



El Vendrell
Ajuntament

Informe núm.: 19/2024

Assumpte: Informe justificatiu sobre la contractació del subministrament d'un software en règim de lloguer d'una aplicació de gestió per a la venda d'entrades, abonaments, reserves i paquets per als equipaments escènics i museístics municipals

Document signat per: Tècnica municipal de Cultura, Àngels Santacana Figuerola

INFORME JUSTIFICATIU DEL CONTRACTE

Lot 1

72212000-4 Servicios de programación de software de aplicación.

72211000-7 Servicios de programación de sistemas y software de usuario.

72267100-0 Mantenimiento de software de tecnología de la información.

48900000-7 Paquetes de software y sistemas informáticos diversos.

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest Informe justificatiu és la contractació, per part de l'Ajuntament del Vendrell (AJV), del subministrament d'un software en règim de lloguer d'una aplicació de gestió per a la venda d'entrades d'espectacles i de tiquets d'entrada als museus; poder fer abonaments, reserves, paquets, xecs regal, venda de llibres i altres productes o serveis, basada en el núvol 100% que apliqui el Software com a servei en mode lloguer (SaaS) per poder fer la gestió d'espectadors i de visitants (Sistema Customer Relationship Management, en endavant CRM), control d'accés, gestió d'informes, analítica de dades (BI) i suport per al AJV, per tal d'aconseguir total autonomia operativa, disposar de canals de venda propis, instal·lar un sistema segur de control d'accés, conèixer l'espectador en profunditat, oferir un tracte personalitzat, i accedir en temps real a tota la informació pel que fa a l'operativa de negoci. En aquest sentit, l'objecte del contracte comprèn:

El Subministrament de la llicència d'ús del programa de venda d'entrades, CRM, amb les característiques i especificitats requerides en el plec incloent el suport necessari que calgui per fer-la efectiva. Per tant, el subministrament de la llicència d'ús del programa, també inclourà els serveis necessaris per a la posada en marxa de l'eina, tals com:



El Vendrell

Ajuntament

- El servei de personalització inicial del nou sistema el disseny d'entrades, introducció de plànols de sales, primera configuració d'esdeveniments i/o cicles, entrades de visitants i la gestió integral de tota la informació necessària pel funcionament del sistema de vendes.
- La integració del sistema amb les passarel·les de pagament Internet amb les quals s'operi.
- La migració de dades entre sistemes de vendes, dels clients i els seus històrics. Aquesta migració de dades s'ha de garantir a l'inici i al final del contracte.
- La formació necessària per a utilitzar l'eina
- La gestió de la qualitat del servei

El servei d'actualització i suport de l'eina, que inclou tots els serveis que es determinen en el plec tècnic com a necessaris per a mantenir l'eina actualitzada d'acord amb les necessitats del usuari i per a rebre el suport tècnic imprescindible per a resoldre urgències, incidències o aclariments que sorgeixin.

El subministrament en règim de lloguer d'un Allotjament en una plataforma "núvol" i dels pertinents canals de tràfic per a poder transportar totes les dades a aquesta plataforma.

2. DIVISIÓ EN LOTS

No procedeix, ja que les prestacions compreses en l'objecte del contracte són inseparables per tractar-se d'un servei i subministrament en règim de lloguer d'una aplicació de gestió per a la venda d'entrades, abonaments, reserves i paquets per als equipaments escènics i museístics municipals.

3. IDONEÏTAT DEL OBJECTE DEL CONTRACTE

A l'empara del que preveuen les seves competències locals d'acord amb el que disposa a l'article 25.2 m) de la Llei 7/1985 de d'abril, reguladora de les bases de règim local, el municipi exercirà en tot cas com a competències pròpies, en els termes de la legislació de l'Estat i de les Comunitats Autònomes, en la matèria de promoció de la cultura i equipaments culturals. L'Ajuntament del Vendrell disposa d'instal·lacions culturals i l'objectiu del projecte és l'adquisició d'una solució global i totalment auto-gestionable per part de l'Ajuntament del



El Vendrell
Ajuntament

Vendrell que permeti la reserva i venda d'entrades d'espectacles i visites als museus, paquets, xecs regal, venda de llibres i altres productes o serveis en els diferents equipaments escènics i museístics.

