



TEATRE NACIONAL
DE CATALUNYA

INFORME JUSTIFICATIU PER LA REALITZACIÓ D'UN EXPEDIENT DE CONTRACTACIÓ

*DADES DE LA CONTRACTACIÓ

Unitat Promotora : Comunicació i màrqueting	Tipus de contracte: Serveis
Número d'expedient: TNC-2022-20004	Procediment: OBERT

Títol: CONTRACCIÓ DEL SERVEI AUTOGESTIONABLE DE VENDA D'ENTRADES, ABONAMENTS I ALTRES PRODUCTES DEL TNC, AMB CONTROL D'ACCÉS, GENERACIÓ D'INFORMES, EINES DE GESTIÓ DE CLIENTS I SERVEI DE SUPORT PER AL TEATRE NACIONAL DE CATALUNYA, SA

Valor estimat del contracte (sense IVA): 212.872 €

-120.936€ per a 2 anys i 4 mesos de durada del contracte

-91.936€ per la possibilitat de 2 pròrroques d'1 any cadascuna: una pròrroga d'any de continuïtat de 47.800€ i la que seria la pròrroga de l'any de finalització que seria de 44.136€.

De l'import màxim de licitació, 158.868€ corresponen a serveis fixos i 54.004€ a serveis variables

Pressupost de licitació (sense IVA): 120.936€

IVA aplicable: 21%: 25.396,56 €

Import total (amb IVA): 146.332,56 €

Desglossament per conceptes i mètode de càlcul:

DESPESA MÀXIMA ANUAL

Fix	
Manteniment	34.150 €
Domini web entrades.tnc.cat	850 €
Quota fixa TNCDigital	1.800 €
Total fix	36.800 €
Variable	
Configuració i intro temporada	3.250 €
Configuració i intro servei educatiu	1.250 €
Altres possibles desenvolupaments, etc.	6.500 €
Total variable	11.000 €
TOTAL DESPESA ANUAL	47.800 €

Despesa fixa:

Serveis de manteniment segons les característiques descrites al plec tècnic, **34.150€**

Domini de venda d'entrades **850€**

Quota fixa TNCDigital **1.800€**

Pressupost màxim de licitació despesa fixa: **36.800€ anuals** (IVA exclòs)

Despesa variable:

Configuració i introducció d'una temporada teatral sencera (espectacles, activitats): **Fins a 3.250€ anuals** (IVA exclòs)

El TNC no es troba obligat a exhaurir l'esmentada quantitat de 3.250€ que és estimatòria, ja que els serveis podrien ascendir a una quantitat diferent a la inicialment prevista en funció de la programació artística d'espectacles i activitats de cada temporada.

Configuració i introducció de dades del Servei Educatiu i Social del TNC: **Fins a 1.250€ anuals** (IVA exclòs)

El TNC no es troba obligat a exhaurir l'esmentada quantitat de 1.250€ que és estimatòria, ja que els serveis podrien ascendir a una quantitat diferent a la inicialment prevista en funció de les necessitats per a cada temporada del Servei Educatiu i Social del TNC.

Altres possibles configuracions, programacions, desenvolupaments, assistències, adaptacions de disseny, formacions, revisions de material o similars: **Fins a 6.500€ anuals** (IVA exclòs)

El TNC no es troba obligat a exhaurir l'esmentada quantitat de 6.500€ que és estimatòria, ja que els serveis podrien ascendir a una quantitat diferent a la inicialment prevista en funció de les necessitats per a cada temporada del Departament de Comunicació i Màrqueting.

S'estableixen els preus unitaris màxims següents per les despeses variables, en funció de les tasques sol·licitades:

1. Programació, assistència in situ i formació in situ: 80€/h

Inclou: programació i instal·lació materials, formació a domicili, intervenció fora horari laboral, assistència presencial, programació alta canal extern i altres programacions similars.

2. Configuració remota, formació telemàtica i disseny: 60€/h

Inclou: configuració i introducció temporada i servei educatiu, serveis remots de configuracions i assistències diverses adaptacions disseny web i mòduls diversos, altres desenvolupaments similars així com revisions de materials i temes tècnics (altes TPV, etc).

Si alguna feina no arriba a l'hora, es fraccionarà en 1/4 d'hora segons la tipologia de feina sol·licitada.

