

Informe sobre las propuestas para la informatización de las taquillas.

El presente documento analiza las propuestas técnicas presentadas en el sobre dos de la licitación con expediente S 03 2017 por las distintas empresas aspirantes. En el primer apartado se detalla el cumplimiento y grado de ajuste de las propuestas con los puntos del Pliego de Prescripciones Técnicas. En el segundo apartado, se valoran las mejoras de aquellas propuestas que cumplen todos los requisitos del PPT en los apartados especificados como cuantificables mediante juicio de valor en el pliego de cláusulas administrativas particulares. Finalmente asigna una puntuación a cada una de las propuestas.

Para esta puntuación se ha tenido en cuenta, en primer lugar, el grado de semejanza de las mismas con los correspondientes puntos del PPT detallados en la sección “Cumplimiento y grado de ajuste de las propuestas al Pliego de Prescripciones técnicas.”. Se ha tenido en cuenta, además, la importancia que a nuestro juicio tienen cada uno de los puntos del PPT a la hora de determinar la importancia de aquellos que no son satisfechos por las propuestas presentadas.

Entre aquellas propuestas con igual grado de cumplimiento del PPT, se han tenido en cuenta las mejoras ofrecidas con respecto al mismo. Estas mejoras han sido evaluadas en función de lo provechosas que, a nuestro juicio, puedan ser para el caso concreto del Consorcio de Mérida.

Cumplimiento y grado de ajuste de las propuestas al Pliego de Prescripciones técnicas.

Punto 4.2.1. Características generales

Janto (Impronta technological services. Ibercaja).

Responde a todos los puntos del PPT.

Infoticketing (Manantial de ideas S.L.).

Responde a todos los puntos del PPT.

Qwantiq (QwantiQ Jump S.L.).

Responde a todos los puntos del PPT.

Iacpos (Sicomoro servicios integrales S.L.).

Punto 11. En la página 14 del documento presentado se habla del cumplimiento de la LOPD pero no se dice explícitamente que los datos recopilados sean propiedad del Consorcio.

Entradas 6.0 / yourTICKETbox.com / Handshake 8.0 (Skidata Ibérica S.L.).

Responde a todos los puntos del PPT.

Clorian (Tiqueteo Spain S.L.).

Responde a todos los puntos del PPT.

Punto 4.2.2. Venta de entradas.

Janto (Impronta technological services. Ibercaja).

Punto 26. El interfaz de venta en taquilla no es personalizable.

Infoticketing (Manantial de ideas S.L.).

Punto 15. La única manera que tiene un taquillero de vender entradas una vez completado el cupo de una sesión es modificando dicho cupo.

Qwantiq (QwantiQ Jump S.L.).

Responde a todos los puntos del PPT.

Iacpos (Sicomoro servicios integrales S.L.).

Punto 8. En el documento presentado no se muestra la manera de asignar recargos o comisiones a los productos vendidos.

Punto 10. No consta en el documento presentado información sobre el texto que es posible imprimir en las entradas.

Punto 15. No consta en el documento presentado que un taquillero pueda vender un número determinado de entradas para un evento una vez superado el cupo.

Punto 16. No consta en el documento presentado que el sistema sea capaz de emitir una única entrada que de acceso a un número determinado de personas.

Punto 17. No consta en el documento presentado la posibilidad de imprimir el nombre de responsable en las entradas de grupo.

Punto 18. En el documento presentado, en las páginas 15 y 19, sólo se habla de la venta de entradas a grupos desde la plataforma *online* y no desde taquilla o el resto de plataformas.

Punto 29. No consta en el documento presentado que se puedan desglosar los gastos de gestión aplicados a las entradas.

Entradas 6.0 / yourTICKETbox.com / Handshake 8.0 (Skidata Ibérica S.L.).

Punto 6, la solución propuesta no cuenta con la posibilidad de seleccionar entradas para espectáculos a partir de un mapa de localidades, aunque se comprometen a hacerlo en un mes si su propuesta resulta la elegida.

Punto 26. No se puede adaptar el interfaz de venta en taquilla.

Clorian (Tiqueteo Spain S.L.).

Punto 19. No permite definir el número mínimo de entradas para que se aplique la tarifa de grupo.