4. NECESSITAT DE L'OBJECTE DEL CONTRACTE

És pretén poder cobrir les necessitats de la venda d'entrades tant als equipaments escènics (Auditori Pau Casals, Auditori del Tívoli i Teatre Àngel Guimerà) com als museus municipals (Museu Àngel Guimerà, Casa Nadiua de Pau Casals i Museu Deu) i portar el control d'accés electrònic als recintes, l'anàlisi i interpretació de dades mitjançant una única aplicació i total independència i autonomia operativa.

Les funcions específiques i concretes que requereix aquest servei fa necessari la contractació d'una aplicació de gestió i venda d'esdeveniments multicanal basada en el núvol 100% que apliqui el Software en mode lloguer (SaaS) donat l'estalvi econòmic que comporta en relació a d'altres modalitats que implicarien la inversió en la compra d'un Hardware i el manteniment anual que suposa aquest servei.

5. INSUFICIÈNCIA DE MITJANS

PRIMER. Insuficiència de mitjans personals:

Els tècnics d'informàtica de la plantilla de l'Ajuntament del Vendrell no disposen del temps per portar a terme la creació d'un programa informàtic (software) que ens permeti gestionar la venda d'entrades, paquets i abonaments per als diferents espais escènics i museístics municipals ni de la infraestructura adient per hostatjar el programari. I a més les activitats i la freqüència de les prestacions a realitzar no poden ser assumides pel personal municipal sense que les funcions pròpies d'aquests es vegin menyscabes.

SEGON. Insuficiència de mitjans materials:

Actualment no es disposa del software de gestió ni de les eines informàtiques de treball propis necessàries per a la consecució de la necessitat del contracte ni el suport tècnic i tecnològic adequat. Aquest servei ja es va licitar l'any 2019 i ara finalitza la vigència del contracte i de les seves pròrrogues.



El Vendrell

Ajuntament

Pel servei es necessita el certificat SSL de seguretat per a les transaccions econòmiques imprescindible per a operar cobraments per TPV bancari.

Tampoc no es podrà fer front a les especificacions tècniques de manteniment durant l'execució de la prestació pels següents motius:

El servei requereix una actualització del sistema, millores i ampliacions, a més de l'aplicació de les diferents novetats tecnològiques i altres factors que fa del tot inviable que aquesta feina la realitzi el personal tècnic de l'Ajuntament del Vendrell que actualment consta a l'actual plantilla de l'Ajuntament.

L'estalvi econòmic és significatiu ja que es necessitaria tenir en propietat un servidor, un accés a Internet, un segon servidor i canal d'internet. Fer les corresponents auditories de seguretat, el manteniment del Hardware, un dissenyador i un programador.

6. PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ

El Pressupost Base de Licitació en el temps de durada del contracte és de 40.249,94. euros (exclòs IVA) i de 48.702,43 inclòs l'Impost sobre el Valor Afegit.

S'entén que el pressuposat base de licitació s'adequa als preus del mercat sobre la base de les següents consideracions:

Subministrament d'un software en règim de lloguer d'una aplicació de gestió per a la venda d'entrades, abonaments, reserves i paquets per als equipaments escènics i museístics municipals

1. CÀLCUL COST LABORAL

Per realitzar el càlcul del cost/hora que serà necessari per donar el servei en mode lloguer d'una aplicació de gestió i venda d'esdeveniments basada en el núvol 100% que apliqui el Software com a servei en mode lloguer (SaaS) i mantenir-lo durant el temps de la durada del contracte s'ha aplicat el I Conveni col·lectiu de Inet Inst, SL, publicat al BOE, núm 116, 15 de maig de 2021. Pel que fa a l'article 29. Modalidades diu que "se estará a lo establecido, mientras dure si vigencia, al XVII convenio colectivo estatal de empresas de consultoria y



El Vendrell

Ajuntament

estudiós de mercado y de la opinión pública (codigo de convenio: 99001355011983- BOE 6 de marzo de 2018)".

D'acord amb l'article 42. Valor hora ordinària.

El valor hora ordinària= (salario bruto anual + Plus regularización + Complemento Servicio)
/Jornada anual h

L'article 50. Jornada.

La Jornada anual de 1782 horas de Trabajo efectivo para el año 2021 y sucesivos.

En l'Annex 1 s'hi relacionen els diferents grups professionals.

