Ajuntament de Badalona

Expedient: 2025/42500S
UO Responsable: D. Informàtica i TIC
Assumpte: Contractació d'una solució de gestió de reserva i venda d'entrades d'esdeveniments
Procediment: Incoació Expedient de Contractació (P1)

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER AL CONTRACTE D'UNA SOLUCIÓ DE GESTIÓ DE RESERVA I VENDA D'ENTRADES D'ESDEVENIMENTS

1. Justificació

Aquest contracte té per objecte una solució global i auto gestionable per a la reserva i venda d'entrades i abonaments per a esdeveniments organitzats, o en els que col·labora, l'Ajuntament de Badalona, ja siguin de caire cultural, esportiu o social, entre d'altres. Ha d'incorporar un control d'accés electrònic als recintes i permetre la gestió directa entre l'Ajuntament i els espectadors, l'emmagatzematge, ús, anàlisi i interpretació de dades per facilitar la presa de decisions mitjançant una única aplicació, i total independència i autonomia operativa.

El sistema ha de controlar l'accés massiu de ciutadans a l'obertura d'esdeveniments sense baixades de rendiment.

2. Objecte del contracte

2.1. L'objecte del present contracte és la contractació d'una solució de gestió de reserva i venda d'entrades d'esdeveniments. contracte per al subministrament, implantació, posada en marxa i manteniment d'una **plataforma de reserva i venda d'entrades per a esdeveniments**. Aquesta solució haurà de donar cobertura als àmbits cultural, esportiu, social i altres activitats d'interès públic, garantint una experiència accessible, segura i eficient tant per a la ciutadania com per a l'organització municipal.

La plataforma haurà d'oferir un entorn únic, global i auto gestionable que permeti:

- La gestió centralitzada i multicanal de la reserva i venda d'entrades i abonaments.
- El control d'aforament i accés electrònic als recintes mitjançant sistemes homologats i escalables.
- La relació directa entre l'Ajuntament i els espectadors, facilitant la comunicació bidireccional i la fidelització.
- L'emmagatzematge, explotació i anàlisi de dades, mitjançant quadres de comandament i informes, per a la millora de la presa de decisions estratègiques.
- La garantia de rendiment òptim davant d'altes càrregues simultànies de connexió, especialment en l'obertura d'esdeveniments amb gran demanda ciutadana.

Les prestacions que conformen l'objecte del contracte inclouen, com a mínim:

- La implantació, configuració i posada en marxa de la plataforma.
- El manteniment evolutiu, preventiu i correctiu de la solució.

Còpia electrònica de document - CSV: 16355270075611756763 .

- L'assistència i suport tècnic necessari per al seu correcte funcionament.
- La formació i transferència de coneixement al personal municipal per garantir la seva autonomia en la gestió.

3. Durada del contracte i eventuals pròrrogues

La durada total del contracte serà de 4 anys, distribuïts de la següent manera:

- Un mes per a la implantació de la plataforma, des de l'endemà de la formalització del contracte.

- La resta de la durada del contracte serà per l'assistència i el manteniment, des de la implementació de la plataforma.

No s'estableix possibilitat de pròrroga.

4. Descripció del subministrament

L'empresa adjudicatària haurà de realitzar:

- Posada en marxa de la plataforma:
  Durant el primer mes com a màxim, des de la formalització del contracte, l'empresa haurà de fer la posada en marxa de la plataforma. Aquesta acció es facturarà una sola vegada durant tota la vigència del contracte, atenent al següent preu màxim:

Concepte	Preu màxim (Sense IVA)	Preu màxim (Amb IVA)
Posada en marxa de la plataforma	1.000 €	1.210,00 €

La posada en marxa de la plataforma inclou:

  - Allotjament al servidor corresponent.
  - Alta de la URL d'accés al sistema.
  - Disseny de la web d'escriptori i mòbil.
  - Formació al personal de l'Ajuntament de Badalona implicat en la gestió del subministrament.
  - Introducció del mapeig dels diversos recintes.

- Gestió plataforma

  El pressupost del primer any es desglossa de la següent manera:

Concepte	Preu màxim (Sense IVA)	Preu màxim (Amb IVA)
Gestió de la plataforma i de la venda d'entrades	10.008,00 €	12.109,68€

Còpia electrònica de document - CSV: 16355270075611756763 .

