

Institut de Recerca Biomèdica de Lleida - Fundació Dr. Pifarré

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

**CONTRACTACIÓ NO HARMONITZADA – PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT–
SERVEI DE CAPTACIÓ DE FONS FACE TO FACE PER L'IRBLLEIDA- PROGRMA AMIC/AMIGA DE
L'IRBLLEIDA**

NÚM. EXPEDIENT PO 008-23

Plec de Prescripcions Tècniques

Amb la mera presentació de la seva oferta, l'empresa licitadora accepta les prescripcions tècniques establertes en aquest plec, així com les condicions establertes en la resta de documentació de la licitació, que es considerarà documentació contractual.

Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims establerts en aquest plec quedarà automàticament exclosa de la licitació.

El present Plec de Prescripcions Tècniques té per objecte definir les característiques tècniques i funcionals que haurà de reunir el servei objecte d'aquesta licitació. Es tracta del desenvolupament del servei per a la realització d'una campanya de captació de fons per al 2023 (face to face) i destinat al Programa Amic/ Amiga de l'IRBLleida.

Es descriuran tots aquells punts que es considerin de major rellevància fent-se constar una relació detallada de les característiques dels serveis objecte de la licitació.

1. OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ

L'objecte del present procediment de licitació és la contractació d'un servei per a la realització d'una campanya de captació de fons per al 2023(*face-to-face*) i destinat al Programa Amic/Amiga de l'IRBLleida l'objectiu de captar nous/ves donants que facin aportacions periòdiques a llarg termini.

2. ABAST I CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES

A continuació es descriuen les característiques tècniques per a la contractació dels serveis de captació face to face.

Es precisa un servei de captació de fons a través d'una campanya "*face to face*" que en permeti, no només l'obtenció de donants amb un compromís de continuïtat, sinó també l'establiment d'una via de comunicació de l'organització amb l'exterior.

El servei es durà a terme a través de una campanya captació de fons "*face to face*" durant l'exercici 2023 per tal de poder obtenir fons econòmics per al Programa Amic/Amiga de l'IRBLleida amb l'objectiu de donar compliment als fins fundacionals. Els espais on es realitzarà la captació de fons es determinaran a criteri de l'IRBLleida, amb l'objectiu d'aconseguir de la manera més òptima la finalitat de la contractació.

L'objecte d'aquesta licitació, per tant, és la contractació d'un proveïdor que dugui a terme una campanya de face to face l'any 2023.

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 nou anys.

L'empresa adjudicatària haurà d'estar en contacte directe amb la persona responsable de mecenatge de l'IRBLleida, Josep Maria Bosch, correu electrònic jmbosch@irblleida.cat ja que:

- Aquest servei es durà a terme 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/de les futurs/es donants seran fixats per ells mateixos, donat que la donació que realitzen és d'una manera totalment lliure i altruista.

El serveis prestats hauran de complir amb tots els requeriments legals vigents en el moment de la seva contractació.

A. 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 de la demarcació de Lleida.
- S'identificaran plenament amb l'organització i les seves causes.
- Hauran de respectar el Codi Ètic de l'IRBLleida i el Codi ètic de conducta en fundraising de la Associació Espanyola de Fundraising (AEFr) durant la vigència d'aquesta licitació. Realitzaran la captació de donants en representació de l'IRBLleida.
- Serà valorat que l'empresa adjudicatària tingui accés a ubicacions externes on poder realitzar campanyes de captació.
- Entendran i parlaran en català i castellà
- L'empresa adjudicatària haurà de garantir un entorn segur de traspàs d'informació en compliment de la LOPD.

L'empresa adjudicatària es compromet a complir amb les disposicions vigents en matèria laboral, fiscal i de Seguretat Social aplicables, havent d'estar especialment al corrent en el pagament dels sous i de les quotes de Seguretat Social corresponents a les persones al seu càrrec així com de les llicències, en el seu cas, corresponents a la seva activitat.

L'empresa adjudicatària es compromet a contractar i capacitar a tot el personal que participarà en les campanyes, així com a prendre les mesures de control i disciplinàries necessàries en relació al

personal per si contractat.

L'IRBLleida no tindrà cap relació laboral ni de qualsevol tipus amb el personal contractat per l'empresa adjudicatària.

B. FORMACIÓ I SEGUIMENT

Formació inicial dels captadors:

- La persona Responsable de la Unitat de Mecenatge i la persona responsable de Comunicació de l'IRBLleida participaran, juntament amb el Responsable d'Equip/Coordinador/a que designi l'empresa adjudicatària i els/les instructors/es, en la formació inicial dels/de les captadors/es.
- Aquesta formació previsiblement tindrà una durada aproximada de 3 hores i servirà per poder explicar quin és l'objectiu principal de l'IRBLleida, 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/Les captadors/es, per tant, hauran de prestar el servei utilitzant els coneixements i respectant les normes de l'IRBLleida.

