

INFORME TÈCNIC JUSTIFICATIU

De conformitat amb els articles 28, 100, 101 i 116.4 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (en endavant, LCSP), el present informe tècnic s'emet als efectes de justificar els següents aspectes relatius al present expedient de contractació:

- Objecte del contracte i necessitats a satisfer.
- Justificació de la no divisió en lots del contracte en el cas que no es contemplin lots.
- Criteris de solvència tècnica o professional i econòmica o financera, criteris d'adjudicació i condicions especials d'execució del contracte que es tindran en consideració en el procediment de contractació del contracte de referència.
- Insuficiència de mitjans propis de l'entitat per a realitzar la prestació objecte del contracte en cas de contractes de serveis.
- Pressupost de licitació, valor estimat i durada del contracte.

I.- OBJECTE DEL CONTRACTE I NECESSITATS A SATISFER

Servei Subministrament-lloguer Subministrament-compra Mixt Obra Concessió de servei

OBJECTE DEL CONTRACTE:

L'objecte d'aquesta licitació és la contractació del sistema de venda d'abonaments, localitats, visites i altres elements associats als esdeveniments i actes que tenen lloc a la Fundació del Gran Teatre del Liceu (FGTL), ja sigui com a organitzador o com a col·laborador.

CODI CPV:

48110000-2 Paquetes de software de punts de venda

72263000-6 Servicios de implementación de software

NECESSITATS A SATISFER: Les necessitats a satisfer mitjançant el present contracte consisteixen en disposar d'un sistema de software per la venda d'entrades de l'activitat del Teatre.

Ha de permetre la venda de localitats de tots els espectacles, actes, conferències i qualsevol altra programació susceptible de vendre's amb entrada i per tots els canals: online/web i taquilles, la realització de totes les gestions associades als abonaments, abonats i clients des del BackOffice, Taquilles i Telèfon i disposar de totes les dades detallades de vendes, operacions i moviments d'entrades.

Específicament, s'inclouen dins l'objecte les següents necessitats:

Abast el contracte:

- Ha de cobrir totes les funcionalitats associades i definides per la FGTL en el Plec de Prescripcions Tècniques amb l'objectiu d'incrementar la venda, l'ingrés o tiquet mitjà del client.
- Altres funcionalitats tals com: gestió *backoffice*, facturació, connexió amb altres sistemes annexos (CRM, BI, IA, centraleta, etc...), i/o associades a les vendes (per exemple: control d'accés a sala)
- *Onboarding* i formació de l'eina a tot el personal dedicat a aquestes tasques.
- Els desenvolupaments de l'eina que siguin necessaris a requeriment del FGTL durant tota la durada del contracte.
- El manteniment de l'eina durant tota la durada del contracte.

- L'allotjament (obligatòriament *Cloud* en més d'una ubicació) i les línies de comunicacions dels servidors necessaris per proveir el servei, com a mínim FTTL (fibra òptica), incloent també la seva posada en marxa, configuració, manteniment, actualitzacions funcionals i de seguretat, amb especial atenció a les intrusions via internet no desitjades) així com les còpies de seguretat i *disaster recovery* i els sistemes de restauració. Els servidors i les comunicacions han d'absorbir folgadamente les fluctuacions en les puntes d'activitat.

II.- DURADA INICIAL DEL CONTRACTE Durada aproximada d'un any i 11 mesos que comprendrà les temporades 26-27 a partir de la formalització del contracte prevista pel mes d'octubre o la data més propera que sigui possible, fins el 31 d'agost de 2028.

El contracte iniciarà la seva vigència a partir de la signatura del contracte prevista per l'octubre de 2026 o la data més propera possible i finalitzarà el 31 d'agost de 2028.

D'acord amb la planificació fixada al plec tècnic la durada inicial del contracte tindrà dues fases diferenciades:

- Configuració, posada en marxa i formació (*Onboarding*) fins a assolir el 100% del servei licitat: Des de la data de signatura del contracte prevista pel mes d'octubre o la data més propera que sigui possible fins el 31 d'agost del 2027
- Servei de venda d'entrades a ple rendiment: un any (12 mesos) des de l'1 de setembre del 2027 fins el 31 d'agost de 2028

PRÒRROGUES: Si, es contempen tres possibles pròrrogues d'una durada d'un any cadascuna de setembre a agost (o be d'octubre a setembre si fos el cas):

Pròrroga 1: d l'1 de setembre de 2028 a 31 d'agost de 2029

Pròrroga 2: 1 de setembre de 2029 fins 31 d'agost de 2030

Pròrroga 3: 1 de setembre de 2030 fins 31 d'agost de 2031

III.- VALOR ESTIMAT I PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ

VALOR ESTIMAT (IVA exclòs): **360.720.-€**

Import total, sense incloure IVA, pagador segons les estimacions realitzades. Inclou el pressupost base de licitació i qualsevol forma d'opció eventual, les possibles prorrogues del contracte, i en cas que s'hagin previst, possibles modificacions d'acord amb l'article 204 LCSP . El mètode aplicat per calcular el valor estimat del contracte s'ajusta a allò previst a l'article 101 de la LCSP.

