

DOCUMENT Informe tècnic o jurídic	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000023
Codi Segur de Verificació: dc9ecb0e-cfb3-4d3e-a670-263d2c9d0e2c Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170669_2023_3390626 Data d'impressió: 18/05/2023 12:40:42 Pàgina 1 de 19	SIGNATURES 1.- EDUARD BECH VILA (TCAT), 09/05/2023 14:05	



Ajuntament de Figueres
www.figueres.cat

Expedient CONC2023000023

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ DEL
SUBMINISTRAMENT, IMPLEMENTACIÓ I SERVEI TÈCNIC RECURRENT D'UN
PROGRAMARI (*SOFTWARE*) PER A LA GESTIÓ INTEGRAL DE RESERVA I
VENDA D'ENTRADES DE LA CASA NATAL SALVADOR DALÍ, I
ADDITIONALMENT DEL MUSEU DE L'EMPORDÀ I L'OFICINA DE TURISME DE
FIGUERES, AIXÍ COM EL SUBMINISTRAMENT DE MAQUINARI (*HARDWARE*)**

Índex

LOT 1 i LOT 2

1. Context
2. Objecte del contracte

LOT 1: SUBMINISTRAMENT, IMPLEMENTACIÓ I SERVEI TÈCNIC RECURRENT
D'UN PROGRAMARI (*SOFTWARE*) PER A LA GESTIÓ INTEGRAL DE RESERVA I
VENDA D'ENTRADES DE LA CASA NATAL SALVADOR DALÍ, I ADDICIONALMENT
DEL MUSEU DE L'EMPORDÀ I L'OFICINA DE TURISME DE FIGUERES

3. Objecte del contracte
4. Característiques generals bàsiques
5. Condicions generals
6. Execució
 - 6.1 Canals de venda i reserva d'entrades
 - 6.2 Canal de venda i reserva d'entrades per a operadors externs (*Business to Business – B2B*)
 - 6.3 Servei tècnic recurrent
7. Calendari d'execució
8. Idiomes i continguts
9. Equip del projecte
10. Altres prescripcions d'obligat compliment

LOT 2: SUBMINISTRAMENT DE MAQUINARI (*HARDWARE*) PER A LA GESTIÓ
INTEGRAL DE RESERVA, VENDA D'ENTRADES I BOTIGA DE LA CASA NATAL
SALVADOR DALÍ, EL MUSEU DE L'EMPORDÀ I L'OFICINA DE TURISME DE
FIGUERES

1. Objecte del contracte
2. Execució
3. Calendari d'execució

Document electrònic. Autenticitat i integritat verificables a www.figueres.cat/validador
Codi segur de verificació (CSV): dc9ecb0e-cfb3-4d3e-a670-263d2c9d0e2c

DOCUMENT Document annexat	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000023
Codi Segur de Verificació: 4c0d3979-200d-47ff-8301-98a6728283d5 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170669_2023_3410949 Data d'impressió: 19/05/2023 12:04:27 Pàgina 2 de 22		
SIGNATURES 1.- ALICIA VILA TORRENTS (SIG), 19/05/2023 09:13		

DOCUMENT Informe tècnic o jurídic	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000023
Codi Segur de Verificació: dc9ecb0e-cfb3-4d3e-a670-263d2c9d0e2c Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170669_2023_3390626 Data d'impressió: 18/05/2023 12:40:42 Pàgina 2 de 19		
SIGNATURES 1.- EDUARD BECH VILA (TCAT), 09/05/2023 14:05		



Ajuntament de Figueres
www.figueres.cat

LOT 1 i LOT 2

1. Context

La Casa Natal Salvador Dalí vol ser un espai cultural i turístic referent a la ciutat que reforci la comprensió i difusió dels vincles de la memòria biogràfica de Salvador Dalí i del seu llegat artístic amb la ciutat de Figueres.

La Casa Natal Salvador Dalí esdevindrà:

- Un recurs per a la comprensió i la difusió dels vincles de Salvador Dalí amb la ciutat de Figueres, impulsant-la com un espai imprescindible per a la descoberta de la seva figura, des d'un punt de vista tant personal com històric.

- Un element singular a nivell nacional que completarà l'oferta i l'experiència cultural ja existent, al servei d'una estratègia de desenvolupament territorial relacionada amb l'imaginari creatiu de l'Empordà. Permetrà la consolidació de la identificació de Figueres com "la ciutat Dalí", sumant més punts d'interès a l'oferta actual i incorporant la descoberta de la ciutat com una experiència atractiva.

Actualment el projecte de museïtzació de la Casa Natal Salvador Dalí es troba en procés d'execució de la Fase II de les obres de rehabilitació, de la museografia i de la campanya de promoció i difusió, amb la previsió d'obertura de l'equipament al públic durant el primer semestre de 2023. La contractació d'aquest subministrament s'inclou dins l'actuació Campanya de promoció i difusió de la Casa Natal Salvador Dalí.

La necessitat que es pretén cobrir mitjançant la licitació del present contracte mixt és la implementació d'un programari de gestió integral per a la reserva i venda d'entrades per a la Casa Natal Salvador Dalí i, addicionalment, per al Museu de l'Empordà i l'Oficina de Turisme de l'Ajuntament de Figueres.

2. Objecte del contracte

D'acord amb la previsió de l'article 99.3 LCSP, el present contracte es divideix en 2 lots que són:

LOT 1: SUBMINISTRAMENT, IMPLEMENTACIÓ I SERVEI TÈCNIC RECURRENT D'UN PROGRAMARI (SOFTWARE) PER A LA GESTIÓ INTEGRAL DE RESERVA I VENDA D'ENTRADES DE LA CASA NATAL SALVADOR DALÍ I ADDICIONALMENT DEL MUSEU DE L'EMPORDÀ I L'OFICINA DE TURISME DE FIGUERES.

LOT 2: SUBMINISTRAMENT DE MAQUINARI (HARDWARE) PER A LA GESTIÓ INTEGRAL DE RESERVA, VENDA D'ENTRADES I BOTIGA DE LA CASA NATAL SALVADOR DALÍ, EL MUSEU DE L'EMPORDÀ I L'OFICINA DE TURISME DE FIGUERES

Document electrònic. Autenticitat i integritat verificables a www.figueres.cat/validador
Codi segur de verificació (CSV): dc9ecb0e-cfb3-4d3e-a670-263d2c9d0e2c

DOCUMENT Document annexat	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000023
Codi Segur de Verificació: 4c0d3979-200d-47ff-8301-98a6728283d5 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170669_2023_3410949 Data d'impressió: 19/05/2023 12:04:27 Pàgina 3 de 22		
SIGNATURES 1.- ALICIA VILA TORRENTS (SIG), 19/05/2023 09:13		

DOCUMENT Informe tècnic o jurídic	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000023
Codi Segur de Verificació: dc9ecb0e-cfb3-4d3e-a670-263d2c9d0e2c Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170669_2023_3390626 Data d'impressió: 18/05/2023 12:40:42 Pàgina 3 de 19		
SIGNATURES 1.- EDUARD BECH VILA (TCAT), 09/05/2023 14:05		



Ajuntament de Figueres
www.figueres.cat

Els licitadors poden optar a tots els lots o només a un/diversos d'ells, essent l'adjudicació d'un i altre lot independent.

