



CODI DE VERIFICACIÓ	1P136V2U3H1B1U0XKB		
PROCEDIMENT	V230 Contractacions de serveis		
EXPEDIENT NÚM.	AJT/2350/2020	DOCUMENT NÚM.	21654/2020
ÀREA	Innovació i Cultura		
UNITAT	Cultura		

## **INFORME JUSTIFICATIU DE NECESSITAT I IDONEITAT PER A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE PER A L'EXECUCIÓ DELS SERVEIS/SUBMINISTRAMENTS DEL SERVEI INTEGRAL DE VENDA D'ENTRADES (TICKETING) PER ALS EQUIPAMENTS CULTURALS DE L'AJUNTAMENT DE L'HOSPITALET DE LLOBREGAT.**

### **1. Antecedents**

Des del servei de Cultura i d'acord amb el Pla d'Actuació Municipal (PAM) s'impulsa una programació de teatre, música, dansa i altres disciplines artístiques amb l'objectiu d'apropar aquestes arts escèniques i la cultura en general a la ciutadania. En concret, els objectius 4.1 i 4.7 del PAM parlen de la música i de la oferta teatral com a prioritats municipals, en ser grans potencials de la ciutat per la seva trajectòria.

El Teatre Joventut i l'Auditori Barradas són els equipaments municipals de referència per aquest propòsit, que acullen programacions professionals al llarg de l'any, així com altres esdeveniments que formen part del calendari cultural de la ciutat i que requereixen d'uns equipaments escènics amb condicions i capacitat per acollir-los. Això però, no limita l'activitat a la resta d'equipaments culturals de la ciutat, que en compliment del mateix mandat, realitzen activitats similars en formats més reduïts.

Una d'aquestes capacitats ha de ser la de vendre entrades, abonaments, paquets, etc. de manera ràpida i àgil des de l'equipament, però també per a que qualsevol usuari pugui fer la mateixa compra d'entrades per internet des de qualsevol canal i dispositiu electrònic.

De la mateixa manera, tot aquest treball ha de tenir alhora un objectiu de fidelització de públics, que actualment només pot passar per un sistema de software de gestió que no només administri entrades, sinó que permeti el control d'accés, la gestió d'informes, l'anàlisi de dades d'usuaris i altres característiques per conèixer l'espectador en profunditat, poder oferir un tracte personalitzat i optimitzar al màxim l'operativa de negoci. Tot això s'ha de poder fer des d'una única aplicació amb total independència i autonomia operativa.

### **2. Exposició de les necessitats detectades i justificació de la solució escollida**

Considerant que la finalitat consisteix en donar compliment als compromisos adoptats en el pla d'actuació municipal que contempla la realització d'activitats culturals i que cal de dotar de recursos adients per a realitzar aquella activitat.

Exposades les necessitats detectades, es pot concloure que l'Ajuntament de l'Hospitalet no disposa de mitjans ni recurs tècnics adients per realitzar aquestes actuacions, motiu pel qual



cal procedir a l'auxili mitjançant la contractació amb tercers, tot d'acord amb l'objectiu d'estabilitat pressupostària i control de despesa, i amb total respecte als principis d'eficàcia, eficiència, publicitat, transparència, no discriminació i igualtat de tracte.

D'acord amb els principis exposats, es considera que l'opció més eficient i eficaç que assegura la millor resposta a les necessitats detectades és la contractació d'un servei especialitzat en software de *ticketing* (aplicació de gestió per a la venda d'entrades i gestió d'usuaris) i maquinari adient per al seu funcionament.

La licitació serà de contracte mixt, ja que contempla prestacions de contracte de serveis i prestacions de contracte de subministraments, però l'objecte principal és de prestació de serveis, ja que és la prestació de major valor estimatiu.

Tanmateix, per tal d'assegurar una continuïtat mínimament òptima del servei suficient per donar resposta també a aquestes necessitats, alhora de fer possible l'aportació de noves millores o solucions més eficients i eficaces en futures licitacions a la necessitat detectada, es considera una durada mínima del contracte de tres anys i amb possibilitat de pròrroga per un termini de dos anys.

### 3. Objecte

Considerant que la millor solució consisteix en la contractació d'una empresa que cobreixi el servei integral de *ticketing* dels equipaments culturals, tot seguit es descriu l'objecte del contracte.

L'objecte del present document és determinar les condicions que han de regir la contractació d'una empresa de serveis que ofereixi una aplicació de gestió per a la venda d'entrades d'espectacles i de tiquets d'entrada als equipaments, d'abonaments, reserves, paquets, xecs regal, i altres productes o serveis relacionats amb els esdeveniments culturals, basada en el núvol 100% que apliqui el Software com a servei en mode lloguer (SaaS) per poder fer la de gestió d'espectadors i de visitants (*Customer Relationship Management*), control d'accés, gestió d'informes i analítica de dades (*Business Intelligence*). Inclou també el maquinari adient per al correcte funcionament.

