



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

NÚM. EXPEDIENT: 2018-044 SERVEIS TELEMÀRQUETING (LOT 1) + SERVEIS ATENCIÓ AL DONANT (LOT 2)

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

CONTRACTACIÓ DE DIVERSOS SERVEIS DE FUNDRAISING PER A L'ANY 2019 DESTINAT A LA UNITAT DE MECENATGE DE LA FUNDACIÓ HOSPITAL UNIVERSITARI VALL HEBRON - INSTITUT DE RECERCA (VHIR), DIVIDIT EN LOTS.

f



ÍNDEX

- **Clàusula 1ª. Objecte de la licitació.**
- **Clàusula 2ª. Durada del contracte**
- **Clàusula 3ª. Pressupost màxim de licitació (global i desglossat per lots) i valor estimat.**
- **Clàusula 4ª. Abast i característiques tècniques de cada lot.**

LOT 1: SERVEIS TELEMÀRQUETING

- A) Compromís en relació als equips de teleoperadors
- B) Formació i seguiment
- C) Procés de captació.
- D) Procés de Gestió i Traspàs de Dades.
- E) Procés de Gestió de Baixes i Incidències.
- F) Retribució

LOT 2: SERVEIS D'ATENCIÓ AL DONANT

- A) Compromís en relació als professionals d'atenció al donant
- B) Formació i seguiment
- C) Procés de captació.
- D) Procés de Gestió i Traspàs de Dades.
- E) Procés de Gestió de Baixes i Incidències.
- F) Retribució

- **Clàusula 5ª. Confidencialitat, Protecció de dades de caràcter personal, i Propietat Intel·lectual**
- **Clàusula 6ª. Criteris d'adjudicació sotmesos a judici de valor**





Clàusula 1. Objecte de la licitació.

L'objecte del present procediment de licitació és la contractació de diversos serveis de fundraising per a dur a terme durant l'any 2019 i destinat a la Unitat de Mecenatge de la Fundació Hospital Universitari Vall Hebron - Institut de Recerca (VHIR), dividit en 2 lots:

- Lot 1: Servei de Telemàrqueting.
- Lot 2: Servei d'Atenció al donant.

Clàusula 2ª. Durada del contracte i lloc d'entrega.

La durada del present contracte dels serveis de cada lot serà:

- Per al LOT 1 (SERVEIS DE CAPTACIÓ TELEMÀRQUETING): d'un (1) any a comptar a partir de la data d'inici de la primera campanya, fixada en la formalització del contracte.
- Per al LOT 2 (SERVEIS D'ATENCIÓ AL DONANT): d'un any a comptar a partir del març 2019.
La prestació del servei esmentat tindrà una durada inicial de dotze (12) mesos, amb possibilitat de pròrroga de dotze (12) mesos més. 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 3ª. Pressupost màxim de licitació (global i desglossat per lots) 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 a un (1) any, és de "TRENTA MIL EUROS" (30.000,00€), al qual, si se li suma l'import de "SIS MIL TRES CENTS EUROS" (6.300'00€) corresponent a l'IVA, suma un total de "TRENTA-SIS MIL TRES-CENTS EUROS" (36.300'00€) IVA INCLÒS.

Que si ho desglossem en lots seria per al:

- **LOT 1 (SERVEIS DE CAPTACIÓ TELEMÀRQUETING)** de "VINT MIL EUROS" (20.000,00 €) IVA no inclòs.
- **LOT 2 (SERVEIS D'ATENCIÓ AL DONANT)**, de "DEU MIL EUROS" (10.000,00€) IVA no inclòs.

Import establert per modificacions:



LOT 1: SERVEIS DE CAPTACIÓ TELEMÀRQUETING

S'estableix d'acord a l'article 204 de la L9/2017 la possibilitat de modificar el contracte a l'alça, i fins a un 20% del pressupost total màxim de licitació donat que sorgeixi la possibilitat d'incrementar els serveis de captació de telemàrqueting, objecte de la present licitació. Import que serà retribuït a l'empresa de la mateixa manera i sota les mateixes condicions que regules el present plec, prèvia presentació per part de l'adjudicatari de la factura.

LOT 2: SERVEIS D'ATENCIÓ AL DONANT

S'estableix d'acord a l'article 204 de la L9/2017 la possibilitat de modificar el contracte a l'alça, i fins a un 20% del pressupost total màxim de licitació donat que sorgeixi la possibilitat d'incrementar els serveis d'atenció al donant, objecte de la present licitació. Import que serà retribuït a l'empresa de la mateixa manera i sota les mateixes condicions que regules el present plec, prèvia presentació per part de l'adjudicatari de la factura.

