



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DE SERVEIS PER A LA CONTRACTACIÓ DE DUES CAMPANYES DE CAPTACIÓ DE FONDS PER AL 2015 (FACE - TO - FACE) DESTINAT A LA UNITAT DE MECENATGE DE LA FUNDACIÓ HOSPITAL UNIVERSITARI VALL HEBRON -INSTITUT DE RECERCA (VHIR) A ADJUDICAR MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT.**

**2015-001 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 les primeres campanyes de "face-to-face" realitzades per la Unitat de Mecanatge de la Fundació Hospital Universitari Vall Hebron - Institut de Recerca (d'ara en endavant VHIR), entre finals de 2013 i durant l'any 2014.

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 8 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 l'obtenció de socis amb un compromís de continuïtat sinó també l'establiment d'una via de comunicació de l'organització amb l'exterior.

Segons el calendari de la Unitat de Mecanatge del VHIR, el més òptim serà de poder-ho dur a terme a través de dues campanyes de "face-to-face", 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 "face-to-face" al llarg de l'any 2015, concentrades en els següents períodes:

- La primera campanya cal que es dugui a terme durant els mesos de març i abril 2015.
- I la segona, durant els mesos d'octubre i novembre de 2015.
- Si per causes que ara desconeixem aquests períodes s'haguessin de modificar, es notificaria a l'empresa adjudicatària els nous calendaris de campanya.

Es requereix aportar 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**.



L'empresa adjudicatària haurà d'estar en contacte directe amb la Responsable 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.
- Els imports de les quotes periòdiques dels futurs socis seran fixats per ells mateixos, donat que la donació que realitzen és d'una manera totalment lliure i altruista.

## **2. REQUISITS DELS 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 de Professionals de Fundraising (APFr) durant la vigència d'aquesta licitació.
- Realitzaran la captació de socis en representació del VHIR.

## **3. FORMACIÓ I SEGUIMENT:**

- Formació inicial dels captadors:
  - La Responsable de la Unitat de Mecenatge 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 d'entre 1 i 2 dies 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.
- Reunions de seguiment:
  - **Reunió de seguiment setmanal:** amb els diversos equips de treball, per tal d'obtenir un feed-back continu, resoldre possibles dubtes, incidències, valorar si convé la modificació d'algun punt que es considerin oportú i veure l'evolució de la campanya sobre la que s'estigui treballant.
  - **Reunió de seguiment mensual:** Reunió d'avaluació de l'equip, juntament amb el Responsable d'Equip/Coordinador.



#### **4. 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 (prèvia aprovació per part de la Unitat de Mecenatge del VHIR), és a dir:

- Proporcionar la credencial amb les dades del captador
- Fitxa de mínims (inclou un decàleg de qualitat amb pautes bàsiques sobre el seu treball).
- Principis de captació.
- Material de presentació de l'organització.

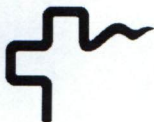
El VHIR posarà a disposició dels equips de captadors/es els materials següents:

- Proporcionar les taules i la pancarta desplegable identificativa de la campanya,
- Peto identificador de l'organització.
- Els formularis d'adhesió i registre de les dades del futur soci.
- Fullletó d'agraïment, que serà lliurat al soci com a primera mostra de fidelització.
- Carta d'agraïment al captador, signat per VHIR.
- Carta de benvinguda i validació de dades al soci.

El VHIR haurà d'aprovar el material on aparegui la seva imatge, logo o sigui esmentat per l'empresa adjudicatària.

#### **5. PROCÈS DE CAPTACIÓ**

- a) L'empresa adjudicatària demanarà als possibles socis que signin els formularis d'adhesió a favor del VHIR.
- b) L'empresa adjudicatària lliurarà una còpia de l'original del formulari signat amb les dades, i a continuació:
  - i. Agrairà, en persona, al soci la seva aportació i els proporcionarà el material d'agraïment subministrat pel VHIR.
  - ii. Verificarà amb el seu call center les dades aportades pel soci en el formulari d'adhesió i convidarà al soci a que pugui verificar el seu nom i DNI amb el teleoperador.
  - iii. 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.
- c) En les 48 hores següents, el soci haurà de rebre una trucada de verificació del call center de l'empresa adjudicatària per agrair-li el compromís manifestat amb la signatura del formulari d'adhesió i 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, e-mail, 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.
- d) 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 periòdica i les dades bancàries pel cobrament dels rebuts.



