

## **MEMORIA TÉCNICA AL SERVICIO DE CONTRATACIÓN**

### **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA VENTA TELEMÁTICA Y PRESENCIAL DE LOCALIDADES PARA ESPECTÁCULOS DEL TEATRO MUNICIPAL BERGIDUM DE PONFERRADA**

#### **PRIMERO: OBJETO DEL CONTRATO**

Constituye el objeto de este contrato el servicio de venta de entradas para el Teatro Municipal Bergidum de Ponferrada, mediante la puesta a disposición, mantenimiento y actualización de los elementos logísticos y materiales que posibiliten la venta telemática y presencial de entradas para espectáculos programados por el Teatro Bergidum, o en otros espacios culturales del municipio, bien directamente o en colaboración o cesión a otros departamentos municipales o promotores, públicos o privados, incluyendo la plataforma de pago y la formación del personal destinado a gestionarla.

#### **SEGUNDA: Descripción de los servicios**

##### **CONTENIDO DEL CONTRATO**

El Ayuntamiento de Ponferrada, en su interés de facilitar la accesibilidad del ciudadano a la oferta escénica que se promueve en el municipio a través del Teatro Bergidum, precisa dotarse de un sistema de venta de localidades acorde con las actuales necesidades del mercado y capaz de ser instalado en las taquillas del Bergidum o de cualquier otro espacio del municipio que se considere.

Este sistema debe responder a todas sus casuísticas: abonos, precios, reducciones, funciones, horas de inicio y fin de venta, reservas, exclusiones, definición de butacas por motivos técnicos (escenario, focos, mesa de sonido), tratamiento de butacas correspondientes a público con minusvalía, localidades de protocolo, etc.

El sistema dispondrá de herramientas para la gestión de canales de venta, pudiendo definir fechas de inicio de venta, condicionantes de distribución (máximo número de entradas, tarjetas de pago permitidas).

Los canales gestionados serán taquillas, internet, teléfono y, puntualmente, taquillas itinerantes. Todos los canales gestionarán la venta de forma centralizada con el mismo aforo, en tiempo real y sin ventanas de cierre.

La venta y distribución (con precio o sin precio) de entradas se realizará contra las butacas del plano del recinto y según el aforo marcado en cada caso.

Para ello, se deberá aportar el equipamiento necesario para la gestión de los espectáculos, de la posible venta de abonos a la carta, la venta de entradas en taquillas, así como los servicios de comunicación asociados a la venta de entradas anticipada.

Los equipos necesarios para la gestión y venta de localidades serán aportados por el licitador según los requerimientos relacionados en el presente Pliego.

A la finalización del contrato, los equipos serán retirados en un plazo inferior a 15 días desde la fecha de fin del mismo, dejando las instalaciones en las condiciones en que se encontraron al inicio de la prestación.

El sistema estará preparado para dar servicio 24 horas al día, siete días a la semana, todos los días del año.

El sistema de venta por teléfono estará en funcionamiento de lunes a sábado, con un horario mínimo de atención al público de 12 horas diarias.

Corresponderá al adjudicatario la gestión de las comunicaciones necesarias para el funcionamiento del servicio. En el caso de fallo de las comunicaciones o error detectado en el sistema de venta la empresa adjudicataria tendrá que tener los recursos para solventarlo en máximo de una hora.

En el caso de avería de algún equipo la empresa deberá proceder a su sustitución inmediata, para que no afecte en ningún caso al funcionamiento del servicio.

### **Operativa del sistema**

Se procederá a abrir en una entidad bancaria una cuenta restringida de recaudación en la que se recogerán todos los ingresos correspondientes a la venta de entradas que correspondan al Teatro Bergidum, no pudiendo realizarse más operaciones de adeudo que las derivadas de la corrección de errores y las de traspaso de saldo a la cuenta operativa que los servicios de Tesorería Municipal indiquen, sin que puedan devengarse gastos de gestión y/o de mantenimiento algunos.

Dentro de los siete días naturales siguientes a la celebración de cada espectáculo, la empresa adjudicataria deberá presentar al Teatro Bergidum la liquidación correspondiente, en la que se reflejen las entradas vendidas, su importe y el total recaudado, así como un extracto de los movimientos de la cuenta restringida, en el que se refleje que se ha procedido al ingreso del total de la recaudación.

El incumplimiento reiterado de estos plazos será causa de resolución del contrato, y podrán exigirse los correspondientes intereses de demora.

### **CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS A REALIZAR Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**

El suministro y puesta en funcionamiento del equipamiento logístico y material necesario para la venta de entradas para los espectáculos que se celebren en el Teatro Bergidum o, llegado el caso, en cualquier otro recinto que se decida.

La empresa adjudicataria aportará el software y el hardware necesario para poder gestionar la venta de localidades por internet y taquillas, así como los dispositivos necesarios para el control de accesos.

