



INFORME EN EL QUE ES JUSTIFIQUEN ELS ASPECTES ESTABLERTS ALS ARTICLES 28, 100, 101 I 116.4 DE LA LLEI 9/2017 DE CONTRACTES DEL SECTOR PÚBLIC EN RELACIÓ AMB LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ INTEGRAL DE RESERVA I VENDA D'ENTRADES I ATENCIÓ AL VISITANT EN LÍNIA DEL RECINTE MODERNISTA DE SANT PAU

Descripció del	Servei de gestió integral de reserva i venda
contracte	d'entrades i atenció al visitant en línia del Recinte Modernista de Sant Pau.

De conformitat amb el previst als articles 28, 100, 101 i 116.4, de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (en endavant, LCSP), a l'expedient de contractació s'han de justificar els aspectes que es detallen en els referits preceptes de la norma abans esmentada. A tal efecte, el present informe té per finalitat donar compliment a allò establert als esmentats articles i s'emet, per tant, per tal de justificar els aspectes que s'estableixen a continuació en relació amb el contracte de l'execució del **"Servei de gestió integral de reserva i venda d'entrades i atenció al visitant en línia del Recinte Modernista de Sant Pau"**.

- Objecte del contracte.
- Necessitats a satisfer i idoneïtat de l'objecte i contingut del contracte. Insuficiència de mitjans propis de l'entitat per a realitzar la prestació objecte del contracte.
- El pressupost de licitació, el valor estimat i la durada del contracte.
- Elecció del procediment de licitació.
- Els motius pels quals el contracte indicat es realitza sense dividir el seu objecte en diferents lots.
- Els criteris de solvència tècnica o professional, econòmica i financera i els criteris d'adjudicació.
- Condicions especials d'execució.

A continuació es procedeix a desenvolupar els conceptes exposats prèviament:

I) Objecte del contracte:

L'objecte de la present licitació, és el **"Servei de gestió integral de reserva i venda d'entrades i atenció al visitant en línia del Recinte Modernista de Sant Pau"**.

Amb l'adjudicació d'aquesta licitació es pretén gestionar i optimitzar les prop 375.000 entrades que es venen anualment per visitar el conjunt monumental de Sant Pau (amb una mitjana de 2,6 entrades per transacció). Actualment, la distribució de canals de venda és la següent: un 71,3% a les taquilles, un 16,8% a través del web propi i un 11,9% mitjançant agències intermediàries. Aquesta dependència majoritària de la venda presencial posa de manifest la necessitat de disposar d'un sistema més eficient i modern, capaç de respondre a les tendències de consum cultural i turístic, que apunten a un increment constant de la compra anticipada i en línia.

També es busca professionalitzar la gestió de la venda d'entrades i l'atenció al visitant, millorant l'experiència d'usuari i optimitzant els processos interns. Així mateix, es busca potenciar especialment el creixement de les vendes en línia i a través d'agències especialitzades que operen



en aquest àmbit, amb l'objectiu de diversificar i equilibrar els canals de comercialització, augmentar l'accessibilitat al públic i reforçar la projecció del Recinte Modernista de Sant Pau en els mercats nacionals i internacionals.

Les codificacions CPV que correspondran a aquest contracte, per a tots els lots, són:

72212481-4 Serveis de software de vendes i màrqueting.

II) Necessitats a satisfer:

La Fundació Privada Hospital de la Santa Creu i Sant Pau té previst establir les condicions tècniques que serviran de base per a 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.
- Anàlisi de la informació generada arran de l'activitat del Recinte Modernista. L'anàlisi 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.

III) Idoneïtat de l'objecte i contingut del contracte:

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.



IV) Insuficiència de mitjans personals i materials propis de l'entitat per a realitzar la prestació objecte del contracte:

La Fundació no disposa dels mitjans humans per assumir les tasques objecte de la licitació atesa l'alta complexitat que es demanda. Així doncs, esdevé materialment impossible que es puguin assumir totes les funcions vinculades de la present licitació pels tècnics de l'Àrea de Comunicació i Relacions Institucionals, requerint-se la contractació externa del servei descrit, i donant-se compliment a l'article 116.4.f de la LCSP.

També cal advertir que, l'entitat no compta amb els mitjans materials per poder donar compliment a l'objecte del contracte que precisa. Per això, atès que la prestació objecte del contracte no es pot realitzar amb els mitjans propis de la Fundació, resulta del tot necessari la contractació d'una empresa de serveis que sigui capaç d'executar les prestacions descrites en el PPT.

Pels motius exposats, i per evitar deixar sense atenció i suport tècnic altres tasques que actualment s'estan desenvolupant pels tècnics de la Fundació; el més adient i eficient des del punt de vista econòmic, és procedir a la seva contractació de forma externa.

V) Pressupost de licitació:

En base al criteri establert en l'article 309 de la LCSP, el pressupost base de la licitació s'ha obtingut atenent a que el mateix ha de ser adequat als preus de mercat, havent de tenir en consideració els costos directes i indirectes i altres eventuais despeses calculats per a la seva determinació.

S'entén per pressupost base de licitació el límit màxim de despesa que, en virtut del contracte pot comprometre l'òrgan de contractació, inclòs l'Impost del Valor Afegit. En aquest cas, es fixa el següent pressupost de licitació:

IMPLEMENTACIÓ PLATAFORMA DE TIQUETING			Preu
Disseny, programació i implementació			12.000,00 €
SERVEIS ANY 1	Preu servei	Serveis previstos	Preu
Entrades de pagament	0,40 €	323.000	129.200,00 €
Entrades gratuïtes	0,00 €	57.000	0,00 €
TOTAL		380.000	129.200,00 €
SERVEIS ANY 2	Preu servei	Serveis previstos	Preu
Entrades de pagament	0,40 €	339.150	135.660,00 €
Entrades gratuïtes	0,00 €	59.850	0,00 €
TOTAL		399.000	135.660,00 €
TOTAL sense IVA			276.860,00 €
IVA 21%			58.140,60 €
TOTAL amb IVA			335.000,60 €



El cost per servei pressupostat és de 0,40 € per entrada venuda (sense incloure les entrades gratuïtes). Aquest import s'ha determinat a partir de l'anàlisi dels recàrrecs habituals que s'apliquen en el mercat per a serveis similars de gestió i venda d'entrades, especialment en l'àmbit cultural i turístic.

Aquesta referència de mercat garanteix que el cost establert sigui proporcionat i ajustat a criteris de competitivitat, en línia amb les pràctiques del sector. Alhora, assegura que el servei pugui oferir una gestió integral, eficient i professional, sense generar un sobrecost excessiu per a la Fundació.

Els serveis previstos s'han fixat considerant un augment del 5% sobre el nombre de visitants estimats per al 2025 (a partir dels indicadors reals de gener a setembre i de la previsió del darrer trimestre), així com un nou increment del 5% el segon any de contracte respecte del primer.

En cap cas la Fundació es compromet a disposar de tot el pressupost establert per la venda d'entrades, sent aquest una bossa d'efectiu. Es facturaran els imports corresponents al nombre d'entrades venudes mensualment, d'acord amb les necessitats de la Fundació

VI) Valor estimat del contracte:

S'entén per valor estimat del contracte el valor de l'import total, sense incloure l'Impost del Valor Afegit, pagador segons les estimacions realitzades. El mètode aplicat per calcular el valor estimat del contracte és, de conformitat amb l'article 101 de la LCSPS, el següent:

El valor global dels serveis objecte del contracte, és de **564.676,40.-€ IVA EXCLÒS (CINC-CENTS SEIXANTA-QUATRE MIL SIS-CENTS SETANTA-SIS EUROS AMB QUARANTA CÈNTIMS)**, més el IVA vigent en la xifra de 118.582,04.-€ donant lloc a un pressupost total de licitació impostos inclosos de **SIS-CENTS VUITANTA-TRES MIL DOS-CENTS CINQUANTA-VUIT EUROS AMB QUARANTA-QUATRE CÈNTIMS (683.258,44.-€)**.