Punto 20. Si una reserva ya ha sido pagada, no se puede modificar ningún parámetro que cambie su precio.

Punto 21. Es posible definir qué tipos de entradas se venden en función del canal, pero no se menciona nada sobre la posibilidad de especificar el tipo de productos a la venta en función del usuario que use el sistema.

Punto 30. Los correos de reclamaciones, quejas y sugerencias los recibe sólo el servicio de la empresa y no el Consorcio.

Punto 4.2.3 Canal venta online

Janto (Impronta technological services. Ibercaja).

Punto 10. Cumple con la LODP pero no especifica que la propiedad de los datos recopilados sea del Consorcio.

Infoticketing (Manantial de ideas S.L.).

Responde a todos los puntos del PPT.

Qwantiq (QwantiQ Jump S.L.).

Responde a todos los puntos del PPT.

Iacpos (Sicomoro servicios integrales S.L.).

Punto 6. En el documento presentado no especifica si la plataforma es usable en los sistemas operativos y navegadores especificados en el PPT.

Punto 9. En el documento presentado no consta que registre incidencias en la cancelación, envío o descarga de las entradas.

Punto 10. Cumple con la LODP pero no especifica que la propiedad de los datos recopilados sea del Consorcio.

Punto 11. No consta que la plataforma se integre con Google Analytics ni con otro servicio de estadísticas web.

Entradas 6.0 / yourTICKETbox.com / Handshake 8.0 (Skidata Ibérica S.L.).

Punto 9. En el documento presentado no consta que registre incidencias en la cancelación, envío o descarga de las entradas.

Punto 12. En el documento presentado se habla de la inclusión de palabras claves para posicionamiento SEO, pero no especifica ningún mecanismo específico de interacción con redes sociales.

Clorian (Tiqueteo Spain S.L.).

Responde a todos los puntos del PPT.

NO SE HAN VALORADO LAS FUNCIONALIDADES OPCIONALES.

Punto 4.2.4 Canal venta externa

Janto (Impronta technological services. Ibercaja).

Responde a todos los puntos del PPT.

Infoticketing (Manantial de ideas S.L.).

Responde a todos los puntos del PPT.

Qwantiq (QwantiQ Jump S.L.).

Responde a todos los puntos del PPT.

Iacpos (Sicomoro servicios integrales S.L.).

Punto 8. En el documento presentado no consta el compromiso de no relación entre la empresa y los puntos de venta externos al Consorcio.

Entradas 6.0 / yourTICKETbox.com / Handshake 8.0 (Skidata Ibérica S.L.).

Responde a todos los puntos del PPT.

Clorian (Tiqueteo Spain S.L.).

Punto 8. En el documento presentado, no consta el compromiso a no tener ninguna relación entre los vendedores externos y la empresa licitadora.

Punto 9. En la página 30 del documento presentado se indica que el sistema de taquillas no es traducible al inglés.

Punto 4.2.5 Canal Vendedores asociados.

Janto (Impronta technological services. Ibercaja).

Responde a todos los puntos del PPT.

Infoticketing (Manantial de ideas S.L.).

Responde a todos los puntos del PPT.

Qwantiq (QwantiQ Jump S.L.).

Responde a todos los puntos del PPT.

Iacpos (Sicomoro servicios integrales S.L.).

Punto 2. En el documento presentado se habla de que los vendedores externos (canal de venta a terceros) usarán el sistema mediante un servicio web. En el PPT se pide que los vendedores externos puedan operar de manera similar a una taquilla.

Punto 5. En el documento presentado no consta la posibilidad del desglose de los recargos o comisiones en los informes.

Punto 8. En el documento presentado no consta el compromiso de no relación entre la empresa y los puntos de venta externos al Consorcio.

Punto opcional 2. No se especifica si existe la posibilidad de la traducción del sistema a la lengua de la empresa colaboradora.

Punto opcional 3. No se especifica si existe un editor de tickets.

Entradas 6.0 / yourTICKETbox.com / Handshake 8.0 (Skidata Ibérica S.L.).

Punto opcional 1: El API de integración está actualmente en desarrollo.

Clorian (Tiqueteo Spain S.L.).

