

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 2: Servei d'atenció als socis i donants.

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 Mecenatge 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 20 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 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 (3,5 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 (2,5 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

	DATEM GROUP ESPAÑA SAU
<p>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.</p> <p style="text-align: right;">Fins a 8 punts</p>	8
<p>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.</p> <p style="text-align: right;">Fins a 7 punts</p>	5
<p>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.</p> <p style="text-align: right;">Fins a 5 punts</p>	5

Justificació de les valoracions:

Valorem el punt 1 amb la màxima puntuació perquè l'empresa licitadora demostra que pot gestionar i coordinar varies campanyes de forma simultània amb més de 20 anys d'experiència. Campanyes com: impagats, benvinguda, reactivació de baixes, etc.

Valorem amb 5 punts el segon apartat perquè, tot i que s'exposa un pla organitzatiu anual amb les diferents campanyes marcades en un calendari, no s'explica l'agilitat dels teleoperadors en el moment de treballar/gestionar les trucades.

En el tercer i, últim punt, donem la totalitat dels 5 punts perquè compleixen les peticions del VHIR. L'empresa licitadora ensenya un exemple d'un informe de campanya on es pot filtrar els resultats acumulats de tot l'any i de totes les campanyes.

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:	20% - Judici de Valor
DATEM GROUP ESPAÑA SAU	18

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							
		60%			20%	20 %	
Ofertes presentades:	Oferta econòmica	Oferta econòmica			Criteris d'avaluació automàtics	Judici de valor	
		BI	IVA	TOTAL		TOTAL	
DATEM GROUP ESPAÑA SAU						18	18

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)