



Fundació
Privada Hospital
de la Santa Creu i
Sant Pau

PLEC DE PRESCIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR EL CONTRACTE DEL SERVEI DE GESTIÓ INTEGRAL DE RESERVA I VENDA D'ENTRADES I ATENCIÓ AL VISITANT EN LÍNIA DEL RECINTE MODERNISTA DE SANT PAU

EXP.- LICFP 25/44



1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és la contractació de la prestació del servei de gestió integral de reserva i venda d'entrades i atenció al visitant en línia del Recinte Modernista de Sant Pau.

Les necessitats a satisfer es detallen a continuació:

- Generació de negoci. La venda d'entrades i activitats ha d'anar acompanyada de l'oferta de productes relacionats, campanyes promocionals, etc.
- Fidelització de col·lectius. El Recinte Modernista de Sant Pau compta amb diversos col·lectius, com el d'Amics, seguidors i educadors, amb els quals es relaciona i als quals ofereix promocions i avantatges.
- Personalització de la venda i flexibilitat de l'oferta de producte. El Recinte Modernista desitja personalitzar la venda de la seva oferta en funció del col·lectiu al qual va dirigida: poder oferir promocions, paquets combinats, límits de compra, contingents, etc.
- Desenvolupament del servei mobilitat i web. La difusió d'activitats i venda d'entrades a través de la web o mitjançant dispositius mòbils són fonamentals per al Recinte Modernista, amb taxes de creixement constants any rere any.
- Coneixement del client. El Recinte Modernista té com un dels eixos fonamentals de la seva activitat conèixer les necessitats dels seus clients per oferir un servei cada vegada millor i més personalitzat.
- Anàlítica de la informació generada arran de l'activitat del Recinte Modernista. L'anàlítica de dades és una eina molt important que relaciona informació externa i interna i aporta informació valuosa sobre els comportaments i preferències dels clients/visitants.

1. TERMINI D'EXECUCIÓ

El termini d'execució del contracte serà de dos anys des del dia següent a la signatura del contracte. El període inicial de vigència del contracte podrà ser prorrogat anualment pel termini de 2 anys més (1+1).

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

La Fundació Privada Hospital de la Santa Creu i Sant Pau, mitjançant la licitació del present contracte de servei de gestió integral de reserva i venda d'entrades i atenció al visitant en línia del Recinte Modernista de Sant Pau, vol implementar plataforma de ticketing, una eina de negoci moderna, altament funcional, adaptable a les necessitats i fàcilment integrable amb altres sistemes d'informació, entre altres aspectes.

A) Servei de gestió integral de reserva i venda d'entrades i atenció al visitant en línia

El servei ha d'oferir:



- Una plataforma de venda d'entrades avançada i desenvolupada per a un conjunt patrimonial o un museu en modalitat SaaS Cloud (software as a service, programari com a servei al núvol), sense necessitat de servidors locals.
- Un model d'informació complet que englobi tots els aspectes de la funció de ticketing, com ara punt de venda físic amb capacitat de venda totalment offline, venda web i mòbil, multiidioma en totes les interfícies al client, facturació, reserves, gestió de guies, agenda d'activitats i tarifes flexibles i adaptades a col·lectius, entre d'altres.
- Una solució modular i integrada. Tots els canals de venda i mòduls de configuració han de veure la informació de manera integrada, a temps real i poden gestionar reserves de manera simultània.
- Una plataforma tecnològica oberta. Integració senzilla amb altres sistemes d'informació, implantats actualment o no al Recinte Modernista. La plataforma ha de permetre la interacció amb tercers a través d'API's de connexió, com ara mitjans de pagament, CRM's, Business Intelligence, ERP, promocions, webservices, control d'accessos, altres perifèrics, etc.
- Una eina de Backoffice que permeti crear i editar de manera molt senzilla i intuïtiva diferents conceptes, com canals de venda, productes, tarifes, descomptes, horaris i textos. La configuració ha de ser ràpida i intuïtiva, i s'ha de poder actualitzar l'entorn de manera immediata.
- Interfícies senzilles per als usuaris interns.
- Disponibilitat total del servei sense interrupcions i dissenyat per funcionar en situacions d'interrupció de les comunicacions.
- Un servei permanent d'actualitzacions de la plataforma que incorpori regularment millores i noves funcionalitats.
- Flexibilitat i agilitat per incorporar adaptacions a les necessitats canviants del negoci.
- Suport tècnic accessible en la modalitat 24x7 amb resposta immediata per a situacions de caiguda total del servei i inferior a 60' per a consultes i urgències que afectin funcions importants de la plataforma. L'equip de suport tècnic haurà d'estar situat a Espanya.
- Una orientació clara cap a la venda d'entrades online i un entorn mòbil creixent, amb fiabilitat i bona experiència d'usuari.
- Un sistema potent i fiable de comunicació (SMS, email, notificacions...). L'automatització de processos i l'eficiència operativa de la plataforma han de permetre enviar automàticament correus electrònics de confirmació de compra, recordatoris de la visita o enquestes de satisfacció.
- Possibilitat de múltiples canals de venda (taquilla física, online mòbil i web, quioscs autoservei, venda telefònica, etc.) i integracions senzilles amb sistemes i agents externs, com Agències i Tour Operadors.
- Una eina que faciliti dades, estadístiques i informes actualitzats a temps real sobre les vendes d'entrades, activitats i altres productes i serveis gestionats a través de la plataforma. Els informes han d'estar disponibles a nivell d'usuari i s'han de poder consultar des de dispositius mòbils, i amb formats gràfics.
- Control d'accessos. El sistema ha de permetre diferents modalitats de validació de les entrades, com ara la PDA de validació i la pistola lectora de codis.



