



SUMINISTRO, INSTALACIÓN,
CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN
MARCHA DE UN SISTEMA INTEGRAL
PARA LA GESTIÓN, EMISIÓN Y VENTA
DE ENTRADAS Y CRM.

EXP 24-32-00

ÍNDICE

CUADRO DISPOSICIONES PARTICULARES	2
PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN	4
OTRAS DISPOSICIONES: GENERALES, DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN Y EN EJECUCIÓN	10
ANEXO I: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	24
ANEXO II: RELACIÓN DE CONSULTAS Y LISTADOS MÍNIMOS A PROPORCIONAR POR EL SISTEMA	50
ANEXO III: RELACIÓN CAMPOS CSV.....	54
ANEXO IV: PRESENTACIÓN DE LA OFERTA	56
ANEXO V: DEUC.....	58
ANEXO VI: MODELO DECLARACIÓN RESPONSABLE CAPACIDAD DE CONTRATAR.....	59
ANEXO VII: MODELO DE OFERTA CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE FÓRMULAS.....	61

PODER ADJUDICADOR	Navarra Impulsa Cultura, Deporte y Ocio, S.L. (NICDO)	B31931959
EXPEDIENTE	EXP 24-32-00	
PERSONA DE CONTACTO	Irene Pérez González	
Email	i.perez@nicdo.es	Teléfono 948 066 020

CUADRO DISPOSICIONES PARTICULARES

1. OBJETO DE LICITACIÓN Suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de un sistema integral para la gestión, emisión y venta de entradas y CRM.	CPV
	48000000-8: Paquetes de software y sistemas de información. 48217000-2: Paquetes de software de proceso de transacciones. 72000000-5: Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo. 79211120-3: Servicios de registro de compras y ventas. 79342000-3: Servicios de marketing.
2. PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN Procedimiento ABIERTO con publicidad comunitaria, definido por el artículo 72 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos (en adelante LFCE).	
3. LOTES El presente contrato no es objeto de división en lotes porque se necesita la coordinación de las diferentes actividades objeto del contrato.	
4. CONTRATOS RESERVADOS POR MOTIVOS SOCIALES Por el propio objeto del contrato, éste no puede quedar reservado para Centros Especiales de Empleo sin ánimo de lucro o Centros Especiales de Empleo de Iniciativa social o Empresas de Inserción o entidades sin ánimo de lucro, promotoras al 100% de Empresas de Inserción, que hubieran sido calificadas con anterioridad como Centro de Inserción Sociolaboral. Se hace un análisis previo de las actividades que realizan algunos de estos tipos de centros y se concluye que no hay ninguna empresa que pudiera realizar los trabajos que se detallan en el presente pliego.	
5. ALCANCE Ver Anexo de especificaciones técnicas (Anexo I).	
6. PLAZO DE DURACIÓN El plazo de duración del contrato será de dos años, contados desde el día siguiente al de la fecha de su formalización. Finalizada la duración inicial, el contrato podrá prorrogarse por tres años más, no pudiendo exceder su duración total de cinco años. La prórroga deberá formalizarse por escrito. En cualquier caso, finalizado el primer año, NICDO podrá resolver anticipadamente el contrato, con un preaviso de tres meses, sin necesidad de justificación alguna.	
7. PRESUPUESTO DE LICITACIÓN El presupuesto máximo para la realización del objeto del contrato es de 481.234,00 € (IVA excluido).	
8. VALOR ESTIMADO CONTRATO	1.434.702,00 € (IVA excluido). Ver "Otras Disposiciones" (6).
9. SOLVENCIA ECONÓMICA	- Cifra de negocios (volumen ingresos) en el ámbito objeto del contrato, referido al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles (cuentas anuales respecto de las cuales ha surgido la obligación de presentación en el Registro Mercantil), deberá ser superior a 430.000,00 €. - Un patrimonio neto positivo en los últimos tres años. En caso de incumplimiento, acreditación fehaciente de haber adoptado medidas durante el siguiente ejercicio para equilibrar el patrimonio. Ver "Otras Disposiciones" (8).
10. SOLVENCIA TÉCNICA	A. Certificados de cliente por los que se acredite que, durante los tres últimos años (2021, 2022, 2023), se ha suministrado y configurado satisfactoriamente al menos una herramienta operativa similar a la que constituye el objeto del contrato, que cumpla los siguientes requisitos: ✓ Que se haya implantado un sistema de ticketing en un mínimo de tres recintos, de los cuales al menos uno de ellos será numerado y con aforo superior a 8.000 localidades. ✓ Que haya gestionado un sistema de ticketing con una venta de entradas anual superior a 250.000. ✓ Que se haya implantado, o se haya trabajado en fórmula de subcontratación, una herramienta de CRM con un volumen mínimo

	de usuarios únicos de 20.000 clientes y con paneles de venta por recintos de un mínimo de 3 recintos diferentes. Los certificados deberán estar firmados por la empresa a la que se ejecutó el suministro y configuración donde se indique concepto, importe ejecutado, número de localidades, número de entradas y fecha. B. Certificación de conformidad con el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), al menos en su Categoría MEDIA, que incluya en su alcance la actividad o actividades relacionadas con el objeto del contrato. Las entidades subcontratadas, en caso de haberlas, deberán presentar igualmente la misma certificación de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), al menos en su Categoría MEDIA o, en su lugar, certificación ISO 27001 o equivalente (seguridad de la información), emitida por un organismo de acreditación. C. Política de seguridad de la información de la entidad donde se describan los mecanismos implementados para la gestión continuada de la seguridad y donde se establezcan los responsables de velar por su cumplimiento. La solución deberá ser acorde a esta política. D. Certificación de la norma UNE-EN 301549 de Requisitos de accesibilidad para productos y servicios TIC. Se acreditará a través de certificación por parte de una entidad acreditada a tal efecto. E. Medios humanos: Equipo de trabajo mínimo requerido. Se deberán adjuntar los CV firmados de: ○ Responsable de coordinación del contrato (1 persona) deberá cumplir lo siguiente: - Experiencia mínima de tres años en coordinación de contratos cuyo objeto sea similar al objeto de la presente licitación. - Se deberá aportar un Certificado de cliente por el que se acredite que, durante los tres últimos años ha prestado satisfactoriamente un servicio similar en su empresa. ○ Responsable técnico ticketing (1 persona), deberá cumplir lo siguiente: - Experiencia mínima de tres años como responsable técnico con tareas y funciones relacionadas con la instalación, configuración y puesta en marcha de un sistema integral para la gestión, emisión y venta de entradas. - Se deberá aportar un Certificado de cliente por el que se acredite que, durante los tres últimos años ha prestado satisfactoriamente un servicio similar en su empresa. ○ Responsable técnico CRM (1 persona), deberá cumplir lo siguiente: - Experiencia mínima de tres años como responsable técnico con tareas y funciones relacionadas con la gestión de un software de CRM. - Se deberá aportar un Certificado de cliente por el que se acredite que, durante los tres últimos años ha prestado satisfactoriamente un servicio similar en su empresa. F. Medios materiales: Compromiso de adscripción al contrato del equipamiento informático mínimo requerido. La entidad adjudicataria deberá adscribir a la ejecución del contrato, como mínimo, los equipos informáticos detallados en la estipulación 2 del Anexo Técnico. Ver "Otras Disposiciones" (9).
11. JUSTIFICACIÓN REQUISITOS PARA CONTRATAR	Conforme al Anexo VI.
12. SEGURO RESPONS. CIVIL	Ver "Otras Disposiciones" (10).

13. IMPORTE Y PLAZO DE GARANTÍA	La garantía a depositar será 4% sobre el importe de adjudicación. La fianza o garantía no será devuelta hasta un mes después de la finalización del plazo de garantía sin culpa de la entidad adjudicataria.
14. MESA DE CONTRATACIÓN	Presidencia: - Dña. Silvia Urdanoz Zazón, Directora Financiera de NICDO. - Suplente: D. Ramón Urdiain, Director Gerente de NICDO. Vocalía: - Dña. Lucía Miguéliz, Responsable de ticketing de NICDO. - Suplente: Dña. María Álvarez, Técnica de ticketing de NICDO. - Dña. Laura Juampérez, Directora de Comunicación de NICDO. - Suplente: Dña. Amaia Pascual, Técnica de Comunicación de NICDO. - D. Ángel Urabayen, Responsable de IT de NICDO. - Suplente: Javier Jiménez de Miguel, Técnico de IT de NICDO. Secretaría: - Dña. Irene Pérez, Responsable del área de compras y jurídica de NICDO (Graduada en Derecho). - Suplente: D. Jorge Aleixandre Micheo, director jurídico de CPEN (Graduado en Derecho).

PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

15. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA	Según se indique en la invitación de participación. Para la forma de presentar la oferta, ver Anexo IV.
16. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	PUNTUACIÓN (Máximo: 100 puntos)
Criterios cualitativos (*) (hasta 50 puntos) (*) Se establece una puntuación mínima de 25 puntos. Ver "Otras Disposiciones" (15)	Se valorará con hasta 45 puntos las especificaciones técnicas de la herramienta, y la trazabilidad de dichas especificaciones en relación con los requerimientos mínimos indicados en el Anexo I, de manera que se constate el cumplimiento de estos. El no cumplimiento de cualquiera de las condiciones técnicas indicadas en el Anexo I se considerarán condiciones mínimas y será motivo de exclusión. A tal fin, las entidades licitadoras deben aportar obligatoriamente una Memoria Técnica, en la que se valorará la adecuación y el grado de adaptación a las necesidades de las especificaciones técnicas del suministro suponiendo una ampliación o valor añadido de las prescripciones técnicas mínimas establecidas. NICDO comprobará y valorará la operatividad real del sistema ofrecido mediante una demonstración práctica. Esta demostración se realizará de forma separada, con cada empresa licitadora participante. A tal efecto, se comunicará a todas las empresas licitadoras, con una antelación mínima de siete días, las circunstancias de fecha, hora y lugar de la demostración práctica, así como las directrices a tener en cuenta para la demostración (se remitirá una guía para la demostración práctica). Esta tendrá una duración de, aproximadamente, cuatro horas, y podrá acordarse su realización en remoto o en las instalaciones de NICDO. Será motivo de exclusión de la oferta de la entidad licitadora: - La detección por parte de NICDO, tanto en la Memoria Técnica como durante la realización de los ejercicios prácticos, del no cumplimiento de aspectos incluidos como condiciones mínimas en el Anexo I. - La inclusión en la Memoria Técnica y/o la mención o muestra durante la demostración práctica de cualquier dato propio de valoración correspondiente a criterios de adjudicación mediante la aplicación de fórmulas objetivas (sobre 2). En la demostración práctica se llevarán a cabo pruebas en real, mediante la realización de ejercicios prácticos transversales que abordarán todo o gran parte de las cuestiones cuyo desarrollo se solicita en los apartados "A. SISTEMA DE VENTA DE ENTRADAS", "B. EXPLOTACIÓN DE DATOS" y "C. MEJORAS DE LA HERRAMIENTA CRM" de la Memoria Técnica, detallados a continuación, de manera que NICDO pueda valorar cuestiones tales como la usabilidad,

		rapidez/agilidad, dinamismo, etc. tanto de la aplicación de ticketing como de la herramienta CRM. De este modo, la demostración práctica constará de dos fases principales: - Una primera fase de ticketing, de duración máxima dos horas. - Y una segunda fase de CRM, de duración máxima una hora y media. NICDO guiará a las entidades licitadoras leyendo, en caso de ser necesario, los enunciados de los ejercicios prácticos e introduciendo los mismos, para que posteriormente las entidades licitadoras los resuelvan. Asimismo, NICDO se reserva la posibilidad de hacer preguntas y solicitar aclaraciones durante la demostración práctica, pero no tendrá responsabilidad alguna sobre aquellas cuestiones que queden sin tratar, que podrán considerarse como no demostradas. Todas las demostraciones prácticas serán objeto de grabación. NICDO respetará, indefinidamente, el carácter confidencial del material audiovisual que resulte de las referidas grabaciones y no podrá divulgarlo, salvo en aquellos supuestos expresamente previstos en la normativa de aplicación. El acceso de terceros, en aquellos supuestos expresamente previstos en la normativa de aplicación, al referido material audiovisual no supondrá concesión de derechos de uso y/o explotación sobre el sistema y su apariencia (salvo por lo que afecte a la entidad licitadora que resulte adjudicataria, que se registrará por lo dispuesto en el presente Pliego) y se hará extensible a estos terceros la referida obligación de confidencialidad. De esta forma, la valoración del presente apartado se llevará a cabo mediante una combinación de lo dispuesto en la Memoria Técnica y el fruto de lo acontecido en la segunda fase de la demostración práctica en el curso de la realización de los ejercicios prácticos planteados. A. SISTEMA DE VENTA DE ENTRADAS – TICKETING (hasta 25 puntos) La Memoria Técnica deberá recoger en primer lugar el detalle del sistema de venta de entradas, con los siguientes puntos a desarrollar: 1. Configuración del sistema (hasta 5 puntos): Descripción de las características y especificaciones descritas en el Anexo I. Se valorará el grado de autonomía proporcionado, la operatividad del sistema y rapidez y sencillez de uso en las operaciones, su sincronización con las páginas web de las distintas áreas y proyectos de NICDO que lo requieran, así como el diseño sencillo y amigable del sistema, con especial relevancia en los siguientes apartados: - Alta eventos - Configuración de planos - Alta productos y servicios - Configuración plantilla de entrada - Configuración de abonos 2. Módulo de venta (hasta 5 puntos): Descripción de las características y especificaciones descritas en el Anexo I. Se valorará el grado de integración de las prestaciones exigidas en el entorno correspondiente (taquilla, web y móvil) y, especialmente, la rapidez y sencillez de uso y la amigabilidad tanto para usuarios de la aplicación como para clientes finales. 3. Módulo de abonados (hasta 5 puntos): Descripción de las características y especificaciones descritas en el Anexo I. Se valorará la usabilidad, funcionalidad y versatilidad, así como la capacidad, diseño, operatividad, amigabilidad, rapidez y sencillez del sistema en cuanto al módulo de abonados. Se valorará positivamente que el módulo permita la configuración de abonos para recintos diferentes, así como venta simultánea de abonos y entradas contra un mismo aforo. 4. Control de accesos (hasta 5 puntos): Descripción de las características y especificaciones descritas en el Anexo I. Se
--	--	---

		comprobará la operatividad del control de accesos. Se valorará la versatilidad de dispositivos y la seguridad de uso en cualquier circunstancia. Asimismo, se valorará que las soluciones sean compactas, con aplicativos de lectura rápida para los diferentes formatos de tickets y cuentas con dashboards e informes de visualización de avance de llenado. 5. <u>Informes (hasta 5 puntos)</u>. Se valorará la usabilidad, funcionalidad y versatilidad del sistema ofrecido, así como la existencia de informes predefinidos, autoeditables, formatos cuidados y con diseño amigable. Como mínimo tiene que ofrecer los informes descritos en el apartado 4.5 del Anexo I. B. EXPLOTACIÓN DE DATOS – CRM (hasta 10 puntos) Debido al grado de especialización de este tipo de servicios y tareas, esta herramienta podrá ser ofertada a través de un acuerdo de subcontratación con una empresa especializada, lo cual se valorará positivamente cuando la solución externa cuente con un proceso de importación de datos en tiempo real y esté plenamente integrada con la plataforma de ventas, garantizando la sincronización con todos los datos de la misma; así como el trabajo conjunto y coordinado entre ambas para el desarrollo de cualesquiera mejoras o necesidades que se pretenda desarrollar en la parte de CRM. La Memoria Técnica deberá recoger con detalle cada una de las acciones consideradas como obligatorias para desarrollarse desde la herramienta de CRM. Se valorará con hasta 10 puntos: 1. La usabilidad y funcionalidad de la herramienta CRM en su conjunto. 2. La calidad e inmediatez en la integración y conectividad entre el CRM y el ticketing o las distintas fuentes de datos; así como la capacidad de la herramienta de limpiar duplicados y trasladar al CRM cualesquiera datos valiosos sobre compradores/as que sirvan para los objetivos de <i>marketing</i> y fidelización. 3. La rapidez y la agilidad en el uso de la herramienta, tanto en la gestión de datos como en la creación de acciones de marketing. 4. Claridad, amigabilidad, en la visualización de los datos: tanto en los dashboards como en los informes que se generen (de resultados de campañas, de usuarios/compradores, de ventas generadas tras campañas, etc.). C. MEJORAS DE LA HERRAMIENTA CRM (hasta 5 puntos) Se valorarán con hasta 5 puntos que la empresa licitadora oferte mejoras en la herramienta respecto a lo indicado como obligatorio en el anexo técnico y funcionalidades no descritas que supongan soluciones innovadoras en la herramienta orientadas a optimizar campañas, fidelizar clientes, ampliar la base de datos de usuarios. D. HOSTING (hasta 5 puntos) Se valorará, con hasta 5 puntos: 1. Descripción de las características técnicas de su servicio de hosting, incluyendo: - Tipo de infraestructura, será puntuado favorablemente la disponibilidad de un hosting dedicado. - País o región donde se ubican los servidores, siendo puntuado favorablemente su ubicación en el estado español. - Se valorará positivamente contar con certificaciones de DataCenter. - Medidas correctivas y preventivas del servicio aplicando tecnologías tipo WAF, protección frente a DDoS, etc.
--	--	---

		- Contar y detallar plan de evolución tecnológica y no obsolescencia. 2. Plan de continuidad de negocio y recuperación ante desastres: - Descripción de las Políticas de copias de seguridad. - Procedimientos de restauración del servicio. - Se valorará positivamente el mayor tiempo de retención y frecuencia de las copias de seguridad. - Tiempos de recuperación del servicio (RTO, Recovery Time Objective). - Pérdida de datos aceptable (RPO, Recovery Point Objective). - Plazos para informar al cliente de un incidente o brecha de seguridad. 3. Capacidad de respuesta del servicio frente a picos puntualmente altos de solicitudes en salida de venta de entradas: - Descripción de la escalabilidad de recursos y flexibilidad del servicio. - Se valorará positivamente la capacidad de autoescalado de recursos en la infraestructura de manera proactiva. - Colas de espera: Descripción del funcionamiento de las mismas, en qué circunstancias entran en funcionamiento. Se valorará positivamente el funcionamiento del servicio sin colas de espera. - Disponibilidad de herramientas de monitorización del servicio a disposición de NICDO.
	Plan formativo (*) (hasta 2 puntos) (*) se establece una extensión máxima de 5 páginas para este punto. DIN A4 posición vertical, letra tipo arial 10 p., o similar, interlineado mínimo sencillo.	Se valorará con hasta 2 puntos la presentación de un plan formativo para los usuarios en las herramientas, así como su adecuación, viabilidad, operatividad, y efectividad (tanto para el inicio del contrato, así como en relación con las novedades introducidas en las herramientas durante la ejecución del mismo), de conformidad con las condiciones mínimas establecidas en el Anexo I. Asimismo, se valorará positivamente la inclusión en el plan propuesto de vídeos tutoriales y guías escritas para los usuarios de la herramienta.
	Propuesta organizativa (*) (hasta 3 puntos) (*) se establece una extensión máxima de 10 páginas para este punto. DIN A4 posición vertical, letra tipo arial 10 p., o similar, interlineado mínimo sencillo.	Se valorará con hasta 3 puntos la presentación de un informe del servicio que incluya la descripción de cómo se llevarán a cabo las prestaciones: 1. Con hasta 1 punto, plan de implantación. Descripción y cronograma de las distintas fases descritas en el apartado 5 del Anexo I. 2. Con hasta 1 punto, la descripción y metodología del servicio técnico (nuevos desarrollos y servicio de asistencia en la configuración y uso de la aplicación) y del mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo (número de evoluciones de proyecto estimados); protocolo de gestión de incidencias, descripción del canal de comunicación con la entidad contratante (directo, indirecto/urgencias) y disponibilidad de los responsables del Proyecto; y, descripción de asistencia y medidas de cobertura para caídas en picos de venta de temporadas/festivales. 3. Con hasta 1 punto, la presentación de requisitos adicionales a los mínimos previstos en relación con los medios humanos, es decir, las dos personas adscritas como mínimo en el apartado de solvencia técnica (a saber, Responsable de coordinación y responsables técnicos).
Criterios cuantificables mediante fórmulas (hasta 50 puntos)	Accesibilidad (Criterio social). (hasta 10 puntos)	Se valorará con hasta 10 puntos que el sistema de ticketing ofertado cumpla con criterios de accesibilidad más allá de los exigidos por la norma UNE-EN 301549, siendo de aplicación tanto al personal que haga uso de la herramienta por parte de la entidad contratante como al público en general que acceda a la plataforma para la compra de entradas. De este modo, será valorable que el software cumpla con cuestiones tales como: - Disposición de vídeos explicativos del proceso de compra en lengua de signos (*): 5 puntos.

		– Existencia de opción visible de “Lectura Fácil” en el proceso de compra (*): 5 puntos. (*) Será necesaria la aportación bien de una captura de pantalla de una página web donde estas cuestiones hayan sido implementadas por la entidad licitadora o el enlace web a la misma o bien compromiso de implementación de las opciones en el plazo máximo de un año desde la firma del contrato. En caso contrario, se valorará con 0 puntos.
	Sistema de reventa de entradas (hasta 3 puntos)	Se valorará con 3 puntos la posibilidad de ofrecer a las personas compradoras de entradas un portal donde se canalicen las solicitudes de reventa. - Tiene la posibilidad (*): 3 puntos. - No tiene la posibilidad: 0 puntos. (*) Será necesaria la aportación de una captura de pantalla de una página web donde la posibilidad haya sido implementada por la entidad licitadora, o el enlace web a la misma.
	Visibilidad de las localizaciones a través de imágenes (hasta 3 puntos)	Se valorará con 3 puntos que la aplicación de ticketing tenga la opción de incluir, durante el proceso de compra de entradas, una foto real de la localidad y de la visibilidad que el espectador tiene del escenario desde dicha localidad. Esta posibilidad deberá poder activarse o desactivarse a voluntad de NICDO, en función de las necesidades del evento. - Tiene la posibilidad (*): 3 puntos. - No tiene la posibilidad: 0 puntos. (*) Será necesaria la aportación de una captura de pantalla de una página web donde la posibilidad haya sido implementada por la entidad licitadora, o el enlace web a la misma.
	Incremento de horas contratadas adicionales para nuevos desarrollos y servicio de asistencia y configuración (hasta 3 puntos)	Se valorará con hasta 3 puntos la puesta a disposición de NICDO de una bolsa de horas adicionales anuales al nivel de servicio contratado para nuevos desarrollos y servicio de asistencia y configuración en el uso de la aplicación de ticketing y de la herramienta CRM, de conformidad con el siguiente escalado: - 30 horas: 3 puntos. - 20 horas: 2 puntos. - 10 horas: 1 punto. - 0 horas: 0 puntos.
	Reducción de tiempo en la elaboración de planos numerados (hasta 2 puntos)	Se valorará con hasta 2 puntos, que la empresa licitadora oferte una reducción en el tiempo de elaboración de planos numerados en el recinto Navarra Arena, según la siguiente escala de puntos: - Entre 48 y 71 horas: 2 puntos. - Entre 72 y 95 horas: 1 punto. - 96 horas (máximo permitido): 0 puntos.
	Oferta económica (hasta 29 puntos)	La puntuación será distribuida según la siguiente fórmula en cada uno de los puntos establecidos en el presente apartado: $P_i = P_{\max} \times B_i \times K$ donde: - $P_{\max}$: Puntuación máxima - B_i: Baja ofertada - K: será igual a: - o 5 si $B_{\max} \leq 20\%$ - o $1/B_{\max}$ si $B_{\max} > 20\%$ La puntuación obtenida en este apartado se redondeará a dos decimales. A. SISTEMA DE VENTA DE ENTRADAS (hasta 15 puntos) 1. Precio ofertado por cada entrada vendida: (...) euros/entrada. Se valorará con hasta 12 puntos. 2. Precio ofertado por cada entrada de coste “0” emitida: (...) euros/entrada. Se valorará con hasta 3 puntos. B. EXPLOTACIÓN DE DATOS (hasta 8 puntos)

		Precio ofertado por la licencia anual del CRM: (...) euros. Se valorará con hasta 5 puntos. Precio ofertado por la configuración inicial y formación en la herramienta de CRM: (...) euros. Se valorará con hasta 3 puntos.
		C. COMUNES A TICKETING Y CRM (hasta 6 puntos)
		Precio ofertado por hora de servicio informático para la realización de nuevos desarrollos en la aplicación de ticketing y/o en la herramienta CRM: (...) euros/hora. Se valorará con hasta 3 puntos. Precio ofertado por hora de servicio de asistencia en la configuración y uso de la aplicación de ticketing y/o de la herramienta CRM: (...) euros/hora. Se valorará con hasta 3 puntos.
17. OFERTA ANORMALMENTE BAJA		Ver "Otras Disposiciones" (16).
18. ADJUDICACIÓN		A la empresa licitadora que mayor puntuación total obtenga. Ver "Otras Disposiciones" (17). La decisión de adjudicación tendrá suspendidos sus efectos durante el plazo de 10 días naturales contados desde la fecha de remisión de la notificación de adjudicación. Ver "Otras Disposiciones" (18 y 19).
19. FACTURACIÓN		Ver "Otras Disposiciones" (21).
20. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN		La entidad adjudicataria deberá estar en disposición de acreditar en cualquier momento durante la vigencia del contrato el cumplimiento de las siguientes condiciones especiales de ejecución:
a) Sociolaborales		No aplica.
b) De ética profesional		En toda la documentación que se genere como consecuencia de la ejecución del contrato, la entidad adjudicataria deberá utilizar un lenguaje no sexista en la documentación y materiales, así como emplear una imagen con valores de igualdad entre mujeres y hombres, roles de género no estereotipados y corresponsabilidad en los cuidados.
c) Medio ambientales		Toda la documentación que se genere como consecuencia de la ejecución del contrato, tal como facturas, comunicaciones, circulares informativas, etc., deberá ser emitida en formato electrónico y enviada o puesta a disposición vía mail y/o web, salvo que NICDO manifieste lo contrario, siendo obligatorio en ese caso la utilización de papel reciclado o papel con certificación FSC (gestión forestal responsable) o similar.
21. ACLARACIONES AL PLIEGO		NICDO no tendrá la obligación de dar contestación a las aclaraciones planteadas dentro de los 3 últimos días del plazo de presentación de ofertas. Con respecto a las posibles ampliaciones de plazo tras las aclaraciones que pudieran plantearse: en virtud de los artículos 45 y 49 LFCEP: - no se ampliará el plazo cuando la información adicional solicitada tenga un carácter irrelevante a los efectos de poder formular una oferta o solicitud que sean válidas. - Una solicitud de información formulada dentro de los 3 últimos días del plazo de presentación de ofertas no obligará a la ampliación de dicho plazo.