Reunions de seguiment: Si la persona Responsable de la Unitat de Mecenatge de l'IRBLleida ho considera necessari, pot sol·licitar a l'empresa adjudicatària la realització de reunions de seguiment puntuals per tal de garantir la qualitat de la captació.

C. 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 i de Comunicació de l'IRBLleida), és a dir:

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

L'IRBLleida posarà a disposició dels equips de captadors/es els materials següents:

- Taules i el roll-up desplegable identificatiu de l'IRBLleida.
- Samarreta identificativa de l'organització.
- Els formularis d'adhesió i registre de les dades del/de la futur/a donant.

- Altres materials a pactar amb l'empresa adjudicatària.

L'IRBLleida haurà d'aprovar el material on aparegui la seva imatge, logotip o sigui esmentat per l'empresa adjudicatària.

D. PROCÉS DE CAPTACIÓ

L'empresa adjudicatària demanarà als/a les possibles donants que signin els formularis d'adhesió a favor de l'IRBLleida. **En el discurs que faci servir el/la captador/a ha de quedar clar que es demana una col·laboració de continuïtat (no una donació puntual ni una col·laboració per un número limitat de mesos).** Tot i que l'IRBLleida està obligat a donar de baixa a un/a donant, a canviar l'import i/o la periodicitat de la quota quan aquest ho sol·licita, la persona captadora mai podrà utilitzar aquesta obligació com a mer argument de captació.

L'empresa adjudicatària lliurarà una còpia de l'original del formulari signat amb les dades, i a continuació:

- Agrairà, en persona, a la persona que es fa donant la seva aportació i els proporcionarà el material d'agraïment subministrat per l'IRBLleida.
- Verificarà amb el seu call centre les dades aportades per la persona donant en el formulari d'adhesió i convidarà a la persona a que pugui verificar el seu nom i DNI amb el tele operador.
- Enviarà a la persona donant 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/la nou/va donant pot comprovar la veracitat de la campanya i, alhora rep una imatge eficient i professional per part de l'IRBLleida.
- En les 48 hores següents, el/la donant haurà de rebre una trucada de verificació del call centre 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/de la donant, el seu DNI, dades de contacte, e-mail, l'import de la donació, la periodicitat i les dades bancàries, així com verificar que la persona compren i accepta el compromís de continuïtat amb l'IRBLleida.
- Un cop donat d'alta el registre del/de la nou/va donant, l'empresa adjudicatària enviarà a l'IRBLleida la carta d'agraïment i verificació del compromís del/de la donant pel que fa a l'aportació periòdica i les dades bancàries pel cobrament dels rebuts. L'IRBLleida farà el posterior enviament de la carta al/la nou/va donant.

E. PROCÉS DE GESTIÓ I TRASPAS DE DADES

- L'empresa adjudicatària registrarà les dades de cada nou/va donant 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.
- L'empresa adjudicatària traspasarà a l'IRBLleida la base de dades amb els/les nous/ves donants captats/des (un cop efectuada la trucada de verificació i realitzades les correccions pertinents) en un període no superior als 20 dies naturals des de la signatura del formulari d'adhesió.
- Aquesta base de dades haurà de seguir els requeriments de format i contingut establerts per l'IRBLleida per tal que sigui compatible i es pugui carregar fàcilment al software de gestió de l'IRBLleida i que podrà modificar en cas que ho consideri oportú.
- L'empresa adjudicatària emmagatzemarà tots els formularis d'adhesió signats a favor de l'IRBLleida durant el període de vigència del contracta. Un cop finalitzada la campanya, l'empresa adjudicatària farà arribar tots els formularis d'adhesió en format físic a l'IRBLleida. L'IRBLleida tindrà accés i podrà recollir tots els formularis d'adhesió en qualsevol moment.
- L'adjudicatari serà l'encarregat de que el tractament de les dades que es recopilin en nom de l'IRBLleida amb motiu del servei a desenvolupar, es faci conforme amb allò establert a la Llei 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals. A tal efecte, es formalitzarà un contracte d'encarregat del tractament de dades. El citat contracte incorporarà totes les mesures incorporades per la Llei 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals, pel Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades pel que es deroga la Directiva 95/46/CE. Així mateix, s'incorporaran les mesures urgents determinades al Reial Decret Llei 14/2019, de 31 d'octubre, pel qual s'adopten mesures urgents per raons de seguretat pública en matèria d'administració digital, contractació del sector públic i telecomunicacions.