PRESSUPOST DE LICITACIÓ (PBL) per la durada inicial del contracte: 102.600 ABANS D'IVA

- a) PARTIDA ALÇADA PER LA CONFIGURACIÓ, FORMACIÓ I POSADA EN MARXA DEL SERVEI FINS ASSOLIR EL 100% DE FUNCIONAMENT. Import màxim de 30.600.-€ abans d'IVA.**

Aquesta partida es contempla per donar resposta a necessitats de configuració, formació i posada en marxa principalment en el cas que l'empresa adjudicatària, diferent de l'actual contractista, hagi de dur a terme aquestes tasques. Aquesta partida no serà necessària en el cas de que l'adjudicatari o el sistema sigui el mateix que l'actual ja en funcionament o altres eventuais situacions en que no resulti necessària aquestes tasques.

Per tant, aquesta partida es configura com un import màxim i està subordinada a les necessitats reals que s'esdevinguin durant l'execució del contracte.

El seu import ha estat calculat de forma estimativa a partir de la previsió de serveis a realitzar en el cas de resultar adjudicatària una empresa que necessiti dur a terme les tasques d'aquesta partida, no obstant la Fundació no esta obligada a contractar un determinat número de serveis a consumir la totalitat de l'import màxim previst sinó únicament els serveis necessaris sense que per aquest motiu l'adjudicatari tingui dret a percebre indemnització o compensació.

El seu import global i màxim (30.600.-€ abans d'IVA9 s'ha fixat determinant que els serveis objecte d'aquesta partida representen el 42,5% del preu del servei a ple rendiment.

En el cas que aquesta partida s'hagi d'utilitzar el preu final serà el resultant d'aplicar els percentatges següents, lligats a l'evolució de la parametrització i posta en marxa, respecte l'import de l'oferta de l'adjudicatari:

Fase inicial: 25% (durada estimada 2/3 mesos)

Fase intermitja: 40% (durada estimada 4/5 mesos)

Fase final: 70% (durada estimada 2/3 mesos)

Per tant, l'import màxim d'aquesta partida serà l'equivalent a l'aplicació del 42,5% a l'oferta que realitzi l'adjudicatari respecte l'import del servei a ple rendiment, és a dir respecte 72.000.-€ abans d'IVA i el preu final és un import variable que vindrà determinat per l'aplicació dels percentatges indicats a l'import màxim lligats a les necessitats de la FGTL i l'evolució de la parametrització i posta en marxa, en funció dels serveis efectivament realitzats sense que es pugui superar l'import màxim en cap cas.

b) SERVEI DE SUBMINISTRAMENT DEL HARDWARE, INICI DEL SERVEI A PLE RENDIMENT (100% DE FUNCIONAMENT) per 12 MESOS: 72.000.-€ ABANS D'IVA.

PRORROGUES : es contemplen tres possibles pròrrogues.

Al tractar-se de la posta en marxa d'una nova eina de software s'ha considerat que, transcorreguts els primers 24 mesos de rodatge de l'eina (*onboarding* + primers 12 mesos de funcionament al 100%), durant les pròrrogues podria resultar necessari algun desenvolupament. Per aquest motiu en cada període anual següent (en les pròrrogues) s'ha contemplat una partida alçada de 7.200.-€ per atendre aquest evolutius que es configuren com un import màxim a raó d'un preu /hora màxim de 60.-€/hora.

Els licitadors hauran de presentar oferta pel preu unitari per tal que quedi fixat inicialment i sigui d'aplicació, si escau, durant el període de les pròrrogues en cas que s'aprovin

Pròrroga 1 :72.000 + 7.200: **79.200 abans d'IVA**

- 1 any de servei: 72.000€
- Partida alçada per Possibles desenvolupaments: 7.200 a raó de 60/hora màxim. Puntuals sense continuïtat. Aquesta partida alçada es contempla únicament a partir del 3r any (1a pròrroga) i per les successives pròrrogues en cas que s'activin quan el rodatge del sistema ja hagi superat la primera etapa i puguin, eventualment, resultar necessaris desenvolupaments.

Pròrroga 2:72.000 + 7.200: **79.200 abans d'IVA**

- 1 any de servei: 72.000€
- Partida alçada per Possibles desenvolupaments: 7.200 a raó de 60/hora màxim. Puntuals sense continuïtat.

Pròrroga 3 :72.000 + 7.200: **79.200 abans d'IVA**

- 1 any de servei: 72.000€
- Partida alçada per Possibles desenvolupaments: 7.200 a raó de 60/hora màxim. Puntuals sense continuïtat.

MODIFICACIONS PREVISTES: 20% del PBL.....**20.520 abans d'IVA**

Per atendre necessitats de parametrització superiors al les previstes inicialment o be per la necessitat de dur a terme adaptacions o evolutius superiors a les previsions contemplades als plecs.

