la seva oferta econòmica. En aquests preus no estan incloses les taxes oficials.

Lot 2: Servei d'atenció als socis i donants.

El pressupost total màxim del Lot 2, corresponent al contracte inicial, és de “**DEU MIL EUROS**” (10.000,00 €), que si li sumen l'import corresponent a l'IVA, “DOS MIL CENT EUROS” (2.100,00 €), fa un total de “**DOTZE MIL CENT EUROS**” (12.100,00 €).

L'empresa adjudicatària serà retribuïda per trucada útil segons els següents paràmetres i per una única vegada:

- Telèfon i correu d'atenció al donant: 513,00€ /mes(*)
- Servei contestador: 40,00 €/mes(*)
- Gravacions: 21,00 €/mes(*)

Trucades i correus electrònics proactius/sortints: 3,20 €/trucada/correu electrònic.

La retribució a l'empresa adjudicatària per la fase de preparació a l'inici del servei és de 1.500,00 € (*).

En el cas que el VHIR sol·liciti un informe del resum del servei, aquest tindrà un cost de 64,00 € per informe(*).

(*) Preus que el licitador podrà millorar en la seva oferta econòmica. En aquests preus no estan incloses les taxes oficials.

El pressupost base de licitació de la present contractació s'ha determinat a partir de l'anàlisi de l'històric dels serveis de telemàrqueting i d'atenció als socis i donants prestats en exercicis anteriors, així com de l'estudi dels preus habituals de mercat per a serveis de naturalesa anàloga, i d'acord amb el pressupost intern disponible de l'entitat.

En base a aquests criteris, s'estableix un pressupost base de licitació de 80.000,00 € per al Lot 1: Servei de Telemàrqueting, i de 10.000,00 € per al Lot 2: Servei d'atenció als socis i donants, imports que permeten garantir la correcta execució dels serveis objecte del contracte i serveixen de referència per a la formulació de les ofertes, d'acord amb els preus unitaris de sortida definits en el present plec.

En cap cas, el VHIR estarà obligat a esgotar la totalitat del pressupost base de licitació o el valor estimat del contracte, donat que aquest imports es tracten d'imports estimatius i no limitatius, per tant, el pressupost màxim de licitació serà vinculant, sinó que el VHIR únicament abonarà a l'adjudicatari els serveis efectivament prestats, sense que en cap cas el VHIR estigui obligat a esgotar el valor estimat del contracte/pressupost de licitació.

El Valor Estimat del Contracte per aquesta licitació (sense IVA) és de **“CENT VUITANTA MIL EUROS” (180.000,00 €)**, al qual, si se li suma l'import de **“TRENTA-SET MIL VUIT-CENTS EUROS” (37.800,00 €)** corresponent a l'IVA, suma un total de **“DOS-CENTS DISET MIL VUIT-CENTS EUROS” (217.800,00 €)**.

Concepte	LOT 1 Import (IVA exclòs)	LOT 2 Import (IVA exclòs)
Pressupost base de licitació total	80.000,00 euros	10.000,00 euros
Possibles modificacions	0,00 euros	0,00 euros
Possibles pròrrogues	80.000,00 euros	10.000,00 euros
TOTAL VEC DE CADA LOT	160.000,00 euros	20.000,00 euros
TOTAL VEC DELS 2 LOTS	180.000,00 euros	

Clàusula 3ª. Durada de la licitació.

La durada de la prestació del servei dels dos lots serà des de l'1 de gener de 2027 i fins al 31 de desembre de 2027, amb la possibilitat de prorrogar-se el contracte per un període d'un (1) any addicional.

La possible pròrroga tindrà una vigència d'un (1) any, iniciant-se el l'1 de gener de 2028 fins el 31 de desembre de 2028, per any natural.

En cas que sigui acordada la pròrroga per part de l'entitat contractant, serà obligatòria pel contractista, d'acord amb el que estableix l'article 29 de la LCSP.

Clàusula 4ª. Característiques tècniques del servei.

Lot 1: Servei de Telemàrqueting

El servei que es necessita contractar és el de captació de fons a través de campanyes de telemàrqueting. El servei es durà a terme durant el 2027 i endavant (en cas de formalitzar-se la pròrroga) per tal de poder obtenir fons econòmics per desenvolupar i gestionar els projectes propis del VHIR.

L'objecte d'aquesta licitació, per tant, és la contractació d'un proveïdor que dugui a terme les accions de telemàrqueting que es detallen a continuació:

1. Campanya d'augment de quota: Emissió de trucades destinades als socis de l'entitat perquè augmentin la seva quota de col·laboració.

2. Campanya de recuperació de baixes i/o donatiu puntual: Emissió de trucades destinades a recuperar les baixes dels socis.
3. Campanya de conversió de donants puntuals a socis: Emissió de trucades destinades a persones que, en algun moment, han fet un donatiu puntual al VHIR però no tenen un compromís regular econòmic com a soci.
4. Campanya de sol·licitud de donació puntual: Emissió de trucades demanant un donatiu puntual.
5. Campanya conversió de lead a soci o donant puntual: Emissió de trucades a leads. Aquestes trucades es faran a persones que han deixat les seves dades personals, de forma consentida, ja que tenen un interès/vincle amb el VHIR. Caldrà trucar-les per proposar-les fer-se soci/a o fer un donatiu puntual.
6. Campanyes de benvinguda (i conversió): Emissió de trucades donant la benvinguda a l'entitat a persones que han fet, per primer cop, un donatiu puntual o han pres la decisió d'agafar un compromís regular amb el VHIR (fer-se soci). En el cas dels donants puntuals, els convidarem a fer-se soci/a de l'entitat. En aquesta trucada també caldrà fer una revisió i actualització de dades personals de la persona en qüestió.
7. Campanya impagats i non-show: Emissió de trucades a totes aquelles persones que, per algun motiu, no han fet efectiva la seva col·laboració econòmica amb el VHIR.
8. Campanya iniciatives solidàries i herències i llegats: Emissió de trucades a totes aquelles persones que, per algun motiu, han demanat informació sobre aquest tipus de col·laboració.

Es requereix aportar experiència prèvia del persona que executi el servei, en la prestació de serveis similars als que es requereixen en l'objecte d'aquesta licitació, i per un període no inferior a 5 anys.

**** El servei ha de complir amb tots els requeriments legals en el moment de la contractació, i durant tota la vigència del contracte.*

A. Compromís en relació als teleoperadors (personal que executi el servei)

- Entendran i parlaran el català, sent aquest l'idioma oficial de la nostra organització. D'acord amb el que disposa la normativa vigent en matèria de contractació pública i amb l'objectiu de garantir una correcta atenció a les persones usuàries, es considera condició essencial d'execució del contracte que totes les comunicacions realitzades en el marc del servei de telemàrqueting es duguin a terme, amb caràcter general i en primer lloc, en llengua catalana. No obstant això, en cas que la persona interlocutora manifesti la seva preferència per una altra llengua, el personal haurà d'adaptar-hi immediatament la comunicació, assegurant en tot moment una atenció correcta i de qualitat.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que el personal adscrit al servei disposa de la capacitat necessària per iniciar les comunicacions en català i per oferir una atenció adequada en aquesta llengua.