En l'annex 3 hi ha la tabla salarial per al 2023 i que s'aplicarà per aquest conveni, s'estableix que el salari anual corresponent a un Grup professional G1. Titulados (2.096,45 euros mensual amb 14 pagues) és de 25.157.43 euros anuals.

A aquest import total salarial anual se li aplica un 34% més que correspon a la Seguretat Social que paga l'empresa per treballador:

$25.157,43 \text{ €} \times 34\% = 33.710,95 \text{ euros anuals.}$

El cost/hora és de $33.710.95 \text{ €/anual} / 1.782 \text{ hores lectives anuals} = 18,92 \text{ €/hora.}$

El nombre d'hores que es calcula que seran necessàries per formar al personal dels diferents equipaments, que hauran de fer funcionar l'aplicació més les hores que l'empresa dedicarà a implementar les actualitzacions, serà de 24 hores .

Cost hora = $18,92 \text{ €/hora} \times 24 \text{ hores de formació i manteniment} = 454,08 \text{ €}$

A aquest efecte, el pressupost base de licitació es desglossa en els següents conceptes:

Subministrament d'un software en règim de lloguer d'una aplicació de gestió i venda d'esdeveniments basada en el núvol 100% que apliqui el Software com a servei en mode lloguer (SaaS) per a la venda d'entrades, abonaments, reserves i paquets per als equipaments escènics i museístics municipals .

**El Vendrell**
Ajuntament

Costos directes 1r any	
Concepte	Quantia (en euros)
Subministrament de llicència d'ús del programa i posada en marxa de l'eina	2.122,64 €
actualització i suport de l'eina	4.433,89 €
Servei de núvol	4.100,00 €
Cost laboral	428,36 €

Costos directes 2n any	
Concepte	Quantia (en euros)
Actualització i suport de l'eina	4.433,89 €
Servei de núvol	4.100,00 €
Cost laboral	428,36 €

Costos directes 3r any	
Concepte	Quantia (en euros)
Actualització i suport de l'eina	4.433,89 €
Servei de núvol	4.100,00 €
Cost laboral	428,36 €

Costos directes 4t any	
Concepte	Quantia (en euros)
Actualització i suport de l'eina	4.433,89 €
Servei de núvol	4.100,00 €
Cost laboral	428,36 €

Costos indirectes	
Concepte	Quantia (en euros)
Benefici Industrial programa (6%)	2.278,30 €

**El Vendrell**
Ajuntament**MÈTODE DE CÀLCUL PER CALCULAR EL VALOR ESTIMAT**

Concepte	Quantia (en euros)
Costos directes relacionats amb el software	37.971,64 €
Costos indirectes Benefici industrial 6% programa	2.278,30 €
TOTAL (exclòs IVA)	40.249,94 €

D'acord amb el que estableix l'article 18 LCSP per a determinar el règim jurídic aplicable als contractes mixts que compreguin prestacions pròpies de contractes de subministraments o serveis es tindrà en compte el caràcter de la prestació principal. En aquest sentit, per determinar la prestació principal del contracte es fa una estimació del valor de cada prestació segons si es tracta d'un subministrament o d'un servei. Aquesta estimació cal fer-la principalment del Lot 1, que és el que comprèn serveis i subministraments, ja que la resta de lots són íntegrament de subministrament. En aquest sentit, i d'acord amb el que estableix el Plec de Prescripcions Tècniques en relació al seu contingut, podem dir que el lot es divideix en 3 apartats:

1. El subministrament de la llicència d'ús d'una eina per a gestió i venda d'entrades i els serveis relatius a la seva posada en marxa.
2. Els serveis de suport i actualització d'aquesta eina mentre estigui en funcionament, on s'inclouen tots els manteniments.
3. El subministrament d'una Plataforma "núvol" i les vies o canals de tràfic per a fer-hi arribar les dades.