El servei d'aquest contracte correspon al Vocabulari Comú de Contractes Públics CPV 2008: 72416000-9 "Proveïdors de serveis d'aplicacions", 30232100-5 "Impressores" i 30213500-0 "Ordinadors de butxaca o PDA".

En tot cas, segons l'article 148.1, s'han d'establir aquestes fases pel càlcul del cicle de vida en serveis i subministraments:

- 1) Obtenció de matèries primes.
- 2) Contractació i formació de recursos humans.
- 3) Manufactura de productes/servei/subministrament/obra
- 4) Transport o distribució dels productes manufacturats.
- 5) Col·locació dels productes manufacturats.



- 6) Manteniment dels productes una vegada col·locats.
- 7) Període d'amortització del producte.
- 8) Retirada, eliminació o reaprofitament dels residus.
- 9) Captació de recursos humans, formació i capacitació en les diferents fases del cicle productiu.
- 10) Condicions laborals en les diferents fases del cicle productiu.
- 11) Els costos d'utilització, com els consums energètics i altres recursos.
- 12) Tones Co2 durant tot el cicle productiu. (punts 1 a 11).

Per la qual cosa, qualsevol millora social i/o mediambiental vinculant de forma directa amb qualsevol fase en l'execució d'aquest cicle productiu esdevé una millora qualitativa o quantitativa que cal ponderar amb el preu del contracte per tal que esdevingui una contractació eficaç i eficient.

Els criteris que d'acord amb l'anterior es consideren adients incorporar com a criteri d'adjudicació són els següents:

- Preu
- Criteris de judici de valor
- Criteris socials
- Criteris mediambientals

Les millores ofertes pels licitadors en aquests aspectes tenen la consideració de condicions especials d'especials d'execució.

#### **4. Justificació de divisió en lots**

Per la naturalesa de les prestacions no és possible entendre aquestes com una realització i aprofitament individual i funcional de les mateixes que permetin ser executades de forma independent. A més caldria exigir una coordinació i planificació global dels treballs per a una correcta execució global de les prestacions que resulta desproporcionada per a les finalitats d'interès públic que es persegueixen en l'execució d'aquestes, fet pel qual permet concloure que les prestacions no poden ser executades de forma independent sense menyscar la correcta execució dels treballs i una correcta assignació dels recursos públics proporcionals a la finalitat requerida.

#### **5. Pressupost base de licitació**

El pressupost per a la licitació ha tingut en compte els següents conceptes:

- Es preveu un màxim de venda (incloses entrades amb preu i a cost 0) d'entre 20.000 i 25.000 tickets anuals.
- Aproximadament el 50% de les entrades es vendran per internet i l'altre 50% a taquilla.
- Ha d'incloure 3 impressores de tickets i 3 lectors de codis de barres o codis QR.



- Les despeses inicials per la posada en marxa (setup) del servei i l'ús del sistema per a un mínim de dos equipaments, amb tres sales d'espectacles. Durant l'execució del contracte es podrà demanar la creació d'altres recintes numerats, segons les condicions establertes a la clàusula 2.4.1 dels plecs tècnics.
- A més del hardware especificat, inclou els serveis addicionals de formació, suport tècnic i actualitzacions, així com qualsevol altra despesa necessària per a la prestació del servei, tal com queda definit en els plecs tècnics.

Per al càlcul del pressupost base de licitació del servei de ticketing s'han tingut en compte els preus de mercat vigents, tant pel que fa a la tarificació d'entrades mensuals com pel que fa a l'adquisició de maquinari.

Segons tanteig al mercat, per a grans quantitats de venda d'entrades les empreses funcionen generalment amb una quota fixa segons nombre d'entrades emeses anualment. Els preus vigents es troben al voltant dels especificats a la següent taula:

TIPUS	NÚM. ENTRADES	PREU/MENSUAL
TARIFA A	10.000	500,00 €
TARIFA B	13.000	600,00 €
TARIFA C	17.000	720,00 €
TARIFA D	22.000	850,00 €
TARIFA E	28.000	1.000,00 €
TARIFA F	37.000	1.200,00 €
TARIFA G	48.000	1.450,00 €

D'altra banda, l'adquisició de maquinari i la posada en marxa del servei són costos fixes que, en el mateix tanteig al mercat vigent, es troben al voltant dels indicats a continuació:

MATERIAL	PVP	QTAT	TOTAL	OBSERVACIONS
Lectora PDA + carregadors	1.200 €	3 unitats	3.600 €	
Impressora tèrmica	500 €	3 unitats	1.500 €	
<b>SERVEIS</b>				
Setup serveis	640 €	3 unitats	1.920 €	servei per a 3 platees/aforament
Formació	52€/hora	15 hores	780 €	servei per a 2 equipaments + suport
Assistència tècnica	60€/hora	20 hores	1.200 €	calculat per a 3 anys de suport

D'aquestes dades s'extreu que la tarifa més adient a les necessitats especificades seria la de quota fixa corresponent a la "Tarifa E", que amb un cost de 1.000 €/mensuals, suposa 12.000 € anuals en venda d'entrades.