L'incompliment d'aquesta obligació tindrà la consideració d'incompliment d'una condició essencial d'execució del contracte.

- S'identificaran plenament amb l'organització i les seves causes.
- Hauran de respectar totes les normes del VHIR i el Codi Ètic de conducta en fundraising de la Asociación Española de Fundraising (AEFr) durant la vigència d'aquesta licitació.
- Experiència demostrable de mínim 3 anys per part de l'empresa licitadora.
- Realitza la captació de donants puntuals i recurrents en representació d'altres entitats del tercer sector.
- L'empresa adjudicatària haurà de garantir un entorn segur de traspàs d'informació en compliment de la LOPD (Contracte d'encàrrec de tractament de dades - Annex 7 del Plec de Clàusules Administratives Particulars).
- L'empresa adjudicatària haurà de disposar dels recursos humans i organitzatius necessaris per garantir la seva assistència presencial a reunions de coordinació i seguiment, sessions formatives, actes institucionals, activitats de captació de fons o qualsevol altra actuació vinculada a l'objecte del contracte que el VHIR requereixi. Aquestes assistències presencials hauran de poder-se prestar amb un preavís mínim de quaranta-vuit (48) hores, sense que això comporti cap cost addicional per al VHIR.

Doncs, la naturalesa del servei exigeix una coordinació continuada entre l'empresa adjudicatària i el VHIR, així com la participació presencial en reunions, activitats de captació i accions de seguiment que requereixen una resposta àgil i una interlocució directa. Per aquest motiu s'estableixen requisits de disponibilitat presencial durant l'execució del contracte, sense que això impliqui cap limitació territorial quant a la ubicació o domicili de les empreses licitadores.

L'empresa adjudicatària es compromet a respectar les normes acabades de referenciar. El VHIR es reserva el dret de rescindir el contracte en qualsevol moment de l'execució del servei si l'empresa incomplís alguna de les normes citades en el present plec. En el cas que es detecti una mala pràctica per part d'un o varis captadors, el VHIR es reservarà el dret a demanar la cessió o canvi del captador en concret, sense que sigui necessari rescindir el contracte amb l'empresa.

L'empresa adjudicatària es compromet a contractar i capacitar a tot el personal que participarà en las campanyes, així com a prendre les mesures control i disciplinàries necessàries en relació al personal per si contractat.

L'empresa adjudicatària es compromet a complir amb les disposicions vigents en matèria laboral, fiscal i de Seguretat Social aplicables, havent d'estar especialment al corrent en el pagament dels sous i de les quotes de Seguretat Social corresponents a les persones al seu càrrec així com de las llicències, en el seu cas, corresponents a la seva activitat.

El VHIR no tindrà cap relació laboral ni de qualsevol tipus amb el personal contractat per l'empresa adjudicatària.

B. Formació i seguiment

Formació inicial dels teleoperadors: Un cop a l'any, s'organitzarà una formació des de la Unitat de Mecenatge a l'equip de captadors amb els assistents que l'empresa adjudicatària consideri oportú.

Reunions de seguiment: Si la persona Responsable de la Unitat de Mecenatge del VHIR ho considera necessari, pot sol·licitar a l'empresa adjudicatària la realització de reunions de seguiment puntuals per tal de garantir la qualitat de la captació.

Reports indicadors campanyes: l'empresa adjudicatària entregarà al VHIR un report setmanal per campanya, de totes les accions que s'hagin dut a terme en aquell període de temps. En aquests reports caldrà que aparegui informació detallada dels resultats (conversions, contactes útils vs. No útils, etc.). Ha d'aparèixer els resultats del mes en curs i de l'acumulat de l'any en curs.

Reunions de campanyes: Si la persona Responsable de la Unitat de Mecenatge del VHIR ho considera necessari, pot sol·licitar a l'empresa adjudicatària la realització de reunions per donar a conèixer noves accions o campanyes que caldrà dur a terme.

C. Material de Treball

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició dels teleoperadors, els materials imprescindibles per dur a terme el servei contractat. Per la seva banda, el VHIR facilitarà:

- Material de presentació de l'organització.
- Els diferents argumentaris, segons les campanyes actives en aquell moment.
- Plantilla d'importació de nous donants i socis recurrent a la base de dades del VHIR.
- Accés a la bústia de correu electrònic des d'on es podrà enviar informació a qualsevol persona o entitat que hagi mostrat interès amb el VHIR.

D. Procés d'emissió de trucades

- a) L'empresa adjudicatària realitzarà les trucades en base a l'argumentari acordat prèviament amb el VHIR. Les trucades aniran dirigides a la base de dades que el VHIR li faci arribar a l'empresa adjudicatària, o als leads que l'empresa adjudicatària vagi rebent de forma automàtica.
- b) Al final del discurs, el teleoperador haurà de demanar explícitament que la persona amb qui està parlant accepti (o no) la col·laboració recurrent o fer un donatiu puntual a benefici del VHIR. En cap cas, el teleoperador pot utilitzar, com un argument de captació, la possibilitat de donar-se de baixa o disminuir la seva quota després de fer-se soci/a del VHIR.
- c) En el cas que la persona accepti col·laborar amb el VHIR, el teleoperador agrairà el seu gest i per, finalitzar la trucada, l'informarà del número de telèfon i del correu

electrònic del call center del VHIR per si en cap moment té cap dubte i necessita contactar amb nosaltres.

- d) Un cop confirmada la nova alta o el donatiu puntual, l'empresa adjudicatària haurà de pujar la plantilla d'importació al CRM del VHIR (Hacmin) perquè el programa pugui enviar els rebuts corresponents als comptes bancaris dels nous socis i/ o donants.
- e) Totes les trucades han de ser gravades, i a disposició del VHIR durant la realització de les campanyes en cas que es necessiti resoldre incidència, dubtes o utilitzar-les per altres necessitats o finalitats. La gravació s'haurà de guardar durant un any (1) des de la finalització de la present licitació, incloses les possibles pròrrogues; i s'haurà de posar a disposició del VHIR en qualsevol moment durant el temps mencionat.
- f) L'empresa adjudicatària ha de garantir que el tracte dels teleoperadors als donants del VHIR és sempre respectuós, educat i mai posarà en perill la imatge del VHIR. L'empresa adjudicatària es compromet a no fer res que porti al VHIR a una situació de desprestigi.

