

Allegato A: Termini di riferimento
Servizi di acquisizione di Donatori Face to Face

Indice

1	Introduzione	3
1.1	Chi siamo.....	3
1.2	Finalità e Obiettivi	3
2	EXECUTIVE SUMMARY	4
2.1	Background	4
2.2	Ambito di applicazione.....	4
3	REQUISITI - IMPORTANTE.....	6
3.1	Specifiche Tecniche	6
3.1.1	Reclutamento di nuovi donatori regolari	6
3.1.2	Operazioni	6
3.2	Piano di Emergenza	8
3.3	Sezione Innovazione	8
4	Contenuto dell'offerta tecnica	9
4.1	Qualifiche dell'Agenzia	9
4.2	Servizi proposti	9
4.3	Personnel Qualifications.....	9
4.4	Vendor Registration Form	9
4.5	Condizioni Generali Applicabili	9
5	Valutazione.....	10
5.1	Valutazione tecnica	10
5.2	Valutazione Finanziaria	10
6	Responsabilità del Cliente	11
7	Key Performance Indicators	12

1 Introduzione

1.1 Chi siamo

L'Alto Commissariato delle Nazioni Unite per i Rifugiati (UNHCR) è stato istituito dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite nel 1950 per garantire protezione e assistenza a Rifugiati e Sfollati. In più di cinque decenni l'Agenzia ha aiutato milioni di persone a ricominciare la propria vita. Oggi, l'UNHCR è una delle principali agenzie umanitarie del mondo. Con un organico di più di 16,000 persone aiuta oltre 68.5 milioni di persone in più di 138 paesi. Per maggiori informazioni fare riferimento al sito istituzionale: www.unhcr.it

L'UNHCR ha un programma ambizioso, il Private Sector Partnership (PSP), con l'obiettivo di raccogliere fondi da donatori privati attraverso una moltitudine di canali, incluso il Face to Face, il Direct mailing, il DRTV, il Telemarketing, l'Online e il Digital.

Le attività di raccolta fondi in Italia includono due diversi programmi: i) l'Individual Giving and Marketing (IG&M), che si occupa di raccogliere fondi soprattutto da donatori regolari ma anche one-off, e ii) il Leadership Giving (LG), che raccoglie donazioni da aziende, fondazioni, piccole e medie imprese (PMI), grandi donatori e lasciti solidali. Le attività del PSP Italia includono anche la raccolta fondi in Grecia e Portogallo.

All'interno della strategia dell'Individual Giving and Marketing, il programma F2F riveste un ruolo fondamentale, rappresentando il canale principale per l'acquisizione di donatori regolari. Il PSP Italia è adesso alla ricerca di molteplici Agenzie esterne per incrementare la raccolta fondi attraverso il canale Face to Face, aumentando così le contribuzioni private all'Organizzazione e garantendo soluzioni durevoli, sicurezza, dignità e un futuro a tutti coloro che sono coinvolti in tragedie e conflitti.

L'acquisizione di nuovi donatori regolari di qualità attraverso la tecnica del dialogo diretto e l'incremento della brand awareness sono quindi gli obiettivi principali.

1.2 Finalità e Obiettivi

Lo scopo della presente richiesta è di stipulare un contratto quadro con molteplici Agenzie esterne di Face to Face, in aggiunta alle esistenti agenzie, al fine di raggiungere gli obiettivi di fundraising e di supportare UNHCR nello sviluppo e nella gestione di buone prassi per il reclutamento di donatori regolari di qualità attraverso il programma di acquisizione Face to Face.

Le Agenzie sono quindi invitate a presentare una proposta che si basi sulla loro reale capacità massima per facilitare il processo decisionale.

Il PSP Italia intende incrementare le donazioni del lungo e breve periodo anche tramite canali quali door to door, location ed eventi speciali, fiere, concerti, centri commerciali, office to office, B2B, etc. Per i motivi sopra elencati, potrebbe essere richiesta alle Agenzie anche una consulenza strategica su nuovi canali da esplorare/testare, in quale modo farlo e con quali materiali e messaggi di comunicazione, al fine di raggiungere il numero più alto possibile di donatori regolari.