LOT 1: SUBMINISTRAMENT, IMPLEMENTACIÓ I SERVEI TÈCNIC RECURRENT D'UN PROGRAMARI (SOFTWARE) PER A LA GESTIÓ INTEGRAL DE RESERVA I VENDA D'ENTRADES DE LA CASA NATAL SALVADOR DALÍ, I ADDICIONALMENT PER AL MUSEU DE L'EMPORDÀ I L'OFICINA DE TURISME DE FIGUERES.

3. Objecte del contracte

L'objecte del contracte del LOT 1 es concreta en les següents prestacions:

- Subministrament d'un programari (*software*) i de la llicència d'ús del programari per a la gestió integral de reserva i venda d'entrades:
 - Per a usuaris individuals, usuaris en grup i assistents a activitats... de la Casa Natal Salvador Dalí —i addicionalment del Museu de l'Empordà i de l'Oficina de Turisme de l'Ajuntament de Figueres—, mitjançant els canals taquilles i en línia (*online*).
 - Per a operadors externs (organitzacions de serveis turístics com distribuïdors, agències i altres professionals del turisme) a través d'una plataforma tecnològica *Business to Business (B2B)*.
- Servei d'implementació (configuració, parametrització i personalització del disseny) del programari subministrat.
- Servei tècnic recurrent: suport tècnic i gestió d'incidències relatives a l'explotació del programari (*software*) subministrat.

4. Característiques generals bàsiques

L'empresa adjudicatària es compromet a aportar la infraestructura necessària per possibilitar l'adequada prestació del programari de plena conformitat amb les condicions fixades en aquests plecs. Els requisits fixats s'han de considerar com a inicials, de manera que les propostes permetin la seva ampliació i facilitin la incorporació de nous serveis i funcionalitats. En aquest sentit, s'estableixen les següents característiques bàsiques del sistema:

- Alta disponibilitat: alt grau de continuïtat operacional garantit
- Escalabilitat: incorporació de noves funcionalitats de forma àgil i segura
- Personalització: adaptació ràpida i fàcil al disseny corporatiu de la pàgina web de la Casa Natal Salvador Dalí i les seves modificacions
- Parametrització: definició de diferents passis, recintes o temps màxim de

Document electrònic. Autenticitat i integritat verificables a www.figueres.cat/validador
Codi segur de verificació (CSV): dc9ecb0e-cfb3-4d3e-a670-263d2c9d0e2c

DOCUMENT Document annexat	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000023
Codi Segur de Verificació: 4c0d3979-200d-47ff-8301-98a6728283d5 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170669_2023_3410949 Data d'impressió: 19/05/2023 12:04:27 Pàgina 4 de 22		
SIGNATURES 1.- ALICIA VILA TORRENTS (SIG), 19/05/2023 09:13		

DOCUMENT Informe tècnic o jurídic	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000023
Codi Segur de Verificació: dc9ecb0e-cfb3-4d3e-a670-263d2c9d0e2c Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170669_2023_3390626 Data d'impressió: 18/05/2023 12:40:42 Pàgina 4 de 19		
SIGNATURES 1.- EDUARD BECH VILA (TCAT), 09/05/2023 14:05		



Ajuntament de Figueres

www.figueres.cat

reserves i qualsevol altra funcionalitat que requereixi la pròpia gestió de l'equipament de la Casa Natal Salvador Dalí.

- Alta seguretat: gestió de rols i permisos dels usuaris de l'eina.
- Atenció multicanal: sistema de canals de venda integrat com a mínim per taquilles, pàgina web i dispositius mòbils.
- Usabilitat: facilitat d'ús tant per a l'usuari final com per l'equip tècnic i d'atenció al públic de la Casa Natal Salvador Dalí.

Així mateix, tot el material desenvolupat es trobarà dins el marc conceptual i de disseny del manual d'identitat corporativa de la Casa Natal Salvador Dalí. Aquest document serà facilitat a l'empresa adjudicatària perquè pugui treballar-hi des del seu inici.

L'empresa adjudicatària treballarà conjuntament amb l'equip tècnic de la Casa Natal Salvador Dalí, del Museu de l'Empordà i de l'Oficina de Turisme per a desenvolupar les tasques objecte del contracte. En cap cas s'implementarà el servei sense abans haver realitzat les reunions pertinents de validació de l'encàrrec.

5. Condicions generals

Condicions generals en relació al programari per a la gestió integral de reserva i venda d'entrades:

- Procés de compra venda: El procés de compra venda de les entrades ha de poder ser generat tant en venda directa com en venda amb reserva. El procés ha de permetre ser realitzat de forma intuïtiva i amb el servei de carretó de la compra, facilitant la usabilitat i la compra el millor possible.
- Canals de venda: La plataforma ha de permetre definir tants canals de venda com siguin necessaris, que seran independents en el seu funcionament i en la seva configuració. S'estableixen com a canals mínims: presencial a les taquilles i en línia (*online*). Tots els canals de venda hauran d'estar configurats de forma integrada i sincronitzada en temps real de forma centralitzada, permetent la venda d'entrades, abonaments, activitats, etc. de qualsevol canal de venda.
- Formes de pagament: El sistema ha d'estar preparat per oferir, com a mínim, els següents tipus de pagament, que s'activaran d'acord amb els diferents canals de venda i usuaris:
 - TPV-físic: pagament amb efectiu i amb targeta financera a un TPV físic.
 - TPV-virtual: Pagament amb targeta financera a un TPV virtual, especialment per a canals web.
- Disposició de les entrades: Les entrades han de disposar d'un codi QR i han d'estar disponibles tant per mitjans digitals com analògics d'acord amb els formats següents:
 - Impressió a taquilles
 - Impressió en terminal d'autoservei

Document electrònic. Autenticitat i integritat verificables a www.figueres.cat/validador
Codi segur de verificació (CSV): dc9ecb0e-cfb3-4d3e-a670-263d2c9d0e2c

DOCUMENT Informe tècnic o jurídic	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000023
Codi Segur de Verificació: dc9ecb0e-cfb3-4d3e-a670-263d2c9d0e2c Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170669_2023_3390626 Data d'impressió: 18/05/2023 12:40:42 Pàgina 5 de 19		
SIGNATURES 1.- EDUARD BECH VILA (TCAT), 09/05/2023 14:05		



Ajuntament de Figueres

www.figueres.cat

- Print *at home*, enviat per correu o descarregat al final del procés de compra
- Format *passbook* enviat per correu
- **Control d'accessos:** El sistema haurà de permetre la validació i cancel·lació de les entrades emeses en el procés de reserva i compra a través de la lectura de codis QR, garantint un control ràpid i segur de les entrades i del flux de visitants. Els controls d'accés es podran configurar i permetran la comprovació horària, diària, per intervals de data i hora, pas previ o accés únic. També permetrà la validació de codis emesos per agents externs inserits en diferents suports com targetes de fidelització, abonaments o invitacions, entre altres.
- **Preus aplicables:** Els preus de les entrades seran els que en cada moment i modalitat siguin vigents, d'acord amb la normativa que els reculli, així com normatives addicionals la gestió de les quals s'hagi de realitzar a través del sistema de gestió integral de reserva i venda d'entrades.
- **Facturació:** El sistema ha de permetre generar factures simplifiades de forma automatitzada. També ha de permetre poder crear formats de factura personalitzats per a les institucions, empreses o persones físiques que comprin el producte. El sistema de comptabilitat ha de poder ser adaptable amb el sistema de comptabilitat de l'Ajuntament de Figueres desenvolupat per Audifilm SL i anomenat Comptabilitat GENESYS, a través de fitxers informatius.
- **Tipologia de visitants i entrades:** El sistema de gestió integral de venda d'entrades i reserves d'accés a la visita a l'equipament de la Casa Natal Salvador Dalí, del Museu de l'Empordà i de l'Oficina de Turisme, tindrà dues tipologies d'entrades:
 - ✓ Entrades associades a la visita individual
 - ✓ Entrades associades a la visita en grup

Totes les entrades de la Casa Natal Salvador Dalí, així com també les addicionals per a visitar el Museu de l'Empordà i les relatives a les activitats de l'Oficina de Turisme, computaran a efectes del recompte anual d'entrades venudes. En seran una excepció les entrades gratuïtes i protocol·làries fins a un màxim d'un 5% respecte el total anual de visitants anual.

