INSTITUT D'INVESTIGACIÓ EN CIÈNCIES DE LA SALUT GERMANS TRIAS I PUJOL

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

CONTRACTACIÓ DE SERVEIS DE CAPTACIÓ DE FONS FACE TO FACE PER L'IGTP – PROGRAMA AMICS DE CAN RUTI

Exp. 27/2026

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 2027 (face-to-face) i destinat al Programa Amics de Can Ruti gestionat per l'Institut d'Investigació en Ciències de la Salut Germans Trias i Pujol (IGTP) amb l'objectiu de captar fins a 700 nous donants que facin aportacions periòdiques a llarg termini dins del límit establert al PCAP.

2. ABAST I CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES

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

En primer lloc, voldríem exposar que el que es precisa és 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 2027 per tal de poder obtenir fons econòmics per desenvolupar i gestionar els projectes propis del Programa Amics de Can Ruti de l'IGTP 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 una campanya de face to face l'any 2027. Concentrada en el següent període aproximadament:

- La campanya cal que es dugui a terme per 10 mesos o fins a assolir l'objectiu de fins a 700 socis en el hall de l'entrada principal de l'hospital.

- Si per causes que ara desconeixem aquests períodes s'haguessin de modificar, es notificaria a l'empresa adjudicatària els nous calendaris de la campanya d'acord amb l'establert a la clàusula 26 del PCAP.

Es requereix aportar experiència prèvia en la prestació de serveis similars als que es requereixen en l'objecte d'aquesta licitació, d'acord amb l'establert a la clàusula 6 del PCAP.

L'empresa adjudicatària haurà d'estar en contacte directe amb la persona responsable de mecenatge de l'IGTP, correu electrònic amicsdecanruti@igtp.cat , ja que:

- Aquest servei es durà a terme en el hall de l'entrada principal de l'hospital Germans Trias de Can Ruti, en els punts que es determinin més adients per a la captació i realització d'aquestes campanyes, seguint les seves indicacions.

    - La captació es durà a terme en el hall de l'entrada principal del Hospital i, si aquest està ocupat per alguna activitat pròpia del Hospital, els captadors es desplaçaran al hall de l'entrada de l'edifici de maternal. L'horari de captació serà en els dies laborables de 8 a 15 h.

    - Els captadors aniran identificats amb el peto d'amics de can ruti i amb una targeta identificativa amb el seu nom i un número d'identificació de captador.

- Els imports de les quotes periòdiques dels futurs 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 el perfil següent: persones majors d'edat, amb la formació inicial prevista a l'apartat B, amb una imatge cuidada i adequada a l'entorn hospitalari, que respectin les normes de conducta del centre, i treballaran en torns d'un màxim de 3 persones

- 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 IGTP i el Codi de bones pràctiques de fundraising en Face to Face i el Codi ètic de conducta en fundraising de la Associació Española de Fundraising (AEFr), https://www.aefundraising.org/ , durant la vigència d'aquesta licitació. Realitzaran la captació de donants en representació de l'IGTP

El IGTP 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 d'Amics de Can Ruti participaran, 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 3 hores i servirà per poder explicar quin és l'objectiu principal del IGTP, 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 IGTP.

Reunions de seguiment: Si la persona Responsable de la Unitat de Mecenatge del IGTP 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 d'Amics de Can Ruti), 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.

L’ IGTP 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.
- Fulletó d'agraïment, que serà lliurat al soci com a primera mostra de fidelització.
- Carta de benvinguda i validació de dades al soci.

L’ IGTP 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 possibles socis que signin els formularis d'adhesió a favor del IGTP. En el discurs que faci servir el captador 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’ IGTP està obligat a donar de baixa a un soci, a canviar l'import i/o la periodicitat de la quota quan aquest ho sol·licita (i així ho fa i ho farà), el captador mai podrà utilitzar aquesta obligació com a mer argument de captació.

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

- Agrairà, en persona, al soci la seva aportació i els proporcionarà el material d'agraïment subministrat per l’IGTP.

- Verificarà amb el seu call centre 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 tele operador.

- 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 IGTP.

- En les 48 hores següents, el soci 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 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 compren i accepta el compromís de continuïtat amb el IGTP.

- Un cop donat d'alta el registre del nou soci, l'empresa adjudicatària enviarà al IGTP la carta d'agraïment i verificació del compromís del soci pel que fa a l'aportació periòdica i les dades bancàries pel cobrament dels rebuts. El IGTP farà el posterior enviament de la carta al nou soci.

