

INFORME TÈCNIC DE VALORACIÓ DE LES OFERTES AVALUABLES MITJANÇANT CRITERIS SUBJECTES A JUDICI DE VALOR DEL CONTRACTE RELATIU ALS SERVEIS TELEMÀRQUETING DESTINAT A LA UNITAT DE MECENATGE DE LA FUNDACIÓ HOSPITAL UNIVERSITARI VALL HEBRON - INSTITUT DE RECERCA (VHIR).

2024-052 SERVEIS TELEMÀRQUETING

En data 09 d'octubre 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 al s servei de Telemàrqueting 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 06 de setembre 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 25 de setembre de 2024 a les 10:00h.

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 setembre de 2024, la documentació presentada per les empreses licitadores no contenia defectes esmenables, per tant, van ser admeses al procediment.

El 04 d'octubre 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:

2. Criteris avaluables 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 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 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 (3,5 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

	Mail Mark, S.L.	Datem Groupe Spain, SA
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	0	7
Possibilitat de coordinar, gestionar i donar resposta a varies campanyes de forma simultània informades a la Clàusula 4 d'aquest plec tècnic. 10 punts	0	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. 16 punts	0	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, major puntuació. Caldrà fer arribar documentació que acrediti el nivell de la llengua catalana. 16 punts	0	11

Justificació de les valoracions:

A Mail Mark, SL li hem de donar 0 punts a tots els casos perquè, en cap cas, respon a les necessitats que demanem als objectes de puntuació.

Parlen de formació però interna, no expressa del VHIR.

No presenten 10 anys, en cap cas, amb ONGs. Han treballat amb ANESVAD però poc temps i amb una metodologia que el VHIR no necessita (tanquen col·laboracions fetes prèviament a través del canal de face-to-face. Ells no generen altes de forma autònoma).

En cap cas exposen el nivell de català, sent una condició que el VHIR demana expressament. Tampoc cap documentació que ho acrediti.

En canvi, DATEM GROUPE SPAIN, SL:

- **Al primer punt li donem la màxima puntuació perquè exposa el següent:** *Datem es responsabilitzarà de que tot l'equip hagi rebut una completa formació i capacitat, tant pel que fa a l'entitat i els seus valors, dels objectius de la campanya, de l'argumentari a seguir, de l'ús del llenguatge a emprar, i tots els recursos que necessitaran per dur a terme l'emissió de forma satisfactòria i segons les demandes i requeriments que plantegi VHIR.*
- **Al segon punt donem la màxima puntuació perquè exposa el següent:** *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 (campanyes d'augment de quotes, de recuperació de baixes, de petició de donatius puntuals, conversió de donants a socis, conversió de leads, impagats, etc)*
- **Al tercer punt, també donem la màxima puntuació perquè:** *Datem té una experiència de més de 20 anys en campanyes de telemàrqueting de captació de nous socis i donatius puntuals, per nombroses organitzacions així com tota tipologia d'accions de Fidelity a Socis.*
- **En l'últim punt no podem donar la màxima puntuació perquè tot i que:** *L'equip d'agents que gestionaran les trucades de VHIR entenen, parlen i escriuen correctament el català. L'empresa no envia cap certificat que ho acrediti.*

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

QUADRE DE JUDICI DE VALOR	
Empreses licitadores:	49% - Judici de Valor
Mail Mark, S.L.	0
Datem Groupe Spain, SA	44

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

	Mail Mark, S.L.	Datem Groupe Spain, SA
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	0	7

argumentaris que el VHIR enviarà a l'empresa licitadora segons la campanya, etc. 7 punts		
Possibilitat de coordinar, gestionar i donar resposta a varies campanyes de forma simultània informades a la Clàusula 4 d'aquest plec tècnic. 10 punts	0	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. 16 punts	0	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, major puntuació. Caldrà fer arribar documentació que acrediti el nivell de la llengua catalana. 16 punts	0	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	
Empreses licitadores:	49% - Judici de Valor
Mail Mark, S.L.	0
Datem Groupe Spain, SA	49

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 15 d'octubre de 2024 a les 11:30h, 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	20%		31%		49%	
		Oferta econòmica	Criteris d'avaluació automàtics		Judici de valor		
BI		IVA		TOTAL		TOTAL	
Mail Mark, S.L.						0	

Datem Groupe Spain, SA						49	
-----------------------------------	--	--	--	--	--	----	--

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

Barcelona, 09 d'octubre de 2024

RESPONSABLE

Sra. Sira Franquero Camps

Cap de la Unitat de Mecenatge

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