Així mateix, el sistema haurà d'oferir de forma empaquetada (l'usuari compra un producte de venda que ja inclou aquest servei) o opcional (el procés de venda permet a l'usuari que seleccioni o no l'esmentat servei) la venda i/o reserva d'entrades diferents a les reflectides en el paràgraf anterior, atenent a:

- ✓ Determinades activitats programades als tres equipaments.
- ✓ Entrades combinades que incloguin accés als tres equipaments, així com altres prestacions complementàries com, per exemple, venda de serveis de transport, assegurança de cancel·lació d'entrades, o serveis de restaurant,

Document electrònic. Autenticitat i integritat verificables a www.figueres.cat/validador
Codi segur de verificació (CSV): dc9ecb0e-cfb3-4d3e-a670-263d2c9d0e2c

DOCUMENT Document annexat	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000023
Codi Segur de Verificació: 4c0d3979-200d-47ff-8301-98a6728283d5 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170669_2023_3410949 Data d'impressió: 19/05/2023 12:04:27 Pàgina 6 de 22		
SIGNATURES 1.- ALICIA VILA TORRENTS (SIG), 19/05/2023 09:13		

DOCUMENT Informe tècnic o jurídic	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000023
Codi Segur de Verificació: dc9ecb0e-cfb3-4d3e-a670-263d2c9d0e2c Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170669_2023_3390626 Data d'impressió: 18/05/2023 12:40:42 Pàgina 6 de 19		
SIGNATURES 1.- EDUARD BECH VILA (TCAT), 09/05/2023 14:05		



Ajuntament de Figueres

www.figueres.cat

entre altres.

- ✓ Entrades gratuïtes i protocol·làries
- ✓ Campanyes promocionals, com paquets d'entrades per a professionals o entrades per grups en horari específic.
- ✓ Qualsevol altra establerta a l'empara de la resolució reguladora dels preus públics d'accés vigent en cada moment, o normatives addicionals.

Condicions generals en relació al servei d'implementació, personalització i manteniment del sistema:

- **Implementació del sistema:** L'empresa adjudicatària habilitarà tots els mitjans necessaris per tal que la venda i reserva d'entrades individuals i de grup, en el cas dels punts de venda en línia i a taquilles de la Casa Natal Salvador Dalí, el Museu de l'Empordà i l'Oficina de Turisme, no es vegi interrompuda.
- **Personalització del sistema:** L'empresa adjudicatària estarà obligada a realitzar la personalització del sistema de totes les prestacions objecte del contracte (gestió integral de tota la informació necessària per al funcionament del sistema de vendes i reserves). S'inclouen totes les accions necessàries per a la creació dels productes objecte de venda o reserva, tant inicials com successives a llarg del contracte. En qualsevol moment durant la prestació del servei, l'Ajuntament de Figueres podrà sol·licitar la modificació d'aquesta o la realització de noves configuracions i l'adjudicatari estarà obligat a executar-les sense cost afegit per a l'Ajuntament de Figueres. Així mateix, tampoc suposarà cap cost addicional per a l'Ajuntament de Figueres el suport, ja sigui presencial o no, que es requereixi per a la resolució de dubtes o incidències que puguin sorgir al llarg del contracte.
- **Actualitzacions o modificacions del sistema:** Durant la prestació del servei recurrent, l'adjudicatari durà a terme, prèvia aprovació de l'equip tècnic de la Casa Natal Salvador Dalí, la realització d'aquelles actualitzacions o modificacions, ja siguin tecnològiques, de disseny, operatives o d'altre tipologia, que es considerin convenients per al millor funcionament del sistema, d'acord amb els avenços tècnics i la dinàmica del mercat. En cap cas podrà repercutir cost afegit per a l'Ajuntament de Figueres per a aquestes actualitzacions. La capacitat tècnica de l'eina haurà de permetre donar resposta a futures necessitats que exigeixin desenvolupar integracions amb altres sistemes emprant serveis web i/o intercanvi automatitzat de fitxers.
- **Gestió i tractament de dades:** L'empresa adjudicatària incorporarà els processos i procediments necessaris per transferir a l'Ajuntament de Figueres aquelles dades i/o fitxers que puguin ser necessaris per la seva consulta i/o explotació, amb la freqüència necessària, dotant l'Ajuntament de Figueres d'un adequat nivell d'autonomia.
- **Traçabilitat:** El sistema de gestió de reserva i venda d'entrades permetrà la traçabilitat completa de totes les operacions realitzades en tots els seus canals;

Document electrònic. Autenticitat i integritat verificables a www.figueres.cat/validador
Codi segur de verificació (CSV): dc9ecb0e-cfb3-4d3e-a670-263d2c9d0e2c

DOCUMENT Informe tècnic o jurídic	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000023
Codi Segur de Verificació: dc9ecb0e-cfb3-4d3e-a670-263d2c9d0e2c Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170669_2023_3390626 Data d'impressió: 18/05/2023 12:40:42 Pàgina 7 de 19		
SIGNATURES 1.- EDUARD BECH VILA (TCAT), 09/05/2023 14:05		



Ajuntament de Figueres

www.figueres.cat

per la qual cosa tant la venda en línia com la presencial a les taquilles o qualsevol altra gestió realitzada per altres canals de venda estaran registrades en una única base de dades.

- **Mateniment del sistema:** S'entén inclòs en la prestació del servei el manteniment correctiu, evolutiu i preventiu que el desenvolupador del servei requereixi sense cost afegit per a l'Ajuntament de Figueres.
- **Sistema de contingències:** L'adjudicatari haurà de garantir l'existència d'un o varis centres o sistemes de contingències que assegurin la continuïtat del servei davant possibles incidències, com poden ser caigudes de xarxa.
- **Gestió d'usuaris:** La solució proposada ha de permetre crear i distingir diferents tipus d'usuaris personals i perfils, i assignar a cadascun d'ells diferents privilegis d'accés i drets de gestió. Cada perfil ha de poder assignar-se a un o diversos usuaris i un mateix usuari pot tenir diferents perfils o excepcions d'ús respecte a un dels seus perfils.
- **Sistema multi-aforament i multi-recinte:** El sistema disposarà de capacitats d'administració avançades i d'altres prestacions en el procés de gestió d'aforaments, que permeti definir i incorporar aforaments específics. L'aplicació permetrà la definició, modificació, visualització i consultes de l'estat dels aforaments disponibles, els quals limitaran tant el nombre de visitants com el nombre de grups.
- **Formació i manuals de servei:** L'empresa adjudicatària s'encarregarà de la formació en l'ús adequat del sistema al personal tècnic i d'atenció al públic de la Casa Natal Salvador Dalí, el Museu de l'Empordà i l'Oficina de Turisme, d'acord amb els diferents perfils d'usuari. L'Ajuntament de Figueres podrà sol·licitar aquelles sessions de formació necessàries per al correcte ús del sistema i, en especial, en el cas d'implementar-se noves funcionalitats. L'empresa adjudicatària subministrarà, a més, manuals de funcionament de la plataforma que mantindrà sempre actualitzat, incloses aquests funcionalitats.
- **Horaris del servei de gestió d'incidències:** Es considera horari de servei la franja horària diària en la qual l'empresa adjudicatària ha d'estar en disposició tant de rebre una comunicació com d'escometre la resolució de la mateixa. L'empresa estarà obligada a contemplar un suport telefònic personal durant l'horari de 10 a 19h de dilluns a diumenge, així com un horari d'atenció a emergències fora d'aquest horari.

