



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PARTICULARS

PER A LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT PROCEDIMENT NEGOCIAT SENSE PUBLICITAT, DEL
SERVEI DE CRM CULTURAL, BUSINESS INTELLIGENCE I AUTOMATITZACIÓ DE MÀRQUETING
(TEKNEAUDIENCE / TEKNEAUDIENCE)

LOT 1: GRANOLLERS ESCENA, S.L.U. · LOT 2: ROCA UMBERT FÀBRICA DE LES ARTS, S.L.

Expedient: 52/2026 TEKNEAUDIENCE

Procediment negociat sense publicitat per raons d'exclusivitat tècnica (art. 168.a.2 LCSP)

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

1.1. Aquest Plec de prescripcions tècniques particulars té per objecte definir les condicions tècniques que han de regir la contractació del servei d'accés, ús i suport de la plataforma en el núvol integrada pels sistemes especialitzat en equipaments culturals), desenvolupats per l'empresa Teknecultura Gestió, S.L., amb la finalitat de donar continuïtat a la gestió centralitzada de públics, l'anàlisi de dades i l'automatització de les comunicacions de màrqueting dels equipaments culturals gestionats per les societats promotores d'aquest expedient.

1.2. El contracte es divideix en els següents dos lots, cadascun corresponent a una societat municipal diferenciada, si bé ambdós lots tenen per objecte l'accés a la mateixa plataforma tecnològica, atesa la situació d'exclusivitat tècnica acreditada a l'informe tècnic de no concurrència i exclusivitat tecnològica que consta a l'expedient:

Lot	Entitat contractant	Objecte
Lot 1	Granollers Escena, S.L.U. (CIF B-62722442)	Servei Tekneaudience + Teknedata per al Teatre Auditori de Granollers
Lot 2	Roca Umbert Fàbrica de les Arts, S.L. (CIF B-65237877)	Servei Tekneaudience + Teknedata per a Roca Umbert Fàbrica de les Arts

Cada licitador podrà presentar oferta a un, a l'altre o a ambdós lots. L'adjudicació de cada lot és independent, sense que això impedeixi que recaigui en el mateix adjudicatari quan, com és el cas d'aquest expedient, la situació d'exclusivitat tècnica sigui comuna a ambdós lots.

1.3. Codificació. D'acord amb l'article 67.2 del Reial decret 1098/2001, de 12 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament general de la Llei de contractes de les administracions públiques (RGLCAP), el codi de la Classificació estadística de productes per activitats (CPA) que correspon és 62.01 Serveis de disseny i desenvolupament de tecnologies de la informació.

La codificació corresponent a la nomenclatura del Vocabulari comú de contractes (CPV) que pertoca és **72212517-8** (Serveis de desenvolupament de programari de gestió de relacions amb els clients), **72316000-3** (Serveis d'anàlisi de dades) i **79342300-6** (Serveis de màrqueting).



[PENDENT DE COMPLETAR: verificar i confirmar els codis CPV/CPA definitius amb l'òrgan de contractació]

2. ANTECEDENTS I JUSTIFICACIÓ TÈCNICA

L'any 2025 Granollers Escena, S.L.U. va implantar la plataforma tecnològica desenvolupada per Teknecultura Gestió, S.L., integrada pels sistemes Tekneaudience i Teknedata, plenament integrada amb el sistema de ticketing Koobin, utilitzat tant per Granollers Escena, S.L.U. com per Roca Umbert Fàbrica de les Arts, S.L. Durant el període d'utilització de la plataforma s'han desenvolupat i consolidat processos de treball, automatitzacions, segmentacions de públics, quadres de comandament i sistemes d'anàlisi que actualment formen part de la gestió ordinària d'ambdós equipaments.

Els motius tècnics que justifiquen la utilització del procediment negociat sense publicitat, per raó d'exclusivitat i inexistència de competència, es troben degudament acreditats a l'Informe tècnic de no concurrència i exclusivitat tecnològica i a la Declaració responsable de l'empresa Teknecultura Gestió, S.L., ambdós documents integrats a l'expedient de contractació.

3. DESCRIPCIÓ I ABAST DEL SERVEI

3.1. Teknedata — Business Intelligence

El servei de Teknedata consisteix en l'oferiment d'estadístiques i dades sobre les entrades, els clients i els ingressos de cada equipament, amb els mòduls i funcionalitats següents:

- Seguiment en temps real de la venda d'entrades i ingressos, amb possibilitat de filtrar per teatres, espectacles o canals.
- Anàlisi de les vendes filtrades per les seves dimensions temporals: per com, quan, des d'on i què es compra.
- Anàlisi dels clients filtrats pels seus segments clau i les seves dimensions demogràfiques, econòmiques, de patrons de consum i segmentacions qualitatives.
- Seguiment de les vendes per esdeveniment, analitzant-ne l'evolució, les expectatives, l'efectivitat dels continguts i l'audiència.

