

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI D'OPERACIÓ D'UN SISTEMA INTEGRAL PER AL DESENVOLUPAMENT DELS SORTEJOS DE LA LOTERIA SUPERTOC I PER AL SUBMINISTRAMENT I CONTROL DELS CARTRONS DEL JOC DEL BINGO A EFECTES DE LA LIQUIDACIÓ DE LA TAXA CORRESPONENT A LA GENERALITAT DE CATALUNYA (V0952-OPER-E-012).**

Índex:

1. Objecte de la contractació.....	2
2. Prestació de serveis a desenvolupar.....	2
3. Modalitats de joc vinculades a la prestació de serveis .....	3
4. Infraestructures .....	3
5. Especificacions d'edició de cartrons i manipulació.....	4
6. Condicions d'execució .....	5
7. Altres condicions organitzatives .....	6
8. Nivells de prestació de servei (Derivació a possibles penalitzacions).....	8
9. Tractament de la informació.....	9
10. Compra d'estoc.....	9

## 1. OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ.

Servei d'operació d'un sistema integral per al desenvolupament dels sortejos de la loteria Supertoc de Loteries de Catalunya SAU (LCAT), i al subministrament i control dels cartrons jugats del joc del Bingo, a efectes de la liquidació de la taxa corresponent a la Generalitat de Catalunya.

## 2. PRESTACIÓ DE SERVEIS A DESENVOLUPAR.

### 2.1. Gestió d'operacions al centre d'explotació

#### 2.1.1. Gestió de la Loteria Supertoc.

Operació dels sistemes de la loteria Supertoc que inclou l'aportació del programari necessari per a la seva comercialització i les següents tasques:

- Creació de la llibreria de bitllets a imprimir per a la participació dels jugadors.
- Recepció i gestió de comandes de bitllets procedents de les sales de Bingo.
- Distribució de les comandes rebudes a les respectives sales de Bingo
- Tancament de les partides amb la concreció dels bitllets participants en cada sorteig i execució d'aquest mitjançant un generador de combinacions aleatòries.
- Facilitació la validació dels bitllets guanyadors i el procés pagament de premis a les sales de Bingo, entitats financeres col·laboradores i l'oficina central de LCAT.
- Gestió de les liquidacions dels imports a pagar per les sales de Bingo en relació a la venda de bitllets descomptant els premis pagats i les comissions establertes per a venda.
- Administració de les bases de dades generades per l'operativa del joc als sistemes d'informació de LCAT.

#### 2.1.2. Gestió del cartons participants en el joc del bingo.

Operació dels sistemes de control del joc del Bingo que inclou l'aportació del programari necessari per a la seva comercialització i les següents tasques:

- Creació de la llibreria de cartrons a imprimir a participació dels jugadors.
- Recepció i gestió de comandes de cartrons procedents de les sales de bingo.
- Control de la participació dels cartrons en les partides celebrades per cada sala de bingo.
- Extracció de la informació necessària de les partides en que participin els cartrons de bingo subministrats.

#### 2.1.3. Servei d'atenció telefònica

Atendre incidències i consultes de les sales de Bingo, amb registre i comunicació a LCAT de les causes i resolucions en relació al joc de loteria Supertoc i dels cartrons del joc del Bingo.

#### 2.1.4. Tractament de la informació generada

Generar processos de facturació i cobrament de l'operativa relacionada amb la loteria Supertoc i els cartrons del joc del Bingo, així com elaborar informes i fitxers a efectes de calcular l'import de la taxa del joc del Bingo per a ser posada a disposició de l'Agència Tributària de Catalunya a efectes del procés de liquidació d'aquesta per part de les sales de Bingo

## 2.2. Impressió i emmagatzematge

2.2.1. Impressió i subministrament se bitllets de la loteria Supertoc i cartrons del Bingo, incloent la impressió en impremta especialitzada, la verificació de qualitat i la logística d'emmagatzematge.

2.2.2. Distribució final a les sales de Bingo dels bitllets i cartrons que aquestes sol·licitin, amb responsabilitat sobre la seguretat i traçabilitat dels processos.

## 2.3. Gestió d'operacions a les sales de bingo

2.3.1. Instal·lació i manteniment d'equips informàtics aportats per LCAT, tant als sistemes centrals com a les sales de Bingo.

2.3.2. Contractació de serveis de comunicació per tal de garantir la interconnexió entre els sistemes centrals i els equipaments de les sales.

