

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE TELEMÀRketing PER A LA CAPTACIÓ I FIDELITZACIÓ DE DONANTS INDIVIDUALS PER L'IRB BARCELONA

I.- INTRODUCCIÓ I ANTECEDENTS

La Fundació Institut de Recerca Biomèdica (IRB Barcelona), és una fundació del sector públic que té per objectiu contribuir a la millora de la qualitat de vida per mitjà de l'aplicació dels avenços en l'àmbit de la ciència biomèdica bàsica i aplicada, i promoure la recerca multidisciplinària d'excel·lència en la interfície entre la biologia i la química, així com fomentar la col·laboració entre les entitats locals i els instituts de recerca institucionals, impulsant i coordinant la recerca interdisciplinària en biomedicina. L'IRB Barcelona té condició de centre CERCA, reconegut per la Generalitat de Catalunya.

Des de la seva creació l'any 2019, l'IRB Barcelona ha implementat una política de captació de fons privats (fundraising) amb l'objectiu de diversificar les seves fonts d'ingressos. Aquesta política recull diferents tipus d'accions de captació de nous donants individuals, així com de gestió i fidelització dels donants ja existents.

Havent constatat que el canal telefònic és una eina indispensable per a poder captar nous donants de forma regular i massiva, així com un bon instrument per establir converses i vincles amb els donants ja actius, l'IRB Barcelona necessita contractar el servei de telemàrketing per aquest tipus de públic pels propers dos anys.

II.- OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ

L'objecte del present procediment és la contractació del servei de telemàrketing per efectuar trucades de captació i fidelització de donants individuals i totes les gestions que siguin necessàries per aconseguir la implicació de ciutadans i ciutadanes en el finançament de la recerca de l'IRB Barcelona.

Aquest contracte es dividirà en dos lots:

- 1) Servei de telemàrketing dins de l'àmbit geogràfic de Catalunya.
- 2) Servei de telemàrketing fora de Catalunya i dins de l'àmbit geogràfic d'Espanya.

Específicament estan inclosos tots els serveis, provisions i subministraments (recursos humans, tecnològics, operatius...) que siguin necessaris per a l'execució total i completa del contracte en els termes detallats, mentre no s'especifiqui el contrari en aquest plec de prescripcions tècniques.

III.- DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PRESTAR

A partir de les campanyes dissenyades prèviament pel departament de Comunicació i Fundraising de l'IRB Barcelona, els serveis que l'empresa adjudicatària haurà de dur a terme són els següents:

- **Trucades de captació i/o conversió de donants individuals nous.**
- **Trucades de fidelització a donants individuals:** benvinguda, agraïment, informació, convocatòries, etc.
- **Trucades de gestió d'incidències i atenció al donant:** baixes, impagats, actualització de dades, etc.
- **Serveis complementaris:** Elaboració d'informes periòdics, integració de dades, supervisió i control de qualitat.

Totes les actuacions s'executaran conforme a les campanyes dissenyades pel Departament de Comunicació i Fundraising.

IV.- RECURSOS I REQUISITS TÈCNICS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'empresa adjudicatària, per a l'execució del contracte, haurà de disposar d'un equip de teleoperador(es) prou ampli i amb experiència suficient en captació de donants individuals.

La definició de les campanyes es realitzarà durant l'execució del contracte, ja que cadascuna d'aquestes requerirà de necessitats diferents.

L'empresa haurà de tenir el software necessari i un sistema de gestió que garanteixi la qualitat de totes les gestions dutes a terme amb donants.

L'ús del català (nivell nadiu) serà un requisit indispensable i obligatori en el Lot 1 (Servei de telemàrketing dins de l'àmbit geogràfic de Catalunya) en totes les comunicacions realitzades pels teleoperadores(es).

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar la documentació tècnica que acrediti el

compliment dels requisits mínims i obligatoris definits al Plec de Prescripcions Tècniques.

V.- DURADA DEL SERVEI

El servei s'iniciarà un cop formalitzat el contracte i tindrà una duració de dos anys a partir de la formalització del contracte.

VI.- PROPIETAT INTEL·LECTUAL

L'IRB Barcelona té la titularitat, tant en el cas d'acabament del contracte com de resolució anticipada, de la propietat intel·lectual en exclusivitat i a tots els efectes de tots els informes, estudis i altres documents elaborats en execució del contracte, sense perjudici del dret inalienable d'autoria que correspon a l'adjudicatari. Qualsevol tipus de dret o copyright derivat de la prestació d'aquest contracte de serveis serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària haurà de complir, durant el termini de vigència del contracte, amb la Llei de Propietat Intel·lectual. L'adjudicatari haurà de protegir a tota hora la legalitat de la seva activitat i en cap cas l'IRB Barcelona assumirà com a entitat contractant cap responsabilitat per l'activitat duta a terme pel proveïdor en execució de la prestació del servei.

VII.- PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS

En el tractament de dades personals, l'empresa adjudicatària es regirà 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 pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (Reglament general de protecció de dades) i per la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD). L'empresa adjudicatària quedarà obligada al seu compliment i les seves normes de desenvolupament..

Aquesta obligació tindrà la consideració d'obligació essencial, de conformitat amb el que disposa l'article 211.1.f) de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, en ser qualificada com a tal en aquest plec, i el seu incompliment podrà ser causa de resolució contractual.

Les dades personals que s'obtinguin dels licitadors seran tractades per l'IRB Barcelona com a responsable del Tractament, en el sentit de l'article 4.7 del Reglament general de protecció de dades. La finalitat del tractament serà gestionar el procediment de contractació. Les dades de les persones de contacte de l'empresa adjudicatària es tractaran per la mateixa finalitat, seguiment del contracte i actuacions que se'n deriven. La legitimació del tractament es fonamentarà en el compliment de les relacions precontractuals i contractuals. Es publicaran dades de l'empresa

adjudicatària d'acord amb la normativa de transparència i de contractes del sector públic. Per a l'exercici dels drets reconeguts al Reglament general de protecció de dades (accés a les dades, rectificació, supressió, sol·licitar-ne la portabilitat, o la limitació o oposició al tractament) els licitadors es podran adreçar en qualsevol moment a l'IRBBarcelona. L'empresa adjudicatària s'obliga al secret professional i haurà de respectar el caràcter confidencial de la informació d'accés restringit que coneixerà amb motiu de l'execució del contracte. Aquest deure es mantindrà també amb posterioritat a la finalització de la relació contractual.

VIII.- CONFIDENCIALITAT

D'acord amb l'establert a l'article 133.2 de la LCSP, l'adjudicatari es compromet a la més estricta i absoluta confidencialitat i reserva sobre la informació a la qual tingui accés i coneixement en virtut de l'execució del contracte.

IX.- COMPLIMENT DE LA NORMATIVA DE TRANSPARÈNCIA

L'empresa adjudicatària està obligada a subministrar a l'IRB Barcelona, previ requeriment, tota la informació que sigui necessària per al compliment de les obligacions sobre transparència. L'empresa adjudicatària està obligada al compliment de les obligacions pròpies en matèria de transparència que li siguin aplicables

A Barcelona, a la data de la signatura digital

Oriol Alsina Español
Head of Fundraising, Marketing and Communication
Fundació Institut de Recerca Biomèdica (IRB Barcelona)