

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

Lot 1: Servei de Telemàrqueting

En data 23 de maig de 2024 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 a la "**servei de Telemàrqueting i d'atenció al soci i donants, destinat a la Unitat de Mecematge de la Fundació Hospital Universitari Vall Hebron - Institut de Recerca (VHIR), dividit en lots**".

La licitació objecte d'aquesta acta, va ser publicada al perfil del contractant de la nostre web en data 23 d'abril de 2024, 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 08 de maig de 2024 a les 11:00h.

El 17 de maig de 2024, 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 49 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 formula següent per obtenir la puntuació,

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

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

P= **P**untuació del criteri

VT_{op} = **V**aloració **T**ècnica de l'**O**ferta que es **P**untua

VT_{mv} = **V**aloració **T**ècnica de l'oferta **M**illor **V**alorada

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 B (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 vàries 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 (3,5 punts).
- 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).
- 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 lliandar 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 lliandar 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 lliandar, 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

	DATEM GROUP ESPAÑA SAU
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	7
Possibilitat de coordinar, gestionar i donar resposta a varies campanyes de forma simultània informades a la Clàusula 4 d'aquest plec tècnic. Fins a 10 punts	10
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	16
Garantir que els teleoperadors entenen, parlen i escriuen correctament el català. 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,	16

major puntuació. Caldrà fer arribar documentació que acrediti el nivell de la llengua catalana.	
---	--

Fins a 16 punts

Justificació de les valoracions:

Se li dona la màxima puntuació a tots els apartats pels següents motius:

- L'empresa licitadora expressa explícitament que formen i motiven a tot l'equip de teleoperadors/es a l'inici de cada campanya i, de seguidament.
- Demostren que poden gestionar més de 4 campanyes alhora de telemàrqueting (captació de nous socis, donatius puntuals, augment de quota,...)
- L'empresa licitadora 20 anys d'experiència en captació telefònica. Per tant, supera els 10 que demanem a la licitació. A més, llista les campanyes i per quines organitzacions treballa i ha treballat.
- Acrediten que totes les persones que treballaran per campanyes del VHIR sabran parlar i escriure correctament el català.

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

QUADRE DEFINITIU DE JUDICI DE VALOR	
Empreses licitadores:	49% - Judici de Valor
DATEM GROUP ESPAÑA SAU	49

En aquest cas només es valorarà una empresa licitadora, la fórmula presentada al principi de l'Informe de Valoració Tècnica no serà aplicable, serà suficient amb els resultats obtinguts després de realitzar la valoració subjectiva per part del responsable.

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 28 de maig de 2024 a les 12:00h, 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							
		20%		31%		49 %	
Ofertes presentades:		Oferta econòmica		Oferta econòmica		Criteris d'avaluació automàtics	
		IVA		TOTAL		Judici de valor	
		BI		TOTAL		TOTAL	
DATEM GROUP ESPAÑA SAU						49	

Barcelona, 23 de maig de 2024.

RESPONSABLE

Sra. Sira Franquero

Cap de la Unitat de Mecenatge del VHIR

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