



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI TELEMÀTIC DE VENDA D'ENTRADES

1. Objecte

L'objecte d'aquest Plec de prescripcions tècniques és la contractació, per part del Consorci del Centre Teatral i Cultural La Massa (d'ara en endavant Consorci La Massa), d'un servei telemàtic de venda d'entrades per als espectacles i activitats (CPV 72416000 -Proveïdors de servei d'aplicacions) organitzades a La Massa Teatre (plaça del Teatre, 3 de Vilassar de Dalt), així com per a la venda d'entrades dels espectacles o activitats que es puguin programar al teatre del Casal Popular (Carrer Francesc i Benet Artigas, 22 de Vilassar de Dalt).

2. Característiques funcionals del servei

2.1. Pàgina web de la plataforma de venda

- a) Navegació amigable i intuïtiva.
- b) Responsiva i funcional amb qualsevol mida de pantalla i dispositiu.
- c) Compliment de la normativa vigent en matèria d'accessibilitat.
- d) Ha de permetre la seva adaptació a la marca corporativa de La Massa Teatre, aplicant el logotip, els colors i altres trets del disseny corporatiu.
- e) Passarel·la de pagament segur TPV, amb les mesures antifrau pertinents, amb l'ingrés al compte bancari del Consorci La Massa.
- f) Adaptada als principals navegadors (Chrome, Edge, Firefox, Safari, Opera) i dispositius mòbils (Android i iOS).
- g) Es mostrarà en català amb l'opció de canviar al castellà.
- h) Recursos de servidor i ample de banda suficient per evitar l'alentiment en les compres i ampliació dels recursos del servidor, si escau- el dia d'inici de venda dels abonament i de les entrades individuals de la temporada.
- i) Venda d'entrades en temps real 24 hores al dia cada dia de l'any.
- j) Disponibilitat d'entrades. El programa informàtic ha de permetre controlar en tot moment les entrades venudes, reservades i disponibles de forma centralitzada i per a cada recinte i canal de venda, amb data, hora d'inici i fi de venda programables.
- k) Registre, inici de sessió dels usuaris i recuperació de contrasenya.
- l) Venda conjunta de diferents espectacles/activitats amb un únic pagament. Opció de selecció múltiple de seients i entrades per a diversos espectacles alhora.
- m) Recuperació de reserves realitzades per realitzar la venda, obtenir informació o fer modificacions.
- n) El temps mínim de procés de compra serà de 10 minuts, modificable i ampliable si l'usuari ho requereix. Un cop superat aquest temps, les entrades que no hagin estat adquirides pel client s'alliberaran i quedaran disponibles a la venda.
- o) Xecs regals amb valors predeterminats o lliure, amb un identificador únic i materialitzat en un objecte físic, en un tiquet o una targeta *wallet*.

2.2. Servei de venda d'entrades telemàtica

- a) El programa ha d'indicar en tot moment a la pantalla principal l'estat de connexió al sistema central de vendes. En cas de pèrdua de connexió amb el sistema central de vendes, ho haurà d'indicar de forma clara a la pantalla central.
- b) Es podrà limitar el nombre d'entrades venudes per operació de compra.



- c) Es podrà tancar la venda d'entrades per a cada espectacle o activitat a la data i hora seleccionades.
- d) Es podran pagar totes les entrades seleccionades mitjançant la targeta de crèdit.

2.3. Servei de venda d'entrades presencial a la taquilla

- a) Venda en temps real i amb les mateixes funcionalitats que la venda telemàtica, amb pagament presencial a triar entre targeta o efectiu.
- b) S'han de poder imprimir directament les entrades venudes amb la possibilitat, si el client ho demana, de poder enviar-les per correu electrònic via un botó directe.
- c) El sistema ha de ser compatible amb les impressores del teatre (Honeywell PC42D).
- d) El programa ha de permetre la venda de forma local (a la taquilla) en situacions de pèrdua de connexió amb el sistema central. I un cop recuperada la connectivitat, haurà de traslladar totes les dades de la venda realitzades durant el temps de desconnexió.

2.4. Servei de validació de les entrades

Que les entrades o invitacions impreses es puguin validar al control d'accés amb terminals PDA (o similars) i/o aplicacions que el personal es pugui instal·lar gratuïtament als telèfons mòbils.

2.5. Tiquets configurables

Sobre els tiquets d'entrades hi ha de figurar la següent informació: codi de barres o QR per al control d'accés al recinte, informació de l'espectacle/activitat (títol, companyia, data, hora i seient), CIF del Consorci La Massa, preu i tarifa aplicada, el logotip del teatre i text sobre les condicions de venda i canvis d'entrades. En tot cas, la aparença del tiquet ha de possibilitar la personalització.