L'import màxim de les modificacions quedarà fixat en el 20% del preu del contracte resultat de l'oferta de l'adjudicatari

TOTAL VALOR ESTIMAT:360.720.-€ abans d'IVA

PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ (PBL) abans d'IVA i IVA inclòs:

CONCEPTE	IMPORT ABANS D'IVA	IMPORT DE L'IVA	TOTAL IVA INCLÒS
Configuració, formació i posada en marxa fins arribar el 100% (fins 31 d'agost de 2027)	30.600	6.426	37.026
Servei venda entrades a ple rendiment (12 mesos)	72.000	15.120	87.120
PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ	102.600	21.546	124.146

- **a) Configuració, posada en marxa i formació:** import màxim 30.600 euros abans d'IVA. Aquesta fase inicial del contracte destinada a la parametrització del sistema, la seva posada en marxa progressiva i per fases fins a arribar al 100% de funcionament i la formació dels usuaris que en qualsevol cas haurà de finalitzar abans del 31 d'agost de 2027.
- **b) Subministrament en règim de lloguer del sistema de servei de venda d'entrades.** Import màxim de 72.000 euros a raó d'un màxim de **6.000euros/abans d'IVA al mes.**

Aquesta partida b) es configura com un **import fix a tant alçat**. Els pagaments seran mensuals a raó de l'import fix resultant de l'oferta de l'adjudicatari que no podrà superar en cap cas els 6.000 € /mes abans d'iva. Aquesta fase del servei iniciarà l'1 de setembre de 2027.

Determinació del preu del contracte:

- FIX A TANT ALÇAT (preu formulat per la totalitat de prestacions. Nombre d'unitats a executar predeterminat)
- FIX A RAÓ DE PREUS UNITARIS (preu formulat referint-se als diferents components. Nombre d'unitats a executar predeterminat).
- VARIABLE A RAÓ DE PREUS UNITARIS. El preu és un import màxim. No és possible establir anticipadament el nombre exacte d'unitats que seran necessàries.
- MIXT . import variable en funció de les necessitats (a) i import fix a tant alçat per la partida b) En el cas de pròrrogues hi haurà una partida alçada per possibles desenvolupaments de l'eina.

El pressupost base de licitació és el límit màxim de despesa que virtut del contracte pot comprometre l'òrgan de contractació, inclòs l'Impost del Valor Afegit. Atinent a que el pressupost de licitació ha de ser adequat als preus de mercat, havent de tenir en consideració els costos directes i indirectes i altres eventuals despeses per a la seva determinació¹, es fixa el següent pressupost de licitació:

¹ En els contractes on els costos dels salaris de les persones emprades per a la seva execució formin part del preu total del contracte, el pressupost bàsic de licitació indicarà de forma desglossada i amb desagregació de gènere i categoria professional els costos salarials estimats a partir del conveni laboral de referència.

COSTOS DIRECTES I INDIRECTES DEL PRESSUPOST DE LICITACIÓ:

Costos directes		
Tarifes i comissions		83.106 €
Mà d'obra		
Costos indirectes		
Despeses generals	13.338,00 €	13.338 €
Benefici industrial	6.156,00 €	6.156 €
Total pressupost de licitació (abans d'IVA):		102.600 €

L'estimació dels costos de mà d'obra respecten el conveni col·lectiu d'empreses de consultoria i estudis de mercat i de l'opinió pública (99001355011983) com consultoria tecnològica, de tecnologies de la informació, d'organització d'empreses, entre d'altres. Aquesta indicació no perjudica el conveni laboral que sigui d'aplicació.

IV.- JUSTIFICACIÓ DE LA NO DIVISIÓ EN LOTS DE L'OBJECTE DEL CONTRACTE

La divisió de l'objecte del contracte en lots es troba regulada a l'article 99.3 de la LCSP, en el que es disposa el següent:

“3. Sempre que la naturalesa o l'objecte del contracte ho permetin, s'ha de preveure la realització independent de cadascuna de les seves parts mitjançant la seva divisió en lots, i es poden reservar lots de conformitat amb el que disposa la disposició addicional quarta.

No obstant això, l'òrgan de contractació pot no dividir en lots l'objecte del contracte quan hi hagi motius vàlids, que s'han de justificar degudament en l'expedient, excepte en els casos de contractes de concessió d'obres.

En tot cas es consideren motius vàlids, a efectes de justificar la no divisió en lots l'objecte del contracte, els següents:

- a) La divisió en lots de l'objecte del contracte comportaria risc de restringir injustificadament la competència. Els efectes d'aplicar aquest criteri l'Òrgan de Contractació haurà de sol·licitar informe previ a l'autoritat de defensa de la competència corresponent per tal que es pronunciï sobre l'apreciació d'aquesta circumstància.
- b) El fet que la realització independent de les diverses prestacions compreses a l'objecte del contracte dificultaria la correcta execució del mateix des d'un punt de vista tècnic o bé que el risc per la correcta execució del contracte procedeixi de la naturalesa de l'objecte del mateix, al implicar la necessitat de coordinar l'execució de les diferents prestacions, qüestió que podria veure's impossibilitada per la seva divisió en lots i execució per una pluralitat de contractistes diferents. Ambdós extrems han de ser, si escau, justificats degudament a l'expedient.”

