



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SERVEIS PER A LA CONTRACTACIÓ DE DUES CAMPANYES DE CAPTACIÓ DE FONDS DESTINAT A LA UNITAT DE MECENATGE DE LA FUNDACIÓ HOSPITAL UNIVERSITARI VALL HEBRON- INSTITUT DE RECERCA (VHIR) A ADJUDICAR MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT.

2014-004 CAMPANYES FUNDRAISING

Pressupost màxim de licitació:

El pressupost total màxim per aquesta licitació, és de "CENT CINQUANTA-MIL EUROS" (150.000'00€), més "TRENTA-UN MIL CINC-CENTS EUROS" (31.500'00€) d'IVA, el que fa un total de "CENT VUITANTA-UN MIL CINC-CENTS EUROS" (181.500'00€).

Es tracta d'un import molt estimat, calculat a l'alça i, a partir de l'èxit obtingut en la primera campanya de fundraising realitzada per la Unitat de Mecenatge de la Fundació Hospital Universitari Vall Hebron- Institut de Recerca (d'ara en endavant VHIR), a finals de 2013.

El VHIR abonarà a l'empresa adjudicatària de la present contractació la part que li correspongui en funció del nombre de socis captats i d'acord amb el que estableix el punt número 4 del present Plec de Prescripcions Tècniques.

1. OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ.

Actualment el VHIR precisa la contractació d'un servei de captació de fons "face to face", que ens permeti no només la obtenció de socis amb un compromís de continuïtat sinó també la d'establir una via de comunicació de la organització amb l'exterior.

Segons el calendari de la Unitat de Mecenatge del VHIR, el més òptim serà de poder-ho dur a terme a través de dues campanyes de fundraising, per tal de poder obtenir fons econòmics per desenvolupar i gestionar els projectes propis del VHIR com ara la formació de nous investigadors, programes de recerca en salut, i activitats de divulgació científica en benefici de tota la societat.

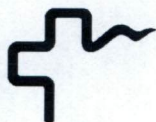
L'objecte d'aquesta licitació, per tant, és la contractació d'un proveïdor que dugui a terme dues campanyes de fundraising al llarg de l'any 2014, concentrades en els següents períodes:

- La primera campanya cal que es dugui a terme durant els mesos de Maig-Juny 2014.
- I la segona, durant els mesos d'octubre, novembre i desembre 2014.
- Si per causes que ara desconeixem aquests períodes s'haguessin de modificar, es notificaria a l'empresa adjudicatària els nous calendaris de campanya.

L'empresa adjudicatària haurà d'estar en contacte directe amb la Sra. Carmen Netzel, cap de la Unitat de Mecenatge del VHIR, ja que:

- Aquest servei es durà a terme dins del recinte Hospitalari Vall Hebron, en els punts que es determinin més adients per a la captació i realització d'aquestes campanyes, seguint les seves indicacions.

4



- Els imports de les quotes mensuals o anuals dels futurs socis seran fixats pel VHIR i sota les directrius de la Cap d'Unitat de Mecenatge.
- La Sra. Carmen Netzel participarà, juntament amb el Responsable d'Equip/Coordinador que designi l'empresa adjudicatària i els instructors, en la formació inicial dels captadors.
 - Aquesta formació previsiblement tindrà una durada aproximada de dos dies de duració, i servirà per poder explicar quin és l'objectiu principal del VHIR, sota quins paràmetres i normes de qualitat cal dur-ho a terme, així com els principis bàsics de l'organització, el tipus de discurs, l'estructura de treball, i tot el que es consideri important explicar per poder realitzar satisfactòriament la captació.
 - Els captadors per tant hauran de prestar el servei utilitzant els coneixements i respectant les normes del VHIR.
- Un cop finalitzada la formació inicial, caldrà establir uns calendaris de seguiment que permetin poder organitzar, una:
 - Formació setmanal, amb els diversos equips de treball, per tal d'obtenir un feedback continu, resoldre possible dubtes, incidències, mirar si convé la modificació d'algun punt que es considerin oportú i veure l'evolució de la campanya sobre la que s'estigui treballant.
 - Formació mensual: Reunió d'avaluació de l'equip, juntament amb el Responsable d'Equip/Coordinador.
 - Els equips de captació:
 - Tindran un perfil prèviament definit per l'organització, i treballaran en torns amb un màxim de 3 persones en presència.
 - Estaran perfectament identificats en tot moment.
 - Estaran ubicats en les zones d'elevat flux de persones.
 - S'identificaran plenament amb l'organització i les seves causes.
 - Hauran de respectar totes les normes del VHIR i el codi ètic de l'Associació Espanyola de Fundraising (APFr) durant la vigència d'aquesta licitació.
 - Realitzaran la captació de socis en representació del VHIR.