La suma de costos, doncs, s'han calculat i distribuït en el temps del contracte de la següent manera:

	ANY 1	ANY 2	ANY 3	
Tarifa	12.000,00 €	12.000,00 €	12.000,00 €	
PDA	1.200,00 €	1.200,00 €	1.200,00 €	
impressores	500,00 €	500,00 €	500,00 €	
setup	640,00 €	640,00 €	640,00 €	
formació	260,00 €	260,00 €	260,00 €	
assistència	400,00 €	400,00 €	400,00 €	
	15.000,00 €	15.000,00 €	15.000,00 €	45.000,00 €

La licitació prevista serà per un període de tres anys i per un total de 45.000.-€ (IVA exclòs) amb una distribució de 15.000.-€ anuals (IVA exclòs), que inclourà la posada en marxa del servei, el subministrament del material sol·licitat i el servei del *software* durant el temps estipulat. Tenint en compte que la previsió de contractació està prevista pel 30 de juliol de 2021, la data de finalització serà el 29 de juliol de 2024 i per tant, la distribució pressupostària del contracte quedaria segons el quadre següent.

ANY	PERÍODE	QUANTITAT (IVA exclòs)
2021	30 Juliol - desembre	7.500 €
2022	Gener – desembre	15.000 €
2023	Gener – desembre	15.000 €
2024	Gener – 29 juliol	7.500 €
<b>TOTAL</b>		45.000 €

Total pressupost net iva exclòs: 45.000,00 euros

Tipus IVA: 21%

Import iva: 9.450,00 euros

Total pressupost base licitació iva inclòs: 54.450,00 euros

Aquest pressupost s'ha d'entendre comprensiu de la totalitat de l'objecte que integra el contracte, i els preus consignats porten implícits tots els conceptes previstos.

D'altra banda, el càlcul de l'estructura de costos directes i indirectes que determina el pressupost base de licitació s'ha efectuat a partir de les dades que publica el Banc d'Espanya en relació a les dades econòmiques de les empreses del sector (codi CNAE N799 "Otros servicios de reservas y actividades relacionadas con los mismos"). En relació a la despesa de personal, es fa la hipòtesi que el percentatge de mà d'obra directa és del 90% i el de la mà d'obra indirecta del 10%.



<b>XIFRA DE VENDES TOTAL MIDES</b>		
<b>Exercici: 2019 CNAE N799 "Otros servicios de reservas y actividades relacionadas con los mismos"</b>	<b>Percentatges (Q2)</b>	
R01: valor afegit/xifra neta negocis	27,65%	
R02: despesa personal/xifra neta negocis	22,96%	
Mà d'obra directa	90,00%	20,66%
Mà d'obra indirecta	10,00%	2,30%
R14: Immobilitzat material/total actiu	4,09%	
R16: xifra de vendes/total actiu	152,12%	
R20: capital circulant/xifra de vendes	1,94%	
R03: resultat econòmic brut /xifra de negocis	2,80%	
Interès legal del diner (LPGE: Llei 6/2018)	3,00%	

Es selecciona el rati Q2 perquè és una dada unimodal i simètrica (no es consideren els valors extrems) i dona la informació en la que es troba la mitjana aritmètica i la mediana dels valors.

A partir dels anteriors ratis financers podem obtenir els ratis de gestió dels costos, i d'aquests, una estructura de costos directes i indirectes que determina, d'acord amb l'art. 100.2 LCSP, el pressupost anual del contracte es desglossa en els termes següents:

<b>ESTRUCTURA PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ (PBL)</b>	<b>estructura de costos</b>	<b>% estructura</b>	<b>Estructura PBL</b>
<b>TOTAL COST VENDES (b)</b>	<b>b1+b2+b3+b4</b>	<b>76,44%</b>	<b>11.465,28 €</b>
b1: Despesa mà obra directa	R02 x 90%	20,66%	3.099,60 €
b2: Materials (hipòtesi % del cost de personal)	55,00% x b1	11,37%	1.704,78 €
b3: Altres despeses d'explotació vinculades al grau d'activitat	R14	4,09%	613,50 €
b4: Resta de Costos (inclou amortitzacions)	(100-R01)-b1-b2	40,32%	6.047,40 €
<b>COSTOS INDIRECTES (c)</b>	<b>(a-b-f-d)</b>	<b>20,62%</b>	<b>3.093,72 €</b>
<b>COST FINANCER (f)</b>	<b>f1+f2</b>	<b>0,14%</b>	<b>21,00 €</b>
f1	R14/R16*ILD	0,08%	12,00 €
f2	R20*ILD	0,06%	9,00 €
<b>BENEFICI EMPRESARIAL (d)</b>	<b>R03</b>	<b>2,80%</b>	<b>420,00 €</b>
<b>TOTAL PBL (a)</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>15.000,00 €</b>
IVA		21%	3.150,00 €
<b>TOTAL PBL AMB IVA</b>			<b>18.150,00 €</b>



**5.1.** El pressupost base de licitació, que determina el límit màxim de despesa al qual es compromet l'Ajuntament, és el de 54.450,00-euros, IVA inclòs, amb el desglossament següent: 45.000,00-euros, pressupost net i 9.450,00-euros en concepte d'Impost sobre el Valor Afegit al tipus del 21 %.