La gestió de la plataforma i de la venda d'entrades inclou:

- Autonomia en la configuració de dades sobre els recintes i poder configurar aquests en subespais, amb l'objectiu d'associar la venda o gestió corresponent. Ha d'incorporar la possibilitat d'assignar localitats intercalades, respectant les mesures de distanciament social i assignar regles o privilegis a les localitats (seients reservats, ús exclusiu VIP, etc.).

- Elecció manual de les localitats (a elecció de l'usuari), de forma automàtica (oferir a l'usuari la millor localitat disponible) i una combinació de les dues (oferir una selecció automàtica però permetre una nova selecció a l'usuari).

- Creació d'esdeveniments de forma autònoma. Tots els preus han de poder ser configurats de manera autònoma i en forma de taules, les quals han d'alimentar els camps de preus corresponents a cada entrada o abonament en venda. Ha d'oferir la possibilitat de descomptes per a determinats col·lectius d'usuaris i reserves d'entrades gratuïtes per a protocol i premsa.

- Per a cada esdeveniment s'ha de poder com a mínim:
  - Establir l'aforament màxim en cas de que aquest no vingui ja prefixat per un pati de butaques numerat
  - Establir el màxim d'entrades que un comprador/a pot reservar per compra
  - Configurar si es vol poder vendre en taquilla o no.
  - Poder escollir múltiples categories on publicar l'esdeveniment, com per exemple concerts, culturals, música,... i també poder administrar TAGS personalitzats per a poder segmentar els esdeveniments i el públic que els compra amb el CRM.
  - Poder explicitar un codi/contrasenya per a fer "venda privada" d'un esdeveniment concret
  - Tenir la possibilitat de controlar/supervisar el límit de l'aforament d'un esdeveniment (per tant validar ENTRADES i també SORTIDES) d'un esdeveniment.

- Millores en el disseny de la plataforma:

  - Incorporació de logotip
  - Adaptació del disseny d'escriptori i del mòbil a la imatge corporativa

- Disseny de les entrades configurable, amb la possibilitat d'incorporar-hi publicitat. El format de les ENTRADES s'ha de poder personalitzar segons les necessitats de cada esdeveniment.

- Venda de taquilla back-office (cal que les dades de l'usuari s'incorporin automàticament al mòdul de CRM) i front-office (venda d'entrades presencial sense necessitat de dades de l'usuari). La plataforma ha d'estar adaptada a diferents dispositius: mòbil (sistemes Android i IOS) i escriptori.

- Devolucions d'entrades

Còpia electrònica de document - CSV: 16355270075611756763 .

S'ha de permetre tenir autonomia a l'hora de poder fer devolucions de les entrades al públic i fins i tot que ho puguin fer ells mateixos en el cas d'entrades gratuïtes.

- La configuració dels usuaris, tant dels usuaris espectadors com dels usuaris gestors, corresponents a personal de l'Ajuntament de Badalona o a qui aquest designi, amb diversos graus de privilegis. L'espectador ha de tenir un espai del client on-line on poder editar el seu perfil, accedir al seu historial de compres i accés a la impressió de les seves entrades. En comprar l'entrada l'usuari ha de rebre un correu a la seva adreça de correu electrònic amb les seves entrades o un enllaç directe i segur al seu espai personal.

- El control d'accés de les entrades mitjançant la lectura de codis QR a través de PDA o terminals mòbils. Les dades de control d'accés s'han d'emmagatzemar en el sistema.

- Posada a disposició de tres escàners per a la lectura d'entrades

- Una eina professional de CRM, que haurà de ser la base de dades central amb l'objectiu de gestionar els contactes del Servei de Cultura, d'Esports i en esdeveniments de caràcter social de l'Ajuntament de Badalona. Ha de permetre emmagatzemar les dades de contacte, informació transaccional i informació sobre l'usuari que sigui rellevant.

  El CRM ha de facilitar un alt grau de segmentació de la base de dades (compres, assistència, edat, residència, categoria d'espectador, localitat, informació històrica de compres, etc.) acumulant diferents filtres i aplicant condicions diferents a cadascun d'ells, per poder realitzar estudis de perfil i comportament de visitants, i segmentar el conjunt d'usuaris.

