



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

CONTRACTE DE SERVEI DE TICKETING PER L'AJUNTAMENT

ÍNDEX

1. Objecte del contracte
2. Característiques del servei/subministrament
3. Tasques a desenvolupar
4. Obligacions de l'empresa contractista
5. Avaluació del contracte



1. Objecte del contracte

L'objecte del present contracte és la contractació d'un **servei de plataforma tecnològica en modalitat Software as a Service (SaaS)** per a la gestió integral i unificada de la venda d'entrades, reserves i inscripcions a activitats, serveis i equipaments municipals.

La plataforma haurà de permetre la gestió completa del cicle de venda i control d'accessos, incloent funcionalitats de gestió d'aforament, emissions d'entrades i control de participants, així com la generació d'informació i informes associats.

El servei inclou, amb caràcter integral, les següents prestacions:

- **Implantació inicial de la solució**, que comprendrà la configuració, parametrització, adaptació a les necessitats municipals, proves i posada en funcionament del sistema.
- **Posada a disposició de la plataforma en entorn web**
- **Allotjament de la solució**, garantint la seguretat, disponibilitat i integritat de les dades.
- **Servei de manteniment preventiu, correctiu i evolutiu** durant tota la vigència del contracte.
- **Suport tècnic i funcional als usuaris municipals**, incloent la resolució d'incidències.
- **Actualitzacions contínues del sistema**, sense cost addicional.

Així mateix, el sistema haurà de permetre la gestió de diferents tipologies de serveis municipals, assegurant la seva adaptabilitat a diversos usos, equipaments i tipologies d'activitat.

En cap cas el contracte comporta la cessió del programari ni l'adquisició d'una llicència d'ús independent, sinó la prestació d'un servei continuat en entorn extern gestionat pel contractista, el qual serà responsable del seu funcionament, manteniment i evolució.

Per tot això, el contracte té la consideració de **contracte de serveis**, atès que el seu objecte principal és la prestació continuada d'un servei tecnològic i no la posada a disposició d'un bé o programari.

2. Característiques del servei

El servei objecte del contracte es prestarà en modalitat **Software as a Service (SaaS)**, mitjançant una plataforma accessible via web, sense instal·lació en infraestructures municipals, i gestionada íntegrament per l'empresa adjudicatària.

El contractista serà responsable de la disponibilitat, funcionament, manteniment i evolució de la plataforma durant tota la vigència del contracte.

El servei haurà de complir, com a mínim, les característiques següents:

- **2.1 Accés i disponibilitat**

La plataforma haurà de garantir un accés senzill, segur i continuat, complint com a mínim amb els requisits següents:



- Accés a la plataforma mitjançant navegador web, sense necessitat d'instal·lació de programari en els equips municipals.
 - Disponibilitat continuada del servei, garantint el seu correcte funcionament durant tota la vigència del contracte.
 - Possibilitat d'accés simultani per múltiples usuaris, amb gestió de rols i permisos diferenciats.
 - Adaptació a dispositius mòbils (responsive), permetent el seu ús des de diferents tipus de dispositius (ordinadors, tauletes i smartphones).
- **2.2 Funcionalitats generals:** la plataforma haurà de permetre, com a mínim:
 - Venda d'entrades en línia a través d'entorn web.
 - Venda d'entrades presencial mitjançant taquilla o punts habilitats.
 - Gestió de reserves i inscripcions a activitats.
 - Funcionalitats bàsiques de gestió de relació amb l'usuari (CRM), incloent registre i seguiment d'usuaris.
 - Gestió de tarifes, descomptes i diferents tipologies d'entrada.
 - Gestió de centres o equipaments i de la seva agenda d'activitats.
 - Funcionalitat per a la venda d'articles o productes associats.
 - Control d'aforament i gestió de capacitats.
 - Emissió d'entrades en format digital.
 - Gestió d'usuaris i definició de perfils d'accés.
 - Generació d'informes i estadístiques d'ús, assistència i vendes.

Aquestes funcionalitats constitueixen el mínim obligatori, sense perjudici de les millores que puguin oferir les empreses licitadores i que seran objecte de valoració en els criteris d'adjudicació.

- **2.3 Integració i interoperabilitat**

La plataforma haurà de garantir la seva capacitat d'integració amb altres sistemes municipals o externs, amb l'objectiu de facilitar l'intercanvi d'informació i assegurar la interoperabilitat dels processos de gestió.

