

**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 2: Servei d'atenció als socis i donants.**

En data 12 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 avaluables 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 avaluables mitjançant judicis de valor.....(MÀXIM 20 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.

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 (5 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 (4 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 dotze (12) 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 20 punts

- 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).

	<b>Datem Group España, SAU</b>	<b>Mail Mark, S.L.</b>
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 <b>Fins a 8 punts</b>	<b>8</b>	<b>0</b>

#### Justificació de les valoracions:

Es puntua amb 0 punts a l'empresa Mail Mark, SL no fa referència a cap de les accions que apareixen a la clàusula 4 del plec tècnic.

L'empresa DATEM GROUP ESPAÑA, SAU obté 8 punts ja que especifica clarament en la seva proposta que pot coordinar simultàniament varies campanyes: *"Datem, a través del seu grup de coordinadores i d'una excel·lent planificació i gestió dels equips, poden coordinar simultàniament varies campanyes d'emissió, cada una amb el seu volum, objectiu, fitxers, calendari i altres característiques pròpies (benvinguda, agraïment, actualització de dades, targetes caducades, etc)."*

- 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).

	Datem Group España, SAU	Mail Mark, S.L.
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. <b>Fins a 7 punts</b>	<b>6</b>	<b>0</b>

#### **Justificació de les valoracions:**

Es puntua amb 0 punts a l'empresa Mail Mark, SL perquè no es presenta cap pla organitzatiu que es requeria al plec tècnic.

Es valora amb 6 punts DATEM GROUP ESPAÑA ja que especifica com serà la gestió de les modificacions de dades, exposant que se seguirà un pla organitzatiu (tot i que no es detalla) "*Tant la gestió dels agents com dels analistes seguiran un pla organitzatiu i un protocol intern consensuat amb VHIR.*"

- 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 (5 punts)

	Datem Group España, SAU	Mail Mark, S.L.
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 <b>Fins a 5 punts</b>	<b>5</b>	<b>0</b>

### Justificació de les valoracions:

Es puntua amb 0 punts a l'empresa Mail Mark, SL perquè no es presenta cap model d'informe justificatiu que es requeria al plec tècnic.

Datem Group España SAU obté els 5 punts ja que especifica que farà informes i com seran aquests: *“Els informes tindran el format acordat amb VHIR, contenint els indicadors que es requereixin, i s'entregaran amb la freqüència que es necessiti (normalment setmanal). Cada emissió tindrà el seu propi informe de seguiment, i podrà contenir tant la informació diària, setmanal, mensual i l'acumulat anual.”*

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:	20% - Judici de Valor
Datem Group España, SAU	19
Mail Mark, S.L.	0

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. **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 4 punts).**

	Datem Group España, SAU	Mail Mark, S.L.
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. <b>Fins a 8 punts</b>	8	0

- b. **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 (5 punts).**

	<b>Datem Group España, SAU</b>	<b>Mail Mark, S.L.</b>
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. <b>Fins a 7 punts</b>	<b>7</b>	<b>0</b>

- c. **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. (4 punts).**

	<b>Datem Group España, SAU</b>	<b>Mail Mark, S.L.</b>
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. <b>Fins a 5 punts</b>	<b>5</b>	<b>0</b>

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:	20% - Judici de Valor
Datem Group España, SAU	20
Mail Mark, S.L.	0

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 13:00h, 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	80%			20%	
		Fórmules automàtiques			Judicis de valor	
		BI	IVA	TOTAL	TOTAL	
Datem Group España, SAU					20	
Mail Mark, S.L.					0	

Que l'empresa licitadora **Mail Mark, S.L.** no obté la puntuació mínima de 12 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, 12 de juliol de 2023.

#### RESPONSABLE

**Sra. Sira Franquero**

Cap de la Unitat de Mecenatge

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