Desglossament del valor estimat del contracte:

Concepte	Import (IVA exclòs)
Pressupost base de licitació total	276.860.-€
Possibles Pròrrogues (2)	141.086,40.-€ + 146.730.-€
Valor estimat del contracte	564.676,40.-€

VII) Durada del contracte:

El contracte tindrà una durada de dos (2) anys a comptar des de la data d'inici especificada en el contracte.

Abans de la seva finalització, es podrà prorrogar anualment, fins a un màxim de dos (2) anys (1+1), de manera que la durada total de contracte, incloses les seves pròrrogues, no podrà excedir en cap cas de quatre (4) anys.

Quedaran excloses de la licitació aquelles ofertes que presentin un termini superior al d'execució del Contracte.

VIII) Justificació del procediment utilitzat per l'adjudicació del contracte:

Atenent al contingut de les prestacions objecte de licitació, s'ha de qualificar el contracte com mixt de subministrament i de serveis, en contenir prestacions dels dos tipus de contractes, d'acord amb la definició de l'article 18.1 de la LCSP i en compliment de l'article 34.2 de la mateixa llei, pel qual s'estableix el següent:

“Només podran fusionar-se prestacions corresponents a diferents contractes en un contracte mixt quan aquestes prestacions es trobin directament vinculades entre si i mantinguin relacions de complementarietat que exigeixin la seva consideració i tractament com una unitat funcional dirigida a la satisfacció d'una determinada necessitat o a la consecució d'una fi institucional pròpia de l'entitat contractant”

La prestació principal del contracte serà la corresponent al servei (servei de gestió de venda d'entrades) davant dels subministraments (disseny, programació i implementació de l'eina), doncs es correspon amb l'import més alt del pressupost previst per aquesta licitació.

L'import orientatiu dels dos conceptes inclosos en la licitació serà el següent:

Tipus	Cost estimat màxim per els quatre anys
Preu del subministrament	12.000.-€
Preu del servei	552.676,40.-€

El mateix, s'adjudicarà mitjançant procediment obert, d'acord amb el contingut dels articles 156, 157 i 158 de l'actual LCSP; uns articles on es regulen les normes bàsiques sobre el procediment obert en la seva modalitat de tramitació ordinària.

Així mateix, i atenent al valor estimat del contracte a licitar (que esdevé superior a la xifra de 221.000.-€ IVA exclòs), d'acord amb l'article 22.1.c) i 145.4 de la LCSP estarà subjecte a regulació harmonitzada, aspecte que implicarà l'acompliment d'una sèrie de terminis i requisits formals, i necessàriament la preparació d'uns plecs de clàusules particulars i de de prescripcions tècniques que regulin la totalitat dels aspectes a executar en la present licitació.



Seguidament es procedeix a analitzar el principals aspectes jurídics que defineixen aquest procediment:

1. Que el seu valor estimat sigui igual o superior a 221.000.-€, aspecte que es compleix, doncs el valor estimat del contracte és per valor de **564.676,40.-€** (IVA exclòs).
2. A diferència de l'antic TRLCSP, es produeix una efectiva reducció dels terminis de presentació de les propostes, en consonància amb els objectius genèrics declarats per la Directiva d'introduir noves dinàmiques d'agilitat i simplificació.
3. El termini general de presentació, no serà inferior a 35 dies a diferència del model anterior que eren de 52 dies.
4. Quan es permeti la presentació de les propostes en format electrònic, es permetrà la reducció del termini en 5 dies addicionals.
5. Que entre els criteris d'adjudicació previstos en el PCP, podran fer-se constar tan els avaluable de forma objectiva com els sotmesos a judici de valor. Aspecte jurídic que també es compleix, atès el present procediment concorren ambdues tipologies de criteris d'adjudicació (objectius com subjectius).

IX) Divisió del contracte en lots:

En aquest contracte, i atenent a la facultat que es confereix en l'article 99.3 segon paràgraf de la LCSP, quan es diu que "No obstant l'anterior, l'òrgan de contractació podrà no dividir en lots l'objecte del contracte, quan existeixi motius vàlids, que hauran de justificar-se degudament en l'expedient...", l'òrgan de contractació de la FP ha optat per la no divisió en lots per raons d'índole tècnica (article 99.3.b), que desaconsellen l'adjudicació del present procediment de licitació per lots, atès seria inoperatiu i funcionalment antieconòmic.

Així doncs, els motius que desaconsellen la divisió en lots de l'objecte de la present licitació, són l'essencialment per la natura del seu objecte, que impossibilita l'execució en lots per la interdependència d'unes parts respecte de les altres, així com la seva necessària coordinació en l'execució, ja que la seva divisió en lots podria comportar errors d'execució.

En conseqüència, mitjançant la fórmula d'un contracte integral, l'empresa té la responsabilitat global pel que fa a l'objecte del contracte, podent respondre sobre totes les possibles incidències sobre el mateix. Per tot l'indicat, no procedeix la divisió del contracte indicat en lots per les raons exposades en el present informe.

X) Criteris de solvència:

Atenent a que l'objecte del contracte és el "servei de gestió integral de reserva i venda d'entrades i atenció al visitant en línia del Recinte Modernista de Sant Pau", i que el seu valor estimat és de 564.676,40.-€, es proposen els següent criteris de solvència econòmica com tècnica, atenent al contingut dels articles 87 i 90 de la LCSP:



A) Solvència econòmica i financera:

6. Justificant de l'existència d'una Assegurança d'indemnització per riscos professionals per import igual o superior a 415.000,00-€. Indicació dels riscos mínims a cobrir, del termini mínim de vigència o data de venciment i del valor mínim exigít. *S'acreditarà mitjançant certificat expedit per l'asseguradora, en què constin els imports i riscos assegurats i la data de venciment de l'assegurança, i mitjançant el document de compromís vinculant de subscripció, pròrroga o renovació de l'assegurança, en els casos en què sigui procedent.*
7. Declaració sobre el volum global de negocis i, si escau, sobre el volum de negocis en l'àmbit d'activitats corresponent a fi del contracte, referit com a màxim als tres últims exercicis disponibles en funció de la data de creació o d'inici de les activitats de l'empresari, en la mesura que es disposi de les referències d'aquest volum de negocis. El volum global de negoci mínim exigít del valor estimat del contracte, esdevenint en aquets cas l'import a acreditar, serà el valor de 415.000,00.-€.

Aquest volum anual, s'haurà d'acreditar aportant còpia dels comptes anuals aprovats i depositats en el Registre Mercantil, si l'empresari estigués inscrit en aquest registre i en cas contrari en el registre oficial en el que hagi d'estar inscrit. Els empresaris individuals no inscrits en el Registre Mercantil acreditaran el seu volum anual de negocis mitjançant els seus llibres d'inventaris i comptes anuals legalitzades pel Registre Mercantil.

B) Solvència tècnica i professional:

L'article 90 de la LCSP regula la solvència tècnica o professional en els contractes de servei, establint en el seu apartat 1 els mitjans pels quals s'haurà d'acreditar la mateixa, a elecció de l'òrgan de contractació.

B.1. Relació dels principals serveis efectuats:

L'empresa licitadora aportarà una relació dels **principals serveis efectuats** en els darrers 3 anys de naturalesa igual o similar, amb un mínim de **DOS contractes de naturalesa igual o similar**, segons la descripció de l'objecte del contracte (servei de gestió integral de reserva i venda d'entrades i atenció al visitant).

L'import acumulat de tots els serveis en l'any de major execució, ha de ser com a mínim el 70% de l'anualitat mitjana del contracte (**96.901,00.-€**).