En aquest contracte concorren els elements necessaris per justificar que el mateix no es divideixi en lots d'acord amb el previst a l'apartat b) de l'article 99.3 LCSP, en particular: per la naturalesa del subministrament objecte de contracte – implementació d'un software, la seva parametrització, posta en servei i llicenciament – no és divisible i ha de ser prestat per un únic proveïdor.

Per tot l'indicat, s'informa que, a criteri d'aquesta direcció, no procedeix la divisió en lots de l'objecte del contracte.

V.- CRITERIS DE SOLVÈNCIA: Atenent a l'objecte del contracte i que el seu valor estimat (abans IVA), es proposen els següents criteris de solvència:

- **Solvència econòmica i financera: volum global de negocis:** el licitador haurà d'acreditar que l'any de major execució dels darrers tres (3) anys, ha assolit un valor anual de negocis de com a mínim 108.216.-€
- **Solvència tècnica o professional. Treballs realitzats:** Els licitadors hauran de presentar una relació dels principals serveis d'igual o similar naturalesa als que són objecte del present contracte, executats durant els últims tres (3) anys quin import acumulat en l'any de major execució sigui igual o superior a 50.500,8.-€. En aquesta relació haurà d'incloure com a mínim dos projectes realitzats equivalents als que son objecte del present contracte entenen-se com equivalent la implantació d'un sistema de venda d'entrades d'un volum mínim de 200.000 entrades gestionades.

La solvència tècnica i professional, econòmica i financera proposada s'ha determinat d'acord amb allò previst a l'article 11 del Reglament General de la Llei de Contractes de les Administracions Públiques, aprovat pel Reial Decret 1098/2001, de 12 d'octubre, i es consideren adequats i proporcionals a l'objecte del present procediment.

CERTIFICATS ACREDITATIUS DEL COMPLIMENT DE LES NORMES DE GARANTIA DE LA QUALITAT I/O DE GESTIÓ MEDIAMBIENTAL: ISO de seguretat (ISO/IEC 27001) o ENS O EQUIVALENT

ADSCRIPCIÓ DE MITJANS PERSONALS: SI

Equip de treball mínim requerit

L'empresa adjudicatària haurà de disposar, com a mínim, de l'equip tècnic següent per garantir la correcta prestació del servei de gestió del sistema de *ticketing*, que inclou la seva configuració, manteniment, suport i millora contínua.

L'equip haurà de tenir experiència en processos de migració o millora de sistemes preexistents.

a) Cap de projecte

Funcions: segons plec tècnic.

Requisits mínims:

- Titulació universitària en enginyeria informàtica, telecomunicacions o similar.
- Experiència mínima de 5 anys en gestió de serveis TIC externalitzats.

Es valorarà com a criteri objectiu la certificació PMP o Scrum Master.

b) Analista funcional especialista en plataforma de ticketing

Funcions: segons plec tècnic

Requisits mínims:

- Experiència mínima de 3 anys en l'anàlisi i configuració de sistemes de *ticketing*.
- Coneixement d'eines de gestió de serveis (ITSM).
- Experiència demostrable en la plataforma proposada
- Coneixements en integracions via API, SSO i configuració de permisos.

c) Tècnic/a de suport operatiu

Funcions: segons plec tècnic

Requisits mínims:

- Experiència de 2 anys amb eines de *help desk* i suport de nivell 1 o 2.
- Capacitat per formar personal intern en l'ús de la plataforma (acreditació amb experiència en formació).

d) Especialista en seguretat de la informació

Funcions:

Requisits mínims:

- Formació o certificació en protecció de dades o seguretat de la informació.
- Experiència mínim 2 anys en entorns SaaS o *cloud computing*.

VI.-CRITERIS D'ADJUDICACIÓ:

De conformitat amb l'article 145.1 de la LCSP i atenent a l'objecte del contracte de referència, es proposen els següents criteris d'adjudicació en base a la millor relació qualitat-preu, amb la finalitat d'obtenir una prestació de gran qualitat que respongui el millor possible a les necessitats que es pretenen contractar.

RESUM CRITERIS ADJUDICACIÓ	PUNTUACIÓ	%
Criteris avaluables objectivament	55	55
Oferta econòmica: quota mensual del servei a ple rendiment (import màxim 6000.-€ abans d'IVA)	35	35
Oferta econòmica. Preu hora (desenvolupaments addicionals no inclosos a la bossa d'hores) 60€/hora	8	8
Altres criteris d'avaluació objectiva:		
Nombre de projectes implantats similars	10	10
Certificació Cap de projecte PMP SCRUM MASTER	2	2
Criteris avaluables mitjançant judici de valor	45	45
Memoria tècnica d'acreditació funcional	15	15
Plans de present i futur amb la Intel·ligència artificial	5	5
Demostració pràctica	25	25
TOTAL PUNTUACIÓ	100	100%

OFERTA AVALUABLE OBJECTIVAMENT- SOBRE NÚM. 3: De 0 a 55 punts
a) OFERTA ECONÒMICA:

- **Oferta econòmica:**
 - o **Quota mensual** a partir de la posta en marxa: oferta respecte l'import màxim de 6.000 euros abans d'iva. Fins a **35 PUNTS**
 - o **Preu hora** per la partida alçada de desenvolupaments addicionals durant pròrrogues i/o possibles modificacions de contracte. màxim 60€/hora. Fins a **8 PUNTS**

b) OFERTA D'ALTRES CRITERIS AVALUABLES OBJECTIVAMENT QUE NO SON PREU

1. **Major experiència en projectes similars implantats.** Nombre de projectes de ticketing implantats en empreses de dimensió similar al de la FGTL entenent-se per dimensió similar la implantació

d'un sistema de venda d'entrades d'un volum mínim de 200.000 entrades gestionades. Fins a 10 punts amb el següent escalat:

- Mes de dos projectes implantats, fins a quatre: 5 punts
- Més de 4 projectes implantats: 10 punts.

Els projectes addicionals al mínim de dos demanats per solvència poden haver-se implantat en els darrers 5 anys.

Els licitadors hauran d'acompanyar l'oferta amb el certificat de bona execució del client. La manca d'acreditació dels projectes comportarà l'assignació de zero (0) punts.

2. **Certificacions dels equips. 2 punts (si/no):** Certificació del Cap de Projecte: certificació PMP o Scrum Master

OFERTA AVALUABLE SUBJECTIVAMENT. SOBRE NÚM. 2

CRITERIS VINCULATS A L'OBJECTE DEL CONTRACTE AVALUABLES MITJANÇANT JUDICI DE VALOR: De 0 a 45 PUNTS

1. MEMORIA TÈCNICA (D'ACREDITACIÓ FUNCIONAL. fins a 15 PUNTS

La memòria versarà sobre els aspectes que s'indiquen tot seguit i haurà d'estar estructurada conforme als apartats indicats a continuació, amb identificació clara i diferenciada de cada bloc.

No serà objecte de valoració la informació presentada fora de l'estructura requerida ni aquella que tingui caràcter merament comercial o genèric sense acreditació funcional concreta.

La demostració visual, operativa i funcional en viu del sistema es realitzarà exclusivament mitjançant la sessió pràctica de verificació funcional prevista en aquest Plec amb els licitadors que superin la puntuació mínima establerta per la memòria escrita. En aquesta memòria no s'han de presentar vídeos demostratius. En cas contrari no seran tinguts en compte.

La memòria escrita ha d'explicar de forma concreta els apartats següents, de conformitat amb els requeriments dels PPT.

1. Declaració de compliment funcional i breu descripció introductoria del servei.
2. Arquitectura tècnica
 - Model d'allotjament.
 - Escalabilitat.
 - Redundància/Seguretat/Backup i disaster recovery.
 - Monitorització i disponibilitat.
3. Integracions i interoperabilitat
 - CRM.
 - BI.
 - ERP.
 - Control d'accessos.
 - APIs.
 - Sistemes externs de distribució.
4. Gestió operativa i backoffice

- Gestió de taquilles.
- Gestió de permisos.
- Operativa d'incidències.
- Canvis i devolucions.
- Gestió multicanal.
- Gestió de promotors externs.

5. Riscos

- Anàlisi de riscos.
- Mesures de contingència.

6. Exemples documentals d'explotació

- Informes.
- Dashboards.
- Segmentacions.
- Models d'exportació.
- Exemples CRM i BI.

La memòria es presentarà en un màxim 12 fulls A4 amb lletra Arial 10. No es valorarà el contingut que superi el límit establert.

Es valorarà el contingut de la proposta tècnica en relació als requeriments i necessitats plantejades als plecs de prescripcions tècniques. Es valorarà la descripció detallada de la solució proposada que permeti acreditar el compliment dels requeriments i els aspectes d'usabilitat, funcionalitat i versatilitat. Es valorarà l'adequació i coherència del bloc 1, la funcionalitat del bloc 2 i 3, la usabilitat i funcionalitat dels blocs 4, 5 i 6. Per cada bloc es valoraran els aspectes corresponents de forma conjunta.

PUNTUACIÓ DE LA MEMÒRIA. D'acord amb els següents subcriteris:

- | | |
|--|----------------|
| 1. Declaració de compliment funcional i i breu descripció introductoria del servei. | Fins a 2 punts |
| 2. Arquitectura tècnica i infraestructura..... | Fins a 2 punts |
| 3. Integracions i interoperabilitat. | Fins a 3 punts |
| 4. Gestió operativa i backoffice..... | Fins a 3 punts |
| 5. Riscos. | Fins a 2 punts |
| 6. Informes, CRM i BI. | Fins a 3 punts |

Les propostes es valoraran per comparació. No es valorarà la informació que no sigui necessària o que no aportï valor a la prestació.

Es requereixen un mínim de 10 punts per poder passar a la fase de demostració pràctica.

Es contactarà amb posterioritat de l'entrega de la Memòria tècnica funcional amb les empreses licitadores que arribin a la puntuació mínima per proposar dia i hora per la demostració pràctica i tots aquells detalls que calgui tenir en compte (dia, hora, temps, guia, etc...)