## 3. MODALITATS DE JOC VINCULADES A LA PRESTACIÓ DE SERVEIS

El desenvolupament del contracte afecta a les següents modalitats de Joc:

- La loteria Supertoc és una modalitat de loteria que organitza i gestiona LCAT la normativa del qual es recull a següent enllaç:

<https://economia.gencat.cat/ca/ambits-actuacio/joc-apostes/normativa/loteriescatalunya/especifica/>

- El joc del Bingo és una modalitat de joc contemplada en el catàleg de jocs i apostes autoritzats a Catalunya per la Generalitat de Catalunya, la normativa del qual es recull al següent enllaç:

<https://economia.gencat.cat/ca/ambits-actuacio/joc-apostes/normativa/>

## 4. INFRAESTRUCTURES

### 4.1. Equips informàtics

Els equips informàtics que integren el sistema central, són els aportats per LCAT i sustenten l'operativa fins aquest moment, els quals estan ubicats en les instal·lacions de l'operador actual i havent estat mantinguts per aquesta, qui manifesta que poden donar continuïtat al servei en plenes garanties.

Els equips informàtics que estan ubicats en les respectives sales de bingo de Catalunya i que consisteix en els terminals de control de sala també són els aportats pe LCAT

L'adjudicatària aportarà el programari específic connectat a l'equip de la taula de les sales amb un protocol compatible i al mateix temps connectat al sistema central de la loteria, per tal de gestionar l'operativa relacionada amb el control de cartrons de Bingo i gestionar els sortejos del Supertoc i capturar la informació de les partides de Bingo a efectes del control d'estoc i determinació de la taxa de joc generada.

#### 4.2. Sistema de comunicacions

L'adjudicatària aportarà un sistema de comunicacions global contractat a un proveïdor de telecomunicacions que enllaça el centre principal de processament de dades amb cadascuna de les sales de joc i centres de control i de visualització d'informació. Inclou també un sistema de comunicacions redundat al centre de contingència de processament de dades.

#### 4.3. Programari d'operació del joc

L'adjudicatària aportarà el programari de joc de la loteria Supertoc que habilita l'emissió de bitllets, les transaccions vinculades a l'activitat del joc (vendes, execució dels sorteigs, canvis d'estat dels bitllets, gestió dels premis, facturació i liquidacions, etc.), l'emmagatzematge de la informació generada i el seu posterior tractament, i el generador de combinacions aleatòries per obtenir les combinacions guanyadores dels sorteigs, la validació i el pagament de premis per la pròpia LCAT i la resta de processos administratius i de gestió.

L'adjudicatària aportarà el programari de generació de cartrons de Bingo i bitllets de la loteria Supertoc per a ser impresos, de gestió del control de l'estoc dels cartrons de Bingo subministrats i la determinació del nombre emprat en les respectives partides, de tal forma que permeti conèixer l'import de les vendes de Bingo efectuades a cadascuna de les sales i l'import corresponent a la taxa de joc meritada mitjançant una interacció amb l'equipament de sala que controla la realització de les corresponents partides de Bingo.

L'adjudicatària aporta la capacitat d'emmagatzematge i tractament de la informació generada per les actuacions objecte de la present contractació, habilitant l'accessibilitat a LCAT, per tal de portar a terme els processos administratius i de control d'una forma àgil i eficaç. Així mateix, caldrà procedir al tractament de la informació històrica dels darrers cinc exercicis la qual serà facilitada a LCAT i amb l'objectiu de fer consultes estadístiques o de donar compliment a les obligacions jurídiques i fiscals que puguin sorgir.

#### 4.4. Ubicació sistemes centrals

Els sistemes centrals on s'enregistren les operacions realitzades en relació a l'objecte d'aquesta contractació s'ubicaran en el centre d'operacions de l'adjudicatari. Qualsevol canvi d'ubicació de la ubicació actual o futura anirà a càrrec de l'adjudicatària, la qual haurà de ser aprovada per LCAT de forma expressa, prèvia avaluació de la seguretat i idoneïtat del lloc proposat

L'àrea on s'ubiquin els sistemes d'operació de la loteria i la gestió de cartrons de Bingo tindrà una reserva d'espai exclusiva per a tal fi i l'adaptació d'aquest espai, infraestructures necessàries i el seu manteniment aniran a càrrec exclusiu de l'adjudicatària.

### **5. ESPECIFICACIONS D'EDICIÓ DE CARTRONS I MANIPULACIÓ**

Els cartrons es fabricaran d'acord amb les característiques establertes a la normativa vigent i hauran de mantenir el nivell de qualitat assolit en les proves realitzades amb la impremta, de les quals es donarà coneixement a LCAT per a la seva aprovació.