El càlcul de despesa s'ha fet tenint en compte que el preu comprèn:

- 4 mesos (maig-agost 2022): període de posada en marxa segons calendari detallat en el punt 4 del Plec de Prescripcions Tècniques (Implementació i calendari del projecte). Aquest període pot generar despeses variables de posada en marxa superiors a la resta de períodes. En les despeses fixes no es compta la part proporcional a 4 mesos de la quota fixa del TNCDigital ja que aquest servei el durà fins a final de temporada l'actual proveïdor.
- 4 anys (2+1+1): temporada 2022-2023, 2023-2024, 2024-2025, 2025-2026. Cada temporada es compta des de l'1 de setembre fins al 31 d'agost de l'any següent. La temporada de finalització es preveu que hi haurà una despesa variable inferior ja que no s'ha de fer la configuració de la següent temporada ni molts més desenvolupaments.

CÀLCUL DESPESA MÀXIMA

	Fix	Variable	Fix+variable
Posada en marxa 2022 (maig-agost, 4 mesos, sense quota TNCDigital)	11.668 €	13.668 €	25.336 €
Temporada 2022-2023 (1 setembre 2022-31 agost 2023)	36.800 €	11.000 €	47.800 €
Temporada 2023-2024 (1 setembre 2023-31 agost 2024)	36.800 €	11.000 €	47.800 €
Temporada 2024-2025 (1 setembre 2024-31 agost 2025) Pròrroga 1	36.800 €	11.000 €	47.800 €
Temporada 2025-2026 (1 setembre 2025-31 agost 2026) Pròrroga 2	36.800 €	7.336 €	44.136 €

TOTAL	158.868 €	54.004 €	212.872 €
--------------	------------------	-----------------	------------------

PARTIDA PRESSUPOSTÀRIA Núm: 0114080203 (despesa variable excepte revisions de materials i temes tècnics) i 409050103 (despesa fixa + revisions de materials i temes tècnics)

IMPORTS, LOTS I DATES

IMPORT: Es pot marcar més d'una opció :

☒ PREU FET (despesa fixa)
☒ PREUS UNITARIS (preu /hora) (despesa variable)
☐ PREU variable (honoraris, tarifes, cànons...)

DIVISIÓ EN LOTS

☐ SI (Especificar quins):

☒ NO, per la naturalesa o objecte del contracte no procedeix la divisió en lots. Informe de la Directora de Comunicació i Màrqueting.

☐ NO perquè dificulta l'execució correcta des del punt de vista tècnic;

☐ NO perquè genera risc en implicar la necessitat de coordinar l'execució de les diferents prestacions

☒ NO es disposen de recursos propis al TNC per realitzar l'objecte del contracte. Informe de la Directora de Comunicació i Màrqueting.

Termini d'execució: 2 anys i 4 mesos + 1 any+ 1 any.

Data d'inici: 1 de maig de 2022 (s'ajustarà a la data de la signatura del contracte) fins al 31 d'agost de 2024.

Inclou:

- 4 mesos de posada en marxa(calendari punt 4 del PPT)
- any 1: l'1 de setembre de 2022 al 31 d'agost de 2023 (temporada sencera 2022-2023)
- any 2: de l'1 de setembre de 2023 al 31 d'agost de 2024 (temporada sencera 2023-2024)

Pròrroga/gues: ☒ SI (Especificar termini i condicions): Es contempla la possibilitat de dues pròrrogues d'una temporada sencera cadascuna: la temporada 2024-2025 i la 2024-2025. Inclou:

- Pròrroga 1: de l'1 de setembre de 2024 al 31 d'agost de 2025 (temporada sencera 2024-2025)
- Pròrroga 2: de l'1 de setembre de 2025 al 31 d'agost de 2026 (temporada sencera 2025-2026)

OBJECTE (descripció detallada)

Servei autogestionable de venda d'entrades d'espectacles, abonaments, xecs regals, subscripcions digitals, llibres, menús, productes combinats i altres productes. A més, la plataforma ha de comptar amb un espai web personal per als espectadors, abonats i clients, un entorn de gestió d'espectadors (Customer Relationship Management, en endavant CRM), control d'accés, gestió d'informes i analítica de dades avançada (Business Intelligence), a més de servei de suport per al TNC. El TNC ha de tenir total autonomia operativa i decisiva, i ha de poder accedir en temps real a tota la informació, tal com es descriu en les prescripcions tècniques.

La prestació d'aquest servei de tractament de la informació es realitzarà a través d'una solució "cloud computing", en la modalitat de "software com a servei" (SaaS).

JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT A SATISFER

El TNC té la necessitat de vendre entrades i altres productes que conformen cada temporada per tal de garantir l'ocupació i venda dels espectacles, activitats i productes de cada temporada. També necessita un control d'aquestes vendes i extreure'n informació per tal d'aplicar estratègies de captació i fidelització dels diversos públics.

A més de la necessitat de que aquest sistema permeti gestionar la relació dels clients amb el teatre, cal també conèixer millor els seus hàbits, garantir un control d'accés a cada recinte i/o esdeveniment i tenir un sistema per accedir i gestionar la informació del negoci propi Teatre.

LLOC DE LLIURAMENT/PRESTACIÓ DEL SERVEI

- ☒ BARCELONA
☐ ALTRES:

MODIFICACIONS CONTRACTUALS

El contracte pot admetre modificacions durant la seva execució? ☒ NO

CONTINGUT I ESTRUCTURA DE L'OFERTA QUE HAN DE PRESENTAR ELS LICITADORS

(Forma en què els licitadors han de presentar l'oferta: màxim de pàgines, fotos, demostracions, maquetes, etc..)

Memòria tècnica:

Extensió màxima de 20 pàgines interlineat 1,15, Arial 11, format PDF

Aquest document ha de ser concret i concís evitant la utilització de termes genèrics.

La memòria haurà de donar una resposta detallada i precisa seguint l'estructura següent

A.Requeriments tècnics

A.1.Breu descripció introductòria del servei.

A.2. Explicació concreta dels punts següents, tot donant resposta a l'epígraf 3 del PPT:

- a) Alta d'espectacles
- b) Venda d'espectacles
- c) Gestió d'usuaris
- d) Sistema d'abonaments
- e) Reserves d'entrades
- f) Venda de marxandatge i venda combinada
- g) Venda i gestió de xecs regals
- h) Venda i comportament de les subscripcions digitals
- i) Control d'accés integrat
- j) CRM
- k) BI
- l) Ús en dispositius mòbils
- m) Informes
- n) Analítica web
- o) Mimetització de la Plataforma de venda

Aquesta explicació concreta s'haurà de fer atenent als valors següents:

-Usabilitat: conjunt d'atributs relacionats amb l'esforç (nombre baix de passos o pantalles en ordinador, mòbil o tauleta) necessari dels usuaris per fer servir la plataforma de venda tant per als usuaris que l'administren com per als usuaris finals.

-Funcionalitat: allò que la plataforma de venda pot fer complint les funcions demanades, tenint en compte l'adequació, l'exactitud o precisió amb la qual s'executen les funcions i la seguretat per a preveure l'accés no autoritzat ja sigui accidental o deliberat.

- Versatilitat: el sistema ha d'oferir un alt nombre de possibilitats per l'autoconfiguració de paràmetres i productes.

B.Implementació i calendari del projecte

Explicació concreta dels punts següents, tot donant resposta a l'epígraf 4 del PPT:

- a) Pla d'implantació, calendari d'execució i adequació a les fases indicades en el PPT

- b) Justificació de la viabilitat de realitzar la implantació en el període establert

C.Servei

C.1.Explicació de l'adequació (conjunt de necessitats tècniques i funcionals declarades o implícites al plec tècnic) i idoneïtat del servei en quant a l'experiència, titulacions i formació de l'equip, trajectòria de la companyia i clients del sector cultural

C.2. Eficiència i efectivitat del servei de suport en la resposta a les peticions demanades i grau de satisfacció de l'usuari intern en quant al servei ofert

CRITERIS PER ACREDITAR LA SOLVÈNCIA

SOLVÈNCIA ECONÒMICA I FINANCERA:

La solvència econòmica i financera de l'empresari es pot acreditar **per un o diversos dels mitjans següents**:

☒ Declaració sobre el volum global de negocis i, si s'escau, sobre el volum de negocis en l'àmbit d'activitats corresponent a l'objecte del contracte, referit com a màxim als tres últims exercicis disponibles en funció de la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresari, en la mesura que es disposi de les referències del volum de negocis. (mínim anual 215.000 €)

SOLVÈNCIA TÈCNICA I PROFESSIONAL

☒ Una relació dels principals serveis o treballs realitzats els últims tres anys que inclogui import, dates i el destinatari, públic o privat, d'aquests. Els serveis o treballs efectuats s'han d'acreditar mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic; quan el destinatari sigui un subjecte privat, mitjançant un certificat expedit per aquest o, si manca aquest certificat, mitjançant una declaració de l'empresari; si s'escau, aquests certificats han de ser comunicats directament a l'òrgan de contractació per l'autoritat competent.