Així doncs, d'acord amb això, podem fer la següent estimació de quin és el valor dels serveis i quin el dels subministraments:

**El Vendrell**
Ajuntament

SUBMINISTRAMENTS		SERVEIS	
Concepte	Import	Concepte	Import
Subministrament de la llicència d'ús d'una eina per a gestió i venda d'entrades	2.122,64 €	serveis de suport i actualització (manteniment)	17.735,56 €
Subministrament de Plataforma núvol i tràfic de dades	16.400,00 €	Cost laboral	1.717,44 €
Benefici industrial (6%)	1.111,36 €	Benefici industrial (6%)	1.166,94 €
TOTAL	19.634,00€	TOTAL	20.615,94€
Percentatge sobre el total	48,79%	Percentatge sobre el total	51,21%

7. APLICACIÓ PRESSUPOSTÀRIA

0306 33400 22799 PROM CULTURAL ALTRES TREBALLS REALITZATS

0306 33000 64100 CULTURA- DESPESES EN APLICACIONS INFORMÀTIQUES

8. TERMINI D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

El termini d'execució del contracte serà de quatre anys a comptar des de la formalització del contracte. La recepció de la prestació ha d'estar disponible com a màxim un més després de la formalització del contracte: primer en mètode de prova i màxim dos mesos més tard, del període de prova, ha d'estar plenament operatiu.

9. LLOC DE LLIURAMENT DE CADA PRESTACIÓ

El lliurament s'haurà de fer a les oficines de la Regidoria de Cultura de l'Ajuntament del Vendrell, La Rambla, 24- 43700 El Vendrell

10. IDENTIFICACIÓ DE DOCUMENTS HABILITANTS

No es necessitarà disposar de cap títol habilitant específic.



El Vendrell
Ajuntament

11. REQUISITS DE SOLVÈNCIA

JUSTIFICACIÓ DE LA SOLVÈNCIA DE L'EMPRESARI:

La solvència econòmica i financera de l'empresari haurà d'acreditar-se per un dels mitjans següents:

- a) Volum anual de negocis referit al millor exercici dins dels tres últims disponibles en funció de les dates de constitució o d'inici d'activitats de l'empresari i de presentació de les ofertes per import igual o superior al valor estimat del contracte. (una quantia de **40.249,94 euros**).

El volum anual de negocis del licitador s'acreditarà per mitjà dels seus comptes anuals aprovats i dipositats en el Registre Mercantil, si l'empresari hagués de trobar-se inscrit en aquest registre, i, en cas contrari, per les dipositades en el registre oficial en que hagi d'estar inscrit. Els empresaris individuals no inscrits en el Registre Mercantil acreditaran el seu volum anual de negocis mitjançant els seus llibres de inventaris i comptes anuals legalitzats pel Registre Mercantil.

Dits mitjans de solvència econòmica i financera es justifiquen a fi d'evitar el risc de resolució anticipada del contracte per declaració de concurs o insolvència del contractista.

Els mitjans de solvència econòmica i financera exigida es troben vinculats a l'objecte del contracte i són proporcionals d'acord amb el que estableix l'article 87.3 de la LCSP, i no superen els límits quantitius establerts a l'article 87.1 de la LCSP.

La solvència tècnica o professional dels empresaris haurà d'apreciar-se tenint en compte els seus coneixements tècnics, eficàcia, experiència i fiabilitat, la qual cosa haurà d'acreditar-se, pels mitjans següents:

- a) Relació dels principals serveis realitzats en els últims tres anys del mateix tipus o naturalesa a què correspon l'objecte del contracte, amb un import anual acumulat, en l'any de major execució, igual o superior al 70% de l'anualitat mitja del contracte (una quantia de **7.043,74 euros**).

Els serveis o els treballs efectuats s'acreditaran mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic; quan el destinatari



El Vendrell

Ajuntament

sigui un subjecte privat, mitjançant un certificat expedit per aquest o, mancant aquest certificat, mitjançant una declaració de l'empresari acompanyat dels documents obrant en poder del mateix que acreditin la realització de la prestació.

Tant els certificats com els documents acreditatius hauran de detallar els imports, les dates i els destinataris (públics o privats) dels serveis.

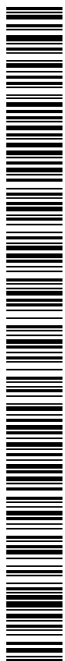
Aquest mitjà de solvència tècnica o professional es justifica a fi d'acreditar-se que el licitador pot portar a terme aquest tipus de serveis donat que ja els ha vingut prestant en el passat. Així mateix, es considera que aquest mitjà és troba vinculat a l'objecte del contracte i és proporcional.

