



MÉRIDA
CONSORCIO
CIUDAD MONUMENTAL,
HISTÓRICO-ARTÍSTICA
Y ARQUEOLÓGICA
C/ Santa Julia 5
06800 Mérida (Badojor)
CIF: S-0600396F
TEL: 924 004 908
Fax: 924 004 916
www.consorcioamerida.org

EXPEDIENTE S 03 2017 CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CESIÓN DE LICENCIA DE USO Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE VENTA DE ENTRADAS Y CONTROL DE ACCESOS DEL CONJUNTO MONUMENTAL DE MÉRIDA.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1ª.- OBJETO.

El objeto de este pliego es fijar las prescripciones técnicas por las que ha de regirse el contrato servicio de cesión de licencia de uso y mantenimiento del sistema informático para la venta de entradas y control de accesos al Conjunto Monumental de Mérida gestionado por el Consorcio.

2ª.- PLAZO DE VIGENCIA.

El plazo de vigencia del contrato será de dos años, contados desde el día siguiente a la fecha del contrato, pudiéndose prorrogar, de forma anual, por un plazo máximo de otros dos años por acuerdo de las partes.

3ª.- PRECIO, FORMA DE PAGO Y VALORACIÓN.

3.1. Sistema de pago.

El pago de los servicios realizados por el contratista se realizará, previa expedición de la correspondiente factura por el contratista, en el plazo de los treinta días siguientes a la fecha de entrega de las facturas. Si la Administración incurriese en demora se estará a lo dispuesto en el artículo 216 del TRLCSP.

3.2. Facturación.

La empresa emitirá mensualmente, dentro de los primeros veinte días del mes siguiente a cada mes vencido anterior, una factura con el importe total de los servicios realizados en el mismo, con desglose de los importes facturados por cada canal de venta, y dentro de cada uno de estos, las entradas vendidas por cada tipo de tarifa y, en su caso, taquilla, usuario o agente, con el visto bueno del encargado del CCMM designado por el órgano de contratación para tal cometido.

3.3.- Especificaciones para la facturación.

Se tendrán en cuenta para facturar cada una de las entradas vendidas en los distintos canales de venta, facturándose al precio ofrecido por el licitador.



MÉRIDA
CONSORCIO
CIUDAD MONUMENTAL,
HISTÓRICO-ARTÍSTICA
Y ARQUEOLÓGICA
C/ Santa Julia 5
06800 Mérida (Badajoz)
CIF: 5-0600396F
TÉ: 924 004 908
Fax: 924 004 916
www.consorcioamerida.org

No se facturaran las entradas gratuitas.

Por las entradas de grupo se facturaran tantas entradas como personas que comprenda el grupo y abonen entradas de pago.

Las entradas que sean anuladas o cuyo precio sea devuelto como consecuencia de una incidencia en la gestión del sistema que obligue a devolver su importe, no serán facturadas o serán compensadas en caso de haber facturado previamente.

No se computarán, para fijar el precio por cada entrada vendida, las comisiones, costes de gestión o recargos que pueda establecer el Consorcio.

3.4. Conformidad.

El Departamento de Administración del CCMM, a la vista de los trabajos realmente ejecutados y el precio aplicable según contrato, emitirá la correspondiente conformidad a la factura. En caso de disconformidad, se comunicará al contratista para que muestre su conformidad y emita nueva factura o comunique sus objeciones en plazo de diez días.

4ª.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.

4.1. Descripción.

El servicio a realizar consiste en la cesión al Consorcio de la licencia de uso de un sistema informático de venta de entradas propio del licitador, con soporte técnico y mantenimiento, personalizable para el Consorcio y autogestionable por esta entidad, y destinado a la venta y reserva de entradas al Conjunto Monumental de Mérida, con inclusión de gestión de visitantes, control de acceso y emisión de informes.

El Conjunto Monumental de Mérida sujeto a entrada gestionada por el Consorcio comprende en la actualidad 6 recintos: Teatro y Anfiteatro Romanos, Alcazaba, Morería, Cripta de Santa Eulalia, Circo Romano y Casa del Mitreo – Los Columbarios.

El número de entradas anuales vendidas en el Conjunto Monumental de Mérida es de 400.000 aproximadamente.

4.2. Requisitos del sistema informático de venta de entradas.

4.2.1.- Características generales.

El sistema informático deberá reunir, con carácter general, los siguientes requisitos:



MÉRIDA
CONSORCIO
CIUDAD MONUMENTAL,
HISTÓRICO-ARTÍSTICA
Y ARQUEOLÓGICA
C/ Santa Julia 5
06800 Mérida (Badajoz)
CIF: 5-0600396F
Tel: 924 004 908
Fax: 924 004 916
www.consorciomerida.org