Punto 8. En el documento presentado no consta el compromiso de no relación entre la empresa y los puntos de venta externos al Consorcio.

Punto opcional 2. En el documento presentado no consta la posibilidad de traducción de la plataforma a la lengua de la empresa colaboradora.

Punto 4.2.6 Validación de entradas y control de accesos.

Janto (Impronta technological services. Ibercaja).

Responde a todos los puntos del PPT.

Infoticketing (Manantial de ideas S.L.).

Responde a todos los puntos del PPT.

Qwantiq (QwantiQ Jump S.L.).

Responde a todos los puntos del PPT.

Iacpos (Sicomoro servicios integrales S.L.).

Punto 1. La lectura directa de las entradas sacadas online sólo se hará si se tiene el lector adecuado. No se especifica si la empresa proporcionará el lector o tendrá que ser adquirido por el Consorcio.

Punto 4. No consta si los dispositivos informan al usuario sobre estado de conexión batería, etc.

Punto 8. No consta si el sistema reconocerá el uso de una única entrada que de acceso a un grupo.

Punto 9. No consta que el sistema siga funcionando si se produce un corte en las comunicaciones.

Punto 12. No consta que el sistema sea compatible con tornos de salida.

Entradas 6.0 / yourTICKETbox.com / Handshake 8.0 (Skidata Ibérica S.L.).

Punto 1. Se pide que las entradas estén disponibles para su reconocimiento en menos de 10 segundos desde su venta, pero en el documento presentado se habla de la velocidad de lectura.

Punto 2. No consta que el sistema informe de manera explícita sobre el día y la fecha de uso cuando una entrada es rechazada por haber sido usada con anterioridad.

Punto 3. No se dice explícitamente que el sistema de validación emita señales auditivas ni se muestre el motivo del rechazo.

Punto 5. Sobre la sincronización del sistema de control de accesos, en el documento presentado se afirma que se produce en tiempo real sólo cuando los dispositivos de control de acceso se encuentran en la misma red wifi.

Clorian (Tiqueteo Spain S.L.).

Responde a todos los puntos del PPT.

Punto 4.2.7. Emisión y consulta de informes.

Janto (Impronta technological services. Ibercaja).

Responde a todos los puntos del PPT.

Infoticketing (Manantial de ideas S.L.).

Responde a todos los puntos del PPT.

Qwantiq (QwantiQ Jump S.L.).

Responde a todos los puntos del PPT.

Iacos (Sicomoro servicios integrales S.L.).

Punto 3. En el documento presentado no consta que un usuario (taquillero) pueda acceder a los informes de sus ventas pero no a los del resto de taquilleros.

Punto 6. En el documento presentado se hace referencia al nivel de desglose con el que se muestra la información, pero no consta que los informes tengan la posibilidad de desglosar impuestos, descuentos y comisiones.

Entradas 6.0 / yourTICKETbox.com / Handshake 8.0 (Skidata Ibérica S.L.).

Punto 5. En el documento entregado, en la página 31 se dice que los informes pueden filtrarse por perfiles, pero no se habla de la posibilidad de acceder a cada uno de los informes desde cualquier parte de Internet.

Clorian (Tiqueteo Spain S.L.).

Punto 3. En el documento presentado se describe que se pueden establecer filtros para restringir el acceso a los informes de una taquilla concreta, pero no contempla la posibilidad de que un taquillero acceda a los informes de sus ventas en una taquilla y no a los de otro taquillero en esa misma taquilla.

NO SE HAN VALORADO LAS FUNCIONALIDADES OPCIONALES.

Punto 4.2.8. Fiabilidad y disponibilidad del sistema.

Janto (Impronta technological services. Ibercaja).

Responde a todos los puntos del PPT.

Infoticketing (Manantial de ideas S.L.).

Responde a todos los puntos del PPT.

Qwantiq (QwantiQ Jump S.L.).

Responde a todos los puntos del PPT.

Iacpos (Sicomoro servicios integrales S.L.).

En el documento presentado no se detalla el lugar donde estará alojado el servidor que alojará los datos de ventas y control de entradas, por lo que no podemos valorar las respuestas a los puntos 2, 3 y 4 de este apartado.