b) La declaració del personal tècnic del qual es disposi per a l'execució del contracte. Per garantir la màxima eficiència, control i coordinació del servei objecte d'aquest contracte, l'empresa adjudicatària haurà de comptar amb un equip mínim de dos membres, amb el corresponent perfil professional en el coneixement dels sistemes de software sobre sistemes de gestió. L'acreditació es farà mitjançant els corresponents Títols acadèmics i els corresponents TC2. Aquest equip constarà com a mínim de:

- Tècnic (grau o llicenciatura) responsable en el procés d'implantació i manteniment del software
- Tècnic (grau o llicenciatura) responsable de la formació del personal

Aquest mitjà de solvència tècnica o professional es justifica a fi d'acreditar-se que els licitadors poden dur a terme aquest tipus de serveis i subministraments per tenir el personal mínim que es requereix i que aquest te la qualificació necessària. Així mateix, es considera que aquest mitjà és troba vinculat a l'objecte del contracte i és proporcional.

c) En cas de ser una empresa de nova creació s'acreditarà mitjançant mostres, descripcions i fotografies dels productes a subministrar, l'autenticitat dels quals pugui certificar-se a petició de l'entitat contractant. S'acreditarà a través de descripcions i fotografies dels productes a subministrar, l'autenticitat de les quals es pugui certificar a petició de l'entitat del sector públic contractant.



**El Vendrell**
Ajuntament

Dit mitjà de solvència tècnica o professional es justifica a fi d'acreditar-se que el licitador pot portar a terme aquest tipus de subministrament. Així mateix, es considera que aquest mitjà és troba vinculat a l'objecte del contracte i és proporcional d'acord amb el que disposa la LCSP.

12. CRITERIS DE VALORACIÓ

Per a la valoració de les proposicions i la determinació de la millor oferta s'atendrà a una pluralitat de criteris d'adjudicació sobre la base de la millor relació qualitat-preu.

CRITERIS DE VALORACIÓ		PUNTUACIÓ	MODE
Criteris objectius	Oferta econòmica	51 punts	Fórmula
Criteris subjecte a judici de valor	Memòria Tècnica i Demostració Pràctica	49 punts	Judici de valor

A. Criteris quantificables automàticament (51 punts):**A.1. Criteri de preu (51 punts):**

Obtindrà 51 punts, que serà la valoració màxima, l'oferta més econòmica de les presentades, valorant-se la resta de forma inversament proporcional al preu-oferta, conforme a la següent fórmula

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

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
 VP = Valor de ponderació

El valor de ponderació considerat en aquest contracte és 1.

Segons la directriu emesa per la Direcció General de la Contractació pública de la Generalitat de Catalunya denominada: "DIRECTRIU 1/2020 D'APLICACIÓ DE FÒRMULES DE VALORACIÓ I PUNTUACIÓ DE LES PROPOSICIONS ECONÒMICA I TÈCNICA"





El Vendrell
Ajuntament

l'adopció de la fórmula lineal amb valor de ponderació, fa possible que les puntuacions entre les ofertes no es trobin tan distanciades com les obtingudes amb la fórmula lineal sense aquest valor, i pot tenir l'efecte esperat de desincentivar l'estratègia de presentar ofertes amb baixes anormals amb la finalitat d'obtenir molta més puntuació que la resta d'ofertes amb preus per sota dels valors de mercat i s'estimula la presentació d'ofertes econòmiques més ajustades al cost real de l'actuació i que no vagin en detriment de la qualitat de l'oferta.

B. Criteris d'adjudicació, la valoració dels quals depèn d'un judici de valor (49 punts)

En aquest apartat l'Ajuntament del Vendrell valorarà l'oferta tècnica del licitador a través de la Memòria Tècnica que aquest haurà d'entregar i una demostració pràctica que serà **valorada pel tècnic dels equipaments escènics, Oriol Toldrà, per la tècnica dels equipaments museístics, Àngels Santacana i pel tècnic del departament d'informàtica, Lluís Galimany.**

En aquest apartat, serà necessari que el licitador presenti una Memòria tècnica explicativa de la solució que dona per a cada un dels apartats que posteriorment haurà de presentar en la demostració pràctica. La no presentació de la Memòria comportarà l'exclusió del procediment.