2. PRESENCIA DE LA INTEL·LIGÈNCIA ARTIFICIAL (5 punts)

Els licitadors han de presentar la seva proposta sobre com incorporen la intel·ligència artificial (IA/AI) al sistema.

L'eina de ticketing haurà d'incorporar la IA en totes aquelles ajudes al coneixement sobre la base de dades que ja disposa FGTL o pot disposar en un futur proper.

Principalment en les àrees de pricing (per ocupació o d'altres criteris), i a tots els informes d'explotació que l'eina tingui, tant els existents, com (encara més) els generables per FGTL. És dedicatà especial atenció a les ajudes al client, per qualsevol procés que l'involucri, i al seguiment dels mateixos, per part de FGTL, sobre dades personals (dins els límits que el RGPD permeti). **5 punts**

La puntuació s'atorgarà d'acord amb els següents subcriteris relacionats amb les aplicacions que incorporen IA:

- Generació d'informes, gràfics. Quadres de comandament intel·ligents. **1 punts**
- Gestió de preus. Gestió automatitzada de preus (preus dinàmics a l'alça o a la baixa per altres criteris, més enllà de l'ocupació per zones). **2 punts**
- Predicció de la demanda, suggeriment d'esdeveniments, localitats, venda creuada, extres, etc, segons l'historial de compres del client. Suggeriment de paquets. Segons disponibilitat i perfil d'usuari. Suggeriment de dates en funció dels dies de la setmana, hores i històric de preus del client. **1 punts**
- Aplicació en l'atenció al client: explicar diferències entre localitats, recomanar dates segons, disponibilitat, guiar durant el procés de compra. Chatbot. **1 punts**

Es valorarà la proposta atenent al compliment i adaptació de la proposta envers les necessitats expressades al plec tècnic.

Les propostes es valoraran per comparació. No es valorarà la informació que no sigui necessària o que no aportï valor a la prestació.

2. DEMOSTRACIÓ PRÀCTICA. 25 PUNTS

Els licitadors que assoleixin la puntuació mínima establerta en els dos apartats anteriors (10 punts a la memòria i 2 punts a l'apartat de presència d'IA) realitzaran una demostració en temps real del sistema que oferten.

La demostració pràctica té com a finalitat comprovar i valorar que efectivament els sistemes oferts compleixen les funcionalitats definides en el PPT amb l'objectiu d'incrementar venda, ingrés o ticket mitjà, així com l'experiència de l'usuari: la usabilitat per part del client i la simplicitat a l'hora de fer les gestions.

Les demostracions pràctiques es realitzaran de forma separada amb cadascuna de les empreses licitadores **que hagin presentat la memòria tècnica descrita en l'apartat anterior i hagin superat una puntuació mínima indicada de 12 punts.**

Les demostracions tindran una durada màxima de 3 hores i a les empreses seleccionades se les comunicarà les característiques i procediment a seguir per la realització de la demostració, facilitant-los la documentació que correspongui.

Les empreses seran convocades individualment amb indicació de dia i hora per realitzar la demostració que es realitzarà en remot mitjançant la plataforma teams.

Es preveu l'enregistrament de les sessions de demostració prèvia autorització dels assistents.

S'ha establert una primera fase del procediment d'adjudicació corresponent a l'aplicació dels "Criteris vinculats a l'objecte del contracte que depenen d'un judici de valor. **La puntuació mínima en aquesta fase per poder accedir a la segona fase (valoració de la proposta criteris objectius) és de 27 punts, distribuïts successivament amb un mínim 12 punts a la memòria escrita (10 punts a la memòria tècnica i 2 a l'apartat de presència d'intel·ligència artificial) necessaris per poder realitzar la demostració pràctica i de 15 a la demostració pràctica per poder accedir a la segona fase d'obertura de les ofertes avaluable objectivament.**

Criteris de desempat: En casos d'empat en les puntuacions obtingudes per les ofertes de les empreses licitadores, tindrà preferència en l'adjudicació del contracte la proposició que compleixi els criteris següents per l'ordre indicat a continuació:

- 1.- Major percentatge de treballadors amb discapacitat o en situació d'exclusió social a la plantilla prioritzant, en cas d'igualtat, el major nombre de treballadors fixes amb discapacitat a la plantilla o el major nombre de persones treballadores en inclusió a la plantilla.
- 2.- Menor percentatge de contractes temporals a la plantilla de cada una de les empreses.
- 3.- Major percentatge de dones ocupades a la plantilla de cadascuna de les empreses.
- 4.- En últim terme es decidirà el desempat mitjançant l'atzar entre les ofertes empatades en la forma que acordi la Mesa de Contractació que durà a terme en acte públic prèvia la preceptiva convocatòria.