S'acreditarà mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic o, quan el destinatari sigui un subjecte privat, mitjançant un certificat expedit per aquest. La informació que ha de contenir el certificat és la següent:



- Títol dels serveis realitzats. Hauran de ser serveis realitzats en museus o monuments turístics.
- Imports.
- Dates d'execució del servei.
- Destinataris del servei, el qual haurà de signar el certificat de bona execució. No s'admetran declaracions responsables o certificats sense la deguda signatura.
- Acreditació d'un volum anual de més de 450.000 entrades gestionades. Es permet aportar documentació complementària per acreditar aquest paràmetre, sempre i quan no sigui una declaració responsable.

Atenent al que es disposa en l'article 90.4 de la LCSP, quan el contractista sigui una empresa de nova creació, entenent per tal aquella empresa que tingui una antiguitat inferior a cinc anys, la seva solvència tècnica s'acreditarà per un o varis dels mitjans al fet que es refereixen l'article 90.1 de la LCSP, sense que en cap cas sigui aplicable l'establert en el número 2, relatiu a l'execució d'un nombre determinat de serveis.

L'empresa adjudicatària haurà de designar un interlocutor estable amb qui es tractaran tots els temes operatius. Aquesta persona pot estar o no inclosa dins de les posicions esmentades anteriorment.

Els certificats aportats com a solvència tècnica no podran coincidir amb els certificats que s'aportin en relació amb l'escreix de solvència del personal adscrit al contracte, per obtenir major puntuació en l'oferta.

XI) Criteris d'adjudicació:

Atenent a la tipologia de contracte i d'acord amb el que s'estipula en l'article 145.4, per a l'adjudicació del contracte es tindran en compte diversos criteris en base a la "*millor relació qualitat-preu*". Els criteris d'adjudicació relacionats amb *la qualitat*, representaran al menys el 51% de la puntuació global dels criteris d'adjudicació de la present licitació.

Els criteris d'adjudicació seran els següents:

CRITERIS DE VALORCIÓ SUBJECTIVA (fins a un màxim de 45 punts)

1.- Proposta de servei de gestió de ticketing: fins a 15 punts

S'analitzarà el servei de gestió per a la reserva i venda d'entrades i atenció del visitant en línia que es proposi, amb especial atenció a la seva capacitat d'oferir una experiència àgil, segura i adaptada a les necessitats dels diferents públics. En concret, es valoraran els serveis de gestió relatius a la venda en línia, a la creació i gestió de reserves escolars i a la reserva i venda d'entrades en línia a través d'agències i altres operadors turístics. La proposta haurà de descriure amb detall els procediments, els recursos i les eines tecnològiques previstes, i haurà de fer referència a totes les tasques recollides a l'apartat A del plec de prescripcions tècniques.

Pel que fa a la venda en línia, es valorarà la usabilitat i la senzillesa del procés de compra, el nombre de pantalles i de clics necessaris i l'estructura de la informació, entre d'altres aspectes rellevants.

En relació amb la creació d'una reserva escolar (reserva per telèfon i/o correu electrònic) es valorarà la usabilitat del procés de reserva, el detall i qualitat de la informació facilitada a l'escola per al pagament i altres aspectes de valor.

Quant a la reserva i venda d'entrades en línia a través d'agències, es valorarà la usabilitat i la senzillesa del procés de comprar, així com el nombre de pantalles i de clics necessaris. Es valorarà igualment que es puguin afegir reserves de manera àgil i que es puguin aplicar acords comercials.

A més de les tasques que es descriuen en l'apartat A, també es tindran en compte els aspectes clau del servei, els requisits relatius a la venda d'entrades que es recullen en els apartats C.1, C.3 i C.4.

Aquesta proposta del servei de gestió no pot excedir de 12 fulls a doble cara, amb mida de font similar a Arial 11.

S'atorgarà la màxima puntuació a la millor proposta i proporcionalment a les següents, d'acord amb la taula següent:

Sistema de puntuació	Punts
Excel·lent (La proposta de gestió per a la reserva i venda d'entrades i atenció del visitant en línia és d'alta qualitat i coherent, doncs s'adapta a les necessitats de la Fundació i descriu detalladament les tasques a realitzar que es recullen en els apartats A, C.1, C.3 i C4 de les prescripcions tècniques. És una proposta que desenvolupa minuciosament les principals funcionalitats i la usabilitat dels sistemes de venda i de les aplicacions i eines de gestió. El procés de compra en línia és molt intuïtiu, es resol amb poques pantalles, la informació està ben estructurada, el nombre de clics és mínim i és molt funcional, atractiu i fàcil d'usar. El procés de reserva escolar és extraordinàriament clar i la informació que es facilita per email a l'escola relativa al pagament és molt detallada i de qualitat alta. El procés de reserva i compra en línia per a operadors turístics és molt senzill, també es resol amb poques pantalles, presenta la informació perfectament estructurada, requereix pocs clics, és funcional, atractiu i fàcil d'utilitzar. La configuració dels acords comercials és igualment ben senzilla i usable. És una eina que permet crear i editar de manera molt senzilla i intuïtiva, un sistema flexible i àgil que permet incorporar fàcilment adaptacions a les necessitats canviants del negoci).	15
Elevada (La proposta de gestió per a la reserva i venda d'entrades i atenció del visitant en línia és bona, doncs s'adapta a les necessitats de la Fundació i descriu les tasques a realitzar que es recullen en els apartats	12



A, C.1, C.3 i C4 de les prescripcions tècniques. És una proposta que desenvolupa correctament les principals funcionalitats i la usabilitat dels sistemes de venda i de les aplicacions i eines de gestió. El procés de compra en línia és intuïtiu, es resol amb poques pantalles, la informació està ben estructurada, el nombre de clics és baix i és funcional i fàcil d'usar. El procés de reserva escolar és clar i la informació que es facilita per email a l'escola relativa al pagament és detallada i de qualitat. El procés de reserva i compra en línia per a operadors turístics és força senzill, també es resol amb poques pantalles, presenta la informació ben estructurada, requereix pocs clics, és funcional i fàcil d'utilitzar. La configuració dels acords comercials igualment senzilla i usable. És una eina que permet crear i editar de manera senzilla i intuïtiva, un sistema flexible que permet incorporar adaptacions a les necessitats del negoci).	
Bona (La proposta de gestió per a la reserva i venda d'entrades i atenció del visitant en línia és correcta i descriu les tasques a realitzar que es recullen en els apartats A, C.1, C.3 i C4 de les prescripcions tècniques. És una proposta que desenvolupa prou bé les principals funcionalitats i la usabilitat dels sistemes de venda i de les aplicacions i eines de gestió. El procés de compra en línia és bastant intuïtiu, es resol amb relativament poques pantalles, la informació està estructurada, el nombre de clics és moderat i és prou funcional i fàcil d'usar. El procés de reserva escolar és força clar i la informació facilitada per email a l'escola relativa al pagament és correcta i de certa qualitat. El procés de reserva i compra en línia per a operadors turístics és força senzill, es resol amb relativament poques pantalles, presenta la informació estructurada, requereix un nombre moderat clics, és funcional i fàcil d'utilitzar. La configuració dels acords comercials igualment bastant senzilla i usable. És una eina que permet crear i editar de manera bastant senzilla i intuïtiva, un sistema flexible que permet incorporar algunes adaptacions a les necessitats del negoci).	9
Acceptable (La proposta de gestió per a la reserva i venda d'entrades i atenció del visitant en línia és correcta, però no contempla alguns aspectes de les tasques que es recullen en els apartats A, C.1, C.3 i C4 del plec de prescripcions tècniques. És una proposta que fa referència a les funcionalitats i la usabilitat dels sistemes de venda i de les aplicacions i eines de gestió, però no les desenvolupa. El procés de compra en línia és poc intuïtiu, es resol amb relativament poques pantalles, la informació està estructurada, el nombre de clics és moderat i és prou funcional i fàcil d'usar. El procés de reserva escolar és adequadament clar i la informació facilitada per email a l'escola relativa al pagament és correcta, tot i que presenta alguna mancança. El procés de reserva i compra en línia per a operadors turístics no és prou senzill, no es resol amb poques pantalles, presenta la informació bastant	6