F. PROCÉS DE GESTIÓ DE BAIXES I INCIDÈNCIES

En cas que un/a nou/va donant 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 de l'IRBLleida, l'empresa adjudicatària n'haurà d'informar en el termini màxim de 48 hores a l'IRBLleida i advertir a la persona donant que haurà d'avisar al seu banc per cancel·lar la domiciliació.

En cas de que l'impagament sigui comunicat per l'IRBLleida a l'empresa adjudicatària dins del termini de 10 setmanes des de que aquesta va traspasar les dades del/de la nou/va donant que ha fet l'impagament a l'IRBLleida, l'empresa adjudicatària trucarà a la persona amb l'objectiu de conèixer el motiu de l'impagament i mirar de recuperar-lo:

- Si el/la nou/va donant manifesta que NO vol continuar amb el seu compromís amb

l'IRBLleida, l'empresa adjudicatària ho comunicarà a l'IRBLleida i retornarà el 100% de l'import facturat a l'IRBLleida pels seus serveis.

- Si el/la nou/va donant manifesta voler continuar el seu compromís amb l'IRBLleida, l'empresa adjudicatària ho comunicarà a l'IRBLleida perquè torni a girar el rebut i tornaria a comptar des d'aquell moment el termini de 10 setmanes.

En cas que una persona donant o un/a possible nou/va donant hagi transmès alguna queixa o reclamació a l'empresa adjudicatària, aquesta haurà d'informar per correu electrònic a la Unitat de Mecenatge de l'IRBLleida en un termini no superior als 2 dies (jmbosch@irblleida.cat).

G. CONTRAPRESTACIÓ

G.1. RETRIBUCIÓ

L'empresa adjudicatària serà retribuïda per donant recurrent captat i amb la primera quota emesa i abonada per part del nou col·laborador. Per tant, l'IRBLleida informarà a l'empresa adjudicatària de les persones que no han fet efectiva la seva col·laboració per tal, d'intentar recuperar-los o abonar-los en una factura d'abonament.

L'empresa adjudicatària serà retribuïda per donant captat segons els següents paràmetres i per una única vegada:

- En els casos en que el/la donant es comprometi amb una quota mensual, per un termini superior a 15 mesos, s'abonarà el valor de multiplicar aquesta quota per 14 (IVA no inclòs).

A més, l'IRBLleida 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 donant captat i/o l'import retribuït per registre d'alta i/o amb un descompte per ràpid pagament.

G.2. RETRIBUCIONS DE DEVOLUCIONS / BAIXES

En cas d'impagament de quotes bancaries per part d'un/a donant captat/ada per l'empresa adjudicatària, aquesta tindrà l'obligació de reemborsar íntegrament la tarifa pagada prèviament per l'IRBLleida per la captació del/la donant, quan la devolució de la quota bancària correspongui a la 1ª quota i l'IRBLleida informi d'aquest fet a l'empresa adjudicatària dins del termini de 10 setmanes des de que la mateixa ha traspasat les dades dels/de les nous/ves donants captats/ades a l'IRBLleida o bé que en el cas que el/la donant comuniqui directament a l'empresa adjudicatària que no vol pagar la primera quota dins del termini de 10 setmanes des de que la mateixa ha traspasat les dades dels/de les nous/ves donant captats/des a l'IRBLleida.

A partir de la 2^a quota impagada en endavant, l'empresa adjudicatària no tindrà l'obligació de retornar la tarifa abonada prèviament per l'IRBLeida. És a dir, si la persona donant paga la 1^a quota però retorna les següents quotes, tot i estar dins del termini de les 10 setmanes, l'empresa adjudicatària no tindrà l'obligació de retocar la tarifa abonada prèviament per l'IRBLeida.

Aquesta oferta podrà ser millorada pel licitador augmentant el nombre de quotes que entren dins del reemborsament.

G.3. ALTRES CASOS DE NO RETRIBUCIÓ

- Casos en que es capti socis/sòcies que volen contribuir de forma puntual a l'IRBLeida per alguna de les causes o projectes de recerca de salut.
- Casos en que es capti socis que NO volen contribuir a l'IRBLeida per un període superior als 15 mesos.

H. UBICACIÓ DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

El servei de procés de captació de fins es realitzarà a les ubicacions determinades i aprovades per l'IRBLeida, que s'aniran organitzant setmanalment.

Signat: Sr. Josep Maria Bosch
Responsable de mecenatge