Alla luce di questo il PSP Italia sta cercando Agenzie di F2F nazionali (le Agenzie possono avere anche solo copertura regionale) o globali con uffici sul territorio italiano, o con la volontà di aprirne a breve, e una buona conoscenza del mercato no profit italiano. Le Agenzie che coprono solo una parte geografica del mercato italiano (per esempio a livello regionale) sono incoraggiate a partecipare.

Le Agenzie dovrebbero avere esperienza nell'esecuzione di campagne Face to Face per il no profit o in campagne profit di acquisizione leads attraverso la tecnica del dialogo diretto.

2 EXECUTIVE SUMMARY

2.1 Background

Il PSP Italia sta allargando la propria rete di fornitori del programma Face to Face al fine di aumentare i contributi all'Organizzazione e raggiungere così gli ambiziosi obiettivi di acquisizione di lungo termine.

La durata del contratto prevede un periodo di prova iniziale nel 2019 (orientativamente da Aprile fino a Dicembre 2019), con la possibilità di estensione di 1 anno fino a Dicembre 2020.

I fornitori sono incoraggiati a presentare una proposta sviluppata secondo la seguente struttura:

- 3.1 SPECIFICHE TECNICHE
- 3.2 PIANO DI EMERGENZA
- 3.3 SEZIONE INNOVAZIONE

Si prega di notare che per essere valutati al presente bando di gara, le Agenzie devono presentare, all'interno della loro proposta tecnica, la documentazione elencata nella sezione 3.

2.2 Ambito di applicazione

Il PSP Italia sta cercando molteplici fornitori che supportino il programma Face to Face, al fine di acquisire nuovi donatori per il periodo di prova di Aprile - Dicembre 2019, con possibilità di proroga di un anno (i.e. fino a dicembre 2020).

→ **Si prega di indicare nella proposta tecnica il tempo necessario per la fase di start-up e avvio delle attività in relazione alla data di inizio prevista per Aprile 2019.**

IMPORTANTE: L'obiettivo del PSP Italia è di acquisire 500 nuovi donatori al mese per il periodo contrattuale.

Per questo motivo tutti i fornitori che possono contribuire, anche in minima parte, sono gentilmente invitati a presentare le loro offerte e a prepararle (offerta tecnica e finanziaria) sulla base della loro realistica capacità e disponibilità.

Si prega di notare che:

- Compilando l'Allegato E "UNHCR Plan template 2019-2020" il fornitore sta descrivendo un piano che rispecchia, per ogni anno, la realistica massima capacità nell'acquisire nuovi donatori regolari esclusivamente per UNHCR.
- Un valore di donazione medio più alto e una percentuale inferiore di rejects (nuovi donatori che non attivano le loro donazioni) saranno parametri utilizzati per la valutazione.
- I Dialogatori non possono accettare donazioni in denaro.
- Alle Agenzie incaricate verrà chiesto di sottoscrivere un piano dettagliato, basato sulla stima delle acquisizioni mensili, che farà parte dell'accordo.
- Il piano economico sarà concordato all'inizio del periodo di riferimento.
- Il personale dedicato del PSP Italia fornirà ai Dialogatori dell'Agenzia un training periodico, formerà il loro Team Leader in maniera specifica, garantirà corsi introduttivi alle nuove risorse del programma Face to Face.

E' da tenere presente che lo scenario descritto può variare in base alle esigenze del PSP Italia e alla disponibilità di budget.

Il PSP Italia richiede anche che i costi unitari non aumenteranno nel corso del periodo contrattuale. Si prega di considerare che il PSP Italia stima almeno 3 emergenze all'anno.

I partecipanti saranno valutati finanziariamente sulla base del costo medio per donatore.

Si prega di non inserire alcuna informazione finanziaria nella proposta tecnica. Le informazioni finanziarie e le quotazioni devono essere inserite solo nella proposta finanziaria, compilando

l'allegato B. La mancata presentazione di offerte tecniche e finanziarie separate può comportare la squalifica.

3 REQUISITI - IMPORTANTE

3.1 Specifiche Tecniche

Le attività di Face to Face si riferiscono a:

- **Reclutamento di donatori regolari** attraverso la tecnica del dialogo diretto in strade, location, fiere, etc. e gestione degli aspetti logistici per le stesse (quando richiesto).
- **Operations**
 - data entry (inclusa la verification call)
 - data exchange reports

Fare riferimento alle pagine successive per maggiori dettagli.

