



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

NÚM. EXPEDIENT: 2021-025 SERVEI D'ATENCIÓ AL SOCI I DONANT

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
CONTRACTACIÓ NO HARMONITZADA – PROCEDIMENT OBERT

SERVEI D'ATENCIÓ AL SOCI I AL DONANT DESTINAT A LA UNITAT DE MECENATGE DE LA FUNDACIÓ HOSPITAL UNIVERSITARI VALL HEBRON - INSTITUT DE RECERCA (VHIR).



Clàusula 1ª. Objecte del Contracte

L'objecte de la present licitació és la contractació del servei d'atenció als socis i donants, destinat a la Unitat de Mecenatge de la Fundació Hospital Universitari Vall Hebron - Institut de Recerca (VHIR), d'acord amb les prescripcions que s'articulen dins el present plec.

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

Clàusula 2ª. Pressupost màxim de licitació i Valor estimat del contracte

En aquesta licitació, el valor estimat i el pressupost màxim de licitació no coincideixen:

El pressupost total màxim del servei s'estableix en "**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 €).

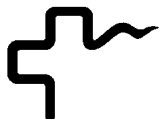
(*) Preus que el licitador podrà millorar en la seva OFERTA ECONÒMICA - Sobre C.

Per tant, el valor estimat del contracte, s'estableix en "**VINT-I-DOS MIL EUROS**" (22.000,00 €), que si li sumen l'import corresponent a l'IVA, "**QUATRE MIL SIS-CENTS VINT EUROS**" (4.620,00 €), fa un total de "**VINT-I-SIS MIL SIS-CENTS VINT EUROS**" (26.620,00 €).

Concepte	Import (IVA exclòs)
Pressupost base de licitació total	10.000,00 euros
Possibles modificacions	2.000,00 euros
Possibles pròrrogues	10.000,00 euros
Total	22.000,00 euros

Import establert per modificacions:

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. Import que serà retribuit 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.



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

Clàusula 3ª. Durada del Contracte

La prestació del servei objecte de la present licitació tindrà una **duració d'un (1) any prorrogable per un altre (1) any adicional.**

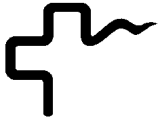
En cas que sigui acordada la pròrroga per part de l'entitat contractant, serà obligatòria pel contractista, d'acord amb el que estableix l'article 29 de la LCSP.

Clàusula 4ª. Característiques tècniques del servei

El servei d'atenció al donant consistirà en un servei d'atenció 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, resoldre dubtes
 - b) Actualització de dades
 - c) Reconduir possibles baixes
 - d) Altres accions que necessitin del seu servei
2. Tramitació d'altres pels diferents canals de captació: via telefònica, per email, via web, a través de les butlletes, Bizum etc
 - a) Trucada de benvinguda, agraïment i confirmació de dades
 - b) Enregistrament de la informació a la base de dades del VHIR
 - c) Enviament mail / carta d'agraïment
3. Actualització u obtenció de dades: trucades destinades a actualitzar, confirmar u obtenir les dades dels leads, donants i socis de la nostra base social, ja sigui per manca d'informació o per informació incorrecta.
4. Gestió d'Impagats: Emissió de trucades i mails destinats a recuperar impagats.
5. 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



6. 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.

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.

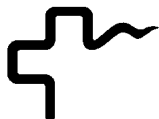
L'empresa adjudicatària es compromet a complir amb les disposicions vigents en matèria laboral, fiscal i de Seguretat Social aplicables, havent d'estar especialment al corrent en el pagament dels sous i de les quotes de Seguretat Social corresponents a les persones al seu càrrec així com de les llicències,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



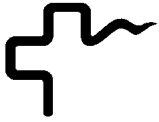
Reunions de seguiment: Si la persona Responsable de la Unitat de Mecenatge del VHIR ho considera necessari, pot sol·licitar a l'empresa adjudicatària la realització de reunions de seguiment puntuals per tal de garantir la qualitat de l'atenció al donant.