E. PROCÉS DE GESTIÓ I TRASPAS DE DADES

- 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. La base de dades i els formularis són titularitat exclusiva de l’IGTP i no poden ser reutilitzats.

- L'empresa adjudicatària traspassarà al IGTP la base de dades amb els nous socis captats (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 pel IGTP per tal que sigui compatible i es pugui carregar fàcilment al software de gestió del IGTP i que podrà modificar en cas que ho consideri oportú.

- L'empresa adjudicatària emmagatzemarà tots els formularis d'adhesió signats a favor del IGTP durant el període de vigència del contracte d'acord amb l'establert a l'article 32 de la RGPD. Un cop finalitzada la campanya, l'empresa adjudicatària farà arribar tots els formularis d'adhesió en format físic al IGTP. El IGTP tindrà accés i podrà recollir tots els formularis d'adhesió en qualsevol moment.

- L'empresa adjudicatària com a encarregada del tractament, tractarà les dades d'acord amb el Reglament (UE) 2016/679 (RGPD), la Llei Orgànica 3/2018 (LOPDGDD) i el contracte d'encàrrec de tractament de la clàusula 28 del PCAP

F. PROCÉS DE GESTIÓ DE BAIXES I INCIDÈNCIES

- 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 IGTP, l'empresa adjudicatària n'haurà d'informar en el menor termini de temps al IGTP i advertir al donant que haurà d'avisar al seu banc per cancel·lar la domiciliació.

- En cas de que l'impagament sigui comunicat pel IGTP a l'empresa adjudicatària dins del termini de 10 setmanes des de que aquesta va traspassar les dades del soci que ha fet l'impagament al IGTP, l'empresa adjudicatària trucarà al soci amb l'objectiu de conèixer el motiu de l'impagament:

    - Si el soci manifesta que NO vol continuar amb el seu compromís amb el IGTP, l'empresa adjudicatària ho comunicarà al IGTP.

    - Si el soci manifesta voler continuar el seu compromís amb el IGTP, l'empresa adjudicatària ho comunicarà al IGTP i tornaria a comptar des d'aquell moment el termini de 10 setmanes.

- En cas que un soci o un possible soci hagi transmès alguna queixa o reclamació a l'empresa adjudicatària, aquesta haurà d'informar per correu electrònic a la Unitat de Mecenatge del IGTP en un termini no superior als 2 dies.

G. CONTRAPRESTACIÓ

G.1. RETRIBUCIÓ

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

- En els casos en que el soci es comprometí amb una quota mensual, s'abonarà el valor de multiplicar aquesta quota per 13. (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 comprometí 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 comprometí amb una quota anual, s'abonarà el valor d'aquesta mateixa quota. (IVA no inclòs)

La retribució total del contracte no podrà superar l'import màxim de 165.200,00 € (IVA exclòs), computat un cop aplicats els descomptes i deduïts els reemborsaments. L'adjudicatària informarà mensualment l'IGTP de l'import acumulat facturat i li comunicarà quan s'assoleixi el 90 % d'aquest límit. Les altes que excedeixin l'import disponible no generaran dret a retribució.

A més, el IGTP 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 i/o amb un descompte per pronto pago superior del 6%.

G.2. RETRIBUCIONS DE DEVOLUCIONS / BAIXES

En cas d'impagament de quotes per part d'un soci captat, l'empresa adjudicatària reemborsarà íntegrament la tarifa pagada per l'IGTP per aquest soci quan la quota retornada sigui la 1a quota o, si així ho ha ofert, la 2a quota, sempre que l'IGTP li ho comuniqui dins de les 10 setmanes següents al traspàs de les dades del soci. També procedirà el reemborsament si, dins del mateix termini, el soci comunica directament a l'empresa que no pagarà aquestes quotes. Fora d'aquests supòsits no hi haurà obligació de reemborsament.

G.3. ALTRES CASOS DE NO RETRIBUCIÓ

- Casos en que es capti socis que volen contribuir de forma puntual al IGTP per alguna de les causes o projectes de recerca de salut.

- Casos en què es captin socis que no es comprometin a contribuir durant un període igual o superior a 12 mesos

3. DURADA

La durada del contracte és fins assolir les 700 altes o durant els mesos de febrer, març, abril, maig, juny, juliol, setembre, octubre, novembre i desembre.