- 1.- Haber estado operativo en 2017 para terceros, en similares características a las exigidas en este pliego y para un volumen de entradas no inferior al aquí descrito.
- 2.- Deberá estar preparado para la venta en un futuro de otros tipos de productos, tales como entradas a espectáculos, servicios (audioguías, experiencias 3d inmersivas...) souvenirs, etc.
- 3.- Ser personalizable para el Consorcio y autogestionable por esta entidad, pudiendo añadir nuevos recintos, gestionar los aforos, los tipos de entrada, etc.
- 4.- Sin perjuicio de lo anterior, la empresa adjudicataria deberá contar con personal asignado de manera permanente que ofrezca servicios de soporte técnico y configuración.
- 5.- Permitirá que el Consorcio o un tercero autorizado pueda utilizar el sistema para la venta de entradas en el caso de eventos puntuales que se promuevan en el Conjunto Monumental.
- 6.- Se podrá personalizar en cuanto a tipos de entradas, informes y estadísticas, etc. A tal efecto, la empresa adjudicataria contará, durante toda la vigencia del contrato, con personal asignado al Consorcio que asesorará y ayudará a realizar los ajustes necesarios en el sistema para la personalización del mismo en el momento en que lo requiera el Consorcio.
- 7.- Registrará las incidencias que ocurran en cualquier proceso (venta, validación, venta *online*, anulaciones, pérdidas de conexión, etc.).
- 8.- Recopilará todos los datos sobre la venta de entradas y su uso.
- 9.- Podrá crear informes, y gráficas estadísticas con los datos recopilados.
- 10.- Permitirá la emisión y registro de facturas de los productos vendidos.
- 11.- Almacenará todos los datos de carácter personal en el sistema, siendo el Consorcio el propietario de dichos datos y la empresa adjudicataria la responsable del cumplimiento de la legislación española de protección de datos de carácter personal.
- 12.- La empresa adjudicataria deberá facilitar los procedimientos para que un visitante pueda ejercer sus derechos de oposición, modificación o eliminación recogidos en la LOPD.
- 13.- Permitirá la creación, modificación y eliminación de usuarios asignando distintos perfiles en función de las atribuciones de dichos usuarios. Estos perfiles permitirán o impedirán el acceso a determinadas funciones del sistema.



MÉRIDA
CONSORCIO
CIUDAD MONUMENTAL,
HISTÓRICO-ARTÍSTICA
Y ARQUEOLÓGICA
C/ Santa Julia 5
06800 Mérida (Badajoz)
CIF: S-0600396F
Tel: 924 004 908
Fax: 924 004 916
www.consorciomerida.org

4.2.2.- Venta de entradas.

De forma específica para la venta de entradas, el sistema informático deberá reunir los siguientes requisitos:

1.- Se venderán los siguientes tipos de entrada:

1. Conjunta ordinaria. Una única entrada que permitirá visitar una sola vez todos los recintos monumentales.
2. Conjunta reducida. Igual que la anterior pero con precio reducido.
3. Conjunta ordinaria con visita guiada al Teatro y Anfiteatro. Igual que la conjunta ordinaria pero con el complemento de visita guiada al recinto del Teatro y Anfiteatro.
4. Conjunta reducida con visita guiada al Teatro y Anfiteatro. Igual que conjunta reducida pero con el complemento de visita guiada al recinto del Teatro y Anfiteatro.
5. Suplemento de guía para el Teatro y Anfiteatro. Para aquellos que accedan al teatro con una entrada que no incluya visita guiada pero deseen hacerla.
6. Individual para cada uno de los recintos monumentales.
7. Entradas conjuntas para grupos. Para grupos de más de un número determinado de personas (que debe poder ser especificado en cualquier momento) que visiten todos los recintos monumentales. Podrá ser una entrada individual para cada miembro del grupo o una única entrada que dará acceso a cada recinto al número de personas que formen el grupo de manera conjunta.
8. Entradas a un único monumento para grupos. Igual que la anterior pero derecho de acceso sólo a un determinado recinto monumental.

Todas las modalidades de entrada conjunta dan derecho a entrar en todos los recintos monumentales en una sola ocasión.

Las tarifas serán las previamente aprobadas por los órganos competentes del Consorcio.

2.- El sistema debe ser personalizable en cuanto a tipos de entrada, precios, horarios, recintos, cupo, visitas guiadas, etc. pudiendo modificar, añadir o eliminar cualquier tipo de entradas.

3.- Deberá de proporcionar un mecanismo sencillo y ágil que permita realizar altas y modificaciones en los precios, horarios, cupos, tipos y otros parámetros de las visitas y otros productos que se vendan.

4.- Habrá cuatro canales de venta de entradas:

1º.- Taquilla: Puntos de venta instalados en los accesos de los recintos monumentales que actualmente son: Teatro y Anfiteatro, Circo, Cripta de Santa Eulalia, Casa del Mitreo – Columbarios y Morería. A petición del Consorcio, debe ser posible añadir, eliminar o modificar taquillas en cualquier momento.



MÉRIDA
CONSORCIO
CIUDAD MONUMENTAL,
HISTÓRICO-ARTÍSTICA
Y ARQUEOLÓGICA
C/ Santa Julia 5
06800 Mérida (Badajoz)
CIF: S-0600396F
Tel: 924 004 908
Fax: 924 004 916
www.consorciomerida.org

2º.- Puntos de venta externos: Podrá haber puntos de venta en otras localizaciones distintas a las taquillas (oficinas de turismo, hoteles, etc.) que estarán atendidas por personal que no pertenezca al Consorcio. Será posible añadir, modificar o eliminar puntos de venta externos en cualquier momento, previa autorización del Consorcio.

3º.- *Online* a particulares: Los visitantes podrán adquirir entradas desde una plataforma *online* accesible desde cualquier dispositivo (ordenador, *tablet* o teléfono inteligente) con acceso a Internet.