B) Aspectes clau del servei

Aspectes clau del servei que es tindran en compte:

- Coneixement profund del sector (gestió patrimonial i cultural) per part del proveïdor treballant amb entitats similars al Recinte Modernista de Sant Pau. L'empresa contractada haurà d'aportar un coneixement ampli i dilatat en el temps en aquest sector d'activitat, que inclogui solucionar la casuística complexa de passis amb horaris, passis sense dates, passis per a grups, cicles d'activitats, paquets combinats, gestió de guies i reserves (els oferents podran obtenir informació sobre la tipologia d'entrades al web santpau.barcelona).
- Plataforma desenvolupada amb els estàndards de qualitat i seguretat ISO 9001 i ISO27001.
- Coneixement profund de l'activitat i de les necessitats de les àrees del Recinte Modernista implicades en el projecte: gestió i atenció al visitant, finances, i comunicació. La solució finalment implantada ha d'estar fonamentada en l'aplicació del know how de les diferents àrees, comptant en tot moment amb la seva participació al llarg de la implementació i validació del sistema.
- Es considera fonamental la integració total de la solució proposada amb el CRM de l'entitat. S'haurà de demostrar experiència prèvia en institucions similars al Recinte Modernista.
- Temps d'implantació reduïts amb cronogrames per cobrir les necessitats que es plantegin per part del Recinte Modernista. El projecte ha de tenir un marc temporal realista i no excessivament dilatat d'acord amb el seu abast i complexitat.
- Senzilla parametrització de funcions i poca necessitat de desenvolupaments a mida. La solució estarà suportada per una plataforma que satisfaci la immensa majoria de les necessitats del Recinte Modernista, i cobrirà necessitats futures, en cas que sigui necessari algun tipus de desenvolupament.
- Seguretat de la informació i disponibilitat del servei. La continuïtat del negoci i la seguretat física i lògica de la informació han d'estar garantides en tot moment mitjançant l'anàlisi del risc i la combinació de redundàncies. Així, per exemple, una fallada en les comunicacions amb el núvol haurà d'estar prevista i coberta des d'un primer moment, sense provocar una aturada de l'activitat. La qualitat i reputació del proveïdor del hosting és un factor molt important i determinant. Es valorarà el disposar d'una estructura redundant a Cloud.
- Solució de reputació contrastada i implantada en clients amb un alt volum de transaccions. Una solució madura i provada en entorns reals i exigents garantirà un projecte d'èxit.
- La propietat de les dades serà totalment de la Fundació.

C) Requisits relatius a la venda d'entrades

C.1. Venda en línia

- **Marca blanca.** El web de venda d'entrades del Recinte Modernista ha de ser una pàgina pròpia (amb un subdomini propi) i s'ha de personalitzar tenint en compte el seu llibre d'estil. El pas entre la pàgina oficial del Recinte Modernista i la web de venda ha de ser transparent.