La quantitat indicada en el paràgraf anterior com a pressupost net, constitueix la xifra màxima per sobre de la qual s'estimarà que les ofertes dels licitadors excedeixen el tipus de la licitació.

El pressupost del contracte ha de ser presentat en euros pels licitadors.

El sistema de determinació del preu és a preu alçat, de manera que la proposta econòmica que presentin les licitadores inclourà el conjunt de prestacions objecte del contracte.

En tot cas les ofertes que excedeixin el pressupost de licitació iva exclòs resultaran excloses del procediment.

## 6. Imputació pressupost municipal

Aquest contracte per la duració de la seva execució comporta que la seva despesa s'imputi a diferents exercicis pressupostaris.

La despesa corresponent a l'exercici 2021 per imports de 9.075,00 euros, es farà efectiva amb càrrec a l'aplicació pressupostària que consta al certificat de retenció de crèdit número 210000292 de data 4 de gener de 2021, emès per la Intervenció General.

La despesa corresponent als exercicis 2022, 2023 i 2024, per import total de 45.375,00 euros, per imports de 18.150,00 euros, 18.150,00 euros i 9.075,00 euros per cadascun dels exercicis, es farà efectiva amb càrrec del pressupost i partida que consta al certificat de retenció de crèdit d'exercicis posterior núm. de desconcentració 210005528A, 210005529G i 210005530M respectivament, de data 01 de febrer de 2021, emès per la Intervenció General i resta subjecte a l'autorització en el pressupost dels exercicis corresponents del crèdit adequat i suficient, de conformitat amb l'article 174 del RDL 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el Text Refós de la Llei Reguladora de les Hisendes Locals

Any	Mesos	Econòmic	Programa	Orgànic	Import net	% IVA	Import IVA	Import total
2021	6	227.99.01	3340	07	7.500,00€	21	1.575,00€	9.075,00€
2022	12	227.99.01	3340	07	15.000,00€	21	3.150,00€	18.150,00€
2023	12	227.99.01	3340	07	15.000,00€	21	3.150,00€	18.150,00€
2024	6	227.99.01	3340	07	7.500,00€	21	1.575,00€	9.075,00€

Import total

54.450,00 €

En els supòsits previstos legalment, aquestes anualitats es reajustaran en el cas que els tràmits licitatoris i la formalització del contracte no s'haguessin conclòs a la data prevista d'inici del servei prevista en aquest informe, es reajustarà el termini a la data prevista de l'inici efectiu del contracte, i es procedirà al reajustament de la despesa corresponent, de conformitat amb l'art. 96 del Reial Decret 1098/2001 de 12 d'octubre, per qual s'aprova el Reglament de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques.



Atès que el present contracte comporta despeses de caràcter plurianual, la seva autorització o realització se subordina al crèdit que per a cada exercici autoritzin els respectius Pressupostos municipals.

### 7. Valor estimat del contracte

Considerant el pressupost base de licitació, les estimacions del contracte abans esmentades, així com les seves possibles modificacions i pròrrogues, el valor estimat del contracte sense incloure l'Impost sobre el Valor Afegit, als efectes de determinar el procediment d'adjudicació i la publicitat és el següent:

Any	Pressupost net prestació	Pressupost net pròrrogues	Pressupost net modificacions amb increment del cost econòmic	SUMA
2021	7.500,00 €		1.500,00 €	9.000,00 €
2022	15.000,00 €		3.000,00 €	18.000,00 €
2023	15.000,00 €		3.000,00 €	18.000,00 €
2024	7.500,00 €	7.500,00 €	3.000,00 €	18.000,00 €
2025		15.000,00 €	3.000,00 €	18.000,00 €
2026		7.500,00 €	1.500,00 €	9.000,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>45.000,00 €</b>	<b>30.000,00 €</b>	<b>15.000,00 €</b>	<b>90.000,00 €</b>

### 8. Criteris d'adjudicació i justificació de la proporcionalitat de la puntuació assignada a cada criteri respecte del total de criteris a considerar

Considerant l'objecte del contracte, així com també totes les actuacions que integren el seu cicle de vida, es considera adient a fi i efecte de seleccionar la millor oferta en relació qualitat preu, incorporar els següents criteris i amb la proporció que tot seguit s'indica i justifica.

Es podran aconseguir un total de 158 punts, de la següent manera:

- Criteris automàtics:
  - o Preu: 120 punts
  - o Criteris socials: 4 punts

Total 124 punts

- Judici de valor:
  - o Memòria tècnica: 30 punts
  - o Millores: 4 punts

Total 34 punts



8.1 Criteris automàtics: (màxim 124 punts)

a) Preu

Per a la millor oferta respecte del tipus de licitació s'atorgarà un màxim de 120 punts, i a la resta d'ofertes se'ls assignarà la puntuació que correspongui de forma proporcional, tal i com s'estableix en aquesta fórmula i seguint els desglossaments següents:

- i. Sistema de ticketing: posada en marxa i funcionament durant els tres anys. Inclou impressores i lectors de codis. Preu total IVA exclòs.

$$P = X * M / OF$$

P = puntuació obtinguda

X = puntuació màxima

M = millor oferta

OF = oferta corresponent al licitador que es valora

b) Criteris socials i mediambientals (4 punts)

Es valorarà amb 2 punts, als licitadors que presentin un pla de mesures per potenciar la conciliació laboral i familiar en la contractació del personal objecte d'aquest plec.