3.2. Tekneaudience — CRM especialitzat en cultura

El servei de Tekneaudience consisteix en l'oferiment d'una gestió centralitzada de la relació amb els clients (CRM), amb les funcionalitats següents:

- Segmentació dels públics en base a totes les dades de client, els seus consums i les seves interaccions amb els continguts digitals.
- Elaboració d'e-mails responsius i pàgines d'aterratge (landing pages), formularis i pop-ups, mitjançant una eina d'edició pròpia o important dissenys HTML propis.
- Enviament massiu i segmentat d'e-mails i automatització de la comunicació.
- Automatitzacions i fluxos omnicanal amb activadors i condicions configurables.
- Enquestes de satisfacció automàtiques, amb seguiment del Net Promoter Score i segmentació per nivell de satisfacció.



Amb els resultats obtinguts mitjançant el servei, cada societat contractant podrà dur a terme l'elaboració de perfils, sota la seva pròpia responsabilitat, i serà l'entitat contractant, a través del programari, qui utilitzi aquestes dades per dur a terme l'enviament d'e-mails massius, sota les condicions de licitud establertes a la normativa de protecció de dades i de comerç electrònic aplicable.

3.3. Integració amb el sistema de ticketing Koobin

El servei inclou la connexió i sincronització periòdica de dades amb el sistema de ticketing Koobin utilitzat per ambdues societats contractants, incloent la sincronització automàtica de clients, espectacles, sessions, abonaments i vendes, l'actualització permanent dels historials de compra i la segmentació automàtica segons hàbits de consum cultural. La periodicitat de la sincronització vindrà determinada pel nivell de servei contractat per a cada lot.

3.4. Components de software lliure

Algunes parts del codi del software Tekneaudience s'han creat a partir d'un projecte de software lliure amb llicència Apache 2.0 (Mautic), tal com consta a la documentació del proveïdor (<https://github.com/mautic/documentation/blob/master/LICENSE>).

4. ABAST I NIVELL DE SERVEI PER LOT

Els nivells de servei mínims per a cadascun dels lots són els següents, sens perjudici de la seva ampliació en la proposta que presenti l'empresa licitadora:

Concepte	Lot 1 — Granollers Escena	Lot 2 — Roca Umbert
Quota mensual del servei	440,00 € + IVA	440,00 € + IVA
Hores de suport incloses	20 hores	20 hores
Preu hora de suport addicional (excedida la bossa d'hores)	50,00 €/hora + IVA	50,00 €/hora + IVA
Límit de subscriptors / enviaments mensuals	Límit subscriptors: 60k / Límit enviaments mensuals: 600.000	Límit subscriptors: 60k / Límit enviaments mensuals: 600.000

[PENDENT DE COMPLETAR: confirmar els límits de subscriptors i enviaments mensuals aplicables a cada lot, així com si s'inclou una segona instància o entorn diferenciat per a cada societat]

5. DISPONIBILITAT DEL SERVEI, ACTUALITZACIONS I ATENCIÓ D'INCIDÈNCIES

5.1. Disponibilitat

L'empresa adjudicatària serà responsable de mantenir operatiu el sistema les 24 hores del dia, els 7 dies de la setmana, els 365 dies de l'any, sens perjudici de les finestres de manteniment que es puguin establir de conformitat amb l'apartat següent.



5.2. Actualitzacions

Les actualitzacions del sistema es realitzaran, sempre que sigui tècnicament possible, sense aturades del servei. En cas contrari, s'hauran de notificar prèviament a les societats contractants i realitzar-se en horaris no comercials o en períodes de baixa activitat.

5.3. Temps de resposta davant incidències

Es considera una incidència del servei aquella que impliqui una interrupció o degradació del servei ofert per la plataforma. L'empresa adjudicatària ha de garantir la resolució d'aquestes incidències les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any. En rebre l'avís de funcionament incorrecte, revisarà el problema, en diagnosticarà la causa quan la seva naturalesa ho permeti, i restaurarà el servei tan aviat com sigui possible.

6. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

- Mantenir la plataforma operativa i actualitzada durant tota la vigència del contracte, per a cadascun dels lots adjudicats.
- Garantir la integritat, disponibilitat i confidencialitat de les dades tractades per compte de cada societat contractant.
- Comunicar amb la màxima diligència qualsevol incidència que afecti la integració amb el sistema de ticketing Koobin.
- Facilitar la interlocució tècnica necessària amb el personal designat per cada societat contractant.
- Emetre, per a cadascun dels lots, la facturació periòdica en els termes que estableix la clàusula corresponent del Plec de clàusules administratives particulars.