En relació a la **Memòria Tècnica**, es demana que l'empresa presenti la oferta tècnica i la documentació que l'acompanyi, la qual haurà de tenir l'estructura següent:

1. Introducció
2. Memòria Tècnica
 - 2.1 Metodologia emprada per a la **Venta d'entrades (fins a 13 punts)**. Caldrà considerar:
 - a) Configuració – Creació d'un espectacle, xec- regal, abonaments
 - b) Venda i canvi d'una entrada a Internet
 - c) Venda, canvi i devolució d'una entrada a taquilla
 - d) Venda d'entrades conjuntes de museus i altres serveis o productes
 - e) Operativa BackOffice (creació d'aforaments, tarifes i descomptes, disseny de tiquets, reserves, anul·lació reserves, reimpressió d'entrades)
 - f) Adaptació de la plataforma als diferents dispositius



El Vendrell

Ajuntament

2.2 Metodologia emprada per als **abonaments (fins a 12 punts)**. Caldrà considerar:

- a) Operativa abonaments fixes
- b) Operativa abonaments i paquets
- c) Funcionalitats pròpies: creació, venda, renovació, devolució, paquets

2.3 Metodologia emprada per al **control d'accessos (fins a 8 punts)**. Caldrà considerar l'operativitat del control d'accessos

2.4 Metodologia emprada per a la **confecció d'informes (fins a 6 punts)**. Caldrà considerar: el licitador mostrarà la relació de consultes i llistats sol·licitats a la clàusula 4.14 del Plec Tècnic.

2.5 **Formació relacionada amb el sistema a implantar (fins a 5 punts)**. En aquest apartat s'inclourà la proposta de formació segons estableixen els plecs, indicant el nombre d'hores totals a dedicar i el seu caràcter presencial o telemàtic.

2.6 Proposta de **suport i atenció a les incidències** d'acord amb l'apartat 4.19 del Plec de Prescripcions Tècniques (**fins a 5 punts**).

A continuació s'indica el detall del desenvolupament que ha de contenir cadascun dels apartats anteriors.

1. Introducció

L'apartat introductor de la proposta constarà de la següent informació:

- Identificació del licitador
- Resum de l'oferta i justificació de perquè la metodologia que proposa és la més idònia per respondre als requeriments de l'Ajuntament recollits en els plecs de prescripcions tècniques.
- La metodologia de treball que utilitzarà
- Resum del pla de proves/demostració pràctica que realitzarà





El Vendrell
Ajuntament

2. Memòria Tècnica del Projecte

Per tal de valorar la qualitat i solidesa de la proposta corresponent als apartats 2.1 a 2.4 d'aquesta Memòria Tècnica, es requereix:

Que el licitador exposi per a cada subapartat, la metodologia de treball i la demostració pràctica que farà. En aquest sentit, es valorarà positivament la utilització de metodologies que facilitin la supervisió i control per part del personal de l'Ajuntament.

En relació a la **Valoració de les propostes tècniques** es tindrà en compte la millor relació de la qualitat preu. En aquest sentit, en relació a la qualitat, es valorarà per a cada apartat de la Memòria Tècnica l'operativitat, disseny, capacitat, rapidesa i senzillesa de la solució proposada. En aquest sentit:

L'operativitat es té en consideració donat que és un criteri de rellevància ja que el fet que sigui fàcil per qualsevol tipus d'usuari (avançat o no) el comprar les entrades i, sense una gran inversió de temps, ser autònom en triar les diferents opcions disponibles (ubicació cadires, serveis addicionals...) farà que la inversió de l'Ajuntament tingui un major sentit donant un major servei a la ciutadania i evitant altres despeses vinculades a aquesta activitat.

La capacitat és un criteri molt important donat que la plataforma de venda ha de complir les funcions demanades, tenint en compte l'adequació, l'exactitud i la precisió amb la qual s'executen les funcions i la seguretat per garantir a l'Ajuntament el correcte ús del sistema i de la seguretat dels usuaris.

El disseny: es té en consideració perquè ha de permetre entendre bé les dades que s'han de reflectir al tiquet que es proporcionarà a l'usuari de l'activitat.

La rapidesa i senzillesa de la càrrega del programa de les diferents pàgines ha de ser àgil i no ha de tenir retards temporals i el servei ha de permetre tenir una resposta ràpida en cas d'incidències, per aquest motiu es té en consideració aquest criteri d'adjudicació.