  El CRM ha de permetre dissenyar plantilles de correus, crear llistes de distribució de contactes i planificar i gestionar campanyes de comunicació i màrqueting.

13) Consulta d'informació

  La possibilitat de realitzar consultes i obtenir llistats i informes de dades econòmiques i de característiques dels usuaris adreçades a l'avaluació, interpretació i presa de decisions. Tots els llistats i informes han de ser configurables i exportables a full de càlcul) En el transcurs de l'execució del contracte, es pot plantejar un canvia en el contracte per incorporar la crida a l'ORGT amb la passarel·la de pagament, mitjançant Webservice facilitat per l'Organisme.

Còpia electrònica de document - CSV: 16355270075611756763 .

14) L'eina de ticketing

Caldrà que sigui intuïtiva, fàcil d'utilitzar i àgil i se li pressuposen uns mínims de qualitat, màxima autonomia i garanties de funcionament i servei del 99,9% i monitorització 24x7 per part d'un tercer demostrable/acreditable.

15) Resolució d'incidències

El temps de resolució d'incidències s'ha de categoritzar segons la seva gravetat:

- Crítica: Resolució inferior a tres hores
- Normal: Resolució vuit hores

L'horari del servei serà de 8 a 20 h de dilluns a divendres, laborables.

Nivells de servei:

Tipus d'incidència	**Temps reacció**	**Temps resposta tècnica**	**Temps resolució**
Crítica	<= 2 hores	<= 3 hores	<= 3 hores
No critica	<= 3 hores	8 hores màxim	8 hores màxim

- Tant els terminis de resposta com els de resolució es refereixen a hores laborables.
- Els nivells de gravetat son:
-1. Incidència crítica: Quan les funcionalitats rellevants del sistema queden fora d'ús, sense que existeixi cap altra alternativa d'operació, inhabilitant a l'usuari per al desenvolupament de les seves funcions essencials
-2. Incidència no critica urgent: Quan el sistema no funciona de forma continuada però no arriba a ser crític per al desenvolupament normal de l'activitat.

El suport sobre la plataforma i accions programades per al manteniment o actualització del sistema, seran coordinades amb el personal de l'Ajuntament de Badalona.

- Integració del pagament amb l'ORGT
  En cas que s'activi la funcionalitat de venda d'entrades amb cobrament d'import, el contracte podrà ser objecte de la modificació prevista en la clàusula 25 del PCAP i desenvolupada a la clàusula 8.5 de la memòria justificativa per incorporar la integració amb l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona (ORGT).

Còpia electrònica de document - CSV: 16355270075611756763 .

Aquesta integració permetrà la connexió amb els serveis web de l'ORGT per gestionar les obligacions de pagament derivades de la venda d'entrades i el control dels cobraments associats.

d) Altres aspectes a fer constar

1) Atenció al client de qualitat

El proveïdor oferirà suport i atenció a l'Ajuntament de Badalona així com al seu públic (comprador/compradores) si així es requereix els 365 dies l'any.

2) Seguretat de la informació

La solució proposada pels licitadors ha de donar compliment a tota la legislació vigent que es contempla quant a accés, seguretat i tractament de la informació i també ha de respectar allò establert a l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).

La solució proposada haurà de garantir el compliment de l'ENS de nivell mitjà tenint el certificat pertinent.

3) El web on es vendran les entrades haurà d'estar en un mínim de quatre idiomes: català, castellà, anglès i francès i tindrà una URL del tipus
El web serà totalment responsiu, accessible i intuïtiu per al seu correcte funcionament/ús en els tots els navegadors més habituals de mercat.
Els emails que envii l'eina de ticketing seran del tipus entrades@badalona.cat

4) Disponibilitat d'APP

La solució proposada pel proveïdor oferirà una APP nadiua i personalitzada pel públic de l'Ajuntament de Badalona, disponible tant en IOS com ANDROID i amb les funcionalitats mínimes següents:

- Llistar els esdeveniments amb filtres per categories, data i localització/proximitat
- Les meves entrades, per tal d'evitar en la mesura del possible la impressió en paper

Disponibilitat d'altra APP, també nadiua, per a poder validar entrades en IOS i ANDROID (mitjançant la càmera del smartphone) així com una APP disponible en IOS o ANDROID per a validar entrades amb lector de QR professional (sense utilitzar la càmera del smartphone).