E. Procés de Gestió i Traspàs de Dades.

- a) És imprescindible que l'empresa adjudicatària utilitzi la plantilla d'importació de dades del VHIR per fer arribar les dades corresponents als nous donants recurrents i/o puntuals, i pujar-los a l'Hacmin.
- b) Aquesta base de dades haurà de seguir els requeriments de format i contingut establerts pel VHIR per tal que sigui compatible i es pugui carregar fàcilment al software de gestió del VHIR i que es podrà modificar en cas que es consideri oportú.
- c) En cas que el VHIR comuniqui a l'empresa adjudicatària qualsevol incidència/error en l'enregistrament o el traspàs de les bases de dades, l'empresa adjudicatària haurà de traspasar al VHIR la base de dades amb els corresponents canvis en un termini no superior als 2 dies hàbils.
- d) L'empresa adjudicatària traspasarà al VHIR les dades corresponents als resultats de les campanyes en el format acordat amb la plantilla d'importació de dades del VHIR i de forma setmanal.
- e) En el cas que els teleoperadors estiguin gestionant més d'una campanya alhora, caldrà enviar la informació (amb la plantilla d'importació de dades del VHIR) de forma separada i endreçada per acció. És a dir, l'empresa adjudicatària haurà d'enviar una base de dades per acció que estigui gestionada.
- f) En cas que el VHIR disposi d'una base de dades (CRM) que permeti la interacció de l'empresa adjudicatària per a treballar exclusivament les dades de la campanya en curs, s'establirà un protocol amb el procediment a seguir.
- g) L'empresa adjudicatària serà l'encarregada de que el tractament de les dades que es recopilin es faci conforme a la "Llei Orgànica 15/1999 de 13 de desembre de Protecció de dades de Caràcter Personal" (la LODP) i el RDLOP.

F. Procés de Gestió de baixes i incidències.

- a) En cas que un donant comuniqui a l'empresa adjudicatària qualsevol incidència, canvi de dades o el seu desig de cancel·lar (o informar que ja ha cancel·lat) l'ordre de domiciliació que va signar a favor del VHIR, l'empresa adjudicatària n'haurà d'informar en un termini no superior als 2 dies hàbils al VHIR i alhora advertir al donant que haurà d'avisar al seu banc per cancel·lar la domiciliació.
- b) En cas que un donant o un possible donant hagi transmès alguna queixa o reclamació a l'empresa adjudicatària, aquesta haurà d'informar per correu electrònic a la Unitat de Mecenatge del VHIR en un termini no superior als 2 dies hàbils.
- c) Si el VHIR ho requereix, l'empresa adjudicatària haurà d'assistir a reunions puntuals per examinar qualsevol qüestió relacionada amb la realització de les campanyes.

G. Tractament de dades

Puntualment la Unitat de Mecenatge del VHIR necessita suport en la gestió i el tractament de dades de tots els interessats (leads), socis i donants de la entitat. L'empresa licitadora haurà de tenir un perfil professional sempre disponible per quan la Unitat de Mecenatge demani activar aquest servei com a màxim en les 24 hores següents a la sol·licitud del servei.

Descripció perfil professional de suport en tractament de dades:

- Es requereix que la persona que executarà el servei tingui experiència en tractament de bases de dades de socis, donants i leads mitjançant Excel: neteja de bases de dades, elaboració de nous arxius, creuaments entre dos o més arxius, etc.
- Coneixement en gestionar dades a través d'un CRM.

Descripció de les tasques:

Aquest tractament de dades consisteix, principalment, en:

- Neteja de diferents bases de dades perquè la informació sigui correcta abans de començar amb les campanyes de telemàrqueting o, pujar-ho al gestor de socis, donants del VHIR (Hacmin).
- Gestionar i preparar bases de dades per poder portar a terme les campanyes de telemàrqueting de captació de nous socis, donatius puntuals i/o actualització de dades.
- Preparació i execució de la trucada de benvinguda.
- Donar resposta i gestionar les tasques que arribin a la bústia amicsvallhebron@vallhebron.cat
- Gestionar les devolucions de les campanyes de telemàrqueting (impagats, recuperació de baixes...).

- Accedir als leads generats a través de campanyes de captació digital i preparar la base de dades per a la campanya de telemàrqueting corresponent.
- Importar totes les noves altes i qualsevol modificació/actualització, relacionada amb la informació dels contactes del VHIR, a l'Hacmin.
- La persona que executi el servei tindrà un mes de prova. A petició del VHIR, es podrà canviar a aquesta persona, i s'haurà de posar una altra persona a disposició amb les característiques necessàries perquè presti el servei.

Des de la Unitat de Mecenatge, es farà una formació inicial al perfil/es escollit per l'empresa. En aquesta es detallaran totes les tasques i passos per un correcte funcionament.

Lot 2: Servei d'atenció als socis i donants.

El servei d'atenció al donant consistirà en un servei d'atenció via telefònica.

L'objecte d'aquesta lot, per tant, és la contractació d'un proveïdor que dugui a terme les accions que es detallen a continuació:

1. Atenció al soci i donant (telèfon):
 - a) Donar informació i resoldre dubtes
 - b) Alta de donatiu puntual o de nous socis
 - c) Actualització de dades
 - d) Gestió de possibles baixes amb previ intent de reconducció
 - e) Altres accions que necessitin del seu servei
2. Benvinguda: Emissió de trucades donant la benvinguda a l'entitat a persones que han fet, per primer cop, un donatiu puntual o han pres la decisió d'agafar un compromís regular amb el VHIR (fer-se soci). En aquesta trucada també caldrà fer una revisió i actualització de dades personals de cada persona.
3. Actualització de dades: Emissió de trucades per revisar i actualitzar les dades del donant, ja sigui per manca d'informació o per informació incorrecta.
4. VISA-IBAN: Emissió de trucades a nous socis que han entrat pel canal digital, que han facilitat el número de VISA i els demanem l'IBAN per domiciliar-los les quotes.
5. Altres accions de suport que la unitat pugui necessitar (amb prèvia coordinació amb l'entitat proveïdora).

A. Compromís en relació als professionals d'atenció al soci i donant:

- Tindran un perfil prèviament definit per l'organització.
- S'identificaran plenament amb l'organització i les seves causes.
- Hauran de respectar totes les normes del VHIR el Codi ètic de conducta en fundraising de la Asociación Española de Fundraising (AEFr) durant la vigència d'aquesta licitació.
- Realitzaran l'atenció al donant en representació del VHIR.

- Els teleoperadors hauran d'entendre i parlar el català sent aquest l'idioma vehicular del VHIR, i per tant, és requereix com a nivell mínim un B2 en català.