estructurada, requereix un nombre de clics bastant alt, és suficientment funcional i fàcil d'utilitzar. La configuració dels acords comercials no resulta massa senzilla i usable. És una eina que no permet sempre editar de manera senzilla i intuïtiva).	
Baixa (La proposta de gestió per a la reserva i venda d'entrades i atenció del visitant en línia no detalla ni desenvolupa correctament totes les tasques que es recullen en els apartats A, C.1, C.3 i C4 del plec de prescripcions tècniques. És una proposta que desenvolupa poc les funcionalitats i la usabilitat dels sistemes de venda i de les aplicacions i eines de gestió. El procés de compra en línia no és intuïtiu, no es resol amb poques pantalles, la informació no està massa estructurada, el nombre de clics és alt i no és funcional ni fàcil d'usar. El procés de reserva escolar no és senzill i la informació que es facilita per email a l'escola relativa al pagament no és prou detallada i presenta algunes mancances. El procés de reserva i compra en línia per a operadors turístics tampoc és senzill, es resol amb moltes pantalles, l'estructura de la informació té mancances, el nombre de clics és alt i no resulta massa funcional ni fàcil d'usar. La configuració dels acords comercials no és senzilla ni usable. És una eina que no permet editar de manera senzilla i intuïtiva).	3
Nul·la o Deficient (La proposta de gestió per a la reserva i venda d'entrades i atenció del visitant en línia és del tot insuficient i poc coherent amb les tasques que es recullen en els apartats A, C.1, C.3 i C4 del plec de prescripcions tècniques. És una proposta que no desenvolupa les funcionalitats i la usabilitat dels sistemes de venda i de les aplicacions i eines de gestió. El procés de compra en línia és complex, es resol amb masses pantalles, la informació no està ben estructurada, el nombre de clics és excessivament alt i no és gens funcional ni fàcil d'usar. El procés de reserva escolar és complex i la informació que es facilita per email a l'escola relativa al pagament no és detallada i de qualitat baixa. El procés de reserva i compra en línia per a operadors turístics és complicat, es resol amb un nombre exagerat de pantalles, la informació no està ben estructurada, el nombre de clics és excessivament alt i no és ni funcional ni fàcil d'usar. La configuració dels acords comercials és particularment complexa. És una eina en absolut senzilla ni intuïtiva).	0

2.- Demostració pràctica: fins a 30 punts

En aquesta demostració pràctica es valoraran les principals funcionalitats i la usabilitat dels sistemes de venda, així com d'aplicacions o eines de gestió.

Es valorarà la gestió dels següents canals de venda:

- Venda en línia



- Venda per telèfon i/o correu electrònic
- Venda física a taquilles
- Venda a operadors turístics

També es valoraran les següents eines de gestió:

- Administració del sistema
- Sistema d'informes
- Control d'accés

Es fa necessari presentar una solució ja desenvolupada, el més similar possible a la que es vol comptar, que reculli el màxim de les característiques detallades al PPT, en una presentació a la seu de la Fundació Privada per valorar la solució que proposa el licitador.

En aquesta demostració pràctica, caldrà haver configurat els productes i ítems que es detallen a continuació:

Producte de venda general A

1. Definir el producte de venda general que es pugui vendre pels diferents canals de venda:

Visita lliure al Recinte Modernista

Horari: de 9:30 h a 17:30 h (cada 30 minuts), de dilluns a diumenge

Tarifes:

- Adult: 18 euros
- Jove de 12 a 24 anys: 12,60 euros matí
- Major de 65 anys: 12,60 euros matí
- Menor de 12 anys: gratuïta

Aforament: 350 places per sessió

Màxim nombre d'entrades per reserva: 9

2. Generar el calendari per tot un mes

Producte de venda general B

Definir una jornada d'accés gratuït, que només es pot reservar a través del web:

Jornada d'entrada gratuïta

Horari: de 9:30 h a 17:00 h (cada 30 minuts), de dilluns a diumenge

Única tarifa gratuïta

Aforament: 450 places per sessió

Màxim nombre d'entrades per reserva: 4

Producte de venda amb accés a dos espais

Definir una visita lliure al Recinte Modernista (Producte A) + exposició al pavelló de la Puríssima:

Horari: 11:00 h a 16:00 h de dilluns a diumenge (cada 60 minuts)



Tarifes (afegim 6 euros de l'exposició al producte general A):

- Adult: 24 euros
- Jove de 12 a 24 anys: 18,60 euros
- Major de 65 anys: 18,60 euros
- Menor de 12 anys: 11 euros

Aforament: 350 places per sessió

Màxim nombre d'entrades per reserva: 9

Producte escolar

1. Definir el producte de venda escolar perquè es pugui vendre pels diferents canals de venda:

Visita lliure escolar

Horaris: 9:30 a 17:00 h (cada 30 minuts)

15 places d'estudiants per 1 professor acompanyant

Tarifes:

- Estudiant: 7 euros
- Professors acompanyants: gratuïtat

Aforament: 120 places per cada sessió

2. Generar el calendari per tot un mes

Creació d'una agència turística

Creació d'una agència turística per poder operar amb els diferents canals de venda.

Comissió: 10% sobre el preu d'adult i producte general

Horaris: 10:00 h a 17:00 h (cada 30 minuts)

Aforament: 120 persones per sessió.

La valoració es farà tenint en compte els següents àmbits i proves, i d'acord amb el quadres de valoració que es detallen a continuació.

S'atorgarà la màxima puntuació a la millor execució d'aquesta demostració pràctica i proporcionalment a les següents conceptes i d'acord amb les taules que es detallen a continuació.

ÀMBIT VENDA EN LÍNIA

2.1.- Usabilitat en el procés de venda general: El licitador ha de preparar una procés de compra del producte general, seleccionant tots els paràmetres necessaris fins a la confirmació de la compra (data, franja horària, tarifa, introducció de dades del client i mitjà de pagament).

Es valorarà la senzillesa del procés de compra, el nombre de pantalles, l'estructura de la informació, el nombre de clics i altres aspectes de valor.



Sistema de puntuació	Punts
Bona (El procés de compra és senzill, es resol amb poques pantalles, la informació està ben estructurada, el nombre de clics és baix i és funcional, atractiu i fàcil d'usar)	2
Acceptable (El procés de compra no és massa senzill, no es resol amb poques pantalles, l'estructura de la informació té mancances, el nombre de clics no és baix i no resulta fàcil d'usar)	1
Nul·la (El procés de compra és complex, precisa de masses pantalles, la informació no està ben estructurada, el nombre de clics és excessivament alt i no és ni funcional ni fàcil d'usar)	0

2.2.- Edició en el procés de venda general: L'empresa licitadora haurà de tornar a fer el procés de compra i, abans de confirmar-lo, editar la cistella modificant tots els camps prèviament seleccionats (data, franja horària, tarifa, etc).

Es valorarà la usabilitat i nombre de clics, així com el temps de recàrrega de la informació.

Sistema de puntuació	Punts
Bona (La usabilitat és bona, el nombre de clics és baix i la recàrrega és ràpida)	1
Acceptable (La usabilitat és acceptable, el nombre de clics no correcte i el temps de recàrrega no és excessiu)	0,5
Nul·la (La usabilitat no és bona, el nombre de clics és massa alt i el temps de recàrrega és excessiu)	0

2.3.- Suport en el procés de venda general: El sistema ha de permetre la possibilitat de configurar un text específic dins del procés de compra, amb l'objectiu d'oferir informació útil i rellevant al comprador.

Es valorarà la facilitat de fer-ho, el nivell de personalització i el temps d'implementació.