5) Caldrà disposar d'una API oberta per a possibles integracions amb el web municipal de badalona.cat

Còpia electrònica de document - CSV: 16355270075611756763 .

6) Eina viva: La proposta de solució haurà de ser una eina viva i en constant evolució, ha de rebre actualitzacions periòdiques.

5. Governança de les dades

5.1. Propietat i confidencialitat de les dades

Totes les dades i documents tractats en aquest contracte són propietat exclusiva de l'Ajuntament.

L'empresa adjudicatària queda expressament obligada a mantenir absoluta confidencialitat i reserva sobre qualsevol dada que pogués conèixer amb ocasió del compliment del contracte, especialment les de caràcter personal, que no podrà copiar o utilitzar amb una finalitat diferent que la que té com objecte el present contracte, ni tampoc cedir a altres ni tan sols a efectes de conservació.

5.2. Portabilitat de les dades i integracions

La **portabilitat de les dades** i les **integracions** són elements essencials en la gestió de dades en entorns empresarials i digitals.

Les característiques principals de la **portabilitat de dades** inclouen:

- **Compatibilitat**: les dades han d'estar en un format que pugui ser fàcilment interpretat i utilitzat per altres aplicacions o sistemes.
- **Accessibilitat**: l'Ajuntament ha de poder accedir fàcilment a les dades per tal de transferir-les a altres sistemes.
- **Flexibilitat**: la portabilitat ajuda a evitar la dependència tecnològica (o **vendor lock-in**), facilitant que les dades puguin moure's entre plataformes sense pèrdua d'informació ni de funcionalitats.

Les **integracions de dades** fan referència als processos que permeten connectar diferents sistemes, aplicacions i fonts de dades per unificar i harmonitzar la informació.
Alguns tipus comuns d'integració de dades inclouen:

- **Integració de sistemes**: connexió de diferents aplicacions dins d'una organització perquè comparteixin i sincronitzin dades en temps real.
- **ETL (Extract, Transform, Load)**: processos que permeten extreure dades d'un sistema, transformar-les (netejar-les, modificar el format, etc.) i carregar-les a una base de dades central o a un magatzem de dades (data warehouse).
- **API (Application Programming Interface)**: interfícies que permeten que diferents aplicacions es comuniquin i intercanviïn dades de manera segura i estandarditzada.
- **Integració en núvol**: permet la connexió de sistemes locals amb serveis en el núvol per facilitar l'accés remot i el treball col·laboratiu.

En resum, les **integracions mantenen els sistemes interconnectats i les dades sincronitzades**, mentre que la **portabilitat permet moure les dades entre sistemes de forma senzilla i autònoma.**

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició de l'Ajuntament totes les dades generades mitjançant les interfícies de programació d'aplicacions (API's) que siguin necessàries.

Còpia electrònica de document - CSV: 16355270075611756763 .

L'adjudicatari serà el responsable de la creació, actualització i manteniment d'aquestes API's, seguint els estàndards tecnològics establerts, que assegurin un rendiment òptim, perdurable i escalable, i sense cap cost afegit per l'Ajuntament. Aquesta API ha d'estar completament documentada.

L'accés a les dades, mitjançant les API's, tindrà la freqüència que determini l'Ajuntament, mantenint un rendiment òptim i seguritzant en el traspàs de la informació.

Es valorarà la integració, de les dades, amb la plataforma Smart Region (Sentilo), fent ús dels webservice dels que disposa la plataforma.

L'Ajuntament podrà sol·licitar una còpia de les dades en qualsevol moment durant la vigència del contracte. Aquesta còpia s'haurà de facilitar per part de l'adjudicatari amb la periodicitat, el termini i el format que determini l'Ajuntament.

5.3. Finalització del contracte

A la finalització del contracte, sigui per la causa que sigui, l'adjudicatari haurà de certificar que la totalitat de les dades de l'Ajuntament han estat esborrades del sistema informàtic, en un màxim d'un mes després de la finalització del contracte.