CONDICIONS D'ADSCRIPCIÓ DE MITJANS PERSONALS AL CONTRACTE

☒ NO

TERMINI DE GARANTIA DEL CONTRACTE

☒ SI, en aquest cas indicar termini: 6 mesos

☐ NO, per la naturalesa del contracte

CRITERIS DE VALORACIÓ (en ordre de major a menor puntuació)

☒ SI. En aquest cas indicar puntuació per cadascun dels criteris a valorar:

1.-CRITERIS AVALUABLES EN BASE A FÓRMULES AUTOMÀTIQUES OFERTA ECONOMICA FINS A 51 PUNTS

1.1.Oferta econòmica serveis fixos.....fins a un màxim de 40 punts

Formula aplicable: La fórmula que s'aplicarà per calcular la puntuació serà la següent:

$$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - O_m}{IL} \right) \right] \times P$$

On: P_v = Puntuació de l'oferta a Valorar; P = Punts criteri econòmic; O_m = Oferta Millor; O_v = Oferta a Valorar; IL = Import de Licitació

1.2.Oferta econòmica serveis variables.....fins a un màxim d'11 punts

Preus unitaris dels serveis variables (IVA exclòs):

- Preu/hora programació, assistència in situ i formació in situ: **fins a 5 punts.**
Inclou: programació, instal·lació materials, formació a domicili, intervenció fora horari laboral, assistència presencial, programació alta canal extern i altres programacions similars.
- Preu/hora configuració remota, formació telemàtica i disseny: **fins a 6 punts.**
Inclou: configuració i introducció temporada sencera i configuracions servei educatiu, serveis remots de configuracions i assistències diverses adaptacions disseny web i mòduls diversos, altres desenvolupaments similars així com revisions de materials i temes tècnics (altes TPV, etc).

Formula aplicable: La fórmula que s'aplicarà per calcular la puntuació serà la següent:

$$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - O_m}{IL} \right) \right] \times P$$

On: P_v = Puntuació de l'oferta a Valorar; P = Punts criteri econòmic; O_m = Oferta Millor; O_v = Oferta a Valorar; IL = Import de Licitació

2.- CRITERIS AVALUABLES EN BASE A JUDICIS DE VALOR FINS A 49 PUNTS

L'oferta tècnica es compon d'una memòria tècnica i d'una demostració pràctica que es valorarà segons el següent detall:

2.1 MEMÒRIA TÈCNICA FINS A UN MÀXIM DE 25 PUNTS

2.1.1 Requeriments tècnics.....fins a un màxim d'11 punts

En aquest apartat es valorarà el contingut de la proposta tècnica de cada empresa licitadora referents als continguts de l'epígraf 3 del PPT

- Alta d'espectacles
- Venda d'espectacles
- Gestió d'usuaris
- Sistema d'abonaments
- Reserves d'entrades
- Venda de marxandatge i venda combinada
- Venda i gestió de xecs regals
- Venda i comportament de les subscripcions digitals
- Control d'accés integrat
- CRM
- BI
- Ús en dispositius mòbils
- Informes
- Anàlisi web
- Mimetització de la Plataforma de venda

Es valorarà segons els criteris següents:

- **Usabilitat:** el conjunt d'atributs relacionats amb l'esforç (nombre baix de passos o pantalles en ordinador, mòbil o tauleta) necessari dels usuaris per fer servir la plataforma de venda. Aquests atributs fan referència a la facilitat d'ús i aprenentatge, amb passos útils i predicibles en quant a la configuració del sistema de venda per als usuaris que ho administrin, i en quant a la venda dels diferents tipus de productes i bescanvi d'entrades per als usuaris finals..... **fins a un màxim de 4 punts**
- **Funcionalitat:** allò que la plataforma de venda pot fer complint les funcions demanades, tenint en compte l'adequació, l'exactitud o precisió amb la qual s'executen les funcions i la seguretat per a preveure l'accés no autoritzat ja sigui accidental o deliberat.....**fins a un màxim de 4 punts**
- **Versatilitat:** el sistema ha d'oferir un alt nombre de possibilitats per l'autoconfiguració de paràmetres i productes.....**fins a un màxim de 3 punts**

2.1.2 Implementació i calendari del projecte:.....fins a un màxim de 9 punts

Es valorarà les següents característiques que donin resposta a l'epígraf 4 del PPT:

- Proposta del pla d'implantació, calendari d'execució i adequació a les fases indicades plec de prescripcions tècniques.....**fins a un màxim de 4,5 punts**
- Viabilitat de realitzar la implantació en el període establert**fins a un màxim de 4,5 punts**

2.1.3 Servei:.....fins a un màxim de 5 punts

- **Adequació i idoneïtat del servei:** Entenem per adequació el conjunt de necessitats tècniques i funcionals declarades o implícites al plec tècnic. i idoneïta, l'experiència, titulacions i formació de l'equip, trajectòria de la companyia i clients del sector cultural..... **fins a un màxim de 3 punts**
- **Servei de suport intern:** eficiència i efectivitat del servei de suport en la resposta a les peticions demanades i grau de satisfacció de l'usuari intern en quant al servei ofert **fins a un màxim de 2 punts**

Els licitadors hauran d'obtenir una puntuació mínima de 14 punts en aquest apartat relatiu a la memòria tècnica, distribuïts de la següent manera:

Requeriment tècnic.....6 punts

Implantació..... 5 punts

Servei.....3 punts

El licitador que no obtingui aquesta puntuació mínima en cada ítem serà exclòs de la licitació.

2.2 DEMOSTRACIÓ PRÀCTICA FINS A UN MÀXIM DE 24 PUNTS

El TNC comprovarà i valorarà l'operativitat real dels sistemes oferts en fase de valoració de les propostes tècniques mitjançant una demostració pràctica.

Es validaran els requeriments tècnics i es realitzaran proves en temps real, a les quals es verificarà i valorarà la capacitat, disseny, operativitat, amabilitat, rapidesa i simplicitat del programa, obligatòriament en tots els punts següents:

Fins a 10 punts

- Configuració (Creació d'un espectacle, abonament, xec regal, subscripció digital i altres serveis o productes)
- Venda (Venda de localitats a taquilla i a internet: en un ordinador i en un dispositiu mòbil. Venda creuada de productes i venda de grups; Devolucions d'entrades, Abonaments: venda i bescanvi en un ordinador i en un dispositiu mòbil.

Fins a 4 punts:

- Control d'accés, es comprovarà l'operativitat del control d'accés

Fins a 10 punts:

- Informes: es mostrarà la relació de consultes i llistats sol·licitats a la demostració del Plec de Prescripció Tècniques.
- CRM: Eina de gestió de clients
- Business Intelligence integrat
- Analítica web (Google Tag Manager, Google Analytics i Data Layer)

Es valorarà les següents característiques del servei:

- Usabilitat: conjunt d'atributs relacionats amb l'esforç (nombre baix de passos o pantalles en ordinador, mòbil o tauleta.
- Funcionalitat: allò que la plataforma de venda pot fer complint les funcions demanades, tenint en compte l'adequació, l'exactitud, l'agilitat o precisió amb la qual s'executen les funcions.
- Versatilitat: possibilitats per l'autoconfiguració de paràmetres i productes

Els licitadors hauran d'obtenir una puntuació mínima de 14 punts en aquest apartat relatiu a la demostració, distribuïts de la següent manera:

Configuració i venda.....6 punts
Control d'accés.....2 punts
Informe, CRM, Business Intelligence..... 6 punts

RÈGIM DE PAGAMENTS

☐ PAGAMENT ÚNIC:

☒ PAGAMENT FRACCIONAT: indicar terminis: Facturació mensual

ALTRES DADES D'INTERÈS (es pot marcar una o més, o totes)

☒ PROPIETAT INTEL·LECTUAL:

☒ DEURE DE GUARDAR SECRET

☒ CLÀUSULES DE CONFIDENCIALITAT

☒ CLÀUSULES DE PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

SUBCONTRACTACIÓ DEL CONTRACTE:

El contracte pot SER SUBCONTRACTAR AMB TERCERS?

☒ Sí. Tasques que es poden subcontractar o les que de cap manera es podrien subcontractar

Es poden subcontractar serveis, funcionalitats i tasques sempre que es garanteixi la integració en el sistema de vendes, sempre amb comunicació i aprovació prèvia del TNC.

CESSIÓ DEL CONTRACTE:

El contracte pot SER CEDIT A TERCERS?

☒ NO

La responsable de la unitat promotora,

Gemma Casas Capdevila
Directora de Comunicació i Màrqueting
Barcelona, 8 de febrer de 2022