3.1.1 Reclutamento di nuovi donatori regolari

- **Si prega di presentare un piano di azione** che descriva le tempistiche necessarie per l'avvio e il roll-out del processo di reclutamento di donatori regolari (disposizioni logistiche, formazione che deve essere fornita dall'UNHCR, produzione di schede e banner, relazioni, ecc.);
- **Si prega inoltre di presentare l'Allegato E "UNHCR Plan 2019-2020"**, compilato con le seguenti informazioni:
 - o La capacità di reclutamento in Italia in termini di efficiency per day, valore percentuale della pre-debit (no-show rate) e il numero di Dialogatori che saranno mensilmente coinvolti nella campagna Face to Face dell'UNHCR - in termini di Full Time Equivalent. Il numero di front-liner equivalenti a tempo pieno (6 ore al giorno per cinque giorni a settimana) può essere uguale o superiore al numero effettivo di front liner.
 - o Si prega di indicare: la capacità massima complessiva dell'Agenzia; la donazione media mensile che gli attuali Dialogatori sono in grado di garantire; la stima dei tassi di attrition a 3, 6 e 12 mesi; il rapporto tra Dialogatori e Team Leader (quanti Dialogatori un Team Leader normalmente coordina) e qualsiasi altra risorsa sia impiegata a supporto dei risultati della campagna Face to Face dell'UNHCR (cioè ricerca posizione, risorse amministrative, account manager).

3.1.2 Operazioni

l) Il Sistema di Data entry

Il PSP Italia attualmente usa due differenti tipologie di data entry per la registrazione dei nuovi donatori regolari:

a) Il File batch

Usando questo sistema l'Agenzia dovrà:

- Entro massimo una settimana dalla data di acquisizione, fare una verification call al fine di verificare i dati dei donatori e la qualità del dialogo dei frontliners.
- Fornire una volta la settimana un update sullo stato delle verification calls. Si prega di fare riferimento al foglio chiamato Verification Calls Batch XXX dell'Annex F "Information purposes", a titolo di esempio;
- Inviare una volta alla settimana il file batch contenente tutti i dati dei donatori insieme al file contenente i dati dei VOID (lista dei donatori che revocano durante la verification call). Si prega di fare riferimento al foglio chiamato Batch XXX e a quello chiamato Batch XXX - VOID dell'Annex F "Information purposes", a titolo di esempio;

Si prega di notare che le schede del mese precedente devono essere inviate entro il quinto giorno del mese successivo.

b) Metaface interface

E' un programma speciale utilizzato per registrare tutti i dati dei donatori regolari. E' direttamente connesso al database di UNHCR e al call centre. La verifica dell'esattezza delle schede inserite così come il sistema di reporting e' molto semplice.

In questo caso non dovrà essere inviato nessun file e non dovrà essere fatta nessuna verification call poiché l'unica azione richiesta all'Agenzia e' l'inserimento dei dati con frequenza giornaliera. Il programma fa anche un check sulla coerenza e l'esattezza del dato, allertando la persona incaricata del processo di data entry in caso di errori rilevabili.

Le Agenzie devono indicare chiaramente nella loro proposta tecnica quale dei due sistemi di data entry sono in grado di utilizzare e come li implementerebbero.

Qualora l'Agenzia preferisse utilizzare un sistema diverso, e' pregata di descriverlo nella propria proposta tecnica.

II) Data exchange reports

Le Agenzie scelte dovranno:

1. Fornire report e indicatori statistici sull'attività di acquisizione di nuovi donatori con una frequenza giornaliera, settimanale e mensile. Si prega di fare riferimento al foglio chiamato weekending dell'Annex F "Information purposes", a titolo di esempio.
2. Fornire una volta la settimana le schede scansionate. Ogni Jpeg dovrà essere nominato con il codice alfanumerico identificativo della scheda di riferimento e con il codice del file batch corrispondente (l'invio delle schede in formato Jpeg attraverso l'FTP sarà considerato un asset).