Es valorarà amb 2 punts als licitadors que presentin una proposta de material amb característiques de baix consum d'energia associat a l'ús dels equips.

8.2 Criteris la valoració subjectes a judici de valor

Sota aquests criteris, es podran obtenir fins a 34 punts.

L'Ajuntament valorarà l'oferta tècnica del licitador a través de la Memòria Tècnica que aquest haurà d'entregar. Dita memòria haurà de desenvolupar els criteris que es detallen en el present punt.

a) Memòria tècnica (30 punts)

Serà necessari que el licitador presenti una Memòria tècnica explicativa de la solució que dona per a cadascun dels apartats. La no presentació de la Memòria comportarà l'exclusió del procediment.

La puntuació de cada apartat es farà tenint en compte els requisits i especificacions tècniques definides en els plecs tècnics, atorgant la puntuació màxima indicada a cada apartat a l'empresa que inclogui totes les funcionalitats indicades en el mateix i restant punts per cada característica no inclosa en el servei ofertat, segons s'especifica a l'apartat de "Criteri de valoracions" d'aquest informe.

En relació a aquest document, es demana que l'empresa presenti la oferta tècnica i la documentació que l'acompanyi seguint l'estructura que consideri més adient, tenint en compte que el contingut de la qual es valorarà de la forma següent:



1. Introducció
2. Memòria Tècnica
  - 2.1 Configuració del servei
    - a) Recintes
    - b) Esdeveniments
    - c) Preus i descomptes
    - d) Entrades
    - e) Backoffice i gestió de perfils d'usuaris
  - 2.2 Metodologia emprada per a la venda d'entrades
    - a) Taquilla, venda d'entrades, reserves i devolucions
    - b) Web i altres canals
    - c) Espai de l'usuari
    - d) Metodologia per als abonaments
  - 2.4 Metodologia emprada per al control d'accessos
  - 2.5 Metodologia emprada per a la confecció d'informes
    - 2.5.1 Solució integrada de *Business Intelligence* per al sector cultural
  - 2.6 Formació relacionada amb el sistema a implantar
  - 2.7 Proposta de suport i atenció a les incidències

Es requerirà que el licitador obtingui una puntuació mínima de 15 punts sobre 30 en la valoració d'aquest apartat per a que pugui continuar amb el procediment. En cas contrari es considerarà exclòs del mateix.

#### Criteris de valoració de la memòria tècnica

Els apartats de la memòria tindran una puntuació numèrica segons els següents criteris:

#### **a) Configuració del servei – Puntuació màxima: 10 punts**

<b>Concepte</b>	<b>Acompleix tots els requisits *</b>	<b>No compleix 1 o 2 requisits</b>	<b>No compleix més de 3 requisits</b>
Recintes	2 punts	1 punt	0 punts
Esdeveniments	2 punts	1 punt	0 punts
Preus i descomptes	2 punts	1 punt	0 punts
Entrades	2 punts	1 punt	0 punts
Backoffice i gestió de perfils d'usuaris	2 punts	1 punt	0 punts

\* Apartats 2.3 i 2.4 dels plec tècnics



**b) Metodologia per a la venda d'entrades – Puntuació màxima: 10 punts**

Concepte	Acompleix tots els requisits *	No compleix 1 o 2 requisits	No compleix més de 3 requisits
Registre de clients i espai de l'usuari	2 punts	1 punt	0 punts
Taquilla i sistema de venda	2 punts	1 punt	0 punts
Venda per web i altres canals	2 punts	1 punt	0 punts
Tipus d'entrades i abonaments	2 punts	1 punt	0 punts
Sistema de reserves i devolucions	2 punts	1 punt	0 punts

\* Apartats 2.3 i 2.4 dels plecs tècnics

**c) Metodologia per a la confecció d'informes – Puntuació màxima: 5 punts**

- Acompleix tots els requisits\*: 2 punts
- No compleix 1 o 2 requisits: 1 punt
- No compleix més de 3 requisits: 0 punts
  
- Incorpora solució integrada de *Business Intelligence* per al sector cultural\*\* : +3 punts

\* Apartats 2.2.5 i 2.3.4 dels plecs tècnics

\*\* Apartats 2.2.4 i 2.2.5 dels plecs tècnics

**d) Metodologia emprada per al control d'accessos – Puntuació màxima: 2 punts**

- Acompleix tots els requisits\*: 2 punts
- No compleix 1 o 2 requisits: 1 punt
- No compleix més de 3 requisits: 0 punts

