

MEMORIA DESCRIPTIVA PARA EL CONTRATO MENOR DE SERVICIOS PARA IMPLANTACIÓN DE UN GESTOR DE EVENTOS MULTICANAL (SOFTWARE) PARA LA GESTIÓN DE ENTRADAS AL PABELLÓN “PRÍNCIPE FELIPE” DE ZARAGOZA Y SU SOPORTE Y MANTENIMIENTO

REFERENCIA: DEPMIN 11-2017

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del Contrato es la prestación del servicio para la implantación de un Gestor de Eventos Multicanal (Software) para poner a disposición de los distintos vendedores, de forma unificada y centralizada en tiempo real, las entradas correspondientes a los eventos celebrados en el Pabellón “Príncipe Felipe” de Zaragoza, según las reglas de negocio definidas para cada evento y agente en particular, y la integración y comunicación de las mismas en el sistema de control de accesos en explotación actualmente en el mismo Pabellón “Príncipe Felipe” de Zaragoza.

2.- CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL “GESTOR DE EVENTOS MULTICANAL”

El Gestor de Eventos deberá cumplir todas y cada una de las siguientes características o requisitos técnicos:

2.1.- Las entradas correspondientes a las localidades estarán disponibles de forma centralizada para los vendedores autorizados, evitando específicamente la necesidad de creación de lotes o cupos para cada uno con el fin de evitar que unos vendedores tengan entradas disponibles y otros no, con la confusión que esto crea en los clientes finales, pero sin renunciar a esta forma de funcionamiento en caso de que se desee asignar a un vendedor unos sectores o cupos predefinidos por cualesquiera motivos.

2.2.- El sistema gestor soportará todas las configuraciones y aforos existentes del Pabellón “Príncipe Felipe”, permitiendo la gestión de cada evento a realizarse en función de los sectores y graderíos telescópicos asignados para cada configuración. La plataforma permitirá ofrecer una visión gráfica con selección de asiento por cada definición de evento si así lo desea el agente vendedor.

2.3.- El sistema gestor permitirá la creación y asignación de distintas tarifas a cada vendedor por cada evento, pudiendo tener la gestora una vista en tiempo real de las localidades tanto a nivel general, como por vendedor y tarifa empleada.

2.4.- El sistema gestor permitirá a los vendedores obtener las localidades libres en cada sector del pabellón y los precios asignados a las mismas en función de las tarifas otorgadas.

2.5.- Las localidades disponibles deberán poder marcarse como Reservadas / Bloqueadas durante el proceso de venta por parte del vendedor, y revertirse este estado en caso de la no finalización de la compra bien a instancia del vendedor en buena praxis, bien en un periodo definible en el propio sistema gestor.

2.6.- El sistema gestor permitirá, en función de las necesidades de la entidad gestora, la nominalización de las ventas realizadas de manera que los datos del cliente final sean comunicados por el vendedor a la plataforma para cualesquiera necesidades de control, información u otros que pudieran surgir.

2.7.- El sistema gestor debe estar integrado con el sistema de control de accesos actualmente en uso en el Pabellón “Príncipe Felipe”, para permitir no solo la comunicación unidireccional de las localidades vendidas al mismo, sino la vista del uso de las mismas para la obtención de información por cada evento sobre que entradas se han utilizado ya y cuales todavía no con el máximo nivel de información y detalle posible sobre dichas entradas, así como indicadores porcentuales sobre el desarrollo global de cada evento y cualquier otra información que sea interesante aportada por el sistema de control de accesos.

2.8.- El sistema gestor deberá poder definir eventos de varios días y sus entradas ser validas en diferentes días y horas.

2.9 el sistema gestor tendrá un panel de control para cada vendedor asignado donde se permitirá el manejo de toda- información de cada venta y la posibilidad de gestionar y modificar el estado de la entradas y ocupación por vendedor, permitiendo cambios y cancelaciones totales o parciales.

2.10. El sistema deberá permitir e incluir un sistema de actualizaciones automáticas de cuantas funcionalidades se prevean en la problemática de la venta y gestión unificada de entradas al pabellón. El modo de venta y mantenimiento deberá incluir estas características en su oferta de gestión mantenimiento y soporte durante el plazo de vigencia del contrato.

2.11.- El servidor central en el que se alojará el sistema gestor debe ser aportado por la empresa adjudicataria y alojado en la misma, dicha empresa deberá aportar las condiciones técnicas en las que estará alojado (topología de servidores, técnicas de virtualización y sistemas de backup empleados, ISP's y anchos de banda contratados, balanceos de carga aplicados, etc.)