Per el que s'estableix que el valor estimat per aquesta licitació (sense IVA) és de "QUARANTA-VUIT VINT MIL EUROS" (48.000,00€), al qual, si se li suma l'import de "DEU MIL VUITANTA EUROS" (10.080,00€) corresponent a l'IVA, suma un total de "CINQUANTA-VUIT MIL VUITANTA EUROS" (58.080€).

Clàusula 4. Abast i característiques tècniques de cada lot.

A continuació es descriuen les característiques tècniques de cada lot:

LOT 1: SERVEIS DE CAPTACIÓ TELEMÀRQUETING

En segon lloc un servei de captació de fons a través de campanyes de telemàrqueting. El servei es durà a terme durant el primer semestre del 2019 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 a l'augment de quota. El volum aproximat de trucades serà de +/- 2.400 registres.
2. **Campanya de recuperació de baixes i/o donatiu puntual:** Emissió de trucades destinades a recuperar les baixes dels anys 2015, 2016, 2017 i 2018. El volum aproximat de trucades serà de +/- 1.600 registres.
3. **Campanya de conversió donants puntuals i/o donació puntual:** Emissió de trucades destinades a la conversió de donants puntuals a donants regulars i/o donació puntual. El volum aproximat de trucades serà de +/- 1.000 registres.



4. Campanya de sol·licitud de donació puntual: Emissió de trucades destinades a sol·licitud de donació puntual. El volum aproximat de trucades serà de +/- 700 registres.

A. Compromís en relació als teleoperadors

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 la captació de donants en representació del VHIR.

L'empresa adjudicatària es compromet a contractar i capacitar al personal teleoperador que participarà en les 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 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:

- La persona Responsable de la Unitat de Mecenatge participarà, juntament amb el Responsable d'Equip/Coordinador que designi l'empresa adjudicatària i els instructors, en la formació inicial dels teleoperadors.
- 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 tot el que es consideri important explicar per poder realitzar satisfactòriament la captació.
- Els teleoperadors, per tant, hauran de prestar el servei utilitzant els coneixements i respectant les normes del VHIR.

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 les campanyes de telemàrqueting.

C. Procés d'emissió de trucades

- a) L'empresa adjudicatària realitzarà les trucades en base a l'argumentari acordat prèviament amb la Cap de Mecenatge del VHIR.



- b) 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.

D. Procés de Gestió i Traspàs de Dades.

- a) L'empresa adjudicatària registrarà les dades de cada donant en una base de dades que haurà de crear i mantenir.
- b) L'empresa adjudicatària traspassarà al VHIR la base de dades amb els canvis dels donants en un període no superior als 10 dies naturals des de la trucada.
- c) 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 podrà modificar en cas que ho consideri oportú.
- d) L'empresa adjudicatària enregistrarà totes les trucades emeses 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.
- e) 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.

E. Procés de Gestió de 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 en favor del VHIR, l'empresa adjudicatària n'haurà d'informar en el menor termini de temps al VHIR i 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.
- 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.



F. Retribució:

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

- Trucada útil positiva: 5,50€
- Trucada útil negativa: 4,50€

La retribució a l'empresa adjudicatària per l'emissió dels informes de seguiment és de 800€.

Aquesta oferta podrà ser millorada pel licitador disminuint el preu de trucada útil.

LOT 2: SERVEIS D'ATENCIÓ AL DONANT

En tercer lloc un servei d'atenció al donant via telefònica, correu electrònic i correu postal.

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

1. Atenció telefònica o per e-mail:
 - a) Donar informació
 - b) Actualització de dades
 - c) Reconduir possibles baixes, etc.

El volum aproximat de trucades i mails serà de +/- 1.000 registres.

2. Tramitació d'altres: Les altres entren via telefònica, web i butlleta soci.
 - a) Enregistrament de la informació a la base de dades del VHIR
 - b) Enviament mail / carta d'agraïment
 - c) Trucada en cas de manca d'informació

El volum aproximat de donacions a gestionar serà de +/- 300 registres.

3. Gestió d'Impagats: Emissió de trucades i mails destinats a recuperar impagats.

El volum aproximat de trucades / mails serà de +/- 1.500 registres.

4. Gestió de cartes retornades:

- a) Desmanilupar i manipular la carta
- b) Emissió de trucades / mails destinats a recavar la informació correcta
- c) Enviament de nou la carta amb informació actualitzada

El volum aproximat de cartes retornades a gestionar serà de +/- 500 registres.