A aquest efecte:

- La plataforma haurà de disposar d'una **API oberta, accessible i degudament documentada**, que permeti la integració amb sistemes third party.
- La documentació de la API haurà d'incloure, com a mínim, la descripció dels endpoints disponibles, els mecanismes d'autenticació i els formats d'intercanvi de dades.
- La solució haurà de permetre la integració amb sistemes com ara: control d'accessos, sistemes de gestió municipal, CRM o eines d'anàlisi.

La disponibilitat d'aquesta API es configura com un **requisit mínim obligatori**, mentre que el grau d'integració efectiva i funcional amb altres sistemes serà objecte de valoració en els criteris d'adjudicació.

- **2.4 Model econòmic del servei**



El servei es prestarà mitjançant un **model econòmic a preu tancat**, corresponent a la totalitat de les prestacions definides en el present plec, sense que es puguin aplicar costos variables en funció del volum d'ús o d'operacions.

En particular:

- No es podran aplicar **comissions per emissió, venda o gestió d'entrades**, ni cap altre tipus de cost vinculat a cada transacció.
- No es podran repercutir costos addicionals associats al nombre d'usuaris, operacions o volum de vendes.
- El preu ofert haurà d'incloure la totalitat dels serveis, funcionalitats, manteniment, suport i actualitzacions de la plataforma.

Aquest model econòmic respon a la naturalesa del contracte com a servei i exclou qualsevol model basat en l'explotació del servei per part del contractista.

• **2.5 Seguretat i protecció de dades**

La plataforma haurà de garantir un nivell adequat de seguretat i protecció de la informació, d'acord amb la normativa vigent.

En particular, s'haurà de garantir:

- Compliment de la normativa de protecció de dades de caràcter personal (RGPD) i resta de normativa aplicable.
- Existència de sistemes de control d'accés basats en rols i perfils d'usuari, limitant l'accés a la informació segons les funcions assignades.
- Realització de còpies de seguretat periòdiques, amb mecanismes de recuperació de la informació.
- Garantia de la integritat, disponibilitat i confidencialitat de les dades gestionades pel sistema.

El contractista serà responsable de la seguretat del sistema i del tractament adequat de la informació durant tota la vigència del contracte.

• **2.6 Allotjament i manteniment**

El contractista serà responsable de la prestació integral del servei en entorn SaaS, incloent l'allotjament, el manteniment i l'operació de la plataforma.

En concret:

- Serà responsable de l'allotjament de la plataforma en infraestructures adequades que garanteixin la seva disponibilitat i seguretat.
- Haurà de prestar serveis de manteniment preventiu i correctiu, assegurant el correcte funcionament del sistema.
- Haurà de garantir la realització de actualitzacions periòdiques, incloent millores i correccions necessàries per al funcionament del servei.
- Serà responsable de la gestió i resolució d'incidències, en els termes establerts en el contracte.



El servei haurà de garantir la continuïtat operativa, la disponibilitat i el correcte funcionament de la plataforma durant tota la vigència del contracte.

3. Tasques a desenvolupar

L'empresa adjudicatària haurà de prestar el servei de manera integral, assumint totes les tasques necessàries per garantir la correcta implantació, funcionament i evolució de la plataforma durant la vigència del contracte.

Les tasques es divideixen en les fases següents:

- **3.1 Implantació i posada en marxa**

Inclou totes les actuacions necessàries per a la correcta entrada en funcionament del sistema:

- Configuració i parametrització inicial de la plataforma
- Adaptació a les necessitats dels serveis i equipaments municipals
- Configuració de centres, activitats, tarifes i usuaris
- Realització de proves de funcionament i validació del sistema
- Posada en marxa de la plataforma
- Formació inicial als usuaris municipals

- **3.2 Operació i gestió del servei**

Durant tota la vigència del contracte, l'empresa haurà de:

- Garantir el funcionament continuat de la plataforma
- Supervisar el correcte desenvolupament de les operacions de venda i gestió
- Assegurar la disponibilitat del sistema i la seva estabilitat
- Vetllar per la qualitat del servei prestat

- **3.3 Manteniment i suport tècnic**

Inclou la prestació integral de serveis de manteniment i suport tècnic, garantint la disponibilitat i correcte funcionament del sistema durant tota la vigència del contracte.

En particular:

- **Manteniment**

- Prestació de **manteniment preventiu**, amb una periodicitat mínima **mensual**, amb l'objectiu de garantir l'estabilitat i el rendiment del sistema.
- Prestació de **manteniment correctiu**, amb intervenció immediata en cas d'incidències que afectin el funcionament del servei.