D'acord amb el que disposa la normativa vigent en matèria de contractació pública i amb l'objectiu de garantir una correcta atenció a les persones usuàries, es considera condició essencial d'execució del contracte que totes les comunicacions realitzades en el marc del servei de telemàrqueting es duguin a terme, amb caràcter general i en primer lloc, en llengua catalana. No obstant això, en cas que la persona interlocutora manifesti la seva preferència per una altra llengua, el personal haurà d'adaptar-hi immediatament la comunicació, assegurant en tot moment una atenció correcta i de qualitat.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que el personal adscrit al servei disposa de la capacitat necessària per iniciar les comunicacions en català i per oferir una atenció adequada en aquesta llengua.

L'incompliment d'aquesta obligació tindrà la consideració d'incompliment d'una condició essencial d'execució del contracte.

L'empresa adjudicatària es compromet a contractar i capacitar al personal que atendrà als donants del VHIR, així com a prendre les mesures de control i disciplinàries necessàries en relació al personal per si contractat.

L'empresa adjudicatària es compromet a complir amb les disposicions vigents en matèria laboral, fiscal i de Seguretat Social aplicables, havent d'estar especialment al corrent en el pagament dels sous i de les quotes de Seguretat Social corresponents a les persones al seu càrrec així com de les llicències, en el seu cas, corresponents a la seva activitat.

El VHIR no tindrà cap relació laboral ni de qualsevol tipus amb el personal contractat per l'empresa adjudicatària.

B. Formació i seguiment

Formació inicial dels teleoperadors:

Un cop a l'any s'organitzarà una formació des de la Unitat de Mecenatge a l'equip de teleoperadors que l'empresa adjudicatària consideri oportú.

Aquesta formació previsiblement tindrà una durada aproximada de 3 hores i servirà per poder explicar quin és l'objectiu principal del VHIR, sota quins paràmetres i normes de qualitat cal dur-ho a terme, així com els principis bàsics de l'organització, el tipus de discurs, l'estructura de treball i les diverses accions a realitzar, i tot el que es consideri important explicar per poder realitzar satisfactòriament d'atenció al donant.

Reunions de seguiment:

Si la persona Responsable de la Unitat de Mecenatge del VHIR ho considera necessari, pot sol·licitar a l'empresa adjudicatària la realització de reunions de seguiment puntuals per tal de garantir la qualitat de l'atenció al donant.

Informes setmanals:

L'empresa adjudicatària entregarà al VHIR un informe setmanal en un període no superior a 5 dies hàbils de les accions que haurà portat a terme durant el mes en qüestió. En aquest informe caldrà que aparegui informació detallada dels resultats (positius vs. negatius, ...).

Aquest mateix informe presentarà el resum acumulat de les accions realitzades.

L'empresa adjudicatària entregarà al VHIR un informe anual (any natural) de cada campanya.

C. Procés d'atenció al soci i donant.

- a) L'empresa adjudicatària haurà d'utilitzar el número de telèfon propi de "l'Atenció al donant" (931517641). Totes les trucades de les diverses campanyes es realitzaran des d'aquest número de telèfon.
- b) L'horari d'atenció al donant serà de dilluns a divendres de 9:00 hores a 21:00 hores (horari del municipi de Barcelona). Fora d'aquest horari, l'empresa adjudicatària posarà a disposició dels socis i donants un contestador automàtic on es podrà deixar un missatge de veu que serà gestionat posteriorment dins l'horari mencionat anteriorment.
- c) L'empresa adjudicatària utilitzarà la bústia de correu amicsvallhebron@vallhebron.cat per atendre les demandes dels donants i socis. Tots els correus electrònics dirigits a donants i socis s'hauran d'enviar des d'aquesta bústia.
- d) L'empresa adjudicatària atindrà per telèfon i correus electrònics als socis i donants del VHIR en base a l'argumentari acordat prèviament amb la persona Responsable de la Unitat Mecenatge del VHIR.
- e) L'empresa adjudicatària ha de garantir que el tracte dels seus professionals als donants del VHIR és sempre respectuós, educat i mai posarà en perill la imatge del VHIR. L'empresa adjudicatària es compromet a no fer res que porti al VHIR a una situació de desprestigi.

Gestió de les accions:

- Call center: atenció via telèfon i correu electrònic del VHIR per qualsevol consulta/suggeriment/ que pugui arribar. En el cas del correu electrònic, l'empresa adjudicatària respondrà en un màxim de 2 dies hàbils des que ha rebut la petició tot i que potser no l'ha pogut resoldre en aquest termini.
- Atenció al soci i donant: L'empresa adjudicatària realitzarà la gestió sol·licitada per part del soci o donant directament al software de gestió del VHIR al mateix moment de rebre la sol·licitud.

- **Benvinguda:** El VHIR farà arribar els registres a l'empresa adjudicatària entre els dies 1 i 4 de cada mes. Les trucades es realitzaran en un període màxim de 5 dies hàbils a comptar des de que el VHIR faciliti els registres a l'empresa adjudicatària. L'empresa adjudicatària actualitzarà les dades del donant o soci directament al software del VHIR.
- **Actualització de dades:** El VHIR farà arribar els registres a l'empresa segons la necessitat del servei. Les trucades es realitzaran en un període màxim de 5 dies hàbils a comptar des de que el VHIR faciliti els registres a l'empresa adjudicatària. L'empresa adjudicatària actualitzarà les dades del donant o soci directament al software del VHIR.
- **VISA-IBAN:** El VHIR farà arribar els registres a l'empresa segons la necessitat del servei. Les trucades es realitzaran en un període màxim de 5 dies hàbils a comptar des de que el VHIR faciliti els registres a l'empresa adjudicatària. L'empresa adjudicatària informará al mateix moment al VHIR del número de IBAN facilitat sense realitzar cap acció al software.

L'empresa adjudicatària realitzarà un màxim de tres trucades a cada registre per acció en un període màxim de 5 dies hàbils. Com a màxim es realitzaran dues trucades en un mateix dia, una en horari de matí i l'altre en horari de tarda i una tercera amb un mínim d'1 dia de diferència.

Totes les gestions realitzades s'anotaran al camp observacions del software del VHIR.

D. Procés de Gestió i Traspàs de Dades

- a) L'empresa adjudicatària registrarà i actualitzarà les dades de cada soci i donant directament al software de gestió del VHIR i anotarà la gestió realitzada a l'apartat d'observacions (data, persona que ha realitzat la gestió i explicació de la gestió realitzada).
- b) L'empresa adjudicatària anotarà també la gestió realitzada i l'explicació pertinent a l'informe que enviarà al VHIR entre els dies 1 i 5 del mes, fent referència a les gestions del mes anterior. Els informes tindran un format consensuat prèviament amb el VHIR.
- c) Els informes es penjaran a la carpeta compartida entre l'empresa adjudicatària i el VHIR. Caldrà evitar enviar-los per correu electrònic. L'empresa adjudicatària avisarà al VHIR quan pengi els informes a la carpeta acordada.
- d) Si es dona el cas que cal enviar algun arxiu per correu electrònic en el que constin dades personals dels socis o donants, caldrà protegir-lo amb una contrasenya concreta que indicarà el VHIR a l'empresa adjudicatària.
- e) L'empresa adjudicatària enregistrarà totes les trucades, tant rebudes com realitzades, i les guardarà durant el període de vigència del contracte. El VHIR tindrà accés a l'enregistrament de les trucades en qualsevol moment durant el període de vigència del contracte.
- f) L'empresa adjudicatària serà l'encarregada de que el tractament de les dades que es recopilin es faci conforme a la "Llei Orgànica 15/1999 de 13 de desembre de Protecció de dades de Caràcter Personal" (la LODP) i el RDLOP.