Sistema de puntuació	Punts
Bona (La publicació d'un missatge informatiu en el procés d'accés és fàcil de fer, es pot personalitzar i es pot implementar de manera ràpida)	1
Acceptable (La publicació d'un missatge informatiu en el procés d'accés no és massa senzilla, no és fàcil de personalitzar i costa implementar-lo de manera ràpida)	0,5
Nul·la (La publicació d'un missatge informatiu en el procés d'accés és difícil de fer, no es pot personalitzar i cal una bona estona per implementar-lo)	0

2.4.- Accés a dos espais en el procés de venda general: El licitador ha de mostrar un procés de compra que permeti escollir horaris d'accés a dos espais diferents dins d'una mateixa cistella.

Es valorarà la facilitat i usabilitat del procés de compra, nombre de pantalles, l'estructura de la informació, el nombre de clics i altres aspectes de valor.

Sistema de puntuació	Punts
Bona (El procés de compra és fàcil, es resol amb poques pantalles, la informació està ben estructurada, el nombre de clics és baix i és funcional, atractiu i fàcil d'usar)	1
Acceptable (El procés de compra no és fàcil, no es resol amb poques pantalles, l'estructura de la informació té mancances, el nombre de clics no és baix i no resulta massa funcional ni fàcil d'usar)	0,5
Nul·la (El procés de compra és molt difícil, precisa de masses pantalles, la informació no està ben estructurada, el nombre de clics és excessivament alt i no és ni funcional ni fàcil d'usar)	0

2.5.- Procés de control entre tipus de tarifes: El sistema ha de poder configurar condicions o regles de relació entre tarifes, com per exemple establir la proporció d'1 professor per cada 15 estudiants en una compra.

Es valorarà la possibilitat de poder definir el control entre tipus de tarifes, el temps i la facilitat d'implementació i l'efectivitat del procés.

Sistema de puntuació	Punts
Bona (El control entre tipus de tarifes és senzill, el procés és efectiu i es pot implementar de manera fàcil i ràpida)	1
Acceptable (El control entre tipus de tarifes no és massa senzill, el procés no és massa efectiu i costa implementar-lo de manera ràpida)	0,5
Nul·la (El control entre tipus de tarifes és molt complex, el procés no és gens efectiu i cal una bona estona per implementar-lo)	0

2.6.- Gestió d'aforaments d'entrades: El licitador ha de detallar el procediment que permet gestionar els aforaments disponibles entre els diferents canals de venda.

Es valorarà la possibilitat de poder definir el control i la gestió d'aforaments d'entrades, el temps i la facilitat d'implementació i l'efectivitat del procés.

Sistema de puntuació	Punts
Bona (La gestió d'aforaments d'entrades és senzilla, el procés és efectiu i es pot implementar de manera fàcil i ràpida)	1
Acceptable (La gestió de d'aforaments d'entrades no és massa senzilla, el procés no és massa efectiu i costa implementar-lo de manera ràpida)	0,5
Nul·la (La gestió d'aforaments d'entrades és molt complexa, el procés no és gens efectiu i cal una bona estona per implementar-lo)	0

ÀMBIT VENDA PER TELÈFON I/O CORREU ELECTRÒNIC

2.7.- Creació de reserva escolar: L'empresa licitadora haurà de mostrar el funcionament del procés de reserva del producte escolar quan aquesta s'ha sol·licitat per telèfon o correu electrònic.

Es valorarà la usabilitat del procés de reserva, el detall i qualitat de la informació facilitada a l'escola per al pagament (email) i altres aspectes de valor.

Sistema de puntuació	Punts
Bona (El procés de reserva és senzill i la informació que es facilita per email a l'escola relativa al pagament és detallada i de qualitat alta)	2
Acceptable (El procés de reserva no és senzill i la informació que es facilita per email a l'escola relativa al pagament és detallada, tot i que presenta algunes mancances, i de qualitat mitja)	1
Nul·la (El procés de reserva és complex i la informació que es facilita per email a l'escola relativa al pagament no és detallada i de qualitat baixa)	0

2.8.- Atenció al client – reprogramació d'una reserva: El licitador ha d'explicar com es pot editar una reserva ja realitzada, modificant qualsevol dels seus paràmetres i la posterior notificació al client dels canvis efectuats.

Es valorarà la possibilitat de reprogramar, de validar que la reserva queda modificada i s'envien les comunicacions que corresponguin al client i altres aspectes de valor.

Sistema de puntuació	Punts
Bona (El procés de reprogramar una reserva i de validar que queda modificada és senzill, i les comunicacions que es proposen enviar al client són adequades)	1
Acceptable (El procés de reprogramar una reserva i de validar que queda modificada no és senzill, i les comunicacions que es proposen enviar al client no són del tot correctes)	0,5
Nul·la (El procés de reprogramar una reserva i de validar que modificada és complex, i les comunicacions que es proposen enviar al client no són adequades)	0

2.9.- Reserva associada a una agència: El licitador ha de poder crear una reserva vinculada a una agència ja registrada, a partir d'una petició telefònica.

Es valorarà la possibilitat de crear una reserva per a una agència, la usabilitat del procés i altres aspectes de valor.



Sistema de puntuació	Punts
Bona (El procés de crear una reserva per a una agència és senzill, és funcional i fàcil d'usar)	1
Acceptable (El procés de crear una reserva per a una agència no és senzill i no resulta massa funcional ni fàcil d'usar)	0,5
Nul·la (El procés de crear una reserva per a una agència és complex i no és ni funcional ni fàcil d'usar)	0

ÀMBIT VENDA FÍSICA A TAQUILLES

2.10.- Procés de vendes a taquilles: El licitador ha d'exemplificar la realització d'una venda general mitjançant el terminal de punt de venda (TPV).

Es valorarà la senzillesa del procés de compra, el nombre de pantalles, l'estructura de la informació, el nombre de clics i altres aspectes de valor.

Sistema de puntuació	Punts
Bona (El procés de compra a taquilles és senzill, es resol amb poques pantalles, la informació està ben estructurada, el nombre de clics és baix i és funcional, atractiu i fàcil d'usar)	2
Acceptable (El procés de compra a taquilles no és senzill, no es resol amb poques pantalles, l'estructura de la informació té mancances, el nombre de clics no és baix i no resulta massa funcional ni fàcil d'usar)	1
Nul·la (El procés de compra a taquilles és complex, precisa de masses pantalles, la informació no està ben estructurada, el nombre de clics és excessivament alt i no és ni funcional ni fàcil d'usar)	0

2.11.- Captura de dades: El licitador ha de mostrar com es recullen les dades del comprador en el procés de venda.

Es valorarà la possibilitat de capturar dades addicionals de manera personalitzada, la usabilitat en l'entrada de dades i altres aspectes de valor.

Sistema de puntuació	Punts
Bona (El procés de capturar dades addicionals de manera personalitzada és senzill, és funcional i fàcil d'usar)	1
Acceptable (El procés de capturar dades addicionals de manera personalitzada no és senzill i no resulta massa funcional ni fàcil d'usar)	0,5
Nul·la (El procés de capturar dades addicionals de manera personalitzada és complex i no és ni funcional ni fàcil d'usar)	0

2.12.- Aplicació de descompte amb acords de tercers: L'empresa licitadora haurà de mostrar com s'apliquen descomptes de tercers configurats des del back office, com ara el descompte del 10% associat al Carnet Jove.

Es valorarà la possibilitat d'aplicar aquest descompte amb acords de tercers, la rapidesa en la configuració de l'acord, la usabilitat en l'aplicació del descompte en el procés de venda i altres aspectes de valor.

Sistema de puntuació	Punts
Bona (El procés d'aplicar descompte amb acords de tercers és senzill, es pot configurar ràpidament, és funcional i fàcil d'usar)	1
Acceptable (El procés d'aplicar descompte amb acords de tercers no és senzill, la configuració és una mica lenta, i no resulta massa funcional ni fàcil d'usar)	0,5
Nul·la (El procés d'aplicar descompte amb acords de tercers és complex, la configuració és lenta, i no és ni funcional ni fàcil d'usar)	0

2.13.- Finalització d'una reserva escolar: El sistema ha de permetre que mitjançant el terminal de punt de venda es pugui editar i finalitzar una reserva escolar reservada per telèfon o correu electrònic.

