



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁ LA CONTRATACIÓN DE ENTRADAS EN UN SOPORTE FÍSICO Y ON LINE PARA LA OFERTA DE TURISMO

17/06/2021 09:14:56
ANA MARIA ELIZALDE URMENETA

Original firmado electrónicamente

Introducción

El turismo es una actividad que depende en su mayor parte de las necesidades y hábitos de consumo de la demanda turística, es decir, de los viajeros que visitan los diferentes destinos turísticos. Las nuevas tendencias en el consumo de las experiencias turísticas hacen que, la estrategia de creación de producto y su comercialización, sean fundamentales a la hora de ser competitivos.

Una de las tareas que desde el sector privado y sobre todo desde las Oficinas de Turismo municipales debe asumir en su ámbito competencial, es facilitar la promoción y comercialización de la oferta turística tanto pública como privada.

Por lo tanto, se ve la necesidad de contratar de un sistema de ventas que es una herramienta muy válida para poder cumplir este objetivo.

Las necesidades que debe de cubrir la contratación del sistema de venta de tiques son las siguientes:

- Resolver el problema de facturación de las actividades organizadas desde el Servicio de Turismo.
- Visibilizar las actividades de la oferta turística que funcionen con entradas o tickets y sean agendables y estén suscritas al acuerdo PAMPLONA IRUÑA CARD. Los datos de las empresas y toda esta información la facilitará el Servicio de Turismo a la empresa adjudicataria.
- Mejorar el acceso al consumo de los servicios turísticos de la ciudad de Pamplona por parte del turista y residente.
- Controlar y medir el funcionamiento de las diferentes actividades ofertadas desde el sistema de ventas.

Las características técnicas a considerar en la oferta de las empresas son:

1. Disponer de un sistema integral (software) de venta de entradas.
2. Disponer de un soporte físico para poder realizar la compra de tiques de manera presencial en la Oficina de Turismo de Pamplona.
3. Disponer de una web que enlace a la web de turismo de Pamplona cuyo estilo e imagen pueda ser rediseñada y sea acorde, coherente y adaptada a la web institucional www.pamplona.es/turismo y que no ofrezca publicidad salvo la del propio Ayuntamiento de Pamplona. Esta página web tiene que cumplir los estándares de accesibilidad y usabilidad requeridos por el artículo 40 de la Ley Foral 12/2018, de 14 de junio, de Accesibilidad Universal, debe ser sencilla y simple de manejo para la ciudadanía para que el proceso de compra sea rápido y ofrezca confianza a los clientes, y ser capaz de adaptarse a cualquier dispositivo donde se visualice.

10/06/2021 14:15:51
ALBERTO TOMAS ROYO
Original firmado electrónicamente



4. Debe tener la capacidad de digitalizar las actividades susceptibles de ser vendidas a través del sistema con la información aportada por el Servicio de Turismo del Ayuntamiento de Pamplona o por las empresas adheridas al programa Pamplona Iruña Card (PIC) y mantenerlas actualizadas. La primera carga de la información proporcionada por el Servicio de Turismo del Ayuntamiento de Pamplona al sistema la llevará a cabo la empresa adjudicataria.
5. El diseño del software tendrá como objetivo la venta de entradas y deberá permitir la distinción de los productos por lo menos como visitas guiadas, entradas a espacios visitables. La información se podrá visibilizar desde un calendario de "actividades diarias y mensualmente" o un listado con el total de las actividades.
6. Incorporará a los tiques las medidas de seguridad oportunas para el control de autenticidad de las mismas.
7. El sistema de compra deberá poder permitir acceder al formulario de solicitud y/o renovación de la tarjeta turística Pamplona Iruña Card (PIC).
8. Todo el sistema de venta deberá poder ser accesible al menos en 4 idiomas, castellano, euskera, inglés y francés.
9. Ofrecerá una pasarela de pago segura entre las empresas o entidades proveedoras del servicio o producto turístico y los compradores finales del producto.
10. Ofrecer la posibilidad de pago con tarjeta de crédito y se valorará la posibilidad de hacerlo en efectivo, y diferentes tipos de entradas, plazas gratuitas en las actividades y permitir diferentes tipos de precios.
11. Emitir los correspondientes tiques de venta conforme a la normativa en vigor.
12. Recaudar los importes de cada uno de los productos vendidos e ingresar a cada uno de los proveedores mensualmente la cantidad correspondiente a las ventas realizadas en las cuentas bancarias facilitadas por los mismos. La responsabilidad de realizar los pagos será única y exclusivamente de la empresa adjudicataria del contrato y para poder controlar el Ayuntamiento esos compromisos de pago, enviará una copia trimestralmente de dichas transacciones.
13. Establecer un sistema de cancelación, suspensión o aplazamiento de actividades con la devolución o no, según corresponda, del importe pagado por los clientes.
14. Poner a disposición del Ayuntamiento de Pamplona un acceso restringido mediante contraseña a la intranet del sistema de gestión de ventas.
15. Poner a disposición de cada una de las empresas participantes un acceso restringido mediante contraseña a la intranet del sistema de gestión de ventas.

Soporte técnico

1. Disponer de un servicio de atención de usuario lo más amplio posible los 365 días del año, bien sea personal bien sea telemáticamente.
2. Disponer de un servicio de atención personal y de interlocución con el Ayuntamiento de Pamplona para resolver las dudas y reclamaciones que durante la prestación del servicio pudieran darse.



Tratamiento de datos y estadísticas

1. Recoger diferentes datos del cliente para la facturación, envío de entradas y realización de estadísticas.
2. Ofrecer diferentes informes del uso del sistema, en varios formatos que permitan el tratamiento de los datos obtenidos, tanto en tiempo real como en periodos de tiempo determinados, sobre ventas realizadas presencial y on line, procedencia de clientes, diferenciación por canal de ventas, por productos o actividades, etc.
3. La empresa adjudicataria se compromete a cumplir con lo dispuesto en la LOPDyGDD y en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, de tal manera que permita cumplir con los principios de transparencia, minimización de datos, limitación de los plazos de conservación así como que los usuarios del sistema de ventas de entradas puedan ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad y oposición de las bases de datos del sistema. Igualmente, los datos han de ser tratados de tal manera que se garantice una seguridad adecuada, incluida la protección contra el tratamiento no autorizado o ilícito y contra su pérdida, destrucción o daño accidental, mediante la aplicación de medidas técnicas u organizativas apropiadas.