



## TÉRMINOS DE REFERENCIA

### CRM para gestión de usuarios y donantes

#### I - Contexto

---

En Acción contra el Hambre actualmente disponemos de un CRM para la gestión de nuestros socios y donantes basado en la solución de origen francés “Alizé” de DATEM Consulting.

Pero no nos sirve para gestionar otras bases de datos que se manejan actualmente dentro de la organización y pertenecen a diferentes Departamentos.

Después de haber analizado la conveniencia de adaptar nuestro sistema actual para la gestión de nuestros socios y donantes “Alizé” a las necesidades de otros Departamentos hemos llegado a la conclusión de que no es posible a nivel técnico.

Actualmente trabajamos con archivos Excel que se almacenan en diferentes localizaciones: principalmente en nuestro servidor interno o en nuestra intranet, para que nuestras Delegaciones regionales y oficinas internacionales puedan tener acceso a ellos.

Cada Departamento tiene sus propias bases de datos que contienen información diferente que normalmente corresponde a una campaña, evento o actividad específica y cuyos campos y registros no se corresponden unos con otros.

Además nuestras bases de datos no se rigen por un mismo criterio organizacional y cada una de ellas presenta diferentes campos lo que dificulta mucho su cruce o la realización de segmentaciones.

Después de analizar diferentes soluciones CRM junto al departamento TIC, hemos decidido que la solución a utilizar sea Sales Force, por su versatilidad, facilidad de implementación y soluciones específicas para ONG. Sales Force se está convirtiendo en el estándar de gestión de Bases de Datos de socios y donantes en España y, aunque este proyecto de refiere principalmente a nuestras necesidades de relación con empresas, pymes y fuerzas de ventas, nos proporciona la oportunidad de transformación de nuestra

base de datos de syD en el futuro. Además permitiría acogernos al programa Non Profit Starter Pack (NPSP) desarrollado para ayudar a las organizaciones sin ánimo de lucro a adoptar esta solución con precios especiales para el sector.

## II- Producto solicitado

---

Necesitamos contratar una empresa implementadora de la solución Sales Force que nos proporcione servicios de consultoría, implantación y carga de datos. El objetivo es disponer de un CRM que nos permita gestionar nuestra relación con empresas de manera continua, multidimensional y teniendo en cuenta las diferentes necesidades de relación de diferentes departamentos. Además necesitamos que nos permita mejorar la gestión comercial y controlar el trabajo de los equipos comerciales.

Más concretamente, nuestras necesidades son:

### a. Intradepartamentales:

- Volcado de la información.
- Organización de la información y fácil actualización de la misma por todos los miembros de la organización involucrados + equipo comercial externo.
- Seguimiento histórico de la actividad de cada uno de nuestros partners.
- Generación de informes por campañas y comercial.
- Fácil exportación/extracción de datos segmentados.
- Generación de informes por cruce de datos (por ejemplo de proveedores externos como FC o servicios de logística).
- Gestión de cobros e impagados.
- Gestión de la correspondencia digital: e-mailings, e-news...
- Creación de certificados de donación.
- Identificar claramente a uno o varios interlocutores dentro de ACH para cada uno de nuestros partners y para cada una de nuestras acciones.
- Identificar a potenciales colaboradores.

### b. Interdepartamentales:

- Identificar claramente a uno o varios interlocutores de ACH para cada uno de nuestros partners y para cada una de nuestras acciones.
- Consultar fácilmente quien ha sido la última persona en contactar con un partner y qué acciones se le han propuesto a cada partner.

- Conocer el volumen de partners que colaboran con la organización y su grado de implicación.
- Generar informes y cuadro de mando.