OTRAS DISPOSICIONES: GENERALES, DEL PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN Y EN EJECUCIÓN

DISPOSICIONES GENERALES

1. NAVARRA IMPULSA CULTURA, DEPORTE Y OCIO (NICDO)

Navarra Impulsa Cultura, Deporte y Ocio (en adelante NICDO), empresa pública integrada dentro de la Corporación Pública Empresarial de Navarra (CPEN), gestiona de manera directa las siguientes sedes:

- Palacio de Congresos y Auditorio de Navarra Baluarte
- Planetario de Pamplona
- El centro de ski y bike Larra-Belagua (Valle de Roncal)
- Pabellón polivalente Navarra Arena

Además, NICDO también:

- Desarrolla la labor de gestión de la Filmoteca de Navarra, Festival Documental Punto de Vista, Navarra Film Commission, Navarra Film Industry y Navarra Music Commission.
- Es titular del cuarenta y cinco por ciento de la sociedad Parquenasa, S.A, propietaria del parque Sendaviva.
- Gestiona la Campaña Escolar de esquí de Fondo (Valles de Roncal y Salazar).

2. PODER ADJUDICADOR Y ÓRGANO DE CONTRATACIÓN

El poder adjudicador es NICDO, siendo el órgano de contratación la persona que ostente las facultades de representación respecto de la misma.

3. RÉGIMEN JURÍDICO

El régimen jurídico del contrato, en atención al artículo 34.2 de la LFCP, es el siguiente:

- En cuanto a su preparación y adjudicación, los contratos se regirán por la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.
- En lo relativo a efectos y extinción les serán de aplicación las normas de Derecho Privado, salvo lo establecido en la LFCP sobre condiciones especiales de ejecución, modificación y subcontratación.

Las partes contratantes quedarán sometidas a lo establecido en las presentes Condiciones Regulatoras y sus documentos anexos, a lo dispuesto en el LFCP, así como toda la normativa relacionada que resulte de aplicación en cada caso. El desconocimiento de las Condiciones Regulatoras para la contratación en cualquiera de sus términos, de los documentos anexos que formen parte de las mismas o de las bases y normas de toda índole promulgadas y notificadas por NICDO que puedan tener aplicación en la ejecución de lo pactado no eximirá a la entidad adjudicataria de la obligación de su cumplimiento.

4. PERSONAS QUE PUEDEN SOLICITAR SU PARTICIPACIÓN

Pueden concurrir al proceso de selección las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar y acrediten su solvencia económica y financiera y técnica o profesional y no se encuentren incurso en causa de prohibición de contratar, requisitos que deberán concurrir en el momento de finalización del plazo de presentación de ofertas. NICDO podrá contratar con empresas licitadoras que participen conjuntamente, de acuerdo con lo señalado en el artículo 13 de la LFCP. La presentación de proposiciones por los interesados supone la aceptación incondicional por parte de la empresa licitadora de la totalidad de las presentes Condiciones Regulatoras, sin salvedad o reserva alguna.

5. PRESUPUESTO

Concepto			Importe (€)
Suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de un sistema integral para la gestión, emisión y venta de entradas y CRM.	Sistema de venta de entradas (Ticketing)	Presupuesto total duración inicial (2 años)	338.634,00
	Explotación de datos (Herramienta CRM)	Presupuesto total duración inicial (2 años)	55.000,00
	Nuevos desarrollos y asistencia en la configuración y uso (comunes a ticketing y CRM)	Presupuesto total duración inicial (2 años)	87.600,00
TOTAL, PRESUPUESTO			481.234,00

A continuación, se indican los precios máximos de licitación (IVA excluido) tenidos en cuenta para el cálculo del presupuesto:

SISTEMA DE VENTA DE ENTRADAS (TICKETING)

En cuanto al sistema de venta de entradas, el precio unitario máximo correspondiente por cada entrada vendida y por cada entrada emitida de coste "0":

- 0,60 euros/entrada vendida (IVA excluido).
- 0,12 euros/entrada de coste "0" (IVA excluido).

No se aplicarán dichos precios por entrada vendida a las invitaciones, pases de prensa y entradas de patrocinadores.

Para el cálculo del presupuesto se ha aplicado a los precios máximos referidos las estimaciones de número de entradas anuales vendidas (especificando el número de entradas de coste "0") consignadas en la siguiente tabla. En previsión de un aumento de ventas, las estimaciones consignadas son el resultado de aplicar un incremento del 10 % a las ventas reales del año 2023, por todo el tiempo de vigencia del contrato.

N.º de entradas anuales (2023)	Incremento estimado 10 %	N.º de entradas estimadas anuales	N.º de entradas de coste "0" estimadas anuales (Gratuidades, relativas a espectáculos gratuitos)
249.268	24.927	274.195	40.000

En ningún caso puede considerarse esta estimación del número de entradas y número de gratuidades estimadas anuales como vinculante para NICDO, siendo orientativa, de forma que la no coincidencia de dicha estimación del número de entradas con la realidad puesta de manifiesto en ejecución del contrato no determinará el derecho a reclamación alguna por parte de la entidad adjudicataria. Por ello, la entidad adjudicataria facturará, en lo que se refiere a este apartado, únicamente por la suma de:

1. La cantidad resultante de multiplicar el precio unitario de venta de cada entrada ofertado por el número de entradas efectivamente vendidas.
2. La cantidad resultante de multiplicar el precio unitario de emisión de cada entrada de coste "0" ofertado por el número de entradas efectivamente emitidas.

EXPLOTACION DE DATOS (HERRAMIENTA CRM)

En cuanto a la herramienta CRM, el servicio de asistencia en la configuración, puesta en marcha y formación del uso de la herramienta de CRM y el precio máximo relativo a la licencia anual de CRM.

- 25.000 euros por la licencia anual de CRM.
- 5.000 euros por la puesta en marcha, configuración y formación inicial.

Para el cálculo del presupuesto se han tenido en cuenta las estimaciones de número de compras realizadas con registro anuales, histórico de usuarios registrados, nº estimado de envíos de comunicaciones con valor transaccional (información práctica, cancelaciones) y nº estimado de envíos comerciales anuales, consignadas en la siguiente tabla.

N.º de usuarios totales registrados	N.º de compras realizadas con registro anuales	Estimación de N.º de envíos transaccionales anuales	Estimación de N.º de envíos comerciales anuales
67.897	25.000	250.000	2.000.000

NUEVOS DESARROLLOS Y ASISTENCIA EN LA CONFIGURACIÓN Y USO (COMUNES A TICKETING Y CRM).

En cuanto a las cuestiones comunes a ticketing y CRM, el precio/hora máximo correspondiente al servicio informático para la realización de nuevos desarrollos y el precio/hora máximo correspondiente al servicio de asistencia en la configuración y uso de la aplicación de ticketing y/o en la herramienta CRM:

- 60 euros/hora por servicio informático para realización de nuevos desarrollos (IVA excluido).
- 30 euros/hora por servicio de asistencia en la configuración y uso de la aplicación de ticketing y/o en la herramienta de CRM (IVA excluido).

Para el cálculo del presupuesto, se ha tenido en cuenta la siguiente previsión, simplemente orientativa, de horas anuales para la realización de nuevos desarrollos y el servicio de asistencia en la configuración y uso de la aplicación de ticketing y/o en la herramienta CRM:

Nuevos desarrollos horas anuales	Servicio de asistencia horas anuales
390 horas	680 horas

En ningún caso puede considerarse esta estimación de número de horas para la realización de nuevos desarrollos y para el servicio de asistencia en la configuración y uso de la aplicación de ticketing y/o en la herramienta CRM como vinculante para NICDO, siendo orientativa, de forma que la no coincidencia de dicha estimación de horas a realizar con la realidad puesta de manifiesto en ejecución del contrato no determinará el derecho a reclamación alguna por parte de la entidad adjudicataria. Por ello, la entidad adjudicataria facturará, en lo que se refiere a este apartado, únicamente por las horas solicitadas por NICDO al precio unitario indicado en su oferta.

6. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

El cálculo del valor estimado se realiza según el artículo 42 de la LFCP, en cuantía suficiente para cubrir los costes directos en los que tendrá que incurrir la entidad adjudicataria, incluidos los costes laborales, los costes indirectos y gastos generales, así como un margen o beneficio industrial a lo largo de toda la eventual duración del contrato.

El valor estimado del contrato asciende a 1.434.702,00 euros (IVA excluido), de acuerdo con la siguiente tabla:

Concepto	Importe (€)
Suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de un sistema integral para la gestión, emisión y venta de entradas y CRM.	Sistema de venta de entradas (Ticketing)
	Presupuesto total duración inicial (2 años)
	Presupuesto eventuales prórrogas (3 años)
	Explotación de datos (Herramienta CRM)
	Presupuesto total duración inicial (2 años)
	Presupuesto eventuales prórrogas (3 años)
Nuevos desarrollos y asistencia en la configuración y uso	Presupuesto total duración inicial (2 años)
	Presupuesto eventuales prórrogas (3 años)
Posibles modificaciones, hasta un 20 % (*)	
TOTAL, VALOR ESTIMADO	
	1.434.702,00

(*) en su caso, ver cláusula 35 "Modificación del contrato".

7. PRECIO OFERTADO

A todos los efectos se entenderá que en los precios ofertados por la empresa licitadora se incluyen todos los costes directos en los que tendrá que incurrir la entidad adjudicataria, incluidos los costes laborales, los costes indirectos (desplazamientos, dietas, medios materiales del equipo) y gastos generales, así como un margen o beneficio industrial, a lo largo de toda la eventual duración del contrato, a excepción del IVA correspondiente. El coste de activación de las licencias y el mantenimiento de su vigencia durante el plazo de duración del contrato correrá a cargo de la entidad adjudicataria.

NICDO, para la valoración del criterio precio de cada uno de los apartados, aplicará el importe indicado en los correspondientes cuadros rojos "TOTAL". Las entidades licitadoras deberán indicar en su proposición económica el precio unitario correspondiente por cada entrada vendida y emitida a coste "0", así como el precio unitario/hora correspondiente al servicio informático para la realización de nuevos desarrollos y al servicio de asistencia en la configuración y uso de la aplicación de ticketing y herramienta CRM, y el precio de la licencia anual de la herramienta CRM y su puesta en marcha, configuración y formación inicial, sin que en ningún caso puedan exceder los precios unitarios máximos de licitación indicados. La emisión de precios unitarios ofertados por encima de los precios unitarios máximos estipulados, supondrá la inadmisión de la oferta completa.

NICDO calculará el precio de adjudicación en base a los precios ofertados por la entidad que resulte adjudicataria de la licitación multiplicados por las cantidades estimadas de cada concepto e indicadas en las presentes Condiciones Regulatoras.

8. SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA

Las personas licitadoras deberán acreditar la solvencia económica y financiera para la ejecución del contrato mediante la presentación de extracto fiel de las cuentas anuales depositadas en el Registro Mercantil o formulario del Registro que corresponda, referidos a los años que se soliciten, según el apartado 9 del cuadro de Disposiciones Particulares.

9. SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL

Las personas licitadoras deberán acreditar la solvencia técnica o profesional para la ejecución del contrato mediante la presentación de la documentación requerida en el apartado 10 del cuadro de Disposiciones Particulares.

10. SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL

La persona adjudicataria deberá disponer de un seguro de responsabilidad civil con límite por importe mínimo establecido y se compromete a disponer del citado aseguramiento durante toda la vigencia del contrato y mantenerlo hasta la finalización del periodo de reclamación de daños que establezca en cada momento la legislación vigente. En caso de que la póliza contratada tenga franquicia, ésta debe ser asumida por la persona adjudicataria en caso de siniestro.

El contratista vendrá obligado a indemnizar cualquier tipo de daños personales, materiales y perjuicios consecuenciales, derivados de la ejecución del servicio adjudicado, tanto a NICDO y sus dependientes como a terceros.

A efectos de garantizar la indemnización, el contratista deberá suscribir una póliza de seguro de responsabilidad civil que contemplará las siguientes coberturas y condiciones mínimas. La vigencia del seguro deberá mantenerse durante todo el periodo de contratación del servicio adjudicado.

LÍMITE MÍNIMO DE INDEMNIZACIÓN: 600.000 euros por siniestro y año.

RESPONSABILIDADES Y COBERTURAS GARANTIZADAS:

1. Responsabilidad Civil Profesional, que incluya expresamente el servicio a realizar como actividad asegurada.
2. Responsabilidad Civil General.
3. Responsabilidad Civil Patronal (sublímite por víctima mínimo de 300.000 euros).
4. Responsabilidad Civil Subsidiaria de Subcontratistas (en caso de que subcontraten servicios para la ejecución del contrato).
5. Responsabilidad Civil Cruzada (en caso de que subcontraten servicios para la ejecución del contrato, sublímite por víctima mínimo de 300.000 euros).
6. Defensa jurídica y constitución de fianzas civiles y criminales.

En ningún caso, las franquicias aplicables repercutirán sobre el beneficiario de las indemnizaciones que se deriven de la ejecución del presente contrato.

Se deberá incluir a NICDO como asegurado adicional en póliza, SIN perder por ello la condición de tercero.

No se aceptarán sublímites más allá de los expresamente previstos (RC Patronal y RC Cruzada, en su caso).

Para la acreditación de la disposición de la póliza de seguro, se deberá aportar copia de la misma, así como acreditación de estar al corriente de pago de la misma, que podrá ser o bien el justificante bancario del pago de la prima, o certificación de la entidad aseguradora en la que se indique expresamente que la póliza se encuentra al corriente de pago.

11. GARANTÍA DEFINITIVA

Si así se establece en las Condiciones Regulatoras, la entidad adjudicataria deberá constituir ante NICDO, previamente a la formalización del contrato, una garantía por el importe indicado en el cuadro de Disposiciones Particulares. La garantía se podrá constituir: i) En metálico, ii) Mediante aval primer requerimiento con renuncia a los beneficios de división, orden y exclusión prestado por alguno de los Bancos, Cajas de Ahorros, Cooperativas de Crédito y Sociedades de Garantía Recíproca autorizado para operar en España, iii) Por contrato de seguro de caución celebrado con una entidad aseguradora autorizada para operar en el ramo de caución. La garantía responderá de todas las obligaciones económicas derivadas del contrato, de las posibles penalidades impuestas a la entidad adjudicataria con motivo de su ejecución, de los gastos originados por demoras de la entidad adjudicataria por incumplimiento de sus obligaciones y de los daños y perjuicios ocasionados a NICDO o a cualquier tercero con motivo de la inexacta ejecución del contrato, de su incumplimiento total o parcial o de su cumplimiento defectuoso, así como de la incautación que pueda decretarse en los casos de resolución. La fianza o garantía será devuelta un mes tras finalización del periodo de garantía, una vez cumplido satisfactoriamente o resuelto sin culpa de la entidad adjudicataria. La ejecución de la fianza o garantía no impedirá a NICDO a emprender las acciones que correspondan hasta el total resarcimiento de los daños y perjuicios derivados del incumplimiento total o parcial o del cumplimiento defectuoso del contrato.

12. MESA DE CONTRATACIÓN

De conformidad con el artículo 50 de la LFCP, se constituirá una mesa de contratación integrada por las personas que se indican en las Condiciones Regulatoras.

PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

13. PRESENTACIÓN DE OFERTAS

LUGAR

Las proposiciones se presentarán electrónicamente a través de la Plataforma de Licitación Electrónica de Navarra (PLENA). Asimismo, todas las comunicaciones y resto de actuaciones de trámites que procedan con las personas licitadoras se efectuarán a través de PLENA. Desde el anuncio de licitación del Portal de Contratación y/o convocatoria de participación se podrá acceder al espacio de la Plataforma de Licitación Electrónica de Navarra (PLENA) donde la persona licitadora puede descargar una aplicación de escritorio que le permite la preparación y presentación de ofertas mediante sobre digital. Esta aplicación debe descargarse una única vez, siendo válida para cualquier licitación posterior a través de PLENA por parte de cualquier entidad sometida a la misma. Las ofertas son cifradas en el escritorio de quien vaya a licitar utilizando mecanismos estándares de cifrado, y una vez presentadas, son depositadas en un repositorio seguro.

FORMA DE PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA

La oferta deberá ir firmada mediante firma electrónica reconocida, válidamente emitida por un prestador de servicios electrónicos de confianza y que garantice la identidad e integridad del documento, la oferta y todos los documentos asociados a la misma, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 6/2020, de 12 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza y demás disposiciones de contratación pública electrónica. El tamaño permitido de cada fichero individual que se anexa en la oferta electrónica es de 50 MB. El tamaño total de la oferta, con todos los documentos que la forman tendrá un tamaño máximo de 100 MB. PLENA no establece límite alguno en el número de archivos que se pueden adjuntar a una oferta. Los formatos admitidos por PLENA para los documentos que se anexan en la presentación de la oferta son los utilizados habitualmente (doc, docx, xls, xlsx, ppt, pptx, rtf, sxw, abw, pdf, jpg, bmp, tiff, tif, odt, ods, odp, odi, dwg, zip.), y como medida alternativa, para adjuntar archivos de otros formatos, se pueden envolver en un archivo comprimido (ZIP). En caso de discordancia entre los valores objetivos introducidos en los formularios de la plataforma y los documentos anexos que dan respaldo a cada criterio prevalecerán los documentos y anexos suscritos electrónicamente por la entidad o empresa licitadora o quien tenga poder de representación. En el momento en que la persona licitadora cierre su oferta, se generará una huella -resumen criptográfico- del contenido de la misma, quedando como constancia de la oferta. En el caso de que quien licite tenga problemas (*) en la presentación de su oferta en PLENA, si la huella -resumen criptográfico- es remitida, dentro del plazo de presentación de ofertas, al órgano de contratación por correo electrónico a la dirección de contacto establecida en el Portal de Contratación, se dispondrá de un plazo extendido de 24 horas para la recepción de la oferta completa a través de PLENA y para considerar completada la presentación. Sin cumplir tales requisitos no será admitida la solicitud de participación en el caso de que se recibiera fuera del plazo fijado en el anuncio de licitación.

(*) A estos efectos se advierte de que cuanto mayor sea el peso (medido en MB) de las ofertas, mayor puede ser el tiempo requerido para completar su presentación. Ello con independencia de la concurrencia de otras circunstancias, como una menor velocidad de subida de datos debida a la calidad de la conexión, u otras.

La presentación de proposiciones por las personas licitadoras supone la aceptación incondicional por su parte a la totalidad de las presentes Condiciones Regulatoras, sin salvedad o reserva alguna.

PLAZO

El plazo de presentación de las ofertas se fijará en la convocatoria de licitación y/o en las Condiciones Regulatoras. Si al proceder a la apertura de los sobres, se detecta una presentación fuera de plazo sobre la cual se ha recibido una huella, ésta se validará, si la huella coincide, y la fecha de recepción está dentro de las 24 horas extendidas, la oferta se dará por válida y se abrirá. Si por el contrario la huella no coincide, o bien la oferta se ha recibido fuera del plazo de 24 horas extendidas, la oferta se excluirá, no abriéndose nunca su contenido. En caso de que la oferta hubiera sido presentada fuera de plazo y la persona licitadora adujera la existencia de problemas técnicos en la presentación, se verificará si en el momento de presentación de la oferta existieron problemas de índole técnica en la Plataforma. Solamente en el caso de que hubiera acaecido incidencia técnica en el normal funcionamiento de la Plataforma, la oferta presentada será admitida. A este respecto se informa que es necesario que la hora del equipo desde el que se vaya a realizar la presentación coincida con un margen máximo de desfase de 5 minutos, con la hora del servidor de Gobierno de Navarra. Los servidores de Gobierno de Navarra utilizan como referencia el Tiempo Universal Coordinado (UTC), que es la escala de tiempo universal mantenida por los laboratorios internacionales de referencia con una precisión: +/- 1seg. Esta es, por tanto, la hora oficial de los servicios electrónicos:

- Fuente horaria primaria: hora.roa.es (Real Instituto y Observatorio de la Armada: dos servidores en San Fernando-Cádiz y un tercero situado en Madrid)
- Fuentes horarias secundarias:
 - canon.inria.fr, INRIA, Paris
 - i2t15.i2t.ehu.es, UPV-EHU
 - El desconocimiento de la persona licitadora o problemas técnicos ajenos a la Plataforma no justificarán la extemporaneidad en la presentación de la oferta y conllevarán la exclusión.

14. CONFIDENCIALIDAD DE LA OFERTA

La empresa licitadora podrá designar como confidencial información incluida en su oferta por formar esta parte de su estrategia empresarial y, en particular, por contener secretos técnicos o comerciales. La declaración de confidencialidad no debe perjudicar el cumplimiento de las obligaciones en materia de transparencia, publicidad e información que debe darse a cada participante y, por tanto, no podrá extenderse a toda la propuesta. En el caso de que en su oferta no indique nada expresamente al respecto, se entenderá que la oferta no contiene información de carácter confidencial. NICDO procederá al respecto de la confidencialidad y sigilo respecto de las ofertas presentadas, de conformidad con el artículo 54 LFCP.

15. ADMISIÓN Y CALIFICACIÓN DE LAS OFERTAS

En acto interno, la mesa de contratación procederá a la apertura, análisis y valoración del sobre 1, comprobando la presentación de la documentación general y, a continuación, procediendo a la calificación de los criterios cualitativos y relacionados en las presentes Condiciones Reguladoras. Se dejará constancia documental de todo ello.

Se establece una puntuación mínima en el sobre 1 de 25 puntos. La obtención de una puntuación inferior a la mínima supondrá la exclusión de la oferta, sin perjuicio, adicionalmente, de la facultad de desechar las ofertas técnicamente inadecuadas o que no garanticen adecuadamente la correcta ejecución del contrato, todo ello de conformidad con el artículo 59.2.c de la LFCP.

Posteriormente, se celebrará el acto interno de apertura del sobre 2 con los criterios cuantificables mediante fórmulas, dejando constancia de esta sucesión a través de PLENA. La calificación se iniciará con la posible concurrencia de “ofertas anormalmente bajas”, procediendo de conformidad con la estipulación 16. En el marco de valoración del sobre único se realizará la demostración práctica de la plataforma ofertada, de acuerdo con lo previsto en el punto 16 – Criterios de Adjudicación del Cuadro de Disposiciones Particulares.

Durante el proceso de calificación, en los casos en que la documentación general sea incompleta o presente alguna duda, se requerirá a la persona afectada para que la complete o subsane. En el caso de que, en la propuesta presentada para los criterios cualitativos y/o cuantificables mediante fórmula, la mesa de contratación o unidad gestora de la compra, en su caso, aprecie oscuridad o inconcreción, esta podrá solicitar las aclaraciones complementarias oportunas.

Los requerimientos de aclaración y/o subsanación se comunicarán a través del módulo de notificaciones de PLENA, otorgando un plazo de respuesta, al menos, cinco días. La falta de contestación transcurrido dicho plazo supondrá la exclusión en el procedimiento.

16. OFERTAS ANORMALMENTE BAJAS

Tras la apertura del sobre C, en acto interno, se valorará la concurrencia de “ofertas anormalmente bajas”, conforme a la presente estipulación.

Tendrá la consideración de oferta anormalmente baja toda aquella propuesta cuyo porcentaje de baja respecto del presupuesto de licitación sea superior a 25 puntos porcentuales, iniciándose por el procedimiento indicado en el artículo 98 LFCP con respecto a las entidades licitadoras que se encuentren en esta situación.

17. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

La adjudicación se realizará a favor de la oferta que presente mejor relación calidad-precio, de conformidad con el artículo 64 de la LFCP, entendiéndose como tal la oferta que mayor puntuación obtenga una vez aplicados los criterios de adjudicación previstos en las Condiciones Reguladoras.

En el caso de empate en la puntuación total entre dos o más ofertas se aplicarán los siguientes criterios de desempate, en el orden establecido. Si con la aplicación del primer criterio se desempata no se aplicará el segundo y así sucesivamente:

- Mayor porcentaje de trabajadores fijos con discapacidad igual o superior al 33%, siempre que la empresa o profesional tenga en plantilla un porcentaje superior al 2% de trabajadores con discapacidad, en el momento de la acreditación de su solvencia.
- La consideración de empresa de inserción, de acuerdo con la Ley 44/2007 de 13 de diciembre, para la regulación del régimen de las empresas de inserción o la normativa vigente en dicho momento.
- Acreditación de la realización de buenas prácticas en materia de igualdad de género.
- El menor porcentaje de trabajadores eventuales, siempre que éste no sea superior al 10 por 100.
- El carácter de entidad sin ánimo de lucro, con personalidad jurídica, en los contratos relativos a prestaciones de carácter social o asistencial.

A tal efecto se requerirá a las empresas afectadas la documentación pertinente, otorgándoles un plazo de cinco días naturales para su aportación.

En el caso de que en aplicación de los criterios anteriores persistiera el empate, éste se resolverá mediante sorteo.

18. PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN

Entre las ofertas admitidas, una vez valoradas estas según los criterios de adjudicación establecidos, se solicitará a la oferta que mayor puntuación total haya obtenido que, en el plazo máximo de 7 días desde el envío de dicha solicitud, presente, a través de PLENA, la siguiente documentación (si hubiera una situación de empate será de aplicación lo previsto en el artículo 99 de la LFC):

1. Copia del NIF.
2. Certificación del Registro Voluntario de Licitadores de la Comunidad Foral, además de la declaración jurada de su vigencia actual. La presentación de este certificado puede ser sustituido por la presentación de:
 - a. Escritura de constitución y/o modificación, en su caso, inscrita en el Registro Mercantil, cuando este requisito fuera exigible conforme a la legislación mercantil que le sea aplicable. Si no lo fuere, deberá aportarse la escritura o documento de constitución, de modificación, estatutos o acto fundacional en el que constaren las normas por las que se regula su actividad inscrito en su caso, en el correspondiente Registro Oficial.
 - b. Poder notarial en el que se establezcan las facultades de representación de los firmantes de la proposición, o certificación del Registro Mercantil, justificativo de las facultades representativas. Los poderes generales, sujetos a inscripción en el Registro Mercantil, se presentarán con la justificación del cumplimiento de este requisito.
3. Documentación de acreditación de la solvencia económica y financiera, en los términos establecidos en el apartado correspondiente de las presentes Condiciones Reguladoras.
4. Documentación de acreditación de la solvencia técnica o profesional, en los términos establecidos en el apartado correspondiente de las presentes Condiciones Reguladoras.
5. Documentación de acreditación de la disposición de póliza de seguros, en los términos establecidos en el apartado 10 del apartado de las Disposiciones Generales.

Se incluirá copia de la póliza de seguro, así como acreditación de estar al corriente del pago de la misma. En el supuesto de que la entidad licitadora no tuviera contratada en el momento de la preparación de la oferta una póliza o sus coberturas no alcanzaran el importe requerido, deberá presentar un compromiso de la entidad aseguradora de constituir y/o incrementarlo hasta el nivel exigido, en caso de resultar adjudicataria.

6. Documentación acreditativa de hallarse al corriente en las obligaciones tributarias, lo que se llevará a cabo de la siguiente manera:
 - a. Certificación administrativa de las Administraciones Tributarias de las que la empresa licitadora sea sujeto pasivo, de hallarse al corriente de las obligaciones tributarias.
 - b. Documentación acreditativa de hallarse al corriente en las obligaciones con la Seguridad Social lo que se llevará a cabo mediante una Certificación de la Tesorería General de la Seguridad Social de que la empresa licitadora se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones con la Seguridad Social.
7. Documento acreditativo de alta en el impuesto sobre Actividades Económicas/Licencia Fiscal y último recibo del impuesto, cuando sea exigible.

De conformidad con el artículo 22 de la LFCP, son circunstancias, entre otras, motivo para apreciar prohibición de contratar en la empresa licitadora: i) Haber retirado indebidamente su proposición en un procedimiento de adjudicación, o haber imposibilitado la adjudicación del contrato a su favor por no cumplimentar la documentación exigible para realizar la propuesta de adjudicación a su favor dentro del plazo señalado mediando dolo, culpa o negligencia, ii) Haber dejado de formalizar el contrato, que ha sido adjudicado a su favor, en los plazos previstos en esta ley foral por causa imputable a la empresa adjudicataria.

La mesa de contratación o el órgano de contratación, según corresponda, examinará la documentación aportada y en el caso que sea conforme a lo previsto en las Condiciones Reguladoras, elevará la propuesta de adjudicación del contrato al órgano de contratación. Si la documentación no cumpliera las condiciones establecidas, la mesa de contratación realizará una nueva propuesta de adjudicación a la siguiente persona licitadora que haya obtenido mayor puntuación.

REUTILIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA

En el supuesto en el que la empresa licitadora ya hubiera hecho entrega de la documentación acreditativa relativa a la capacidad, representación, solvencia y habilitación empresarial o profesional a NICDO en el marco de un procedimiento de licitación anterior, podrá solicitarse la reutilización de la documentación indicada, debiendo acompañar una declaración responsable donde manifieste que las condiciones acreditadas siguen vigentes, y siempre y cuando no hubiera transcurrido el plazo de 3 años.

La solicitud deberá hacerse en el momento de la propuesta de adjudicación, debiendo indicar el procedimiento anterior en el que se hubiera aportado la documentación descrita.

La reutilización de la documentación solo será de aplicación a la documentación acreditativa indicadas en los puntos 1 y 2 de la presente cláusula.

19. ADJUDICACIÓN

El órgano de contratación adjudicará el contrato informando a las personas licitadoras admitidas en la licitación sobre las decisiones adoptadas, conforme al artículo 100.3 de la LFCP. La decisión de adjudicación tendrá suspendidos sus efectos durante el plazo que se indique en las Condiciones Reguladoras contados desde la fecha de remisión de la comunicación de adjudicación. No obstante, no aplicará el plazo de suspensión previsto y podrá continuarse con la tramitación del procedimiento en aquellos casos en los que se haya recibido una única oferta o habiendo recibido varias, el resto de entidades licitadoras no adjudicatarias renuncien expresamente a interponer una reclamación.

EJECUCIÓN DEL SUMINISTRO, INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LA PLATAFORMA

20. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

El contrato se formalizará en el plazo de 1 mes a contar desde la terminación del plazo de suspensión de la adjudicación. Formarán parte del contrato, como anexo al mismo, las presentes Condiciones Reguladoras, anexos y la oferta de la entidad adjudicataria. A petición de la entidad adjudicataria, podrá elevarse el documento a escritura pública, siendo por cuenta de ésta los gastos derivados de su otorgamiento. El contrato que se formalice tendrá naturaleza mercantil.

21. FACTURACIÓN Y PAGO

El precio se abonará mensualmente por parte de NICDO, previa presentación de la correspondiente factura, a excepción del coste relativo a la licencia del CRM, que se abonará anualmente.

El precio a abonar mensualmente por las prestaciones objeto del contrato será el que resulte de aplicar el precio unitario ofertado al número de entradas efectivamente vendidas (o emitidas a coste "0") durante el mes en cuestión.

Adicionalmente, el precio del servicio de realización de nuevos desarrollos y del servicio de asistencia en la configuración y uso de la aplicación prestados por la entidad contratista será el que resulte de aplicar el número de horas prestadas a NICDO al precio/hora ofertado correspondiente a cada tipo. En las facturas que emita la entidad adjudicataria, deberá figurar el nº de horas empleadas en estos servicios, en el mes en cuestión.

El contratista deberá emitir la factura mensual a la entidad contratante que corresponda en los diez primeros días naturales del mes siguiente al que se trate.

El pago se realizará previa conformidad de la prestación del servicio por parte de NICDO. El período de pago se establece en 60 días, tras envío de la factura, debiendo tener en cuenta el día habitual previsto de pagos, que en el caso de NICDO es el último día de cada mes.

El pago se realizará por transferencia a la cuenta bancaria que designe la empresa adjudicataria.

22. REVISIÓN DE PRECIOS

No cabrá revisión del mismo por ningún concepto.

23. OBLIGACIONES GENERALES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

El contrato se ejecutará con estricta sujeción a los compromisos adquiridos en su oferta por la entidad adjudicataria, a las estipulaciones que rigen las presentes Condiciones Regulatoras y, de forma general, de acuerdo con las instrucciones que para su interpretación diere el representante de NICDO. Adicionalmente, la entidad adjudicataria tendrá las siguientes obligaciones:

- Disponer de los medios humanos y materiales para la óptima realización de todos los trabajos objeto de este contrato, siendo a su cargo todos los costes que para ello se originen.
 - Resultará a cargo de la entidad adjudicataria las obligaciones laborales que determine la legislación vigente en cada momento en materia de salarios, seguridad social, accidentes de trabajo, mutualismo laboral, formación, seguridad e higiene, etc., estando en todo caso obligada a cumplir, como mínimo, las condiciones salariales del personal conforme al Convenio Colectivo sectorial de aplicación
 - El personal que utilice la entidad adjudicataria en la ejecución del presente contrato no adquirirá relación laboral alguna con NICDO por entenderse que el mismo depende única y exclusivamente de la entidad adjudicataria.
 - La entidad adjudicataria deberá suplir todas las ausencias que se produzcan entre el personal que presta el servicio, cualquiera que sea la razón por la que éstas se produzcan (vacaciones, bajas, a solicitud de la propia entidad adjudicataria, etc.), tomando las medidas oportunas para mantener en todo momento el plan de seguridad.
 - En caso de sustitución del personal del equipo requerido para la prestación del servicio, dicho nuevo personal deberá contar, al menos, con la experiencia y titulación requeridas en las presentes Condiciones Regulatoras, siendo en cualquier caso necesaria la aprobación previa de NICDO.
- Responder de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones de los servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para NICDO o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

24. REQUERIMIENTOS DE CARÁCTER SOCIAL, MEDIOAMBIENTAL Y DE IGUALDAD DE GÉNERO CONDICIONES GENERALES

- El contrato se halla sujeto al cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia de fiscalidad, de Seguridad Social, protección del medio ambiente, protección del empleo, igualdad de género, de acoso por razón de sexo o acoso sexual, condiciones de trabajo, prevención de riesgos laborales y demás disposiciones en materia laboral, inserción sociolaboral de las personas con discapacidad, y a la obligación de contratar a un número o porcentaje específico de personas con discapacidad y, en particular, a las condiciones establecidas por el último convenio colectivo sectorial del ámbito más inferior existente de aplicación en el sector en el que se encuadre la actividad a contratar.
- Que la oferta económica deberá ser adecuada para que la entidad adjudicataria haga frente al coste derivado de la aplicación, como mínimo, del convenio sectorial que corresponda, sin que en ningún caso los precios/hora de los salarios contemplados puedan ser inferiores a los precios/hora, más las mejoras precio/hora del convenio más los costes de Seguridad Social.
- Será obligación de la entidad adjudicataria responder de los salarios impagados a los trabajadores afectados por subrogación, así como de las cotizaciones a la Seguridad Social devengadas, aun en el supuesto de que se resuelva el contrato y aquellos sean subrogados por el nuevo contratista, sin que en ningún caso dicha obligación corresponda a este último.
- Todas las condiciones especiales de ejecución que formen parte del contrato serán exigidas igualmente a todos los subcontratistas que participen de la ejecución del mismo.

25. RIESGO Y VENTURA

La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura de la entidad adjudicataria y serán por cuenta de ésta las pérdidas o perjuicios que experimente durante la ejecución del mismo sin perjuicio de su aseguramiento por la parte interesada.

26. SUBCONTRATACIÓN

Se estará a lo dispuesto en el artículo 107 de la LFCP.

27. CONFIDENCIALIDAD

Tendrá la consideración de información confidencial toda información técnica, económica, jurídica, organizativa, o de cualquier otra naturaleza referida o perteneciente a NICDO, incluidos cualquiera de sus clientes o proveedores, que hubiera obtenido conocimiento la empresa adjudicataria en ejecución de las presentes condiciones regulatoras, bien porque hubiera sido suministrada por NICDO de manera directa o bien derivado del desarrollo del contrato.

En particular, tendrá el carácter de información confidencial la siguiente información referida a NICDO:

- Toda la información, opiniones, presupuestos, datos de cualquier naturaleza (incluida aquella información de carácter técnico, comercial, financiero, contable, legal y administrativo), que la entidad adjudicataria reciba de NICDO, o de cualquier otra forma llegue a conocer como consecuencia de los servicios prestados;
- Cualquier información que haya sido suministrada en las discusiones, negociaciones o reuniones con los representantes la empresa adjudicataria;
- Toda la información que pueda haber generado la empresa adjudicataria para NICDO como consecuencia de los servicios que le presta; y
- Cualesquiera análisis, compilaciones, resúmenes, estudios, propuestas y otra clase de documentos elaborados por NICDO que contengan o hayan sido elaborados tomando como base la información mencionada anteriormente.

El compromiso de confidencialidad alcanza a toda la información descrita en el punto anterior con independencia del medio por la que haya sido facilitada a la empresa adjudicataria.

La obligación de confidencialidad se iniciará con la firma del contrato y se mantendrá en vigor durante tres años con posterioridad a la finalización de los trabajos, sin perjuicio de la extinción, por cualquier causa, de la relación entre las partes.

La empresa adjudicataria, salvo autorización previa de NICDO, se compromete a no revelar a terceras partes ni permitir que puedan llegar a conocer la información confidencial, así como a extremar la diligencia en el uso y conservación de la misma con el fin de evitar su posible conocimiento por terceras partes. A tal efecto, la empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas de seguridad técnicas y organizativas que resulten necesarias para preservar la confidencialidad de la información. La empresa adjudicataria no podrá copiar, reproducir ni divulgar, por ningún medio, parte o la totalidad de la información confidencial de NICDO, sin autorización previa de ésta.

La empresa adjudicataria se compromete a utilizar la información confidencial con la única finalidad de desarrollar la actividad objeto de las presentes condiciones regulatoras. En cualquier otro caso, deberá solicitar autorización escrita por parte de NICDO en virtud de la cual se permita de forma expresa la utilización de esa información confidencial de una manera diferente a la indicada.

La empresa adjudicataria restringirá el acceso exclusivamente al personal incluido dentro de su organización que necesite conocer aquella parte de la información confidencial para la ejecución del contrato, y exigiéndole previamente un compromiso de confidencialidad análogo al presente. En cualquier caso, la empresa adjudicataria será responsable directa frente a NICDO de las actuaciones u omisiones que puedan llevar a cabo dicho personal.

La propiedad sobre la información confidencial y cualquier desarrollo de ésta que realice la empresa adjudicataria será en todo momento de NICDO, que podrán solicitar en cualquier momento su devolución.

A la finalización del servicio la empresa adjudicataria se compromete a destruir o a devolver a NICDO toda la información confidencial que éstas le hayan transmitido para la prestación de los servicios objeto del contrato, incluidas todas las copias o reproducciones que de la misma se hubieran realizado, y sin que sea necesario requerimiento previo para ello. Asimismo, deberá eliminar o borrar aquella información confidencial que hubiera sido almacenada en soporte no susceptible de devolución.

La devolución o destrucción de la Información Confidencial no libera ni cancela el cumplimiento de las obligaciones y deberes especificados en esta cláusula, los cuales seguirán vigentes en los términos y plazos establecidos.

La empresa adjudicataria mantendrá indemne a NICDO de cualquier daño y/o perjuicio, incluyendo sanciones de cualquier tipo, que pudieran sufrir como consecuencia del incumplimiento por parte de la empresa adjudicataria de cualquiera de las obligaciones derivadas de la presente cláusula.

En caso de requerimientos judiciales o administrativos que obliguen a la empresa adjudicataria a facilitar alguna información confidencial, el alcance de dicho requerimiento lo comunicará inmediatamente a NICDO.

La empresa adjudicataria reconoce la extrema importancia que supone para NICDO la información confidencial y los gravísimos perjuicios que le puede ocasionar el incumplimiento de las obligaciones de confidencialidad establecidas en la presente cláusula.

En caso de incumplimiento del presente contrato de Información Confidencial por parte de la empresa adjudicataria, NICDO estará facultada para requerir los daños y perjuicios que le ocasionen la divulgación o uso indebido de dicha información.

28. SECRETO PROFESIONAL

La entidad adjudicataria se compromete a garantizar el secreto profesional en relación con cualquier información obtenida en la ejecución de los servicios, así como a tomar las medidas necesarias para la buena conservación de la información y del material de cualquier tipo, suministrado o perteneciente a la NICDO, para lo cual divulgarán entre sus empleados la obligación del deber de secreto estableciendo los protocolos que se requieran para su efectivo cumplimiento.

La obligación de secreto y confidencialidad persiste una vez se haya finalizado o resuelto el contrato derivado de la presente licitación.

La entidad adjudicataria que incurra en contravención de esta obligación de secreto o confidencialidad, será responsable de todos los daños y perjuicios que su actuación pueda ocasionar.

29. PROTECCIÓN DE DATOS

1-Normativa

De conformidad con la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, por la que se transponen al ordenamiento jurídico Navarro las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad 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 (RGPD), y la normativa complementaria.

Para el caso de que la contratación implique el acceso de la entidad contratista a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, aquella tendrá la consideración de encargada del tratamiento. En este supuesto, el acceso a esos datos no se considerará comunicación de datos, cuando se cumpla lo previsto en el artículo 28 del RGPD. En todo caso, las previsiones de este deberán de constar por escrito.

La presente cláusula y las obligaciones en ella establecidas, se recogen a modo enunciativo, no limitativo, de las estipulaciones que contendrá el contrato de encargo de tratamiento que deberá firmarse entre NICDO y la empresa adjudicataria, y, en su caso, la subcontrata, a que hace referencia el artículo 28.3 RGPD.

Las obligaciones y prestaciones que aquí se contienen no son retribuíbles de forma distinta de lo previsto en el presente pliego y demás documentos contractuales y tendrán la misma duración que la prestación de servicio objeto de este pliego y su contrato, prorrogándose en su caso por periodos iguales a éste. No obstante, a la finalización del contrato, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del contrato.

Para el cumplimiento del objeto de este pliego no se requiere que la empresa adjudicataria acceda a ningún otro Dato Personal responsabilidad del Responsable, y por tanto no está autorizada en caso alguno al acceso o tratamiento de otro dato, que no sean los necesarios para la prestación del servicio. Si se produjera una incidencia durante la ejecución del contrato que conllevará un acceso accidental o incidental a Datos Personales responsabilidad del Responsable la empresa adjudicataria deberá ponerlo en su conocimiento, con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 72 horas.

2- Información sobre los tratamientos de datos de las entidades licitadoras

En relación con el tratamiento de los datos de carácter personal que pudieran darse como consecuencia de la adjudicación, de conformidad con lo indicado en el art. 13 del Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) se informa a las entidades licitadoras de los siguientes extremos:

Datos del Responsable: NAVARRA IMPULSA CULTURA DEPORTE Y OCIO, S.L. (en adelante el Responsable) sita en Plaza de la Constitución, Pamplona, con número de teléfono 948 066 066 y dirección de correo electrónico i.perez@nido.es.

Finalidad y legitimación de los tratamientos:

a) Gestionar la participación de las entidades licitadoras en el procedimiento de licitación. Este tratamiento queda legitimado por el consentimiento válidamente prestado por éstos en el momento de la presentación de su candidatura.

b) En el caso de resultar adjudicataria de la licitación se emplearán los datos de la entidad adjudicataria para el control y ejecución de la relación jurídica que surja entre las partes. La recogida y tratamiento de los datos tiene su fundamento en el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento (Ley Foral 2/2018, de 13 de abril de Contratos Públicos) y el desarrollo del contrato (Art. 6.1. b) del RGPD) para los tratamientos de datos correspondientes a la empresa adjudicataria.

c) Publicación de los datos de las entidades licitadoras y las adjudicatarias a través de los medios que el Responsable considere oportunos.

Plazos de conservación: Durante la vigencia de la relación y hasta la finalización de cualesquiera plazos derivados del cumplimiento de obligaciones legales inclusive de cualesquiera plazos de prescripción de la responsabilidad que pudiera afectar al Responsable.

Comunicaciones y/o transferencias: Las cesiones de datos previstas son las que vienen determinadas por la Ley Foral 5/2018 de 17 de mayo de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno y Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

Derechos del titular de los datos: Respecto a los datos de carácter personal recogidos para su tratamiento tiene la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad. Asimismo, en determinadas circunstancias tendrá derecho a solicitar la limitación u oposición del tratamiento de sus datos en cuyo caso el Responsable cesará en su tratamiento y únicamente conservará los mismos en el caso de que exista alguna obligación normativa que así se lo imponga o hasta la prescripción de las acciones que pudieran concurrir. Del mismo modo puede dirigirse también ante la autoridad de control que considere oportuno para interponer su reclamación (por ejemplo, en el país donde tenga su residencia habitual, lugar de trabajo o en el que considere que se ha producido la supuesta infracción). Asimismo, en cualquier momento las reclamaciones podrán dirigirse indistintamente al Responsable o la Agencia Española de Protección de datos a través de los formularios que ésta entidad tiene habilitados al efecto y que son accesibles a través de su página web, <https://sedeagpd.gob.es>.

3- Acceso a datos personales por parte de la empresa adjudicataria

Los tratamientos de datos que llevará a cabo la empresa adjudicataria serán los necesarios para el cumplimiento del servicio: recepción de los datos personales, registro en los sistemas de información propios de la empresa adjudicataria, alojamiento, copias, y comunicación en casos necesarios. Podrán llevarse a cabo otros tratamientos no descritos anteriormente siempre que fueran necesarios para la consecución del servicio.

El tipo de datos que se tratarán de los interesados son: Datos identificativos y datos de características personales. En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento el tratamiento de nuevos datos personales u operaciones de tratamiento, la empresa adjudicataria lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita al Responsable, quien podrá decidir si lo admite o no y en qué condiciones deba llevarse a la práctica.

4- Estipulaciones como Encargado de Tratamiento

En caso de que la empresa adjudicataria tuviese condición de Encargado de Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 28 del RGPD, ésta se obliga y garantiza el cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- Tratar los Datos Personales conforme a las instrucciones documentadas en el presente Pliego o demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del contrato y aquellas que, en su caso, reciba del Responsable por escrito en cada momento.
- Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto del encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.
- Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del responsable del tratamiento. Si la persona encargada del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, la persona encargada del tratamiento informará inmediatamente la persona responsable del contrato.
- Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del encargo, incluso después de que finalice su objeto.
- Llevar un listado de personas autorizadas para tratar los Datos Personales objeto de este pliego y garantizar que las mismas se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente. Y mantener a disposición del Responsable dicha documentación acreditativa.
- En los casos en que la normativa así lo exija (ver art. 30.5 RGPD), llevar, por escrito, incluso en formato electrónico, y de conformidad con lo previsto en el artículo 30.2 del RGPD un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga, al menos, las circunstancias a que se refiere dicho artículo.
- Mantener la más absoluta confidencialidad sobre los Datos Personales a los que tenga acceso para la ejecución del contrato, así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por

- cuenta de la empresa adjudicataria, siendo deber de la empresa adjudicataria instruir a las personas que de él dependan, de este deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación del Servicio o de su desvinculación.
- h. No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del responsable del tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles. En este caso, el responsable identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.
 - i. Salvo que se indique otra cosa por escrito por el Responsable, a tratar los Datos Personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en este Pliego o demás documentos contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.
 - j. En el caso de que por causa de Derecho nacional o de la Unión Europea la empresa adjudicataria se vea obligado a llevar a cabo alguna transferencia internacional de datos, la empresa adjudicataria informará por escrito al Responsable de esa exigencia legal, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables al Responsable, salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público.
 - k. No subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este pliego que comporten tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios del encargado.
 - l. Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito a la persona responsable del contrato, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratada y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si el responsable no manifiesta su oposición en el plazo de un mes.
 - m. La empresa subcontratada, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligada igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este pliego para el encargado del tratamiento y las instrucciones que dicte la persona responsable del contrato.
 - n. Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.
 - o. Asistir a la persona encargada del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de las personas interesadas.
 - p. Tratar los Datos Personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los Datos Personales a los que tenga acceso.
 - q. Colaborar con el Responsable en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de (i) medidas de seguridad, (ii) comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o los interesados, y (iii) colaborar en la realización de evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes; teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga.
 - r. Asimismo, pondrá a disposición del Responsable, a requerimiento de éste, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en este Pliego y demás documentos contractuales y colaborará en la realización de auditorías e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por el Responsable.
 - s. Dar apoyo a la persona responsable del tratamiento en la realización de las consultas previstas a la autoridad de control, cuando proceda.
 - t. Disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de ejemplo, certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición del Responsable a requerimiento de éste. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición del Responsable toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.
 - u. Nombrar Delegado de Protección de Datos, en caso de que sea necesario según el RGPD, y comunicarlo al Responsable, también cuando la designación sea voluntaria, así como la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por la empresa adjudicataria como sus representante(s) a efectos de protección de los Datos Personales (representantes del Encargado de Tratamiento), responsable(s) del cumplimiento de la regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad.
 - v. Garantizar que la persona con el cargo de Delegado de Protección de Datos o en su defecto de Responsable de Privacidad participe de forma adecuada en el tiempo oportuno en todas las cuestiones relativas a la protección de datos personales.
 - w. Cuando una persona ejerza un derecho (de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable (conjuntamente, los "Derechos"), ante el Encargado del Tratamiento, éste debe comunicarlo al Responsable con la mayor prontitud. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del tercer día laborable siguiente al de la recepción del ejercicio de derecho, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho. Asistirá al Responsable, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.
 - x. De conformidad con el artículo 33 RGPD, comunicar al Responsable, de forma inmediata y a más tardar en el plazo de 72 horas, cualquier violación de la seguridad de los datos personales a su cargo de la que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia o cualquier fallo

en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener que ponga en peligro la seguridad de los Datos Personales, su integridad o su disponibilidad, así como cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de los datos e informaciones obtenidos durante la ejecución del contrato. Comunicará con diligencia información detallada al respecto, incluso concretando qué interesados sufrieron una pérdida de confidencialidad.

- y. Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente Pliego, debe devolver a la persona responsable o devolver a otra persona encargada que aquella designe, los datos personales objeto del tratamiento, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. El Encargado del Tratamiento podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivar responsabilidades de su relación con el Responsable del Tratamiento. En este último caso, los Datos Personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.
- z. Derecho de información: El encargado del tratamiento, en el momento de la recogida de los datos, debe facilitar la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con el responsable antes del inicio de la recogida de los datos.