Entradas 6.0 / yourTICKETbox.com / Handshake 8.0 (Skidata Ibérica S.L.).

Según las distintas configuraciones del sistema que la empresa propone en el documento entregado, la que cumpliría con los requisitos pedidos en el PPT sería la de una instalación del programa en los ordenadores de taquilla y el acceso a los datos en un servidor central, pero no se especifica la ubicación de dicho servidor ni las medidas adoptadas para que la fiabilidad y disponibilidad del mismo sea óptima, por lo que no encontramos respuesta a los 4 puntos que componen el apartado 4.2.8.

Clorian (Tiqueteo Spain S.L.).

Responde a todos los puntos del PPT.

Punto 4.2.9. Equipos informáticos de venta y control de accesos.

Janto (Impronta technological services. Ibercaja).

Responde a todos los puntos del PPT.

Infoticketing (Manantial de ideas S.L.).

Responde a todos los puntos del PPT.

Qwantiq (QwantiQ Jump S.L.).

Responde a todos los puntos del PPT.

Iacpos (Sicomoro servicios integrales S.L.).

En el documento presentado, la empresa se compromete a mantener la equipación actual así como los equipos que puedan incorporarse, pero no consta de manera explícita, si se van a usar los equipos del Consorcio o si la empresa va a facilitar otros equipos, por lo que no disponemos de información suficiente para valorar los 4 puntos de esta sección.

Entradas 6.0 / yourTICKETbox.com / Handshake 8.0 (Skidata Ibérica S.L.).

Punto 1. Sobre el uso de los ordenadores del Consorcio, en el documento presentado se dice que se utilizarán los ordenadores disponibles y se proporcionarán nuevos dispositivos para el control de accesos, sin embargo, estos ordenadores no cumplen los requisitos mínimos de hardware que se detallan en el mismo documento.

Punto 2. Se desaconseja el uso de teléfonos móviles para el acceso en tiempo real de los datos. La empresa propone el uso de modo offline con actualizaciones periódicas.

Clorian (Tiqueteo Spain S.L.).

Responde a todos los puntos del PPT.

Punto 4.2.10. Servicio técnico y mantenimiento.

Janto (Impronta technological services. Ibercaja).

Responde a todos los puntos del PPT.

Infoticketing (Manantial de ideas S.L.).

Responde a todos los puntos del PPT.

Qwantiq (QwantiQ Jump S.L.).

Responde a todos los puntos del PPT.

Iacpos (Sicomoro servicios integrales S.L.).

Punto 3. En el documento presentado, no consta el compromiso de recoger las propuestas de mejora para tenerlas en cuenta a la hora del desarrollo de actualizaciones.

Punto 7. En el documento presentado no se habla sobre el papel que se usará para la impresión de las entradas.

Entradas 6.0 / yourTICKETbox.com / Handshake 8.0 (Skidata Ibérica S.L.).

Punto 1. El servicio técnico se ofrece de 10:00 a 20:00 horas, con lo cual no cubre completamente el horario de apertura de los monumentos.

Punto 8 y punto 9. No hay compromiso de resolución de las incidencias, sólo compromiso de afectación de medios suficientes.

Clorian (Tiqueteo Spain S.L.).

Responde a todos los puntos del PPT.

Punto 4.2.11. Formación del personal

Janto (Impronta technological services. Ibercaja).

Responde a todos los puntos del PPT.

Infoticketing (Manantial de ideas S.L.).

Responde a todos los puntos del PPT.

Qwantiq (QwantiQ Jump S.L.).

Responde a todos los puntos del PPT.

Iacpos (Sicomoro servicios integrales S.L.).

Punto 2: En el documento presentado no se especifica que el lugar y la fecha de celebración de los cursos pueda ser determinada por el Consorcio.

Punto 3. Tampoco se especifica que el Consorcio pueda solicitar tantas sesiones de formación como estime oportuno.

Entradas 6.0 / yourTICKETbox.com / Handshake 8.0 (Skidata Ibérica S.L.).

Punto 3. En el documento presentado, se especifica una duración fija de la formación, pero no consta que el Consorcio pueda solicitar tantas sesiones de formación como estime oportuno.