4º.- Vendedores asociados o touroperadores: El sistema permitirá vender entradas a vendedores asociados, como empresas turísticas u organizadoras de eventos, previa autorización del Consorcio.

5.- Se podrá configurar los tipos de entradas y precios que se pueden vender en cada canal de venta de manera independiente.

6.- El sistema deberá estar preparado para la venta de entradas numeradas, en distintas sesiones y con aforo específico para espectáculos que ocasionalmente se puedan organizar.

En el caso de entradas para espectáculos con localidades numeradas, el sistema deberá permitir la selección del asiento mostrando un mapa de situación de las localidades.

7.- Se podrán configurar promociones y descuentos de varios tipos asociados a una fecha concreta, un tipo de visitante, un tipo de entrada, un canal o cualquier criterio que el Consorcio decida. Este tipo de descuentos no afectarán al precio ofertado en la licitación.

8.- El Consorcio podrá configurar comisiones, costes de gestión o recargos que se apliquen a las entradas vendidas por cualquier canal. El importe resultante será ingresado directamente por el Consorcio y no formará parte del ofrecido en la licitación.

9.- Las entradas emitidas en canales distintos a taquilla deberán permitir el acceso directo a los puntos de control y entrada a los recintos monumentales sin necesidad de realizar en taquilla ningún proceso de canjeo o retirada de las mismas.

10.- En el texto presente en las entradas, independientemente del soporte, deberá figurar al menos el tipo de entrada, el precio, los recintos a los que se puede acceder, y el horario (si incluye una visita guiada o es para algún evento con horario concreto). También se informará de las normas de visita y condiciones legales que pueden ser distintas en función del tipo de entrada.



MÉRIDA
CONSORCIO
CIUDAD MONUMENTAL,
HISTÓRICO-ARTÍSTICA
Y ARQUEOLÓGICA
C/ Santa Julia 5
06800 Mérida (Badajoz)
CIF: S-0600396F
Tel: 924 004 908
Fax: 924 004 916
www.consorciomerida.org

11.- Las entradas para la visita a los recintos monumentales serán válidas para cualquier día que el monumento esté abierto y no tendrán fecha de caducidad, excepto las entradas para visitas con guía o para eventos puntuales.

12.- Las entradas para visitas con guía o para eventos puntuales, serán válidas sólo para una fecha y una hora determinadas.

13.- Las entradas con guía o para eventos puntuales, se podrán adquirir con una antelación que debe de ser configurable por el Consorcio.

14.- Para la venta de entradas a visitas guiadas o para eventos puntuales, el sistema informará en todo momento al usuario que está comprando la entrada o al taquillero que la está vendiendo del cupo disponible.

15.- Los usuarios de los puntos de venta de los monumentos (taquilleros) podrán vender entradas para visitas guiadas o para eventos puntuales, excediendo el cupo de las mismas en un número de entradas que debe de ser un parámetro modificable.

16.- Una entrada podrá dar acceso a una o varias personas (en el caso de entradas de grupos) a los recintos monumentales. Esta circunstancia deberá constar en el texto impreso sobre la entrada.

17.- Si una entrada da acceso a varias personas de un grupo, deberá constar en texto impreso el nombre del responsable del grupo.

18.- Las entradas para grupos podrán hacerse por cualquiera de los canales de venta.

19.- El número mínimo de personas que se tiene que dar para emitir una entrada de grupo debe ser un parámetro configurable por el Consorcio.

20.- Las ventas de entradas a grupos deben permitir las reservas y la modificación de la fecha de visita o del número de integrantes del grupo sin que sea necesario la anulación de la reserva, incluso si ya se ha producido el pago.

21.- Podrán existir determinados tipos de entradas que sólo puedan ser emitidas por un determinado canal o un determinado perfil de usuarios, como entradas de protocolo, entradas conjuntas para grupos muy numerosos, y otros tipos que puedan ser definidos en un futuro.

22.- Todas las operaciones de venta e impresión de entradas serán almacenadas y podrán ser consultadas.

23.- El sistema almacenará las incidencias en las ventas para su posterior consulta: Entradas emitidas pero no impresas por problemas de impresora, anulaciones, fallos de conectividad con el servidor, etc. Estas incidencias podrán ser posteriormente consultadas para su estudio.



MÉRIDA
CONSORCIO
CIUDAD MONUMENTAL,
HISTÓRICO-ARTÍSTICA
Y ARQUEOLÓGICA
C/ Santa Julia 5
06800 Mérida (Badajoz)
CIF: S-0600396F
Tel: 924 004 908
Fax: 924 004 916
www.consorciomerida.org

24.- Cada una de las ventas realizadas en taquilla o un punto de venta externo, serán asignadas a un usuario (taquillero o vendedor) para poder extraer estadísticas por vendedor.

25.- El sistema debe permitir la anulación de entradas sólo a usuarios autorizados.

26.- El procedimiento de venta de entradas en taquilla debe estar optimizado para minimizar el tiempo que se tarda en emitir una entrada. Para ello, la empresa deberá poder adaptar el interfaz de usuario del sistema de venta en taquilla según los comentarios y sugerencias del Consorcio.

27.- Independientemente del canal de venta, el sistema debe poder usar la pasarela de pagos del Consorcio y realizar los ingresos en la cuenta corriente asociada al mismo, que será de la titularidad del Consorcio, identificando de manera inequívoca la transacción.