4- Subencargados de tratamiento asociados a subcontrataciones

Cuando el pliego permita la subcontratación de actividades objeto del pliego, y en caso de que la entidad adjudicataria pretenda subcontratar con terceras personas la ejecución del contrato y la entidad subcontratista, si fuera contratada, deba acceder a Datos Personales, la entidad adjudicataria lo pondrá en conocimiento previo de la Responsable, identificando qué tratamiento de datos personales conlleva, para que la Responsable decida, en su caso, si otorgar o no su autorización a dicha subcontratación. En todo caso, para autorizar la contratación, es requisito imprescindible que se cumplan las siguientes condiciones (si bien, aun cumpliéndose las mismas, corresponde a la Responsable la decisión de si otorgar, o no, dicho consentimiento):

- a) Que el tratamiento de datos personales por parte de la entidad subcontratista se ajuste a la legalidad vigente, lo contemplado en este pliego y a las instrucciones de la Responsable.
- b) Que la entidad adjudicataria y la empresa subcontratista formalicen un contrato de encargo de tratamiento de datos en términos no menos restrictivos a los previstos en el presente pliego, el cual será puesto a disposición de la Responsable a su mera solicitud para verificar su existencia y contenido.

La entidad adjudicataria informará a la Responsable de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otras entidades subcontratistas, dando así a la Responsable la oportunidad de otorgar el consentimiento previsto en esta cláusula. La no respuesta de la Responsable a dicha solicitud por la entidad adjudicataria equivale a oponerse a dichos cambios.

30. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

De conformidad con lo señalado en el artículo 2 del vigente Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, y en la Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, de desarrollo del Real Decreto 311/2022 (ENS), cuando los operadores del sector privado presten servicios o provean soluciones a las entidades públicas, a los que resulte exigible el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, deberán estar en condiciones de exhibir la correspondiente Declaración de la Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, cuando se trate de sistemas de categoría BÁSICA, o la Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, cuando se trate de sistemas de categorías MEDIA o ALTA, utilizando los mismos procedimientos que los exigidos para las entidades públicas. La declaración o certificado de conformidad de la empresa adjudicataria debe incluir en su alcance la actividad o actividades relacionadas con el objeto del contrato.

En el supuesto de que la entidad adjudicataria no pudiera mantener la conformidad con el ENS durante la vigencia del contrato -por pérdida, retirada o suspensión de la Certificación de Conformidad o imposibilidad de mantener la Declaración de Conformidad-, deberá comunicar esta circunstancia, de forma inmediata y sin dilación indebida, a NICDO, quien considerará el impacto de dicha circunstancia en la prestación objeto del contrato.

Tal y como se refleja en la Instrucción Técnica de Seguridad de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, el Informe de Autoevaluación o de Auditoría y sus resultados deben estar en cualquier momento a disposición de los responsables de NICDO con competencias en seguridad, al objeto de verificar la adecuación o idoneidad del cumplimiento del ENS, así como cualquier otra información relativa al cumplimiento de los requisitos en materia de seguridad de la información.

La entidad adjudicataria se compromete a implantar un procedimiento de notificación y gestión de Incidentes de Seguridad que cumpla con lo requerido por el RGPD y el ENS a través de las instrucciones publicadas por el CCN, que divulgará entre su personal, y actuará con especial diligencia en aquellos casos en los que se vean involucrada la seguridad de la información y datos personales de NICDO o cuando se puedan ver afectadas la reputación o responsabilidad de NICDO o los intereses de las personas cuya información es tratada.

Por último, la entidad adjudicataria se compromete a mantener identificadas las empresas subcontratadas involucradas en los servicios, en caso de que existan, y trasladar los requerimientos de seguridad establecidos en el presente pliego. De este modo, se compromete y se responsabiliza de monitorizar el cumplimiento de los requisitos depositados en el proveedor subcontratado. La entidad adjudicataria deberá responder de cualquier cumplimiento y de las consecuencias de los posibles daños o perjuicios que pudiera causar a NICDO.

31. PROPIEDAD INTELECTUAL Y/O INDUSTRIAL

- Licencia de uso del software:

La entidad adjudicataria estará obligada a obtener de fuentes autorizadas y a su sola costa, cualesquiera licencias y derechos de uso y/o explotación sobre los equipos informáticos (hardware y software) o cualesquiera otros equipos y/o medios

auxiliares de cualquier clase que deba adscribir, aportar y/o mantener en ejecución de la prestación de los servicios objeto de la misma.

Asimismo, deberá asegurar a NICDO el uso pacífico del software ofertado y de cualesquiera otros elementos o herramientas informáticas complementarias que formen parte del sistema integral de gestión objeto de la presente contratación. A estos efectos, el contratista estará obligado a conceder u obtener de fuentes autorizadas, a su sola costa y a favor de NICDO, una licencia de uso, no exclusiva e intransferible sobre dicha solución informática y cualesquiera otros elementos o herramientas informáticas complementarias que formen parte del aludido sistema integral de gestión, en términos tales que permitan a NICDO su uso independiente y autónomo.

En todo caso, el contratista deberá garantizar (i) ser titular de derechos suficientes sobre la solución informática y cualesquiera otros elementos o herramientas informáticas preexistentes que formen parte del aludido sistema integral de gestión que le permitan conceder las aludidas licencias de uso o, en su caso, haber obtenido dichas licencias de uso de fuentes autorizadas; así como (ii) que dicha solución informática y cualesquiera otros elementos o herramientas informáticas incluídas en el sistema integral de gestión y la licencia de uso concedida no infringen derechos de cualesquiera terceros.

- **Nuevos desarrollos:**

Cualesquiera nuevos desarrollos informáticos que, en su caso, el contratista lleve a cabo en ejecución del contrato, corresponderán al contratista, que ostentará la titularidad exclusiva de los derechos de explotación que recaiga sobre estos. Ello, no obstante, dichos nuevos desarrollos quedarán sujetos a la licencia de uso establecida en el presente apartado, con carácter general, para la solución informática, considerándose esta automáticamente extendida y aplicable, mutatis mutandis, a dichos nuevos desarrollos. De esta forma NICDO gozará, sin necesidad de pago adicional alguno, de un derecho de uso, no exclusivo e intransferible de los nuevos desarrollos, en idénticos términos que los que resultan aplicables al software objeto del contrato.

- **Marcas, logotipos y nombres comerciales de NICDO:**

La adjudicación del contrato y la posterior ejecución de los servicios objeto del mismo en ningún caso supondrán la concesión al contratista por parte de NICDO de derechos de uso y/o explotación alguno sobre las marcas, logotipos y/o nombre comercial de NICDO ni sobre cualquier otro elemento susceptible de protección vía Propiedad Intelectual y/o Industrial titularidad de ésta, más allá de la autorización para su utilización, cuando fuera necesario, para la correcta ejecución de los servicios objeto de la misma.

En todo caso, dicha autorización se entenderá, concedida con carácter no exclusivo, gratuito e intransferible, y con una duración limitada a la vigencia de la prestación de los servicios objeto de esta contratación.

32. INDEMNIDAD

De acuerdo con lo establecido en la cláusula anterior, la entidad adjudicataria garantiza que mediante los trabajos objeto de contratación, no vulnerará derechos de terceros en materia de propiedad intelectual e industrial.

La entidad adjudicataria garantiza la total indemnidad de NICDO respecto de cualquier reclamación que le dirijan terceros que sostengan la vulneración de sus derechos previos de propiedad intelectual o industrial, debiendo prestar a NICDO, si se vieran afectadas, la total asistencia y apoyo en la defensa de su plena titularidad sobre el objeto de la contratación y resarciéndola de cualquier perjuicio que se le produzca por esta circunstancia.

En caso de adopción de medidas cautelares que impidieran el uso por parte de NICDO del software instalado y configurado, la entidad adjudicataria deberá proveer a NICDO con la sustitución de los componentes o elementos que fueran objeto de controversia sin que por ese solo hecho se devengue ningún precio en su favor.

33. PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN

La entidad adjudicataria debe ser consciente, conocer y comprender los términos de las normas contra la corrupción, por lo que se abstendrá de cualquier actividad que constituya una violación de las disposiciones de dichas normas de lucha contra la corrupción.

La entidad adjudicataria no realizará u ofrecerá, ya sea de forma directa o a través de persona interpuesta, cualquier beneficio o ventaja no justificados de cualquier naturaleza, para sí o para un tercero, como contraprestación para favorecer indebidamente a otro en la adquisición o venta de mercancías o en la contratación de relaciones mercantiles.

Igualmente, no realizará ofrecimiento, ventaja o promesa, ya sea directamente o a través de persona interpuesta, de ningún tipo, a miembros de la Administración Pública dentro del marco de la relación comercial del presente contrato.

En el supuesto de que, en cualquier momento de la relación de prestación de servicios, NICDO tuviera la sospecha de que el entidad adjudicataria (o cualquiera de las personas relacionadas con él) ha vulnerado o se detecta el riesgo de incumplimiento de las obligaciones en materia de prevención de la corrupción, NICDO notificará por escrito a la entidad adjudicataria la suspensión de la relación de prestación de servicios por período de un mes, durante el cual el entidad adjudicataria facilitará a NICDO toda aquella información y documentación que NICDO pudiera requerir a efectos de determinación y esclarecimiento de las circunstancias que han motivado la sospecha. NICDO podrá extender el período de suspensión durante un mes adicional si lo considerase necesario para evaluar adecuadamente la información y documentación entregada.

34. CESIÓN DEL CONTRATO A TERCEROS

Los derechos y obligaciones dimanantes del contrato solo podrán ser cedidos a un tercero, siempre que las cualidades técnicas o personales del cedente no hayan sido determinantes en la adjudicación, cuando concurra alguna de las circunstancias previstas en el artículo 108 de la LFCP y ello no implique otras modificaciones sustanciales del contrato o tenga por objeto eludir la aplicación de dicha LFCP. La parte cesionaria quedará subrogada en todos los derechos y obligaciones que corresponderían a la parte cedente.

35. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

Se estará a lo previsto en el artículo 114 de la LFCP, previéndose la posibilidad de que el contrato pueda ser objeto de modificación en los siguientes casos:

- Cuando concurran circunstancias imprevisibles que no pudieran haberse advertido previamente aplicando la debida diligencia.

- Cuando tenga lugar la aprobación de nuevas normas o modificación de las normas existentes que tengan relación con el alcance de los trabajos.
- Cuando el valor de la modificación sea inferior al 10% del importe de adjudicación.
- Si las horas estimadas de asistencia en la configuración y uso de la aplicación o de realización de nuevos desarrollos exceden lo estimado, modificación de hasta 10%.
- Si el número de entradas vendidas y/o emitidas es superior al estimado, modificación de hasta un 10% del importe de adjudicación.
- Si el número de envíos de MKT y/o usuarios únicos es superior al estimado, modificación de hasta un 10% del importe de adjudicación.
- Si aumenta el importe de la licencia anual de CRM, modificación de hasta un 10% del importe de adjudicación.

36. VIGILANCIA Y EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

La ejecución de los trabajos se desarrollará bajo la dirección, inspección y control general de la dirección jurídica de NICDO, la cual podrá dictar las instrucciones oportunas para el fiel cumplimiento de lo convenido. En este sentido, NICDO se reserva el derecho a realizar cuantas comprobaciones consideren necesarias para verificar las prestaciones realizadas y la adecuación de las mismas a los requisitos establecidos en las presentes Condiciones Regulatorias.

37. EJECUCIÓN DEFECTUOSA

Cuando la empresa adjudicataria o personas de ésta dependientes incurran en actos u omisiones que comprometan o perturben la buena marcha del contrato, cumplimiento defectuoso de la prestación objeto del mismo o por baja en el rendimiento convenido, NICDO dará por escrito instrucciones precisas y detalladas con el fin de remediar las faltas o defectos observados, haciendo constar en el escrito el grado del incumplimiento (leve, grave o muy grave), el plazo para subsanarlo y las observaciones que se estimen oportunas al objeto de conseguir restablecer el buen orden la ejecución de lo pactado, pudiendo repercutir sobre la empresa adjudicataria los costes derivados del incumplimiento. Se establece la siguiente clasificación de incumplimientos y los posibles hechos, con carácter enunciativo y no limitativo:

- Faltas leves: Incumplimiento puntual, no sustancial, del servicio, uso indebido del material, faltas de puntualidad, daños a los bienes de NICDO, demora injustificada en la ejecución de trabajos, degradación del servicio sin llegar a bloquear el servicio de venta de entradas, comportamiento irregular o poco decoroso del personal de la empresa adjudicataria y/o falta de exactitud de facturas y justificantes.
- Faltas graves: Incumplimiento del compromiso de dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los medios personales o materiales incluidos en la oferta, el incumplimiento parcial de la ejecución de las prestaciones definidas en el contrato, la ejecución defectuosa del contrato, el incumplimiento de las instrucciones de NICDO, la indisponibilidad de partes del sistema o de punto de venta impactando directamente en la venta, el incumplimiento de los plazos de los trabajos, el incumplimiento del compromiso de implementar las opciones de accesibilidad señaladas a modo de criterio de adjudicación, en caso de que la entidad adjudicataria lo haya señalado a tal efecto en su oferta de criterios cuantificables mediante fórmulas salvo causa imputable a NICDO y/o la reincidencia en un mismo incumplimiento leve anterior.
- Faltas muy graves: el incumplimiento de las obligaciones aplicables en materia medioambiental, social o laboral establecidas por las disposiciones legales, es especial: el incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución del contrato, infracción de las condiciones establecidas para la subcontratación, incumplimiento de las obligaciones laborales o sociales en relación con sus trabajadores y el incumplimiento de la normativa en materia de igualdad entre mujeres y hombres, los incumplimientos de la obligación del secreto profesional, de las obligaciones derivadas del cumplimiento de la legislación aplicable en materia de protección de datos, la indisponibilidad general del servicio que impacte directamente en la venta, la falta de mantenimiento de la póliza de seguro con las coberturas, como mínimo, establecidas en las presentes Condiciones Regulatorias, y/o la reincidencia en un mismo incumplimiento grave anterior.

38. PENALIZACIONES

Los incumplimientos se sancionarán con arreglo a la siguiente escala:

- Incumplimientos leves, hasta el 1% del importe de adjudicación.
- Incumplimientos graves, hasta el 5% del importe de adjudicación.
- Incumplimientos muy graves, hasta el 10% del importe de adjudicación. Esta penalidad podrá alcanzar el 20% del importe del contrato en caso de incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución del contrato.

Cuando las penalidades por incumplimiento excedan del 10% del importe de adjudicación procederá iniciar el procedimiento para declarar la prohibición de contratar. El límite máximo de la cuantía total de las penalidades que podrán imponerse no podrá exceder del 20% del importe de adjudicación.

39. CAUSAS DE RESOLUCIÓN

El contrato podrá ser objeto de resolución cuando concurra alguna de las siguientes causas:

- El incumplimiento de las cláusulas y/o condiciones contenidas en el contrato.
- El incumplimiento de la propuesta de la empresa adjudicataria, especialmente en todo aquello que haya sido objeto de valoración de acuerdo con los criterios de adjudicación establecidos para el contrato.
- Que el importe facturado acumulado sea superior al valor estimado del contrato.
- La muerte o incapacidad sobrevenida del contratista individual o la extinción de la personalidad jurídica de la empresa adjudicataria, salvo que se acuerde la continuación del contrato con sus herederos o sucesores. En los casos de fusión, escisión, aportación o transmisión de empresas o ramas de la empresa se entenderá subrogada en los derechos y deberes del contratista la entidad resultante o beneficiaria siempre que conserve la solvencia requerida para la formalización del contrato.
- La declaración de insolvencia en cualquier procedimiento y, en caso de concurso, la apertura de la fase de liquidación, salvo que, en este último caso, la empresa adjudicataria preste las garantías suficientes a juicio de NICDO para la ejecución del mismo. La falta de acatamiento de las instrucciones en todo lo referente a este servicio.
- El incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución del contrato.

- Cuando las penalidades alcancen el 20% del importe de adjudicación del contrato.
- El incumplimiento de la empresa adjudicataria de sus obligaciones laborales en materia de salarios, seguridad social, accidentes de trabajo, mutualismo laboral, formación, seguridad e higiene, etc., estando NICDO exonerado de toda responsabilidad en esta materia.
- El mutuo acuerdo entre las partes.
- Cualquier otra determinada por la legislación vigente.

40. RECLAMACIONES EN MATERIA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA

Las reclamaciones en materia de contratación pública se interpondrán y resolverán según lo establecido en los artículos 122 y siguientes de la LFCP.

41. SUMISIÓN A FUERO

La presentación de una oferta al presente concurso implica la aceptación de la sumisión de la empresa licitadora a la competencia de los Juzgados y Tribunales de Pamplona para cuantas acciones y reclamaciones puedan derivarse del presente contrato y respecto de las que sea válida dicha sumisión.

ANEXO I: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

SUMINISTRO, INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE UN SISTEMA INTEGRAL PARA LA GESTIÓN, EMISIÓN Y VENTA DE ENTRADAS Y CRM DE LOS EVENTOS DE NICDO

1. OBJETO Y ALCANCE DEL CONTRATO

El presente Anexo de Especificaciones Técnicas tiene por objeto definir las características y requisitos técnicos para la contratación del “Suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de un sistema integral para la gestión, emisión y venta de entradas y CRM” de los eventos a los que NICDO preste el servicio de ticketing. Concretamente, se señala que el servicio contratado tendrá como objeto:

- La puesta a disposición de NICDO, en modalidad Software as a Service-SaaS y a través de las correspondientes licencias de uso, de una solución informática de ticketing personalizable y auto gestionable con las siguientes funcionalidades mínimas:
 - La gestión, emisión y venta de entradas, abonos y otros productos y servicios añadidos;
 - El control de acceso integrado;
 - La gestión de informes;Este servicio incluye la puesta a disposición del espacio de almacenamiento y capacidad de cómputo necesaria para almacenar, acceder y utilizar de forma segura la solución y la totalidad de datos alojados y/o generados con su uso (hosting).
- El suministro, en régimen de alquiler, de los elementos de hardware y equipos físicos incluidos en dicho sistema integral de gestión que se identifican en el presente Anexo I: Especificaciones Técnicas.
- La puesta a disposición de NICDO, en modalidad de licencia anual, de una herramienta de CRM que permita realizar al menos todas las funcionalidades descritas en el anexo I.
- Servicios asociados:
 - Los servicios de implantación y personalización de la aludida solución informática, migración de datos y formación en el uso del sistema integral de gestión.
 - Los servicios de mantenimiento y soporte básico del referido sistema integral de gestión y cada uno de los elementos que lo componen con el contenido, alcance y nivel de servicios que se especifican en el presente Anexo I: Especificaciones Técnicas.
 - La realización, a demanda de NICDO, de nuevos desarrollos informáticos al objeto de integrar nuevas funcionalidades o especificaciones técnicas en el sistema integral de gestión.
 - El servicio de asistencia en la configuración y uso de la aplicación.

Se pretende conseguir una total autonomía operativa y decisiva por parte de NICDO, disponer de canales de venta propios y externos, conocer al espectador en profundidad, ofrecer un trato personalizado, realizar acciones de comunicación y marketing de manera personalizada, sencilla y dinámica, sobre cualesquiera segmentaciones de público que se pretendan; realizar envíos de comunicación masivos a la personas compradoras y acceder en tiempo real a toda la información, tal y como se describe en las especificaciones técnicas contenidas en el presente documento.

Todos los componentes de esta solución deben estar perfectamente sincronizados y disponer cada uno de ellos de las funcionalidades que se detallan en el presente documento. El sistema seleccionado no contendrá logotipos, ni marcas, ni cualesquiera elementos publicitarios de otra índole, propios o de terceros, que no hubieran sido autorizados por NICDO.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El servicio objeto del contrato se extenderá a las actividades programadas en los siguientes recintos (en adelante, recintos):

1. Palacio de Congresos y Auditorio de Navarra Baluarte (en adelante, Baluarte).
2. Pabellón Polivalente Navarra Arena (en adelante, Navarra Arena).
3. Planetario de Pamplona (en adelante, Planetario).
4. Filmoteca de Navarra (en adelante, Filmoteca).

Y cualesquiera otros recintos en los que NICDO preste el servicio de ticketing.

En el caso del CRM, la herramienta deberá importar también los datos de otros canales de venta digitales contratados por NICDO, en la actualidad o a futuro, que puedan coexistir con la herramienta de ticketing objeto de esta licitación, como Mister Plan (Larra-Belagua) o Rockthesport (Larra Larrau y otros eventos deportivos) o Experticket (Sendaviva). NICDO podrá ampliar, trasladar o modificar los centros o espacios incluidos en el servicio objeto del presente contrato, estando obligada la entidad adjudicataria, a su costa, a la integración o adaptación del servicio y a aportar las dotaciones necesarias, de acuerdo con los apartados del presente documento.

Asimismo, el objeto del contrato se extiende a espectáculos producidos o coproducidos por NICDO, en espacios de titularidad ajena a la misma.

La entidad adjudicataria deberá adscribir a la ejecución de los contratos, sin coste alguno para NICDO, los siguientes equipos informáticos en los distintos recintos y puntos de venta:

- Baluarte: 3 impresoras tickets, 8 lectores de entradas.
- Navarra Arena: 4 impresoras tickets, 12 lectores de entradas.
- La Morea: 1 impresora tickets.
- Planetario: 2 impresoras tickets, 4 lector entradas.
- Filmoteca: 1 impresora tickets, 1 lector entradas.
- Fundación Baluarte: 1 impresora tickets.

Puntualmente, por necesidades del evento, podrán solicitarse hasta un máximo de 30 lectores de entradas. Se prevé que, en el primer año del contrato, el número de eventos para los que se requerirán será de 15.

Dichos equipos informáticos se considerarán, asimismo, medios materiales a adscribir con carácter mínimo, de acuerdo con el punto 10 – Solvencia Técnica del Cuadro de Disposiciones Particulares.

En relación con aquellos supuestos en los que el promotor del espectáculo sea un tercero que organice un espectáculo en los referidos espacios, los servicios objeto del presente contrato se prestarán por el contratista cuando así se requiera específicamente por NICDO, sin que se origine derecho alguno a favor de la entidad adjudicataria si así no fuere.

Actualmente la base de datos de NICDO está compuesta por clientes que han comprado entrada con registro, sin registro y suscriptores a las distintas newsletter, que conforman bases de datos independientes y no cruzadas.

Los canales de comunicación de NICDO desde cada área o centro son siguientes:

- **NICDO:**

Se trata de la marca paraguas que unifica y representa las marcas de los recintos que se gestionan.

- Redes sociales: YouTube y LinkedIn.
- Newsletter: Actualmente no contamos con una newsletter de NICDO. Es posible que podamos contar con ella en el futuro.
- Web App: App desarrollada en React y compilada a móvil con Capacitor. Se trata de un webview que pinta información. La información que muestra la App se consulta desde la web de NICDO

(hecha en WP), que consta con una serie de endpoints. La App realiza llamadas a dichos endpoints para realizar el registro, login etc de usuarios, así como para mostrar la agenda de los eventos. El acceso/login de los usuarios también se realiza a través de llamadas a los endpoints creados en WP de NICDO. A través de la aplicación también se realizan sorteos, a los cuales se suscriben los usuarios. La herramienta CRM deberá estar vinculada a la aplicación con el objetivo de realizar el seguimiento de las interacciones de los usuarios con la misma:

- Usuarios con App descargada: la ficha de cliente deberá registrar la descarga de la App y el alta del usuario.
- Participación en sorteos: la ficha de cliente deberá registrar la participación del usuario en los sorteos publicados.
- Clic en compra de entradas: registro de interacciones del usuario con el botón de compra de cada evento de la App.
- Web: Página corporativa de la empresa. En la pestaña “agenda” aparecen todos los eventos de las diferentes sedes de NICDO. Estos eventos se sincronizan a través de una API con las agendas de las páginas web de los recintos. En la página superior de la web existe un botón permanente para descargar la app.
- **Navarra Arena:**
 Pabellón Multiusos de Navarra. En él suceden una gran cantidad de eventos semanalmente, tanto deportivos como musicales, pasando por espectáculos y eventos de diferente tipología.
 - Redes sociales: Instagram, Facebook, LinkedIn, TikTok, YouTube, X (Twitter).
 - Newsletter: 13.500 suscriptores.
 - Página web: La página web es el enlace principal entre los usuarios y el sistema de venta de entradas para los diferentes eventos. También es el canal en el que se visualiza la agenda programada para el recinto. Actualmente, estos eventos se publican manualmente y se inserta el enlace de compra. Por otro lado, el recinto cuenta con el boletín digital que será necesario vincular a la herramienta de CRM, así como sincronizar todos los datos actuales.
- **Baluarte:**
 Palacio de Congresos y Auditorio de Navarra. En él se celebran tanto congresos, como diferentes actos culturales y de ocio (conciertos, teatro, ópera etc.).
 - Redes Sociales: Instagram, Facebook, LinkedIn, TikTok, YouTube, X (Twitter).
 - Newsletter: 21.000 suscriptores.
 - Página web: Se publican eventos manualmente, insertando el enlace de venta. Cuenta con un botón de venta de “Entradas” en la parte superior derecha que dirige a la página del recinto dentro del sistema de ticketing. Otro aspecto a tener en cuenta de esta página web es el formulario de suscripción a la newsletter, en el que es posible seleccionar las temáticas de los espectáculos de mayor interés para el usuario. La información captada a través de este formulario deberá vincularse con la herramienta de CRM.
- **Larra Belagua:**
 Centro de montaña que ofrece actividades deportivas durante todo el año. Se emplean varias herramientas de gestión de usuarios y ventas simultáneamente, dependiendo de la actividad para la que se desarrolle. Las reservas para las actividades de invierno como el esquí o raquetas y las actividades de verano (alquiler

de bicicletas y alquiler de transporte) se gestionan a través de la herramienta Mister Plan. En dicha herramienta se ofrece el alquiler de diferente material, del que se dispone de un stock concreto. Para la gestión de inscripciones, datos de inscritos, cronometraje etc para la prueba Larra Larrau se emplea la herramienta RockTheSport. El CRM deberá integrarse, al menos, con la herramienta MisterPlan, sincronizando los datos de clientes.