\*Apartat 2.2.6 dels plecs tècnics

**e) Formació del sistema a implantar – Puntuació màxima 2 punts**

- Acompleix tots els requisits\*: 2 punts
- No compleix 1 o 2 requisits: 1 punt
- No compleix més de 3 requisits: 0 punts

\*Apartat 2.2.8 dels plecs tècnics

**f) Proposta de suport i atenció a les incidències – Puntuació màxima 1 punt**

- Acompleix tots els requisits\*: 1 punt
- No compleix algun dels requisits: 0 punts

\*Apartat 2.2.9.2 dels plecs tècnics



### 8.3 Millores

Sota aquests criteris, es podran obtenir fins a 4 punts.

a) Experiència de l'usuari i personalització a l'aplicació (1 punt)

A més de les descrites als plecs tècnics, es tindran en consideració altres característiques que aportin un valor afegit a l'usuari i que vinculin el gestor d'entrades amb altres eines d'ús habitual, com ara:

- Identificació d'espectacles i de favorits segons paraules clau a l'espai personal
- Notificacions relacionades amb les reserves i amb els interessos descrits prèviament
- Vinculació i actualització prèvia sol·licitud amb l'agenda personal de l'usuari, com Google Calendar, p.ex.

b) Coneixement de l'usuari per part de l'Ajuntament (1 punt)

Més enllà dels informes descrits als plecs tècnics, es valorarà que s'ofereixi la possibilitat de vinculació a nivell de Big Data amb les bases de dades de l'ajuntament (exportació directa de dades d'usuaris, vendes, etc.)

c) Creació i gestió de llistes d'espera amb notificacions automàtiques quan s'alliberen entrades (1 punt)

En espectacles de gran demanda, la creació automàtica d'una llista d'espera que avisi a l'usuari interessat que no ha pogut aconseguir la seva entrada de que una o vàries han quedat disponibles si hi ha alguna anul·lació.

d) Vinculació amb l'agenda cultural de l'Ajuntament/sistema de gestió de continguts Gaia (1 punt)

Actualització automàtica d'actes d'agenda des de la plataforma al formulari d'agenda del gestor de continguts municipal.

## **9. Procediment d'adjudicació**

Considerant l'import del contracte, la seva durada i les prestacions que constitueix el seu objecte, així com el valor estimat del contracte i els criteris que serviran per a la seva adjudicació, es considera que el més adient és adjudicar aquest contracte mitjançant un procediment obert simplificat.

## **10. Condicions d'aptitud i de solvència tècnica, econòmica i financera de les empreses**

Considerant l'objecte del contracte i el seu valor estimat, així com els principis de no discriminació i proporcionalitat que ha de regir en tota actuació administrativa, les condicions d'aptitud mínima que s'haurà d'exigir als licitadors per a participar en aquest procediment d'adjudicació és la següent:



1.- Empreses amb plena capacitat d'obrar que incloguin en el seu objecte social prestacions que són idèntiques o similars al contracte que es pretén licitar i que no es trobin en supòsits de prohibició de contractar.

Així mateix, per assegurar la idoneïtat de les empreses licitadores s'exigirà la següent solvència:

\* Solvència econòmica i financera:

- El volum anual de negocis en l'àmbit al que es refereix el contracte, referit al millor exercici dins dels tres últims disponibles en funció de la data de constitució o d'inici de les activitats dels empresaris i de la data de presentació de les ofertes, ha de ser de com a mínim 22.500,00 euros.

- Justificar de l'existència d'una assegurança de responsabilitat civil per riscos professionals per un import no inferior al valor estimat del contracte, 90.000,00 €

\* Solvència tècnica i professional: L'empresa licitadora haurà de presentar experiència en servei integral de *ticketing* dels equipaments culturals en el curs dels darrers 3 anys, dels quals l'any de més execució, ha de ser com a mínim al corresponent al 70% de la anualitat del mitjana del contracte (12.705,00 €). Aquests efectes haurà d'aportar una relació dels principals serveis o treballs realitzats d'igual o similar naturalesa que el present contracte on haurà d'indicar l'import, la data i el destinatari públic o privat dels mateixos d'acord amb el que s'estableix a l'article 90 de LCSP.

Per determinar els serveis que són similars al de l'objecte del contracte es tindran en compte els tres primers dígits dels respectius codis CPV, tal i com disposa l'article 90.1'a) de la LCSP.

D'acord a l'article 89, quan el contractista sigui una empresa de nova creació, entenent per tal la que tingui una antiguitat inferior a cinc anys, la seva solvència tècnica s'acreditarà per un o diversos dels mitjans a què es refereixen les lletres b) a h) de l'article 90 de la Llei 9/2017 de 8 de novembre, Llei de contractes del sector públic, sense que en cap cas sigui aplicable el que estableix la lletra a) relatiu a l'execució d'un nombre determinat de serveis.

S'admet que els empresaris puguin acreditar la solvència necessària mitjançant la solvència i recursos d'altres entitats que no es trobin amb cap supòsit de prohibició per contractar i amb independència dels vincles que tinguin amb elles, sempre i quan demostrï que durant la vigència del contracte disposarà efectivament dels mitjans i solvència d'aquella entitat.