28.- El sistema debe permitir especificar una o varias modalidades de pago en función de cada uno de los canales de venta. Estas modalidades de pago serán establecidas por el Consorcio. En cualquier caso, los pagos se realizarán siempre directamente al Consorcio, sin que la empresa adjudicataria actúe de intermediaria.

29.- El sistema debe desglosar los gastos de gestión aplicados a la venta de entradas. Estos gastos de gestión podrán ser fijados por el Consorcio en función del tipo de entrada, del canal o del evento, y no formarán parte de la propuesta económica de la empresa adjudicataria.

30.- El sistema incluirá un mecanismo de envío de reclamaciones, quejas y sugerencias relacionadas con la venta de entradas por cualquier canal y su recepción tanto por el licitador como por el Consorcio.

31.- El sistema gestionará la facturación de las entradas adquiridas a los clientes que lo soliciten. Este proceso se podrá realizar en cualquier momento posterior a la venta de las entradas. Sólo podrán emitir factura determinados usuarios del sistema que el Consorcio designe. El sistema de facturación controlará que no se emita más de una factura por la misma entrada.

Funcionalidades opcionales:

1.- Se valorarán aquellos acuerdos que la empresa licitadora ya tenga con empresas de distribución de entradas y que puedan ser usados por el Consorcio para la venta de entradas a monumentos y eventos.

2.- Se podrán ofrecer programas de afinidad y fidelización que deberán poder ser totalmente configurables.

4.2.3.- Canal de venta *online* a particulares.



MÉRIDA
CONSORCIO
CIUDAD MONUMENTAL,
HISTÓRICO-ARTÍSTICA
Y ARQUEOLÓGICA
C/ Santa Julia 5
06800 Mérida (Badojor)
CIF: 5-0600396F
TEL: 924 004 908
Fax: 924 004 916
www.consorciomerida.org

El sistema informático deberá reunir los siguientes requisitos para este canal:

- 1.- La plataforma de venta *online* debe estar construida siguiendo como mínimo el nivel A de accesibilidad web según lo especificado en las directrices WCA del W3C-WAI.
- 2.- Se usará mediante el navegador integrado en el propio dispositivo, sin que sea necesaria la instalación de aplicaciones auxiliares.
- 3.- La plataforma debe estar diseñada de manera que su uso sea sencillo e intuitivo y preparada para su correcta visión en dispositivos móviles como *tablets* o teléfonos inteligentes.
- 4.- Para cualquier venta que se realice desde este canal, el sistema enviará un correo electrónico de confirmación con los datos de la entrada a la persona que realiza la compra.
- 5.- Las entradas que se vendan por este canal estarán listas para su validación en las puertas de acceso de los recintos monumentales, pudiendo usar para ello sistemas como *Print at home*, *Passbook* o *PassWallet*.
- 6.- Debe ser utilizable por sistemas Windows, Linux, OSX, Android, e iOS y con los navegadores Internet Explorer, Edge, Firefox, Opera, Safari y Chrome en sus versiones posteriores a 2012
- 7.- Debe estar disponible, al menos, en español e inglés.
- 8.- El aspecto debe ser personalizable para que concuerde con la página web del Consorcio. También debe ser posible la incorporación de contenido multimedia, como fotos y videos del monumento o evento que se esté vendiendo.
- 9.- Registrará cualquier incidencia en la cancelación de la operación, envío de las entradas digitales o descarga de las mismas.
- 10.- Todos los datos personales referentes a los turistas que saquen su entrada en la plataforma *online* serán facilitados al Consorcio, siendo la empresa adjudicataria la responsable de garantizar el cumplimiento de la ley de protección de datos personales.
- 11.- La plataforma debe integrarse con Google Analytics para la recolección de estadísticas.
- 12.- El sistema debe proporcionar herramientas para fomentar la integración y la presencia en distintas redes sociales.

Funcionalidades opcionales:



MÉRIDA
CONSORCIO
CIUDAD MONUMENTAL,
HISTÓRICO-ARTÍSTICA
Y ARQUEOLÓGICA
C/ Santa Julia 5
06800 Mérida (Badajoz)
CIF: 5-0600396F
Tel: 924 004 908
Fax: 924 004 916
www.consorciomerida.org

- 1.- Nivel de accesibilidad web AA o AAA según lo especificado en las directrices WCA del W3C-WAI.
- 2.- Traducciones adicionales de la plataforma *online* al portugués y francés.

4.2.4.- Consideraciones para el canal de puntos de venta externos.

El sistema informático deberá reunir los siguientes requisitos para este canal:

- 1.- El sistema de venta de entradas será igual que el usado en taquilla.
- 2.- El Consorcio podrá determinar qué tipo de entradas (visita a monumentos, eventos puntuales, etc.) se puede vender en cada punto de venta externo.
- 3.- El sistema dará la posibilidad de limitar el número de entradas de cada tipo que es posible vender en cada punto de venta externo.
- 4.- Las entradas que se vendan por este canal estarán listas para su validación en las puertas de acceso de los recintos monumentales sin que haya que retirarlas o canjearlas en taquilla.
- 5.- Las entradas vendidas de esta manera podrán tener precios, comisiones o recargos distintos al resto de entradas. Estos detalles serán configurables a petición del Consorcio y aparecerán desglosados en los informes.
- 6.- Las comisiones o recargos que se apliquen a las entradas vendidas por este canal no se verán reflejadas en el precio ofrecido por la licitación.
- 7.- Estas comisiones o recargos los cobrará directamente el Consorcio y no serán objeto de facturación.
- 8.- La empresa adjudicataria no tendrá ningún tipo de relación contractual ni cobrará ningún tipo de comisión por parte de los responsables de los puntos de venta externos que usen el sistema para la venta de entradas u otros productos a sus clientes.
- 9.- Traducción del sistema de ventas al inglés.