2.12.- Dicho servidor central deberá integrarse y comunicar mediante un túnel privado VPN con otro servidor alojado en el propio Pabellón “Príncipe Felipe” (Proporcionado por Zaragoza Deporte), que será el que controla y gestiona los tornos de acceso y realice las funciones de servidor de control de accesos.

2.13.- El sistema gestor dará cobertura a soportes de datos del tipo:

- Códigos de barras 2D y QR
- Códigos de barras EAN

Siendo posible para cada evento y vendedor designar por parte de la entidad gestora los soportes autorizados para la emisión.

2.14.- El sistema gestor incorporará un módulo de informes con información detallada sobre los vendedores y los eventos, con vistas a concretar con ZARAGOZA DEPORTE antes de la puesta en servicio del sistema. Este módulo deberá ser en tiempo real y con acceso desde dispositivos móviles y generar gráficos de la información obtenida.

2.15.- El sistema gestor incorporará una función de “LOCALIDADES DE ABONADOS”, que permitirá que una serie de localidades en sectores sean marcadas como “ABONADOS”, de manera que estarán permanentemente reservadas para la venta y se comunicarán como tal a los vendedores en las peticiones de disponibilidad de localidades de cada sector.

3.- OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

3.1.- El adjudicatario destinará durante un año, un “Coordinador de Evento”, ubicado físicamente en la instalación del Pabellón “Príncipe Felipe” de Zaragoza desde la apertura de puertas y hasta la finalización de cada uno de los eventos, debidamente formado en los sistemas ofertados y en coordinación constante con los desarrolladores de la plataforma, para garantizar el buen funcionamiento de los sistemas ofertados en todos aquellos eventos que sean gestionados a través de éste, con el fin último de realizar todas las pruebas, comprobaciones y acciones necesarias antes de cada evento a celebrar y prever las posibles situaciones que puedan presentar problemas tanto a las entidades vendedoras como al propio Pabellón “Príncipe Felipe”.

3.2.- El adjudicatario ofertará y prestará durante 1 año, un servicio de soporte telefónico “HOTLINE” a las entidades vendedoras de las entradas destinadas a los eventos a celebrar en el Pabellón “Príncipe Felipe” específicamente sobre la integración de los sistemas de estos con el broker de entradas principal, con el objeto de minimizar en el tiempo los problemas que estos puedan encontrar durante los periodos de venta y solventarse a la mayor brevedad posible para garantizar tanto la venta de localidades como la comunicación e integración de las localidades vendidas antes de la celebración de los eventos.

Dicho servicio HOTLINE se prestará como mínimo, pero no restringido a, de Lunes a viernes de 9:00h a 18:00h en días laborables, regidos por el calendario laboral de ZARAGOZA.

3.3.- Debido a la complejidad y especificidad técnica del presente contrato, las empresas licitadoras deberá poseer el certificado del “Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado”, dentro del grupo V “Servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones “ o en su caso, lo detallado en el apartado 9 de esta Memoria.

3.4.- La empresa adjudicataria se encargará, durante el año de vigencia del presente contrato, de gestionar y firmar todos los acuerdos de confidencialidad que sean necesarios con los canales de venta habilitados para operar en la aplicación.

3.5.- Póliza de Responsabilidad Civil

Correrán a cargo del adjudicatario todos los daños producidos en el desarrollo de su actividad.

El adjudicatario deberá tener suscrita la siguiente póliza:

Un **seguro de responsabilidad civil** que garantice las responsabilidades que se puedan derivar por daños y perjuicios que se causen tanto a la Sociedad ZARAGOZA DEPORTE MUNICIPAL, S.A., como a terceros en general, como consecuencia de la ejecución de los servicios objeto del contrato.

Dicha póliza deberá incluir las garantías siguientes:
Responsabilidad Civil Profesional.

El límite de indemnización, deberán ser como mínimo de 150.000 euros.

Así mismo, el adjudicatario deberá justificar documentalmente antes del inicio de los servicios, así como cuando se le requiera, la contratación de la póliza y el contenido de los seguros, junto con los justificantes del pago de la misma. Caso contrario, se considerará como incumplimiento contractual grave, pudiendo rescindirse el contrato.

4.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución y puesta en marcha del Gestor de Eventos Multicanal (software) con todas las funcionalidades operativas descritas en el apartado 2, será de un máximo de **tres meses**, contados a partir del día siguiente al de la notificación de la adjudicación de la contratación, si bien la duración del contrato menor será de 1 año desde dicho plazo.