El Vendrell

Ajuntament

La valoració es farà tenint en compte la Memòria Tècnica presentada relativa als apartats 2.1 fins a 2.4 i la demostració pràctica i la distribució de la puntuació es farà de la forma següent:

3. Venda d'entrades. Fins a 13 punts. Aquest criteri es valorarà de la manera següent:

Operativitat	Fins a 3 punts
Capacitat	Fins a 3 punts
Disseny	Fins a 3 punts
Rapidesa	Fins a 2 punts
Senzillesa	Fins a 2 punts

4. Abonaments. Fins a 12 punts. Aquest criteri es valorarà:

Operativitat	Fins a 3 punts
Capacitat	Fins a 3 punts
Disseny	Fins a 2 punts
Rapidesa	Fins a 2 punts
Senzillesa	Fins a 2 punts

5. Control d'accessos. Fins a 8 punts. Aquest criteri es valorarà:

Operativitat	Fins a 2 punts
Capacitat	Fins a 2 punts
Rapidesa	Fins a 2 punts
Senzillesa	Fins a 2 punts

6. Informes. Fins a 6 punts. El licitador mostrarà la relació de consultes i llistats sol·licitats a la clàusula 4.14 del Ple Tècnic. Aquest criteri es valorarà:

Operativitat	Fins a 2 punts
Disseny	Fins a 2 punts
Senzillesa	Fins a 2 punts



El Vendrell

Ajuntament

En relació a la demostració pràctica, es realitzaran proves en temps real, en les quals es verificarà i valorarà els criteris anteriorment esmentats. L'entitat contractant es reserva el dret de demanar demostracions addicionals de les funcionalitats del sistema si així ho considera oportú. L'Ajuntament del Vendrell facilitarà, a petició de les empreses licitadores, els següents mitjans tècnics per a la realització de la demostració: una sala, una pantalla i connexió wifi. La resta dels mitjans necessaris els haurà d'aportar l'empresa licitadora.

Es requerirà que el licitador obtingui una puntuació mínima de 24 punts sobre 49 en la valoració d'aquest apartat per a que pugui continuar amb el procediment. **En cas contrari es considerarà exclòs del mateix.**

Per tal de valorar la qualitat i solidesa de la proposta corresponent als apartats 2.5 i 2.6 d'aquesta Memòria Tècnica, es requereix (fins a 10 punts):

1. En relació a la proposta formativa que presenti el licitador és valorarà (fins a 5 punts):

Caràcter de les sessions (presencials o remotes)	Fins a 2 punts
Número de sessions	Fins a 2 punts
Adaptació de les sessions a la jornada de treball del personal	Fins a 1 punts

2. En relació a la proposta de suport i atenció a incidències, l'apartat 4.19 del Plec de Prescripcions Tècniques estableix el mínim requerit en aquests aspectes. En aquest sentit, de les propostes dels licitadors es valorarà (fins a 5 punts):

Per reducció del temps de resposta en les incidències	Fins a 2 punts
Per prestacions de suport extres, a part de les que es demanen en l'apartat 4.3.2. del Plec Tècnic	Fins a 2 punts
Per grau de detall en la proposta de dies i horaris de disponibilitat del servei de suport	Fins a 1 punts

13. REVISIÓ DE PREUS

No es preveuen

14. SUPÒSITS DE MODIFICACIÓ DE CONTRACTES

No es preveu cap modificació de contracte.

15. SUBCONTRACTACIÓ



El Vendrell
Ajuntament

En aquesta licitació la subcontractació no està limitada en cap aspecte.

16. CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ

S'estableixen les següents condicions especials d'execució del contracte, d'acord amb l'establert en l'article 202 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic:

Descripció	Afavorir la formació dins del lloc de treball. Presentar un certificat anual conforme els treballadors que destinaran a aquest contracte (mínim 2) hagin realitzat algun curs de formació en aplicatius online durant el temps de durada del contracte.
-------------------	--

17. JUSTIFICACIÓ DE LES CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ

És convenient per aquesta administració que l'empresa beneficiaria estigui al dia en les novetats tecnològiques que hi ha al sector a més de presentar una millora pel currículum dels seus empleats.

18. TRACTAMENT DE DADES PERSONALS

-Finalitat del tractament de les dades que seran cedides:

Portabilitat de la informació

Garantir la portabilitat de les dades recollides i/o tractades en execució del contracte, de forma que es puguin transferir a altres sistemes en formats vàlids i interoperables, amb total garantia de la integritat de la informació, de la disponibilitat de les dades i de la continuïtat del servei.