A. Compromís en relació als professionals d'atenció al 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.

L'empresa adjudicatària es compromet a contractar i capacitar al personal que atindrà als donants del VHIR, 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 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 professionals d'atenció als donants del VHIR:

- La persona Responsable de la Unitat de Mecenatge participarà, juntament amb el Responsable d'Equip/Coordinador que designi l'empresa adjudicatària i els instructors, en la formació inicial dels professionals
- 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 tot el que es consideri important explicar per poder realitzar satisfactòriament d'atenció al donant.
- Els professionals, per tant, hauran de prestar el servei utilitzant els coneixements i respectant les normes del VHIR.

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.

C. Procés d'atenció al donant.

- a) L'empresa adjudicatària posarà a disposició del VHIR un telèfon 900 propi de l'empresa adjudicatària i exclusiu pels donants del VHIR.



- b) L'horari d'atenció al donant serà de dilluns a divendres de 8 am a 8 pm.
- c) L'empresa adjudicatària atindrà per telèfon i mail als donants del VHIR en base a l'argumentari acordat prèviament amb la persona Responsable de la Unitat Mecenatge del VHIR.
- d) L'empresa adjudicatària ha de garantir que el tracte dels seu professionals als donants del VHIR és sempre respectuós, educat i mas 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.

D. Procés de Gestió i Traspàs de Dades.

- a) L'empresa adjudicatària registrarà les dades de cada donant en una base de dades que haurà de crear i mantenir.
- b) L'empresa adjudicatària traspassarà al VHIR la base de dades en un període no superior als 5 dies naturals des de la trucada / mail.
- c) 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 podrà modificar en cas que ho consideri oportú.
- d) L'empresa adjudicatària enregistrarà totes les trucades rebudes 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.
- e) 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.

E. Procés de Gestió de 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 en favor del VHIR, l'empresa adjudicatària n'haurà d'informar en el menor termini de temps al VHIR i advertir al donant que haurà d'avisar al seu banc per cancel·lar la domiciliació.
- b) En cas que un donants 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.



- c) Si el VHIR ho requereix, l'empresa adjudicatària haurà d'assistir a reunions puntuals per examinar qualsevol qüestió relacionada amb l'atenció als donants.

F. Retribució:

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

Telèfon d'atenció al donant i gestió de mails

- Informació: 1,70 €
- Actualització de dades i altres: 1,90 €

Tramitació d'altres: 2,50 €

Gestió d'impagats: 2,75 €

Gestió de cartes retornades

- Desmanipular i Manipular: 0,68 €
- Trucada per actualitzar dades: 1,90 €

La retribució a l'empresa adjudicatària per la fase de preparació a l'inici del servei és de 150€.

Aquesta oferta podrà ser millorada pel licitador disminuint el preu unitari de cada acció.

Clàusula 5ª. Confidencialitat, Protecció de dades de caràcter personal i Propietat Intel·lectual

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 adscriuï 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.

Clàusula 6ª. Criteris de Valoració sotmesos a Judici de Valor.

Els criteris que a continuació s'indicaran, s'avaluaran mitjançant judicis de valor. Els criteris d'adjudicació per a valorar el contingut del sobre nº 2 són els següents:



LOT 1

Característiques qualitatives i tècniques del servei MÀXIM 50 PUNTS.

Els licitadors han de presentar una proposta organitzativa i de desenvolupament del servei. D'aquesta proposta presentada, es valorarà:

- a. Compromís en relació als teleoperadors Fins a 9 punts
- b. Formació i seguiment dels teleoperadors Fins a 9 punts
- c. Procés d'emissió de trucades Fins a 14 punts
- d. Procés de gestió de Baixes i incidències Fins a 9 punts
- e. Procés de gestió i traspàs de dades Fins a 9 punts

LOT 2

Característiques qualitatives i tècniques del servei MÀXIM 50 PUNTS.

Els licitadors han de presentar una proposta organitzativa i de desenvolupament del servei. D'aquesta proposta presentada, es valorarà:

- a. Compromís en relació als professionals atenció donant Fins a 9 punts
- b. Formació i seguiment dels professionals atenció donant Fins a 9 punts
- c. Procés d'atenció al donant Fins a 14 punts
- d. Procés de gestió de Baixes i incidències Fins a 9 punts
- e. Procés de gestió i traspàs de dades Fins a 9 punts

Barcelona, 13 de Desembre de 2018.

ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ.

Dr. Joan X. Comella Carnicé

Director

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