4.2.5.- Consideraciones para el canal de vendedores asociados.

El sistema informático deberá reunir los siguientes requisitos para este canal:

- 1.- Las empresas vendedoras asociadas (touroperadores, organizadoras de eventos, etc.), previa autorización del Consorcio, podrán vender entradas para los grupos o eventos que gestionen y otros productos acordados previamente con el Consorcio.



MÉRIDA
CONSORCIO
CIUDAD MONUMENTAL,
HISTÓRICO-ARTÍSTICA
Y ARQUEOLÓGICA
C/ Santa Julia 5
06800 Mérida (Badajoz)
CIF: 5-0600396F
Tel: 924 004 908
Fax: 924 004 916
www.consorciomerida.org

- 2.- Estas ventas se harán usando una plataforma *online* similar a la usada para la venta de entradas a clientes particulares.
- 3.- Toda la información relativa a las ventas o reservas realizadas por este canal podrá ser consultada en tiempo real por el Consorcio.
- 4.- La plataforma, además de en español, debe estar traducida al inglés.
- 5.- Las entradas vendidas de esta manera podrán tener precios comisiones o recargos distintos al resto de entradas. Estos detalles serán configurables a petición del Consorcio y aparecerán desglosados en los informes.
- 6.- Las comisiones o recargos que se apliquen a las entradas vendidas por este canal no se verán reflejadas en el precio ofrecido por la licitación.
- 7.- Las entradas que se vendan por este canal estarán listas para su validación en las puertas de acceso de los recintos monumentales sin que haya que retirarlas o canjearlas en taquilla.
- 8.- La empresa adjudicataria no tendrá ningún tipo de relación contractual ni cobrará ningún tipo de comisión por parte de los vendedores asociados que usen el sistema para la venta de entradas u otros productos a sus clientes.
- 9.- La plataforma debe registrar cualquier incidencia en la cancelación de la operación, envío de las entradas digitales o descarga de las mismas.

Funcionalidades opcionales:

- 1.- Integración del sistema de venta de entradas del Consorcio en los canales de venta de la empresa colaboradora mediante un API, *web services*, *widgets* u otras tecnologías de interoperatividad.
- 2.- Posibilidad de traducción del sistema de ventas al idioma local de cada empresa colaboradora.
- 3.- Editor de *tickets* que permita al Consorcio de manera autónoma la configuración personalizada de la información que aparece impresa en las entradas según el tipo, el canal, el evento, etc.

4.2.6.- Validación de entradas y control de acceso.

El sistema informático deberá reunir los siguientes requisitos en estas materias:

- 1.- Deberá reconocer todos los tipos de entradas emitidas, incluidas las de tipo *print at home*, o incluidas en dispositivos móviles (*passbook* o *passwallet*) en un tiempo no superior a 10 segundos desde su venta.



MÉRIDA
CONSORCIO
CIUDAD MONUMENTAL,
HISTÓRICO-ARTÍSTICA
Y ARQUEOLÓGICA
C/ Santa Julia 5
06800 Mérida (Badajoz)
CIF: S-0600396F
Tel: 924 004 908
Fax: 924 004 916
www.consorciomerida.org

- 2.- El sistema de control de entradas deberá verificar que una entrada no se ha usado anteriormente para entrar en un recinto concreto. En este caso, el sistema de control de acceso debe informar al usuario de la fecha y la hora en la que se usó dicha entrada con anterioridad.
- 3.- Deberá informar de manera clara, visual y auditiva al usuario sobre si una entrada es válida o es rechazada, indicando el motivo del rechazo.
- 4.- Los dispositivos de control de acceso deberán indicar al usuario su estado de conexión, carga de batería, estado de sincronización y cualquier otra información que sea indispensable para conocer su estado de funcionamiento.
- 5.- El sistema de control de accesos debe sincronizarse en tiempo real con todos los dispositivos de control de acceso para evitar que una entrada sea usada más de una vez para acceder a un mismo recinto o evento.
- 6.- El sistema contemplará la posibilidad de que haya más de una puerta de acceso a los recintos o eventos.
- 7.- El Consorcio podrá consultar en tiempo real el estado de los accesos autorizados y rechazados, así como las incidencias de control de accesos que se produzcan.
- 8.- El sistema contemplará la posibilidad de una única entrada que de acceso a un grupo de personas a un recinto monumental.
- 9.- El sistema de control de entradas podrá seguir funcionando en el supuesto de que haya un corte de red, volcando al sistema la información de las entradas validadas una vez que se restaure la conexión.
- 10.- El sistema reconocerá de manera automática los distintos tipos de entradas (visitas al recinto monumental, acceso a un evento determinado, visitas de grupos, etc.) sin necesidad de ningún cambio de configuración ni otra acción especial en los dispositivos de validación y control de acceso por parte de los usuarios que los estén usando.
- 11.- El sistema deberá contabilizar las validaciones de todas las entradas, incluyendo incidencias en la validación, es decir, almacenará todos los datos de las entradas aceptadas y rechazadas y, en este caso, el motivo del rechazo para su posterior consulta.
- 12.- El sistema podrá ser compatible con el uso de tornos de salida para permitir controlar en todo momento el número de visitantes que se encuentran en el interior de un recinto monumental en un momento determinado. Este dato se podrá usar para elaboración de informes de aforo por fechas o por tramos horarios.