Periòdicament LCAT podrà realitzar visites a la impremta per a visualitzar el nivell de qualitat dels processos de producció així com requerir i demanar les proves que consideri necessàries per realitzar una verificació sobre la qualitat del procés.

Les caixes que contenen els cartrons de Bingo han de ser convenientment emmagatzemades en un magatzem que haurà de complir els següents requisits:

- a. El magatzem ha de disposar de les mesures necessàries per a la protecció contra incendis, contra inundacions així com d'altres per evitar danys en la producció.
- b. Les condicions de temperatura han d'estar entre 15° i 25°, les d'humitat relativa entre 40% i 70% i hi ha d'haver una lluminositat apropiada per a la conservació dels cartrons.
- c. L'accés físic a l'àrea d'emmagatzematge estarà restringit al personal directament o indirectament vinculat a aquestes tasques, sense que qualsevol persona aliena hi pugui entrar, a excepció de les persones designades per efectuar el control de qualitat i inspecció.

L'emmagatzematge s'ha de dur a terme tenint en compte que les caixes s'han d'emmagatzemar en armaris o en suport tipus palet. El palet s'haurà d'utilitzar quan la producció corresponent a una sala ocupi com a mínim la base del palet. En qualsevol cas, els armaris o palets han d'estar sempre separats del terra.

Els cartrons s'han d'empaquetar en caixes. Cada caixa ha de contenir tres sèries consecutives, les quals han d'anar retractorilades o subjectes amb una faixa de paper.

Les caixes han d'estar identificades exteriorment amb etiquetes i han d'estar emmagatzemades de manera que puguin ser lliurades seguint la numeració de les sèries.

## 6. CONDICIONS D'EXECUCIÓ

En l'execució del contracte l'adjudicatària haurà de desenvolupar les prestacions definides en els presents plec d'especificacions tècniques i que també inclouran les que seguiment s'indiquen :

- a. Portar a terme la instal·lació dels equips i infraestructures que s'escaigui en el desenvolupament del contracte, així com les instal·lacions i desinstal·lacions posteriors com a conseqüència d'altres i baixes en les autoritzacions de les sales de Bingo.
- b. Aportar el programari de la loteria Supertoc i de gestió i control dels cartrons de Bingo desenvolupar les modificacions i actualitzacions en el programari tant de la loteria Supertoc com en el de control de cartrons de Bingo que puguin ser sol·licitades per LCAT durant la vigència del contracte, d'acord amb les especificacions tècniques que s'acordin.
- c. Realitzar el manteniment dels equips informàtics aportats per LCAT, tant els ubicats en els centres de processament de dades com en cadascuna de les sales de Bingo, facilitant informació a LCAT de la planificació i del resultat de les actuacions.
- d. Procedir a la contractació al seu càrrec dels serveis de comunicacions que permetin la interconnexió dels sistemes centrals amb les sales de Bingo i les oficines de LCAT, i fer-ne el seguiment del seu funcionament, de tal forma que permetin unes

prestacions adients a les necessitats de funcionament, facilitant l'accessibilitat a LCAT a les dades indicatives del nivell de servei.

- e. Operar els sistemes centrals per a la realització de l'operativa de la loteria Supertoc (control de vendes, sortejos, pagament de premis, resolució d'incidències, facturació a les sales de les liquidacions de vendes, premis i comissions i tramesa de fitxers de cobrament a les entitats bancàries, etc.), amb personal degudament format a tal fi i supervisat per un cap d'equip per portar a terme les tasques pròpies del servei en cada jornada. Qualsevol incidència que es produeixi serà comunicada a LCAT d'acord amb el protocol que aquesta estableixi.
- f. Manteniment de les bases de dades històriques i actuals per tal de garantir un correcte tractament de la informació generada i posar-la a disposició de LCAT en les tasques que aquesta requereixi per portar a terme el seguiment de l'activitat.
- g. Realitzar la impressió centralitzada de bitllets de la loteria Supertoc i dels cartrons de Bingo a impremtes especialitzades, fer-ne el seguiment de les impressions, controls de qualitats, seguretat de la gestió de la impressió i de la logística d'emmagatzematge i distribució als punts de venda i facilitar el seguiment de la qualitat del servei en aquelles ocasions que LCAT ho sol·liciti.
- h. Es requereix una logística d'emmagatzematge d'un estoc mínim de tres mesos, que es realitzarà sota mesures de seguretat adients per tal d'evitar els riscos de deteriorament d'estocs i de sostracció.
- i. Assistir a LCAT en les incidències de bitllets i premis reconstruint les dades de bitllets malmesos per verificar la seva integritat.
- j. Executar les sessions de sorteig de la Loteria Supertoc d'acord amb les directrius que indiqui LCAT, aportant les eines necessàries per tal d'assegurar la fiabilitat d'aquests en quant als bitllets participants en el sorteig, les combinacions obtingudes i l'escrutini del premis adjudicats.
- k. Assegurar l'accessibilitat als sistemes de validació i pagament de premis durant l'horari habitual d'obertura de les entitats bancàries i el que estableixi a tal fi LCAT per a la seva oficina de pagament de premis.
- l. Gestionar un servei d'atenció a les sales de Bingo durant l'horari d'obertura del centre de processament de dades, per tal d'atendre incidències que puguin sorgir mitjançant un servei d'atenció telefònic i en cas que el nivell de la incidència ho requereixi, resoldre-la de forma presencial.
- m. Realitzar les sessions de formació al personal dels Bingos per poder operar els sistemes instal·lats en els seus establiments en relació a la loteria Supertoc i la gestió dels cartrons de Bingo.
- n. Col·laborar amb LCAT per tal de facilitar les tasques de supervisió i control dels serveis prestats i del manteniment del sistema de gestió documental d'acord amb els requeriments que aquesta li indiqui, particularment en el marc del Sistema de Gestió de Seguretat de la Informació (SGSI) i de la WLA Certification.