- **Procés de compra fàcil i intuïtiu.** El procés de compra online s’ha de poder fer en pocs passos i ha de poder realitzar de manera intuïtiva.
- **Procés de compra adaptat als dispositius mòbils.** És imprescindible que la venda online estigui optimitzada per a smartphones i tablets.
- **Màxima personalització del procés de compra.** Els passos del procés de compra i els textos d’acompanyament han de poder ser editables a nivell de producte, tipus de visita i canal.
- **Alta disponibilitat de la plataforma.** La venda online ha d’estar disponible ha de poder absorbir importants pics d’usuaris concurrents.
- **Acceleradors de compra en línia.** Es valorarà positivament la possibilitat d’incorporar configuracions que potenciïn la venda online respecte a altres canals: preus especials, productes i promocions especials, semàfor de disponibilitat i quantitat d’entrades disponibles, missatges que expliquin els avantatges de la venda en línia...

C.2. Venda per telèfon i/o correu electrònic

- **Mòdul de venda d’entrades i gestió de reserves per telèfon o correu electrònic.** El sistema ha d’oferir una aplicació que permeti crear i gestionar reserves per telèfon o peticions per correu electrònic.
- **Noves reserves i enviament d’instruccions.** El sistema ha de permetre crear noves reserves i enviar instruccions de pagament al client (enllaç de pagament online, instruccions de pagament per transferència o a taquilles).
- **Motor de cerca de reserves.** El sistema ha de permetre poder buscar reserves amb diferents tipus de filtre, com la data de visita, la data de compra, l’e-mail del comprador, el tipus de visita, el nom d’una agència o altres dades del comprador.
- **Accions relacionades amb la reserva.** El mòdul ha de permetre poder gestionar accions bàsiques sobre les reserves, com ara: editar el nombre de persones, modificar la data i hora de visita, generar/consultar factures, reenviar les entrades, modificar dades del comprador, realitzar devolucions o anul·lacions, consultar l’històric d’accions de la reserva, etc.
- **Reporting i taules d’informació i reserves.** Els usuaris ha de poder descarregar llistats de reserves per a l’operativa del dia a dia del Recinte Modernista.

C.3. Venda física a taquilles

- **Canal físic de venda d’entrades.** El sistema ha de tenir una aplicació per a la venda d’entrades en punt físic.
- El punt de venda física ha d’estar **integrat amb la resta de canals online**, mostrant el cupo d’entrades disponibles a **temps real**.
- El sistema ha de ser molt **àgil i fàcil** per a l’operador. Es valoraran els clics necessaris per fer una venda i/o nombre de pantalles per les que passa el procés de venda.
- **Connexió amb perifèrics.** L’aplicació s’ha de poder connectar, com a mínim, al següent hardware: impressora d’entrades físiques, impressora de rebuts, display/pantalla d’informació i datàfon per al pagament amb targeta.



- **Integració automàtica de datàfons.** L'aplicació ha de tenir comunicació directa amb el datàfon de manera que no impliqui una intervenció addicional per part de l'usuari.
- **Configuració del punt de venda.** L'aplicació ha de ser configurable per definir tants punts de venda com siguin necessaris, i amb els productes de venda que apliquin a cada punt de venda.
- **Mode offline.** El punt de venda ha de poder treballar en "mode sense connexió" en cas de perdre la connectivitat a internet.
- **Atenció al client al Recinte Modernista.** L'aplicació de taquilla també ha d'oferir la possibilitat de gestionar reserves i atendre els usuaris al Recinte Modernista. Es valorarà positivament que el programa permeti editar reserves, pagar reserves pendents de pagament, modificar horaris de reserves, cancel·lar i tornar entrades, consultar llistats per dates, reimprimir entrades i rebuts de compra, etc.
- **Punts de venda amb mobilitat.** Es valorarà positivament que l'aplicació de venda física es pugui instal·lar en dispositius mòbils que permetin la venda i gestió d'entrades amb mobilitat. En aquesta operativa s'ha de poder pagar amb targeta de crèdit i imprimir el rebut de comprar i l'entrada.

C.4. Venda a operadors turístics

- **Mòdul específic per a professionals.** La plataforma ha de disposar d'un canal de venda preparat per a l'autogestió de reserves per part de professionals del sector (agències, tour operadors, guies, escoles, entre d'altres).
- **API agències.** Tercers canals (com les OTA's) han de poder connectar-se de manera automàtica al catàleg de productes mitjançant la API.
- **Condicions específiques.** El mòdul per a professionals ha de permetre oferir un catàleg de productes i/o un número màxim d'entrades específic que es pugui vendre o distribuir.
- **També s'ha de poder configurar per agències,** tenint en compte les condicions comercials de descomptes pactades, les condicions de pagament i els mitjans de pagament permesos.

D) Requisits tècnics del projecte

S'hauran de complir les següents condicions mínimes perquè les propostes siguin admeses. Aquelles ofertes que no reuneixin els requisits mínims que es descriuen en aquesta clàusula seran automàticament excloses.