7. PRESSUPOST, IMPOSTOS I REVISIÓ DE PREUS

El pressupost base de licitació, per al període inicial del contracte de 2 anys, és el següent:

	Pressupost net	IVA (21%)	Total
Lot 1 — Granollers Escena, S.L.U.	10.560,00 €	2.217,60 €	12.777,60 €
Lot 2 — Roca Umbert Fàbrica de les Arts, S.L.	10.560,00 €	2.217,60 €	12.777,60 €

La quota mensual de 440,00 € + IVA, aplicada als 24 mesos del període inicial, resulta exactament en el pressupost net de 10.560,00 € indicat per a cada lot, import idèntic per a ambdues societats contractants.

La quantitat indicada com a pressupost net constitueix la xifra màxima de preu o cost que poden oferir les empreses licitadores per a cada lot, incloent personal, material i transport.

El valor estimat del contracte, incloses les eventuais pròrrogues, és de 21.120,00 € + 4.435,20 € (21% IVA) = 25.555,20 € per al Lot 1, i de 21.120,00 € + 4.435,20 € (21% IVA) = 25.555,20 € per al Lot 2.



La despesa global d'aquest servei no es pot concretar anticipadament, atès que estarà condicionada per la despesa real acumulada que resulti d'aplicar els preus unitaris i les hores de suport efectivament consumides, determinades per la comanda expressa dels responsables tècnics de cada societat contractant.

D'acord amb l'article 103 de la LCSP, en aquest contracte no es podrà revisar el preu durant la seva vigència.

8. FACTURACIÓ

L'empresa adjudicatària emetrà una factura mensual independent per a cada lot/societat contractant, amb el resum de la quota mensual i, si escau, de les hores de suport addicionals consumides durant el període corresponent. La facturació s'haurà de presentar en format electrònic a través del servei e.FACT del Consorci AOC, indicant el codi DIR3 corresponent a cada societat i el número d'expedient/contracte.

9. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

El tractament de dades personals derivat de la prestació del servei es regirà pel que disposa el Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) i la Llei orgànica 3/2018, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD). L'empresa adjudicatària actuarà, respecte de cada societat contractant, com a encarregada del tractament, i haurà de subscriure amb cadascuna d'elles el corresponent acord/contracte d'encàrrec de tractament, en els termes ja establerts a l'Annex 1 del contracte vigent entre les parts, que servirà de base per als contractes derivats de cada lot.

10. CONFIDENCIALITAT

L'empresa adjudicatària guardarà confidencialitat sobre tota la informació que li faciliti cada societat contractant amb ocasió de l'execució del contracte, o que per la seva pròpia naturalesa hagi de ser tractada com a tal, tant durant la vigència del contracte com un cop finalitzat aquest.

11. ACCIONS PER A UNA CONTRACTACIÓ PÚBLICA RESPONSABLE

- El servei objecte del contracte es desenvoluparà respectant les normes sociolaborals vigents a Espanya i a la Unió Europea, i les de l'Organització Internacional del Treball.
- En la determinació del pressupost del contracte s'ha tingut en compte el salari base i totes les retribucions establertes en el conveni, pactes o contractes laborals aplicables.
- En el desenvolupament del servei s'hauran d'adoptar les mesures previstes en matèria de seguretat i salut en el treball necessàries per evitar danys al personal o a la ciutadania.
- L'empresa adjudicatària acreditarà, en el moment de formalitzar cada contracte, l'afiliació i l'alta en la Seguretat Social de les persones treballadores destinades a la seva execució, inclòs el personal subcontractat.
- S'haurà de respectar en tot cas el principi de no discriminació per raó de gènere, evitant l'ús de llenguatge i imatges sexistes en la documentació presentada.
- A l'inici de l'execució del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de presentar un Pla d'igualtat entre homes i dones, en els termes de la Llei orgànica 3/2007.



- L'empresa adjudicatària haurà de complir els requisits de gestió ambiental aplicables, amb el propòsit d'utilitzar productes de baix consum de recursos, reduir les emissions contaminants i minimitzar la generació de residus.

Finalment, aquest Plec de prescripcions tècniques particulars s'ha confeccionat tenint en compte allò previst a la Convenció de Nacions Unides sobre els drets de les persones amb discapacitat, així com els criteris d'accessibilitat universal i de disseny per a totes les persones, tal com són definits a la legislació vigent.

Granollers, 10 de juliol de 2026