

INFORME TÈCNIC DE VALORACIÓ DE LES OFERTES AVALUABLES MITJANÇANT CRITERIS SUBJECTES A JUDICI DE VALOR DEL CONTRACTE RELATIU AL 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

Lot 1: Servei de Telemàrqueting

En data 7 de juliol de 2023 s'ha procedit a valorar, segons els criteris establerts a les bases del concurs, les ofertes presentades per les empreses participants en el present procés de licitació relatiu al **“servei de Telemàrqueting i d'atenció al soci i donants, destinat a la Unitat de Mecanatge de la Fundació Hospital Universitari Vall Hebron - Institut de Recerca (VHIR)”**.

La licitació objecte d'aquesta acta, va ser publicada al perfil del contractant de la nostre web en data 09 de juny de 2023, i la data màxima per a la presentació d'ofertes segons els terminis mínims que contempla la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, va finalitzar el passat 24 de juny de 2023 a les 20:00h.

Tal i com es va fer constar en l'Acta de Constitució de la Mesa de Contractació i d'Obertura del Sobre núm. 1 de data 26 de juny de 2023, la documentació presentada per Datem Group España, SAU no contenia defectes esmenables. No obstant, l'empresa licitadora Mail Mark, S.L. contenia defectes esmenables, que van ser esmenats en temps i forma.

El 03 de juliol de 2023, va procedir-se a la realització de l'obertura del sobre amb les ofertes avaluable mitjançant criteris subjectes a judici de valor, tal i com es va fer constar en l'Acta de Constitució de la Mesa de Contractació i d'Obertura del Sobre núm. 2.

Tot seguit, es detalla la puntuació i motivació de les ofertes, que s'ha anat reproduint tenint en compte les especificacions contemplades al Plec de Clàusules Administratives Particulars, d'acord amb el quadre de puntuacions següent:

Criteris avaluable mitjançant judicis de valor.....(MÀXIM 49 punts)

Es valorarà la proposició tècnica en relació als criteris sotmesos a judici de valor d'acord amb els valors numèrics establerts per a cada criteri i subcriteri en el Plec de Clàusules Administratives Particulars i el Plec de Prescripcions Tècniques, i posteriorment s'ordenaran les diferents propostes valorades per ordre decreixent, i s'aplicarà la fórmula següent, per obtenir la puntuació:

$$P_{op} = P \times \frac{VT_{op}}{VT_{mv}}$$

P_{op} = Puntuació d l'oferta a Puntuar

P = Puntuació del criteri

VT_{op} = Valoració Tècnica de l'Oferta que es 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.

El licitador haurà de presentar la següent oferta al **Sobre núm. 2 (oferta tècnica)** que serà objecte de valoració, amb els següents continguts mínims i puntuacions corresponents:

- a. Formació per capacitar als teleoperadors que participaran a les campanyes del VHIR. Es valorarà que l'empresa licitadora faci formacions inicials sobre el VHIR als teleoperadors amb el següent contingut: valors del VHIR, ús de llenguatge, contingut de les accions, explicació dels argumentaris que el VHIR enviarà a l'empresa licitadora segons la campanya, etc..... 7 punts
- b. Possibilitat de coordinar, gestionar i donar resposta a diverses campanyes de forma simultània informades a la Clàusula 4 d'aquest plec tècnic..... 10 punts
- c. Presentació de més de 10 anys d'experiència en campanyes de telemàrqueting de captació de nous socis i donatius puntuals. Es valorarà rebre exemples concrets i exitosos d'altres organitzacions..... 16 punts
- d. Garantir que els teleoperadors entenen, parlen i escriuen correctament el català.....16 punts
Es valorarà el nivell parlat i/o de comprensió de català del personal que executi el servei, és a dir, contra més nivell parlat i/o escrit de la llengua catalana, major puntuació. Caldrà fer arribar documentació que acrediti el nivell de la llengua catalana.