2. MATERIAL DE TREBALL:

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició dels equips de captadors/es, els materials imprescindibles per dur a terme el servei contractat, es a dir:

- Proporcionar la credencial amb les dades del captador, així com tot el material que sigui necessari (prèvia aprovació per part de la Unitat de Mecenatge del VHIR), com:
 - Peto identificador de l'organització.
 - Els formularis d'adhesió i registre de les dades del futur soci.



- Fulletó d'agraïment, que serà lliurat al soci com a primera mostra de fidelització.
- Carta d'agraïment al captador, signat per VHIR.
- Fitxa de mínims (inclou un decàleg de qualitat amb pautes bàsiques sobre el seu treball).
- Principis de captació.
- Material de presentació de l'organització.

3. PROCÈS DE CAPTACIÓ

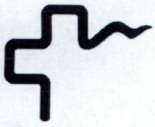
- a) Un cop lliurat l'original del formulari amb les dades, a continuació, l'empresa adjudicatària enviarà al soci un SMS de benvinguda. Aquesta acció permetrà a la vegada verificar també el número de telèfon i serà per tant, la primera eina de fidelització, ja que el nou soci pot comprovar la veracitat de la campanya i, alhora rep una imatge eficient i professional per part del VHIR.
- b) En les 48 hores següents, el soci haurà de rebre una trucada del "call center" de l'empresa adjudicatària per verificar la validesa de les dades registrades en el formulari d'adhesió. En aquesta trucada cal confirmar les dades més importants com, el nom del soci, el seu DNI, dades de contacte, l'import de la donació, la periodicitat i les dades bancàries, així com verificar que el soci comprén i accepta el compromís de continuïtat amb el VHIR.
- c) Un cop donat d'alta el registre del nou soci, l'empresa adjudicatària enviarà una carta d'agraïment i verificació del compromís del soci, pel que fa a l'aportació mensual i les dades bancàries pel cobrament dels rebuts.
- d) És requisit indispensable que l'empresa adjudicatària proporcioni un espai "intranet" al VHIR, amb accés personalitzat (nom d'usuari i contrasenya) a aquesta "intranet de **Fundraising**", per a poder tenir sempre informació permanentment actualitzada sobre l'estat dels processos de captació, base de dades dels socis captats, incidències, portant a un nivell màxim la comunicació i transparència per d'ambdues parts.
- e) L'empresa adjudicatària serà l'encarregada del tractament de que les dades que es recopilin es faci conforme a la "Llei Orgànica 15/1999 de 13 de desembre de Protecció de dades de Caràcter Personal (la LODP).

4. CONTRAPRESTACIÓ

OPCIÓ A)

L'empresa adjudicatària serà retribuïda per soci captat, segons els següents paràmetres:

- Per cada soci captat per un període no inferior a 12 mesos, s'abonarà i per una única vegada la quantitat que resulti de calcular la quota mensual pels 10 primers mesos.
 - Oferta que el licitador podrà millorar disminuint el nombre de mesos retribuïts per soci captat.



En cas de produir-se devolucions dels rebuts presentats al cobrament per part del VHIR, l'empresa adjudicatària gestionarà les incidències i, en el termini de 10 setmanes, es resoldran aquestes de la següent manera:

- Baixa del soci no serà retribuit.
- Confirmació alta del soci, serà retribuit com s'indica en el primer paràgraf d'aquesta opció A.

OPCIÓ B)

Un cop transcorregut el període de 10 setmanes per resoldre les incidències per devolucions de rebuts, si es produeix baixa del soci, es resoldrà de la següent manera:

- Si la baixa es produeix dins dels primers **3 mesos** per raons personals i/o econòmiques l'empresa adjudicatària retornarà al VHIR el 60% del l'import inicialment retribuit.
- Si la baixa es produeix dins dels primers **6 mesos** per raons personals i/o econòmiques l'empresa adjudicatària retornarà al VHIR el 30% del l'import inicialment retribuit.

OPCIÓ C)

En cas de captar socis que volen de forma puntual contribuir al VHIR per alguna de les causes o projectes de recerca de salut, o socis que no volen contribuir per un període de com a mínim de 12 mesos no serà retribuit.

NOTA: cada registre d'alta de soci serà retribuit per un import màxim de 1,85€ (preu que l'empresa adjudicatària podrà millorar).

TERMINIS PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI:

La prestació dels serveis objecte d'aquesta licitació tindrà una duració estimada de com a màxim un (1) any, que començarà a comptar a partir del dia següent a la signatura del contracte.

MILLORES ADDICIONALS:

Experiència prèvia en la prestació de serveis similars als que es requereixen en l'objecte d'aquesta licitació, i per un període no inferior a **7 anys**.

Barcelona, a 11 de març de 2014.