### Volumen aproximado de datos actual y estado.

DEPARTAMENTO	CAMPAÑA/ACCIÓN	ELEMENTO	UBICACIÓN	VOLUMEN APROX. DE REGISTROS	TIPO
Alianzas Corporativas	Stakeholders	BBDD – Histórica del departamento	Nohungerforum	98.154	Activo / Potencial
Alianzas Corporativas	Stakeholders	BBDD – Actualizada del departamento	Nohungerforum	4.452	Activo / Potencial
Alianzas Corporativas	Móvil Solidario	BBDD – empresas Móviles Solidario	N - Empresas	5.500	Activo / Potencial
Alianzas Corporativas	Challenge	BBDD – Empresas históricas participantes en el Challenge	N - Empresas	10.000	Activo
Alianzas Corporativas	Stakeholders	BBDD – seguimiento donativos anuales de empresas 2008 a 2017	N- Empresas	48.120	Activo
Alianzas Corporativas	Tarjetas Papel	Tarjetas papel	Físico en cada escritorio	1.000	Potencial
Alianzas Corporativas	Convocatorias	Incluido en los anteriores	diferentes ubicaciones	Incluido en los anteriores	Activo / Potencial
Alianzas Corporativas	Comparte Tickets Rest.	Incluido en los anteriores	diferentes ubicaciones	Incluido en los anteriores	Activo / Potencial
Alianzas Corporativas	Marketing con causa	Incluido en los anteriores	diferentes ubicaciones	Incluido en los anteriores	Activo / Potencial
Alianzas Corporativas	Come Fruta	Incluido en los anteriores	diferentes ubicaciones	Incluido en los anteriores	Activo / Potencial
Alianzas Corporativas	Bancos ISR	Incluido en los anteriores	diferentes ubicaciones	Incluido en los anteriores	Activo / Potencial
Alianzas Corporativas	Check Out Solidario	Incluido en los anteriores	diferentes ubicaciones	Incluido en los anteriores	Activo / Potencial
Alianzas Corporativas	EMERGENCIAS	Incluido en los anteriores	diferentes ubicaciones	Incluido en los anteriores	Activo / Potencial
ASE	Intermediadores				
C&E	RCH	Histórico inscripciones 2010-2017 (9 bases de datos en total)	N-C&E y NoHungerForum	6.000	Activo
C&E	RCH	Potenciales (12 bases de datos en total)	N-C&E y NoHungerForum	35.000	Potencial
C&E	Patrocinios	Patrocinio (1 base de datos única)	N-C&E y NoHungerForum	450	Potencial
C&E	Operación Café	Operación Café histórico inscripciones 2011-2017 (6 bases de datos)	N-C&E y NoHungerForum	3.300	Activo
C&E	Operación Café	Operación Café Potenciales	N-C&E y NoHungerForum	3.400	Potencial
C&E	Tapa Solidaria	Tapa Solidaria 2014	N-C&E y NoHungerForum	115	Activo
C&E	Campañas Hostelería	Asociaciones Hostelería	N-C&E y NoHungerForum	26	Activo / Potencial
C&E	Campañas Hostelería	Medios Gastronómicos	N-C&E y NoHungerForum	45	Activo / Potencial
C&E	Campañas Hostelería	Bloggers/ Influencers Hostelería	N-C&E y NoHungerForum	110	Activo / Potencial
C&E	Gastrofestival	Gastrofestival	N-C&E	50	Activo / Potencial
C&E	CCH	Histórico inscripciones 2010-2016	N-C&E y Dropbox ER	456	Activo
C&E	CCH	Inscripciones 2017	N-C&E y NoHungerForum	326	Activo
C&E	CCH	Potenciales colegios 2018b (5 bases de datos)	N-C&E y NoHungerForum	4.700	Potenciales
C&E	SFN	Diferentes bases de datos (5 bases de datos)	N-C&E	500	Activo / Potencial
C&E	CCH	Voluntarios CCH 2017	N-C&E y NoHungerForum	50	Activo / Potencial
C&E	Celebrities	Celebrities	N-C&E y Dropbox ER	130	Potencial
C&E	Embajadas	Listado embajadas Madrid	N-C&E y Dropbox ER	250	Potencial
C&E	Stakeholders	Stakeholders C&E	N-C&E y Dropbox ER	375	Activo / Potencial
				<b>222.509</b>	

