



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

NÚM. EXPEDIENT: 2023-007 SERVEI D'ATENCIÓ AL SOCI I DONANT

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
CONTRACTACIÓ HARMONITZADA – PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT**

**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 1^a. Objecte de la licitació.

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.

Amb aquesta finalitat l'Institut de Recerca precisa contractar un servei que es dugui a terme per un equip d'experts en atenció telefònica a socis i donants, per oferir una atenció més directe i específica a les persones i entitats que col·laboren econòmicament amb la institució per tal de garantir una consecució positiva dels resultats establerts.

No es considera convenient la divisió de l'objecte del contracte en lots, donat que suposaria fer l'execució del contracte excessivament difícil o onerosa des del punt de vista tècnic, i la necessitat de coordinar als diferents contractistes per als diversos lots podria comportar greument el risc de soscarar l'execució adequada del contracte.

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.

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 €)**.

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

- Telèfon d'atenció al donant:
 - Informació, actualització de dades i altres: 2€ (*)
 - Tramitació d'altres: 3€ (*)
- Gestió d'impagats i non-show: 3€ (*)
- Actualització de dades, visa-iban i trucada de benvinguda: 2€ (*)
- Trucada de resposta de missatges del contestador automàtic: 2,5€ (*)
- Manipulat senzill (cartes): 0,50€ (*)
- Manipulat complex (desmanipulat i manipulat): 0,75€ (*)

La retribució a l'empresa adjudicatària per la fase de preparació a l'inici del servei és de 170€ (*).

En el cas que el VHIR sol·liciti un informe del resum anual del servei, aquest tindrà un cost de 150€ (*).

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

(*) Aquesta oferta podrà ser millorada pel licitador en el Sobre B.

El valor estimat del contracte per aquesta licitació, és de **“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 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.

Les causes previstes per dur a terme el modificat són les següents:

- Augment del volum de donants captats per nous canals que requereixen d'una major quantitat de trucades per validació de les dades personals.
- Causa de força major que impliqui una resposta ràpida via trucada telefònica.

Clàusula 3ª.- Duració del contracte.

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

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.

L'inici del contracte serà el 04 de juny de 2023.

Clàusula 4^a. Característiques tècniques del servei.

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

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 al soci i donant (telèfon i/o correu electrònic):**
 - 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. **Impagats:** Emissió de trucades a totes aquelles persones que, per algun motiu, no han fet efectiva la seva col·laboració econòmica amb el VHIR, és a dir, no han pagat alguna de les quotes.
4. **Actualització de dades:** Emissió de trucades per revisar i actualitzar les dades del donant, ja sigui per manca d'informació o per informació incorrecta.
5. **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.
6. **Non-show:** Emissió de trucades a persones que han agafat el compromís amb la recerca del VHIR però que no han realitzat el pagament de cap quota. Se'ls intenta reconduir per tal de donar-los d'alta de nou com a socis.
7. **Manipulat de cartes:** Gestió de les cartes enviades a socis i donants que han estat retornades per dades incorrectes.
8. **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

L'empresa adjudicatària es compromet a contractar i capacitar al personal que atindrà 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 mensuals:

L'empresa adjudicatària entregarà al VHIR un informe mensual en un període no superior a 5 dies hàbils per cada acció que s'hagi dut a terme en aquell període de temps. 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 posarà a disposició del VHIR un telèfon propi de l'empresa adjudicatària i exclusiu pels socis i donants del VHIR. 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 am a 21 pm. 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 disposarà d'un correu electrònic propi 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.
- Impagats: El VHIR farà arribar els registres a l'empresa adjudicatària cada dilluns. 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. Si un soci acumula més de tres quotes impagades seguides i ja s'ha intentat contactar amb ell en més d'una ocasió, l'empresa adjudicatària procedirà a donar-lo de baixa automàticament 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.

- **Non-show:** El VHIR farà arribar els registres a l'empresa un cop al mes, sempre i quan hi hagi registres amb aquestes característiques. 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 donarà d'alta els nous socis al software del VHIR al mateix moment.

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.

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

El servei d'atenció al soci i donant es realitzarà a les instal·lacions de l'empresa adjudicatària en horari de 9 am a 21 pm de dilluns a divendres (laborables). Les trucades i correus rebuts fora d'aquest horari es gestionaran el següent dia laboral.

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 Públic, 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 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)

Cada factura emesa haurà de detallar el període mensual al qual correspon la mateixa, el desglossament/descripció de les despeses per concepte, així com indicar les referències **“L 2023-007”**.

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.

En cap cas l'estimació del consum serà vinculant, el VHIR abonarà les factures del servei realment prestat.

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

Clàusula 8^a. Responsable del contracte.

El responsable del contracte és la Sra. 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 9^a. 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 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 10^a. Criteris d'adjudicació.

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

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

**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.*

CRITERIS D'AVALUACIÓ AUTOMÀTICSFINS 20 PUNTS

Es valorarà de forma automàtica, de conformitat amb la fórmula següent:

$$P(N) = M \times (2 - N/B)$$

$P(N)$: Puntuació de l'oferta N

M : Puntuació màxima possible

B : Millor oferta presentada

N : Oferta a valorar

Els licitadors aportaran una declaració responsable en relació als criteris de valoració d'aquest apartat, i una relació dels treballs en el cas de l'experiència, en el [Sobre núm. 2](#).

- Reducció del termini per la gestió de les accions següents:
 - Benvinguda.....màxim 3 punts
 - Impagats.....màxim 3 punts
 - Actualització de dades.....màxim 2 punt
 - VISA-IBAN.....màxim 1 punt
 - Non-show.....màxim 1 punt
- Experiència prèvia de més de 10 anys amb entitats del tercer sector.....màxim 10 punts.

10.2 Criteris avaluables 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.

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

- Possibilitat de coordinar, gestionar i donar resposta de forma simultània a les varies accions informades a la clàusula 4 d'aquest plec tècnic en un mateix moment.....Fins a 8 punts.
- Presentació d'un pla organitzatiu per la gestió d'altres, baixes i modificacions de dades que comportin la gestió al mateix software. Es valorarà l'agilitat en la gestió del teleoperador que rep la trucada/correu.....Fins a 7 punts.
- Presentació d'informes mensuals amb el desglossament de la gestió realitzada pel mes informat, l'acumulat des d'inici de l'any natural i, un cop finalitzat l'any natural, l'informe resum de l'acció duta a terme durant tot l'any, de cada acció. Per valorar aquest punt caldrà que l'empresa licitadora presenti una proposta d'informe que contempli tot l'esmentat.....Fins a 5 punts.

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:

- Possibilitat de coordinar, gestionar i donar resposta de forma simultània a les varies accions informades a la clàusula 4 d'aquest plec tècnic en un mateix moment (4 punts).

- Presentació d'un pla organitzatiu per la gestió d'altres, baixes i modificacions de dades que comportin la gestió al mateix software. Es valorarà l'agilitat en la gestió del teleoperador que rep la trucada/correu (4 punts).
- Presentació d'informes mensuals amb el desglossament de la gestió realitzada pel mes informat, l'acumulat des d'inici de l'any natural i, un cop finalitzat l'any natural, l'informe resum de l'acció duta a terme durant tot l'any, de cada acció. Per valorar aquest punt caldrà que l'empresa licitadora presenti una proposta d'informe que contempli tot l'esmentat (3 punts).

Així doncs, existeixen dues opcions possibles respecte la funció d'aquest lliendar 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 lliendar 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 lliendar, 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.

Barcelona, a 11 d'abril de 2023

ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ
Sra. Montserrat Gimenez Prous
Gerent

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