6. Execució

A continuació es detallen les necessitats a cobrir mitjançant l'execució del subministrament i serveis contractats:

6.1. Canals de venda i reserva d'entrades

Document electrònic. Autenticitat i integritat verificables a www.figueres.cat/validador
Codi segur de verificació (CSV): dc9ecb0e-cfb3-4d3e-a670-263d2c9d0e2c

DOCUMENT Document annexat	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000023
Codi Segur de Verificació: 4c0d3979-200d-47ff-8301-98a6728283d5 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170669_2023_3410949 Data d'impressió: 19/05/2023 12:04:27 Pàgina 8 de 22		
SIGNATURES 1.- ALICIA VILA TORRENTS (SIG), 19/05/2023 09:13		

DOCUMENT Informe tècnic o jurídic	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000023
Codi Segur de Verificació: dc9ecb0e-cfb3-4d3e-a670-263d2c9d0e2c Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170669_2023_3390626 Data d'impressió: 18/05/2023 12:40:42 Pàgina 8 de 19		
SIGNATURES 1.- EDUARD BECH VILA (TCAT), 09/05/2023 14:05		



Ajuntament de Figueres
www.figueres.cat

A) CANAL TAQUILLES

L'empresa adjudicatària subministrarà el programari per a la gestió integral de reserva i venda d'entrades a les taquilles de la Casa Natal Salvador Dalí, i addicionalment del Museu de l'Empordà i l'Oficina de Turisme. El servei de venda i reserva d'entrades a través d'aquest programari serà executat pel servei d'atenció al públic de la Casa Natal Salvador Dalí, el qual no és objecte d'aquest contracte.

La reserva i venda d'entrades a les taquilles de la Casa Natal Salvador Dalí ha de complir amb els següents requeriments mínims:

- Gestió de venda individual:

Les principals funcions necessàries per la gestió de la venda individual són: presentació de les entrades que s'ofereixen, consulta de disponibilitat d'entrades, procés de venda, aplicació de reduccions, procés de cobrament tant en efectiu com per TPV físic, impressió d'entrades individuals, rebuts de compra i factures simplifcades, devolucions, venda anticipada, funcionalitats d'efectiu i conciliació de caixa, venda *offline* en el cas de talls de llum, entre altres.

- Gestió de les reserves de grups:

Quant a les principals funcions per a la gestió de grups s'hi inclouen, a més dels anteriors, la gestió de reserves per a consulta, edició i cancel·lació, així com la gestió de pagaments, llistats i incidències, entre altres.

- Captura de dades i enquestes a visitants:

El programari facilitarà la captura de dades dels compradors, així com la creació i modificació de formularis específics, segons les necessitats de la Casa Natal Salvador Dalí, i addicionalment del Museu de l'Empordà i de l'Oficina de Turisme.

Així mateix, permetrà la configuració d'enquestes a visitants durant el procés de compra en taquilles.

B) CANAL EN LÍNIA (ONLINE)

L'adjudicatari prestarà el servei de gestió de venda d'entrades i reserves pel canal en línia (*online*) amb una cobertura de 24 hores, tots els dies de l'any, interromputs exclusivament quan ocorrin circumstàncies justificades i aprovades per l'equip tècnic de la Casa Natal Salvador Dalí.

La interfície del web de la reserva i venda d'entrades en línia (*online*) ha de comptar amb un disseny d'acord amb el manual d'identitat corporativa de la Casa Natal Salvador Dalí, i amb el disseny del web de l'equipament, amb la finalitat d'integrar el sistema de venda amb les plantilles de la pàgina web de la Casa Natal Salvador Dalí. L'Ajuntament de Figueres podrà sol·licitar tantes modificacions com estimi convenient en funció de la tipologia d'entrades, serveis i activitats que organitzi; i l'empresa adjudicatària estarà obligada al seu desenvolupament, integració, actualització i manteniment.

Document electrònic. Autenticitat i integritat verificables a www.figueres.cat/validador
Codi segur de verificació (CSV): dc9ecb0e-cfb3-4d3e-a670-263d2c9d0e2c

DOCUMENT Document annexat	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000023
Codi Segur de Verificació: 4c0d3979-200d-47ff-8301-98a6728283d5 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170669_2023_3410949 Data d'impressió: 19/05/2023 12:04:27 Pàgina 9 de 22		
SIGNATURES 1.- ALICIA VILA TORRENTS (SIG), 19/05/2023 09:13		

DOCUMENT Informe tècnic o jurídic	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000023
Codi Segur de Verificació: dc9ecb0e-cfb3-4d3e-a670-263d2c9d0e2c Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170669_2023_3390626 Data d'impressió: 18/05/2023 12:40:42 Pàgina 9 de 19		
SIGNATURES 1.- EDUARD BECH VILA (TCAT), 09/05/2023 14:05		



Ajuntament de Figueres

www.figueres.cat

El sistema de venda i/o reserves d'entrades comptarà amb el seu propi domini, a decidir per l'equip tècnic de la Casa Natal Salvador Dalí.

Les plantilles, maquetes i pàgines seran revisades per l'equip tècnic de la Casa Natal Salvador Dalí fins la seva aprovació final.

La venda i reserva d'entrades en línia també ha de ser possible a través de dispositius mòbils o tauletes en els diferents sistemes operatius del mercat.

- Gestió de reserves i venda d'entrades individuals:

L'adjudicatari haurà de tenir en compte la necessitat de mostrar la informació ampliada relativa a cada entrada o activitat visiblement estructurada, que inclogui preus, horaris, normativa, contingut multimèdia, integració amb les xarxes socials, productes associats i qualsevol altra informació addicional.

Així mateix, el sistema haurà de permetre la compra de diversos tipus d'entrades, productes i/o activitats associats en un mateix procés de compra ("cistella de la compra" o similar) on l'usuari pugui en tot moment veure la informació relativa a la compra, modificar o eliminar entrades de la llista, variar la quantitat d'entrades i/o productes associats, veure les despeses addicionals, així com el preu total de la compra.

Aquest canal de venda en línia haurà de permetre el pagament via targeta de crèdit o dèbit.