2.6. Venda d'abonaments

El programa ha de permetre les següents prestacions:

- a) Definició i gestió de diversos abonaments per temporades, programes, cicles o per tipus d'espectacles.
- b) Venda d'abonaments amb o sense localitat fixa.
- c) Renovació d'abonaments automàticament amb l'opció d'aplicar els preus/descomptes que el Consorci La Massa determini: mantenint localitats o triant de noves.

2.7. Confirmació de la compra

- a) Posteriorment a la compra (i en un període inferior a dos minuts) la persona usuària haurà de rebre un correu electrònic del sistema de venda amb la confirmació de les seves entrades i un document adjunt amb les entrades adquirides per poder accedir al recinte. Aquest document tindrà un codi de barres o de punts únic i encriptat (de 128 bits o més) que representi fidelment les seves entrades. La persona usuària podrà accedir al recinte mostrant aquest document adjunt imprès o visible en un dispositiu mòbil.
- b) En la venda a taquilla hi hagi –com a mínim– 2 botons: un per triar imprimir les entrades i un altre per enviar les entrades per correu electrònic.
- c) Emissió d'un comprovant de pagament o factura simplificada en cada operació de pagament amb les dades fiscals del recinte, el detall dels espectacles, les tarifes adquirides i l'import de la transacció, juntament amb un codi de barres o QR identificador que li permetrà l'accés al recinte.

2.8. Devolucions

- a) Que el personal del teatre pugui anular directament les seves inscripcions en el cas d'invitacions o entrades gratuïtes.
- b) Devolucions massives automàtiques en cas d'anul·lació o canvis d'espectacles (per a les compres per mitjans bancaris).

- c) Les devolucions podran ser d'un valor determinat o de un tant per cent de l'import.

2.9. Registre de clients, informes i estadístiques

- a) El sistema permetrà emetre consultes, informes i accedir a tota la informació històrica sobre la venda, l'ocupació de la sala i els clients. A continuació es detalla aquesta informació:

1. Informació sobre la venda:

- Estadística d'agenda.
- Resum diari, setmanal, mensual i per temporada de vendes.
- Comparatiu interanual (detallat per data, espectacles, tarifes, etc.)
- Resum diari, setmanal, mensual i per temporada d'assistència.
- Comparatiu interanual per data, espectacles, tarifes, etc.
- Diari de vendes
- Quadre de caixa
- Quadre de caixa diari
- Quadre per activitat
- Informes de vendes
- Impressos per activitat/grup tarifa/forma de pagament
- Resum per espectacle/activitat
- Resum combinades
- Resum per sessió
- Resum de vendes per grups
- Per canals de venda
- Per horaris

2. Informació sobre els clients:

- Segmentació del públic per enviar informació sobre la programació segons preferències (música, teatre, dansa, etc.).
- Gestió d'enviament d'informació per correu electrònic o altres aplicacions o canals de comunicació.
- Possibilitat d'integració amb aplicacions per a diversos dispositius mòbils.
- Gestió de satisfacció i preferències.
- Gestió de promocions i paquets d'ofertes.
- Integració en xarxes socials.
- Compliment de la normativa vigent en protecció de dades.

- b) La propietat de tota aquesta informació serà del Consorci La Massa.

- c) Aquesta informació es podrà migrar en altres formats o programes.



2.10. Administració del sistema

El sistema informàtic de venda d'entrades ha de comptar amb les següents característiques d'administració:

- a) Sistema autogestionat per les persones usuàries autoritzades de l'Ajuntament de Vilassar de Dalt, de manera que es pugui actualitzar quan calgui el contingut i els espectacles en cartell.
- b) Crear diferents rols de persones usuàries autoritzades del panel d'administració (administració, taquilla, publicació, etc.).
- c) Taquilla habilitada a tercers (punt de venda extern).
- d) Digitalització d'aforaments i recintes: Altres localitzacions dels espectacles i activitats, a més a més de La Massa Teatre, amb l'opció d'especificar l'aforament de cada nova ubicació; gestió i canvis de plànols, diferenciació de butaques (poca visibilitat, seients de gran tamany, espais per a cadires de rodes, seients adaptats auditivament, etc.)
- e) Gestió de diversos plànols.
- f) Diferents tipus de preus i tarifes per a cada esdeveniment (venda anticipada, venda abans de la representació, abonament, preu especial, preu de menors d'edat, invitació, etc.). Aquestes tarifes s'han de poder activar o desactivar a cada canal de venda.
- g) Possibilitat de dissenyar els abonaments a mida.
- h) Informació sobre l'espectacle a la venda: el títol, el dia, l'hora, fotografia i vídeo, una sinopsi, gènere, la ubicació i els preus d'entrada.
- i) Possibilitat de realitzar notícies, publicacions i accions de màrqueting.
- j) Gestionar i eliminar compres i cistelles per resoldre possibles incidències.
- k) Editar les dades dels clients, si escau, per reenviar les entrades automàticament per correu electrònic amb les dades modificades. Amb un botó per poder reenviar les entrades des del panel de control de la plataforma.
- l) Migració de dades entre sistemes de venda, de clients, saldos de compte de clients i els seus històrics a l'inici i final del contracte sense cost afegit.