MÉRIDA
CONSORCIO
CIUDAD MONUMENTAL,
HISTÓRICO-ARTÍSTICA
Y ARQUEOLÓGICA
C/ Santa Julia 5
06800 Mérida (Badajoz)
CIF: S-0600396F
TEL: 924 004 908
Fax: 924 004 916
www.consorciomerida.org

4.2.7.- Emisión y consulta de informes.

En esta materia, el sistema cumplirá los siguientes requisitos:

- 1.- Emitirá informes de resumen de ventas con datos de ventas por canal, taquilla, recinto monumental, evento, sesión o producto. Permitiendo filtrar por cualquiera de los campos anteriores.
- 2.- Deberá emitir informes de cuadro de caja para taquillas, donde se mostrarán las ventas realizadas por un usuario (taquillero), tipo de entradas vendidas y medios de pago. Se podrán aplicar filtros a cualquiera de los campos.
- 3.- Cada uno de los usuarios de venta en taquilla podrá acceder a los informes sobre las entradas vendidas por él pero no a los de otros usuarios.
- 4.- Además de informes de ventas, el sistema deberá emitir informes sobre accesos a cada recinto y mostrar estadísticas por fechas y por horas de acceso.
- 5.- Cada informe será accesible a un determinado perfil de usuarios y estará disponible, previa identificación, desde cualquier ordenador conectado a Internet.
- 6.- Todos los informes, gráficas y estadísticas deberán contar con la posibilidad de desglosar los impuestos, gastos de gestión, descuentos, promociones y otras modificaciones sobre el precio de las entradas.
- 7.- Los vendedores asociados (empresas turísticas, responsables de los puntos de venta externos o empresas organizadoras de eventos) podrán acceder a los datos de sus ventas usando sus credenciales desde cualquier punto con conexión a Internet.
- 8.- Los informes deberán poder consultarse en pantalla y exportarse a un archivo en formato PDF y texto tabulado de manera que pueda ser usado por programas de hojas de cálculo.

Funcionalidades opcionales:

- 1.- Consultar la cantidad de entradas emitidas y que no han sido usadas para acceder a los recintos monumentales.
- 2.- Almacenar de manera sencilla y para cada usuario, los parámetros de las consultas más frecuentes para su posterior uso.
- 3.- Generador de informes que permita a los usuarios del Consorcio diseñar informes a medida aunque no estén inicialmente previstos en el sistema, pudiendo especificar la información que debe aparecer en los informes, gráficas y datos estadísticos.
- 4.- Posibilidad de emitir informes de incidencias según el tipo, la hora, el punto de venta, el punto de acceso o el usuario (taquillero) responsable de la incidencia.



MÉRIDA
CONSORCIO
CIUDAD MONUMENTAL,
HISTÓRICO-ARTÍSTICA
Y ARQUEOLÓGICA
C/ Santa Julia 5
06800 Mérida (Badajoz)
CIF: 5-0600396F
Tel: 924 004 908
Fax: 924 004 916
www.consorcioamerida.org

5.- Posibilidad de enviar a determinados usuarios cualquier informe por correo electrónico. Este envío deberá poder programarse especificando la frecuencia de envío y los informes a enviar.

4.2.8.- Fiabilidad y disponibilidad del sistema.

En estos apartados el sistema deberá reunir los siguientes requisitos:

1.- La empresa adjudicataria deberá garantizar que el sistema está activo 24 horas / 365 días al año.

2.- El CPD o servicio en la nube que la empresa adjudicataria use para alojar el servicio debe contar con medidas de seguridad eléctrica, disponibilidad, redundancia y política de copias de seguridad que permitan su uso ininterrumpido o recuperación en caso de desastre.

3.- El sistema debe estar correctamente dimensionado para responder de igual manera durante las fechas con poca afluencia de público y durante los picos de venta de entradas y accesos a los recintos monumentales.

4.- El sistema estará diseñado de tal manera que su uso en puntos de venta externos o por vendedores asociados o venta *online* no suponga una merma en el rendimiento de la venta en taquilla ni de la validación de accesos independientemente del volumen de entradas vendidas por estos canales.

4.2.9.- Equipos informáticos actuales de venta y control.

El consorcio dispone de los siguientes equipos que se pueden usar para la venta y control de acceso:

- Recinto del Teatro y Anfiteatro:
 - Dos ordenadores portátiles con las siguientes características: Procesador Celeron N3050 1'6 GHz. 4GB RAM. 500 GB DD. Pantalla 11'6" táctil con sistema Windows 10.
 - Dos lectores de códigos Honeywell Scanpal EDA50 con sistema Android 4.4
 - Dos impresoras térmicas Citizen CL-S400DT.
 - Acceso a Internet vía ADSL con red local cableada y Wifi.
- Recinto del Circo:
 - Un ordenador como el anterior.
 - Un teléfono móvil Samsung Galaxy XCover 3 con sistema Android 6
 - Una impresora térmica Citizen CL-S400DT.
 - Acceso a Internet vía fibra óptica con red local Wifi.
- Recinto de la cripta Santa Eulalia.
 - Un ordenador como el anterior.
 - Un teléfono móvil Samsung Galaxy XCover 3 con sistema Android 6
 - Una impresora térmica Citizen CL-S400DT.
 - El acceso a Internet se hace usando la conexión 4G/3G del teléfono móvil que la comparte con el ordenador por wifi.