## **6. PROCÉS DE GESTIÓ I TRASPÀS DE DADES**

- a) L'empresa adjudicatària registrarà les dades de cada soci en una base de dades que haurà de crear i mantenir. L'empresa adjudicatària capturarà les dades, editarà i corregirà tots els formularis d'adhesió en el menor temps possible des de la data de signatura del formulari.
- b) L'empresa adjudicatària traspasarà al VHIR la base de dades amb els nous socis captats (un cop efectuada la trucada de verificació, realitzades les correccions pertinents i enviada la carta d'agraïment) en un període no superior als 30 dies naturals des de la signatura del formulari d'adhesió.
- c) Aquesta base de dades haurà de seguir els requeriments de format i contingut establerts pel VHIR per tal que sigui compatible i es pugui carregar fàcilment al software de gestió del VHIR i que podrà modificar en cas que ho consideri oportú.
- d) L'empresa adjudicatària emmagatzemarà tots els formularis d'adhesió signats a favor del VHIR durant el període de vigència del contracte. El VHIR tindrà accés i podrà recollir tots els formularis d'adhesió en cas que així ho estimi oportú.
- e) L'empresa adjudicatària serà l'encarregada de que el tractament de 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) i el RDLOP.

## **7. PROCÉS DE GESTIÓ DE BAIXES I INCIDÈNCIES**

- a) En cas que un soci comuniqui a l'empresa adjudicatària qualsevol incidència o el seu desig de cancel·lar (o informar que ja ha cancel·lat) l'ordre de domiciliació que va signar en favor del VHIR, l'empresa adjudicatària n'haurà d'informar en el menor termini de temps al VHIR i advertir al donant que haurà d'avisar al seu banc per cancel·lar la domiciliació.
- b) En cas de que l'impagament sigui comunicat pel VHIR a l'empresa adjudicatària dins del termini de 10 setmanes des de que aquesta va traspasar les dades del soci que ha fet l'impagament al VHIR, l'empresa adjudicatària trucarà al soci amb l'objectiu de conèixer el motiu de l'impagament:
  - i. Si el soci manifesta que NO vol continuar amb el seu compromís amb el VHIR, l'empresa adjudicatària ho comunicarà al VHIR.
  - ii. Si el soci manifesta voler continuar el seu compromís amb el VHIR, l'empresa adjudicatària ho comunicarà al VHIR i tornaria a comptar des d'aquell moment el termini de 10 setmanes.
- c) En cas que un soci o un possible soci hagi transmès alguna queixa o reclamació a l'empresa adjudicatària, aquesta haurà d'informar per escrit al VHIR en un termini no superior als 2 dies.



## 8. CONTRAPRESTACIÓ

### RETRIBUCIÓ:

L'empresa adjudicatària serà retribuïda per soci captat que es comprometi per un període no inferior a 12 mesos, segons els següents paràmetres i per una única vegada:

- En els casos en que el soci es comprometi amb una quota mensual, s'abonarà el valor de multiplicar aquesta quota per 12. (IVA no inclòs)
- En els casos en que el soci es comprometi amb una quota trimestral, s'abonarà el valor de multiplicar aquesta quota per 4. (IVA no inclòs)
- En els casos en que el soci es comprometi amb una quota semestral, s'abonarà el valor de multiplicar aquesta quota per 2. (IVA no inclòs)
- En els casos en que el soci es comprometi amb una quota anual, s'abonarà el valor d'aquesta mateixa quota. (IVA no inclòs)

A més, el VHIR retribuirà a l'empresa adjudicatària 2€ per registre d'alta pels serveis administratius. (IVA no inclòs).

Aquesta oferta podrà ser millorada pel licitador disminuint el nombre de mesos retribuïts per soci captat i/o l'import retribuït per registre d'alta.

### RETRIBUCIONS DE DEVOLUCIONS / BAIXES

En cas de produir-se devolucions dels rebuts presentats al cobrament per part del VHIR, l'empresa adjudicatària gestionarà les incidències i si aquestes devolucions es troben dins del termini de 10 setmanes des de que l'empresa adjudicatària ha traspasat les dades dels nous socis captats al VHIR, es resoldran de la següent manera:

- Si el soci confirma la baixa: no serà retribuït.
- Si el soci confirma l'alta: serà retribuït com s'indica en l'apartat RETRIBUCIÓ i tornaria a comptar des d'aquell moment el termini de 10 setmanes.

### ALTRES CASOS DE NO RETRIBUCIÓ

- Casos en que es capti socis que volen contribuir de forma puntual al VHIR per alguna de les causes o projectes de recerca de salut.
- Casos en que es capti socis que NO volen contribuir al VHIR per un període superior als 12 mesos.

## 9. 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.

Barcelona, a 21 de gener de 2015.