Qualora l'Agenzia preferisse utilizzare un sistema di data exchange report diverso, e' pregata di descriverlo nella propria proposta tecnica.

- E' richiesto che le Agenzie forniscano una descrizione di come viene gestito il data exchange report.

Focus sul sistema di pagamento e di rimborso.

Il PSP Italia attualmente si avvale di un sistema di pagamento e rimborso basato sul numero delle schede realizzate dal fornitore attraverso i suoi frontliners. Ogni scheda ha un costo per il PSP Italia pari ad una certa % del valore annualizzato della donazione.

Se non si sceglie di usare Metaface come sistema di data entry, l'Agenzia dovrà inviare una volta la settimana, un file contenente il numero di schede e la relativa donazione media. Il file verrà poi controllato dallo staff del PSP Italia che prontamente invierà un file contenente i rejects/void e la relativa donazione media. Gli eventuali rimborsi al PSP Italia saranno stornati dalla fattura del mese.

- Si prega di descrivere il Sistema di rimborso, qualora ci sia, nel caso in cui una scheda non attivi mai la propria donazione o smetta di donare per cause legate a problemi con la banca, problemi tecnici della carta di credito o per cancellazione spontanea, dopo solo una o due donazioni nell'arco di 5 mesi dalla data di acquisizione.

Si prega di notare che il layout di tutti i file sopra menzionati a titolo di esempio saranno concordati con le Agenzie scelte.

3.2 Piano di Emergenza

Per la natura della sua missione, UNHCR si trova ad affrontare emergenze naturali e conflitti per cui e' richiesto un impegno di raccolta fondi piu' elevato. Nel caso in cui si verifichi un'emergenza umanitaria che coinvolga UNHCR, sara' inviato al focal point indicato dall'Agenzia, un alert telefonico o tramite e-mail che avvisi dell'emenrgenza in corso, indipendentemente dal giorno della settimana (le comunicazioni potrebbero avvenire sia nei fine settimana che durante le ferie).

- Si prega di indicare nella proposta tecnica se l'Agenzia è disponibile a discutere e stabilire con PSP Italia un piano di emergenza

3.3 Sezione Innovazione

Il PSP Italia è convinto che un approccio innovativo ai canali, ai modelli, al sistema di pitching e al follow up delle attività di Face to Face sia necessario al raggiungimento e al superamento degli obiettivi.

- Si prega di fornire, se possibile, suggerimenti innovativi per migliorare le attività di F2F del PSP Italia, e/o dimostrare la capacità creativa e innovativa dell'Agenzia in situazioni standard o emergenziali.
- Si prega di descrivere progetti innovativi sviluppati di recente (per esempio: uso di Ipad con POS collegato, per ridurre praticamente a zero i casi di no-show, essendo il primo pagamento processato durante la fase di acquisizione o nuovi canali per incrementare le opportunità di fundraising del F2F).

Si prega di descrivere tutti i costi dei vari servizi presentati nell'Allegato B "Financial Offer Form".

4 Contenuto dell'offerta tecnica

La proposta tecnica dovrebbe essere concisa e strutturata nel seguente ordine ed includere, ma non necessariamente limitarsi a, le seguenti informazioni:

4.1 Qualifiche dell'Agenzia

- Profilo aziendale e iscrizione al registro delle imprese;
- Anno di fondazione;
- Presenza ed esperienza in Italia (se si tratta di un'Agenzia con più sedi, indicare quella principale e le succursali che saranno coinvolte nel progetto);
- Bilancio e/o ultima relazione di revisione;
- Autocertificazione che i contratti, inclusi quelli dei dialogatori, sono in linea con la legge italiana;
- Documento unico di regolarità contributiva (DURC);
- Lista dei principali clienti;
- Almeno 3 referenze significative con i dettagli dei referenti;
- Numero e descrizione di progetti simili completati con successo o correntemente in corso;
- Qualunque informazione che possa facilitare la valutazione sull'affidabilità sostanziale dell'Agenzia, le sue capacità finanziarie e gestionali nella fornitura di servizi.

Da notare che esperienza passata nel settore no profit è considerata un importante criterio tecnico.