MÉRIDA
CONSORCIO
CIUDAD MONUMENTAL,
HISTÓRICO-ARTÍSTICA
Y ARQUEOLÓGICA
C/ Santa Julia 5
06800 Mérida (Badajoz)
CIF: 5-0600396F
Tel: 924 004 908
Fax: 924 004 916
www.consorciomerida.org

- Recinto de Morería:
 - Un ordenador como el anterior.
 - Un teléfono móvil Samsung Galaxy XCover 3 con sistema Android 6
 - Una impresora térmica Citizen CL-S400DT.
 - Acceso a Internet vía fibra óptica con red local Wifi.
- Recinto de la Alcazaba:
 - Un ordenador como el anterior.
 - Un teléfono móvil Samsung Galaxy J5 6 con sistema Android 6
 - Una impresora térmica Citizen CL-S400DT.
 - El acceso a Internet se hace usando la conexión 4G/3G del teléfono móvil que la comparte con el ordenador por wifi.
- Recinto de la Casa del Mitreo.
 - Un ordenador como el anterior.
 - Un teléfono móvil Samsung Galaxy XCover 3 con sistema Android 6
 - Una impresora térmica Citizen CL-S400DT.
 - El acceso a Internet se hace usando la conexión 4G/3G del teléfono móvil que la comparte con el ordenador por wifi.

El sistema informático deberá reunir los siguientes requisitos en esta materia:

- 1.- Siempre que sea posible, la solución ofrecida deberá aprovechar los equipos disponibles. En caso contrario la empresa adjudicataria deberá proporcionar los equipos e infraestructura necesaria para la venta y el control de entradas sin que esto suponga un incremento del precio ofertado para la licitación.
- 2.- Los teléfonos móviles se utilizan como punto de acceso wifi a Internet en los monumentos que no disponen de una conexión cableada. En el caso de que la propuesta utilice otro tipo de acceso, su coste no se verá reflejado en la propuesta económica, ni correrá a cargo del Consorcio.
- 3.- Los teléfonos se podrán usar como lectores de códigos de las entradas para el control de accesos en los recintos monumentales con menos afluencia de visitantes.
- 4.- En el caso de que la propuesta utilice otro tipo de lector de entradas, su coste no se verá reflejado en la propuesta económica, ni correrá a cargo del Consorcio.

4.2.10.- Servicio técnico y mantenimiento.

Se establecen los siguientes requisitos:

- 1.- La empresa adjudicataria deberá ofrecer un servicio técnico para solucionar las incidencias relativas al sistema de venta y control de entradas que debe estar operativo, al menos, durante el horario de apertura de los recintos monumentales.
- 2.- El servicio técnico también proporcionará ayuda y asesoramiento a los usuarios en el manejo del sistema y la configuración de las distintas opciones del mismo.



MÉRIDA
CONSORCIO
CIUDAD MONUMENTAL,
HISTÓRICO-ARTÍSTICA
Y ARQUEOLÓGICA
C/ Santa Julia 5
06800 Mérida (Badajoz)
CIF: 5-0600396F
Tel: 924 004 908
Fax: 924 004 916
www.consorciomerida.org

3.- También se encargará de recoger las propuestas de mejora y las incidencias detectadas durante el uso del sistema para tenerlas en cuenta en la creación de eventuales actualizaciones.

4.- El servicio técnico debe estar accesible al menos por teléfono y correo electrónico.

5.- La empresa adjudicataria deberá mantener actualizado el sistema en cuanto a problemas detectados y mejoras que puedan ir surgiendo con el uso del mismo, si bien toda actualización o cambio deberá hacerse previa comunicación y autorización del Consorcio. Las actualizaciones se deben hacer de manera que no afecten al uso normal del sistema en la venta de entradas o control de accesos.

6.- Si se usan los equipos e infraestructura del Consorcio arriba especificadas, el mantenimiento de los mismos correrá a cargo del Consorcio. En caso contrario, la empresa adjudicataria debe ofrecer mantenimiento y servicio técnico para los equipos e infraestructura de red proporcionados sin que esto suponga un incremento en el precio ofertado para la licitación.

7.- La compra del papel térmico para las entradas correrá a cargo del Consorcio, a no ser que la empresa adjudicataria ofrezca otro sistema de impresión distinto al especificado en el apartado anterior, lo que supondrá que deberá también suministrar el papel correspondiente con el diseño propuesto por el Consorcio sin que esto suponga un incremento en el precio ofertado para la licitación.

8.- Los incidentes que supongan una degradación en el servicio pero que no impidan la venta de entradas y el control de accesos, deberán tener un plazo máximo de resolución de un día laborable.

9.- Los incidentes que supongan la imposibilidad de vender entradas o de realizar el control de accesos, deberán tener un plazo máximo de resolución de 4 horas.

4.2.11.- Formación del personal.