- Redes Sociales: Instagram, Facebook, YouTube.
- Newsletter: 7.500 suscriptores.
- Página web: La página cuenta con un formulario de inscripción a la newsletter del recinto, en la que se puede seleccionar la información de mayor interés que se desea recibir. Los contactos presentes y futuros que están suscritos a dicha newsletter deberán sincronizarse con el CRM.
- **Planetario de Pamplona:**
Centro de divulgación científica que acoge eventos de diferente índole.
 - Redes Sociales: Instagram, Facebook, TikTok, YouTube, X (Twitter).
 - Newsletter: 5.127 suscriptores
 - Página web: Suscripción de newsletter a través de formulario. Los usuarios suscritos a dicha newsletter deberán sincronizarse con el CRM así como el formulario y todos los datos que recoja en adelante.
- **Navarra Music Commission:**
Oficina de la música de Navarra desde la que se da soporte a artistas navarros. Las actividades ofertadas desde Navarra Music Commission van desde el asesoramiento personalizado, formación, organización y apoyo de ciclos musicales, o promoción de artistas.
 - Redes Sociales: Instagram, Facebook, X (Twitter).
 - Newsletter: 4.000 suscriptores
 - Página web: Base de datos a sincronizar para el envío de boletines segmentados por tipo de lista.
- **Navarra Film Commission:**
Se trata de la oficina del cine de Navarra, desde la cual se envían boletines semanales a las entidades del sector suscritas.
 - Redes sociales: Instagram, Facebook, YouTube, X (Twitter).
 - Newsletter: 5.576 suscriptores
 - Página web: Base de datos a sincronizar para el envío de boletines segmentados por tipo de lista.
- **Filmoteca:**
La Filmoteca, en lo que a NICDO respecta, tiene como misión la promoción de las películas y producciones audiovisuales navarras, así como de materiales, equipos y otros elementos útiles para el estudio de las películas y obras audiovisuales, especialmente las producidas en Navarra. Cuenta con una programación propia, compuesta por proyecciones de diferentes películas, seminarios o jornadas. La venta de las entradas a estos eventos se realizará a través de la herramienta de ticketing.
 - Redes Sociales: Instagram, Facebook, YouTube, X (Twitter).
 - Newsletter: 6.698 suscriptores
 - Página web: Suscripción a newsletter disponible. Será necesario vincular y sincronizar el formulario con el CRM.
- **Festival Punto de Vista:**

Festival Internacional de Cine Documental de Navarra que se celebra en el mes de febrero. La venta de entradas al festival se realiza a través de la herramienta de ticketing.

- Redes Sociales: Instagram, Facebook, YouTube, X (Twitter).
- Newsletter: 18.000 suscriptores.
- Página web: Suscripción a newsletter disponible. Será necesario vincular y sincronizar el formulario con el CRM.

3. CONDICIONES GENERALES

Para la ejecución del presente contrato, el software propuesto deberá contar con las funcionalidades mínimas que se detallan a continuación:

- Plena autonomía de gestión por parte de NICDO: Las aplicaciones del servicio objeto de este contrato serán adecuadas para la constitución de un sistema de gestión, emisión y venta de entradas autónomo y completamente gestionable por NICDO, para cada uno de sus recintos, siendo cada uno de ellos el gestor de su programación, pudiendo efectuar adiciones y modificaciones de manera independiente y autónoma.
- El software propuesto, y la base de datos correspondiente, es decir, el sistema global, debe trabajar exclusivamente y estar alojado en sistemas "Cloud" de alta disponibilidad, redundancia y seguridad, que permitan el acceso seguro al mismo sin necesidad de instalación previa de ningún tipo, desde cualquier equipo informático con navegador de Internet, que permitirá el acceso a una URL segura (https), y en ella se procederá a la identificación segura y única del usuario en cuestión.
- La aplicación deberá contar como mínimo con los siguientes módulos: Ventas (Taquilla, Web y mobile), Abonados, Control de Accesos, CRM.
- Todos estos módulos se presentarán de forma integrada, es decir, los usuarios podrán acceder y gestionar las funciones descritas: venta de entradas, abonos, generación de informes, CRM, etc.
- Tratamiento de los datos: NICDO, de forma individual, será Responsable del Tratamiento de los datos de los espectadores de las actividades que organice, y sólo su personal autorizado podrá gestionarlos, no aceptando, por lo tanto, compartir estos datos con la entidad adjudicataria o terceras partes.
- La solución permitirá trabajar con canales de venta directa o internos y la integración con canales externos. Todos los canales de venta deberán estar configurados de forma integrada y sincronizada, permitiendo a NICDO su gestión centralizada y el acceso al estado de cada operación (venta, reserva, anulación...) en tiempo real. Asimismo, permitirá la venta de entradas, abonos, productos, servicios y pack desde cualquier canal de venta simultáneamente trabajando contra un aforo único.
- El importe de las entradas vendidas por internet se ingresará directamente en la cuenta corriente designada por NICDO.

4. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DEL SISTEMA

El sistema deberá contar con las funcionalidades que se indican a continuación, que, independientemente de que se trate de una o dos herramientas, se prestarán de forma integrada, es decir, los usuarios podrán acceder y gestionar las funcionalidades descritas (venta de entradas / modificación, anulación y devolución de entradas / abonos, generación de informes) y CRM que siempre quedaría vinculada a la herramienta de ticketing a la hora de importar todos los datos de forma inmediata.

NICDO comprobará y valorará la operatividad real de los sistemas ofrecidos en fase de valoración de las propuestas técnicas, mediante una demostración práctica que se llevará a cabo conforme a lo indicado en la estipulación 16 – Criterios de adjudicación del Cuadro de Disposiciones Particulares.

Cualquier propuesta que no cumpla con las funcionalidades mínimas previstas será excluida de la licitación.

4.1 CONFIGURACIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE VENTA DE ENTRADAS

4.1.1 Administración del sistema

La administración del sistema habrá de quedar íntegramente a cargo de NICDO, tanto para la definición de espectáculos, sesiones y aforos, como para posibilitar en cada momento la venta por los diferentes canales y proporcionar el acceso íntegro a cualquier tipo de información.

4.1.2 Configuración de los datos generales

El equipo de Ticketing de NICDO tendrá total autonomía en la configuración de los datos relativos al recinto, salas o espacios, promotores, espectadores, usuarios del sistema, etc.

4.1.3. Canales de venta.

Los diferentes canales de venta se gestionarán de manera centralizada dentro de la solución y desde un único plano de aforo.

Los canales de venta se distribuirán de la siguiente forma:

- a. **Internos:** taquilla, grupos e internet.

Las exigencias funcionales del canal de venta por internet se desarrollan en la cláusula 4.2.9 del presente Anexo.

- b. **Externos:** permitirá, mediante el uso de una interfaz estandarizada, la integración asíncrona o en tiempo real de las ventas de distribuidores externos.

La solución deberá proporcionar total autonomía a cada uno de los centros de NICDO para crear, modificar o eliminar canales de venta (internos y externos). Para los casos en los que se requiera de apoyo para la creación de nuevos canales de venta (internos, externos), la empresa adjudicataria responderá, sin coste adicional, en un plazo máximo de 5 días laborales.

Para cada canal de venta, deberá ser posible implantar los diferentes productos disponibles en cada uno de los centros de NICDO.

4.1.4. Usuarios

La solución debe permitir a NICDO crear, modificar y eliminar usuarios, así como asignarles diferentes permisos de acceso a través de sus perfiles. Cada perfil debe poder asignarse a uno o varios usuarios, pudiendo tener un usuario varios perfiles, e incluso excepciones de uso con respecto a uno de sus perfiles.

Los tipos de usuarios serán:

- a) **Usuarios internos:** usuarios de NICDO como, por ejemplo: administrador del sistema, personal administrativo, personal de taquilla y personal técnico.
- b) **Usuarios externos:** usuarios con los que NICDO decida mantener un acuerdo de colaboración (promotores, colectivos, operadores de venta externos...). Estos usuarios deben acceder de forma autónoma a una zona privada y restringida de la web.

4.1.5. Configuración de recintos, planos de venta y localidades.

La solución contará con un módulo de gestión de recintos (numerados y no numerados) y un editor de planos completo, siendo su uso totalmente autónomo para cada uno de los recintos. Cada centro deberá poder crear y gestionar los planos de sala para los recintos numerados y no numerados, de tal forma que no se dependa de la empresa adjudicataria.

Para los casos en los que se requiera de apoyo para la creación de nuevos recintos numerados y/o nuevos planos para un mismo recinto de NICDO, la empresa adjudicataria responderá sin coste adicional en un plazo máximo de 4 días naturales en el caso del Navarra Arena y 3 horas en el resto de los recintos.

La solución contará con un módulo de gestión de recintos no numerados. En los aforos numerados la adaptación de los mismos será por cuenta de la entidad adjudicataria, aunque ello implique incremento o reconfiguración de butacas en la sala, para los espectáculos que así lo requieran.

Las localidades podrán ser numeradas, no numeradas o mixtas y entre sus atributos podrán estar: planta, zona, bloque, rango, fila, número, tipo de localidad, visibilidad del escenario, categoría, disponibilidad, puerta de acceso, observaciones, etc. Estos atributos deben ser configurables en el formato de impresión de la entrada.

La aplicación permitirá la visualización, análisis y consultas del aforo completo, desde todos los canales, pudiendo acceder a sucesivas particularizaciones por zonas completas de aforo, que identifique cada localidad por su numeración sobreimpresa en el símbolo correspondiente. Es decir, tanto el usuario de la aplicación como el espectador deberán poder acceder al plano completo para que la decisión de compra de entradas sea siempre sobre plano completo y no mediante subdivisiones.

En todo caso, las zonas de aforo que figuren en los planos de pantalla estarán ajustadas a la realidad de zonas de aforo de cada recinto, siempre que sean admisibles subdivisiones dentro de una misma área del citado aforo real.

La aplicación permitirá la visualización del número de localidades disponibles por zona de aforo, así como las localidades reservadas.

Se requiere una visión exacta de la ubicación de la localidad, por lo que es necesario que el sistema permita representarlas con su orientación propia (recta, curva...) y los elementos gráficos (pasillo, escalera, barandilla, escenario...).

El plano de venta podrá ser modificado incluso si el evento ya se encuentra a la venta y se permitirá modificar conjuntamente las características de varias localidades en una misma operación, además de poder modificar conjuntamente la configuración de varias sesiones a la vez.

Para cada canal de venta, la solución permitirá a NICDO planificar si la búsqueda de localidades debe efectuarse por selección manual, por asignación automática o mixta (propuesta automática, pero con posibilidad de selección manual). En caso de asignación automática, el número de propuestas posibles podrá limitarse.

La selección múltiple de las localidades permitirá al sistema favorecer los emplazamientos contiguos a la hora de la distribución automática. En caso de que no estén asignados contiguamente, se mostrará un mensaje al comprador.

La aplicación permitirá bloquear entradas contiguas atendiendo a las nuevas necesidades de distanciamiento social. El uso de esta funcionalidad será totalmente gestionable, de manera autónoma, por parte de cada centro. Para los casos en los que se requiera de apoyo para su configuración, la empresa adjudicataria responderá sin coste adicional en un plazo máximo de 4 días naturales. Esta configuración podrá definirse por entidad, organismo, temporada, canal de venta, actividad o evento.

Una misma localidad podrá estar disponible en varios canales de venta o exclusivamente en un canal específico.

El software dispondrá de un sistema de selección de butacas para PMR (Personas de Movilidad Reducida) el cual será configurable para cada uno de los recintos. Además, el sistema permitirá un diálogo de preguntas para las butacas correspondientes a PMR u otras butacas de carácter especial.

La aplicación permitirá generar listados por número de localizador y ubicación, con el fin de garantizar una efectiva expedición de entradas a los espectadores en caso de incidencia o caída del sistema. La aplicación permitirá generar listados por otros campos como correo electrónico, teléfono, etc.

4.1.6. Alta de eventos (actividades, espectáculos, productos y servicios).

El equipo de Ticketing deberá tener total autonomía para dar de alta, modificar o eliminar cualquier evento, de modo que puedan introducirse las características y peculiaridades de cada uno (fechas, precios, descuentos, visibilidad), bien de forma individualizada o mediante plantillas abiertas, que el usuario autorizado pueda trasladar a otros

eventos, si lo considera adecuado, pero sin que necesariamente haya de recurrirse a un tipo ya creado y preestablecido. Se permitirá gestionar diferentes eventos de forma simultánea.

Al dar de alta un evento, el sistema permitirá asociar la empresa que factura dicho evento. También dará la opción de asociar al evento el ciclo al que corresponda.

Orden de los espectáculos: Los eventos creados habrán de quedar ordenados por los criterios que determine NICDO, y, en todo caso: por recintos y fechas de celebración, por programadores y por orden alfabético del nombre del espectáculo, para su visualización en pantalla por los usuarios autorizados.

Inicio de la venta: Los eventos creados sólo serán visibles en el sistema, a partir de la fecha que el correspondiente usuario autorizado fije como fecha y hora de inicio de venta. En todo caso, la fecha del comienzo de venta será única en toda la red, salvo que el respectivo usuario autorizado establezca condiciones temporales diferentes para distintos canales.

Fin de la venta: A la hora de inicio de cualquier espectáculo éste deberá desaparecer de la red General de ventas, excepción hecha de las taquillas del recinto en que se celebre, de las que desaparecerá a las 24 horas de esa jornada. A partir de dicha hora, el espectáculo sólo será operativo para el usuario autorizado que hubiera llevado a cabo su creación.

Límite de ventas: La aplicación informática impedirá la expedición de más localidades que el límite especificado por NICDO para cada espectáculo y tarjeta utilizada.

4.1.7. Gestión de precios, descuentos y promociones.

Todos los precios deberán poder ser configurados de manera autónoma y en forma de tablas de tarifas. Cada uno de los recintos mencionados deberá poder configurar tantas tablas de tarifas y precios como sean necesarios y modificarlos, aunque el espectáculo ya se encuentre a la venta. Una misma tabla de tarifas podrá estar asociada a diferentes eventos.

En cada tabla de tarifas será necesario configurar el precio base y el precio para cada colectivo (mayores de 65, menores de 30, hora joven, PMR...) por cada zona disponible.

Las tablas de tarifas serán igualmente utilizadas para determinar el precio de las localidades en el marco de un abono a precio calculado, de un pack o de una promoción.

La solución contará con una herramienta de gestión de promociones que, entre otros, permita gestionar de forma autónoma por parte de la entidad contratante códigos promocionales o de descuento.

Para cada promoción se podrá establecer el precio o descuento (porcentaje, reducción fija o personalizada), la fecha, la duración, las limitaciones y los destinatarios. También podrán definirse o renombrarse las campañas y promociones, según las necesidades y la nomenclatura requerida, en cada caso, por NICDO y para cada canal de venta (incluido el canal de venta de entradas por internet).

Los precios, descuentos y promociones deben poder configurarse para cada canal de venta, dando la opción de configurar los límites de venta para cada uno de ellos (cupos, zonas...). Los descuentos y promociones podrán ser acumulables.

Se podrán asignar diferentes precios a localidades de una misma zona del plano de aforo sin que se pueda producir ningún tipo de alteración en su configuración, de tal manera que cuando se realice la venta, el personal de taquilla u operador sólo deba seleccionar la localidad que ya tendrá fijado su precio de forma general y automática y, a su vez, se le puedan aplicar los descuentos que correspondan.

La herramienta deberá tener la posibilidad establecer precios dinámicos en función de la demanda, sin que esto suponga un coste adicional en horas de desarrollo para NICDO.

Se contemplará la opción de establecer precios o descuentos específicos para grupos de usuarios definidos en función de diversos parámetros extraídos del CRM (edad, género, asistencia media...) de manera que estas ofertas aparezcan de forma automática en el área de espectadores de la plataforma online o en la taquilla.

4.1.8. Configuración de las formas de pago.

NICDO podrá establecer de forma autónoma tantas formas de pago (efectivo, tarjeta bancaria, transferencia, PayPal, bono, tarjeta regalo, cupón...) sean necesarias para cada canal de venta, actuales y futuros. Sin perjuicio de lo anterior, deberán estar disponibles al menos las siguientes: efectivo, tarjeta bancaria, transferencia, tarjeta regalo, Bizum, PinPad y Apps eWallet.

4.1.9. Desglose del PVP.

La solución debe permitir desglosar, en los diferentes canales de venta, el precio base de la entrada, los descuentos aplicados, los gastos adicionales, u otros productos si los hubiese, y el IVA. Esta información debe aparecer en la entrada y en los informes de venta.

4.1.10. Gestión de gastos adicionales.

La solución permitirá establecer diferentes tipos de gastos adicionales:

- a) Gastos de gestión:** gastos fijos contabilizados por una unidad o un pedido, según el tipo de pedido (reserva, venta...) y canal de venta.
- b) Gastos de pago:** gastos generales fijos definidos en función del modo de pago utilizado y del canal de venta.
- c) Gastos de distribución:** gastos fijos dependiendo del modo de distribución utilizado.
- d) Gastos sencillos:** precios fijos contabilizados en la entrada en función del producto, de la categoría del espectador y del canal de venta.

La aplicación de estos gastos adicionales será opcional para NICDO, y para cada evento, pudiéndose aplicar de forma puntual, temporal o permanente. Se deberá poder configurar el IVA asociado a cada cargo.

Existirá la opción de poder desglosar estos gastos en el ticket y en los diferentes informes de ventas.

4.1.11. Configuración de cupos y aforos.

La solución permitirá crear, modificar y suprimir cupos de localidades. Éstos podrán estar situados sobre el plano, en caso de zonas numeradas, o basarse en capacidades, en zonas no numeradas.

Los cupos podrán ser exclusivos para un canal de venta o ser repartidos entre los canales existentes.

Existirá la opción de reservar localidades para un público o colectivo concreto como, por ejemplo, protocolo.

El sistema permitirá la emisión de aforos sin numeración, cuando así lo requiera el evento programado en el recinto correspondiente. La eliminación de dicha numeración, que podrá ser total o parcial (sólo número de butaca, pero no de fila; sólo una zona determinada; varias zonas; un sistema mixto, etc.) correrá por cuenta del usuario autorizado en el momento de creación del correspondiente espectáculo, sin que sea precisa una modificación de aforo.

4.1.12. Bloqueo de localidades.

La aplicación permitirá, por decisión de NICDO, la retirada de aforos (parciales o completos) de un espectáculo del sistema general de venta, para expedición exclusiva en taquillas de uno o varios recintos. En tales casos, el sistema permitirá la impresión total mediante una orden única, sin que para ello sea necesario acceder al plano para seleccionar el conjunto de localidades. En los citados supuestos, las localidades retiradas no habrán de constar simplemente como impresas, sino que sus datos económicos quedarán reflejados como entradas efectivamente vendidas, si bien claramente diferenciadas de las vendidas realmente.

La aplicación permitirá la reimpresión de las localidades exclusivamente a los usuarios que NICDO determine, según sus perfiles. La aplicación permitirá que las reservas de localidades sólo se realicen en los recintos del centro correspondiente.

4.1.13. Configuración de las plantillas de tickets.

La solución contará con un editor de tickets gestionable por cada uno de los recintos mencionados que permita diseñar cualquier tipo de ticket (print at home, hard ticket, mobile ticket...) ya sea para un evento, un servicio adicional o un producto. Dicha herramienta permitirá crear, modificar o eliminar un formato de ticket para cada canal y/o puesto de venta incluso si el evento o producto asociado ya se encuentra a la venta.

Es indispensable que en el ticket se pueda incluir cualquier dato de los almacenados en la solución (CIF del promotor, precio, nombre del colectivo, tipo de IVA...), así como desglosar el precio base de la entrada, los descuentos aplicados, los gastos adicionales u otros productos si los hubiese y el IVA.

NICDO podrá incluir en el formato cualquier tipo de elemento publicitario que desee, en formato imagen o imágenes en el propio pdf o documento de la entrada, siendo la gestión y comercialización de los espacios disponibles exclusiva de NICDO.

El editor deberá contar con una opción de vista previa del formato e impresión de prueba.

4.2. VENTA

4.2.1. Características generales.

La solución permitirá:

- a) Trabajar con canales de venta directa o internos y la integración con canales externos. Todos los canales de venta deberán estar configurados de forma integrada y sincronizada, permitiendo a cada uno de los recintos su gestión centralizada y el acceso al estado de cada operación (venta, reserva, anulación...) en tiempo real.
- b) Vender entradas, abonos, productos, servicios y packs desde cualquier canal de venta, simultáneamente, trabajando contra un aforo único.
- c) Efectuar todas las operaciones de reserva, venta, cobro, bloqueo, anulación, reembolso y distribución o envío, para una filial de venta que trabaja en venta a distancia (plataforma telefónica, correspondencia...).
- d) Venta en taquilla: efectuar las operaciones in situ. El comprador podrá elegir un modo de pago único o combinar varios (efectivo, tarjeta bancaria, transferencia, cheque regalo...). Deberá contar con la posibilidad de integrar el TPV o pasarela de pago con la que trabaje cada uno de los recintos. La emisión de entradas podrá ser en impresora térmica, de inyección o laser. También existirá la opción de enviar la entrada por correo electrónico o a un teléfono móvil. Posibilidad de sacar las entradas sin precio (ocultar precio) en el caso de una compra regalo. Los campos para los textos de las sinopsis serán extensos y admitirán letras como la ñ, comillas y acentos circunflejos.
- e) Venta online: se realizará individualmente, estando conectado en tiempo real con el sistema central. La web incluirá un área privada de acceso restringido para los espectadores que deberán ser previamente registrados, permitiendo a NICDO personalizar su oferta a un nivel máximo como, por ejemplo, ofrecer un precio especial o un obsequio.
- f) Ventas Acumuladas: la aplicación permitirá realizar las siguientes operaciones en todos los canales de venta:
 - i. Acumular ventas de entradas a varios espectáculos de una o diferentes recintos en una sola operación.
 - ii. Aumentar el número de entradas sobre una reserva ya realizada en una sola operación y cobro.
 - iii. Acumular todas las localidades adquiridas por un espectador, a través de venta por internet, de manera que en una sola operación se impriman todas las localidades.
 - iv. Acumular abonos y entradas sueltas en un solo cobro.
 - v. Acumular entradas de grupo en un solo cobro.
 - vi. Todos los canales de venta deberán trabajar con la emisión de entradas en print at home, hard ticket y mobile ticket.

4.2.2. Venta cruzada.

Además de la venta de abonos o entradas para uno o varios eventos, la solución permitirá vender de forma individual o en pack productos de merchandising (CD, DVD, libros, programas...) y servicios añadidos (catering, parking, seguro de cancelación...) desde todos los canales de venta.

A estos productos o servicios también se le podrán aplicar descuentos, promociones y bonificaciones.

4.2.3. Venta de grupos.

La solución contemplará la venta de grupos a través de cualquier canal de venta. Para ello permitirá definir el número mínimo de localidades que se han de adquirir y el descuento o promoción a aplicar.

4.2.4 Venta de espectáculos gratuitos.

El sistema debe incorporar una opción de reserva para los espectáculos gratuitos que permita la liberación de las entradas para todos aquellos tickets no canjeados en los plazos previamente definidos para NICDO.

4.2.5 Donaciones y “Donaciones - Fila 0”.

La herramienta debe disponer de la opción de realizar donaciones durante el proceso de compra. Debe también disponer de la funcionalidad de “Donación – Fila 0”. La “Fila 0” permitirá a los clientes realizar donativos sin acudir a los eventos; por eso, no debe afectar al aforo del recinto.

4.2.6. Devolución de las entradas vendidas por internet.

Posibles devoluciones de los importes de entradas, vendidas por Internet, que se pueden producir por los siguientes motivos:

- Por errores o incidencias del sistema.
- Cancelación del espectáculo.
- Por razón motivada y justificada por NICDO.

La entidad adjudicataria gestionará las devoluciones:

Las devoluciones de la venta Marca Blanca se deben realizar de manera automática. Además, el sistema deberá permitir las devoluciones masivas por evento, actividad o temporada.

La devolución de las ventas por medio de Plataforma Bancaria debe realizarse en un plazo máximo de 5 días y la incidencia deberá quedar registrada en la base de datos de NICDO.

Las devoluciones se llevarán a cabo por el importe nominal de las entradas o, en el caso de los abonos, por la cantidad proporcional correspondiente al espectáculo objeto de devolución.

4.2.7. Integración con otros operadores de ticketing o canales de venta (distribuidores).

La solución debe permitir a NICDO trabajar con todos los canales de venta externos que deseen, permitiendo que estos canales puedan integrarse con el módulo de ventas.

El nivel de integración será acordado por cada una de las entidades con el canal correspondiente, por lo que la solución debe ofrecer las siguientes opciones de integración:

- **Venta en tiempo real por un distribuidor externo:** permitirá, a través de una interfaz estandarizada, la venta en tiempo real a través del sistema de venta sobre un único aforo. Cada uno de los recintos mencionados debe conocer en tiempo real el estado de cada operación (venta, reserva, cambio, devolución, disponibilidad...).
- **Reintegración asíncrona:** la solución debe permitir la reintegración asíncrona automática de las ventas y, por ello, el contratista debe facilitar las especificaciones estándares de integración a las operadoras que deseen realizar los trabajos de integración necesarios.

4.2.8. Gestión y control de las reservas de entradas de protocolo.

El sistema deberá permitir a los espectadores definidos como “protocolo” confirmar reservas y emitir entradas sobre el cupo reservado a tal efecto en el plano de venta de cada uno de los recintos mencionados. Se permitirá asociar la reserva a cualquier contacto incluido en la base de datos del CRM.

La emisión de entradas podrá ser: print at home, hard ticket y mobile ticket.