- g) Els procediments de Procés de Gestió i Traspàs de Dades establerts en els punts anteriors es podran adaptar per part del VHIR i de l'empresa adjudicatària en cas de representin una millora en la seva gestió.

E. Procés de Gestió d'incidències.

- a) En cas que un donants o un possible donant hagi transmès alguna queixa o reclamació del VHIR a l'empresa adjudicatària, aquesta haurà d'informar per correu electrònic a la Unitat de Mecenatge del VHIR en el moment.
- b) Si el VHIR ho requereix, l'empresa adjudicatària haurà d'assistir a reunions puntuals per examinar qualsevol qüestió relacionada amb l'atenció als donants.

Subcontractació

No s'admet la subcontractació de les prestacions objecte del contracte, tant pel que fa al **Lot 1: Servei de Telemàrqueting**, com al **Lot 2: Servei d'atenció als socis i donants**.

Aquesta decisió es fonamenta en la necessitat que els serveis es prestin de manera centralitzada per una única empresa adjudicatària, amb l'objectiu de garantir un control directe per part de l'entitat contractant. Atès el contacte directe i continuat amb socis i donants, així com el tractament de dades personals de caràcter sensible, resulta imprescindible assegurar una gestió adequada en matèria de protecció de dades (LOPD) i una coherència en el discurs i en la qualitat del servei.

La subcontractació podria comportar riscos tant en la seguretat de les dades com en el control del servei i en l'alineació amb els valors de l'entitat, motiu pel qual no es considera adequada en el present contracte.

Clàusula 5ª. Requisits addicionals del Lot 1: Servei de Telemàrqueting

Es valorarà com a requisits addicionals i millora en la gestió de servei si l'empresa adjudicatària pot:

- a) Completar el servei d'emissió de trucades amb el servei d'enviament de correus electrònics segons la necessitat de cada cas i/o poder donar una resposta adient als diferents interlocutors.

Clàusula 6ª. Ubicació i Horari de prestació del servei.

La coordinació entre el VHIR i l'empresa adjudicatària es realitzarà mitjançant reunions periòdiques que podran dur-se a terme tant en format telemàtic com presencial.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat per a la realització de reunions presencials a les instal·lacions del VHIR o de la pròpia empresa, quan sigui necessari per a

la correcta execució del servei, incloent, entre d'altres, sessions de seguiment, coordinació o formació.

Lot 1: Servei de Telemàrqueting

El servei de procés de captació de fons es realitzarà a les instal·lacions de l'empresa adjudicatària i en horari de matins i tardes (de dilluns a divendres laborables de 9h – 21h).

Lot 2: Servei d'atenció als socis i donants.

El servei d'atenció al soci i donant es realitzarà a les instal·lacions de l'empresa adjudicatària en horari de 9:00 hores a 21:00 hores de dilluns a divendres (laborables, segons el calendari del municipi de Barcelona). Les trucades i correus rebuts fora d'aquest horari es gestionaran el següent dia laboral.

Les vigílies de festius de Nadal i Setmana Santa de 9:00h a 15:00h.

Clàusula 7ª. Facturació i pagament.

D'acord a la Llei 25/2013, de 27 de desembre, de impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el Sector Público, en el seu article 4: *“Tots els proveïdors que hagin lliurat béns o prestat servei a l'administració pública podran expedir i remetre factura electrònica. En tot cas, estaran obligades a l'ús de la factura electrònica i a la presentació a través del punt general d'entrada que correspongui...”*.

Per tant el contractista facturarà mensualment de manera electrònica el manteniment a través de les seves factures corresponents. Els codis DIR3 per poder emetre la factura són les següents:

DIR3	OFICINA COMPTABLE	DIR3	ÒRGAN GESTOR	DIR3	UNITAT TRAMITADORA
A09006467	Fundació Hospital Universitari Vall d'Hebron-Institut de Recerca (HUVH IR)	A09006467	Fundació Hospital Universitari Vall d'Hebron-Institut de Recerca (HUVH IR)	A09006467	Fundació Hospital Universitari Vall d'Hebron-Institut de Recerca (HUVH IR)

La facturació s'emetrà mensualment, tant del Lot 1 com del Lot 2. Cada factura emesa haurà de detallar el període al qual correspon la mateixa, el desglossament/descripció de les despeses per concepte, així com indicar les referències **“L 2026-038 Lot X”**. En “X” caldrà especificar el número de lot que correspongui.

En cas que l'emissió de la factura electrònica no sigui viable per raons excepcionals el contractista facturarà cada prestació de serveis a través de la seva factura mensual corresponent, les quals hauran de ser enviades a la següent adreça de correu electrònic: factures@vhir.org.

El pagament efectiu de les prestacions executades es realitzarà mitjançant transferència bancària, amb venciment 30 dies / data factura.

L'entitat contractant realitza el pagament dels serveis una vegada aquests s'hagin realitzat de manera parcial o total i una vegada entrada la factura al seu registre.

D'acord amb aquest paràmetre, no es contempla el pagament per avançat d'una part o de la totalitat del preu del contracte.

En cap cas el contractista tindrà dret a la revisió de preus per cap concepte.

El VHIR únicament abonarà a l'adjudicatari els serveis efectivament prestats, sense que en cap cas el VHIR estigui obligat a esgotar el valor estimat del contracte/pressupost de licitació

Les dades fiscals del VHIR que és necessari que constin en la factura són els següents:

FUNDACIÓ HOSPITAL UNIVERSITARI VALL D'HEBRON - INSTITUT DE RECERCA
NIF: G-60594009
Passeig Vall d'Hebron, 119-129
08035 Barcelona

En cas que la factura no s'emeti d'acord amb els criteris establerts i referenciats a l'inici de la present clàusula, no es procedirà al pagament de la mateixa i quedarà retinuda fins que no s'indiqui correctament les dades sol·licitades.

Una vegada que el contracte acabi, incloses les pròrrogues que es puguin formalitzar el VHIR únicament acceptarà factures emeses amb data posterior a la finalització sempre que en el detall de la mateixa el període d'execució de les mateixes es trobi dins del terme de la licitació.