5.- MANTENIMIENTO Y SOPORTE

El adjudicatario deberá incluir obligatoriamente en el precio de licitación **un año completo** de mantenimiento y soporte del sistema, incluidos los servidores y otros equipos descritos en el apartado 2.

6.- PRESUPUESTO

El presupuesto máximo de licitación es de **17.950,00 € (IVA excluido)**, considerándolo adecuado conforme al precio actual de mercado.

Los licitadores podrán modificar el presupuesto máximo de licitación mejorándolo a la baja.

7.- COMISIÓN POR ENTRADA VENDIDA

El licitador deberá incluir, junto a la oferta económica, la comisión (IVA excluido) que cobrará por cada entrada vendida mediante el Gestor de Eventos. El cobro de una comisión por cada entrada vendida es una práctica habitual en las empresas que se dedican a ofrecer el servicio objeto de esta licitación. Dicho precio por entrada será puntuable a la hora de obtener la valoración total de la oferta que presenta la empresa licitadora.

8.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

La adjudicación recaerá en la empresa licitadora que haga la proposición más ventajosa, teniendo en cuenta la oferta económica con una valoración máxima de 90 puntos y la comisión por entrada vendida con una valoración máxima de 10 puntos, siendo la máxima valoración total de 100 puntos:

8.1.- OFERTA ECONÓMICA 90 puntos

A la mejor propuesta económica se le atribuirá la puntuación máxima, 90 puntos. Al resto en forma proporcional, de acuerdo con la siguiente fórmula:

P =	90 x MIN
	OF

Siendo:

P = Puntuación obtenida
MIN = Oferta más ventajosa
OF = Oferta que se valora

- * Se podrá estimar que una oferta tiene **valores anormales o desproporcionados** (baja temeraria), cuando el porcentaje de baja respecto al presupuesto de licitación sea superior en 10 puntos porcentuales.

8.2.- COMISIÓN POR ENTRADA VENDIDA 10 puntos

A la comisión más ventajosa, se le atribuirá la puntuación máxima, 10 puntos. Al resto en forma proporcional, de acuerdo con la siguiente fórmula:

P =	10 x MIN
	OF

Siendo:

P = Puntuación obtenida
MIN = Comisión más ventajosa
OF = Comisión que se valora

9.- DOCUMENTACION A PRESENTAR

En Sobre CERRADO:

- La **oferta económica** deberá ir firmada y sellada, siendo identificable la persona que lo firme. Todos los importes se consignarán en euros apareciendo el importe sin IVA, el importe con IVA y el IVA desglosado. Aparte de la cantidad total, deberá incluir obligatoriamente el precio que se cobrará como comisión por cada entrada vendida con el Gestor de Eventos.
- **Certificado de estar corriente de pago con el Ayuntamiento de Zaragoza y de las cotizaciones a la Seguridad Social y obligaciones tributarias (Hacienda Pública).**
- Certificado, a nombre de la empresa licitadora, del “**Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado**”, dentro del grupo V “Servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones “ o en caso de no contar con dicha certificación se justificará mediante:
 - Relación de los principales servicios realizados en los últimos cinco años de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato, incluyendo importes, fechas, destinatario público o privado y certificados de buena ejecución de los mismos. El importe ejecutado durante el año de mayor ejecución de estos cinco años en estos servicios será superior a 12.565,00 € (IVA excluido).

Las empresas licitadoras deberán aportar una **Declaración Responsable** (firmada y sellada) de hallarse al corriente en el pago de las cotizaciones a la Seguridad Social y de las obligaciones tributarias. La justificación acreditativa de dichos requisitos, así como el de la póliza de responsabilidad civil, aportando la citada documentación, se exigirá a quien resulte adjudicatario del contrato.

10.- PLAZO, LUGAR Y FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

Plazo: El plazo de presentación de ofertas finalizará a las **13:00 horas del día 23 de junio de 2017.**

Lugar y forma: Las ofertas podrán ser presentadas

-En sobre cerrado, en las oficinas de Zaragoza Deporte Municipal S.A. (Pabellón "Príncipe Felipe") Avda. Cesáreo Alierta 120, 50013 Zaragoza. Deberán indicar la **Referencia DEPMIN 11-2017 y el nombre del contrato**, así como los datos identificativos de la empresa y persona de contacto, con un número de teléfono.

MÁS INFORMACIÓN:

Para cualquier aclaración pueden ponerse en contacto con:

Administrativas: Tel. 976 72 38 38

Técnicas: Juanjo Muñoz Tel. 976 72 38 30

Ismael Cativiela Tel. 976 72 38 46