

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

PER A LA CONTRACTACIÓ D'UN SOFTWARE DE BUSINESS INTELLIGENCE I DEL SERVEI DE SEGUIMENT ANALÍTIC AMB MESURES DE CONTRACTACIÓ PÚBLICA SOSTENIBLE

1. Objecte

L'objecte d'aquest contracte és la subscripció de la llicència d'un software de Business Intelligence i el servei de seguiment analític.

2. Especificació dels treballs a realitzar

2.1. Servei de Business Intelligence

Subministrament d'un sistema de programari i dels serveis complementaris per realitzar les funcions de Business Intelligence (BI) de L'Auditori: anàlisi automatitzada, estandarditzada, actualitzada en temps real i aprofundida del conjunt de dades de vendes i públic de L'Auditori amb la finalitat de proporcionar coneixement, valor afegit i facilitar la presa de decisions estratègiques.

El sistema de BI ha d'estar plenament integrat via API amb el sistema de Tiqueting que utilitza L'Auditori. El sistema de venda de localitats i abonaments de L'Auditori el proporciona Koobinevent SL. El programari de BI estarà plenament integrat amb el sistema de reserva i venda d'entrades i els licitadors hauran de demostrar amb documentació la seva integració.

El contractista haurà de disposar d'un responsable del servei que lideri el servei prestat a L'Auditori, conegui el sistema i pugui resoldre en tot moment possibles incidències. Aquest responsable serà el contacte principal amb L'Auditori.

El contractista haurà de garantir el funcionament del sistema de BI les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana, els 365 dies de l'any. Qualsevol aturada per manteniment haurà de ser planificada i justificada, realitzant-se en hores de baixa activitat.

Glossari

L'Auditori organitza els seus esdeveniments sota aquests quatre conceptes

- **Temporada:** període comprès entre l'1 de setembre i el 31 d'agost de l'any següent: inclou tots els concerts organitzats per L'Auditori.
- **Concert:** agrupació de totes les funcions d'un mateix espectacle.
- **Sessió:** cadascuna de les representacions d'un títol.
- **Abonament :** agrupació de funcions de diferents títols dins d'una mateixa temporada, definit per L'Auditori abans de l'inici de la temporada.

La venda de localitats es centra en aquests productes:

- Entrada individual: per a assistir a una sessió.
- Abonament: entrada per assistir a un nombre determinat de sessions en una mateixa localitat.
- Paquet: entrades per a diverses sessions segons promocions marcades per L'Auditori
- Abonament a la carta: paquet d'entrades de diferents localitats amb categoria d'abonament.
- Altres: tarifes planes, T10, T3, entre d'altres.

Descripció del servei

El programari de BI ha de permetre, mitjançant connexió API amb el sistema de Ticketing utilitzat per L'Auditori (actualment Koobin), extreure les dades de vendes i dels clients registrats al sistema de reserva i venda d'entrades.

El BI estandarditzarà i processarà aquestes dades per obtenir visualitzacions interactives de mètriques clau com vendes, ingressos i perfils de clients, que permetran analitzar i seguir la situació de les vendes de L'Auditori, així com l'evolució de la comunitat de clients, distingint entre abonats i no abonats.

La integració del BI amb l'API de Koobin haurà d'estar plenament operativa en la data de publicació d'aquesta licitació.

L'Auditori tindrà accés tant a la plataforma de visualització de mètriques i indicadors clau com a les bases de dades processades pel programari de BI.

El funcionament i la gestió del sistema de Business Intelligence ha de tenir en compte l'organització de concerts de L'Auditori, de manera que es pugui treballar a nivell de les agrupacions pertinents en qualsevol moment.