- Gestió de reserves i venda d'entrades per a grups:

El sistema incorporarà la possibilitat de realitzar reserves per les visites en grup, de manera que puguin seleccionar l'activitat o visita que desitgin, d'acord amb el calendari disponible, que haurà de ser confirmada en el termini que s'estableixi, o amb el pagament, en el seu cas.

La reserva i/o pagament es realitzarà a través de la pàgina web de la Casa Natal Salvador Dalí, podent establir-se com a requisit el registre previ a través de nom d'usuari i contrasenya, associat a condicions específiques.

En aquest sentit, el grup podrà consultar en quina situació es troba cadascuna de les reserves que tingui realitzada, fer-ne de noves o modificar les reserves establertes.

S'haurà de configurar de forma visible un calendari en el qual es podrà seleccionar la data i hora que es desitgi comprar o reservar, així com la informació necessària sobre el nombre màxim de persones per cada grup, aforaments, preus dependent del tipus de grup seleccionat, l'estat de la confirmació i la data límit per realitzar-la i qualsevol altra que l'equip tècnic de la Casa Natal Salvador Dalí consideri necessària.

- Gestió de reserva d'entrades de caràcter protocol·lari:

Per tal de cobrir les necessitats per a les reserves gratuïtes i de caràcter protocol·lari, el sistema permetrà la gestió d'aquestes reserves per part de les persones del servei d'atenció al públic de l'equipament i/o de l'equip tècnic de la Casa Natal Salvador Dalí, tenint en compte l'assignació de privilegis d'accés i drets de gestió que s'estableixin.

- Gestió d'activitats programades:

Document electrònic. Autenticat i integritat verificables a www.figueres.cat/validador
Codi segur de verificació (CSV): dc9ecb0e-cfb3-4d3e-a670-263d2c9d0e2c

DOCUMENT Document annexat	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000023
Codi Segur de Verificació: 4c0d3979-200d-47ff-8301-98a6728283d5 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170669_2023_3410949 Data d'impressió: 19/05/2023 12:04:27 Pàgina 10 de 22		
SIGNATURES 1.- ALICIA VILA TORRENTS (SIG), 19/05/2023 09:13		

DOCUMENT Informe tècnic o jurídic	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000023
Codi Segur de Verificació: dc9ecb0e-cfb3-4d3e-a670-263d2c9d0e2c Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170669_2023_3390626 Data d'impressió: 18/05/2023 12:40:42 Pàgina 10 de 19		
SIGNATURES 1.- EDUARD BECH VILA (TCAT), 09/05/2023 14:05		



Ajuntament de Figueres

www.figueres.cat

El programari inclourà la gestió automatitzada de la reserva i/o venda per accedir a les activitats que es programin a l'equipament, tant les que es duguin a terme en grup com les individuals.

La implementació del sistema de reserva inclourà tots aquells elements necessaris per tal de facilitar el procés d'inscripció als centres o usuaris individuals des de la pàgina web com poden ser gràfics i calendaris amb disponibilitat de dates, formularis per a l'enviament de dades del grup o participants a l'activitat, adjudicació automàtica de l'activitat i de la data, així com emissió de justificant com a document acreditatiu de la reserva. El sistema permetrà també habilitar una llista d'espera per a les activitats que l'equip tècnic de la Casa Natal Salvador Dalí consideri. El procés de reserva partirà de la pàgina explicativa de cada activitat en la web de la Casa Natal Salvador Dalí.

Les dades aportades per l'usuari per a efectuar la seva reserva han de poder exportar-se i emmagatzemar-se en arxius (*excel, access...*) que permetin el treball posterior de gestió amb aquestes dades.

El sistema ha de possibilitar l'extracció d'informes quantitatius sobre les persones que assisteixin a les activitats, a partir de criteris determinats.

L'empresa adjudicatària garantirà a l'equip tècnic de la Casa Natal Salvador Dalí l'accés no només a la informació sobre les reserves, sinó també a l'eina que permeti introduir canvis a les mateixes, previ registre en el sistema en els casos i activitats en què la Casa Natal Salvador Dalí ho consideri convenient. Així mateix, l'empresa ha de proporcionar a la Casa Natal Salvador Dalí assistència tècnica en tots els processos derivats i relacionats amb la reserva que l'usuari hagi efectuat.

Sistema de reserva en línia (*online*) de les activitats educatives per a grups

Aquest sistema té com a usuaris els responsables dels grups d'educació primària, secundària i educació especial, així com dels centres de gent gran i ocupacionals que desitgin reservar l'assistència en grup a les activitats (tallers, visites...) organitzades des de la Casa Natal Salvador Dalí, el Museu de l'Empordà i l'Oficina de Turisme.

El sistema ha d'assegurar una connexió entre la reserva d'activitats educatives en grup amb el sistema general de reserva d'entrades en grup per a la seva gestió a les taquilles, de manera que quedi garantida simultàniament la reserva per a l'assistència a l'activitat i la reserva de l'entrada en grup que se li proporcionarà a les taquilles.

Sistema de reserva en línia (*online*) de les activitats educatives per a individuals

Les activitats que podrien requerir reserva individual són: activitats per a famílies, tallers per a infants, tallers per a adolescents, visites per a persones amb discapacitat visual, entre altres.

El sistema ha de garantir als usuaris la plaça o places per a l'assistència a l'activitat, amb les limitacions, quant al nombre de places per usuari o reserva que la Casa Natal Salvador Dalí estableixi.

L'empresa adjudicatària realitzarà les adaptacions que es considerin necessàries en el sistema per a dur a terme la gestió d'aquestes activitats sense cap cost afegit per l'Ajuntament de Figueres.

Document electrònic. Autenticitat i integritat verificables a www.figueres.cat/validador
Codi segur de verificació (CSV): dc9ecb0e-cfb3-4d3e-a670-263d2c9d0e2c

DOCUMENT Document annexat	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000023
Codi Segur de Verificació: 4c0d3979-200d-47ff-8301-98a6728283d5 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170669_2023_3410949 Data d'impressió: 19/05/2023 12:04:27 Pàgina 11 de 22		
SIGNATURES 1.- ALICIA VILA TORRENTS (SIG), 19/05/2023 09:13		

DOCUMENT Informe tècnic o jurídic	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000023
Codi Segur de Verificació: dc9ecb0e-cfb3-4d3e-a670-263d2c9d0e2c Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170669_2023_3390626 Data d'impressió: 18/05/2023 12:40:42 Pàgina 11 de 19		
SIGNATURES 1.- EDUARD BECH VILA (TCAT), 09/05/2023 14:05		



Ajuntament de Figueres
www.figueres.cat

- Procés de compra i reserva:

S'entenen com a elements bàsics en el procés de compra i reserva:

- Selecció de sessions amb calendari i hora
- Selecció de diferents tarifes per persona o grup
- Selecció del nombre de persones a les quals se'ls aplica una tarifa
- Recollida de dades per a processament estadístic adequada a la normativa de protecció de dades
- Resum de compra
- Connexió amb la passarel·la de pagaments en línia
- Emissió i enviament d'entrades o reserves per correu electrònic o sms, on figuri el número de localitzador quan es tracti d'operacions de venda d'entrades, tant individuals com de grup
- El codi QR que pugui ser llegit directament en els accessos a la Casa Natal Salvador Dalí

L'empresa adjudicatària facilitarà a l'usuari informació prèvia al procés de compra i/o reserva de manera que, en tot moment, conegui en què consisteix aquest procés, indicant les característiques especials del producte, preu, dies d'entrada gratuïta, horaris, forma de pagament, tipus d'activitat... La Casa Natal Salvador Dalí facilitarà a l'adjudicatari les oportunes indicacions al respecte.