També s'admet que acreditin la seva solvència per qualsevol dels mitjans previstos a la Llei 9/2017.

## **11. Modificacions del contracte.**

Tal i com estableix l'article 204 de la Llei 9/2017 de 9 de novembre de 2017, un cop perfeccionat el contracte, l'òrgan de contractació només podrà modificar el contracte per les causes següents:



- a) Quan per interès municipal la programació de qualsevol equipament cultural s'incrementi amb actes no previstos inicialment i això requereixi un increment del servei.
- b) Quan aparegui un equipament o servei cultural no previst en la data d'aquesta licitació i necessiti fer servir el servei.
- c) Qualsevol altra actuació de caràcter cultural, també necessiti fer servir el servei.

En els tres casos s'entén per "servei" els supòsits: o d'increment d'entrades, o d'adquisició de maquinari, o dels dos anteriors combinats.

S'estableix un límit màxim de modificació del contracte del 20% i en cap cas la modificació podrà comportar l'establiment de nous preus unitaris no previstos inicialment en el projecte. Aquest límit no suposarà, doncs, més de 3.000 € per any.

Segons les taules explicatives del pressupost base de licitació, el 20% d'aquest import correspondria a:

- Si es tracta d'un augment de les entrades: un màxim de 7.000 entrades anuals (28.000 anuals, segons la "tarifa E", tenen un cost de 12.000 €, per tant 7.000 entrades tindrien un cost de 3.000 €). Això tenint en compte que ja s'haurien adquirit el màxim d'entrades per quota ("tarifa E") i per tant el preu d'aquestes entrades de més tindrien com a màxim el preu unitari corresponent a aquesta tarifa. Aquestes dades s'ajustaran finalment segons el preu fixat a l'oferta econòmica per l'empresa adjudicatària.
- En el supòsit que la modificació de contracte estigui relacionada amb l'adquisició de *hardware*, es tindran en compte els preus unitaris ofertats per l'empresa adjudicatària a la seva oferta econòmica, tant per les PDA com per a les impressores.
- Si les necessitats inclouen els dos supòsits anteriors, la suma de l'increment d'entrades més l'adquisició de *hardware* no superarà el límit de 3.000 € anuals en total.

En tot cas, l'import màxim de les modificacions de contracte enumerades anteriorment no podran superar a l'alça de forma acumulada (20% sobre l'import inicial del contracte).

Les condicions, abast i límits d'aquesta modificació i les que hagi proposat l'adjudicatari en la seva oferta, seran obligatòries pel contractista.

El procediment per aquesta modificació requerirà l'audiència al contractista i, si escau, del redactor del projecte o de les especificacions tècniques, i la seva formalització en document administratiu.

## 12. Pagament de factures

El pagament de les factures es realitzarà de la següent manera:

Es facturarà el 50% de l'import adjudicat anual per períodes semestrals tenint en compte que el primer període compren des del 30 de juliol al 31 desembre de 2021 i el darrer període de l'1 de gener al 29 de juliol de 2024.

I així successivament duran el període de contractació. d'acord amb el calendari de pagaments previst per l'Ajuntament i prèvia comprovació i supervisió de les prestacions realitzades. Sens



perjudici de la quantitat a satisfer que resulti en cas de demora o endarreriment de les prestacions pactades.

### **13. Termini d'execució**

La durada de les prestacions serà de 3 anys a comptar des de l'endemà de la seva formalització, i es contempla una pròrroga per un termini màxim de dos anys.

Sens perjudici de l'anterior, en el cas d'incidències resultants d'esdeveniments imprevisibles per a l'òrgan de contractació produïdes durant el procediment d'adjudicació del futur contracte posterior a aquesta licitació, es pot prorrogar l'actual contracte fins que comenci l'execució del nou contracte de conformitat amb el que preveu l'art. 29 de la LCSP i pel termini màxim de 9 mesos sempre i quan s'hagi publicat la nova licitació amb una antelació mínima de 3 mesos respecte de la finalització del contracte.

El contracte pel servei de venda d'entrades tindrà una durada de tres anys (2021 - 2024). La durada de la prestació serà des de l'endemà de la formalització del contracte, inicialment prevista pel 30 de juliol de 2021 i fins a la finalització de la temporada d'arts escèniques i música del curs 2023/2024 que serà el dia 29 de juliol de 2024.

El servei de *ticketing* haurà d'estar actiu, com a mínim, a partir del dia 1 de setembre de 2021 amb tota la informació de la temporada i la definició dels recintes inclosa a l'aplicació, i la formació al personal realitzada. Tot i així si es dona la possibilitat d'activar-lo amb anterioritat a aquesta data es procedirà d'aquesta manera.

La vigència del present contracte podria prorrogar-se per un període de dos anys més, sempre que l'Ajuntament ho avisi a l'empresa amb dos mesos d'antelació.

### **14. Revisió de preus.**

L'adjudicatari no té dret a revisió de preus, ateses les característiques i durada del present contracte.

