



PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES CONTRACTE DE SUBMINISTRAMENT ACCÉS A PLATAFORMA DIGITAL PER A LA VENDA D'ENTRADES I ALTRES ONLINE (POSA)

Exp. 2024/007120

L'objecte del contracte és el subministrament d'accés a una plataforma digital d'inscripció, reserva i venda d'entrades i de productes complementaris tant de manera presencial com online, per a tots aquells esdeveniments de caire festiu, cultural, d'oci, de lleure i similars organitzats per l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat que requereixin el cobrament d'una entrada o producte, o en aquells on estigui previst el control de l'aforament a través de la posada a disposició d'entrades gratuïtes o dels seus productes complementaris.

Es tracta, per tant, de l'accés a una plataforma general ja en funcionament i no del disseny d'una plataforma exclusiva.

Quedarien excloses totes aquelles activitats gestionades per altres programaris específics dels diferents departaments.

El contracte tindrà una durada de 2 anys, comptadors des de la seva formalització.

El contracte es podrà prorrogar per un màxim de 2 anys més. Atenent la previsió de l'article 29.2 LCSP, la prorroga serà obligatòria per a l'empresa si l'avís es comunica, com a mínim, amb dos mesos d'antelació a la data de finalització del contracte o de la prorroga corresponent.

La plataforma ha de permetre, (sense cap cost afegit més enllà de les despeses que els plecs estableixin i que aniran a càrrec del/de la compradora):

1. Autogestionar el procés d'inscripció i reserva i/o venda d'entrades i productes, de tal manera que els diferents departaments de l'Ajuntament puguin fer la configuració de cada esdeveniment (disseny, nombre, preu, dates, etc.), mitjançant la posada a disposició de manera gratuïta de totes les eines necessàries de manera fàcil i intuïtiva, on finalment s'emeti una entrada o adquisició de producte amb un codi QR per a la seva posterior validació.

L'entrada o justificant de compra de productes ha de poder ser descarregada en un dispositiu mòbil i també ha de permetre la seva impressió en paper, a través d'una impressora i paper estàndards.

2. Que l'Ajuntament pugui establir per a cada esdeveniment fins a quan es poden fer autoanul·lacions per part de les persones adquirents de qualsevol de les compres. En cas que es permetin, s'ha de poder gestionar tot el procés per la plataforma i, en el seu cas, gestionar per part de l'empresa la devolució dels imports pagats, excepte l'import de les despeses de gestió.



3. Que es puguin fer descomptes automàticament del preu inicial, preus diferenciats per grups o perfils determinats, venda anticipada,...
4. Que l'Ajuntament pugui fer el seguiment i control de les inscripcions, reserves i/o vendes amb exportacions en excel de les dades, de manera autònoma. Aquests excels han de contenir la informació complerta de la persona adquirent, la tipologia de la compra, l'import pagat i l'acceptació expressa de la persona adquirent a que l'Ajuntament hi pugui contactar mitjançant correu electrònic.
5. En cada esdeveniment l'Ajuntament ha de poder pujar almenys una imatge.
6. S'ha de poder fer preguntes a les persones que fan la compra i ha de permetre que aquestes puguin adjuntar documents en pdf i/o imatge.
7. S'han de poder configurar els termes i condicions i les persones que facin la compra han de poder acceptar-los mitjançant checkbox.
8. La plataforma ha de permetre identificar clarament els i les usuàries que no volen rebre publicitat d'altres actes.
9. Introduir canvis en la informació dels esdeveniments, tot i haver començat la inscripció, reserva i/o venda, deixant a criteri de l'Ajuntament, en funció de la transcendència del canvi, que ho pugui comunicar a les persones que hagin adquirit amb anterioritat un producte.
10. Que les dates d'inici i tancament de la inscripció, reserva i/o venda es puguin programar i actuïn de manera automàtica.
11. Gestionar la reserva, anul·lació, emissió i venda presencial d'entrades, sent compatible i amb dades a temps real amb la venda online.
12. La venda de productes complementaris diversos, vinculats als actes.
13. Emetre invitacions sense cost per l'Ajuntament.
14. La inscripció, reserva i/o venda d'entrades i productes gratuïts, no ha de suposar cap tipus de cost ni per l'Ajuntament ni per les persones que les fan.
15. Fer la compra des de múltiples dispositius simultàniament.
16. Que les despeses de gestió vagin a càrrec de les persones que compren les entrades i/o els productes.
17. Poder fer el pagament amb targeta i amb bizzum, amb total seguretat.
18. Utilitzar la passarel·la de pagament de l'empresa. Els ingressos aniran vinculats al compte bancari de l'empresa, qui una vegada hagi acabat l'esdeveniment haurà de fer l'ingrés del diners recaptats (excepte les comissions que li ptoquen) en un termini màxim de 7 dies, sense que suposi cap cost per



l'Ajuntament. En el cas que la transferència no sigui automàtica, la mateixa plataforma ha de disposar de l'eina que permeti a l'Ajuntament sol·licitar de manera senzilla la transferència, en aquest cas l'ingrés s'haurà d'efectuar igualment com a molt 7 dies després de la sol·licitud.