El sistema permetrà la generació automàtica de factures per les compres efectuades als usuaris que ho sol·licitin.

El sistema ha de permetre que les vendes realitzades es puguin anular o retornar només en cas d'errors del sistema de gestió o bé en cas que la Casa Natal Salvador Dalí especifiqui el contrari per raó motivada o justificada.

- Dies i franges d'accés gratuït:

La Casa Natal Salvador Dalí, i addicionalment el Museu de l'Empordà i l'Oficina de Turisme, facilitaran a l'adjudicatari un calendari en què s'hi indiquin les dates d'obertura i tancament dels equipaments, així com els dies d'accés gratuït. Es podran realitzar reserves pels dies i franges d'accés gratuït, quan així s'indiqui des de l'Ajuntament de Figueres.

- Despeses de gestió:

L'adjudicatari, per cada entrada venuda, no podrà cobrar una quantitat corresponent als costos de gestió del servei. Tampoc s'aplicaran costos de gestió per les entrades gratuïtes i protocol·làries.

- Passarel·la de pagament:

L'adjudicatari haurà d'habilitar una passarel·la virtual per a la compra d'entrades en línia, tant per al visitant individual com per grups i/o qualsevol transacció relacionada amb l'activitat de la Casa Natal Salvador Dalí. La passarel·la recollirà la transacció electrònica realitzada des del corresponent canal de venda per a realitzar el pagament de l'operació. Les transaccions de pagament han de realitzar-se amb les necessàries

Document electrònic. Autenticitat i integritat verificables a www.figueres.cat/validador
Codi segur de verificació (CSV): dc9ecb0e-cfb3-4d3e-a670-263d2c9d0e2c

DOCUMENT Document annexat	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000023
Codi Segur de Verificació: 4c0d3979-200d-47ff-8301-98a6728283d5 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170669_2023_3410949 Data d'impressió: 19/05/2023 12:04:27 Pàgina 12 de 22	SIGNATURES 1.- ALICIA VILA TORRENTS (SIG), 19/05/2023 09:13	

DOCUMENT Informe tècnic o jurídic	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000023
Codi Segur de Verificació: dc9ecb0e-cfb3-4d3e-a670-263d2c9d0e2c Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170669_2023_3390626 Data d'impressió: 18/05/2023 12:40:42 Pàgina 12 de 19	SIGNATURES 1.- EDUARD BECH VILA (TCAT), 09/05/2023 14:05	



Ajuntament de Figueres
www.figueres.cat

garanties que facilitin els sistemes de seguretat de comerç electrònic, de manera que la confidencialitat de les dades del client estigui sempre protegida.

La resolució de les transaccions s'haurà de realitzar en un màxim de cinc segons.

L'aplicació impedirà la venda d'entrades fins que no s'hagi materialitzat el pagament.

L'adjudicatari haurà d'articular els mecanismes precisos per garantir l'absència de frau o descoberts que puguin tenir lloc en realitzar una transacció electrònica en qualsevol dels canals de venda operatius, sense perjudici de l'exigència de responsabilitats que puguin donar-se.

- Captura de dades i enquestes a visitants:

El programari facilitarà la captura de dades dels compradors, així com la creació i modificació de formularis específics, segons les necessitats de la Casa Natal Salvador Dalí.

Així mateix, permetrà la configuració d'enquestes a visitants durant el procés de compra en taquilles.

6.2. Canal de venda i reserva d'entrades per a operadors externs (business to business – B2B)

El programari ha d'atendre les necessitats de les agències de turisme, de manera que permeti la venda i reserva en línia per a organitzacions de serveis turístics autoritzats per la Casa Natal Salvador Dalí. L'accés a l'aplicació web per a la gestió de les seves reserves estarà supeditada a l'alta prèvia en el sistema, cosa que implica l'adjudicació d'un usuari i una contrasenya.

Des de l'aplicació, l'agent podrà consultar en quina situació es troba cadascuna de les reserves que tingui realitzada, fer-ne de noves i/o modificar-les. Mostrarà la informació necessària per a gestionar les diferents reserves que l'agent tingui en curs: data i passi, nombre de visitants, estat de confirmació, data límit de confirmació (en cas d'estar pendent). També es mostrarà la quota màxima, la quota global reservada (incloent la d'altres agents) i la data límit de confirmació de la reserva, així com l'estat de cobrament de les entrades. Es podrà filtrar la vista per determinats paràmetres com dates i estat de la reserva.

El temps màxim de reserva podrà ser modificat per l'administrador del sistema, quedant registrada la traçabilitat total de l'acció. Així mateix, el sistema haurà de registrar el tipus de compra que realitzi l'agent turístic.

6.3. Servei tècnic recurrent

El servei tècnic recurrent inclou el suport tècnic i la gestió d'incidències relatives a l'explotació del programari (software) subministrat.

Document electrònic. Autenticitat i integritat verificables a www.figueres.cat/validador
Codi segur de verificació (CSV): dc9ecb0e-cfb3-4d3e-a670-263d2c9d0e2c



Ajuntament de Figueres
www.figueres.cat

Es considera servei tècnic i de gestió d'incidències el conjunt d'accions que l'empresa adjudicatària haurà de realitzar per garantir el correcte funcionament del programari subministrat. L'adjudicatari oferirà un pla de suport tècnic i de gestió d'incidències que contempli un sistema d'atenció telefònica, presencial i remot. És obligatòria la presència d'un/a tècnic/a en menys de dues hores de Figueres per resoldre les possibles incidències tècniques ocorregudes amb el software de la Casa Natal Salvador Dalí i/o integració amb els perifèrics de les taquilles. El suport inicial es realitzarà per connexió remota de manera immediata. En els casos que sigui necessari, el personal de suport es presentarà físicament a les instal·lacions de la Casa Natal Salvador Dalí a Figueres. El temps de resposta dependrà de la gravetat de la incidència. El/la tècnic/a s'haurà de presentar en un màxim de dues hores des de la notificació.

L'Ajuntament de Figueres comunicarà a l'adjudicatari:

- Data i hora de la incidència
- Grau de la incidència: lleu, greu i crítica
- Descripció de la incidència

L'empresa adjudicatària proporcionarà una eina de gestió d'incidències. Les incidències tècniques que es produeixin es comunicaran per via telefònica.

Nivells de les incidències:

Nivell de la incidència	Grau d'inoperativitat del sistema
Lleu	Són lleus aquelles anomalies en el funcionament de l'aplicació que no suposin una interrupció en l'operativitat de l'aplicació, però que puguin afectar funcions no bàsiques o al seu rendiment.
Greu	Són greus aquelles anomalies en el funcionament de l'aplicació en explotació que suposin una interrupció parcial significativa en l'operativitat de l'aplicació, de manera que no permetin l'execució d'una o més funcions bàsiques ofertes per l'aplicació.