Son requisitos mínimos del sistema:

1.- La empresa adjudicataria se encargará de la formación en el uso del sistema al personal del Consorcio en función de los distintos perfiles de usuario que se dispongan. Esta formación será impartida también a aquellos trabajadores temporales que cubran los descansos o bajas del personal de plantilla.

2.- El lugar y la fecha de celebración de las sesiones de formación será fijado por el Consorcio.

3.- El Consorcio podrá solicitar tantas sesiones de formación como estipule oportuno para el correcto uso del sistema por parte de los usuarios.



MÉRIDA
CONSORCIO
CIUDAD MONUMENTAL,
HISTÓRICO-ARTÍSTICA
Y ARQUEOLÓGICA
C/ Santa Julia 5
06800 Mérida (Badajoz)
CIF: S-0600396F
TEL: 924 004 908
Fax: 924 004 916
www.consorcioamerida.org

4.2.12.- Otros condicionantes del sistema.

1.- La empresa adjudicataria tendrá la obligación de asegurarse que el sistema se haya desarrollado siguiendo las normas sociales y laborales vigentes en España o la Unión Europea. Esto mismo se aplica al personal de la empresa dedicado a tareas de mantenimiento, servicio técnico y formación una vez que el sistema se halle en funcionamiento.

2.- La empresa adjudicataria deberá presentar un plan de implantación incluyendo un cronograma y una lista del personal asignado a cada una de las tareas que figuren en el mismo. Este cronograma deberá estar aprobado por el Consorcio.

3.- El plazo máximo de puesta en marcha será de un mes contado desde de la fecha de la firma del contrato.

4.- La implantación del sistema ha de ser monolítica, es decir, todas las funcionalidades deben estar disponibles en el momento de puesta en marcha.

5.- No existirá relación laboral alguna entre el Consorcio y los trabajadores que la empresa adjudicataria designe para el desarrollo, implantación, mantenimiento y servicio técnico del sistema.

6.- Todos los datos recopilados por el sistema durante su funcionamiento serán propiedad del Consorcio. El sistema debe permitir la descarga de los datos de ventas, visitantes, accesos, incidencias y, en general, todos los datos que se generen durante su uso a formatos estándar que puedan ser utilizados por programas de hojas de cálculo (texto separado por tabuladores o comas, XLS, ODS u otro similar)

7.- La empresa adjudicataria debe comprometerse a no divulgar datos sobre ventas de entradas, acceso a los recintos monumentales ni ningún otro dato de los recopilados por el uso del sistema.

8.- La empresa adjudicataria será responsable de los posibles daños directos o indirectos, incluido el lucro cesante y daño emergente, causados a terceros o al personal del Consorcio por negligencia, mala praxis o mal funcionamiento en el desarrollo, implantación o uso del sistema.

9.- La empresa adjudicataria deberá tomar las medidas oportunas para evitar que de la ejecución de la presente licitación se puedan desprender algún tipo de daño o perjuicio al personal del Consorcio o a cualquier otra persona.

Consideraciones opcionales:

Se valorará que la empresa adjudicataria asigne personal dedicado a funciones de presencia y promoción del patrimonio de Mérida en redes sociales. Esto no supondrá



MÉRIDA
CONSORCIO
CIUDAD MONUMENTAL,
HISTÓRICO-ARTÍSTICA
Y ARQUEOLÓGICA
C/ Santa Julia 5
06800 Mérida (Badajoz)
CIF: S-0600396F
Tel: 924 004 908
Fax: 924 004 916
www.consorcioamerida.org

en ningún caso relación laboral del Consorcio con dicho personal y su coste no se verá reflejado en la propuesta económica.

5.- SEGUIMIENTO Y ORGANIZACIÓN DEL CONTRATO.

5.1. Encargado del CCMM.

El CCMM designará a un Encargado del Contrato, que desempeñará las siguientes funciones:

- a/ Servir de interlocutor del Consorcio en las cuestiones técnicas objeto del contrato.
- b/ Visar las facturas emitidas por la empresa.
- c/ Supervisar el cumplimiento y nivel de calidad adecuado de los servicios encomendados e impartir al contratista las instrucciones necesarias a tal efecto.
- d/ Atender las incidencias que surjan durante la ejecución del contrato.
- e/ Emitir los informes propuestas de penalización por incumplimientos del contrato y pliegos.
- f/ Aquellas otras que se establezcan en el PCAP.

5.2.- Encargado del contratista

El contratista designará también un encargado que será quien sirva de interlocutor al CCMM en las cuestiones objeto del contrato, cumpliendo, entre otras, las siguientes funciones:

- a/ Comunicar al encargado del CCMM las personas designadas para la realización de los distintos servicios encomendados.
- b/ Recibir las comunicaciones del CCMM que resulten necesarias para el adecuado funcionamiento del sistema.
- c/ Supervisar el cumplimiento y nivel de calidad adecuado de los servicios encomendados e impartir a los técnicos designados las instrucciones necesarias a tal efecto.
- d/ Entregar al CCMM las facturas mensuales con las especificaciones exigidas en los pliegos de contratación, así como recibir las comunicaciones de disconformidad que, en su caso, emita el Consorcio y formular las observaciones que estime conveniente.
- e/ Aquellas otras que se establezcan en el PCAP.

Mérida, 4 de enero de 2017.

Antonio Barroso Martínez
Asesor Jurídico