

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A PRESTAR EL SERVEI DE GESTIÓ D'INSCRIPCIONS EN LÍNIA PER A LES ACTIVITATS DE L'IRTA GRATUÏTES I DE PAGAMENT (JORNADES, CURSOS, SEMINARIS, ESDEVENIMENTS), Exp IRTA-2023041

PRIMERA – ANTECEDENTS I DIMENSIÓ DEL SERVEI

L'IRTA realitza diverses activitats (jornades, cursos, seminaris, esdeveniments), tant gratuïtes com de pagament. Per a la correcta gestió i planificació de les diferents activitats resulta necessària la gestió de la inscripció dels assistents. Les activitats es publiquen a la web www.transferencia.irta.cat.

Es preveu que l'IRTA participi en un total d'unes 130-150 activitats anuals, de les quals aproximadament 15-25 seran de pagament i organitzades per l'IRTA. S'estima una afluència d'aproximadament uns 6000-10.000 inscrits per cada anualitat completa. Així mateix, de forma orientativa, l'IRTA espera obtenir una facturació màxima aproximada d'uns 350.000€ anuals pel que respecta a les jornades de pagament.

Aquesta previsió del nombre d'activitats i del volum de facturació s'ha realitzat en base a l'històric de l'IRTA i és totalment orientativa i no vinculant. El contractista no podrà reclamar res a l'IRTA en el cas que el nombre d'activitats o el volum de facturació variïn respecte del previst.

SEGONA.- DEFINICIÓ DE L'OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la contractació del servei de gestió d'inscripcions en línia per a les activitats de transferència de l'IRTA, gratuïtes i de pagament (jornades, cursos, seminaris, esdeveniments). Concretament, aquest servei inclou les prestacions següents:

- Prestació 1: Gestió en línia d'inscripcions dels diferents esdeveniments organitzats per l'IRTA, tant gratuïts com de pagament, amb plena subjecció a les característiques d'obligat compliment que es detallen a la clàusula següent.
- Prestació 2 (només per a les activitats de pagament): Creació / enllaç / connexió amb una passarel·la de pagament, custòdia de diners de les activitats de pagament i emissió de les factures corresponents per part de l'empresa contractant. Aquesta prestació es

realitzarà amb plena subjecció a les característiques d'obligat compliment que es detallen a la clàusula següent.

TERCERA.- CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI D'OBLIGAT COMPLIMENT

A continuació es descriuen des del punt de vista tècnic i funcional els requisits d'obligat compliment del servei, que són l'aplicació a les prestacions 1 i 2 identificades a la clàusula precedent.

3.1.- Requisits general del servei:

- Ús de passarel·la de pagament, i cessió de gestió de la facturació i cobrament de les activitats de l'IRTA.

a) Cessió de la gestió de la facturació i cobrament de les activitats de l'IRTA (Gestió comercial) dels pagaments realitzats per part dels inscrits (activitats, jornades, esdeveniments, cursos de formació, etc.) (TPV, transferència bancària, TPV físic i Bizum). Això significa que "l'adjudicatari" emetrà i cobrarà les factures directament als clients.

b) Generació de la factura als usuaris inscrits en el mateix moment del pagament (la factura l'ha d'emetre la mateixa empresa qui gestiona les inscripcions tenint en compte que en algun lloc de la mateixa, caldrà deixar clar que aquest és un servei que presta l'IRTA i ells ho gestionen per compte d'aquest). La factura només es genera si la inscripció és de pagament i es genera en el moment del pagament. I en el cas de pagament per transferència, l'emissió de la factura es realitzarà en el moment de fer-se efectiu el pagament. El pagament de la inscripció per part dels usuaris s'haurà d'efectuar sempre abans de la celebració de l'esdeveniment, de manera que no podrà assistir aquell usuari que no hagi pagat.

c) Mensualment, dins dels 7 primers dies de cada mes, l'adjudicatari remetrà a l'IRTA una liquidació per les inscripcions de pagament gestionades durant la mensualitat anterior. Aquestes liquidacions inclouran el detall dels imports pagats per cada usuari i esdeveniment així com l'import de la comissió que correspongui a l'adjudicatari. Cas de ser conforme, l'IRTA emetrà la factura corresponent a nom de l'adjudicatari, pel total import pagat pels usuaris, que serà pagada per aquest en el termini de 30 dies des del seu lliurament.