#### **Software:**

1. Solución de venta de entradas que permita gestionar los distintos aforos de los espacios para los distintos eventos programados, con capacidad para gestionar altos flujos de venta de entradas por los distintos canales habilitados, taquillas e internet fundamentalmente, permitiendo la generación y control de abonos y de ciclos, jornadas, descuentos, ofertas y promociones, permitiendo un seguimiento puntual del estado de las ventas y dotado de un servicio de mantenimiento integral desempeñado por personal técnico especializado.

- En todo caso, incluirá:
  - El alojamiento *cloud* (nube) de la aplicación y la página de ventas
  - Las licencias para acceso al servidor
  - El diseño de planos de salas, tablas de precios, plantillas de entradas de taquilla y print at home.
- 2. Solución TPV virtual, que ofrezca una amplia gama de servicios y prestaciones para el comercio electrónico, además de que:
  - Aporte una alta seguridad y protección en los pagos.
  - Disponga de sistemas alternativos de control del fraude.
  - Permita validar o bloquear el intento repetitivo de compras con la misma tarjeta o dirección IP.
- 3. Los datáfonos para los cobros con tarjeta en las taquillas deberán estar conectados al hardware instalado para la venta para no tener la necesidad de introducir el importe a cobrar manualmente en el datáfono. A su vez, lo recaudado en por este medio se ingresará directamente en la cuenta bancaria señalada por el ayuntamiento.

**El software deberá garantizar:**

- Que el usuario pueda acceder al servicio prestado a través de internet desde cualquier dispositivo o equipo: ordenador, tablet, smartphone, portátil, etc..., con independencia del navegador y de sistema operativo que utilice.
- Que cada solicitante sólo pueda adquirir el número máximo de entradas determinadas por función.
- Que se admita la gestión de cambios y devoluciones, en caso del supuesto de suspensión o alteración del evento.
- La aplicación debe disponer de un sistema de informes que permita acceder a toda la información presente e histórica, de toda la serie de datos económicos y operativos recogidos en la aplicación de venta de entradas.
- Emisión de cuadros de caja diarios, semanales y mensuales, donde deberá constar la identificación de la entrada vendida, y a qué tarifa corresponde, tanto en lo referido a cada uno de los espectáculos como al total acumulado de ventas.
- Plataforma de posible promoción y difusión de eventos para captación de nuevos públicos: Red de afiliados, news-letter y página de promoción.
- Posibilidad de personalización autónoma de las entradas con modalidad print at home.
- Sistema de autogestión permitiendo dar de alta los eventos de forma autónoma.

Existen diferentes roles de usuarios para la gestión y administración en el sistema, que cumplen las siguientes funciones:

1. Taquillero: realiza ventas y reservas, reimpressiones y la gestión de la taquilla incluidos los arqueos de caja, según roles marcados por el Teatro
2. Usuario: realiza compras a través de internet, cajeros, venta telefónica u otros canales (a criterio marcado por el Teatro). Puede recoger las entradas en taquillas, o bien imprimirla en casa o descargar en su smartphone.
3. Gestor: realiza operaciones de alto nivel con autorización especial.

4. Administrador del sistema: encargado de configurar y administrar el sistema

#### **Hardware:**

Terminales de venta de entradas para las taquillas centrales del Teatro Bergidum:

- 2 puestos, formado cada uno por 1 equipo informático para la taquilla e impresora térmica de alto rendimiento y papel térmico de alto rendimiento para impresión de tickets (monitores, CPU, impresoras, datáfonos y otros dispositivos)
- 3 unidades de sistema de validación rápido, con marcas probadas en el sector como Honeywell o similar para el control accesos y salidas de los recintos necesarios para la correcta prestación del servicio.

#### **Soporte y Gestión operativa de la aplicación.**

Instalación de terminales de venta en taquillas.

La empresa adjudicataria se encargará de dar las oportunas especificaciones sobre el funcionamiento de sus terminales y la formación necesaria del personal de taquilla.

Los terminales deberán estar conectados de forma que pueda realizarse la venta de entradas simultáneamente.

Los equipos serán entregados en depósito.

Los gastos de mantenimiento de los equipos irán a cargo de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria asegurará el funcionamiento de los terminales mediante un servicio de mantenimiento adaptado al horario habitual de operaciones de los espacios y sus taquillas.

Soporte técnico crítico en horario 7/24.

La empresa adjudicataria será responsable del mantenimiento y actualización del programa, y corrección de los errores surgidos.

La empresa adjudicataria deberá hacerse cargo y contratar la línea ADSL del recinto Teatro Bergidum para el perfecto funcionamiento del hardware instalado en taquilla.

