



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

NÚM. EXPEDIENT: 2021-034 A.M SERVEIS TELEMÀRQUETING

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

**ACORD MARC PER AL CONTRACTE DE SERVEIS DE TELEMÀRQUETING DESTINAT A LA UNITAT DE MECENATGE DE LA FUNDACIÓ HOSPITAL UNIVERSITARI VALL HEBRON -INSTITUT DE RECERCA (VHIR).**



### **Clàusula 1a. Motivació i Objecte del Plec.**

La Unitat de Mecenatge de la Fundació Hospital Universitari Vall Hebron -Institut de Recerca (VHIR), precisa contractar un servei de Telemàrqueting per la realització de campanyes de recepció i emissió de trucades dirigides als socis i donants existents que col·laboren o han col·laborat amb la entitat, així com dirigides a la cerca de nous socis i donants.

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 les campanyes; i intentar garantir així una consecució positiva dels resultats establerts.

Amb aquesta finalitat l'Institut de Recerca precisa contractar un servei que es dugui a terme per un equip d'experts a plena disposició, per assessorar i/o resoldre els eventuais problemes que sorgeixin en aquest àmbit.

Quan el VHIR ho consideri oportú, podrà encarregar a altres agències les tasques anteriors a causa d'acords contractuals amb tercers o perquè la especificitat del tema o del país així ho aconsellin.

L'objecte del present plec és definir les prescripcions tècniques per a la contractació del servei de Telemàrqueting per la realització de campanyes de recepció i emissió de trucades.

En el present acord marc està prevista la homologació de fins a un màxim de 5 empreses.

### **Clàusula 2ª. 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 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.**

Sent els imports màxims unitaris els que es relacionen a continuació:

- Trucada útil positiva: 5,5€
- Trucada útil negativa: 4,5€
- Emissió dels informes de seguiment: 450€

\*(Preus que el licitador podrà millorar en la seva oferta econòmica).



Per el que s'estableix que el valor estimat per aquesta licitació (sense IVA) és de **“SEIXANTA-SIS MIL EUROS AMB ZERO CÈNTIMS” (66.000,00€)**, al qual, si se li suma l'import de **“TRETZE MIL VUIT-CENTS SEIXANTA EUROS AMB ZERO CÈNTIMS” (13.860,00€)** corresponent a l'IVA, suma un total de **“SETANTA-NOU MIL VUIT-CENTS SEIXANTA EUROS AMB ZERO CÈNTIMS” (79.860,00€)**.

Concepte	Import (IVA exclòs)
Pressupost base de licitació total	30.000,00 euros
Possibles modificacions	6.000,00 euros
Possibles pròrrogues	30.000,00 euros
<b>Total</b>	<b>66.000,00 euros</b>

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 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 regulen el present plec, prèvia presentació per part de l'adjudicatari de la factura.

Cal posar de manifest que l'adjudicatari de la licitació s'obliga a executar el servei per un preu màxim unitari per cada una de les prestacions singulars que s'especifiquen a continuació

En aquests preus no estan incloses les taxes oficials.

Tots aquests preus són sense IVA. Les valoracions econòmiques es realitzaran sobre la base imposable.

En cap cas, el pressupost màxim de licitació serà vinculant, sinó que el VHIR abonarà les factures de les prestacions realment executades en base als preus unitaris finalment adjudicats.

### **Clàusula 3ª. Facturació i pagament**

El contractista facturarà cada comanda servei a través de la seva factura corresponent, les quals hauran de ser enviades a la següent adreça de correu electrònic: [factures@vhir.org](mailto: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-2021-034 SERVEIS TELEMÀRQUETING”**.



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.

#### **Clàusula 4ª. Durada de l'Acord Marc.**

La prestació d'aquest servei tindrà una durada inicial d'un **(1)** any, a partir de la data de formalització del contracte, amb possibilitat de pròrroga per un **(1) any 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.

La data d'inici de l'Acord Marc serà la que consti en la seva formalització.

#### **Clàusula 5ª. Descripció del servei i abast de l'objecte del contracte.**

Servei de captació de fons a través de campanyes de telemàrqueting. El servei es durà a terme durant 2021 i endavant 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.
2. Campanya de recuperació de baixes i/o donatiu puntual: Emissió de trucades destinades a recuperar les baixes dels socis.
3. Campanya de conversió donants puntuals a socis: Emissió de trucades destinades a la conversió de donants puntuals a donants regulars i/o donació puntual.
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 sobre base de leads, destinades a sol·licitud de donació puntual o recurrent (socis).



6. Campanyes de benvinguda. Emissió de trucades de benvinguda als donants.

7. Campanyes de fidelització dels socis i/o donants.

*\*\*\* 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**

- 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 i de socis en representació del VHIR.