## **7. ALTRES CONDICIONS ORGANITZATIVES**

### **7.1. Organització funcional**

L'adjudicatària comunicarà a LCAT l'estructura organitzativa i funcional destinada a l'execució d'aquest contracte, observant les categories professionals i perfils mínims exigits dins els descrits en el conveni d'aplicació en el sector. Així mateix, l'adjudicatària informarà a LCAT del nivell de qualificació professional i experiència per a cada lloc de treball, mantenint-la informada de les incorporacions i baixes de personal que es produeixin.

Correspon exclusivament a l'adjudicatària la selecció del personal que s'integrarà en el desenvolupament del projecte, procurant que hi hagi estabilitat en l'equip de treball i que les variacions en la seva composició siguin mínimes per tal de garantir un nivell òptim de servei.

L'adjudicatària assumeix l'obligació d'exercir de manera real, efectiva i contínua sobre el personal integrant de l'equip de treball assignat al projecte, el poder de direcció inherent a tot empresari. En particular, assumirà la negociació i pagament dels salaris, la concessió de permisos, llicències i vacances, les substitucions dels treballadors en casos de baixa i absència, les obligacions legals i en matèria de Seguretat social, inclosos els abonaments de cotitzacions i el pagament de prestacions, quan procedeixi, les obligacions legals en matèria de prevenció de riscos laborals, l'exercici de la potestat disciplinària, així com quants drets i obligacions es derivin de la relació contractual entre empleat i ocupador.

L'adjudicatària vetllarà especialment perquè els treballadors adscrits a l'execució del contracte desenvolupin la seva activitat sense extralimitar-se en les funcions exercides respecte de l'activitat delimitada als plecs com a objecte del contracte.

L'adjudicatària haurà de designar almenys una persona coordinadora o responsable tècnica del projecte, integrant de la seva plantilla i que tindrà les obligacions següents:

Actuar com a interlocutor de l'adjudicatària davant LCAT, canalitzant la comunicació entre l'empresa contractista i el personal integrant de l'equip de treball adscrit al contracte d'una banda, i d'altra banda LCAT en tot allò relatiu a les qüestions derivades de l'execució del contracte.

Supervisar el correcte acompliment per part de les persones de l'equip de treball de les funcions que tenen encomanades i controlar el nivell de servei prestat.

### 7.2. Compromís d'actualització dels programaris afectes a l'activitat

L'adjudicatària es compromet a actualitzar els programaris aportats pel desenvolupament dels serveis contractats amb l'objectiu de disposar durant la vigència del contracte d'un nivell òptim de servei respecte de les actualitzacions existents en el mercat.

### 7.3. Reunions de seguiment i presa de decisions

L'adjudicatària es compromet a realitzar les reunions de seguiment del contracte que LCAT estimi necessàries. Les decisions que s'acordin en aquestes reunions de seguiment seran considerades a efectes del present contracte com a directrius de LCAT en les qüestions d'operativitat de les activitats objecte del contracte.

## 8. NIVELLS DE PRESTACIÓ DE SERVEI (DERIVACIÓ A POSSIBLES PENALITZACIONS)

La importància del fet que les prestacions contractades s'executin amb el màxim rigor i puntualitat, atès el caràcter públic de les loteries de la Generalitat, fa necessària i essencial l'aplicació del règim específic de penalitzacions que s'estableix en aquesta clàusula atenent les previsions de l'article 192 LCSP, LCAT pot aplicar al contractista en qualsevol moment de la vigència del contracte i fins als sis mesos després de finalitzada aquesta, en el cas que incorri en execució defectuosa, demora o incompliment dels compromisos i/o de les condicions d'execució.