2.11. Formació i suport tècnic

- a) Formació al personal usuari de la gestió del sistema i de la venda.
- b) Suport tècnic i resposta (via telefònica o telemàtica) a consultes relacionades amb la gestió.
- c) Instal·lació i proves in situ del sistema de venda.
- d) Un telèfon de contacte per a la resolució d'incidències disponible segons s'indica al punt 3.

3. Manteniment

L'empresa adjudicatària del servei ha de garantir en tot moment l'estat òptim de funcionament del sistema i es compromet a resoldre satisfactòriament totes aquelles incidències relacionades amb el funcionament del sistema.

En cas d'avaries tècniques, l'empresa es farà càrrec de restablir novament les condicions de funcionament correcte dins d'un termini màxim de 12 hores. En cas d'incompliment d'aquesta clàusula, es penalitzarà a l'empresa amb 1.000,00 € per cada dia de demora a partir de les 12 hores inicialment previstes.

S'haurà de garantir, durant l'estat de fallida del sistema, la continuïtat del servei i la recuperació de les dades que hagin pogut ser afectades durant el període de desconnexió o apagada.



L'empresa adjudicatària ha de disposar d'un servei d'atenció en cas d'averies operatiu, coma mínim durant la franja horària de 8.00 h fins a les 22.00 h tots els dies de l'any.

L'empresa adjudicatària ha de disposar d'un pla de manteniment preventiu del programa informàtic.

4. Hardware aportat pel Consorci La Massa

El Consorci La Massa aporta el següent hardware:

- 1 ordinador
- 2 impressores tèrmiques Honeywell PC42D

5. Seguiment del servei

El tècnic auxiliar d'instal·lacions culturals (o la persona en qui delegui) serà la persona interlocutora amb l'empresa adjudicatària per a les qüestions operatives del sistema.

L'empresa adjudicatària elaborarà un informe quan el Consorci La Massa el sol·liciti sobre el funcionament del servei: incidències, resum de l'activitat, resum de les dades de venda, propostes de millora, etc.

6. Criteris d'adjudicació

Les ofertes econòmiques presentades, sempre que no siguin considerades anormalment baixes, seran puntuades aplicant 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=1

El criteri d'adjudicació és la millor oferta econòmica. L'import a valorar de cada oferta licitant (O_v) serà el total del pressupost Base de Licitació.

a. Oferta econòmica (fins a un màxim de 100 punts)

Es valorarà l'oferta econòmica d'acord amb la fórmula establerta en aquesta apartat. L'oferta econòmica englobarà tots els conceptes desglossats a l'apartat 8. L'oferta econòmica presentada serà el resultat de la suma dels preus unitaris durant el període executiu de 4 anys, que conforma el pressupost base de licitació.

El nombre estimat d'entrades venudes i d'invitacions no són modificables a efectes de la presentació de l'oferta licitant.

7. Durada del contracte

El contracte té una durada prevista de 4 anys.

8. Pressupost base de la licitació

El pressupost base de licitació ascendeix a 28.794,00 € (sense IVA) per als 4 anys de durada inicial, més 6.046,74 € en concepte de 21% d'IVA, és a dir, un total de 34.840,74 € (IVA inclòs).

El pressupost total indicat marca la oferta màxima que les empreses adjudicatàries poden oferir.

El Consorci del Centre Cultural i Teatral La Massa no queda obligat a exhaurir l'import màxim pressupostat, per bé que la despesa final pot ser inferior a la prevista atenent al nombre de serveis reals.

La despesa global del servei a realitzar no es pot determinar anticipadament. La despesa global real resultarà de l'aplicació dels preus unitaris indicats per cada concepte, que dependrà de les necessitats de les activitats programades i executades en els termes indicats en aquest document.