C. Procés d'atenció al soci i donant.

- a) L'empresa adjudicatària posarà a disposició del VHIR un telèfon propi de l'empresa adjudicatària i exclusiu pels socis i donants del VHIR.
- b) L'horari d'atenció al donant serà de dilluns a divendres de 9 am a 21 pm.
- c) L'empresa adjudicatària atindrà per telèfon i mail als socis i 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 i actualitzarà les dades de cada soci i donant directament al software de gestió del VHIR, sota la supervisió de la Unitat de Mecenatge del VHIR.
- b) En els casos que sigui necessari, l'empresa adjudicatària registrarà i actualitzarà les dades de cada soci i donant en una base de dades que haurà de crear i mantenir. Traspassarà al VHIR la base de dades en un període no superior als 5 dies naturals des de la trucada / e-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.

- f) En el moment en el 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, d'obligat compliment per l'adjudicatari.
- 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 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:

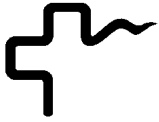
L'empresa adjudicatària serà retribuïda per trucada útil segons els següents paràmetres i per una única vegada:

Telèfon d'atenció al donant i gestió de mails

- Informació: 1,70 €
- Actualització de dades i altres: 1,80 €

Tramitació d'altres: 2,50 €

Gestió d'impagats: 2,70 €



Gestió de cartes retornades: Desmanipular i Manipular: 0,60 €

Trucada per actualitzar dades: 1,80 €

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.

En cap cas l'estimació del consum serà vinculant, el VHIR abonarà les factures del servei realment prestat, detallant en la factura els números d'albarans degudament signats per la persona que recepcionarà la comanda.

Clàusula 6ª. Facturació i pagament.

La facturació, serà en funció dels serveis prestats i amb periodicitat mensual.

El contractista facturarà cada prestació de serveis a través de la seva factura corresponent, les quals hauran de ser enviades a la següent adreça de correu electrònic: factures@vhir.org

Cada factura emesa haurà de detallar el període al que correspon la mateixa, el desglossament / descripció de les despeses per concepte, així com indicar les referències "**LICI 2021-025 SERVEI D'ATENCIÓ AL SOCI I DONANT**".

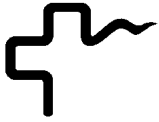
El pagament efectiu de les prestacions executades es realitzarà mitjançant transferència bancària, amb venciment 30 dies / data factura.

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. La facturació serà en funció dels serveis prestats i amb periodicitat mensual. L'import màxim en cap cas serà vinculant pel VHIR, sinó que únicament s'abonaran les hores de servei efectivament prestats en base als preus unitaris finalment adjudicats.

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

Clàusula 7ª. Responsable del contracte.

El responsable del contracte és Sira Franquero Camps, Cap de la Unitat de Mecenatge, de la Fundació Hospital Universitari Vall d'Hebron – Institut de Recerca (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 d'Hebron – Institut de Recerca (VHIR) en aquest contracte.

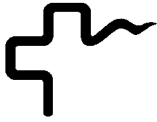
Clàusula 8ª. Confidencialitat, Protecció de Dades de Caràcter Personal, i Propietat Intel·lectual

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.

S'entendran cedits 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 9ª. Criteris d'adjudicació

Els criteris que a continuació s'indiquen, s'avaluaran mitjançant judicis de valors i s'aplicaran al contingut del sobre nº 2:

OFERTA TÈCNICA..... (MÀXIM 60 PUNTS).

Característiques qualitatives i tècniques del serveiMÀXIM 60 PUNTS.

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

- Compromís en relació als professionals Fins a 9 punts
- Formació i seguiment dels professionals..... Fins a 9 punts
- Procés d'atenció al soci i donant Fins a 14 punts
- Procés de gestió d'Altes, Baixes, Impagats i Incidències Fins a 14 punts
- Procés de Gestió, Actualització i Traspàs de dades Fins a 14 punts

Barcelona, a 13 d'abril de 2021.

ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ

Dr. Joan X. Comella Carnicé

Director

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