d) En aquest mateix moment, "l'adjudicatari" emetrà una factura a l'IRTA pel concepte "cost del servei/comissió inscripció" que també serà verificada per ambdues parts i cobrirà el mateix període que la liquidació de l'apartat c) anterior. En aquest sentit, l'IRTA pagarà a "l'adjudicatari" també en un període de 30 dies, sempre i quan s'hagi efectuat l'abonament del punt anterior.

e) En cas d'anul·lació d'alguna inscripció, "l'adjudicatari" gestionarà l'abonament i el retorn dels diners a la persona inscrita, amb una prèvia comunicació d'aquesta gestió per part de l'IRTA, que tindrà designada a una persona que es comunicarà directament amb "l'adjudicatari" per gestionar totes les casuístiques possibles. En aquest sentit, la liquidació d'aquest/s abonament/s entraria dins de la liquidació mensual feta i acordada per ambdues parts. (per tant, IRTA garanteix un suport administratiu per tractar incidències administratives relacionades amb les inscripcions).

- Garantia de compliment estricte de la normativa vigent en matèria de Protecció de Dades de Caràcter Personal. L'adjudicatari prendrà les mesures adequades i implementarà els avisos i mecanismes de recollida de dades personals dels usuaris, de forma que en pugui fer la comunicació a l'IRTA als efectes de gestionar la participació dels seus titulars en els esdeveniments.
- Programació, disseny i adaptació compatible multidispositiu, responsive (desktop, Tablet i smartphone).

- Possibilitat de comprar, opcionalment, documentació de pagament, relacionada amb la jornada o activitat (PDF, PPT, llibres, etc...).
- Servei i compromís d'atenció a l'usuari: feedbacks, recordatoris, gestió de llistes d'espera, aforaments, cancel·lacions, descomptes...
- Tot el servei proposat haurà d'encaixar (interfícies, disseny, etc.) amb la plataforma de transferència de l'IRTA i el seu proveïdor i donar compliment a la normativa sobre serveis de la societat de la informació i comerç electrònic aplicable. (web: www.transferencia.irta.cat). Així mateix haurà de poder vincular-se i ser compatible amb tot el sistema operatiu de la web.
- IRTA haurà de tenir accés en tot moment de l'estat dels inscrits en cada activitat.

3.2.- Requeriments funcionals per part de l'usuari:

A les jornades gratuïtes (previsió de aprox. 65-70 activitats anuals): Els serveis de l'adjudicatari hauran de garantir l'exercici de les següents funcions:

L'usuari haurà de poder inscriure's fàcilment a les activitats sense haver de tornar a introduir cada cop les seves dades personals. És a dir, quan un usuari prem el botó d'inscripció a una activitat, la plataforma d'inscripcions ("partner") és comunicarà amb la plataforma d'activitat de l'IRTA per gestionar la inscripció de l'usuari. Un cop la inscripció ha estat completada, "l'adjudicatari" comunicarà a la plataforma d'activitats que l'usuari ha estat inscrit.

L'usuari haurà de poder descarregar el comprovant d'inscripció un cop realitzada la inscripció o en qualsevol altre moment. Rebre'l per el canal sol·licitat (correu electrònic, o plataforma). Aquest comprovant hauria de poder tenir una codificació tipus "QR" o "codi de Barres" per poder llegir/escanejar/registrar l'assistent en el moment de la seva acreditació en una activitat de T.

La Gestió de llistes d'espera en cas que hi hagi una activitat amb aforament limitat.

Poder rebre recordatoris relacionats amb l'activitat.

Personalitzar/adaptar el formulari d'inscripció en totes les casuístiques possibles (inscrits a nivell internacional, gestió IVAs, descompte per nº d'inscrits /empresa, etc).

Disponibilitat d'App mòbil per a registre d'entrades, per a poder inscriure manualment als assistents a les activitats relacionades amb l'app.

Possibilitat de gestionar les altes i baixes dels usuaris (Política de cancel·lació i gestió d'altes i baixes dels propis inscrits), inclosa la cancel·lació de l'assistència.