En cas que la factura s'emeti amb posterioritat a la finalització del contracte i atenent a l'indicat en el paràgraf anterior, el VHIR únicament abonarà factures que s'emetin dins dels dos (2) mesos posteriors a la finalització d'aquest.

Clàusula 8ª. Responsable del contracte.

La responsable del contracte és la Cap de la Unitat de Mecenatge del VHIR, a qui li correspondrà bàsicament, entre d'altres, les funcions de gestió i supervisió del servei contractat, conformar la facturació que emeti el servei; seguiment, control i dictat de les instruccions necessàries per la bona execució del contracte; determinar si la prestació realitzada s'ajusta a les prescripcions establertes per a la seva execució i compliment i recepció del contracte a la seva finalització, i donar compliment a les obligacions assumides per la Fundació Hospital Universitari Vall Hebron – Institut de Recerca (VHIR) en aquest contracte.

Clàusula 9ª. Confidencialitat, Protecció de dades de caràcter personal i Propietat Intel·lectual i Industrial

Sense perjudici del que disposa la legislació vigent en matèria de propietat intel·lectual, protecció de dades de caràcter personal i de confidencialitat, l'empresa que resulti adjudicatària del present procediment de licitació, es comprometrà expressament, a no donar la informació i/o dades proporcionades per el VHIR, o qualsevol ús no previst en el present Plec, i/o expressament autoritzat per el Cap de la Unitat assignat.

L'empresa adjudicatària del contracte que es derivi del present procediment de licitació, haurà de fer extensives als empleats que adscriu al servei, les obligacions contingudes i assumides per l'empresa adjudicatària, en referència a la confidencialitat, propietat intel·lectual i protecció de dades, en particular les relatives al secret, la reserva y confidencialitat de tota la informació que en virtut del servei pugui tenir coneixement.

S'entendran cedita en exclusiva a favor del VHIR a tot el món, per al temps màxim establert en les lleis i/o tractats internacionals vigents que resultin d'aplicació i per a la seva explotació a través de qualsevol format i/o modalitat d'explotació, tots els drets, inclosos els d'explotació sobre qualsevol descobriment, invenció, creació, obra, procediment, idea, tècnica, dibuix, disseny, imatge o qualsevol altre dret de propietat intel·lectual o industrial generat, plantejat o adquirit com a conseqüència de la tasca desenvolupada per l'empresa adjudicatària del contracte que es derivi del present procediment de licitació (en endavant, "Propietat Intel·lectual i/o Industrial"), i que derivin directa o indirectament de la relació entre VHIR i l'empresa adjudicatària pel contracte que es derivi del present procediment de licitació.

L'empresa adjudicatària del contracte que es derivi del present procediment de licitació s'obliga a informar al VHIR de qualsevol descobriment, creació, invent, idea o qualsevol altre element que constitueixi o sigui susceptible de constituir un dret de Propietat Industrial i/o Intel·lectual i que desenvolupi parcial o totalment durant la vigència del contracte que es derivi del present procediment de licitació.

En el supòsit de que l'empresa adjudicatària del contracte que es derivi del present procediment de licitació descobrís o desenvolupés qualsevol creació de propietat intel·lectual o industrial, s'entendrà que l'esmentat descobriment o desenvolupament constitueix informació confidencial del VHIR.

L'empresa adjudicatària del contracte que es derivi del present procediment de licitació s'obliga a signar tots aquells documents públics i/o privats que siguin necessaris, a lliure discreció del VHIR, per a permetre l'acreditació de la titularitat del VHIR o l'adequada protecció dels referits drets de Propietat Intel·lectual i/o Industrial a favor de la mateixa o de qualsevol tercer designat per aquest.

L'empresa adjudicatària del contracte que es derivi del present procediment de licitació autoritza al VHIR per a la transformació, modificació, publicació, comunicació pública i

explotació per qualsevol mitjà de les obres que desenvolupi com a conseqüència de la execució del contracte que es derivi del present procediment de licitació.

Clàusula 10ª. Criteris d'adjudicació.

Lot 1: Servei de Telemàrqueting

Per a la valoració de les propostes de licitació i la determinació de la més avantatjosa econòmicament, s'atendrà als criteris i percentatges de ponderació següents:

1. Criteris avaluables amb fórmules automàtiques	Màxim 67 punts
- Oferta econòmica	Màxim 36 punts
- Criteris d'avaluació automàtics	Màxim 31 punts
2. Criteris avaluables mitjançant judici de valor.	Màxim 33 punts

10.1.1 Criteris avaluables amb fórmules automàtiques.....(MÀXIM 67 punts)

10.1.1.1 OFERTA ECONÒMICA.....FINS 36 PUNTS

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

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 = 1

Atès que el contracte està configurat mitjançant diversos preus unitaris i que no és possible determinar prèviament el volum estimat de cada concepte, la valoració econòmica s'efectuarà aplicant la fórmula automàtica corresponent de manera independent a cadascun dels preus unitaris.

Un cop aplicada la fórmula a tots els preus unitaris, s'obtindran tantes puntuacions P_v com preus siguin objecte de valoració. Aquestes puntuacions se sumaran i, posteriorment, el resultat es dividirà pel nombre total de preus avaluats.

D'aquesta manera, la puntuació econòmica final serà la mitjana aritmètica de totes les puntuacions P_v obtingudes.

***Si després d'haver aplicat la fórmula automàtica a una oferta presentada, el valor resultant és negatiu, se li assignaran directament zero (0) punts de la part econòmica.**

10.1.1.2 CRITERIS D'AVALUACIÓ AUTOMÀTICS FINS 31 PUNTS

Els licitadors hauran de marcar els criteris d'avaluació automàtics a l'Annex núm. 1.1 el PCAP, que hauran de presentar dins del **Sobre núm. 3**:

- L'empresa rebi alguna queixa o reclamació dels donants, aquesta informará per correu electrònic a la Unitat de Mecenatge del VHIR en un termini inferior a 48 hores..... fins a 15 punts
Es valorarà de la següent manera:
 - Entre menys de 48 hores i fins a 36 hores 3 punts
 - Entre menys de 36 hores i fins a 24 hores 6 punts
 - Entre menys de 24 hores i fins a 12 hores 9 punts
 - Entre menys de 12 hores i fins a 6 hores 12 punts
 - Menys de 6 hores 15 punts
- L'empresa adjudicatària posarà a disposició del VHIR un contestador automàtic i gravarà totes les trucades que s'efectuïn..... 16 punts
La gravació haurà d'estar disponible i a disposició del VHIR el termini legal que s'estableix en la normativa de protecció de dades.