Document electrònic. Autenticat i integritat verificables a www.figueres.cat/validador
Codi segur de verificació (CSV): dc9ecb0e-cfb3-4d3e-a670-263d2c9d0e2c



Ajuntament de Figueres
www.figueres.cat

Crítica	Són crítiques aquelles anomalies en el funcionament que suposin una interrupció completa de l'operativitat de l'aplicació o afectin el servei prestat a l'usuari final.
---------	---

Acords de nivell de servei (ANS):

Es defineixen els ANS corresponents al temps de resposta davant una incidència i el seu temps de resolució:

- ANS1. Temps de resposta

Es considera temps de resposta aquell que transcorre des de la comunicació de la incidència a l'empresa, per part de la Casa Natal Salvador Dalí, fins la recepció de la resposta per part de l'empresa adjudicatària, amb la planificació de la seva solució.

L'adjudicatari estarà obligat a contemplar un temps de resposta de 30 minuts computable en l'horari de servei.

- ANS2. Temps de resolució d'un problema

Es considera temps de resolució d'un problema aquell que transcorre des de la comunicació del problema a l'empresa adjudicatària, per part de l'Ajuntament de Figueres - Casa Natal Salvador Dalí, fins la resolució del mateix.

La resolució de les incidències inclourà la realització de proves de regressió, és a dir, comprovar que els canvis sobre un component d'un sistema no introdueixin un comportament no desitjat o errors addicionals en altres components no modificats.

L'empresa adjudicatària estarà obligada a resoldre la incidències en un termini màxim de temps fixat segons el nivell de la incidències, a comptar des de la comunicació del problema, d'acord amb la següent taula:

Nivell de la incidència	Nivell de servei
Lleu	Temps de resolució no superior a 12 hores
Greu	Temps de resolució no superior a 2 hores
Crítica	Temps de resolució no superior a 15 minuts

Document electrònic. Autenticitat i integritat verificables a www.figueres.cat/validador
Codi segur de verificació (CSV): dc9ecb0e-cfb3-4d3e-a670-263d2c9d0e2c



AJUNTAMENT DE FIGUERES
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original.

AJUNTAMENT DE FIGUERES
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original.



Ajuntament de Figueres
www.figueres.cat

Quan la resolució de la incidència suposi la realització de desenvolupaments que per la seva naturalesa requereixin necessàriament un termini material superior a l'indicat a la taula, l'empresa estarà obligada a presentar l'Ajuntament de Figueres, dins el corresponent termini determinat a l'esmentada taula, un pla d'actuació on s'indiqui la justificació de la durada de la resolució, la descripció dels treballs a realitzar i on es fixi un termini determinat o determinable de resolució. Aquest pla haurà de ser aprovat per l'Ajuntament de Figueres.

Penalitzacions per incompliment dels ANS:

- PEN1. Penalitzacions per retards en el temps de resposta
El retard per part de l'adjudicatari en el compliment del temps de resposta assenyalat no requerirà la prèvia intimació expressa per part de l'Ajuntament de Figueres - Casa Natal Salvador Dalí i es penalitzarà, llevat dels casos directament imputables a aquesta, en un 1% sobre el preu de la factura en el mes corresponent. Quatre o més incompliments en el temps de resposta en el transcurs d'un mes podrà donar lloc a la resolució del contracte, segons criteri l'Ajuntament de Figueres.
- PEN2. Penalitzacions per retards en la resolució d'incidències

Nivell de la incidència	Penalització
Lleu	1% sobre el preu de la factura en el mes corresponent
Greu	2,5% sobre el preu de la factura en el mes corresponent
Crítica	5% sobre el preu de la factura en el mes corresponent

Dos o més incompliments en el temps de resolució d'incidències lleus en el transcurs d'un mes tindran la penalització corresponent a una incidència greu.

Dos o més incompliments en el temps de resolució d'incidències greus en el transcurs d'un mes tindran la penalització corresponent a una incidència crítica.

Document electrònic. Autenticitat i integritat verificables a www.figueres.cat/validador
Codi segur de verificació (CSV): dc9ecb0e-cfb3-4d3e-a670-263d2c9d0e2c

DOCUMENT Informe tècnic o jurídic	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000023
Codi Segur de Verificació: dc9ecb0e-cfb3-4d3e-a670-263d2c9d0e2c Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170669_2023_3390626 Data d'impressió: 18/05/2023 12:40:42 Pàgina 16 de 19	SIGNATURES 1.- EDUARD BECH VILA (TCAT), 09/05/2023 14:05	



Ajuntament de Figueres
www.figueres.cat

Dos o més incompliments en el temps de resolució d'incidències crítiques en el transcurs d'un mes podran donar lloc a la resolució del contracte.

7. Calendari d'execució

Durant el primer mes tindrà lloc el subministrament del programari (*software*), així com l'execució del servei d'implementació (configuració, parametrització i personalització del disseny), amb l'objectiu de ser plenament operatiu amb una antelació prèvia de 15 dies a la data d'obertura de l'equipament de la Casa Natal Salvador Dalí. Durant aquest primer mes també tindrà lloc el subministrament i implementacions addicionals del programari (*software*).

Les dates concretes per a l'execució del contracte es concretaran en el moment de la formalització del contracte.

El servei recurrent i ús de la llicència s'executarà durant els 23 mesos restants contractats.

8. Idiomes i continguts

La pàgina web de venda d'entrades estarà disponible com a mínim en català, castellà, anglès i francès. La Casa Natal Salvador Dalí facilitarà els continguts i les traduccions del català a aquests tres idiomes a l'empresa adjudicatària per tal que pugui disposar-ne per a la implementació del programari.

Les imatges que siguin necessàries per a la implementació i configuració del programari seran cedides a l'empresa adjudicatària per l'Ajuntament de Figueres per a les finalitats objecte del contracte.

9. Equip del projecte

El responsable del contracte per part de l'Ajuntament de Figueres – Casa Natal Salvador Dalí, d'acord amb allò previst en el plec administratiu, s'encarregarà de garantir la necessària coordinació amb el personal de l'empresa adjudicatària, la qual designarà la persona que hagi de ser la interlocutora amb la Casa Natal Salvador Dalí.

L'empresa adjudicatària és l'única responsable del seu personal, i d'aquesta manera el coordinarà i l'organitzarà perquè el contracte es compleixi correctament. L'empresa adjudicatària ha de disposar en tot moment del personal necessari i idoni per a la prestació dels serveis i subministraments contractats, essent l'única responsable dels mateixos i, per tant, és de la seva exclusiva competència llur modificació, substitució o alteració segons les necessitats.

10. Altres prescripcions d'obligat compliment

- Caldrà desenvolupar les aplicacions com a mínim per a la pàgina web i les plataformes que siguin adients per al desenvolupament del servei que proposi l'empresa en la licitació.

