

ACORD DE NECESSITAT, IDONEÏTAT I INSUFICIÈNCIA DE MEDIS DE L'EXPEDIENT DELS SERVEIS TELEMÀRQUETING I ATENCIÓ AL SOCI I DONANT DESTINAT A LA UNITAT DE MECENATGE DE LA FUNDACIÓ HOSPITAL UNIVERSITARI VALL HEBRON - INSTITUT DE RECERCA (VHIR).

2023-014 SERVEIS TELEMÀRQUETING/ ATENCIÓ AL SOCI I DONANT

La Sra. Sira Franquero Camps, Cap de la Unitat de Mecenatge de la Fundació Hospital Universitari Vall d'Hebron - Institut de Recerca (VHIR), proposa que s'incoï el corresponent expedient del servei de Telemàrqueting i d'atenció al soci i donants, destinat a la Unitat de Mecenatge de la Fundació Hospital Universitari Vall Hebron - Institut de Recerca (VHIR).

L'objecte del contracte quedarà dividit en els següents 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 la 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.
Per tal de que la seva consecució es produeixi amb èxit, posa de manifest la conveniència de disposar d'un servei 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 l'Institut de Recerca 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.** L'Institut de Recerca de Vall d'Hebron 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 directe 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.

El mandat del Patronat i de la Direcció del VHIR és el d'optimitzar la inversió en l'esmentat servei, tot assegurant la seva continuïtat i millora. Aquesta continuïtat es basa en cercar fórmules d'optimització del funcionament intern i de la gestió del mateix per empreses o entitats especialitzades i amb demostrada experiència en la matèria. S'ha optat per un model externalitzat de contractació d'un servei de Telemàrqueting i d'atenció al soci i donants, destinat a la Unitat de Mecenatge de la Fundació Hospital Universitari Vall Hebron - Institut de Recerca (VHIR).

En aquest sentit, per evitar qualsevol afectació i assegurar la seva continuïtat i optimització amb els requeriments específics i canviants en el sector de recerca d'excel·lència, s'ha pres la decisió de contractar la realització d'aquesta activitat a empreses especialitzades, les quals, disposen de medis addicionals per cobrir les prestacions de manera idònia.

El servei objecte del contracte tindrà una duració inicial d'un (1) any, sense possibilitat de prorrogar la prestació.

El pressupost màxim de la contractació aprovat, s'estableix en “**CINQUANTA DOS MIL EUROS**” (52.000,00€), IVA exclòs.

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

LOT 1: Servei de Telemàrqueting: El pressupost total màxim, relatiu l'any inicial del contracte, s'estableix en “QUARANTA DOS MIL EUROS” (42.000,00€), (IVA exclòs).

LOT 2: Servei d'atenció als socis i donants: El pressupost total màxim, relatiu l'any inicial del contracte, s'estableix en “DEU MIL EUROS” (10.000,00 €), (IVA exclòs).

Vista la necessitat de realitzar un procediment obert, de tramitació ordinària i regulació no harmonitzada segons criteris establerts a la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, per la qual es transposen al ordenament jurídic espanyol les Directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.

Pels motius exposats,

S'ACORDA:

- 1.- Encarregar l'inici de l'expedient per a la contractació d'un servei de Telemàrqueting i d'atenció al soci i donants, destinat a la Unitat de Mecenatge de la Fundació Hospital Universitari Vall Hebron - Institut de Recerca (VHIR), i es fixa el pressupost màxim de licitació en 52.000,00€ euros, IVA exclòs.
- 2.- Encarregar la certificació de existència de crèdit suficient per certificar que el VHIR disposa de consignació pressupostària suficient per a fer front a les despeses que se'n derivin del present expedient.
- 3.- Efectuar la redacció dels Plecs de Clàusules Administratives Particulars i de Prescripcions Tècniques que hauran d'ajustar-se als continguts establerts a l'esmentada Llei.

Barcelona, a data de la signatura electrònica

ÒRGAN DE CONTRACTACIÓ

Sra. Montserrat Giménez Prous

Gerent

Fundació Hospital Universitari

Vall Hebron – Institut de Recerca (VHIR)

RESPONSABLE

Sra. Sira Franquero Camps

Cap Unitat de Mecenatge

Fundació Hospital Universitari Vall

Hebron - Institut de Recerca (VHIR)