VII.- JUSTIFICACIÓ DE FÓRMULES:

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'oferta econòmica serà valorada amb la fórmula que s'indica a continuació d'acord amb la Directriu 1/2020 de la Direcció General de Contractació de la Generalitat de Catalunya

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

On:

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

Essent el $VP=1$ i IL : Import de Licitació, és a dir import o preu unitari sobre el qual es presenta oferta

Criteris per l'apreciació d'ofertes desproporcionades o anormals:

La determinació de les ofertes que presentin uns valors anormals o temeraris s'ha de dur a terme en funció dels límits i els paràmetres objectius establerts a continuació:

A. Si concorre **una empresa** licitadora, es considera que l'oferta és anormal si compleix els dos criteris següents:

- 1. Que l'oferta econòmica sigui un 25% més baixa que el pressupost de licitació.
- 2. Que la puntuació que li correspongui en la resta de criteris d'adjudicació diferents del preu sigui superior al 80% de la puntuació total.

B. Si concorren **dues empreses** licitadores, es considera oferta anormal la que compleixi el criteri següent:

- 1. Que la puntuació total que li correspongui en la suma de punts de tots els criteris d'adjudicació sigui superior en més d'un 20% a la puntuació total més baixa.

C. Si concorren **tres o més empreses** licitadores, es considera oferta anormal la que compleixi un dels dos criteris següents:

- 1. Quan no hi ha cap puntuació per sota del 90% de la mitjana aritmètica de totes les puntuacions:

- Que la puntuació de la oferta sigui superior en més d'un 10% a la mitjana aritmètica de totes les puntuacions.
- 2. Quan hi ha puntuacions per sota del 90% de la mitjana aritmètica de totes les puntuacions:
- Que, un cop excloses les puntuacions inferiors al 90% de la mitjana aritmètica de totes les puntuacions, la puntuació de l'oferta sigui superior en més d'un 10% a la mitjana aritmètica de les puntuacions que no han estat excloses.

En aquests casos es seguirà el procediment contradictori establert als plecs de condicions particulars per l'acceptació o rebuig de l'oferta. L'oferta susceptible de contenir valors anormals o desproporcionats serà exclosa si en el tràmit d'audiència de l'empresa licitadora que ha presentat una oferta qualificada d'anormalment baixa s'evidencia que els preus unitaris dels salaris dels treballadors considerats en l'oferta són inferiors al que estableix el conveni sectorial d'aplicació.

VIII.- MOTIVACIÓ DELS CRITERIS SOCIALS / JUSTIFICACIÓ DE LA NO INCLUSIÓ DE CRITERIS DE SOSTENIBILITAT

En l'objecte del contracte s'incorporen les mesures de contractació pública sostenible següents:

1. Objecte del contracte amb eficiència social:
 - a. En el pressupost base de licitació figura la desagregació dels costos directes i indirectes.
 - b. Per al càlcul del cost de personal, s'ha respectat el conveni col·lectiu sectorial
2. Criteris d'adjudicació:
 - a. Les ofertes que, d'acord amb el plec, puguin ser considerades anormals o desproporcionades, seran excloses si, en el tràmit d'audiència, s'evidencia que els salaris considerats a l'oferta són inferiors al que estableix el conveni d'aplicació.
3. Condicions especials d'execució:
 - No realització d'operacions financeres en paradisos fiscals. Que l'entitat que representa, o les seves empreses filials o les empreses interposades No realitza/en operacions financeres en paradisos fiscals considerades delictives, -segons la llista de països elaborada per les Institucions Europees o avalada per aquestes o, en el seu defecte, per l'Estat espanyol-, o fora d'ells i que siguin considerades delictives, en els termes legalment establerts com ara delictes de blanqueig de capitals, frau fiscal o contra la Hisenda Pública.
 - L'empresa contractista s'obliga a garantir la seguretat i protecció de la salut en el lloc de treball, al compliment dels convenis col·lectius sectorials i territorials aplicables, a complir les condicions salarials dels treballadors de conformitat amb el conveni col·lectiu aplicable, o normativa d'aplicació i a aplicar, en executar les prestacions pròpies del servei, les mesures destinades a promoure la igualtat entre homes i dones.
 - L'empresa contractista es sotmetrà a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades, obligació contractual la qual té condició d'essencial als efectes d'allò previst a l'article 211 de la LCSP.
 - L'empresa contractista ha d'adequar la seva activitat als principis ètics i a les regles de conducta que s'indiquen a la lletra l de la clàusula trentena del plec de condicions particulars entre d'altres a l'execució de la seva activitat d'acord amb als principis, les normes i els cànons ètics propis de les activitats, els oficis i/o les professions corresponents a les prestacions objecte de contracte

IX.-CONDICIONS ESPECIALS D'EXECUCIÓ

De conformitat amb l'article 202 de la LCSP, és necessari l'establiment al plec de clàusules particulars d'almenys una de les condicions especials d'execució d'entre les enumerades a l'article 202.2 LCSP:

2. Aquestes condicions d'execució es poden referir, en especial, a consideracions econòmiques, relacionades amb la innovació, de tipus mediambiental o de tipus social.

En particular, es poden establir, entre d'altres, consideracions de tipus mediambiental que persegueixin: la reducció de les emissions de gasos d'efecte d'hivernacle, a fi de contribuir a complir l'objectiu que estableix l'article 88 de la Llei 2/2011, de 4 de març, d'economia sostenible; el manteniment o la millora dels valors mediambientals que es puguin veure afectats per l'execució del contracte; una gestió més sostenible de l'aigua; el foment de l'ús de les energies renovables; la promoció del reciclatge de productes i l'ús d'envasos reutilitzables; o l'impuls del lliurament de productes a granel i la producció ecològica.