Es valorarà la validació de la integració de la informació entre els diferents canals de venda, la possibilitat de realitzar l'operativa indicada i la usabilitat del procés.

Sistema de puntuació	Punts
Bona (La validació de la integració de la informació entre els diferents canals de venda és senzilla, és funcional i fàcil d'usar)	1
Acceptable (La validació de la integració de la informació entre els diferents canals de venda no és senzilla i no resulta massa funcional ni fàcil d'usar)	0,5
Nul·la (La validació de la integració de la informació entre els diferents canals de venda és complexa i no és ni funcional ni fàcil d'usar)	0

2.14.- Devolució d'una entrada: El licitador ha de mostrar que el TPV permet fer una devolució d'una entrada.

Es valorarà l'agilitat del procés de la devolució, la traçabilitat de l'operativa i el detall de l'operació.

Sistema de puntuació	Punts
Bona (El procés de devolució és àgil i la traçabilitat de l'operativa és òptima)	1
Acceptable (El procés de devolució no és massa àgil i la traçabilitat de l'operativa presenta algunes mancances)	0,5



Nul·la (El procés de devolució no és gens àgil i la traçabilitat de l'operativa presenta moltes mancances)	0
--	---

2.15.- Visió de nou producte a taquilles: El licitador haurà d'explicar com s'activa un nou producte al canal de venda de taquilles.

Es valorarà la configuració personalitzada per punt de venda, l'agilitat del procés i el temps d'implementació.

Sistema de puntuació	Punts
Bona (El procés de configuració personalitzada per punt de venda és senzill, és àgil i es pot implementar de manera fàcil i ràpida)	1
Acceptable (El procés de configuració personalitzada per punt de venda no és senzill, és poc àgil i costa implementar-lo de manera ràpida)	0,5
Nul·la (El procés de configuració personalitzada per punt de venda és complex, no és gens àgil i cal una bona estona per implementar-lo)	0

ÀMBIT VENDA A OPERADORS TURÍSTICS

2.16.- Usabilitat en el procés de compra general: El licitador haurà de mostrar que el sistema inclou un mòdul per a l'operativa d'agències i com es realitza un procés de compra des d'aquest entorn.

Es valorarà la senzillesa del procés de compra en línia per a operadors turístics, el nombre de pantalles, l'estructura de la informació, el nombre de clics i que es puguin afegir vàries reserves de manera àgil.

Sistema de puntuació	Punts
Bona (El procés de compra és senzill, es resol amb poques pantalles, la informació està ben estructurada, el nombre de clics és baix i és funcional, atractiu i fàcil d'usar)	2
Acceptable (El procés de compra no és senzill, no es resol amb poques pantalles, l'estructura de la informació té mancances, el nombre de clics no és baix i no resulta massa funcional ni fàcil d'usar)	1
Nul·la (El procés de compra és complex, precisa de masses pantalles, la informació no està ben estructurada, el nombre de clics és excessivament alt i no és ni funcional ni fàcil d'usar)	0

2.17.- Aplicació d'acords comercials: Es demanarà mostrar que el mòdul d'agències permet configurar bonificacions per a les agències registrades.

Es valorarà la possibilitat de l'operativa, la facilitat de la configuració de l'acord, l'assignació a l'agència, la usabilitat en el procés de reserva i altres aspectes de valor.

Sistema de puntuació	Punts
Bona (El procés de configuració de l'acord és senzill, és funcional, atractiu i fàcil d'usar)	1
Acceptable (El procés de configuració de l'acord no és senzill i no resulta massa funcional ni fàcil d'usar)	0,5
Nul·la (El procés de configuració de l'acord és complex i no és ni funcional ni fàcil d'usar)	0

2.18.- Procés de pagament de vàries reserves: Es requerirà que la plataforma permeti que una agència pugui pagar diverses reserves en un únic pagament.

Es valorarà la possibilitat de l'operativa, la facilitat del procés de pagament i altres aspectes de valor.

Sistema de puntuació	Punts
Bona (El procés de pagament de vàries reserves és senzill, és funcional, atractiu i fàcil d'usar)	1
Acceptable (El procés de pagament de vàries reserves no és senzill i no resulta massa funcional ni fàcil d'usar)	0,5
Nul·la (El procés de pagament de vàries reserves és complex i no és ni funcional ni fàcil d'usar)	0

ÀMBIT ADMINISTRACIÓ DEL SISTEMA

2.19.- Tancament d'una data de venda al canal web: El licitador haurà de mostrar que el sistema permet bloquejar o tancar la venda en un canal concret i per a una data determinada.

Es valorarà la possibilitat de l'operativa, la facilitat de la configuració, el temps d'implementació i altres aspectes de valor.

Sistema de puntuació	Punts
Bona (La configuració del tancament d'una data de venda al canal web és senzilla i es pot implementar de manera fàcil i ràpida)	1
Acceptable (La configuració del tancament d'una data de venda al canal web no és senzilla, és poc àgil i costa implementar-lo de manera ràpida)	0,5
Nul·la (La configuració del tancament d'una data de venda al canal web és complexa, no és gens àgil i cal una bona estona per implementar-lo)	0



2.20.- Moviment massiu d'entrades de franges horàries: El licitador haurà d'exemplificar que la plataforma inclou eines per moure entrades entre els diversos canals de venda.

Es valorarà la possibilitat de l'operativa, la facilitat de la configuració, el temps d'implementació i altres aspectes de valor.

Sistema de puntuació	Punts
Bona (La configuració d'un moviment massiu d'entrades de franges horàries és senzilla i es pot implementar de manera fàcil i ràpida)	1
Acceptable (La configuració d'un moviment massiu d'entrades de franges horàries no és senzilla, és poc àgil i costa implementar-lo de manera ràpida)	0,5
Nul·la (La configuració d'un moviment massiu d'entrades de franges horàries és complexa, no és gens àgil i cal una bona estona per implementar-lo)	0

2.21.- Generació de sessions: El licitador haurà de demostrar de quina manera es poden generar sessions de manera àgil i automàtica.

Es valorarà la possibilitat de l'operativa, la facilitat de la configuració, el temps d'implementació i altres aspectes de valor.

Sistema de puntuació	Punts
Bona (La generació de sessions és senzilla i l'operativa es pot implementar de manera fàcil i ràpida)	1
Acceptable (La generació de sessions no és senzilla, l'operativa és poc àgil i costa implementar-lo de manera ràpida)	0,5
Nul·la (La generació de sessions és complexa, l'operativa no és gens àgil i cal una bona estona per implementar-lo)	0

2.22.- Creació de promocions/descomptes: El licitador ha de mostrar com es poden generar nous descomptes al sistema de venda.

Es valorarà la possibilitat de l'operativa, la facilitat de la configuració, el temps d'implementació i altres aspectes de valor.

Sistema de puntuació	Punts
Bona (El procés de creació de promocions/descomptes és senzill i l'operativa es pot implementar de manera fàcil i ràpida)	1
Acceptable (El procés de creació de promocions/descomptes no és senzill, l'operativa és poc àgil i costa implementar-lo de manera ràpida)	0,5



Nul·la (El procés de creació de promocions/descomptes és complex, precisa de masses pantalles, l'operativa no és gens àgil i cal una bona estona per implementar-lo)	0
--	---

ÀMBIT SISTEMA D'INFORMES

2.23.- Consulta d'informes de vendes/exportació de dades: El licitador haurà d'explicar com el seu sistema permet l'explotació de dades per poder-les analitzar i exportar.

Es valorarà la facilitat d'accés als informes, la usabilitat del procés (filtres d'entrada i paginació de dades), la possibilitat d'exportació de dades a fitxers ofimàtics i altres aspectes de valor.