L'empresa adjudicatària es compromet a contractar, si és necessari, 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**

Els teleoperadors de l'empresa adjudicatària rebran una formació abans d'iniciar les campanyes per garantir la qualitat de les trucades. La 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) 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; i s'haurà de posar a disposició del VHIR en qualsevol moment durant el temps mencionat.
- c) 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) L'empresa adjudicatària realitzarà les trucades en base a l'argumentari acordat prèviament amb la Cap de Mecenatge del VHIR per cada una de les campanyes realitzades.

### **D. Procés de Gestió i Traspàs de Dades.**

- a) L'empresa adjudicatària registrarà les dades de cada donant i/o soci 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 i/o socis 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) 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 traspassar al VHIR la base de dades amb els corresponents canvis en un termini no superior als 2 dies.
- e) L'empresa adjudicatària traspassarà al VHIR les dades corresponents als resultats de les campanyes en el format d'arxiu i amb la periodicitat que el VHIR li sol·liciti.
- f) 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.
- g) 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.
- h) 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 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 en favor del VHIR, l'empresa adjudicatària n'haurà d'informar en un termini no superior als 2 dies 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.



- 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 com a màxim per trucada útil segons els següents paràmetres:

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

La retribució a l'empresa adjudicatària per l'emissió dels informes de seguiment és de 450€.

En cap cas l'estimació del consum serà vinculant, el VHIR abonarà les factures del servei realment prestat, detallant en la factura el nombre de trucades i les tasques dutes a terme amb periodicitat mensual.

Aquesta oferta podrà ser millorada pel licitador.

#### **Clàusula 6ª. Requisits addicionals.**

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

- 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.
- b) Disposar d'un equip i del servei tècnic per treballar amb un correu electrònic del VHIR (per exemple [hola@vhir.org](mailto:hola@vhir.org)) i per preparar els materials necessaris a l'hora d'enviar/rebre correus, fent-ho de forma fàcil i àgil i permetent un contacte directe i eficaç amb els interlocutors.

#### **Clàusula 7ª. 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 8ª. 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 9ª. Criteris d'adjudicació.**

Cada licitador haurà d'aportar una oferta tècnica així com econòmica. Els contractes s'adjudicaran conforme a criteris basats en un plantejament que atengui a la millor relació cost-eficàcia, circumstància que s'avaluarà conforme als següents criteris:

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:

#### **9.1 OFERTA TÈCNICA ..... MÀXIM 50 PUNTS**

##### **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 7 punts
- b. Formació i seguiment dels teleoperadors ..... Fins a 7 punts
- c. Procés d'emissió de trucades ..... Fins a 14 punts
- d. Procés de gestió de baixes i incidències ..... Fins a 11 punts
- e. Procés de gestió i traspàs de dades ..... Fins a 11 punts

#### **9.2 OFERTA ECONÒMICA ..... MÀXIM 50 PUNTS**

Els criteris que a continuació s'indiquen, s'avaluaran mitjançant fórmula automàtica y s'aplicaran al contingut del sobre número 3 presentat per cada licitador:

- Catàleg de servies i tarifes, **en format electrònic (Arxiu Excel)**



- **Cada licitador aportarà la seva oferta econòmica complimentant l'Annex 1 del Plec de Clàusules Administratives.**

Es valoraran les propostes presentades pels licitadors de forma directament proporcional, en conformitat amb la següent fórmula:

$P(N) = M \times (2 - N/B)$   
P(N): Puntuació de la oferta N  
M: Puntuació màxima possible  
B: Millor oferta presentada  
N: Oferta a valorar

Barcelona, 31 de maig de 2021

40881366Q  
JOAN XAVIER  
COMELLA (R:  
G60594009)

Firmado digitalmente por 40881366Q JOAN XAVIER COMELLA (R: G60594009)  
Nombre de reconocimiento (DN): 2.5.4.13=Notario: ANDRES SEKTO CARBALLERON/Num Protocolos: 1106/Fecha Otorgamiento: 22-09-2009, cn=40881366Q JOAN XAVIER COMELLA (R: G60594009), givenName=JOAN XAVIER, sn=COMELLA CARNICE, serialNumber=DCES-40881366Q, title=DIRECTOR, 2.5.4.97=VATES-G60594009, ou=DIRECTOR, o=FUNDACIÓ HOSPITAL UNIVERSITARI VALL D'HEBRON INSTITUT DE RECERCA, c=ES  
Fecha: 2021.05.31 12:25:35 +02'00'

**ORGAN DE CONTRACTACIÓ**

**Dr. Joan X. Comella Carnicé**

Director

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