### **15. Condicions especials d'execució.**

Les indicades al plec de clàusules administratives particulars.

### **16. Garanties**

Ateses les característiques del contracte no s'exigeix garantia provisional. No obstant, el contractista que resulti adjudicatari haurà de dipositar una garantia definitiva per un import equivalent al 5% del preu d'adjudicació iva exclòs .

### **17. Termini de garantia**

En el present contracte no es fixa termini de garantia atesa la seva naturalesa i característiques.



## **18. Subcontractació**

Ateses les característiques i qualitats que han estat objecte de valoració i consideració determinant per a l'adjudicació de la millor relació qualitat preu del contracte, no es permet la subcontractació.

## **19. Cessió del contracte**

Ateses les característiques del contracte no es permet la cessió del contracte.

## **20. Règim específic de penalitats**

Considerant les característiques del contracte, així com també les possibles millores que puguin oferir els contractistes i que seran objecte de valoració, així com el límit del 50% del preu del contracte iva exclòs, s'estableixen les següents penalitats:

### **a) Incompliments molt greus:**

- L'incompliment de les obligacions contractuals essencials previstes en aquest plec.
- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en aquest plec i en el plec de condicions tècniques, quan produeixi un perjudici molt greu i no doni lloc a la resolució del contracte.
- L'incompliment de les prescripcions sobre senyalització i seguretat de tercers en les prestacions.
- L'incompliment molt greu de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.
- Les actuacions que, per acció o omissió, generen riscos greus sobre el medi ambient d'acord amb la legislació vigent.
- L'incompliment dels terminis de pagament amb contractistes i proveïdors.

### **b) Incompliments greus**

- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en aquest plec i en el plec de condicions tècniques, quan no constitueixi falta molt greu.
- L'incompliment de les prescripcions municipals sobre comunicació de les prestacions.
- L'incompliment, que no constitueixi falta molt greu, de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.
- L'incompliment de les condicions especials d'execució establertes en aquest plec, quan no se'ls hi hagi atribuït el caràcter d'obligacions contractuals essencials.



### **c) Incompliments lleus**

- L'incompliment o compliment defectuós de les obligacions i/o condicions d'execució del contracte establertes en aquest plec i en el plec de condicions tècniques, quan no constitueixi falta molt greu o greu.
- L'incompliment de les obligacions de caràcter formal o documental exigides en la normativa de prevenció de riscos laborals i que no estiguin tipificades com a greus o molt greus.

### **Penalitats:**

Les penalitats que li seran imposades al contractista per la comissió d'aquestes faltes són les següents:

Per incompliments lleus una penalitat equivalent a un 5% com a màxim del preu d'adjudicació per a cada penalitat d'aquesta tipologia.

Per incompliments greus una penalitat equivalent a un 6% com a màxim del preu d'adjudicació per cada penalitat d'aquesta tipologia.

Per incompliments molt greus una penalitat equivalent a un 10% com a màxim del preu d'adjudicació. La imposició d'una penalitat d'aquesta tipologia es incompatible amb la imposició d'altres penalitats amb independència de la tipologia que sigui.

### **21. Protecció de dades de caràcter personal**

Atès que el contracte comporta el tractament de dades de caràcter personal, l'empresa haurà d'oferir garanties suficients per aplicar les mesures tècniques i organitzatives apropiades, per tal que el tractament s'efectuï de conformitat amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell (RGPD), 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 i, de conformitat amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i d'altra normativa vigent aplicable, acompanyant a l'oferta el document de Declaració responsable, que s'annexa.

Que l'empresa adjudicatària, com a encarregada del tractament, haurà de considerar les Condicions generals reguladores de les relacions de l'Ajuntament amb els tercers encarregats del tractament de dades de caràcter personal, aprovades per l'Ajuntament, així com signar el corresponent contracte d'encarregat que serà el document que tindrà per objecte establir les condicions particulars pel tractament de les dades personals, per la prestació del servei.

L'estipulat a les condicions generals reguladores, és d'obligat compliment per l'adjudicatari, per als seus empleats i col·laboradors.

Des del Servei municipal de Cultura s'efectuarà el seguiment del compliment de les condicions generals que regulen el tractament de les dades personals.



Que per prestar el servei de ticketing, concretament el tractament de dades personals, consistirà en:

- Recollida
- Registre
- Organització
- Estructuració
- Conservació
- Adaptació
- Modificació
- Extracció
- Consulta
- Utilització
- Comunicació per transmissió
- Difusió

La finalitat del tractament de les dades de caràcter personal és la obtenció de dades de clients per a la venda d'entrades, amb la possibilitat d'analitzar i explotar aquestes dades amb objectius de difusió d'informació d'interès cultural.

Que per executar les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest encàrrec, l'Ajuntament, com a responsable del tractament, posa a disposició de l'empresa adjudicatària, encarregada del tractament, la informació que es descriu a continuació:

- Categories de dades: nom, cognoms, email, adreça postal.
- Categories de clients: abonats, subscriptors, anònims.
- Compres realitzades anteriorment pels clients.

Vist i plau,