Sistema de puntuació	Punts
Bona (La consulta d'informes de vendes/exportació de dades és senzilla, les dades es poden exportar fàcilment a fitxers ofimàtics i l'operativa és funcional i fàcil d'usar)	1
Acceptable (La consulta d'informes de vendes/exportació de dades no és senzilla, les dades es poden exportar a fitxers ofimàtics, i l'operativa no resulta massa funcional)	0,5
Nul·la (La consulta d'informes de vendes/exportació de dades és complexa, les dades es no poden exportar a fitxers ofimàtics i l'operativa no és ni funcional ni fàcil d'usar)	0

2.24.- Informe amb dades en format gràfic: El licitador haurà de mostrar si el sistema ofereix informes amb visualitzacions gràfiques de les dades.

Es valorarà la facilitat d'accés a l'informe, la usabilitat del procés (filtres d'entrada i tipus de gràfiques), la possibilitat d'exportació de dades a fitxers ofimàtics i altres aspectes de valor.

Sistema de puntuació	Punts
Bona (L'edició d'informes amb dades en format gràfic és senzilla, les dades es poden exportar fàcilment a fitxers ofimàtics i l'operativa és funcional i fàcil d'usar)	1
Acceptable (L'edició d'informes amb dades en format gràfic no és senzilla, les dades es poden exportar a fitxers ofimàtics, i l'operativa no resulta massa funcional)	0,5
Nul·la (L'edició d'informes amb dades en format gràfic és complexa, les dades es no poden exportar a fitxers ofimàtics i l'operativa no és ni funcional ni fàcil d'usar)	0



ÀMBIT CONTROL D'ACCÉS

2.25.- Validació d'una entrada: El licitador haurà d'exemplificar que el seu sistema inclou un mecanisme de control d'accés capaç de validar totes les entrades generades pels diferents canals de venda.

Es valorarà la pantalla del resultat de validació, l'eficàcia i l'agilitat del procés de validació i altres aspectes de valor.

Sistema de puntuació	Punts
Bona (El procés de validació d'una entrada és senzill, és funcional, ràpid i fàcil d'usar)	1
Acceptable (El procés de validació d'una entrada no és senzill i no resulta massa funcional ni ràpid ni fàcil d'usar)	0,5
Nul·la (El procés de validació d'una entrada és complex i no és gens funcional ni ràpid ni fàcil d'usar)	0

2.26.- Validació d'una entrada amb promoció/descompte: El licitador haurà d'evidenciar que el sistema disposa de mecanismes que permeten detectar de manera clara quan una entrada està associada a un descompte.

Es valorarà la pantalla del resultat de validació, l'eficàcia i l'agilitat del procés de validació i altres aspectes de valor.

Sistema de puntuació	Punts
Bona (El procés de validació d'una entrada amb promoció/descompte és senzill, és funcional, ràpid i fàcil d'usar)	1
Acceptable (El procés de validació d'una entrada amb promoció/descompte no és senzill i no resulta massa funcional ni ràpid ni fàcil d'usar)	0,5
Nul·la (El procés de validació d'una entrada amb promoció/descompte és complex i no és gens funcional ni ràpid ni fàcil d'usar)	0

Es notificarà als licitadors admesos el dia i hora per dur a terme les presentacions. **L'assistència és obligatòria.** Tanmateix, la no presentació d'un exemple comportarà l'obtenció de 0 punts en aquest apartat, però en cap cas suposarà l'exclusió de l'oferta presentada.

Important: La manca de claredat o concordança entre l'exemple exposat i l'explicació metodològica que s'hagi realitzat en la Proposta de servei, comportarà una baixa puntuació en els apartats corresponents de l'oferta presentada.



CRITERIS DE VALORACIÓ OBJECTIVA

(fins a un màxim de 55 punts)

De conformitat amb l'article 146.2 de la LCSP, per a l'avaluació de les ofertes conforme a criteris quantificables mitjançant la mera aplicació de fórmules, s'utilitzaran les següents. L'elecció de les fórmules es justifica en què es valoren més favorablement les ofertes més avantatjoses de manera progressiva i en què les prestacions a desenvolupar estan prou detallades en el plec de prescripcions tècniques.

1. Oferta econòmica del servei per entrada venuda (fins a un màxim de 30 punts)

Amb l'objectiu d'aconseguir el millor equilibri en relació "qualitat/preu", es proposa una valoració econòmica segons el que es determina en la "Directriu 1/2020 d'aplicació de les fórmules de valoració i puntuació de les proposicions econòmica i tècnica", on el seu apartat setè, s'informa que es podrà aplicar en supòsits excepcionals un valor de ponderació fins a 4, sempre que es doni algun dels supòsits que es descriuen a l'apartat. Concretament, en el cas que ens ocupa, aplica el següent supòsit:

d) En els escenaris contractuals en els quals el coneixement del mercat existent per part de l'òrgan de contractació i la seva expertesa en l'àmbit concret, el facin coneixedor de situacions que condueixen a trencar l'equilibri de la relació qualitat/preu en les ofertes i desvirtuin l'objectiu estratègic de la contractació pública. En aquest sentit,

En relació amb l'anterior, des de la Fundació Privada es gestiona la venda d'entrades d'un conjunt monumental des de fa més de 10 anys i es té un fort coneixement del mercat pel que fa a les empreses que es dediquen a facilitar serveis per la venda i reserva d'entrades. Dins el sector, algunes empreses ofereixen els seus serveis a preus molt baixos, molt per sota dels preus habituals de mercat, buscant un posicionament en el sector i basant el seu negoci en la gestió de grans esdeveniments sense procurar oferir un gran nivell qualitatiu. L'aparició de softwares i altres mecanismes que permeten la gestió d'un gran volum d'entrades però que no s'adeqüen del tot a les necessitats operatives del servei i no disposen d'un bon servei de manteniment o resolució d'incidències, fa indispensable l'aplicació de valors de ponderació a fi de garantir que s'obtingui un servei de gran qualitat, capaç de gestionar un gran volum d'entrades però adaptat a les necessitats específiques de la Fundació i sense renunciar a un bon acompanyament i suport en cas d'incidències o necessitats sobrevingudes.

Atès el compliment de la referida condició, es determina que s'aplicarà sobre la fórmula econòmica un valor de ponderació $VP= 2,25$ on es manté l'efecte de major puntuació per baixa en l'oferta, però sense proporcionar un gran avantatge respecte a altres ofertes.

El "valor de ponderació" atorgat es troba justificat en el present cas atès que aquest contracte requereix que s'atorgui una valoració de la millor oferta econòmica, però sense que la configuració d'aquest criteri suposi una gran diferència amb la resta d'ofertes. Això suposa que aquesta entitat continua seleccionant l'oferta més avantatjosa a nivell econòmic, i al mateix temps que desincentiva la presentació d'ofertes econòmiques que no siguin viables en un



contracte, l'objecte del qual té per finalitat proveir a aquesta entitat d'un servei de compra i reserva d'entrades de gran valor afegit.

El fet d'aplicar el “valor de ponderació”, té com a resultat que les diverses puntuacions que corresponen a les ofertes econòmiques, s'apropen entre elles. Si bé, aquestes puntuacions mantenen entre elles la seva proporcionalitat constant, i per tant, no varia amb la proximitat de les ofertes a la millor oferta presentada. Aquest fet desincentiva l'estratègia que poden tenir alguns licitadors, de presentar ofertes amb baixes temeràries amb la finalitat d'obtenir molta més puntuació que la resta d'ofertes amb preus més ajustats als valors de mercat. La fórmula ha de garantir que per una banda, que qui faci la millor oferta obtindrà la màxima puntuació possible, per altra banda que a preus diferents puntuacions diferents, no pot ser que preus diferents, encara que sigui per poca diferència tinguin puntuacions idèntiques, i finalment que una empresa que vagi al tipus de licitació, ha de treure zero punts.