Les consideracions de tipus social o relatives a l'ocupació es poden introduir, entre d'altres, amb alguna de les finalitats següents: fer efectius els drets reconeguts en la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets de les persones amb discapacitat; contractar un nombre de persones amb discapacitat superior al que exigeix la legislació nacional; promoure l'ocupació de persones amb dificultats especials d'inserció en el mercat laboral, en particular de les persones amb discapacitat o en situació o risc d'exclusió social a través d'empreses d'inserció; eliminar les desigualtats entre l'home i la dona en el mercat esmentat, afavorint l'aplicació de mesures que fomentin la igualtat entre dones i homes a la feina; afavorir una participació més alta de la dona en el mercat laboral i la conciliació del treball i la vida familiar; combatre l'atur, en particular el juvenil, el que afecta les dones i el de llarga durada; afavorir la formació en el lloc de treball; garantir la seguretat i la protecció de la salut al lloc de treball i el compliment dels convenis col·lectius sectorials i territorials aplicables; mesures per prevenir la sinistralitat laboral; altres finalitats que s'estableixin amb referència a l'estratègia coordinada per a l'ocupació, definida a l'article 145 del Tractat de funcionament de la Unió Europea; o garantir el respecte als drets laborals bàsics al llarg de la cadena de producció mitjançant l'exigència del compliment de les convencions fonamentals de l'Organització Internacional del Treball, incloses aquelles consideracions que cerquin afavorir els petits productors de països en desenvolupament, amb els quals es mantenen relacions comercials que els són favorables com ara el pagament d'un preu mínim i una prima als productors o una transparència i traçabilitat més grans de tota la cadena comercial.

Per la present contractació s'estableixen les següents:

- L'empresa contractista s'obliga a garantir la seguretat i protecció de la salut en el lloc de treball, al compliment dels convenis col·lectius sectorials i territorials aplicables, a complir les condicions salarials dels treballadors de conformitat amb el conveni col·lectiu aplicable, o normativa d'aplicació i a aplicar, en executar les prestacions pròpies del servei, les mesures destinades a promoure la igualtat entre homes i dones.

Penalitzacions específiques, Acords de Nivell de Servei. La seva aplicació serà directa i en cas de concórrer s'aplicarà directament sobre factura

Es considerarà incidència quan una determinada funcionalitat o nou desenvolupament no funcioni de la forma correcta. En el moment en què es produeixi una incidència la FGTL obrirà un tiquet o incidència /cas exposant la problemàtica per tal de procedir a la seva resolució per part de l'empresa adjudicatària. Les incidències es classificaran segons la seva gravetat:

1. Gravetat alta. Incidències relacionades amb la venda d'entrades.
2. Gravetat mitjana. Incidències relacionades amb la gestió de tasques de back office.
3. Gravetat mitjana-baixa. Incidències relacionades amb la generació de llistats o altres funcionalitats no directament vinculades a la venda i ingressos de la FGTL

En tots casos, un cop obert el tiquet/incidència/cas l'empresa adjudicatària haurà de donar una 1a resposta en un màxim de 20 minuts i la resolució de la incidència haurà de ser, des del moment en què s'hagi obert el tiquet/incidència/cas de:

1. Gravetat alta. Màxim 60 minuts.
2. Gravetat mitjana. Entre 3 i 6 hores.
3. Gravetat mitjana-baixa. Màxim 12 hores.

En el cas de no complir aquests períodes de temps per la resolució, es considerarà incidència no resolta en temps i per tant serà susceptible de penalització.

Les penalitzacions s'aplicaran en base a:

1 incidència no resolta en temps	5% descompte sobre la factura d'aquell mes.
2 incidències no resoltes en temps	10% descompte sobre la factura d'aquell mes
3 incidències no resoltes en temps	15% descompte sobre la factura d'aquell mes

A partir de 10 incidències no resoltes en temps, acumulades a la mateixa temporada FGTL es considera infracció GREU i la FGTL aplicarà el sistema d'incompliments dels plecs mitjançant expedient contradictori.

L'adjudicatari haurà de tenir contractada una pòlissa d'assegurances obligatòria per un import mínim de 600.000 euros.

FACTURACIÓ: S'estableix facturació mensual.

X.-INSUFICIÈNCIA DE MITJANS

L'entitat no compta amb els mitjans suficients per poder donar compliment a la part del servei de parametrització i posta en marxa de l'eina d'aquest contracte.

Per això, atès que la prestació objecte del contracte no es pot realitzar amb els mitjans propis de l'entitat, resulta del tot necessari la contractació dels serveis.

Barcelona, 28 d'abril de 2026

Mireia Martínez
Directora de Màrqueting
Fundació del Gran Teatre del Liceu

La data del present informe que es tindrà en consideració a tots els efectes que corresponguin és la que consta en el present document, amb independència de la data de formalització de la signatura electrònica.