Clorian (Tiqueteo Spain S.L.).

En el documento presentado se habla de la generación conjunta de los contenidos de un material de formación, pero no se responde de manera específica a los 3 requerimientos de este apartado.

Punto 4.2.12. Otros condicionantes del sistema.

Janto (Impronta technological services. Ibercaja).

Responde a todos los puntos del PPT.

Infoticketing (Manantial de ideas S.L.).

Responde a todos los puntos del PPT.

Qwantiq (QwantiQ Jump S.L.).

Punto 5. No consta compromiso de que no exista relación laboral alguna entre el Consorcio y los trabajadores de la empresa destinados al desarrollo, implantación, mantenimiento y servicio técnico.

Iacpos (Sicomoro servicios integrales S.L.).

Punto 1. En el documento presentado no se especifican de manera explícita que los trabajos se desarrollen según las normas europeas del trabajo.

Punto 3. En el documento presentado se habla de un plazo de implantación de dos meses o más, pero en el PPT se pone un límite de un mes.

Punto 4. En el documento presentado no consta el compromiso de que la puesta en funcionamiento del sistema sea monolítica.

Punto 5. No consta compromiso de que no exista relación laboral alguna entre el Consorcio y los trabajadores de la empresa destinados al desarrollo, implantación, mantenimiento y servicio técnico.

Punto 8. No consta que la empresa se responsabilice de posibles daños por negligencia o mala praxis.

Punto 9. No consta que la empresa se comprometa a tomar las medidas oportunas para evitar daños al personal del Consorcio o a terceros.

Entradas 6.0 / yourTICKETbox.com / Handshake 8.0 (Skidata Ibérica S.L.).

Punto 1. No consta el compromiso de la empresa a seguir las normas sociales y laborales de la UE en el desarrollo del software.

Punto 3. No consta compromiso de puesta en marcha del sistema en un plazo máximo de un mes.

Punto 4. No consta el compromiso de que la puesta en marcha del sistema sea monolítica.

Punto 5. No consta compromiso de que no exista relación laboral alguna entre el Consorcio y los trabajadores de la empresa destinados al desarrollo, implantación, mantenimiento y servicio técnico.

Punto 6. No consta compromiso de que los datos recopilados por el sistema sean propiedad del Consorcio ni la posibilidad de descarga en formatos estándar.

Punto 7. No consta el compromiso de no divulgación de datos de ventas o entradas.

Punto 8. No consta la asunción de responsabilidad por daños debidos a negligencia o mala praxis.

Punto 9. No consta compromiso de tomar las medidas necesarias para evitar daños o perjuicios derivados de la licitación.

Clorian (Tiqueteo Spain S.L.).

Punto 5. No consta compromiso de que no exista relación laboral alguna entre el Consorcio y los trabajadores de la empresa destinados al desarrollo, implantación, mantenimiento y servicio técnico.

Punto 8. No consta la asunción de responsabilidad por daños debidos a negligencia o mala praxis.

Punto 9. No consta compromiso de tomar las medidas necesarias para evitar daños o perjuicios derivados de la licitación.

Mejoras consideradas de cada una de las propuestas.

En los casos en los que varias de las propuestas cumplen con todos puntos del PPT, se ha tenido en cuenta las mejoras proporcionadas por las distintas propuestas en cada uno de los casos cuantificables mediante juicio de valor tal como se recoge en la página 15 y posteriores del pliego de cláusulas administrativas particulares. En esta sección se detallan aquellas mejoras que estimamos son más útiles para el Consorcio. Para su valoración se ha tenido en cuenta la importancia que a nuestro juicio supondrían cada una de esas mejoras para el caso particular del Consorcio de Mérida.

Ventas.

Se corresponde con el punto 4.2.2 excluyendo los puntos opcionales que se puntúan más adelante.

Sólo la propuesta de Qwantiq se ajusta completamente a todos los puntos del PPT.

Sistema.

Se corresponde con los apartados 4.2.8 y 4.2.9 del PPT.

Impronta, Manantial de Ideas y Tiqueteo se comprometen de manera explícita a sustituir los equipos de venta y control de acceso en caso de cualquier problema en la implantación.