Gestió de baixes o incidències administratives relacionades amb les inscripcions; l'IRTA gestionarà aquesta atenció i la traslladarà a "l'adjudicatari" licitador. Per exemple, baixes de les jornades.

Compromís de servei SLA (Service Level Agreement) >90%.

A les jornades de pagament (previsió de aprox. 15-25 activitats anuals) Els serveis de l'adjudicatari hauran de garantir l'exercici de les següents funcions:

- Poder inscriure's fàcilment a les activitats sense haver de tornar a introduir cada cop les seves dades personals. És a dir, quan un usuari prem el botó d'inscripció a una activitat, la plataforma d'inscripcions ("partner") és comunicarà amb la plataforma d'activitat de l'IRTA (www.transferencia.irta.cat) per gestionar la inscripció de l'usuari. Un cop la inscripció ha estat completada, "l'adjudicatari" comunica a la plataforma d'activitats que l'usuari ha estat inscrit.
- Poder descarregar el comprovant d'inscripció un cop realitzada la inscripció o en qualsevol altre moment. Rebre'l per el canal sol·licitat (correu electrònic, o plataforma). Aquest comprovant hauria de poder tenir una codificació tipus "QR" o "codi de Barres" per poder llegir/escanejar/registrar l'assistent en el moment de la seva acreditació en una activitat de Tt.
- Poder pagar online les inscripcions, però també per transferència bancària i poder rebre la factura lligada al moment que es rep el pagament.
- Puntualment, i de manera excepcional, un usuari (o inscrit) es podrà inscriure "in situ" a una activitat de transferència presencial. Aquest haurà de poder disposar d'un sistema de

pagament complementari (o bé a través d'un TPV físic o bé Bizum) el mateix dia de l'execució d'una activitat quan es verifiqui una inscripció incompleta o un nou inscrit.

- La gestió posterior d'aquest ingrés anirà exactament en la mateixa via descrita tant en la facturació com en la liquidació d'ambdues parts.
- Gestió de llistes d'espera en cas que hi hagi una activitat amb aforament limitat.
- Poder rebre recordatoris relacionats amb l'activitat.
- Personalitzar/adaptar el formulari d'inscripció en totes les casuístiques possibles (inscrits a nivell internacional, gestió IVAs, descompte per nº d'inscrits /empresa, etc).
- Disponibilitat d'App mòbil per a registre d'entrades, per a poder inscriure manualment als assistents a les activitats relacionades amb l'app.
- Política de cancel·lació i gestió (altes i baixes dels propis inscrits)
- Gestió devolucions en cas de cancel·lar assistència.
- Gestió de baixes o incidències administratives a les inscripcions, l'IRTA gestionarà aquesta atenció i la traslladarà "l'adjudicatari" licitador. Per exemple, baixes de les jornades, incidència amb les factures, etc.
- Compromís de servei SLA (Service Level Agreement) >90%.

3.3.- Requeriments per part de la gestió de l'IRTA: Els serveis de l'adjudicatari hauran de garantir a l'IRTA l'exercici de les següents funcions:

- Crear tot tipus d'inscripcions (gratuïtes, de pagament, públiques, privades...)
- Personalitzar el formulari d'inscripció.
- Poder inscriure manualment als assistents a les activitats relacionades amb l'app.
- Veure o comprovar en temps real el nombre d'assistents i descarregar-los en format Excel.
- Total Automatització del sistema de comunicacions amb els inscrits (enviament automàtic de la confirmació d'inscripcions, recordatoris, enquestes, etc.)
- Externalitzar totalment la gestió de pagament i facturació a les activitats per part dels participants, sigui per TPV online o per transferència.
- Possibilitat de generar diplomes o certificats a l'instant, enviant-se automàticament el document al seu correu electrònic.
- Disposar d'un sistema de control d'accessos, assistència, aforament.