Document electrònic. Autenticitat i integritat verificables a www.figueres.cat/validador
Codi segur de verificació (CSV): dc9ecb0e-cfb3-4d3e-a670-263d2c9d0e2c

DOCUMENT Document annexat	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000023
Codi Segur de Verificació: 4c0d3979-200d-47ff-8301-98a6728283d5 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170669_2023_3410949 Data d'impressió: 19/05/2023 12:04:27 Pàgina 17 de 22		SIGNATURES 1.- ALICIA VILA TORRENTS (SIG), 19/05/2023 09:13



DOCUMENT Informe tècnic o jurídic	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000023
Codi Segur de Verificació: dc9ecb0e-cfb3-4d3e-a670-263d2c9d0e2c Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170669_2023_3390626 Data d'impressió: 18/05/2023 12:40:42 Pàgina 17 de 19		SIGNATURES 1.- EDUARD BECH VILA (TCAT), 09/05/2023 14:05



Ajuntament de Figueres
www.figueres.cat

- Per al desenvolupament de la maquetació del portal, caldrà adequar-se al manual d'identitat corporativa la Casa Natal Salvador Dalí. Aquest manual serà facilitat a l'empresa contractista en el moment de la formalització del contracte.
- Caldrà incloure arreu els logotips del Fons Europeu de Desenvolupament Regional, de la Generalitat de Catalunya, de la Diputació de Girona i de l'Ajuntament de Figueres així com els de la Casa Natal Salvador Dalí. L'Ajuntament de Figueres facilitarà aquests logotips a l'empresa adjudicatària.
- L'equip de la Casa Natal Salvador Dalí, i addicionalment del Museu de l'Empordà i de l'Oficina de Turisme ha de poder actualitzar les informacions del portal web de venda i reserva d'entrades sempre que sigui necessari.

Document electrònic. Autenticitat i integritat verificables a www.figueres.cat/validador
Codi segur de verificació (CSV): dc9ecb0e-cfb3-4d3e-a670-263d2c9d0e2c



DOCUMENT Informe tècnic o jurídic	ORGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000023
Codi Segur de Verificació: dc9ecb0e-cfb3-4d3e-a670-263d2c9d0e2c Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170669_2023_3390626 Data d'impressió: 18/05/2023 12:40:42 Pàgina 18 de 19	SIGNATURES 1.- EDUARD BECH VILA (TCAT), 09/05/2023 14:05	



Ajuntament de Figueres
www.figueres.cat

LOT 2: SUBMINISTRAMENT DE MAQUINARI PER A LA GESTIÓ INTEGRAL DE RESERVA, VENDA D'ENTRADES I BOTIGA DE LA CASA NATAL SALVADOR DALÍ, EL MUSEU DE L'EMPORDÀ I L'OFICINA DE TURISME DE FIGUERES

1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte del LOT 2 és el subministrament de maquinari (*hardware*) per a la Casa Natal Salvador Dalí, el Museu de l'Empordà i l'Oficina de Turisme de l'Ajuntament de Figueres.

2. Execució

Tots els ordinadors hauran d'estar configurats i muntats amb els seus accessoris per part de l'empresa adjudicatària.

Els requeriments tècnics i quantitats del material a subministrar són els següents:

- Per a la Casa Natal Salvador Dalí:

Quantitat	Descripció
2	Torre i5m 8Gb RAM, 512 SSD amb SO Windows 11 Professional o posterior
2	Adaptador de ports USB (mínim 4 ports)
2	Monitor d'un mínim de 24 polsades IPS LED; Resolució FHD (1920x1200) a 60 MHz; Entrades: 1 VGA i 1 Display Port 1.2; Temps de resposta mínima de 5 ms; Ajustable en alçada
2	Teclat espanyol, amb lector de targetes intel·ligents incorporat, amb connexió USB + ratolí d'ordinador USB optical mouse
1	Impressora tèrmica d'entrades Stimare o similar, amb les següents característiques: tallador d'Entrades i Pantalla LCD; impressió de logotips, fonts de True Type i memòria interna; opció RFID en HF o UHF; compatible amb els Sistemes de Ticketing; emulacions de comandaments compatibles; conectividad USB, RS232, Ethernet.
2	Impressora de rebuts tèrmica
1	PDA de control d'entrades + carregador alimentació + cable industrial d'alimentació USB
1	Bateria de PDA de control d'entrades

DOCUMENT Informe tècnic o jurídic	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000023
Codi Segur de Verificació: dc9ecb0e-cfb3-4d3e-a670-263d2c9d0e2c Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170669_2023_3390626 Data d'impressió: 18/05/2023 12:40:42 Pàgina 19 de 19		
SIGNATURES 1.- EDUARD BECH VILA (TCAT), 09/05/2023 14:05		



Ajuntament de Figueres
www.figueres.cat

- **Per al Museu de l'Empordà:**

Quantitat	Descripció
1	Impressora tèrmica d'entrades Stimare o similar, amb les següents característiques: tallador d'Entrades i Pantalla LCD; impressió de logotips, fonts de True Type i memòria interna; opció RFID en HF o UHF; compatible amb els Sistemes de Ticketing; emulacions de comandaments compatibles; connectivitat USB, RS232, Ethernet.
1	Impressora de rebuts tèrmica
1	PDA de control d'entrades + carregador alimentació + cable industrial d'alimentació USB
1	Bateria de PDA de control d'entrades

- **Per a l'Oficina de Turisme:**

Quantitat	Descripció
2	Impressora tèrmica d'entrades Stimare o similar, amb les següents característiques: tallador d'Entrades i Pantalla LCD; impressió de logotips, fonts de True Type i memòria interna; opció RFID en HF o UHF; compatible amb els Sistemes de Ticketing; emulacions de comandaments compatibles; connectivitat USB, RS232, Ethernet.
2	Impressora de rebuts tèrmica
2	PDA de control d'entrades + carregador alimentació + cable industrial d'alimentació USB
2	Bateria de PDA de control d'entrades

La indicació de les possibles marques que s'indiquin s'han d'interpretar amb caràcter orientatiu, sense que vinculi en cap cas als licitadors a l'hora de presentar les seves ofertes. No obstant, els equips i materials han de tenir unes prestacions iguals o equivalents.

3. Calendari d'execució

El subministrament del maquinari (*hardware*) objecte del LOT 2 s'haurà de realitzar durant els primers 15 dies després de la formalització del contracte.

Document electrònic. Autenticitat i integritat verificables a www.figueres.cat/validador
Codi segur de verificació (CSV): dc9ecb0e-cfb3-4d3e-a670-263d2c9d0e2c

DOCUMENT Document annexat	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000023
Codi Segur de Verificació: 4c0d3979-200d-47ff-8301-98a6728283d5 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170669_2023_3410949 Data d'impressió: 19/05/2023 12:04:27 Pàgina 20 de 22		SIGNATURES 1.- ALICIA VILA TORRENTS (SIG), 19/05/2023 09:13



DOCUMENT Document annexat	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000023
Codi Segur de Verificació: 4c0d3979-200d-47ff-8301-98a6728283d5 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170669_2023_3410949 Data d'impressió: 19/05/2023 12:04:27 Pàgina 21 de 22		SIGNATURES 1.- ALICIA VILA TORRENTS (SIG), 19/05/2023 09:13



RDS/nga

Diligència: per fer constar que aquest document segellat amb el segell de l'Ajuntament i signat per mi, és el plec de prescripcions tècniques del contracte del <Subministrament, implementació i servei tècnic recurrent d'un programari (software) per a la gestió integral de reserva i venda d'entrades de la Casa Natal Salvador Dalí, i addicionalment del Museu de l'Empordà i l'Oficina de Turisme de Figueres, així com el subministrament de maquinari (hardware)>, que ha estat aprovat per acord de la Junta de Govern Local de data 18 de maig de 2023.
Dono fe.

La secretària

DOCUMENT Document annexat	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000023
Codi Segur de Verificació: 4c0d3979-200d-47ff-8301-98a6728283d5 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170669_2023_3410949 Data d'impressió: 19/05/2023 12:04:27 Pàgina 22 de 22		SIGNATURES 1.- ALICIA VILA TORRENTS (SIG), 19/05/2023 09:13