D. 1. Requisits tècnics

- Solució d'arquitectura SaaS a Cloud amb sistema de gestió de continguts per a la creació de productes i promocions.
- Capacitat d'adaptar la plataforma al nostre entorn tecnològic (SAP ERP versió 7.6).
- El sistema haurà de proporcionar mecanismes d'integració amb el CRM corporatiu.
- Capacitat d'emetre factures simplifiades i completes (factures resum a un client genèric i factures nominatives), un cop finalitzat el procés de compra, així com factures



- rectificatives i disposar de la possibilitat de realitzar anul·lacions si fos necessari. El sistema ha de realitzar la facturació de manera automàtica, tant en la venda física com en la online.
- Capacitat d'integració de totes les factures emeses amb l'ERP financer del Recinte Modernista: SAP i poder disposar de la informació dels cobraments.
 - La plataforma ha de generar un fitxer d'interfície per realitzar la integració de la informació financera en el sistema comptable. La solució haurà de generar diàriament el fitxer corresponent, en format csv per poder traspasar aquesta informació comptable a SAP, tenint en compte que les dades de facturació aniran al sistema de l'Agència Tributària de Subministrament Immediat d'Informació (SII). Des d'informàtica de l'hospital Sant Pau s'indicaran les especificacions tècniques d'aquest fitxer i la seva forma de transmissió.
 - S'haurà de preveure l'enviament de factures electròniques, tant per a les Administracions Públiques com per a tots els clients, en compliment de l'aplicació futura de la Llei "Crea y Crece".
 - La solució proposada haurà de proporcionar durant el procés de venda online, el pagament amb targeta financera, PayPal, bizum i transferència bancària.
 - Taquilla física integrada amb REDSYS per a pagament amb targeta financera a través de datàfons TPVPC.
 - Taquilla online integrada amb TPVs Virtuals de REDSYS per a pagament online mitjançant targeta financera.
 - Capacitat de venda en TPV físic en mode totalment offline amb sincronització posterior de dades, una vegada recuperada la comunicació.
 - Compatibilitat total de la solució ofertada amb els terminals punt de venda descrits a l'apartat "Entorn tecnològic" del Recinte Modernista.
 - La solució presentada no dependrà de sistemes basats en plataformes generalistes revenedores d'entrades.
 - Entrades electròniques. Més enllà d'adjuntar un print at home, l'email de confirmació de compra ha d'oferir la possibilitat de descarregar un etiquet per a Passbook (Apple Wallet) i/o Passwallet (Google Wallet).
 - Integració amb les plataformes següents:
 - Google "Things to do"
 - Google "Email Markup"
 - Integració amb Google Analytics 4 per al mesurament d'analítica.
 - Plataforma amb disseny adaptable a la imatge corporativa del Recinte Modernista.
 - Plataforma "Responsive" en dispositius mòbils.

D.2. Altres aspectes específics

- Mòdul de promocions i tarifes. S'ha de poder configurar promocions com codis promocionals, descomptes per horari, descomptes per volum, convenis amb terceres entitats, acords comercials per a agències, etc.
- Tarifari. S'han de poder oferir tarifes diferents amb una configuració dinàmica: dies de la setmana, dates, canals de venda, productes, tipus d'entrada, etc.



- Extres, productes relacionats i altres serveis addicionals. Es valorarà positivament que el procés de compra suggereixi afegir extres, complements i altres productes relacionats amb la visita principal. Aquests complements ha de poder estar subjectes a disponibilitat i horaris.
- Productes compostos. El sistema ha de permetre crear productes de venda que incloguin diferents elements, complements i/o entrades combinades amb altres conjunts monumentals, a més de la visita al Recinte Modernista.
- Control entre tipus d'entrada. El sistema ha de poder controlar el comportament entre les diferents tarifes (màxim i mínim, relacions entre elles, etc.).
- Formularis personalitzats. El sistema ha de proporcionar una eina que permeti crear i editar fàcilment formularis amb dades personalitzades a nivell de canals i tipus de visita.
- Disseny de les comunicacions. S'ha de poder personalitzar l'aspecte visual i el contingut que es mostri en les comunicacions del Recinte Modernista (emails d'entrades o d'agraïment, print at home, etc.).
- Tiquet agrupat. Els mòduls de venda han d'oferir la possibilitat de generar tiquets agrupats (per tipus d'entrada o per a tota la compra), amb l'objectiu d'estalviar paper d'impressió i estalviar temps a la validació d'accés al Recinte Modernista.
- Gestió del client i de les seves reserves. El sistema ha d'oferir una mínima autogestió de la reserva per part del comprador online, podent, per exemple, descarregar les entrades, autogenerar una factura, modificar la data/hora de la visita i anul·lar la seva visita.
- Multi-idioma. El sistema ha d'oferir el procés de compra en diferents idiomes, sent indispensables els següents: català, espanyol, anglès i francès. Es valorarà positivament altres idiomes com l'alemany, italià, xinès, japonès i coreà.
- Canal d'afiliats. El sistema ha de comptar amb un programa específic per gestionar les vendes de prescriptors del Recinte Modernista.
- Venda per quioscos. S'han de poder implementar terminals d'autoservei per han de permetre la venda o reimpressió d'entrades de manera autònoma.
- Devolució massiva. El programa ha de permetre realitzar processos massius de devolució d'entrades (per data, hora i tipus de visita).