El programari de BI ha de comptar amb:

- Mòduls de visualització de les dades i dels indicadors i mètriques de referència de L'Auditori en panells o finestres diferenciades.
- Dashboard, quadre de comandament o panell de resum de les dades i mètriques clau per a L'Auditori.
- Mòdul de seguiment de les vendes de tots els concerts de L'Auditori.
- Mòdul amb la informació de les entrades de tots els concerts de L'Auditori.
- Mòdul específic del perfil de clients de L'Auditori.
- Eina de segmentació dels registres de clients de L'Auditori a partir de qualsevol de les variables disponibles al sistema de ticketing.
- Històric de dades de tiquet de L'Auditori. No hi ha d'haver límit de capacitat de temporades històriques guardades, i com a mínim s'ha de disposar de totes les dades emmagatzemades al sistema actual de ticketing de L'Auditori (Koobin), amb dades des de la temporada.

El programari de BI ha de permetre:

- Disposar en tot moment i en temps real de les dades de vendes actualitzades i sincronitzades automàticament.
- S'ha de poder analitzar separatament la informació per temporades, tal com estan configurades a la programació de L'Auditori (en períodes de setembre a agost). Igualment, les dades també s'han de poder visualitzar, analitzar i segmentar durant anys naturals (en períodes de gener a desembre) i en els períodes que L'Auditori necessiti.
- Obtenir gràfics i mètriques dinàmiques, segmentables automàticament per qualsevol de les variables que apareguin a la pantalla, ja siguin variables de perfil de client, indicadors temporals, etc.
- La segmentació via aplicació de filtres ha de poder ser acumulativa, és a dir, s'ha de poder filtrar per diverses variables alhora.
- La interfície web ha de permetre la gestió amb qualsevol navegador del mercat: Internet Explorer, Google Chrome, Firefox, Opera, Safari.
- Poder visualitzar de forma "responsive" l'eina de BI a qualsevol dispositiu emprat, ja sigui ordinador, tauleta o telèfon mòbil.
- Configurar de forma autònoma per part de L'Auditori les dades mitjançant un mòdul o panell de configuració.
- Donar accés diferenciat al programari de BI i als seus panells d'informació a usuaris diversos segons el perfil, restringint o ampliant la informació que puguin veure, que garanteixi la seguretat de l'accés.
- Oferir panells informatius sobre els perfils de clients, amb especial incidència en lògiques de fidelització, permetent així conèixer i segmentar els clients en funció de la fidelitat i la probabilitat de retorn.
- Oferir panells informatius de comparació entre temporades.

Especificacions tècniques

L'Auditori realitzarà les comprovacions pertinents per validar que la informació obtinguda amb el programari de BI és realment correcta.

Manteniment i actualitzacions

El manteniment i les actualitzacions del sistema es faran sense parades del servei. En cas contrari, s'hauran de notificar prèviament a L'Auditori i realitzar-se en horaris i períodes de baixa activitat sempre que sigui possible.

S'inclouen com a tasques de manteniment del servei:

- Les recàrregues de dades històriques necessàries per resoldre incidències i errors detectats no directament relacionats amb peticions de noves funcionalitats i desenvolupaments per part de L'Auditori.
- La càrrega de dades de cada nova temporada.
- L'actualització de les dades d'aforament, pressupost d'entrades, ingressos de concerts i sessions de cada nova temporada, necessaris per al càlcul de les mètriques i els indicadors clau que han d'estar disponibles als diferents mòduls de la plataforma.
- L'actualització dels informes dinàmics sincronitzats via connexió ODBC de Seguiment de vendes i de visualització gràfica de l'estat de les vendes dels concerts de la programació de L'Auditori en relació amb els pressupostos d'ingressos.
- Les llistes dissenyades per a l'enviament de comunicacions postals a abonats vigents de L'Auditori.
- El manteniment i l'actualització de qualsevol eina que, durant la vigència del servei contractat, s'hagi desenvolupat.

Disponibilitat del servei

El terme "disponibilitat del servei" s'aplica al percentatge de temps respecte un mes o dia concrets (entenent mesos naturals i dies de 24 hores) en què el servei de BI ha estat disponible per a l'accés de L'Auditori, segons mesures realitzades.

El terme quota mensual es refereix exclusivament a l'import de la quota pagada per L'Auditori per mes pel servei.

Els termes "tall de servei" o "indisponibilitat del servei" corresponen a una instància en què els serveis objectes de garantia no responen a una petició del sistema de supervisió durant un període continuat de com a mínim 15 minuts.