A la finalització del contracte o en cas de resolució, lliurar a l'Ajuntament, en el termini més breu possible, tota la informació emmagatzemada de forma que es pugui emmagatzemar en



El Vendrell

Ajuntament

altres sistemes, ja siguin municipals o de tercers, en un format que permeti la seva utilització, amb total garantia de la integritat de la informació i sense costos addicionals.

Seguretat

El sistema ha de funcionar amb total seguretat respecte de tots els processos i actuacions.

El procés de recollida i tractament de dades ha de complir la normativa vigent en matèria de protecció de dades, ha de ser transparent, tant per a l'Ajuntament com per a l'usuari final i ha d'oferir, en tot moment, garanties suficients de seguretat.

El/s licitador/s explicaran a les propostes que presentin els mecanismes i eines del sistema per garantir la seguretat del sistema en tots els seus aspectes.

- Tractament de les dades a realitzar:

L'aplicació ha de permetre l'emmagatzematge de les dades dels clients i abonats, així com la seva gestió i explotació a efectes estadístics i de màrqueting (CRM), tot permetent fer consultes i creuant diverses variables.

Les dades del sistema seran propietat de PROSCENI EL VENDRELL SLM I DE L'AJUNTAMENT DEL VENDRELL i així ha de constar en el moment que el client introdueixi les dades. El seu accés estarà limitat al personal autoritzat mitjançant la definició de permisos d'accés. La recollida de dades incorporarà tots els mecanismes de seguretat per tal de garantir la seva confidencialitat.

En general, el sistema ha d'acomplir amb tots els requisits recollits, i que siguin d'aplicació d'acord amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95 / 46 / CE (Reglament general de protecció de dades, publicat al Diari Oficial de la Unió Europea – DOUE del 4-5-2016-, d'ara endavant RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (en endavant LOPDGDD).



El Vendrell

Ajuntament

La informació demanada a cada usuari ha de ser configurable des de l'aplicació, tant pel que fa a la visibilitat com pel que fa a l'obligatorietat dels camps. Serà necessari avisar a l'usuari dels seus drets sobre les seves dades, tant en el cas de vendes de l'Ajuntament com d'altres promotors. En el cas dels promotors s'haurà d'informar a l'usuari que les dades també poden ser cedides al promotor.

El tractament consistirà en:

Explotació de la base de dades

Respecte a l'explotació de la base de dades, CRM i xarxes socials:

- La base de dades de clients i tot el seu contingut serà propietat, en el cas dels esdeveniments del Temporada seran propietat de Prosceni El Vendrell SLM i en el cas dels espais museístics de l'Ajuntament del Vendrell.
- L'eina ha de permetre realitzar consultes amb la màxima selecció de criteris i camps possibles i combinats amb operadors lògics.
- Exportació de les dades resultants i importació de dades externes en format XLS, TXT i CSV.
- Els clients han de poder ser classificats i etiquetats amb múltiples valors, permetent així, no només segmentacions per fer mailings sinó també per utilitzar en funcionalitats com permisos per utilitzar determinats tipus de tarifes i descomptes.
- S'ha de permetre el registre amb les credencials de Facebook.
- Al finalitzar una compra el sistema hauria de permetre, de forma fàcil per al client, la comunicació a les xarxes socials o a sistemes de missatgeria de la seva compra. Aquests missatges han de ser configurables (textos i imatges).
- Igualment, el sistema haurà de permetre la configuració i enviament automàtic de missatges informatius un cop finalitzada l'operació de compra.
- El textos relacionats amb la Llei de protecció de dades han de poder ser creats i modificats per en el cas dels esdeveniments del Temporada seran propietat de Prosceni El Vendrell SLM i en el cas dels espais museístics de l'Ajuntament del Vendrell.
- És necessària l'existència d'una manera de comunicar les dades de la base de dades a altres sistemes com poden ser un sistema de CRM extern.

Codi Segur de Verificació: 7519ee0f-a353-4dac-ad6f-8d0e33992c4c
Origen: Ciutadà
Identificador document original: 71054918
Data d'impressió: 17/04/2024 09:39:29
Pàgina 20 de 20

SIGNATURES
1.- Angels Santacana Figuerola (SIG) (TECNICA DE CULTURA), 09/04/2024 09:10



El Vendrell
Ajuntament

Signat i datat electrònicament,