19. Validar entrades a través de qualsevol dispositiu mòbil. L'APP de validació ha de ser de descarrega gratuïta i ha de permetre múltiples controladors/res simultanis fent validació.
20. L'APP de control d'accés ha de permetre la lectura d'entrada múltiple (grups) i d'entrada única. En tot cas ha de comptar amb la màxima seguretat per evitar tiquets duplicats.
21. Emetre informes d'anàlisi de dades, podent seleccionar els camps a incloure i els filtres a aplicar sobre aquests camps. Haurà de permetre extreure almenys la següent informació: nombre d'inscripcions, reserves i/o vendes per data, esdeveniment i temporada. Número d'invitacions realitzades. Ingressos per tarifa, per data i per esdeveniments.
22. La venda d'entrades ha de ser accessible, com a mínim, en català i castellà. Per defecte, la plataforma s'ha de mostrar en primer lloc en català.
23. La URL ha d'incorporar el nom de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat.
24. L'adquirent ha de rebre per correu electrònic la confirmació de la compra amb el corresponent QR, a banda de la plataforma.

La plataforma de venda d'entrades ha d'estar operativa les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.

En cas que per qüestions tècniques aquesta deixi de funcionar en algun moment, el contractista haurà d'informar immediatament a l'Ajuntament incloent-hi el temps previst per la resolució de la incidència. Tanmateix, un cop resolta la incidència, aquesta també haurà de ser comunicada a l'Ajuntament.

La plataforma ha de permetre la integració de tots els canals de venda i ha de permetre la venda simultània de tots ells (internet, dispositius mòbils i presencial) de tal manera que l'accés a la informació sigui en temps real, tant pels compradors com pels gestors interns.

La plataforma ha de ser accessible des de qualsevol navegador d'internet (Google Chrome, Microsoft Edge, Firefox, Safari, etc.) i des de qualsevol dispositiu mòbil o tauleta dels existents en el mercat (IOS, Android, MAC).

L'adjudicatari ha d'oferir un servei de suport i assistència telefònica, almenys, de dilluns a divendres, en horari de 9:00 a 18:00 hores.



AJUNTAMENT DOLESA DE MONTSERRAT
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la Seu Electrònica de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat (<https://bpm.olesademontserrat.cat/OAC/ValidarDoc.jsp?idioma=ca>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.



Tanmateix, també haurà de facilitar un telèfon de contacte per resolució d'incidències durant la celebració dels esdeveniments, tenint en compte que la gran majoria es celebren en cap de setmana i/o festius, i horari nocturn.

El contractista haurà de garantir que les dades que facilitin els usuaris i usuàries per donar-se d'alta a la plataforma i poder adquirir les entrades i/o productes, seran objecte de protecció mitjançant tots els mecanismes de seguretat que garanteixin la seva confidencialitat, sense que puguin ser objecte de cap tractament no autoritzat expressament, de conformitat amb el que disposa 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 en el que respecte al tractament de dades personals i la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE igualment ha de complir tot allò que disposa la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals.

El contractista haurà de garantir que les dades estiguin ubicades a l'Espai Econòmic Europeu o en algun dels països inclosos en la relació de països que ofereixen un nivell de protecció equivalent a aquest espai, segons l'Agència Espanyola de Protección de Datos o la Comissió Europea.

Finalitzada la prestació, el contractista haurà de garantir l'eliminació de totes les dades i documents de manera que aquesta informació no pugui ser recuperada ni reconstituïda, incloses les metadades associades a la mateixa, en un termini màxim de 3 mesos.

Amb l'objectiu de facilitar informació dels possibles moviments anuals, sense que en cap cas suposi una obligació per l'Ajuntament, llistem els esdeveniment que han utilitzat una plataforma digital en el darrer any incorporant necessitats futures estimades:

Es tracta d'una relació orientativa en base a l'experiència i previsió, per tant l'Ajuntament no queda obligat a aquests serveis.

Esdeveniments	Preu	Nombre estimat
Productes complementaris festa de la llum	1,00 €	343
Productes complementaris festa de la llum	1,50 €	609
Productes complementaris festa de la llum	2,50 €	130
Productes complementaris altres festes	2,50 €	1000
Productes complementaris altres festes	3,50 €	200
Productes complementaris domassos FM	5,50 €	1500
Sopar revetlla	0,00 €	250
Activitats xarxa	0,00 €	250
Activitats de salut	0,00 €	250



Activitats Auditori 1er trimestre	4,00 €	100
Activitats Cal Puigjaner 1er trimestre	4,00 €	200
Activitats a l'Escorxador 1er trimestre	4,00 €	150
Activitats Auditori 2on trimestre	4,00 €	100
Activitats Cal Puigjaner 2on trimestre	4,00 €	200
Activitats a l'Escorxador 2on trimestre	4,00 €	150
Concert de Festa Major a La Passió	8,00 €	150
Activitats Auditori 3er trimestre	4,00 €	100
Activitats Cal Puigjaner 3er trimestre	4,00 €	200
Activitats a l'Escorxador 3er trimestre	4,00 €	150
Activitats Auditori 4rt trimestre	4,00 €	100
Activitats Cal Puigjaner 4rt trimestre	4,00 €	200
Activitats a l'Escorxador 4rt trimestre	4,00 €	150
Festa de Cap d'Any	12,00 €	1650
Invitacions diverses i organització actes	0,00 €	200

DOCUMENT SIGNAT ELECTRÒNICAMENT

AJUNTAMENT DOLESA DE MONTSERRAT
Aquest document és una còpia autèntica del document electrònic original. Comprovi l'autenticitat del document a la Seu Electrònica de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat (<https://bpm.olesademontserrat.cat/OAC/ValidarDoc.jsp?idioma=ca>). Utilitzi el "Codi per a la validació" que apareix a la capçalera.