- **Gestió d'incidències**

Les incidències es classificaran segons el seu impacte:

- **Crítiques** (afectació total del servei o impossibilitat de venda d'entrades)
 - Temps de resposta: **≤ 2 hores**
 - Temps de resolució: **≤ 8 hores**
- **Greus** (afectació parcial o funcionalitats essencials degradades)
 - Temps de resposta: **≤ 4 hores**



- Temps de resolució: **≤ 24 hores**
- **Lleus** (incidències no crítiques o errors menors)
 - Temps de resposta: **≤ 24 hores**
 - Temps de resolució: **≤ 72 hores**
- **Suport tècnic**
 - Servei de suport als usuaris municipals amb un horari mínim de **dilluns a divendres en horari mínim de 8h a 17h**. Així mateix, en funció de les necessitats del servei i prèvia comunicació amb una antelació mínima de 48 h, es requerirà la disponibilitat de suport tècnic fora d'aquest horari.
 - Possibilitat d'escalat d'incidències fora d'horari en casos crítics
 - Canals mínims:
 - correu electrònic
 - sistema de ticketing o similar
- **Seguiment**
 - Registre i traçabilitat de les incidències
 - Informació periòdica sobre incidències obertes i resoltes

- **3.4 Actualitzacions i evolució del sistema (amb planificació i avisos)**

L'empresa adjudicatària haurà de garantir l'actualització contínua i l'adaptació del sistema durant tota la vigència del contracte.

- **Actualitzacions del sistema**
 - Realització d'actualitzacions periòdiques, amb una periodicitat mínima trimestral
 - Aplicació d'actualitzacions de seguretat de manera immediata quan sigui necessari
- **Planificació i comunicació**
 - El contractista haurà d'elaborar una planificació anual de les actuacions de manteniment i actualització
 - Aquesta planificació s'haurà de revisar, com a mínim, amb una periodicitat semestral
- **Avisos previs**
 - Qualsevol actuació programada que pugui afectar el servei haurà de ser comunicada amb una antelació mínima de 5 dies hàbils
 - En cas d'actuacions urgents, la comunicació haurà de ser immediata
- **Impacte en el servei**
 - Les actualitzacions i manteniments programats s'hauran de realitzar preferentment en franges de baixa utilització del sistema
 - En cap cas es podran programar en moments de màxima demanda (caps de setmana, esdeveniments, campanyes, etc.), excepte autorització expressa de l'Ajuntament
- **Evolució del sistema**
 - Incorporació de millores tècniques i funcionals sense cost addicional
 - Adaptació del sistema a:
 - canvis normatius
 - requisits de seguretat
 - evolució tecnològica
- **Inclòs en el preu**



Totes aquestes actuacions s'entenen incloses en el preu del contracte, sense que es puguin derivar costos addicionals.

- **3.5 Integració i interoperabilitat**

Inclou:

- Posada a disposició de la API de la plataforma
- Suport tècnic per a la integració amb altres sistemes municipals
- Col·laboració en processos d'integració que es puguin requerir

- **3.6 Seguiment i informes**

L'empresa adjudicatària haurà de:

- Facilitar informació sobre el funcionament del sistema
- Proporcionar informes periòdics de:
 - o vendes i ingressos
 - o ús de la plataforma
 - o incidències i resolució
- Col·laborar amb l'Ajuntament en el seguiment del contracte

4. Obligacions de l'empresa contractista

L'empresa adjudicatària haurà de complir amb totes les obligacions necessàries per garantir la correcta prestació del servei objecte del contracte, en els termes establerts en aquest plec i en la resta de documentació contractual.

En particular, li corresponen les obligacions següents:

- **4.1 Compliment normatiu**

- Complir amb tota la normativa vigent aplicable, especialment en matèria de:
 - o contractació pública
 - o protecció de dades (RGPD)
 - o seguretat de la informació
 - o normativa laboral i de seguretat social
- Garantir que el servei es presta d'acord amb la legislació aplicable durant tota la vigència del contracte.

- **4.2 Prestació del servei**

- Prestar el servei de manera continuada, garantint el correcte funcionament de la plataforma.
- Assegurar la qualitat del servei i el compliment de les prestacions definides en el contracte.
- Disposar dels mitjans tècnics i organitzatius necessaris per a la correcta execució del contracte.

- **4.3 Responsabilitat sobre la plataforma**

- Assumir la responsabilitat íntegra del funcionament de la plataforma, incloent allotjament, manteniment i operació.
- Garantir la disponibilitat del sistema i la resolució d'incidències en els terminis establerts.