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:

- a. Formació per capacitar als teleoperadors que participaran a les campanyes del VHIR (4 punts).
- b. Possibilitat de coordinar, gestionar i donar resposta a diverses campanyes de forma simultània informades a la Clàusula 4 d'aquest plec tècnic (5 punts).
- c. Presentació de més de 10 anys d'experiència en campanyes de telemàrqueting de captació de nous socis i donatius puntuals (8 punts).
- d. Garantir que els teleoperadors entenen, parlen i escriuen correctament el català (8 punts).

Així doncs, existeixen dues opcions possibles respecte la funció d'aquest llindar 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 llindar 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 llindar, 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 vint-i-quatre (24) punts en la proposta** relativa als criteris quantificables segons judicis de valor. En cas contrari serà exclòs.

OFERTA TÈCNICA

1. Criteris avaluables mitjançant judicis de valor.....Màxim 49 punts

- Formació per capacitar als teleoperadors que participaran a les campanyes del VHIR. Es valorarà que l'empresa licitadora faci formacions inicials sobre el VHIR als teleoperadors amb el següent contingut: valors del VHIR, ús de llenguatge, contingut de les accions, explicació dels argumentaris que el VHIR enviarà a l'empresa licitadora segons la campanya, etc. (fins a 7 punts).

	Datem Group España, SAU	Mail Mark, S.L.
Formació per capacitar als teleoperadors que participaran a les campanyes del VHIR. Fins a 7 punts	7	0

Justificació de les valoracions:

Es puntua a Datem Group España, SAU amb la màxima puntuació de 7 punts perquè en el seu informe explica molt detalladament el tipus de formació que plantegen pel seu equip i que s'ajusta als requisits demanats.

Es puntua a Mail Mark, SL amb 0 punts perquè no respon a les necessitats del plec tècnic. No s'esmena res sobre la formació inicial ni continuada sobre les campanyes del VHIR, parlem més d'una formació interna, de la seva empresa cap al seu equip de treballadors/es.

- Possibilitat de coordinar, gestionar i donar resposta a diverses campanyes de forma simultània informades a la Clàusula 4 d'aquest plec tècnic. (fins a 10 punts).

	Datem Group España, SAU	Mail Mark, S.L.
Possibilitat de coordinar, gestionar i donar resposta a diverses campanyes de forma simultània informades a la Clàusula 4 d'aquest plec tècnic. Fins a 10 punts	10	0

Justificació de les valoracions:

Es puntua a Datem Group España, SAU amb la màxima puntuació de 10 punts perquè especifica que gràcies a la planificació i gestió dels seus equips poden gestionar simultàniament campanyes d'emissió, cada una amb el seu volum, objectiu, fitxers,... (pàg. 27)

Es puntua a Mail Mark, SL amb 0 punts perquè no respon a les necessitats del plec tècnic. No expliquen res sobre la possibilitat de coordinar diferents campanyes de captació de socis/donants de forma simultània.

- Presentació de més de 10 anys d'experiència en campanyes de telemàrqueting de captació de nous socis i donatius puntuals. Es valorarà rebre exemples concrets i exitosos d'altres organitzacions (fins a 16 punts).

	Datem Group España, SAU	Mail Mark, S.L.
Presentació de més de 10 anys d'experiència en campanyes de telemàrqueting de captació de nous socis i donatius puntuals. Fins a 16 punts	16	0

Justificació de les valoracions:

Es puntua a Datem Group España, SAU amb la màxima puntuació de 16 punts perquè explica, molt explícitament, el total d'any que porta treballant amb diferents organitzacions.

Es puntua a Mail Mark, SL amb 0 punts perquè no respon a les necessitats del plec tècnic. Tenen experiència en atenció a la ciutadania a través d'un call center però no esmenen res sobre atenció a socis i donants que, al cap i a la fi, és el nostre públic.

- Garantir que els teleoperadors entenen, parlen i escriuen correctament el català. (fins a 16 punts).