La empresa adjudicataria realizará el control, seguimiento y en su caso aplicación del protocolo previsto que garantice el funcionamiento de los diferentes canales de venta.

La empresa adjudicataria realizará la configuración de espectáculos iniciales: planos de salas, planes de precios, descuentos, comisiones, tarifas, etc.

El plazo y forma para la liquidación de las recaudaciones se acordarán entre el servicio municipal de Tesorería y la empresa adjudicataria, velando, siempre, que se realice con la mayor diligencia.

#### **Expedición de entradas**

Las entradas adquiridas a través de los canales de Internet, podrán ser impresas por el usuario, (print at home), o bien podrá retirarse en la taquilla del Teatro por parte del usuario final, con la tarjeta utilizada para la compra y su N.I.F.

Todas las entradas deberán estar provistas de un código QR que hagan posible su validación.

Las entradas vendidas a través de las terminales instaladas en los recintos, deberán llevar el mismo sistema de validación que las de print at home, tendrán como soporte el papel que la empresa adjudicataria aporte, en las que deberán leerse con claridad (función que se represente, fecha, precio tipo, etc.). En las entradas aparecerán los logotipos y especificaciones que se decidan desde el Teatro Bergidum.

## **Control de accesos**

La seguridad en la validación es tan importante como la de la compra, ya que garantiza que el evento cumpla con la normativa del aforo.

El acceso al evento deberá controlarse por medio del código QR existente en la entrada.

Este proceso se puede realizar con los dispositivos pertinentes, que deberá aportar la empresa adjudicataria.

Se deberá efectuar en tiempo real, evitando el uso duplicado de las entradas, añadiendo mayor seguridad y control en el lugar del espectáculo.

## **TERCERA: Plazo de ejecución**

El objeto del Contrato tendrá una duración de cuatro años desde su formalización, con posibilidad de prórroga por un máximo de dos años más.

## **CUARTA: Precios**

- Venta en web y telefónica:

- o Precio máximo: 5% del precio de venta+ IVA, distribuído al 50% entre el usuario y el Ayuntamiento
- o Se calcula un importe anual de las comisiones por venta en remoto (internet y teléfono) de 5.000 euros + IVA

- Venta en taquilla:

- o Precio máximo: 0,15 euros + IVA por localidad
- o Se calcula un importe anual de las comisiones por venta en taquilla de 3.000 euros + IVA

- Mantenimiento anual:

- o Precio máximo: 1.200 euros+IVA

El importe total se calcula en un máximo anual de 9.200 euros + IVA

## **QUINTA: Criterios de valoración**

Se tendrán en cuenta, a la hora de valorar las ofertas, los siguientes aspectos:

### **CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE FÓRMULA (60 puntos)**

#### **1- Precio venta web y telefónica (20 puntos)**

Se otorgará la máxima puntuación (20 puntos) a la oferta que presente la mayor baja con respecto al precio de venta web y telefónica, efectuándose un reparto proporcional para el resto de las ofertas en función de la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación} = \text{Total de puntos máximos} \times \frac{\text{Baja de la oferta a puntuar}}{\text{Baja máxima ofertada}}$$

Baja de la oferta a puntuar = diferencia entre el precio base de licitación y el precio de la oferta a puntuar

Baja máxima ofertada = diferencia entre el precio base de licitación y el menor precio ofertado.

## 2- Precio venta en taquilla (20 puntos)

Se otorgará la máxima puntuación (20 puntos) a la oferta que presente la mayor baja con respecto al precio de venta en taquilla, efectuándose un reparto proporcional para el resto de las ofertas en función de la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación} = \text{Total de puntos máximos} \times \frac{\text{Baja de la oferta a puntuar}}{\text{Baja máxima ofertada}}$$

Baja de la oferta a puntuar = diferencia entre el precio base de licitación y el precio de la oferta a puntuar

Baja máxima ofertada = diferencia entre el precio base de licitación y el menor precio ofertado.

## 3- Precio mantenimiento anual (20 puntos)

Se otorgará la máxima puntuación (20 puntos) a la oferta que presente la mayor baja con respecto al precio de mantenimiento anual, efectuándose un reparto proporcional para el resto de las ofertas en función de la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación} = \text{Total de puntos máximos} \times \frac{\text{Baja de la oferta a puntuar}}{\text{Baja máxima ofertada}}$$

Baja de la oferta a puntuar = diferencia entre el precio base de licitación y el precio de la oferta a puntuar

Baja máxima ofertada = diferencia entre el precio base de licitación y el menor precio ofertado.

## CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR (40 puntos)

- Mejoras técnicas del sistema en materia de promoción, marketing y difusión
- Mejoras en el procedimiento de liquidación en cuanto a simplificación y celeridad del proceso



En Ponferrada, a 14 de diciembre de 2015

Fdo. Miguel A. Varela. Teatro Bergidum