- Vetllar per la continuïtat del servei i minimitzar qualsevol interrupció.
- **4.4 Seguretat i protecció de dades**
 - Garantir la seguretat de la informació i la confidencialitat de les dades gestionades.
 - Adoptar les mesures tècniques i organitzatives necessàries per evitar accessos no autoritzats, pèrdues o alteracions d'informació.
 - Complir amb les obligacions derivades del tractament de dades personals com a encarregat del tractament, si escau.
- **4.5 Suport i atenció a l'Ajuntament**
 - Proporcionar assistència tècnica i funcional als usuaris municipals.
 - Atendre i resoldre incidències dins dels terminis establerts
 - Facilitar la comunicació fluida amb el responsable del contracte.
- **4.6 Actualització i evolució del sistema**
 - Mantenir la plataforma actualitzada durant tota la vigència del contracte.
 - Incorporar les millores necessàries per garantir la seva adequació funcional i tecnològica.
 - Adaptar el sistema als canvis normatius que puguin afectar el servei.
- **4.7 Integració i interoperabilitat**
 - Garantir la disponibilitat i correcte funcionament de la API.
 - Facilitar la integració amb altres sistemes municipals quan sigui necessari.
 - Proporcionar la documentació tècnica necessària per a aquestes integracions.
- **4.8 Model econòmic**
 - Respectar el model econòmic del contracte, sense aplicar cap tipus de comissió o cost variable per operació.
 - No repercutir costos addicionals a l'Ajuntament ni als usuaris per la utilització del sistema.
 - Incloure en el preu totes les prestacions necessàries per al correcte funcionament del servei.
- **4.9 Confidencialitat**
 - Mantenir la confidencialitat de tota la informació a la qual tingui accés amb motiu del contracte.
 - No utilitzar aquesta informació per a finalitats diferents de l'execució del contracte.
- **4.10 Col·laboració i seguiment**
 - Col·laborar amb l'Ajuntament en el seguiment i control del contracte.
 - Facilitar la informació que li sigui requerida.
 - Participar en reunions de seguiment si escau.

5. Avaluació del contracte

L'execució del contracte serà objecte d'un seguiment i avaluació continuada amb l'objectiu de garantir el correcte funcionament de la plataforma i el compliment de les obligacions establertes.



L'avaluació es basarà en els següents criteris:

- **5.1 Funcionament i disponibilitat del sistema**
 - Grau de disponibilitat de la plataforma
 - Absència d'interrupcions del servei
 - Funcionament correcte de les funcionalitats principals (venda, reserves, accés, etc.)
- **5.2 Gestió d'incidències i suport tècnic**
 - Temps de resposta davant incidències
 - Temps de resolució
 - Qualitat del suport tècnic prestat
 - Nivell de satisfacció dels usuaris municipals
- **5.3 Manteniment i planificació de les actuacions**

L'empresa adjudicatària haurà de garantir una correcta planificació i execució de les tasques de manteniment del sistema.

En particular:

- Haurà de definir i comunicar una planificació periòdica de les actuacions de manteniment preventiu i actualitzacions del sistema.
- Haurà de notificar prèviament a l'Ajuntament qualsevol intervenció programada que pugui afectar la disponibilitat del servei.
- Aquestes actuacions s'hauran de programar, preferentment, en franges horàries de baixa utilització del sistema, minimitzant l'impacte sobre els usuaris.
- Qualsevol interrupció del servei haurà de ser degudament justificada i comunicada amb antelació suficient.

Es valorarà negativament la realització d'actuacions de manteniment que afectin el servei sense la planificació i comunicació adequades.

- **5.4 Qualitat del servei i ús de la plataforma**
 - Correcte funcionament de la venda d'entrades (online i presencial)
 - Facilitat d'ús del sistema
 - Absència d'errors en operacions habituals
 - Experiència global d'usuari
- **5.5 Integració i interoperabilitat**
 - Funcionament correcte de la API
 - Grau d'integració amb altres sistemes municipals
 - Estabilitat de les connexions i intercanvi de dades
- **5.6 Informes i seguiment**

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar informació periòdica que permeti fer el seguiment del servei, incloent:

- dades de vendes i ingressos
- nombre d'usuaris i operacions
- incidències registrades i resolució



- ús general de la plataforma

Així mateix, es podran establir reunions periòdiques de seguiment entre l'Ajuntament i l'empresa adjudicatària.

- **5.7 Avaluació global del contracte**

L'avaluació global del contracte tindrà en compte:

- el compliment de les obligacions establertes
- la qualitat del servei prestat
- el grau de satisfacció dels serveis municipals
- la capacitat de resposta davant incidències

Aquesta avaluació podrà servir de base per a la pròrroga del contracte o per a la definició de futurs contractes.

Aquest informe servirà com a base per la presa de decisions sobre la renovació, revisió o modificació del servei en futurs contractes.

Tècnica de la Secció de Projectes Estratègics