El pressupost base de la licitació ha estat calculat en base al preu anual màxim i preus unitaris següents:

Taula 1. Preus unitaris

SERVEI	IMPORT DEL PREU UNITARI (SENSE IVA)
Comissió per entrada venuda	0,75 €
Comissió per invitació	0,35 €

Taula 2. Preu anual màxim del contracte

	FUNCIONS	ENTRADES	IMPORTS EN- TRADES (SENSE IVA)	INVITACIONS	IMPORTS INVI- TACIONS (SENSE IVA)
Temporada de Clàssica	Concert d'octubre	300	225,00 €	15	5,25 €
	Concert de novembre	210	157,50 €	15	5,25 €
	Concert de Any Nou	380	285,00 €	15	5,25 €
	Concert de gener	230	172,50 €	15	5,25 €
	Concert de febrer	290	217,50 €	15	5,25 €
	Concert de març	230	172,50 €	15	5,25 €
	Concert de Sant Jordi	280	210,00 €	15	5,25 €
Programació estable	Espectacle per a públic general 1	200	150,00 €	10	3,50 €
	Espectacle per a públic general 2	200	150,00 €	10	3,50 €
	Espectacle per a públic general 3	180	135,00 €	10	3,50 €
	Espectacle per a públic general 4	180	135,00 €	10	3,50 €
	Espectacle per a públic general 5	180	135,00 €	10	3,50 €
	Espectacle per a públic general 6	100	75,00 €	10	3,50 €
	Espectacle per a públic general 7	100	75,00 €	10	3,50 €
	Espectacle per a públic general 8	100	75,00 €	10	3,50 €
	Espectacle familiar 1	80	60,00 €	10	3,50 €
	Espectacle familiar 2	80	60,00 €	10	3,50 €
	Espectacle familiar 3	80	60,00 €	10	3,50 €



**Ajuntament
Vilassar de Dalt**

**Àrea d'atenció a les persones
Teatre**

Cinema familiar	Espectacle familiar 4	80	60,00 €	10	3,50 €
	Espectacle familiar 5	80	60,00 €	10	3,50 €
	Espectacle familiar 6	80	60,00 €	10	3,50 €
	Espectacle familiar 7	80	60,00 €	10	3,50 €
	Espectacle familiar 8	80	60,00 €	10	3,50 €
	Sessió 1	50	37,50 €	0	0,00 €
	Sessió 2	50	37,50 €	0	0,00 €
	Sessió 3	50	37,50 €	0	0,00 €
	Sessió 4	50	37,50 €	0	0,00 €
	Sessió 5	50	37,50 €	1	0,35 €
Cicle de Cinema Gaudí	Sessió 2	50	37,50 €	1	0,35 €
	Sessió 3	50	37,50 €	1	0,35 €
	Sessió 4	50	37,50 €	1	0,35 €
	Sessió 5	50	37,50 €	1	0,35 €
	Sessió 6	50	37,50 €	1	0,35 €
	Sessió 7	50	37,50 €	1	0,35 €
	Sessió 8	50	37,50 €	1	0,35 €
	Sessió 9	50	37,50 €	1	0,35 €
	Sessió 10	50	37,50 €	1	0,35 €
	Activitat 1	314	235,50 €	5	1,75 €
Activitats diverses (cessions. lloguers i altres activitats)	Activitat 2	211	158,25 €	5	1,75 €
	Activitat 3	300	225,00 €	5	1,75 €
	Activitat 4	400	300,00 €	5	1,75 €
	Activitat 5	65	48,75 €	5	1,75 €
	Activitat 6	115	86,25 €	5	1,75 €
	Activitat 7	235	176,25 €	5	1,75 €
	Activitat 9	400	300,00 €	5	1,75 €
	Activitat 10	273	204,75 €	5	1,75 €
	Activitat 11	400	300,00 €	5	1,75 €
	Activitat 12	160	120,00 €	5	1,75 €
	Activitat 13	152	114,00 €	5	1,75 €
	Activitat 14	276	207,00 €	5	1,75 €
	Activitat 15	300	225,00 €	5	1,75 €
	Activitat 16	154	115,50 €	5	1,75 €
	Activitat 17	308	231,00 €	5	1,75 €
	Activitat 18	340	255,00 €	5	1,75 €
	Activitat 19	360	270,00 €	5	1,75 €
	Activitat 20	80	60,00 €	5	1,75 €
	Activitat 21	80	60,00 €	5	1,75 €
TOTAL		9.423	7.067,25 €	375	131,25 €

Taula 3. Pressupost base de licitació desglossat



**Ajuntament
Vilassar de Dalt**

Àrea d'atenció a les persones
Teatre

	NOMBRE ESTI- MAT D'ENTRA- DES	NOMBRE ESTI- MAT D'INVITACI- ONS	PREU ESTIMAT SENSE IVA	PREU ESTIMAT AMB IVA (21%)
ANY 1	9.423	375	7.198,50 €	8.710,18 €
ANY 2	9.423	375	7.198,50 €	8.710,18 €
ANY 3	9.423	375	7.198,50 €	8.710,18 €
ANY 4	9.423	375	7.198,50 €	8.710,18 €
TOTAL	37.692	1.500	28.794,00 €	34.840,74 €