	Datem Group España, SAU	Mail Mark, S.L.
Garantir que els teleoperadors entenen, parlen i escriuen correctament el català. Fins a 16 punts	16	16

Justificació de les valoracions:

Es puntua a les dues empreses licitadores amb la màxima puntuació perquè especifiquen que el seu equip parla i escriu català.

Conseqüentment el quadre de puntuació pel que respecta als criteris de judici de valor queda de la següent manera:

QUADRE DE JUDICI DE VALOR	
Empresa licitadora:	49% - Judici de Valor
Datem Group España, SAU	49
Mail Mark, S.L.	16

Una vegada valorada les empreses licitadores i ordenada la puntuació en ordre decreixent, es procedeix a aplicar la següent fórmula per a obtenir la puntuació de cada ítem valorat,

$$P_{op} = P \times \frac{VT_{op}}{VT_{mv}}$$

P_{op} = Puntuació d l'oferta a Puntuar

P = Puntuació del criteri

VT_{op} = Valoració Tècnica de l'Oferta que es Puntua

a. Formació per capacitar als teleoperadors que participaran a les campanyes del VHIR (4 punts).

	Datem Group España, SAU	Mail Mark, S.L.
Formació per capacitar als teleoperadors que participaran a les campanyes del VHIR. Fins a 7 punts	7	0

b. Possibilitat de coordinar, gestionar i donar resposta a vàries campanyes de forma simultània informades a la Clàusula 4 d'aquest plec tècnic (5 punts).

	Datem Group España, SAU	Mail Mark, S.L.
Possibilitat de coordinar, gestionar i donar resposta a vàries campanyes de forma	10	0

simultània informades a la Clàusula 4 d'aquest plec tècnic. Fins a 10 punts		
---	--	--

c. Presentació de més de 10 anys d'experiència en campanyes de telemàrqueting de captació de nous socis i donatius puntuals (8 punts).

	Datem Group España, SAU	Mail Mark, S.L.
Presentació de més de 10 anys d'experiència en campanyes de telemàrqueting de captació de nous socis i donatius puntuals. Fins a 16 punts	16	0

d. Garantir que els teleoperadors entenen, parlen i escriuen correctament el català. (8 punts).

	Datem Group España, SAU	Mail Mark, S.L.
Garantir que els teleoperadors entenen, parlen i escriuen correctament el català. Fins a 16 punts	16	16

Consegüentment, el quadre de puntuacions definitiu pel que respecta als criteris de judici de valor queda de la següent manera, després d'aplicar la fórmula,

QUADRE DEFINITIU DE JUDICI DE VALOR	
Empresa licitadora:	49% - Judici de Valor
Datem Group España, SAU	49
Mail Mark, S.L.	16

A continuació, es detalla el quadre de puntuacions pel que fa referència a les ofertes tècniques, el qual s'acabarà de completar amb la part econòmica presentada per cada empresa, una vegada tingui lloc l'obertura pública del sobre núm. 3, que serà el pròxim 12 de juliol de 2023, a les 09:00h, mitjançant Microsoft Teams amb l'eina de Sobre Digital, tal com s'anuncia en les bases de la present licitació publicades en la web del VHIR.

QUADRE DE PUNTUACIONS

Ofertes presentades:	Oferta econòmica	51%			49%	
		Fórmules automàtiques			Judicis de valor	
		BI	IVA	TOTAL	TOTAL	
Datem Group España, SAU					49	
Mail Mark, S.L.					16	

Que l'empresa licitadora **Mail Mark, S.L.** no obté la puntuació mínima de 24 punts relativa als criteris quantificables segons judicis de valor, per tal de poder ser adjudicatari. Per tant, es proposa que sigui exclosa de la licitació.

Barcelona, 07 de juliol de 2023.

RESPONSABLE**Sra. Sira Franquero**

Cap de la Unitat de Mecenatge

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