Per calcular el temps de disponibilitat de servei s'exclouran aquells períodes de temps compresos en tasques de manteniment programat.

Es requereix una disponibilitat mínima del servei del 99% de mitjana. Es tindran en compte les dades següents:

- Període de mesura: mensual
- Paràmetre de mesura: % de disponibilitat del servei
- Valor objectiu: $\geq 99\%$

La indisponibilitat del servei causada per un dels casos següents queda fora d'aquesta garantia:

- Manteniments programats.
- En cas que l'incident sigui causat per un problema aliè a l'aplicació de BI.

Es considera una incidència aquella que implica una interrupció o una degradació del servei ofert per la plataforma, així com el fet que una determinada funcionalitat o un nou desenvolupament no funcioni de manera correcta.

El proveïdor ha de garantir la resolució d'incidències 24 hores al dia, 365 dies l'any.

En el moment en què es produeixi o detecti una incidència, L'Auditori obrirà un tiquet exposant la problemàtica perquè el contractista procedeixi a resoldre'l.

Un cop obert el tiquet el contractista haurà de donar una primera resposta en el termini màxim següent:

- Temps de resposta per consultes generals: 24 hores des de la comunicació.
- Temps de resposta a avaries: 12 hores des de la comunicació.

La resolució de la incidència una vegada comunicada s'haurà de produir en un termini màxim de 24 hores.

Formació

El contractista es farà càrrec de la formació del personal de L'Auditori, que haurà de ser usuari de la plataforma de Business Intelligence. També de la formació necessària en cas de canvis, modificacions, ampliacions i actualitzacions del sistema. El licitador farà constar a la proposta el programa de formació.

Suport

El contractista mantindrà reunions de coordinació de seguiment amb el responsable del contracte durant tot el període de durada del contracte.

El contractista també posarà a disposició de L'Auditori recursos humans especialitzats en la consultoria i l'anàlisi de dades del sector cultural per ajudar L'Auditori a treure el màxim profit de la plataforma contractada en un marc de relació estable i flexible. El licitador farà constar a la proposta el perfil i l'adequació del seu personal a aquesta finalitat.

2.2. Seguiment analític

El contractista ajudarà L'Auditori a analitzar les accions de màrqueting digital i el seu impacte a nivell transaccional i relacional, explotant dades de ticketing, i assessorarà L'Auditori per seguir millorant la seva estratègia de desenvolupament de públics i accions. Aquests treballs s'efectuaran mitjançant respostes a consultes formals de L'Auditori, reunions de treball amb l'equip de comunicació i màrqueting de L'Auditori i informes a petició de L'Auditori. Els treballs podran incloure:

- Configurar els quadres d'indicadors de Google Analytics, Google Search Console, analitzar i millorar l'aprofitament d'aquestes eines
- Mesurar i analitzar els resultats de campanyes de publicitat digital
- Mesurar i analitzar els resultats de campanyes e-mailing
- Analitzar el perfil i el comportament dels usuaris de la web de L'Auditori
- Proposar accions de millora els efectes de les quals es podran mesurar al llarg del servei
- Acompanyar els informes de suggeriments proactius per anar millorant les accions de màrqueting digital
- Estudiar patrons de compra que permetin etiquetar la programació basant-se en què evidencien els gustos dels clients (associació espectacles/cistella de compra).
- En funció de les necessitats de les campanyes implementades per L'Auditori, facilitar "insights" i segments de clients a partir del segmentador del programari de BI

3. Perfil del personal tècnic

Perfil	Experiència i coneixement
Consultor / coordinador de projecte	Grau en Enginyeria Informàtica, Grau en Administració i Direcció d'Empreses (ADE), Grau en Matemàtiques, Grau en Economia o equivalent i acreditant que en els darrers 4 anys s'han dut a terme 4 projectes de d'espectacles culturals de posada en marxa i implantació del software BI en entitats amb venda d'entrades
Desenvolupador	Grau en Enginyeria Informàtica, Grau en Matemàtiques, Grau en Sistemes d'Informació o equivalent i acreditar experiència en els darrers 3 anys en la programació amb power BI.