10.1.2. Criteris avaluable mitjançant **judicis de valor**.....(MÀXIM 33 punts)

Els criteris que a continuació s'indiquen s'avaluaran mitjançant judicis de valor. La valoració es farà per comparació de les ofertes presentades. Es donarà més puntuació a la oferta que s'ajusti millor als requisits tècnics exposats en el Plec de Prescripcions Tècniques. La resta d'ofertes es puntuaran proporcionalment per comparació. Posteriorment, s'endregarà les diverses propostes valorades en 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 se Puntua

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

En cas que només es presenti una empresa licitadora al procediment de licitació, la fórmula presentada en els aspectes tècnics no serà aplicable per a aquesta, serà suficient amb els resultats obtinguts després de realitzar la valoració subjectiva per part del responsable.

Es valorarà una extensió màxima de 15 pàgines DIN A4 a una sola cara, amb tipografia Arial 11 (en cas que es presenti una oferta més extensa de la requerida, només es tindran en compte, a efectes de valoració, les 15 primeres pàgines aportades).

El licitador haurà de presentar la següent oferta al **Sobre B (oferta tècnica)** que serà objecte de valoració, amb els següents continguts mínims i puntuacions corresponents:

- a. Formació per capacitar als teleoperadors que participaran a les campanyes del VHIR. Es valorarà que l'empresa licitadora faci formacions inicials sobre el VHIR als teleoperadors amb el següent contingut: valors del VHIR, ús de llenguatge, contingut de les accions, explicació dels argumentaris que el VHIR enviarà a l'empresa licitadora segons la campanya, etc..... 13 punts
- b. Organització, coordinació, supervisió i seguiment de les campanyes..... 20 punts

Es valorarà la metodologia proposada per coordinar, gestionar i donar resposta simultàniament a les diferents campanyes previstes al present plec, així com els mecanismes de supervisió dels teleoperadors, el control de qualitat de les interaccions, la gestió d'incidències i el sistema de seguiment i report dels resultats obtinguts.

Amb la finalitat d'aplicar la fórmula que marca la Directriu 1/2020 d'Aplicació de Fórmules de Valoració i Puntuació dels Proposicions Econòmica i Tècnica, el llindar per cada criteri i subcriteri que es proposa valorar i posteriorment puntuar, és el següent:

- Formació per capacitar als teleoperadors que participaran a les campanyes del VHIR (7,5 punts)
- Organització, coordinació, supervisió i seguiment de les campanyes (10 punts)

Així doncs, existeixen dues opcions possibles respecte la funció d'aquest llindar segons si cap de les ofertes el supera (opció 1) o almenys una de les ofertes tècniques el supera (opció 2).

Opció 1 - Si cap valoració de les ofertes supera el llindar de valoració mínim, totes obtenen com a puntuació el valor obtingut en la fase de valoració i cap queda exclosa de la licitació.

Opció 2- Si alguna valoració de les ofertes supera el llindar, es puntuen totes les ofertes i cap empresa queda exclosa de la fase de puntuació, ni tampoc de la licitació.

En cas que només es presenti una empresa licitadora al procediment de licitació, la fórmula presentada en els aspectes tècnics no serà aplicable per aquesta, serà suficient amb els resultats obtinguts després de realitzar la valoració subjectiva per part del responsable.

NOTA IMPORTANT: Per tal de poder ser adjudicatari, serà **necessari que com a mínim el licitador obtingui vint (20) punts en la proposta** relativa als criteris quantificables segons judicis de valor. En cas contrari serà exclòs.

Lot 2: Servei d'atenció als socis i donants.

Per a la valoració de les propostes de licitació i la determinació de la més avantatjosa econòmicament, s'atendrà als criteris i percentatges de ponderació següents:

1. Criteris avaluables amb fórmules automàtiques	Màxim 80 punts
- Oferta econòmica	Màxim 60 punts
- Criteris d'avaluació automàtics	Màxim 20 punts
2. Criteris avaluables mitjançant judici de valor.	Màxim 20 punts

10.2.1. Criteris avaluables amb fórmules automàtiques.....(MÀXIM 80 punts)

10.2.1.1 OFERTA ECONÒMICA.....FINS 60 PUNTS

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

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 = 1

Atès que el contracte està configurat mitjançant diversos preus unitaris i que no és possible determinar prèviament el volum estimat de cada concepte, la valoració econòmica s'efectuarà aplicant la fórmula automàtica corresponent de manera independent a cadascun dels preus unitaris.

Un cop aplicada la fórmula a tots els preus unitaris, s'obtindran tantes puntuacions P_v com preus siguin objecte de valoració. Aquestes puntuacions se sumaran i, posteriorment, el resultat es dividirà pel nombre total de preus avaluats.

D'aquesta manera, la puntuació econòmica final serà la mitjana aritmètica de totes les puntuacions P_v obtingudes.

**Si després d'haver aplicat la fórmula automàtica a una oferta presentada, el valor resultant és negatiu, se li assignaran directament zero (0) punts de la part econòmica.*

10.2.1.2 CRITERIS D'AVALUACIÓ AUTOMÀTICS.....FINS 20 PUNTS

Els licitadors hauran de marcar els criteris d'avaluació automàtics a l'Annex núm. 1.2 el PCAP, que hauran de presentar dins del **Sobre núm. 3**:

- Reducció del termini per la gestió de les accions següents.....fins 10 punts
 - Benvinguda.....màxim 3 punts

Es valorarà de la següent manera:

- 4 dies hàbils.....0,5 punts
- 3 dies hàbils..... 1 punt
- 2 dies hàbils..... 2 punts
- 1 dia hàbil..... 3 punts

- Actualització de dades.....màxim 5 punts

Es valorarà de la següent manera:

- 4 dies hàbils..... 1 punt
- 3 dies hàbils..... 2 punts
- 2 dies hàbils..... 3 punts
- 1 dia hàbil..... 5 punts

- VISA-IBAN.....màxim 2 punts

Es valorarà de la següent manera:

- 4 dies hàbils..... 0,5 punts
- 3 dies hàbils..... 1 punt
- 2 dies hàbils..... 1,5 punts
- 1 dia hàbil..... 2 punts

- Experiència prèvia amb entitats del tercer sector.....màxim 10 punts

Es puntuarà de la següent manera:

- D'1 mes fins a 2 anys..... 2,5 punts
- Més de 2 anys i fins a 5 anys.....5 punts
- Més de 5 anys i fins a 10 anys.....7,5 punts
- Més de 10 anys.....10 punts

10.2.2. Criteris avaluable mitjançant judicis de valor.....(MÀXIM 20 punts)

Els criteris que a continuació s'indiquen s'avaluaran mitjançant judicis de valor. La valoració es farà per comparació de les ofertes presentades. Es donarà més puntuació a la oferta que s'ajusti millor als requisits tècnics exposats en el Plec de Prescripcions Tècniques. La resta d'ofertes es puntuaran proporcionalment per comparació. Posteriorment, s'endregarà les diverses propostes valorades en 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 se Puntua

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

En cas que només es presenti una empresa licitadora al procediment de licitació, la fórmula presentada en els aspectes tècnics no serà aplicable per a aquesta, serà suficient amb els resultats obtinguts després de realitzar la valoració subjectiva per part del responsable.

