

INFORME DE NECESSITAT, PER A DUR A TERME ELS 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).

2024-022 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 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).

El present objecte de la licitació quedarà dividit en dos (2) 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 l'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. Així com el servei de tractament de dades de manera ocasional.

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 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 directa 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.

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.

La prestació dels serveis objecte de la present licitació tindrà una durada inicial fins a data 31 de desembre de 2024, amb possibilitat de prorrogar la prestació dels serveis de dos (2) anys més, d'any en any. La data d'inici del contracte tant del Lot 1 com del Lot 2 serà la data de l'acta d'inici del servei.

El pressupost total de licitació és de "TRENTA-QUATRE MIL CINC-CENTS EUROS" (34.500,00€), IVA exclòs, que queda desglossat de la següent manera:

- Per al LOT 1, en "TRENTA MIL EUROS" (30.000,00€) (IVA exclòs).
- Per al LOT 2, en "QUATRE MIL CINC-CENTS EUROS" (4.500,00 €) (IVA exclòs).

Pels motius exposats,

SE SOL·LICITA:

1.- Encarregar l'inici de l'expedient contractació dels serveis 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), per pressupost màxim de licitació de 34.500,00 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.

Barcelona, a la data de la signatura electrònica.

RESPONSABLE

Sra. Sira Franquero Camps

Cap de la Unitat de Mecenatge

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