4.2.9. Exigencias funcionales del canal de venta de entradas por internet.

El canal de venta por internet que se conformará como una interfaz en línea de venta y reserva de entradas y servicios para NICDO, que podrá pedir modificaciones de la interfaz tantas veces como lo considere oportuno. La empresa adjudicataria estará obligada, sin coste adicional, al desarrollo de mejoras, integración, actualización, mantenimiento y gestión de este canal.

El diseño del canal de venta de entradas por internet se realizará de acuerdo con los parámetros gráficos que rigen las webs de los eventos a los que NICDO presta servicio de ticketing de conformidad con los requerimientos técnicos, creativos y funcionales especificados en cada caso. La empresa adjudicataria presentará las propuestas de diseño que NICDO considere necesarias hasta su aprobación.

Dicho diseño deberá incluir, asimismo, los sistemas y mecanismos pertinentes para que la actividad de venta en línea dé debido cumplimiento a las obligaciones aplicables en materia de comercio electrónico, protección de consumidores y usuarios y protección de datos de carácter personal (e.g. notas informativas, sistemas de prestación del consentimiento, etc.).

En cuanto a la maquetación, la empresa adjudicataria deberá situarse dentro del marco de comunicación de los eventos a los que NICDO presta servicio de ticketing, por lo que deberá adecuarse a los respectivos manuales de estilo, actuales y futuros.

La maquetación deberá responder a un diseño adaptativo que garantice una correcta visualización del contenido del canal de venta por internet durante todo el proceso de compra en todo tipo de dispositivos de escritorio y móviles y sistemas operativos (iOS, Android, Windows...) y una experiencia de compra satisfactoria independientemente del dispositivo en el que se realice la operación.

La empresa adjudicataria, atendiendo a las necesidades de venta de NICDO y previamente a su implementación, elaborará un árbol de contenidos que facilite el proceso de compra. Una vez aprobado por NICDO y con la aprobación de diseño, se procederá a su implementación.

NICDO se reservará el derecho a ampliar el árbol de contenido del portal en función de las necesidades y de promoción de NICDO. Además, la nomenclatura utilizada en el canal de venta por internet podrá ser adaptada para responder a las necesidades de NICDO y podrán ser modificadas tantas veces como sea necesario (venta de entradas, productos y servicios, promociones, abonos...).

El canal de venta de entradas por internet deberá cumplir con los siguientes requerimientos:

- Deberá mostrar el contenido de la ficha completa de cada espectáculo, (título, fechas, fotos, descripciones, videos, etc.), agrupados tanto por los diversos espacios escénicos, como por disciplinas. Esta diversificación deberá ser aprobada antes de su implantación.
- Cada ficha mostrará toda la información sobre precios, promociones, descuentos, localidades, etc. que sea necesaria.
- Junto al contenido central del evento, se deberá disponer de espacio para incluir banners o elementos publicitarios que puedan resultar de interés para NICDO, independientemente de que ellos supongan cambios en el canal de venta por internet.
- Adicionalmente, el canal de venta de entradas por internet deberá incluir calendario de espectáculos, carrito de la compra, área de registrados y suscripción al boletín, entre otros contenidos.
- Es necesaria también la disposición de apartado FAQ integrado con respuestas a las soluciones más comunes en el proceso de compra, devoluciones, e incidencias.

4.2.9.1. Redes sociales

El canal de venta de entradas por internet deberá contar con la posibilidad de compartir contenidos a un solo clic en las redes sociales.

4.2.9.2. Idioma.

La interfaz de reserva y venta de entradas y servicios en línea deberá ser accesible en castellano, euskera, inglés y francés. El sistema debe contar con la posibilidad de añadir más idiomas.

4.2.9.3. Integración.

La interfaz de venta de entradas y servicios en línea se integrará en el sitio web de los eventos a los que NICDO preste el servicio de ticketing.

La plataforma de venta de entradas debe proporcionar una URL directa y única para cada evento o contenido y que pueda ser enlazable desde la web de los eventos a los que NICDO preste el servicio de ticketing.

La URL directa y única debe ser URL amigable o semántica, teniendo en cuenta la versión idiomática de la plataforma, sin exceso de caracteres y evitando a toda costa que se generen páginas duplicadas. Las URLs amigables tienen que serlo tanto para el usuario como para los motores de búsqueda, como, por ejemplo:

- Navarra Arena: <https://www.navarrarena.com/entradas/>
- Baluarte: <https://www.baluarte.com/es/entradas/>
- Planetario: <https://www.pamplonetario.org/es/entradas/>
- Filmoteca: <https://www.filmotecanavarra.com/entradas/>

4.2.9.4. Registro de espectadores y venta cruzada.

La web deberá contener un área de registrados que permitirá a los espectadores registrados:

- Realizar compras de manera más rápida.
- Acceder a un espacio personal, para consultar el historial de compras, y permitir operaciones habituales como la reimpresión de entradas; crear avisos de recordatorio de eventos, etc.
- A través de un sistema de venta cruzada (con tracking a través de cookies u otro sistema similar que se imponga), que permita hacer un seguimiento del comportamiento de los espectadores, mostrarles opciones de compra relacionadas con sus gustos, con el fin, no solo de aumentar el número de ventas, sino de dar un servicio más personalizado y completo.

El sistema deberá poder evitar el doble logueado. Esto es, facilitar el acceso al espacio personal con independencia de que se compren entradas desde las páginas de venta de Baluarte, Navarra Arena, Planetario y Filmoteca de Navarra, así como a las webs de los eventos a los que NICDO preste servicio de ticketing.

4.2.9.5. Venta a través de dispositivos móviles.

El canal de venta de entradas por internet deberá tener un diseño adaptable a las condiciones del ordenador o dispositivo móvil (responsive y mobile first). El diseño debe adaptarse para los principales navegadores y sistemas, así como a las principales resoluciones de pantalla (tablet y smartphone), teniendo en cuenta velocidades de conexión altas y bajas (conexión de datos desde un móvil).

El canal de venta por internet contará con suficientes cualidades para facilitar la lectura de los textos, navegar entre pantallas y realizar la compra de entradas con facilidad. La plataforma debe ofrecer a los usuarios una experiencia completa y optimizada para móviles.

4.2.9.6. Pasarela de pago.

La entidad adjudicataria deberá disponer de una plataforma de venta por Internet con pasarela de pago seguro que permita realizar las adaptaciones oportunas derivadas de las exigencias de diseño de NICDO o para su imagen corporativa.

La comunicación entre el sistema de venta de entradas y el sistema de la institución financiera receptora de los pagos deberá ser autenticada y cifrada.

La plataforma de ticketing debe, necesariamente, integrar las pasarelas de pago contratadas por NICDO.

4.2.9.7. Hosting de la plataforma

El hosting que la entidad licitadora proponga para el proyecto deberá estar ubicado en territorio europeo.

Si dicho hosting esta desplegado con una plataforma de computación en la nube (Microsoft Azure, AWS, GOOGLE CLOUD...) ajena al proveedor del contrato, será obligatorio que dicha plataforma cuente con la certificación ISO/IEC 27001 en vigor.

Dicho hosting, deberá cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- **Sesiones concurrentes:** El sistema de venta de entradas debe ser capaz de soportar 8.000 sesiones concurrentes, exclusivamente provenientes de la venta de entradas de NICDO. Se debe aportar una prueba de rendimiento ante un test de carga con este número de sesiones concurrentes o superior. Dicha prueba ha debido ser realizada con los recursos normales de la infraestructura. El cumplimiento de este nivel de servicio no debe verse afectado si la plataforma es compartida con otros clientes que no tienen nada que ver con NICDO.

4.2.9.8. Pixel de conversión

El sistema de venta de entradas permitirá configurar píxeles de conversión de diferentes fuentes/medios (como Google Ads, Facebook Ads, Programática, etc.) a través de Google Tag Manager. Dichos píxeles deben permitir la medición/atribución de las campañas que NICDO ponga en marcha. Asimismo, el sistema tendrá que incluir la información de la venta en un Datalayer para que pueda ser utilizada por Google Analytics, con el objetivo de analizar las conversiones y el importe de dichas ventas.

4.3 ABONOS

La solución permitirá trabajar con abonos y abonados.

Los eventos propuestos en los abonos podrán reagruparse por temas o disciplinas. Será posible establecer un número mínimo/máximo de ventas por tema. La compra del abono debe permitir obtener precios preferenciales sobre las sesiones. El precio del abono podrá ser cerrado o calculado sobre un cuadro de tarifas de sesiones.

Los abonos podrán ser mixtos, en el caso de que incluyan varios productos de NICDO.

Se pide que los abonos puedan editarse en formato tarjeta (con las medidas establecidas por NICDO), y también en formato ticket. En la tarjeta o ticket aparecerá impreso visualmente un código de barras vinculado con el número de abono con la información que se necesite en cada caso. Taquilla podrá ver a través de este número los datos del abono y del cliente. Opcionalmente se podrá añadir a la tarjeta o ticket un código QR.

El sistema permitirá la gestión de los siguientes tipos de abono:

- **De temporada:** Para una temporada o ciclo de un mismo género.
- **A precio fijo:** Mediante reserva de un número determinado de conciertos o espectáculos en uno o varios recintos o salas por un precio preestablecido.
- **A la carta:** permitirá seleccionar los espectáculos de una programación, ciclo o temporada o la combinación de espectáculos de diferentes ciclos, temporadas, géneros, con la posibilidad de elegir localidad en cada recinto.

NICDO se reservará el derecho a ampliar, reducir o modificar el número y configuración de los abonos disponibles, en cualquier momento, siendo responsabilidad de la entidad adjudicataria, a su costa, facilitar la puesta a la venta de los abonos que determine NICDO.

El sistema ofrecerá mecanismos de renovación automatizada de los abonos por cualquiera de los canales ofrecidos y con la posibilidad de conservar la localidad al inicio de cada temporada por parte del cliente.

Para ello deberá poder configurar una base de datos de registro de abonados de la que se puedan generar listados por categorías (por recinto, ciclos, temporadas).

El sistema permitirá la devolución parcial de los abonos de forma automatizada, así como la generación de listados de abonos en los que figure, en su caso, el descuento correspondiente a dichas devoluciones.

Las condiciones de renovación y venta de abonos se ajustarán a los siguientes requerimientos:

- La aplicación permitirá fijar el precio de un abono, como un montante distinto, de modo que reconozca que el precio de los espectáculos vendidos dentro de un abono es, tan sólo, la parte proporcional del precio del abono, y permitiendo, de ser necesario, realizar, una devolución por la cantidad proporcional al precio de este.
- La venta de un abono habrá de entenderse efectiva en el momento de su pago, con independencia de que su impresión sea diferida en el tiempo, de manera que un abono cuyo importe haya sido satisfecho nunca quede reflejado como una mera reserva, sino como una venta directa de abono.
- El sistema tendrá la posibilidad de incluir una fecha más allá de la cual no se permita la venta de abonos para un ciclo, fecha en que se abrirá la posibilidad de venta de entradas sueltas a dichos espectáculos.
- Se podrá configurar que no puedan venderse simultáneamente abonos y entradas sueltas de un mismo espectáculo.
- Asimismo, podrá configurarse que puedan venderse simultáneamente abonos y entradas sueltas de un mismo espectáculo
- La aplicación deberá ser capaz de generar listados en función de cualquiera de los campos requeridos en el momento de la compra del abono, datos de carácter personal (nombre y apellidos, DNI, correo electrónico, dirección postal, provincia y teléfono del abonado...), así como el ciclo y localidad adquiridos mediante dicho abono. Además, habrá un campo de texto visible en el registro para añadir comentarios en caso de que el personal de NICDO con acceso a la aplicación lo requiera. Asimismo, permitirá a este personal filtrar por cualquiera de estos campos, de manera multi-opcional, es decir escogiendo, uno, varios o todos los campos.
- El sistema dispondrá, en su estructura de datos, de un fichero "maestro" de clientes abonados para NICDO, que podrá ser alimentado de forma manual y/o mediante procesos automáticos de migración de datos provenientes de otros sistemas, siempre y cuando, en este segundo supuesto, exista permiso expreso del propietario de la base de datos a migrar.
- En la compra de abonos por internet se deberán mostrar los diferentes precios de abonos y localidades disponibles, antes de pedir ningún dato al usuario.

4.4. CONTROL DE ACCESO INTEGRADO

El sistema deberá permitir la validación y control de todas las entradas mediante la lectura de códigos de barras 1D/2D y código QR a través del capturador laser del ordenador de mano (PDA) suministrado en la licitación, y también a través de cualquier dispositivo lector con cámara de fotos.

Y proporcionará las siguientes funcionalidades:

- a) **Gestión centralizada:** gestionará de forma centralizada todos los puntos de acceso y salida del recinto, así como de sus diferentes salas.
- b) **Control simultáneo:** permitirá el control de acceso a diferentes eventos de forma simultánea en distintas salas o recintos.
- c) **Permisos de acceso:** permitirá asignar a NICDO, de forma autónoma, permisos de acceso a los diferentes recintos, salas o zonas.
- d) **Carga de códigos externos:** permitirá la validación y control de códigos externos procedentes de otras plataformas.

- e) **Conexión:** funcionará en cualquier punto de cada uno de los recintos mencionados, con o sin acceso a conexión de datos. Contemplará la opción de saltar a modo off-line automáticamente en caso de perder la conexión de datos. En caso de trabajar off-line, los registros de acceso deberán actualizarse en el servidor central una vez la conexión de datos vuelva a estar disponible.
- f) **Formatos soportados:** debe permitir la lectura de entradas en los formatos print at home, hard ticket, y mobile ticket tanto de las entradas emitidas por cada uno de los recintos mencionados, como de canales de venta y operadores externos.
- g) **Modo de funcionamiento:** soportará tanto el trabajo con lista blanca (códigos válidos) / lista negra (códigos no válidos), como que el soporte incluya directamente la información del producto.
- h) **Almacenamiento de datos:** los datos de control de acceso se deben almacenar en el sistema de forma permanente independientemente del resultado del control (correcto, incorrecto, duplicado).
- i) **Información:** cada uno de los recintos mencionados deberá tener información en tiempo real de todos los datos de acceso (aforo, incidencias, horas de acceso, flujos por punto de entrada...).
- j) **Lectura y validación de entradas:** La lectura y validación de entradas debe ser rápida con el modelo de PDA suministrado, siendo la velocidad exigida en lectura / validación de xx entradas o superior al minuto.
- k) **Configuración de los horarios del control de acceso:** se podrá establecer una configuración por defecto (por ejemplo, que el control de acceso esté activo desde 2 horas antes del inicio del espectáculo hasta 3 horas después), y también cabrá la posibilidad de ampliar ese rango horario cuando se desee.

De acuerdo con la cláusula 2, se dotará de controles de acceso a espacios ajenos a NICDO en los que puntualmente se preste servicio de ticketing.

Se deberán poder programar los eventos de forma diferenciada, garantizando que, en el supuesto de que se produzca una modificación o aplazamiento de un evento que tenga doble sesión, ya sea en el mismo día, o en días consecutivos o alternos, cada entrada sea válida exclusivamente respecto del evento concreto al que perteneciese originariamente. En definitiva, los sistemas de control de acceso deberán permitir únicamente la lectura de las entradas que sean válidas para dicho evento concreto, evitando así la generación de falsas duplicidades.

4.5. INFORMES.

El personal que NICDO designe a tal fin podrá tener acceso a la información de la aplicación de taquillas a través de URL podrá consultar en tiempo real informes de taquillaje, abonos y ocupación de los recintos.

La solución proporcionará, como mínimo, los siguientes informes de ventas:

- Informe de seguimiento de ventas por rango de fecha de celebración: mostrará al menos, totalizado por sesión y evento, el número de entradas vendidas, las invitaciones y la recaudación. A partir de estos listados podrán generarse de manera opcional permitiendo elegir una, varias o todas de las siguientes opciones: Recintos, eventos, sesiones, ciclos, grupos de venta, cliente, intervalo, fechas y medios de pago con desglose de la Base Imponible y el IVA.
- Informe de cuadro de taquilla: mostrará las ventas realizadas en una fecha o en un rango de fechas por un usuario o canal.
- Informe SGAE: donde aparecerán reflejadas todas las ventas de una sesión para cada precio y zona. Desglosando la base imponible, el IVA y la comisión de la SGAE.
- Informe de cierre: mostrará las ventas desglosadas por canal y medio de pago permitiendo el filtro por fecha de evento y/o fecha de venta. En él aparecerán las entradas vendidas por cada precio y fecha de venta.
- Informe de movimientos: donde aparezcan reflejados todos los movimientos que hayan tenido lugar durante la vida del evento (compras, anulaciones, impresiones, reservas, invitaciones, lectura de acceso).

También dispondrá de los informes indicados en el Anexo II. Todos los informes deberán estar disponibles, al menos, en formato PDF y Excel y, existirá la opción de que se generen y envíen por correo electrónico de forma automática. La solución deberá incluir la opción de que cualquier promotor, previa autorización expresa por parte de NICDO, pueda ver el estado de venta de sus eventos mediante un enlace web o similar.

La solución deberá poder conectarse con el ERP de NICDO o, en su defecto, generar los informes en formato compatible con la herramienta de importación de datos de dicho ERP.

La empresa adjudicataria deberá garantizar un informe en formato XML con todos los campos recogidos en el Anexo III. Además, este informe deberá poder descargarse desde cualquier dispositivo y en cualquier momento.

4.6. CRM. HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE CLIENTES.

El servicio debe incluir una herramienta o Sistema de Gestión de Clientes-CRM Customer Relationship Management- que permita a NICDO realizar las comunicaciones que considere, de carácter informativo o comercial, con las personas asistentes a los eventos que suceden en sus recintos, así como implementar y obtener información relativa a conversión de cualesquiera acciones de marketing y promoción a través de los canales de comunicación señalados en el punto 2 “Ámbito de aplicación”.

Debido a que el CRM deberá cumplir exhaustivamente con todo lo que se detalla en el presente apartado, y dado el grado de especialización de este tipo de servicios y tareas, esta herramienta podrá ser ofertada a través de un acuerdo de subcontratación con una empresa especializada.

El módulo de CRM deberá contar con las siguientes funcionalidades:

4.6.1. Requerimientos generales

- **Centralización de datos:** el objetivo de la herramienta CRM será la centralización de datos de todos los clientes de las diferentes áreas gestionadas actualmente por NICDO y en el futuro en un solo sistema, proporcionando una vista unificada de cada cliente, incluyendo todas sus interacciones y compras.
- **Integración de datos con herramientas de gestión de servicios al usuario:** La herramienta CRM debe ser capaz de integrar datos de múltiples fuentes a través de APIs robustas y webhooks: Herramienta principal de ticketing presentada en esta licitación, herramienta para gestión de servicios turísticos (Mister Plan) y herramienta para la gestión de pruebas deportivas (RockTheSport), así como futuras herramientas incorporables al entorno NICDO, siendo escalable para adaptarse al futuro de NICDO y sus herramientas, como pudiera ser Experticket, del parque Sendaviva.
- **La herramienta deberá integrarse con otras herramientas empleadas por NICDO** para la gestión de campañas y análisis de datos: Entorno Google, Redes sociales, así como con la Web App de NICDO (especificaciones en apartado 2 “Ámbito de aplicación”).
- **Sincronización** en tiempo real para garantizar que la información del cliente esté siempre actualizada.
- **Usabilidad:** La interfaz debe ser intuitiva y fácil de usar para los empleados, con opciones de personalización y adaptación según las necesidades de cada área de NICDO.
- **Comunicación multicanal:** Soporte y capacidad de gestión con clientes a través de los diferentes canales actuales y futuros de NICDO (tales como email, SMS, Redes Sociales, App móvil, teléfono y web)
- **Acceso multiusuario y control de permisos:** Soporte para múltiples usuarios con diferentes niveles de acceso y control de permisos basados en roles.
- **Multilenguaje:** La interfaz deberá proporcionar las funcionalidades y datos en español e inglés.

4.6.2. Integración y conectividad

Parámetros de integración mencionados en el punto anterior 4.6.1.

- **Importaciones:** Trasvase y organización de datos históricos de los últimos 4 años, con la incorporación de los datos históricos de ticketing (ventas y datos de cliente) y de la herramienta de e-mailing (Mailrelay) al nuevo sistema.
- **Campos personalizados:** podrán crearse en el CRM y en caso de crearse en el ticketing, que también puedan traerse a la herramienta de CRM.
- **Integración de datos de venta cruzada y up-selling** gestionados por la herramienta de ticketing.
- **Integraciones de formularios web implementados por la herramienta de CRM**, o por la herramienta de ticketing, o bien integración vía API facilitada y ejecutada por el equipo de la herramienta CRM para aquellos casos en que el formulario no se haya creado con el CRM o la herramienta de ticketing.
- **Integración con redes sociales y herramientas de campañas de marketing**, así como integraciones con las principales herramientas de analítica de campañas: entorno de Google (Google Marketing Platform, incluyendo Google Ads, Google Analytics, Google Tag Manager, YouTube), Meta-Facebook-Instagram-WhatsApp, X, TikTok y otras redes sociales y herramientas que pudieran surgir en el futuro.
- **Integración con la app de NICDO** (especificaciones de la app en apartado 2 “Ámbito de aplicación”), con el objetivo de vincular los datos y comportamientos de los usuarios de la app para nutrir de información la base de datos del CRM.

4.6.3. Gestión de datos de clientes

- **Perfil completo de clientes:** Capacidad para crear, mantener y nutrir un perfil completo de cada cliente. Datos a incluir: datos de contacto (correo electrónico y teléfono, así como dirección postal), historial de compras, preferencias e intereses, interacciones, comportamientos. Registro de interacciones con el cliente (entradas o servicios comprados, comunicaciones, respuestas e interacciones con campañas, visitas a web y landing pages etc.). Dinamización de datos a través de data enrichment incluyendo en el perfil de cada cliente la información adicional obtenida a través de las interacciones del cliente con todas las sedes y recintos de NICDO.
- **Categorías y etiquetas modificables:** Creación de condiciones, categorización y etiquetas de clientes modificables. Variables predeterminadas, y posibilidad de editar o incluir nuevas variables.
- **Segmentación avanzada:** Creación de audiencias basadas en comportamientos, intereses, historial de compras y otros criterios específicos de comportamiento de compra y/o el uso de etiquetas.
- **Tipos de contactos:** Segmentación por tipos de contactos y permisos otorgados por los mismos, permitiendo comunicaciones informativas (a contactos sin permiso) y comunicaciones comerciales (a contactos que han otorgado permiso).
- **Importación de datos:** Opción de importar bases de datos externas con datos de clientes y eventos, de forma manual e intuitiva. Apoyo del equipo de soporte en el proceso de importación de datos de forma manual cuando sea necesario.
- **Depuración de base de datos:** Detección de contactos duplicados y depuración de bases de datos, integrando los datos obtenidos por las interacciones con los canales de las diferentes sedes o recintos gestionados por NICDO. En la fase previa a la puesta en marcha, la empresa adjudicataria se encargará de realizar la depuración de duplicados que vengan de la importación de datos históricos de la ticketera/soporte de venta de entradas anterior y de los listados de e-mailing actuales de las distintas sedes/proyectos a los que NICDO ofrece el servicio de ticketing.

4.6.4. Funcionalidades de marketing

- **Automatizaciones de marketing:** Capacidad para crear y gestionar campañas automatizadas y personalizables de emailing con los usuarios, y ser enviadas a la base de datos en base a diferentes segmentaciones de datos y comportamientos (activadores).
- **Campañas personalizadas:** El CRM debe contar con el sistema para el diseño de campañas personalizadas en los diferentes canales de comunicación de NICDO, segmentando de una manera visual e intuitiva las variables oportunas (comportamientos e interacciones, variables sociodemográficas, etiquetas, intereses, compras). El sistema deberá ofrecer los recursos para configurar desde la propia herramienta el seguimiento de campañas (UTM, Pixel etc)
- **Lead Scoring y nutrición de leads:** Capacidad para puntuar leads y nutrir leads para aumentar las conversiones.
- **Cross selling y up selling:** funcionalidad para identificar oportunidades de cross selling y up selling basadas en las compras y comportamientos previos del cliente
- **Creación de contenido:** Creación de landing pages, formularios y encuestas de satisfacción, vinculadas a base de datos y seguimiento de resultados e interacciones.

4.6.5. Análisis y reportes

- **Dashboards principales:** Configuración predeterminada de diferentes dashboards (dashboard principal general, dashboard por evento o ciclo, dashboard por campañas promocionales, dashboard de ventas y dashboard por sede/área/recinto). Los dashboards deberán reportar los datos obtenidos por la herramienta de ticketing, con visualización de datos de una manera visual, amigable, interactiva y usable de todos los recintos agregados. Datos que se deberán visualizar como mínimo: ficha de cliente único, datos de ventas y asistencia general, por evento o ciclo, por campaña, por recinto, entradas vendidas, aforo, entradas disponibles, fechas de ventas de entradas, canales de venta de entradas, origen de la venta (buscadores, RRSS, campañas concretas, QR etc), % de abandono del carrito, cuantía económica, venta de entradas por tarifa, zona geográfica de origen de compradores, etc.

El panel o dashboard de cliente deberá ofrecer datos sobre el total de clientes, así como segmentación por recinto, categoría de evento, por centro o a nivel individual.

Debe ofrecer la posibilidad de crear dashboards personalizables que muestren KPIs clave, engagement, efectividad de campañas etc.
- **Generación de reportes avanzados:** La herramienta de CRM deberá ser capaz de exportar datos en informes en diferentes formatos de archivo (mínimo PDF, Power Point, Excel, podrán valorarse otros formatos) de todos los datos mostrados en los diferentes dashboards.
- **Tracking del ROI:** el sistema deberá ser capaz de realizar un seguimiento del retorno de la inversión en campañas y actividades de marketing, tras introducir el coste de la campaña manualmente.