- Adaptació a la legislació sobre dades personals (RGPD i LOPDP).
- Garantia d'una seguretat del sistema. (SLA) App mòbil per a la validació d'entrades i registre d'assistents.
- Personalització de la URL, disseny, textos legals, tipologies d'activitats, correu electrònic, etc...
- Disposar de còpies de seguretat de tot el que es demana, en qualsevol moment. Possibilitat que la base de dades estigui en servidors IRTA en cas que fos necessari.
- El sistema i la plataforma hauran de ser Integrables a la Plataforma de Transferència de l'IRTA. (www.transferencia.irta.cat)
- Compatible multidispositiu, responsive (desktop, Tablet i Smartphone).
- Creació de diferents formularis d'inscripció personalitzats.
- Possibilitat de gestionar entrades digitals i en paper. (codi QR, codi de barres o similar que faci lectura àgil i ràpida en el moment de l'acreditació dels assistents a l'activitat).
- App mòbil per a la validació d'entrades i registre d'assistents.
- Personalització total de cada tipus de tiquet per activitat.

QUARTA.- DADES ECONÒMIQUES

4.1. Contraprestació:

La contraprestació del servei està composta per tres únics conceptes. Dins dels tres conceptes s'inclouen totes les prestacions i serveis descrits en el present plec, sense que sigui possible que l'empresa contractista emeti factures per altres conceptes en el marc del present contracte.

Els tres conceptes compresos dins de la contraprestació del servei són els següents:

- **Cost de posada en marxa o d'implementació**, que inclou:

Posada en marxa del projecte.

Creació d'activitats i qüestionaris tenint en compte tots els requeriments tècnics i funcionals d'obligat compliment que es detallen en aquest plec, tant per a les jornades de pagament com per a les gratuïtes.

Altres tasques necessàries per a concloure la posada en marxa o implementació, a satisfacció de l'IRTA.

Aquest preu serà fix i s'abonarà una única vegada. El contractista haurà de presentar factura per aquest concepte un cop finalitzada la implementació, a satisfacció de l'IRTA.

- Manteniment del servei/plataforma, que inclou:

Cost funcionament de la plataforma

Assistents a les activitats gratuïtes i de pagament i certificats d'assistència.

Altres tasques necessàries per al correcte funcionament de la plataforma donant compliment a tots els requeriments tècnics i funcionals d'obligat compliment que es detallen en aquest plec, tant per a les jornades de pagament com per a les gratuïtes.

Aquest preu serà fix i s'abonarà mensualment. El contractista haurà de presentar factura per aquest concepte cada mes, a partir del mes següent a la finalització de l'implementació. Es pot acordar per ambdues parts presentar una única factura per aquest concepte anualment un cop hagi transcorregut el primer any de durada de la present licitació

- Cost d'intermediació per la custòdia de diners i la facturació online de les inscripcions, (només per a els jornades de pagament), que inclou:

És la contraprestació per la realització de totes les tasques que comprèn la prestació 2 definida a la clàusula segona del present plec.

Aquest preu és un % a aplicar a la facturació de l'IRTA (comissió d'acreditació de pagament de cada tiquet d'entrada) respecte les activitats de pagament gestionades a través de la plataforma i, en conseqüència, el seu import és variable.

El contractista haurà de facturar per aquest concepte a l'IRTA mensualment, en una sola factura.

4.2. Pevisió volum d'activitat:

A efectes de determinar quin és el pressupost màxim del contracte per cada anualitat completa, s'ha realitzat la següent estimació d'activitat (el nombre d'activitats pot oscil·lar en els propers anys, en uns valors compresos entre ± 5 -15 activitats/any)

Jornades de pagament	Jornades gratuïtes	Assistents	Facturació aprox	Certificats d'assistència
25	60	10.000	350.000	500

CINQUENA.- TERMINIS D'IMPLANTACIÓ

El termini màxim per a finalitzar la posada en marxa o implementació és de 21 dies a comptar des de la formalització del contracte.

En el cas d'incompliment d'aquest termini màxim l'IRTA podrà aplicar al contractista una penalitat diària de 200 euros, a descomptar de l'import a abonar al contractista en concepte de cost de posada en marxa o implementació.

NOTA IMPORTANT: Un cop rebudes les propostes tècniques, l'IRTA es reserva el dret de d'emplaçar els licitadors a realitzar una demostració del software ofert a efectes de poder realitzar una correcta i exhaustiva valoració del mateix, aplicant els criteris d'adjudicació que consten a l'Annex 4.