En qualsevol cas, per a la imposició de penalització s'haurà de tramitar un expedient en el qual es doni audiència al contractista perquè pugui formular al·legacions en un termini de cinc (5) dies hàbils, i l'òrgan de contractació haurà de resoldre prèvia emissió dels informes pertinents.

L'import de les penalitzacions pot fer-se efectiu mitjançant la deducció en els documents comptables de reconeixement de l'obligació, sens perjudici que la garantia respongui de l'efectivitat d'aquelles en els termes legalment previstos.

### 8.1. Loteria Supertoc

En cas de manca de realització de sortejos de la loteria Supertoc en una o més sales de Bingo en qualsevol moment de la vigència del contracte, LCAT podrà imposar al contractista una penalització de fins a cent vint-i-cinc (125) euros per sorteig i sala en la qual no s'hagi pogut realitzar.

### 8.2. Edició de cartrons de Bingo i bitllets de la loteria Supertoc

Durant la vigència del contracte, en cas d'impossibilitat de distribució de cartrons de Bingo i bitllets de la loteria Supertoc, degut a una manca d'edició de cartrons suficients per a aquesta, LCAT podrà imposar al contractista una penalització de fins a cinc mil (5.000) euros per dia de retard.

### 8.3. Altres incompliments

També, es consideren incompliments del present contracte les següents situacions:

- La utilització de sistemes de treball, elements, materials, màquines o personal diferents als previstos en els plecs i en la proposició de l'adjudicatari sense l'autorització expressa de LCAT.
- L'incompliment de l'obligació d'informar a LCAT en els termes previstos en els plecs de clàusules administratives particulars i de prescripcions tècniques.
- La remissió d'informació errònia per part del contractista en el desenvolupament del contracte.
- L'incompliment de les obligacions exigibles en els processos de relleu per canvi de contractista (segons el que estableix l'apartat 9.2).
- L'incompliment de les prescripcions relatives a la subcontractació.



- L'incompliment de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals i, en especial, les relatives a l'activitat preventiva de l'empresa.
- L'incompliment de les obligacions de tipus fiscal, laboral i de seguretat social que es derivin de l'execució del contracte.

Aquests incompliments podran ser penalitzats econòmicament amb un import de fins a mil euros (1.000€) cadascuna i cada cop que es produeixin.

Cap d'aquestes penalitzacions serà aplicable quan les conductes infractores siguin degudes a cas fortuït, força major o siguin imputables a LCAT o a les persones agents venedores autoritzades.

Les penalitzacions precedents s'estableixen sens perjudici que LCAT pugui exigir al contractista una indemnització pels danys i perjudicis que aquest pugui haver causat a tercers o a LCAT.

## 9. TRACTAMENT DE LA INFORMACIÓ

### 9.1. Dades històriques

L'adjudicatària, a la finalització del contracte, entregarà a LCAT les dades del sistema generades durant la vigència del servei. Aquestes dades es disposaran en un format BBDD estàndard i llestes pel seu processament per part de LCAT.

### 9.2. Pla de devolució del servei al final del contracte i període transitori

L'empresa adjudicatària haurà de donar el suport necessari a un eventual futur adjudicatari de cara a transferir la informació als nous sistemes, així com el suport que sigui precís a LCAT per la correcta execució d'aquest procés.

En relació a aquest procés, s'ha de planificar una tasca de backup general de les bases de dades dels Sistemes al tancament d'aquest contracte.

Dos mesos abans de la finalització del contracte, l'empresa contractista haurà de permetre que l'empresa adjudicatària del nou contracte pugui accedir al sistema, sempre sota la supervisió dels responsables de LCAT, per tal de poder dur a terme aquelles actuacions preparatòries necessàries per garantir la continuïtat en la prestació dels serveis.

## 10. COMPRA D'ESTOC

A la finalització del contracte, LCAT executarà l'adquisició de l'estoc mínim de tres mesos d'acord amb el que disposa l'apartat 6.h i pel preu per bitllet definit en l'oferta econòmica de l'adjudicatària. Així mateix, LCAT podrà sol·licitar amb un mes d'antelació a la finalització del contracte (o de la seva pròrroga) una compra d'estoc addicional de tres mesos més que es traslladarà al magatzem o magatzems que indiqui LCAT.

A la data de la signatura del director d'Operacions de Joc de Loteries de Catalunya, SAU.