4.7. OTRAS CARACTERÍSTICAS.

4.7.1. Google analytics

Tiene que incluir código de Google Analytics o similar para monitorizar estadísticas de uso entre pantallas y el comportamiento de usuario: origen del tráfico, embudos de entrada, tiempos de permanencia, tasas de abandono, etc. Además, la empresa adjudicataria deberá disponer de una cuenta en Google Analytics para NICDO y presentar un informe mensual con los parámetros monitorizados previamente definidos por NICDO.

4.7.2. Lectura de tarjeta de fidelización.

Los socios/amigos de NICDO deben poder beneficiarse de descuentos en las entradas. Para ello es necesario que el socio esté identificado como tal en la plataforma de venta de entradas.

Esto se podrá hacer de dos formas

- El Socio/a se identifica en la plataforma de venta de entradas. Esta identificación se realizará a través de un Servicio Web que proporciona la web de NICDO y para el cual se facilitará un manual de uso. Este Servicio Web utiliza REST y por lo tanto se basa en peticiones HTTP/HTTPS e intercambio de datos en formato XML.
- El Socio/a se identifica en el sitio web de NICDO. En este caso, la web de NICDO es la que comunicará este hecho a la plataforma de venta de entradas, con una serie de parámetros encriptados en la URL, para que ésta ya trate al usuario como socio/a o amigo/a identificado.

4.7.3. Funciones de captación de nuevos usuarios.

La entidad licitadora deberá especificar si el portal de venta de entradas que propone dispone de la posibilidad de integrar en terceras páginas web los eventos que se encuentren dentro del sistema de ticketing, esto es una posibilidad de widget o similar de venta en páginas de terceros.

5. IMPLANTACIÓN

La empresa contratista presentará antes de la ejecución del contrato un plan de implantación (orientativo y no vinculante para NICDO) en el que deberá describir cómo desarrollará el proceso de implantación, detallando las fases e hitos para NICDO. El plan deberá incorporar todos los aspectos de la implementación del proyecto: métodos de trabajo, medios materiales, personal que participará, cronograma, etc.

La implantación (tanto de la herramienta de ticketing como de la herramienta de CRM, en caso de que se presente a la licitación por medio de un acuerdo de colaboración con la primera) constará como mínimo de las siguientes fases:

- Personalización, configuración y parametrización del sistema.
- Migración de datos del sistema actualmente utilizado por NICDO para la gestión de venta de entradas al nuevo sistema.
- Integración de los datos de ticketing en la herramienta de CRM e integración de los listados de e-mailing en las fichas de cliente: depuración y limpieza de duplicados.
- Puesta en marcha del sistema de venta.
- Prueba del sistema de venta.
- Prueba de la sincronización en tiempo real con la herramienta de CRM.
- Ajustes y adaptaciones finales del sistema de venta.
- Primera formación del personal de ticketing y MKT.
- Aceptación.
- Implantación definitiva.
- Segunda formación del personal de ticketing. Esta segunda formación, con respecto a la herramienta de ticketing, incluirá también el acompañamiento en la creación de temporadas de abonados 25/26 de Fundación Baluarte.

5.1. PERIODO DE IMPLANTACIÓN.

El periodo de implantación será de dos meses a partir del 2 de mayo de 2025.

La herramienta de CRM deberá estar funcionando en el momento en que la herramienta de venta esté totalmente operativa.

5.2. MIGRACIÓN DE DATOS.

La empresa adjudicataria migrará los datos (espectáculos y CRM (incluido e-maling) en vigor en el momento de comienzo del contrato y realizará las modificaciones oportunas en su formato para garantizar la continuidad del servicio.

A la finalización del servicio, la entidad adjudicataria se compromete a entregar todos los ficheros de bases de datos y herramientas de gestión de contenidos web, necesarios para garantizar la migración y la correcta implementación del sistema a NICDO o, en su caso, a la eventual nueva empresa adjudicataria, garantizando la correcta transición de la titularidad del servicio.

En tal caso, la adjudicataria deberá entregar a NICDO o a la nueva empresa el contenido íntegro de las bases de datos incluyendo precio, descuentos, ventas, aforos, reservas, bloqueos y configuración de canales de todos los eventos dados de alta, así como la información y datos de los abonados y compradores ocasionales y cualquier otro campo que se haya añadido en el transcurso de este contrato a las bases de datos.

Respecto al formato de intercambio de dichos datos, deberá ser consensuado por las entidades implicadas. En caso de no llegar a un acuerdo en este punto, el formato deberá al menos cumplir el requisito de incluir las "queries" necesarias para construir y rellenar las tablas de las Bases de Datos (access, script, csv, o cualquier otro formato que cumpla esta condición).

Asimismo, deberá incluir las bases de datos de todas las webs activas en el momento de cambio de entidad adjudicataria: venta de entradas, consulta de abonados y venta en taquilla.

La entidad adjudicataria migrará los datos en vigor en el momento de comienzo del contrato, a su sistema tal y como se recoja en el plan de implementación aprobado por NICDO, y realizará las modificaciones oportunas en su formato para garantizar la continuidad del servicio.

La migración dejará en perfecto funcionamiento todos los componentes de la red del sistema, incluyendo el Sistema de Gestión de Clientes CRM.

5.3. FORMACIÓN.

La empresa adjudicataria se compromete a llevar a cabo un proceso de formación relativo a la herramienta de ticketing y CRM, o de ambas herramientas diferenciadas, destinado al personal de NICDO con competencia en la materia y a sus propios trabajadores.

En una primera fase, cada persona recibirá esta formación en dos sesiones, para que pueda tener opción de utilizar y conocer la aplicación de una sesión a otra. La segunda fase de formación se hará a continuación de la implantación definitiva del nuevo sistema, finalizando así con esta segunda formación el periodo de implantación.

Se impartirán dos tipos de formación diferentes, una dirigida al personal de venta (taquilla y ticketing) y otra al personal administrador del programa CRM.

6. SERVICIO

El sistema debe soportar picos de venta de entradas, proporcionando un servicio sin degradación en la época de mayor actividad. Hasta la fecha, el mayor número de compras simultáneas por minuto ha sido de 900.

El tiempo de respuesta y los recursos dedicados al servicio no se verán afectados por picos en los procesos de venta de entradas de otras entidades.

El servicio se prestará sobre infraestructuras redundantes para lograr alta disponibilidad. La disponibilidad mínima requerida es de un 99,5%.

El servicio de venta de entradas a través de internet estará operativo las 24 horas del día, siete días a la semana. Este servicio podrá ser interrumpido únicamente por motivos de mantenimiento, previa consulta y aprobación por parte de NICDO.

La oferta de la entidad licitadora deberá incluir una descripción de la plataforma hardware y software para la prestación del servicio de acuerdo con las necesidades del software presentado, tanto para las necesidades de taquilla, oficina y control de accesos.

El contratista deberá realizar la puesta en marcha de todo el equipamiento, así como la formación necesaria para un posterior funcionamiento de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 5.3.

6.1. EQUIPOS Y CONSUMIBLES

De acuerdo con la solvencia técnica requerida, los equipos informáticos necesarios para la gestión, emisión y venta de entradas, y control de acceso, serán adscritos a la ejecución del contrato por la entidad adjudicataria, sin coste alguno para NICDO.

Se ajustarán a las características necesarias para un buen servicio e incluirán todos los dispositivos que el sistema requiera para la gestión y venta (impresoras de entradas, papel, etc.) y para el control de accesos (PDA).

6.1.1 Impresoras:

Impresoras de tecnología de impresión Térmica directa, que permitan soporte de impresión en rollo o papel continuo. Que permita un ancho de papel variable entre 0,8 pulgadas (19,5 mm) – 4,6 pulgadas (118 mm) y con un espesor del papel hasta 0,250mm. Velocidad de Impresión rápida: 6 pulgadas por segundo (150 mm por segundo)

Modelo de referencia: CITIZEN CL-S400DT.

6.1.2 Papel:

El papel de las entradas deberá ajustarse a las características y diseño definidos por NICDO.

Actualmente, estas son las características:

- Entradas Térmicas 1 Cara 107 gr / 112 micras
- Dimensiones: ancho: 152mm x alto: 75 mm.
- Con una Estampación Plata de Seguridad (Palabra NICDO)
- Con un fondo gris claro y con diseño geométrico en la parte frontal, y un texto fijo sobre las condiciones de la venta en la parte posterior.

Las peticiones de papel de entradas se harán por parte de NICDO a la adjudicataria al correo electrónico que esta designe, con una frecuencia estimada de 1 o 2 veces al año, y con un volumen de 100.000 unidades por pedido. La recepción del pedido deberá producirse en un plazo inferior a 2 semanas, en el edificio de Baluarte.

El papel para las tarjetas regalo, que tiene las mismas dimensiones, pero un diseño diferente, lo proporcionará NICDO y no es objeto de la presente licitación.

6.1.3 PDA:

Ordenadores móviles para lectura de entradas.

Sistema operativo ANDROID. Procesador de nueva generación, posibilidad de conexión 5G y WIFI 6E, pantalla grande de 6 pulgadas aproximadamente, con capturador laser para lectura de códigos de barra y QR, autonomía de batería para turnos largos y protección para un uso exigente y continuado.

Modelo de referencia: ZEBRA TC26.

Los puntos de venta y puntos de control de entradas mínimos serán los recogidos en la cláusula 2 del presente Pliego.

6.2. SERVICIO TÉCNICO.

El contratista deberá prestar los siguientes tipos de servicio:

6.2.1 Soporte básico

El servicio, sin coste adicional para NICDO (incluido en el presente contrato), consistirá en:

- Atención a las incidencias y solicitudes entrantes vía teléfono y correo electrónico.
- Resolver incidencias que afecten al funcionamiento de la aplicación.
- Seguimiento de la resolución de incidencias, solicitudes y problemas.
- Atender consultas funcionales y técnicas de la utilización de la aplicación.
- Recoger peticiones de actualización y de evolución del servicio.
- Actualización trimestral de las versiones requeridas para el correcto funcionamiento del programa: navegador, Java, Antivirus... Todos ellos provistos e instalados por la empresa adjudicataria.
- Atención a las incidencias o consultas técnicas que surjan a los consumidores finales durante el proceso de compra o relativo al mismo, a través de un e-mail directo de soporte 24/7, mostrado en el propio proceso de venta. Si a este correo de soporte llegasen correos de otra índole, se reenviarán al correo electrónico que establezca NICDO al efecto.

Las personas que darán el servicio de apoyo estarán suficientemente formadas en la solución y conocerán los productos comercializados por NICDO.

El servicio de soporte básico estará disponible 24/7, mediante sistema de atención de llamadas de emergencia, call center o similar. Además, para casos puntuales, puede ser requerida la presencia del responsable técnico de ticketing del contrato en los puntos de venta.

6.2.2 Nuevos desarrollos

El servicio consistirá en la realización de desarrollos tecnológicos “a medida” en la aplicación o el entorno ticketing y CRM (web, IDP, etc.) que, a petición de NICDO, puedan ejecutarse durante el plazo de vigencia del contrato.

A petición de NICDO el contratista deberá presentar un documento comprensivo de la previsión del número de horas en relación con cada proyecto de nuevos desarrollos. Dicho documento deberá ser aprobado por NICDO antes de iniciar los trabajos.

6.2.3 Asistencia en la configuración y uso de la aplicación

El servicio consistirá en la asistencia en la configuración de la aplicación por parte de personal de la entidad adjudicataria:

- Asistencia para las necesidades de configuración de NICDO en su día a día: recintos y planos, donaciones y “Fila 0”, canales de venta, nuevos tipos de productos y servicios, nuevas formas de pago, promociones, alta de temporadas, actividades y eventos, etc.
- Asistencia para responder a nuevos requerimientos de los clientes de NICDO.
- Asistencia para la creación, modificación y consulta de los informes predefinidos. Así como apoyo para cotejar los resultados incoherentes derivados de la venta de entradas.
- Asistencia para la creación y configuración de campañas comerciales de NICDO.
- Asistencia en la gestión de abonos y abonados. Así como en la gestión de abonados desde la plataforma de ticketing.
- Asistencia para la utilización del módulo de CRM (definido en el punto 4.6).

En todo caso, este servicio de asistencia en la configuración de la aplicación es independiente al apoyo que deberá prestar el contratista en soporte básico, y que está incluido en el precio por entrada vendida.

Para los servicios de asistencia en la configuración, a petición de NICDO, el contratista deberá presentar un documento comprensivo de la previsión del número de horas en relación con cada asistencia solicitada. Dicho documento deberá ser aprobado por NICDO antes de iniciar los trabajos.

6.2.4 Supervisión y coordinación de los diferentes servicios: perfil “responsable de coordinación del contrato”

Suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de un sistema integral para la gestión, emisión y venta de entradas y CRM.

La empresa adjudicataria adscribirá, de acuerdo con la solvencia técnica requerida, una persona Responsable de coordinación del contrato que actuará como interlocutora de NICDO.

- Una persona con la que mantener un contacto directo y que conozca la naturaleza de NICDO. Se facilitarán un teléfono directo u otras formas de comunicación fuera de los estándares de las plataformas de soporte.
- Se mantendrán reuniones para el apoyo de funciones diarias y para desarrollos y decisiones estratégicas, con la frecuencia que requiera el correcto funcionamiento del sistema. En cualquier caso, deberán producirse siempre que NICDO lo solicite.
- En caso de que fuera necesario, y para situaciones y momentos puntuales, la persona responsable de coordinación del contrato puede ser requerida para dar soporte “in situ”.

Durante su tiempo de prestación de servicios en las instalaciones de NICDO, dicho profesional servirá a su vez de enlace entre la empresa adjudicataria y NICDO en todo lo relativo al funcionamiento y actualización del sistema de venta y reserva de entradas y servicios en línea, así como del buen funcionamiento de la herramienta CRM.

6.2.5 Funciones del perfil “responsable técnico de ticketing”

Esta figura será quien reciba las incidencias, consultas de uso, peticiones de mejora, etc. respecto a la herramienta de Ticketing, desde el equipo de Ticketing de NICDO o desde la figura del “Responsable de coordinación del contrato”. Además, deberá existir soporte disponible en horario 24/7, con un número de teléfono de emergencia.

La persona que atienda estas peticiones tendrá un perfil adecuado para realizar labores de soporte y gestión de la interfaz de venta de entradas y servicios y / o apoyo a las labores de edición del contenido vinculado a las distintas tipologías de entradas en venta en cada momento. Las empresas licitadoras deberán indicar el lugar desde el que se prestarán los servicios de soporte y la ubicación de la oficina o delegación desde la que trabajará el perfil responsable técnico de ticketing.

6.2.6 Funciones del perfil “responsable técnico de CRM”

Esta figura será quien reciba las incidencias, consultas de uso, peticiones de mejora, etc. respecto a la herramienta de CRM, desde el equipo de comunicación y marketing de NICDO o desde la figura del “Responsable de coordinación del contrato”. Las empresas licitadoras deberán indicar la ubicación de la oficina o delegación desde la que trabajará el perfil responsable técnico de CRM.

6.3. TIPOLOGÍA DE INCIDENCIAS Y TIEMPOS DE RESPUESTA.

Se establece una graduación de incidencias que pueden producirse en relación con el servicio, que deberán ser objeto de resolución en los plazos máximos indicados en la presente cláusula:

- a) **Incidencias críticas:** Se considerarán incidencias críticas aquellas que provoquen la indisponibilidad general del servicio de NICDO, impactando directamente en la venta. Así mismo se considerará incidencia crítica la incidencia grave que tenga lugar dos horas antes de la hora de comienzo o de salida a la venta de un espectáculo.
- b) **Incidencias graves:** Se considerarán incidencias graves aquellas que provoquen la indisponibilidad de partes del sistema, o de puntos de venta, impactando directamente en la venta.
- c) **Incidencias Leves:** Se considerarán incidencias leves aquellas que degraden el servicio sin bloquear el servicio de venta de entradas.

En este sentido, se establecen los siguientes plazos máximos de restablecimiento del servicio:

- a. **Incidencias críticas:** En estos casos, será un requisito que la indisponibilidad general del sistema se resuelva en un tiempo máximo de 1 hora previas a la celebración o salida a la venta del espectáculo.
- b. **Incidencias graves:** En estos casos, el tiempo máximo de resolución será de 2 horas.
- c. **Incidencias leves:** En estos casos, el tiempo máximo de resolución será de 24 horas (para incidencias comunicadas de lunes a viernes) y de 72 horas (para el resto de las incidencias).

El contratista deberá garantizar la continuidad del servicio ante posibles incidencias en la red de transmisión de datos y la posibilidad de venta off-line en caso de interrupción de la conexión.

Lo previsto en la presente cláusula será de aplicación sin perjuicio de lo dispuesto en las estipulaciones 37 y 38 del pliego de condiciones regulatoras en relación con la ejecución defectuosa del contrato y la imposición de penalizaciones.

6.4. ACTUALIZACIONES Y MANTENIMIENTO.

La entidad adjudicataria estará obligada al mantenimiento del **software** prestado en tres variantes:

- a) **Mantenimiento correctivo:** La entidad adjudicataria pondrá a disposición de NICDO un servicio de mantenimiento correctivo, relativo a las incidencias y a los correctivos sobre las integraciones y las personalizaciones.
- b) **Mantenimiento evolutivo:** La entidad adjudicataria se compromete a ir incorporando mejoras funcionales y tecnológicas a la aplicación, notificando cualquier tipo de cambio a NICDO, sin que ello suponga una alteración en el precio del contrato.
- c) **Mantenimiento preventivo:** Además del mantenimiento correctivo y evolutivo, el contratista deberá gestionar de forma proactiva, anticipándose a las incidencias y planificando las mejoras necesarias.

Cualquier actuación necesaria para la operación, el mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo, se realizarán preferentemente sin la parada del servicio. En el caso de ser necesario deberán ser notificadas a NICDO y planificadas con el mismo. Estas paradas deben ser aprobadas por NICDO. Cualquier cambio se notificará al recinto.

Semestralmente, la entidad adjudicataria deberá revisar las versiones requeridas por el programa, así como el Java, antivirus... Todos ellos provistos por la entidad adjudicataria.

En cuanto al mantenimiento del **hardware**, la entidad adjudicataria estará obligada a:

- a) Mantenimiento de las impresoras y dispositivos para el control de acceso.
- b) Revisión semestral de todos y cada uno de los equipos provistos por la empresa adjudicataria: impresoras y dispositivos para el control de acceso.
- c) Actualización del software requerido para el correcto funcionamiento de la aplicación de la venta de entradas; así como del Java y antivirus, semestralmente, en cada uno de los ordenadores donde se trabaje con el sistema de ticketing.
- d) Reparación y/o sustitución de cualquiera de los equipos de hardware provistos por la empresa adjudicataria, sin coste adicional en ningún caso.

6.5. PROTOCOLOS DE SEGURIDAD Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

La entidad adjudicataria deberá proporcionar las siguientes garantías mínimas de seguridad y cumplimiento normativo:

- Disponer de una Política de Seguridad de la Información conocida por toda la organización donde describirá los mecanismos implementados para la gestión continuada de la seguridad y donde se establecerán los responsables de velar por su cumplimiento. La solución deberá ser acorde a esta política. Esta política deberá ser recogida en un documento denominado POLITICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN. A tal efecto, se tomará como referencia las medidas de seguridad establecidas en el Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad, así como las resultantes del preceptivo análisis de riesgos.
- Disponer de una arquitectura de seguridad que defina el hardware, software, protocolos y políticas para crear una solución fiable y segura. La arquitectura de seguridad deberá cumplir los siguientes puntos:
 - Procesos seguros y robustos de identificación y autenticación.

- Seguridad en las comunicaciones con especial atención en las pasarelas de pago. Toda la plataforma tiene que funcionar bajo el protocolo seguro HTTPS para una transferencia segura de los datos.
- Monitorización e integridad del sistema.
- Registro de logs centralizado con las transacciones realizadas.
- Mecanismos de prevención de ataques de denegación de servicio.
- Protección perimetral a través de un WAF.
- Sistemas de copias de seguridad y restauración.
- En relación al desarrollo de la plataforma, se aplicará una metodología de desarrollo que tome en consideración la seguridad y privacidad como requisito. Antes de pasar a producción se comprobará el correcto funcionamiento de la aplicación y se realizarán análisis de vulnerabilidades y pruebas de penetración por un tercero independiente.
- En relación al cumplimiento normativo, se estará a lo dispuesto en la normativa vigente en materia de protección de datos y comercio electrónico, con especial atención a los siguientes puntos:
 - Avisos Legales y Políticas de privacidad.
 - Gestión de cookies.
 - Inclusión de cláusulas informativas en los procesos de recogida de información.
 - Identificación de la información de la cadena de suministro, con especial atención a ubicación de la información (los datos se almacenarán en Espacio Económico Europeo) así como las garantías de seguridad suficientes habida cuenta de la tipología de datos tratados. Se deberá realizar un listado de todas las empresas subcontratadas por parte del proveedor, con quienes deberá disponer de sus correspondientes acuerdos de protección de datos conforme a la normativa vigente.
- La plataforma debe de cumplir con el cumplimiento de la normativa PCI-DSS (Estándar de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjeta de Pago -Payment Card Industry Data Security Standard).

La entidad licitadora deberá detallar las labores de mantenimiento y actualización que se tengan previstas del conjunto de sistemas utilizados durante la vida útil de los mismos.

ANEXO II: RELACIÓN DE CONSULTAS Y LISTADOS MÍNIMOS A PROPORCIONAR POR EL SISTEMA

SUMINISTRO, INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE UN SISTEMA INTEGRAL PARA LA GESTIÓN, EMISIÓN Y VENTA DE ENTRADAS Y CRM

- A. **Consulta de usuarios** (1). Reflejará, con la debida identificación, la totalidad de los usuarios del sistema
- B. **Consulta de entidades o grupos de venta.** Recogerá todos los usuarios asociados a cada entidad o grupo de venta, así como los distintos recintos, la venta en taquilla, grupo o por Internet, así como otros canales que puedan establecerse.
- C. **Consulta de recintos** (1). Incluirá los recintos conectados al sistema, indicando direcciones, acceso a minusválidos, teléfonos, fax, etc.
- D. **Consulta general, y por espectáculo, de formas de pago** (1). Reflejará los tipos de tarjetas aceptadas como medio de pago, así como efectivo, cheque y transferencia bancaria, además de otras modalidades, tales como: canje por abono o por suspensión, invitación, u “organizadores”, en función del acuerdo que exista con cada uno de ellos para la venta de los respectivos espectáculos.
- E. **Consulta de códigos de descuento** (1). Recogerá la totalidad de los descuentos admitidos por cada ENTIDAD CONTRATANTE en los espectáculos programados en sus recintos.
- F. **Informe de ciclo vigente o historificado** (2). El usuario habrá de introducir el código del ciclo y la representación, medio de pago, entidades o grupos de venta, así como la fecha o fechas de la representación sobre la que se efectúa la consulta, la cual proporcionará:
- Denominación del ciclo y / o representación.
 - Fecha de inicio y fin del ciclo.
 - Fecha de inicio de venta anticipada.
 - Fecha de cierre de la venta de abonos, si existieran.
 - Número de representaciones incluidas en el ciclo.
 - Recaudación total y su desglose por abonos, representaciones, descuentos, formas de pago y canales.
 - Desglose de la recaudación por zonas de aforo.
 - Descuentos aplicados.
 - Precio de las localidades del abono y / o ciclo por las distintas zonas de aforo.
 - Total de localidades puestas a la venta.
 - Total de localidades vendidas.
 - Localidades disponibles.
 - Porcentaje de ocupación.
- G. **Informe de representación vigente o historificada** (2). El usuario habrá de introducir el código del ciclo y / o representación, formas de pago, entidades o grupos de venta, así como la fecha o fechas de la representación sobre la que se efectúa la consulta, la cual proporcionará:
- Denominación de la representación.
 - Fecha de inicio de venta anticipada.
 - Recaudación total y su desglose por representaciones, descuentos, formas de pago y canales.
 - Desglose de la recaudación por zonas de aforo.
 - Descuentos aplicados.
 - Precio de las localidades de las distintas zonas de aforo.

- Total de localidades puestas a la venta.
 - Total de localidades vendidas. 'Invitaciones y / o abonos'.
 - Localidades disponibles.
 - Porcentaje de ocupación.
- H. **Arqueo diario (1).** Para efectuar la consulta se introducirá el código del usuario o usuarios, el recinto, las fechas de la transacción de la que se requieren los datos, y el grupo o grupos de venta y la forma, o formas, de pago sobre los que se desea obtener la información y canales.
- Contendrá:
- Las ventas y devoluciones habrán de ordenarse, al menos, por horario de la venta y por formas de pago, ordenación que podrá ser exclusiva o simultánea.
 - Recaudación.
 - Total del día, en el punto o puntos de venta solicitados, y su desglose por formas de pago.
 - Denominación del ciclo y / o representación.
 - Recinto.
 - Zona de aforo (zona, fila y butaca).
 - Precio unitario de las localidades vendidas.
 - Código de descuento y su correspondiente descripción.
 - Porcentaje del descuento aplicado.
 - Número de tarjeta, nombre y teléfono del cliente y grupos de venta.
 - Incidencias debidas a caídas de línea, fallos de impresión y similares, que puedan conllevar la duplicidad de localidades impresas, por reimpresión, pero no la de ingresos.
- I. **Informe de recaudación diaria (1).** El usuario introducirá las fechas de transacción, el recinto o recintos y/o zonas de aforo, el ciclo o ciclos y/o representaciones, los usuarios, las formas de pago y canales.
- Este resumen, que siempre mantendrá el orden cronológico como prevalencia para proporcionar la información, incluirá:
- Fecha.
 - Ciclo y/o representación.
 - Recinto.
 - Zona de aforo (sin necesidad de detallar fila y localidad).
 - Número total de localidades vendidas, en cada zona de aforo.
 - Forma de pago.
 - Importe.
 - Grupo de venta.
 - Total de la recaudación diaria.
 - Total de localidades vendidas en el día.
 - Totales de recaudación por cada representación y/o ciclo.
 - Descuentos aplicados.
 - Anulaciones efectuadas.
- J. **Informe del archivo de ciclos vigentes e historificados (2).** La consulta se efectuará por el usuario indicando el ciclo o ciclos de los que se desea información, los recintos en que se han desarrollado, la representación o representaciones sobre que se consulta, si no se desea obtener la información de la totalidad del ciclo, y la fecha o fechas requeridas.