El que es pretén aconseguir, es la millor qualitat en la prestació del servei i, per aquest motiu, realitzar una baixa en l'oferta no proporciona gaires avantatges a nivell de puntuació final. Per obtenir les puntuacions econòmiques es procedirà a avaluar l'oferta de manera que la més econòmica (entenent per oferta més econòmica, la major baixa respecte del pressupost base de licitació —Import de licitació— que no incorri definitivament en baixa desproporcionada o temerària, se li assignarà el màxim dels punts de cada apartat). De conformitat amb l'article 146.2 de la LCSP, per a l'avaluació de les ofertes conforme a criteris quantificables mitjançant la mera aplicació de fórmules, s'utilitzarà la següent formula:

$$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - O_m}{IL} \right) \times \left(\frac{1}{VP} \right) \right] \times P$$

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

Punts (P)	30
Import de licitació (IL)	0,40.-€
Valor de Ponderació (VP)	2,30

La puntuació econòmica s'arrodonirà al quart decimal.

Per determinar aquelles ofertes que puguin ser presumptament anormal o desproporcionades es calcularà la O_m (Oferta mitja) com la suma de totes les ofertes dividit pel numero d'ofertes presentades i es calcularà la desviació de l'oferta de la següent forma:



$$di = -\frac{Oi - Om}{OT}$$

On:	
di :	Desviació de l'oferta analitzada
Oi:	Oferta analitzada
Om:	Oferta mitja
OT:	Valor de licitació

Si di es superior a 0,1 serà considerada anormal o desproporcionada

2. Oferta econòmica del servei d'implementació del programa/sistema de ticketing (fins a un màxim de 5 punts)

Per obtenir les puntuacions econòmiques es procedirà a avaluar l'oferta de manera que la més econòmica (entenent per oferta més econòmica, la major baixa respecte del pressupost base de licitació —Import de licitació— que no incorri definitivament en baixa desproporcionada o temerària, se li assignarà el màxim dels punts de cada apartat). De conformitat amb l'article 146.2 de la LCSP, per a l'avaluació de les ofertes conforme a criteris quantificables mitjançant la mera aplicació de fórmules, s'utilitzarà la següent formula:

$$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - Om}{IL} \right) \times \left(\frac{1}{VP} \right) \right] \times P$$

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

Punts (P)	5
Import de licitació (IL)	12.000,00.-€
Valor de Ponderació (VP)	1

La puntuació econòmica s'arrodonirà al quart decimal.

Per determinar aquelles ofertes que puguin ser presumptament anormal o desproporcionades es calcularà la Om (Oferta mitja) com la suma de totes les ofertes



dividit pel numero d'ofertes presentades i es calcularà la desviació de l'oferta de la següent forma:

$$di = -\frac{Oi - Om}{OT}$$

On:

di :

Oi:

Om:

OT:

Desviació de l'oferta analitzada

Oferta analitzada

Oferta mitja

Valor de licitació

Si di es superior a 0,1 serà considerada anormal o desproporcionada

3. Integració amb OTAs amb un volum mínim d'entrades gestionades (fins a un màxim de 10 punts)

Per atorgar la puntuació en aquest criteri, en primer lloc, es classificaran les OTAs integrades per API a cada empresa licitadora en els grups I, II i III, d'acord amb les valoracions següents:

- GRUP I: OTA amb un volum de més de 100.000 entrades gestionades durant 2024. Cada OTA en aquest grup té assignat un valor de 3.
- GRUP II: OTA amb un volum de més de 10.000 entrades gestionades durant 2024. Cada OTA en aquest grup té assignat un valor de 2 (excloses les OTAs de més de 100.000 entrades valorades en el grup anterior).
- GRUP III: OTA amb un volum de més de 3.000 entrades gestionades durant 2024. Cada OTA en aquest grup té assignat un valor d'1 (excloses les OTAs de més de 10.000 i 100.000 entrades valorades en els punts anteriors).

A partir d'aquestes classificacions i dels valors assignats a cada OTA, s'atorgaran les puntuacions següents:

Valoració de superior a 44: 10 punts.

Valoració entre 40 i 44: 9 punts.

Valoració entre 35 i 39: 8 punts.

Valoració entre 30 i 34: 7 punts.

Valoració entre 25 i 29: 6 punts.

Valoració entre 20 i 24: 5 punts.

Valoració entre 15 i 19: 4 punts.

Valoració entre 10 i 14: 3 punts.

Valoració entre 5 i 9: 2 punts.

Valoració entre 1 i 4: 1 punt.

Aquesta experiència s'haurà d'acreditar amb una declaració responsable, amb un document signat identificant al detall tota la informació requerida. Aquesta informació podrà ser verificada amb terceres parts (OTA's) i s'haurà de facilitar un contacte per facilitar aquesta verificació de la informació.



4. Idiomes de la interfície (fins a un màxim de 5 punts)

Es valorarà a raó de 1 punt per idioma la possibilitat de personalitzar la interfície en les següents opcions idiomàtiques, a més de les que resulten obligatòries, d'acord amb el PPT:

- Alemany
- Italià
- Xinès
- Japonès
- Coreà

Els idiomes escollits representen aquells més habituals entre els visitants del Recinte Modernista i disposar d'un sistema de venda d'entrades amb multi llenguatge aporta un gran valor al servei que es vol oferir.

5. Mitjans de pagament (fins a un màxim de 5 punts)

La solució proposada haurà de facilitar el pagament a través de mitjans de pagament extres als que s'exigeix en el PPT. S'atorgarà 1 punt per cada mitjà de pagament alternatiu que es proposi de les opcions que es detallen a continuació:

- WeChat Pay
- AliPay
- Apple Pay
- Google Pay
- Pagament a crèdit

Els mitjans de pagament indicats són habituals arreu del món i es pretén oferir una àmplia gama de sistemes que s'adaptin a tots es visitants del recinte, permetent prioritzar el mitjà de pagament més habitual en els seus països d'origen.

XII) Condicions especials d'execució:

S'estableixen per aquest contracte les següents condicions especials d'execució:

Consideracions de tipus econòmic i social:

- El pagament per part del contractista de les factures dels seus subcontractistes i/o proveïdors derivades de l'execució de les obres objecte del present Plec s'haurà de fer en el termini previst a la Llei 3/2004, de 29 de desembre, per la qual s'estableixen mesures de lluita contra la morositat de les operacions comercials. Així mateix, i d'acord amb el que s'estableix al contracte, l'empresa contractista ha de presentar la documentació que justifiqui el compliment efectiu dels terminis d'abonament a les empreses subcontractistes, quan sigui requerida pel responsable del contracte i, en tot cas, una vegada finalitzada l'obra.



- El compliment de la inexistència de relació econòmica i/o financera il·legal amb un país considerat paradís fiscal.
- L'empresa contractista haurà de mantenir, durant la vigència del contracte, les condicions laborals i socials de les persones treballadores ocupades en l'execució del contracte, fixades en el moment de presentar l'oferta, segons el conveni sectorial i territorial que sigui d'aplicació a l'adjudicatari. L'incompliment de les condicions podrà ser objecte de penalització com a falta molt greu o fins i tot ser causa de l'extinció del contracte, d'acord amb l'art. 211.f) de la LCSP.

Barcelona, 14 d'octubre de 2025.

Josep Tardà i Jorba
Director de Comunicació i Relacions Institucionals

"NOTA 1: Aquest document s'incorpora per duplicat a l'expedient de contractació, d'una banda s'incorpora el document signat per la persona competent i, d'altra banda en atenció al que es disposa a l'article 5.1.c del Reglament General de Protecció de Dades, el document anonimitzat per tal que amb la seva publicació no es vulneri el dret a la protecció de les dades de caràcter personal que hi pugui contenir".

NOTA 2: A tots els efectes, es considera que la data d'aquest document és la que figura al final del mateix.

NOTA 3: Amb la signatura del present document, el/s/la sotasignat/s declara/en que no existeix conflicte d'interès en la pròpia actuació professional. Així mateix, declara que coneix les seves obligacions, segons consta el Codi de Bon govern aprovat per la Fundació Privada de l'Hospital de la Santa Creu i Sant Pau.