Es valorarà una extensió màxima de 15 pàgines DIN A4 a una sola cara, amb tipografia Arial 11 (en cas que es presenti una oferta més extensa de la requerida, només es tindran en compte, a efectes de valoració, les 15 primeres pàgines aportades).

Els licitadors han de presentar una proposta organitzativa i de desenvolupament del servei, on es valorarà el següent:

- Organització i capacitat de gestió simultània de les diferents accions previstes al contracte.....Fins a 8 punts
Es valorarà la metodologia proposada per coordinar, gestionar i donar resposta simultàniament a les diverses accions descrites a la Clàusula 4 del PPT, així com l'organització dels recursos humans adscrits al servei i els mecanismes previstos per garantir la continuïtat i qualitat de l'atenció en situacions de major càrrega de treball.
- Pla organitzatiu per a la gestió d'altres, baixes, modificacions de dades i registre d'actuacions al software del VHIR.....Fins a 7 punts
Es valorarà l'agilitat del procés proposat, els mecanismes de verificació de la informació introduïda, els controls per minimitzar errors i la traçabilitat de les actuacions realitzades pels professionals adscrits al servei.
- Sistema d'informes, seguiment i explotació de resultats.....Fins a 5 punts
Es valorarà la proposta d'informes mensuals i anuals, la claredat dels indicadors proposats (informació de les gestions mensuals, i de l'any natural), el nivell de detall de la informació facilitada, la capacitat d'anàlisi dels resultats obtinguts i la utilitat de la informació per al seguiment del servei per part del VHIR. Per a la seva valoració, l'empresa licitadora haurà d'aportar un model o exemple d'informe que contempli tot l'esmentat.

Amb la finalitat d'aplicar la fórmula que marca la Directriu 1/2020 d'Aplicació de Fórmules de Valoració i Puntuació dels Proposicions Econòmica i Tècnica, el l·lindar per cada criteri i subcriteri que es proposa valorar i posteriorment puntuar, és el següent:

- Organització i capacitat de gestió simultània de les diferents accions previstes al contracte (4 punts)
- Pla organitzatiu per a la gestió d'altres, baixes, modificacions de dades i registre d'actuacions al software del VHIR (3,5 punts)
- Sistema d'informes, seguiment i explotació de resultats (2,5 punts)

Així doncs, existeixen dues opcions possibles respecte la funció d'aquest l·lindar segons si cap de les ofertes el supera (opció 1) o almenys una de les ofertes tècniques el supera (opció 2).

Opció 1 - Si cap valoració de les ofertes supera el llindar de valoració mínim, totes obtenen com a puntuació el valor obtingut en la fase de valoració i cap queda exclosa de la licitació.

Opció 2- Si alguna valoració de les ofertes supera el llindar, es puntuen totes les ofertes i cap empresa queda exclosa de la fase de puntuació, ni tampoc de la licitació.

En cas que només es presenti una empresa licitadora al procediment de licitació, la fórmula presentada en els aspectes tècnics no serà aplicable per aquesta, serà suficient amb els resultats obtinguts després de realitzar la valoració subjectiva per part del responsable.

NOTA IMPORTANT: Per tal de poder ser adjudicatari, serà **necessari que com a mínim el licitador obtingui dotze (12) punts en la proposta** relativa als criteris quantificables segons judicis de valor. En cas contrari serà exclòs.

Clàusula 11. Especificacions para presentar ofertes, i d'adjudicació.

PRESENTAR OFERTES

Les empreses licitadores hauran presentar oferta pels dos lots. Això significa que estan obligades a presentar oferta per als dos lots, i en cas de presentar-se només per un d'ells no seran admeses en el procediment de licitació.

Exposat l'anterior, l'exclusió d'una empresa del procediment de licitació en un dels dos lots comportarà, en tot cas, la seva exclusió automàtica en l'altre lot.

ADJUDICACIÓ

L'adjudicació dels dos lots es realitzarà de manera conjunta a favor d'una única empresa, d'acord amb la puntuació global obtinguda. A aquests efectes, es calcularà la puntuació mitjana de cada licitador a partir de les puntuacions obtingudes en cada un dels lots, prenent com a referència un màxim de 100 punts per lot.

En conseqüència, es procedirà a sumar la puntuació obtinguda per cada empresa en ambdós lots (fins a un màxim de 200 punts) i es determinarà la puntuació final mitjançant el càlcul de la mitjana aritmètica. L'empresa que obtingui la major puntuació resultant serà proposada com a adjudicatària dels dos lots.

Només tenim un canal telefònic, i per poder unificar el canal telefònic (entrada i sortida; actiu i rectatiu) per part del VHIR. Més eficient per formacions amb les empreses.

Justificació de l'adjudicació conjunta dels dos lots a una única empresa

L'adjudicació conjunta dels dos lots a una única empresa respon a la necessitat de garantir una gestió integral, homogènia i coordinada de totes les comunicacions telefòniques vinculades als socis, donants i potencials donants del VHIR. Tant les actuacions de telemàrqueting (Lot 1) com les d'atenció als socis i donants (Lot 2) formen part d'un únic procés relacional amb els col·laboradors de l'entitat, compartint objectius, canals de comunicació, procediments operatius i criteris de qualitat.

El VHIR disposa d'un únic canal de comunicació telefònica amb els seus socis i donants, de manera que resulta necessari garantir una gestió unificada tant de les comunicacions sortints (captació, fidelització, recuperació de baixes, augment de quota, etc.) com de les comunicacions entrants (consultes, incidències, actualització de dades, gestió de baixes, etc.). La prestació dels dos serveis per empreses diferents podria generar disfuncions operatives, duplicitats de processos, dificultats de coordinació, divergències en els criteris d'atenció i una experiència no homogènia per als socis i donants.

Addicionalment, la gestió per una única empresa facilita la formació continuada dels professionals adscrits al contracte, la transmissió homogènia dels valors, missatges i argumentaris del VHIR, així com el seguiment i control de qualitat del servei per part de la Unitat de Mecenatge.

Per tot l'exposat, es considera que l'adjudicació conjunta dels dos lots a una única empresa constitueix una mesura proporcionada i directament vinculada a la necessitat de garantir la coherència, eficiència i qualitat global del servei prestat als socis i donants del VHIR.

Barcelona, 15 de setembre de 2026

ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ
Sra. Montserrat Gimenez Prous
Gerent

Fundació Hospital Universitari Vall Hebron – Institut de Recerca (VHIR).