### III- Presupuesto

El presupuesto debe incluir:

- Configuración base del CRM / Sales Cloud.
- Configuración de la Seguridad / Visibilidad / Usuarios / Roles
- Adaptación del modelo NPSP para ACH
- Ficha 360° de empresa / restaurante / colegio / partners
- Información relacionada con la actividad del donante para tener todo el histórico del donante con ACH.
- Datos calculados por sistema para conocer el valor del donante e interés para ACH

- Gestión de la documentación asociada al donante/socio.
- Deduplicación automática en Data Entry y carga de ficheros e información asociada
- Plantillas necesarias para la comunicación con empresas
- Informes o módulo de reporting
- Formación y manuales
- Cualquier otra característica propia de Sales Force que pudiera identificarse durante la fase de propuestas.

#### IV- Cronograma y fechas límites

---

La fecha límite para presentar las propuestas completas es el próximo domingo día 4 de febrero de 2018 (hora local de Madrid). La propuesta debe incluir:

- Una presentación resumida de la solución propuesta
- Descripción técnica del proyecto que desarrollaran para ACH
- La arquitectura de la solución.
- Niveles de servicio
- Mantenimiento
- La solución propuesta debe especificar si es un desarrollo: básico, disponible o desarrollo a medida
- Especificar cómo cumple la solución con las exigencias de la Ley de Protección de Datos actual y la nueva Ley que entrará en vigor en mayo 2018.
- Un presupuesto provisional que incluya todos los elementos anteriormente mencionados y posibles costes extras de elementos que no hayan sido desglosados en el punto anterior.
- Referencias de su empresa en cuanto a implementación de Salesforce.
- Cronograma junto con el desglose de las tareas a desarrollar tanto por la parte de ACH como por parte del proveedor
- Política de pagos, teniendo en cuenta la información reflejada en los términos de referencia al respecto.
- Contrato estándar de la empresa para este tipo de proyectos.

Fecha estimada de selección de la propuesta: 14/02/2018

Fecha estimada de firma del contrato y arranque del proyecto: 28/02/2018

#### V- Proceso de selección

---

Cada proveedor deberá presentar la oferta desglosada según los requisitos descritos en el apartado anterior de los términos de referencia.

Acción contra el hambre se reserva el derecho de aceptar las propuestas parcialmente o en su totalidad. Criterios de selección:

- Precio
- Capacidad de cumplir con los requisitos del servicio
- Experiencia en procesos similares

Todos los proveedores que se presenten al proceso pueden resolver sus dudas de manera presencial con el departamento de comunicación ACH.

#### V- Condiciones de pago

---

El precio total pactado se abonará en tres pagos.

El 30% del precio se abonará a la firma del contrato.

El 30% se pagará a la entrega de la primera versión del producto solicitado.

El 40 % restante se pagará a la entrega final del producto y la validación por el Departamento de Comunicación de la Fundación Acción contra el Hambre.

Los pagos se realizarán después de la recepción de la factura en forma y según las fechas de pago establecidas por el Departamento de Contabilidad en Madrid.

#### VI- Contacto

---

Para cualquier pregunta e información complementaria, puede contactar con:

Carmen Gayo - +34 609261243 - [cgayo@accioncontraelhambre.org](mailto:cgayo@accioncontraelhambre.org) poniendo en copia a Belén Aznar - [baznar@achesp.org](mailto:baznar@achesp.org)

La fecha límite para presentar las propuestas completas es el próximo domingo día 4 de febrero de 2018 (hora local de Madrid).

Las propuestas se enviarán a: [licitaciones@achesp.org](mailto:licitaciones@achesp.org) con copia a [cgayo@accioncontraelhambre.org](mailto:cgayo@accioncontraelhambre.org) y [baznar@achesp.org](mailto:baznar@achesp.org)

Mas informacion sobre Accion contra el Hambre en: [www.accioncontraelhambre.org](http://www.accioncontraelhambre.org)