5.4. Seguretat i compliment legal

L'empresa adjudicatària serà la responsable de la seguretat del subministrament, mantenint el sistema actualitzat i degudament administrat per evitar qualsevol tipus d'amenaces o atacs per elements externs o interns.

L'empresa adjudicatària serà la responsable de la no difusió de cap tipus de codi d'accés o qualsevol altre tipus d'informació que pugui facilitar l'entrada als sistemes de l'Ajuntament, així com no fer ús incorrecte dels permisos i privilegis que es concedeixin al seu personal per l'execució d'aquest contracte.

Durant la fase d'implantació i manteniment, l'adjudicatari, i l'empresa o empreses subcontractades, tindran la consideració d'encarregats del tractament, i hauran de donar compliment a tota la legislació aplicable, i especialment a les següents disposicions:

- Reial Decret 311/2022, de 3 de maig, pel que es regula l'Esquema Nacional de Seguretat.
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual s'aprova l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat.
- Llei orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD).
- Reial decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.

L'empresa adjudicatària es farà responsable dels perjudicis que se li puguin ocasionar a l'Ajuntament o a qualsevol tercer per l'incompliment de qualsevol de les condicions esmentades.

5.5.- Plataforma de gestió

L'empresa adjudicatària posarà a disposició de l'Ajuntament una plataforma de gestió pel monitoratge i per realitzar el seguiment de les dades generades i els indicadors clau. Aquesta plataforma ha de ser intuïtiva i ha de permetre la visualització de la informació de forma endreçada, permetent segmentar aquesta informació amb filtres segons les necessitats de l'Ajuntament.

Còpia electrònica de document - CSV: 16355270075611756763 .

Les característiques principals que ha de complir un panell de comandament:

- **Visualització de dades en temps real**: els panells de comandament mostren dades actualitzades, el que permet prendre decisions basades en la situació actual.
- **Indicadors clau de rendiment (KPIs)**: ofereixen els indicadors clau de rendiment en forma de gràfics, taules i altres visuals perquè els usuaris entenguin fàcilment l'estat de l'Ajuntament, el sistema o el projecte.
- **Senzillesa i claredat**: han de ser intuïtius i de fàcil ús, evitant la sobrecàrrega d'informació. Els panells de comandament se centren en mostrar només les dades més rellevants.
- **Interactivitat**: molts panells inclouen funcionalitats interactives que permeten aprofundir en les dades o personalitzar la visualització segons les necessitats de l'usuari.
- **Personalització**: els panells poden adaptar-se per mostrar la informació que necessiten equips diferents dins d'una organització.

La plataforma ha de ser accessible via web des de qualsevol navegador, i permetre un nombre d'usuaris il·limitat. La plataforma ha de poder definir privilegis d'usuari i jerarquies d'ús, i controlar l'accés a la informació mitjançant nivells.

Aquesta plataforma ha de ser robusta i escalable tant en dimensions com en volum d'emmagatzematge i processament de dades.

La plataforma ha d'estar disponible en els idiomes oficials de l'Ajuntament: català i castellà.

5.6. Gestió i disponibilitat de la base de dades

1. **Rèplica contínua de la base de dades**

   L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disposició d'una rèplica contínua i actualitzada de la base de dades utilitzada en el marc del contracte. Aquesta rèplica s'ha de mantenir en un entorn segur que compleixi amb els estàndards de seguretat establerts per l'ajuntament. La rèplica podrà ser utilitzada per a tasques de consulta, anàlisi i tractament de dades, evitant interferències o impactes en el rendiment de l'entorn de producció. Aquest sistema ha de garantir l'accessibilitat per part de l'Ajuntament en temps real i estar dissenyat per prevenir pèrdues o inconsistències de dades.

2. **Documentació de l'estructura de la base de dades**

   L'adjudicatari haurà de posar a disposició de l'Ajuntament la documentació completa i actualitzada de l'estructura de la base de dades, que haurà d'incloure:

   - Diagrames entitat-relació.
   - Esquema detallat de taules, camps i relacions.
   - Descripció funcional de l'ús de cada element de la base de dades.