E) Entorn tecnològic del Recinte Modernista

L'entorn actual de sistemes d'informació del Recinte Modernista, amb els quals la solució s'haurà d'integrar, està format pels elements següents:

- Pàgina web amb un subdomini de la web del Recinte Modernista. Aquesta nova web haurà de respectar la imatge corporativa del Recinte i tot el desenvolupament necessari i possibles integracions haurà de ser a càrrec de l'adjudicatari.
- CRM, sistema de relació amb els clients. Està basat en l'ecosistema de solucions al núvol de Microsoft basat en Dynamics 365. L'aplicatiu de venda d'entrades haurà de poder connectar-se amb el CRM en el qual s'està treballant per a poder enviar i rebre informació disponible sobre les vendes i els contactes, i com a part del procés d'anàlisi s'haurà de decidir el grau de detall, la possible agrupació i classificació de la informació, així com la definició dels processos de sincronització d'aquesta informació.



- ERP financer. L'eina haurà d'oferir un sistema que permeti l'exportació de vendes diàriament per a la seva incorporació en l'aplicació de planificació de recursos empresarials SAP ERP versió 7.6. Els fitxers recolliran les vendes diàries agrupades per TPVS, client, tipus d'entrada, tarifa i tipus de pagament. L'eina a més oferirà un sistema de facturació (emissió de factures completes).
- Control d' accessos. L'eina haurà de proporcionar sistemes de control d'accés integrat amb els dispositius PDA de la marca Zebra
- Terminals punt de venda:
 - Taquilla:
 - 3 unitats de terminal tàctil Posiflex Flat Capacitiu 15" Fanless
 - Windows 10 IoT
 - Processador Intel J6412
 - 8 Gb de RAM
 - 128 Gb de disc
 - 8 ports USB
 - 2 ports COM
 - Tarja de xarxa a 1 Gb
 - Visor client PD2800
 - Lector 2D integrat
 - Impressora d'entrades Toshiba TEC
 - Impressora de tiquets EPSON TM-T88VII
 - Datàfons integrats TPV-PC de Redsys per al pagament amb targeta financera
- Analítica web i publicitat. Basat en la plataforma Google Analytics i Adwords.
- Sistema de Reporting corporatiu: Actualment el Recinte compta amb un sistema de reporting corporatiu desenvolupat sobre plataforma Microsoft PowerBI. Les vendes d'entrades constitueixen una de les fonts de dades més importants per a la presa de decisions pel que l'eina haurà d'assegurar una perfecta integració amb aquest sistema de reporting mitjançant els següents mètodes:
 - Vistes: Vendes realitzades amb el major nivell de detall que inclogui: tipus d'entrada, nom d'entrada, import, data de venda, data d'ocupació, motiu de reducció o gratuïtat, unitats, canal de venda, client. La definició exacta d'aquesta vista es concretarà en la fase d'implantació.
 - Catàleg de productes.
 - Generació de diferents informes a mesura on podran creuar-se els diferents players de la venda en línia i offline per a l'elaboració d'aquests.
 - Serveis Web: Mitjançant serveis web basats en una API el sistema haurà de permetre l'accés a la informació.
 - Detall de venda.

3. CONDICIONS ECONÒMIQUES

La Fundació Privada fixa un cost del servei màxim de 0,40.- € per entrada venuda, així com una partida màxima de 12.000.- € per dissenyar, programar i implementar el programa/sistema de ticketing.



Fundació
Privada Hospital
de la Santa Creu i
Sant Pau

Els licitadors podran millorar en la seva oferta econòmica tant el cost del servei com la partida prevista per implementar el programa/sistema de ticketing.