4.2 Servizi proposti

Si prega di trasmettere:

- "UNHCR Plan 2019-2020"
- Le informazioni sottolineate in verde nelle sezioni 3.1, 3.2, 3.3

4.3 Personnel Qualifications

Si prega di trasmettere i Curriculum Vitae del core staff che dovrà portare avanti il progetto (max 5 CV di max 3 pagine l'uno). I CV dei Dialogatori non sono richiesti.

4.4 Vendor Registration Form

Se l'Agenzia non è già registrata con UNHCR, si prega di compilare, firmare e inviare insieme alla proposta tecnica il Vendor Registration Form (Allegato C). Se l'Agenzia è già registrata basterà inviare il modulo evidenziando solo il numero ID fornitore.

4.5 Condizioni Generali Applicabili

L'offerta tecnica dovrebbe contenere anche il documento firmato delle Condizioni Generali dell'UNHCR per la fornitura di servizi (Allegato D).

Importante: Si prega di notare che la proposta può essere preparata in inglese o in italiano, mentre le qualifiche e certificazioni aziendali sono accettate solo in italiano.

Per qualsiasi ulteriore informazione concernente l'ulteriore documentazione da presentare, valutazione delle offerte, tempi e modalità di partecipazione alla presente gara si prega di fare riferimento al documento di RFP.

Il PSP Italia suggerisce di fare riferimento all'Annex G "RFP Check list Form" prima di inviare tutta la documentazione per essere sicuri che la proposta sia completa di tutti i documenti da presentare.

5 Valutazione

5.1 Valutazione tecnica

L'offerta tecnica verrà valutata usando i seguenti criteri e distribuzioni percentuali: 70% (ovvero 70 punti) del punteggio totale espresso in 100 punti.

DESCRIZIONE DEI CRITERI	Peso
1. Qualifiche dell'Azienda	15%
Responsabilità generale / Capacità dell'Agenzia	
Esperienza complessiva di fundraising	
Esperienza nel completamento di progetti simili a livello internazionale/in Italia e esperienze nel NO PROFIT/ONU/UNHCR/ di attività di Direct Marketing	
2. Qualità del Servizio	50%
Completezza/Qualità della proposta e qualità/charezza nell'interpretazione e nella presentazione dei servizi proposti	
Quantificazione dei risultati - qualità e tempistica della reportistica	
Capacità dell'azienda in termini di numero di donatori reclutati	
Qualità in termini di Key Performance Indicators (KPI) come pre-debito e donazione media	5%
3. Staff del progetto	
Esperienza del core staff che parteciperà al progetto	70%
PUNTEGGIO TOTALE PER LA VALUTAZIONE TECNICA	

5.2 Valutazione Finanziaria

Si prega di trasmettere la proposta finanziaria per il progetto, secondo i requisiti sopraindicati, compilando l'Allegato B.

La componente finanziaria corrisponde al 30% del punteggio totale. Il numero massimo di punti (30) verrà assegnato all'offerta con il prezzo più basso. Tutte le altre offerte riceveranno un numero di punti che sarà inversamente proporzionale al prezzo più basso.

6 Responsabilità del Cliente

Il PSP Italia sarà responsabile di:

- Designare un project manager;
- Fornire le informazioni, i documenti e l'assistenza necessaria a sviluppare le attività di fundraising;
- Fornire tutti i materiali stampati quali pitchard e donor form e il materiale di merchandising come magliette, laccetti, cartelline con stampato sopra il logo dell'UNHCR, secondo le tempistiche prestabilite e secondo le specifiche richieste;
- Fornire i training e le formazioni;
- Garantire supporto e tutte le indicazioni necessarie per assicurare una comunicazione regolare e tempestiva tra il fornitore e gli uffici che partecipano al progetto.
- Fornire loghi, materiali e ogni informazione richiesta.

7 Key Performance Indicators

L'UNHCR si aspetta di monitorare regolarmente la performance dei fornitori che si aggiudicheranno il bando, sulla base dei seguenti KPI:

1. ROI (return of investment)
2. Donazione media;
3. Numero di Front liners equivalenti a tempo pieno;
4. Tasso di rejects;
5. Costo per donator acquisito;
6. Numero di donatori regolari acquisiti;
7. Rispetto delle scadenze entro i termini concordati.