Aquesta documentació haurà de ser presentada en un format estàndard i fàcilment comprensible, i s'haurà d'actualitzar sempre que hi hagi canvis rellevants en l'estructura de la base de dades durant la vigència del contracte.

6. Obligacions de l'adjudicatari

a) El prestatari haurà de proporcionar el subministrament de la solució global en la modalitat "software as a service", és a dir, disposarà del programari, del maquinari i de les comunicacions necessàries i realitzarà tots els serveis de hosting, manteniment i operació.

Còpia electrònica de document - CSV: 16355270075611756763 .

b) El sistema ha de ser convenientment monitoritzat pel prestatari des del nivell físic fins al negoci (funcionament extrem a extrem). Tan bon punt es detecti una incidència, s'enviarà un petit resum incloent temps d'aturada i un breu resum de les causes i de les accions posades en marxa per solucionar la incidència.

c) Les actuacions necessàries per a l'operació, el manteniment i l'evolució del sistema es realitzaran preferentment sense la parada del sistema. No obstant això, per aquelles circumstàncies on sigui imprescindible, es podran realitzar parades del sistema planificades i acordades amb l'Ajuntament de Badalona.

d) A més del manteniment i l'operació de la totalitat de les infraestructures sobre les quals es presta el subministrament, el proveïdor haurà de gestionar de forma proactiva anticipant-se a les incidències i planificant les millores necessàries.

e) El sistema haurà de suportar pics de venda d'entrades, proporcionant un sistema sense degradació en les èpoques de major activitat. S'haurà de facilitar una url per poder consultar la situació en qualsevol moment.

f) El disseny de l'arquitectura necessària per prestar el subministrament en condicions adequades i amb una redundància suficient i alta disponibilitat.

g) El prestatari proveirà un suport en català o castellà amb les funcions de:

- Resoldre incidències que afectin el funcionament dels diferents sistemes.
- Atendre consultes funcionals i tècniques de la utilització del sistema.
- Recollir peticions d'actualització i d'evolució del sistema.
- Recollir i registrar conjuntament totes les incidències, consultes i peticions.

Aquestes prestacions estaran dirigides a l'Ajuntament de Badalona i al personal que en el seu nom participi en la venda directa o en la gestió de la venda d'entrades, sempre que aquests siguin usuaris autoritzats de la solució de l'Ajuntament de Badalona**.**

h) La gestió de les dades de caràcter personal es realitzarà d'acord amb el que indica el Plec de prescripcions administratives d'aquest contracte.

i) Aportació del certificat de l'ENS

7. Confidencialitat

L'empresa adjudicatària queda obligada a no divulgar cap dada o informació obtinguda durant l'execució del contracte, referent a dades personals com a organització, mitjans tècnics, mesures de seguretat, etc.

Excepte autorització expressa, no podrà extreure ni utilitzar informació (especialment dades personals), tant dels sistemes informàtics com de qualsevol altre origen. Aquesta serà posada a disposició de l'empresa adjudicatària per part de l'Ajuntament quan sigui necessària.

Igualment l'empresa adjudicatària ha de complir les obligacions legals que imposa el nou Reglament Europeu sobre Protecció de Dades Personals, així com la legislació associada que se'n derivi, durant l'execució del contracte.

Còpia electrònica de document - CSV: 16355270075611756763 .

8. Accions per a una contractació pública responsable

El subministrament objecte del contracte es desenvoluparà respectant les normes sociolaborals vigents a Espanya i en la Unió Europea, i de l'Organització Internacional del Treball.

En la determinació del pressupost del contracte s'haurà de tenir en compte el salari base i totes aquelles retribucions establertes en el conveni, pactes o contractes laborals que resultin de l'aplicació al contracte.

En el desenvolupament del contracte s'hauran d'adoptar, en tot cas, les mesures previstes en matèria de seguretat i salut en el treball, i les mesures necessàries per evitar que de l'execució del contracte es puguin derivar danys al personal municipal o a la ciutadania en general.

En tot cas s'haurà de respectar el principi de no discriminació per raó de gènere i s'haurà d'evitar l'ús del llenguatge i imatges sexistes.

Signatures requerides:

Perfil Signatari-Data de signatura

Còpia electrònica de document - CSV: 16355270075611756763 .