Manantial de ideas, además, ofrece la instalación de puntos de venta automáticos.

Integración de canales de venta externos.

Se corresponde con los apartados 4.2.4 y 4.2.5 del PPT.

Qwantiq ofrece el mismo sistema de taquilla para la venta por distribuidores ya traducido a 7 idiomas y además permite el uso de los sistemas de los asociados para la venta de entradas del Consorcio usando variedad de protocolos de conexión.

Impronta ofrece la misma flexibilidad que Qwantiq, teniendo traducido el sistema en 8 idiomas y permitiendo la interacción con su sistema de venta de entradas usando un API en XML.

La solución propuesta por Manantial de ideas, consiste en una plataforma web B2B, pero no especifica si existe la posibilidad de conexión desde la plataforma de un tercero usando algún tipo de API.

Skidata tiene su API en fase de desarrollo.

Control de accesos.

Se corresponde con el apartado 4.2.6 del PPT.

Valoramos que Janto, Infoticketing y Qwantiq ofrezcan la posibilidad de usar tornos de entrada, además de salida, que es lo que se especificaba en el ppt.

En infoticketing, valoramos la posibilidad de la validación parcial de entradas de grupos y de las facilidades para el uso de tornos por personal del Consorcio.

Clorian y QwantiQ indican que el código de sus entradas incluyen de manera codificada información que permite la validación offline.

Explotación de datos e informes de ventas.

Se corresponde con el apartado 4.2.7 del PPT.

De la propuesta de Impronta, valoramos que se permitan especificar permisos a nivel de columna de cada informe y que exista un servicio web que permita a un software ERP conectarse con los datos de la aplicación.

Valoramos de la propuesta de Qwantiq la profusión y el detalle con el que está explicado el sistema de explotación de datos de venta e informes.

Servicio técnico y mantenimiento.

Se valora que Janto incorpore un sistema de preproducción que permita probar las actualizaciones del sistema antes de ser lanzadas.

Se valora que Manantial de ideas tenga un SAT disponible las 24 horas.

Se valora de Quantiq que el SAT pueda acceder de manera remota al ordenador del cliente.

Se valora de la propuesta de Tiqueteo que el compromiso de resolución de incidentes sea inferior al especificado en el PPT.

Programas de afinidad y fidelización.

Se corresponde con el requerimiento opcional 2 del apartado 4.2.2 del PPT.

Todas las propuestas excepto la de Skidata, proponen programas de fidelización basadas en posibilidad de CRM con distintas opciones de segmentación y de mailing así como en uso de puntos.

Acuerdos con empresas distribuidoras.

Se corresponde con el requerimiento opcional 1 del apartado 4.2.2 del PPT.

Todas las propuestas, excepto la de Skidata, incluyen acuerdos con distintas empresas distribuidoras, hoteleras, touroperadores y operadores de transporte. Hemos puntuado este apartado en función a la importancia que a nuestro juicio tienen dichas empresas para al venta y difusión de las entradas a los monumentos del Consorcio.

Valoración.

En la siguiente tabla se muestra la puntuación asignada a cada una de las propuestas siguiendo los criterios especificados en las secciones anteriores.

| | Impronta | Manantial | Qwantiq | Sicomoro | Skidata | Tiqueteo |
|---------------------------|-----------|-------------|-------------|-----------|-----------|-----------|
| Ventas (27) | 24 | 26 | 27 | 13 | 23 | 15 |
| Sistema (19) | 17 | 19 | 8 | 0 | 0 | 18 |
| Canales externos (14) | 13 | 12 | 14 | 0 | 8 | 0 |
| Control accesos (15) | 9 | 10 | 15 | 0 | 0 | 14 |
| Informes de ventas (11) | 11 | 8 | 9 | 3 | 5 | 5 |
| Servicio técnico (12) | 9 | 10 | 11 | 5 | 3 | 12 |
| Fidelización (1) | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| Acuerdos distribución (1) | 1 | 0,5 | 0,5 | 1 | 0 | 0.5 |
| Totales | 85 | 86,5 | 85,5 | 23 | 39 | 65 |

Presentado en Mérida el 19 de febrero de 2018.



Isidoro Arroyo



Manuel Gil



Rafael Yedro