- Denominación del ciclo.
 - Fechas de inicio y final del ciclo.
 - Fecha de inicio de la venta anticipada.
 - Fecha inicial y final de la venta de abonos.
 - Número de funciones totales.
 - Recinto en que se lleva a cabo el espectáculo.
- K. **Informe del archivo de representaciones vigentes e historificadas (2).** El usuario introducirá los datos de representación, fecha y recinto.
- Denominación de la representación.
 - Fecha y hora de la representación.
 - Fecha de inicio de la venta anticipada.
 - Número de funciones totales.
 - Recinto en que se lleva a cabo el espectáculo.
- L. **Informe de descomposición de abonos.** Proporcionará la denominación, fecha, hora y recinto de cada una de las representaciones que componen los diferentes tipos de abono solicitados por el usuario.
- M. **Informe contable de liquidación de ventas.** Este informe determinará el importe a ingresar por la entidad adjudicataria en la cuenta de NICDO por la venta de localidades fuera de las taquillas.
- N. **Consulta de situación de abonos (2).** El usuario introducirá el ciclo, zona aforo y recinto.
- Proporcionará:
- Abonos vendidos (con detalle de zona de aforo, fila, butaca y número de abonos vendidos).
 - Abonos libres (con detalle de zona de aforo, fila, butaca y número de abonos libres).
 - Abonos reservados (con idéntico detalle al de abonos vendidos).
- O. **Consulta de situación de localidades (2).** El usuario introducirá los datos del espectáculo (ciclo, concierto y recinto):
- Proporcionará:
- Localidades vendidas (con detalle de zona de aforo, fila, butaca y número total de localidades vendidas).
 - Localidades libres (con detalle de zona de aforo, fila, butaca y número total de localidades libres).
 - Localidades reservadas (con idéntico detalle al de localidades vendidas).
- P. **Consulta de reservas (2).** El usuario introducirá los datos del espectáculo (ciclo, concierto y recinto):
- Proporcionará:
- Persona o entidad a favor de la que se ha realizado la reserva, incluyendo teléfono de contacto:
 - Ciclo.
 - Concierto.
 - Recinto.
 - Zona de aforo.
 - Fila.
 - Butaca.
 - Fecha en la que se efectuó la reserva.
 - Fecha de espera.
 - Usuario del sistema que llevó a cabo la reserva.
- Q. **Consulta de totales por terminal o teclado.** Proporcionará un resumen de los totales diarios de operaciones con tarjeta por cada terminal o teclado de los diferentes comercios, entidades o grupos de venta.

(*) El menú de consultas por pantalla permitirá la impresión de la pantalla, la de una página completa, o la de la totalidad de la consulta realizada. Igualmente, posibilitará la sucesiva consulta a una base de datos paralela, en la que consten ciclos y representaciones vigentes, o histórico de representaciones.

*(1) Los datos de esta consulta serán accesibles para la totalidad de los usuarios del sistema recogidos en la **cláusula 4.1.4** del presente Pliego.*

(2) Los datos historificados de esta consulta serán accesibles, exclusivamente, a los usuarios autorizados de NICDO.

ANEXO III: RELACIÓN CAMPOS CSV

SUMINISTRO, INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE UN SISTEMA INTEGRAL PARA LA GESTIÓN,
EMISIÓN Y VENTA DE ENTRADAS Y CRM

RELACIÓN CAMPOS CSV

Campo	Explicación
Fecha de pedido	Fecha de la operación de compra
Hora de pedido	Hora de la operación de compra
Id. Recinto	Identificación del recinto del evento
Recinto	Recinto del evento
Id. Evento actividad	Identificación del evento
Producto	Evento
Familia de Producto	Paquetes, evento
Fecha del Producto	Fecha del evento
Hora del Producto	Hora del evento
Abono paquete	Sí / No abono
Tipo de operación	Venta, devolución, invitación
Tarifa	Tipo de tarifa
Estado del pago	Pagado, ...
Modo pago	Tarjeta taquilla, efectivo, tarjeta internet, ...
Canal de venta	Ticketshop (...)
Canal de pago	Punto de venta
Operador	Operador
Nº ventas finales (pagadas)	Nº entradas pagadas
Nº ventas finales (invitaciones)	Nº entradas invitaciones
Nº entradas anuladas (Total)	Nº entradas anuladas
Nº entradas con comisión (Total)	Nº entradas con comisión
Nº ventas finales (Total)	Nº entradas - entradas pagadas + entradas invitaciones - entradas anuladas
Precio unitario (con impuestos)	Precio entradas con IVA
Total descuento	Importe dto
% descuento	% dto
Precio base unitario con Dto, con IVA y sin comisión	Precio entrada + IVA - Dto
Total comisión	Importe comisión
Precio total venta (con impuestos y sin comisiones)	Importe total venta con impuestos, Dto y sin comisiones
% IVA sobre ventas (finales) sin comisiones	% IVA
Importe IVA s/ventas finales sin comisiones	Importe IVA

Precio total (con impuestos) incluyendo comisiones, dtos e IVA	Importe total venta con impuestos, Dto y comisiones
Nº PEDIDO	Nº pedido
Nº EXPEDIENTE	Nº Expediente
Promotor	Promotor
Nº tarjeta	Nº tarjeta
Tema	Tema
Subtema	Subtema Identificación
Identificación	Identificación Redsys
Nombre	Nombre y apellidos de la persona compradora
E-mail	E-mail de contacto de la persona compradora
Teléfono	Teléfono de contacto de la persona compradora
Género	Género de la persona compradora (casillas "Hombre" "Mujer")
Fecha de nacimiento	Desplegable Día/Mes/Año
Localidad	Localidad de residencia de la persona compradora
Código Postal	Código Postal de la persona compradora
Provincia	Provincia de la persona compradora
Autoriza comunicados	Quiero ser Seguidor la actividad que se programa en las sedes que gestiona NICDO de forma gratuita y recibir información de salidas la venta, nuevos eventos, promociones y ventajas.
Autoriza cesión	Autorizo a NAVARRA IMPULSA CULTURA, DEPORTE Y OCIO, SL, a ceder mis datos a los organizadores de los eventos que compro, para que me envíen comunicaciones comerciales relacionadas con estos eventos.

ANEXO IV: PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

SUMINISTRO, INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE UN SISTEMA INTEGRAL PARA LA GESTIÓN, EMISIÓN Y VENTA DE ENTRADAS Y CRM

1. CONTENIDO DE LA OFERTA

Las propuestas se presentarán de acuerdo con la estructura establecida para esta oferta en PLENA y contendrá dos sobres, identificados como:

- Sobre 1. - DOCUMENTACIÓN GENERAL Y PROPUESTA DE CRITERIOS CUALITATIVOS.
- Sobre 2. - PROPUESTA DE CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE FÓRMULAS.

Quedarán automáticamente excluidas del procedimiento aquellas propuestas que incluyan en el sobre 1 documentación que, de acuerdo con lo establecido en las presentes Condiciones Regulatorias, corresponda incluir en el sobre 2.

La documentación deberá presentarse en lengua española.

2. CONTENIDO SOBRE 1: DOCUMENTACIÓN GENERAL Y PROPUESTA DE CRITERIOS CUALITATIVOS

El sobre 1 contendrá tanto los documentos solicitados como “Documentación general” como los documentos correspondientes a la “Propuesta de Criterios Cualitativos”.

Las empresas licitadoras deberán aportar en cada caso una documentación ordenada, con las páginas numeradas, separados en diferentes archivos **EN CORRESPONDENCIA CON EL GUIÓN DE DOCUMENTOS SOLICITADOS**. No respetar este apartado podrá suponer la inadmisión de la proposición recibida.

LA INCLUSIÓN DE CUALQUIER DATO PROPIO DE VALORACIÓN CORRESPONDIENTE A CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FÓRMULAS OBJETIVAS DETERMINARÁ LA INADMISIÓN O EXCLUSIÓN DE LA PROPOSICIÓN.

La descripción de los diferentes apartados se realizará en formato A4 posición vertical y letra tipo Arial tamaño 10 p., o similar, con interlineado mínimo sencillo.

Los contenidos a incluir serán:

DOCUMENTACIÓN GENERAL:

a) Justificación de los requisitos para contratar y declaración de suficiencia de medios humanos y materiales:

Anexo VI y DEUC (obligatorio).....No puntuable

1. Declaración responsable de la empresa licitadora, conforme al Anexo VI, indicando que cumple los requisitos para contratar conforme al artículo 55 de la LFCP y que dispone de los medios humanos y materiales necesarios para la ejecución del contrato.
2. Documento Europeo Único de Contratación (DEUC) de la entidad licitadora debidamente cumplimentado. Su cumplimentación se realizará a través del archivo xml. publicado en el anuncio de licitación (ver guía anexo V).

La empresa licitadora a cuyo favor recaiga la adjudicación del contrato deberá acreditar la posesión y validez de los documentos necesarios, que se determinan en la estipulación “propuesta de adjudicación” de las presentes Condiciones Regulatorias, en el plazo máximo de siete días naturales desde la comunicación de la adjudicación.

De conformidad con el artículo 22 de la LFCP, son circunstancias, entre otras, para apreciar la prohibición de contratar en la empresa licitadora *“haber incurrido en falsedad al efectuar la declaración responsable anterior*

o al facilitar cualesquiera otros datos relativos a su capacidad y solvencia, o haber incumplido, por causa que le sea imputable, la obligación de comunicar la información que limite la validez del certificado acreditativo de la personalidad y representación de la empresa inscrita en el Registro Voluntario de Licitadores de Navarra, autorizado por la Junta de Contratación Pública.”

b) Información confidencial de la oferta (optativa).....No puntuable

Declaración expresa designando qué información es, a parecer de la empresa licitadora, considerada confidencial. Esta circunstancia deberá además reflejarse claramente (sobreimpresa, al margen) en el propio documento, parte del documento o dato señalado como tal.

CRITERIOS CUALITATIVOS

Contenidos a incluir:

- **Memoria técnica**, donde se incluya todo el detalle necesario a efectos de la valoración de cada uno de los apartados de este punto. *La extensión máxima de la memoria técnica será de 70 páginas (caras).*
- **Plan formativo**, donde se incluya todo el detalle necesario a efectos de la valoración de este punto. *La extensión máxima del plan formativo será de 5 páginas (caras).*
- **Propuesta organizativa**, donde se incluya todo el detalle necesario a efectos de la valoración de este punto. *La extensión máxima de la propuesta organizativa será de 10 páginas (caras).*

3. CONTENIDO SOBRE 2: PROPUESTA CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE FÓRMULAS

Contenidos a incluir:

- **Anexo VII.**
- **Accesibilidad:** Si corresponde, aportar una captura de pantalla de una página web donde las posibilidades hayan sido implementadas por la entidad licitadora, o el enlace web a la misma.
- **Sistema de reventa de entradas:** Si corresponde, aportar una captura de pantalla de una página web donde la posibilidad haya sido implementada por la entidad licitadora, o el enlace web a la misma.
- **Visibilidad de las localizaciones a través de imágenes:** Si corresponde, aportar una captura de pantalla de una página web donde la posibilidad haya sido implementada por la entidad licitadora, o el enlace web a la misma.

ANEXO V: DEUC

SUMINISTRO, INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE UN SISTEMA INTEGRAL PARA LA GESTIÓN, EMISIÓN Y VENTA DE ENTRADAS Y CRM

GUÍA PARA LA PREPARACIÓN DEL DEUC

Ir a la web: <https://visor.registrodelicitadores.gob.es/espd-web/filter?lang=es>

- Una vez en la página, marcar “soy un operador económico” e “importar un DEUC”.
- En “examinar”, cargar el archivo en formato xml (previamente descomprimir el archivo zip en tu pc. Se obtendrá el archivo “espd-request.xml” que es el que se debe cargar desde la página web).

Ver pantalla:

Bienvenido al servicio DEUC

El documento europeo único de contratación (DEUC) consiste en una declaración de la situación financiera, las capacidades y la idoneidad de las empresas para un procedimiento de contratación pública. Está disponible en todas las lenguas de la UE y se utiliza como prueba preliminar del cumplimiento de los requisitos exigidos en los procedimientos de contratación pública en toda la UE. Gracias a dicho documento, los licitadores ya no tendrán que proporcionar pruebas documentales completas y diferentes formularios utilizados anteriormente en la contratación pública de la UE, lo que significa una considerable simplificación del acceso a las oportunidades de licitación transfronterizas. A partir de octubre de 2018 el DEUC se ofrecerá exclusivamente en formato electrónico.

La Comisión Europea proporciona un servicio gratuito en línea para los compradores, los licitadores y las demás partes interesadas en cumplimentar el documento de forma electrónica. El formulario en línea puede rellenarse, imprimirse y luego enviarse al comprador junto con el resto de la oferta. Si el procedimiento se realiza electrónicamente, el DEUC podrá exportarse, almacenarse y transmitirse de forma electrónica. El DEUC presentado en el marco de un procedimiento de contratación pública anterior puede reutilizarse siempre que la información siga siendo correcta. Los licitadores podrán ser excluidos del procedimiento o ser objeto de enjuiciamiento si la información contenida en el DEUC se ha falseado gravemente, se ha ocultado o no puede completarse con documentos justificativos.

Para más información sobre el DEUC, sírvase pulsar aquí

Si le interesan las respuestas a las preguntas más frecuentes sobre el DEUC, consulte Folleto de preguntas más frecuentes

¿Quién es usted?

- ☐ Soy un poder adjudicador
- ☐ Soy una entidad adjudicadora
- ☒ Soy un operador económico

¿Qué desea hacer?

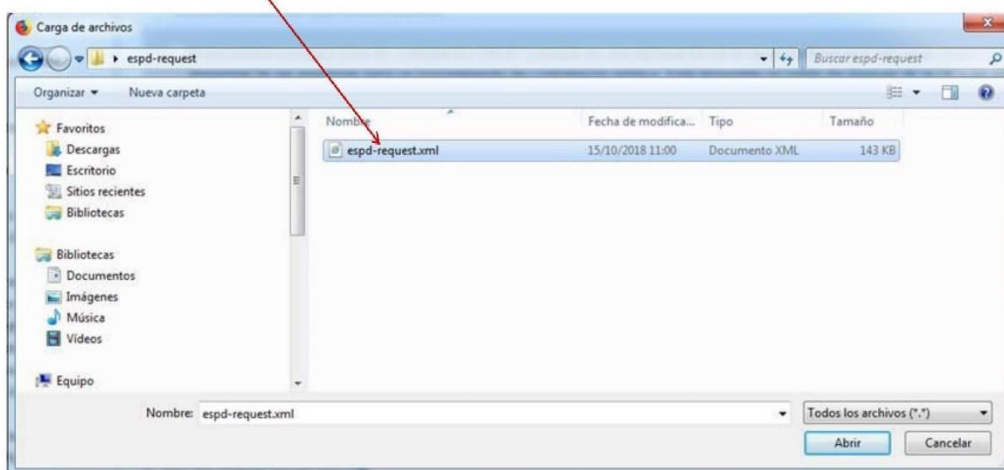
- ☒ Importar un DEUC
- ☐ Fundir dos DEUC
- ☐ Generar respuesta

Cargar documento

Cargue una solicitud DEUC o una respuesta DEUC

Examinar...

Previo Cancelar Siguiente



- Una vez cargado en la página del DEUC, se debe seleccionar “¿dónde tiene la sede su empresa?” y marcar “siguiente”.
- Se accederá a una nueva página en donde se deben ir completando todos los campos (a partir de “Parte II: Información sobre el operador económico” hasta “finalización”).
- Al final, marcar “visión general” y, si está todo conforme, “descargar como” (opción en pdf) y de ahí firmarlo digitalmente para incluirlo dentro del sobre de la oferta para el concurso.

ANEXO VI: MODELO DECLARACIÓN RESPONSABLE CAPACIDAD DE CONTRATAR

SUMINISTRO, INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE UN SISTEMA INTEGRAL PARA LA GESTIÓN, EMISIÓN Y VENTA DE ENTRADAS Y CRM

MODELO DECLARACIÓN RESPONSABLE CAPACIDAD DE CONTRATAR

en caso de participación conjunta entregar una hoja por empresa participante

D./Dña. _____ con DNI nº _____
en representación de _____ con CIF nº _____
en calidad de _____ según escritura _____
con correo electrónico a efectos de notificaciones _____

Declara:

a. Identificación de la persona (física o jurídica), forma de participación (individual o conjunta) y dirección de correo electrónico.

- Forma de participación (marque con una "X"):

- ☐ Individual
☐ Conjunta

En el caso de que la oferta se instrumente en forma de participación conjunta se incluye documento privado en el que se manifieste esta voluntad, de conformidad con el artículo 13 de la LFCP.

- Subcontratación (marque con una "X"):

- ☐ Sí
☐ No

En el caso de subcontratación, se incluye declaración responsable del subcontratista de que está de acuerdo en cumplir las condiciones del contrato y que no concurre en ninguna de las circunstancias del artículo 22 de la LFCP.

- Tamaño.

Empresa licitadora: _____

CIF/NIF: _____

En el caso de persona jurídica tener condición de PYME en el momento de presentación de la oferta, indicar categoría (conforme a los criterios expuestos en la tabla siguiente):

- ☐ Mediana
☐ Pequeña
☐ Micro

Categoría de empresa	Efectivos	Volumen de negocio	Balance general
Mediana	<250	≤ 50 millones EUR	≤ 43 millones EUR
Pequeña	<50	≤ 10 millones EUR	≤ 10 millones EUR
Micro	<10	≤ 2 millones EUR	≤ 2 millones EUR

La definición de PYME está recogida en el Anexo I del Reglamento (UE) nº651/2014 de la Comisión. El texto define los tipos de empresa y fija un método transparente para calcular los límites financieros y el número de empleados. Para pertenecer a una categoría se debe cumplir el límite de número de empleados y no superar la cifra de negocio o la de balance general.

b. Justificación de los requisitos para contratar

- a) Reúno los requisitos de capacidad jurídica y de obrar y, en su caso, que el firmante ostenta la debida representación.
- b) Reúno los requisitos exigidos de solvencia económica, financiera y técnica o profesional.
- c) No estoy incurso en causa de prohibición de contratar. Esta declaración incluirá la manifestación de hallarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes.
- d) Reúno el resto de los requisitos legales para la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, así como aquellos otros establecidos en los pliegos de contratación.
- e) Me someto a la jurisdicción de los juzgados y tribunales de Pamplona para todas las incidencias, con renuncia al fuero jurisdiccional que pudiera corresponderme.
- f) Cuento con el compromiso por escrito de otras entidades respecto de la adscripción de sus medios o la disposición de sus recursos, en su caso.
- g) Declaro haber tenido en cuenta en la elaboración de su oferta las obligaciones que, en materia de protección de empleo, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales les impone el convenio colectivo de aplicación.

c. Declaración de suficiencia de medios humanos

Declaro que, en caso de resultar adjudicataria, prestaré los servicios con el personal concreto designado en la oferta, asumiendo el compromiso de que si, durante la ejecución del contrato, fuera voluntad de esta sustituir a alguna persona del equipo:

- Presentaré previamente la propuesta a NICDO, debiendo acreditarse que el personal propuesto en sustitución cuenta con la misma o superior cualificación y experiencia que el sustituido.
- Deberé contar, en cualquier caso, con la autorización de NICDO para hacerla efectiva.

(Lugar, fecha y firma)

ANEXO VII: MODELO DE OFERTA CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE FÓRMULAS

SUMINISTRO, INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE UN SISTEMA INTEGRAL PARA LA GESTIÓN, EMISIÓN Y VENTA DE ENTRADAS Y CRM

D/Dña. _____ con DNI nº _____
en representación de _____ con CIF _____
en calidad de _____ según escritura _____

Enterado/a del procedimiento para el **Suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de un sistema integral para la gestión, emisión y venta de entradas y CRM**, acepta incondicionalmente las Condiciones Regulatorias que rigen esta licitación y se compromete al cumplimiento de los servicios en las condiciones siguientes:

1. CRITERIOS SOCIALES: ACCESIBILIDAD (máximo 10 puntos)

La entidad que represento acredita que el su sistema de ticketing cumple con criterios de accesibilidad más allá de los exigidos por la norma UNE-EN 301549. De este modo, acredita que cumple con cuestiones tales como:

- Disposición de videos explicativos del proceso de compra en lengua de signos:
 - ☐ Sí (*)5 puntos
 - ☐ Me comprometo a implementar la opción en el plazo de un año desde la firma del contrato, sometiéndome, en caso contrario, a las penalizaciones previstas en el Pliego de Condiciones Regulatorias5 puntos
 - ☐ No0 puntos

(*) Aportar captura de pantalla de una página web donde esta opción haya sido implementada por la entidad licitadora, o el enlace web a la misma. En caso contrario, se valorará con 0 puntos.
- Existencia de opción visible de “Lectura Fácil” en el proceso de compra:
 - ☐ Sí (*)5 puntos
 - ☐ Me comprometo a implementar la opción en el plazo de un año desde la firma del contrato, sometiéndome, en caso contrario, a las penalizaciones previstas en el Pliego de Condiciones Regulatorias5 puntos
 - ☐ No0 puntos

(*) Aportar captura de pantalla de una página web donde esta opción haya sido implementada por la entidad licitadora, o el enlace web a la misma. En caso contrario, se valorará con 0 puntos.

2. SISTEMA DE REVENTA DE ENTRADAS (máximo 3 puntos)

La entidad que represento acredita que, mediante su aplicación de ticketing, puede ofrecer a las personas compradoras de entradas un portal donde se canalicen las solicitudes de reventa:

- ☐ Sí (*)3 puntos
 - ☐ No0 puntos
- (*) Aportar captura de pantalla de una página web donde esta opción haya sido implementada por la entidad licitadora, o el enlace web a la misma. En caso contrario, se valorará con 0 puntos.

3. VISIBILIDAD DE LAS LOCALIZACIONES A TRAVÉS DE IMÁGENES (máximo 3 puntos)

La entidad que represento acredita que, mediante su aplicación de ticketing, puede ofrecer durante el proceso de compra de entradas, una foto real de la localidad y de la visibilidad que el espectador tiene del escenario desde dicha localidad:

- ☐ Sí* 3 puntos
- ☐ No 0 puntos

(*) Aportar captura de pantalla de una página web donde esta opción haya sido implementada por la entidad licitadora, o el enlace web a la misma. En caso contrario, se valorará con 0 puntos.

4. INCREMENTO DE HORAS CONTRATAS ADICIONALES PARA NUEVOS DESARROLLOS Y SERVICIO DE ASISTENCIA Y CONFIGURACIÓN (máximo 3 puntos)

La entidad que represento acredita que pondrá a disposición de NICDO la siguiente bolsa de horas adicionales al nivel de servicio contratado para nuevos desarrollos y servicio de asistencia y configuración en el uso de la aplicación de ticketing y de la herramienta CRM:

- ☐ 30 horas 3 puntos
- ☐ 20 horas 2 puntos
- ☐ 10 horas 1 puntos
- ☐ 0 horas 0 puntos

5. REDUCCIÓN DEL TIEMPO EN LA ELABORACIÓN DE PLANOS NUMERADOS (máximo 2 puntos)

La entidad que represento ofrece la siguiente reducción en el tiempo de elaboración de planos numerados en el recinto Navarra Arena:

- ☐ Entre 48 y 71 horas 2 puntos
- ☐ Entre 72 y 95 horas 1 puntos
- ☐ 96 horas (máximo permitido) 0 puntos

6. OFERTA ECONÓMICA (máximo 29 puntos)

SISTEMA INTEGRAL PARA LA GESTIÓN, EMISIÓN Y VENTA DE ENTRADAS Y CRM PARA LOS EVENTOS DE NICDO		
SISTEMA DE VENTA DE ENTRADAS (TICKETING)		
CONCEPTO	PRECIO MÁXIMO	PRECIO OFERTADO
Precio por cada entrada vendida	0,60 € / entrada vendida	_____ € / entrada vendida
Precio por cada entrada de coste "0" emitida	0,12 € / entrada emitida	_____ € / entrada emitida
EXPLOTACIÓN DE DATOS (HERRAMIENTA CRM)		
CONCEPTO	PRECIO MÁXIMO	PRECIO OFERTADO
Precio por licencia anual de CRM	25.000,00 €	_____ €
Precio por puesta en marcha, configuración y formación inicial en la herramienta de CRM	5.000,00 €	_____ €
COMUNES A TICKETING Y CRM		
CONCEPTO	PRECIO MÁXIMO	PRECIO OFERTADO
Precio por servicio informático para la realización de nuevos desarrollos (técnico informático)	60,00 € / hora	_____ € / hora
Precio por servicio de asistencia en la configuración y uso de la aplicación de ticketing y/o herramienta CRM	30,00 € / hora	_____ € / hora

Se considerará oferta anormalmente baja según lo estipulado en “Otras Disposiciones” (16). La emisión de un precio por encima de los precios máximos de licitación supondrá la inadmisión de la oferta completa. NICDO, para la valoración del criterio precio, aplicará los importes indicados en los cuadros rojos “PRECIO OFERTADO”.

Estos precios son cerrados, debiendo cumplir con todo lo previsto en la Bases Regulatorias y sus anexos e incluyen todos los conceptos, toda clase de impuestos, licencias, recargos, etc., así como todos los gastos derivados del contrato, incluso los gastos asociados a la prestación del suministro y la ejecución de los trabajos en el lugar convenido, exceptuado únicamente el Impuesto sobre el valor añadido (IVA).

(Lugar, fecha y firma)