


INFORME DE EVALUACIÓN TÉCNICA

CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DE UN PROGRAMA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN, EN RÉGIMEN DE CESIÓN TEMPORAL, DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL PARA LA RESERVA, EMISIÓN Y VENTA MULTICANAL DE ENTRADAS DE LAS ACTIVIDADES CULTURALES QUE SE ORGANICEN EN LOS DIFERENTES ESPACIOS QUE GESTIONA CONTURSA, ASÍ COMO LA GESTIÓN DE CLIENTES (CRM) (LOTE 1)

PROCEDIMIENTO ABIERTO

EXPEDIENTE CONTRATACIÓN 31/22

Código Seguro de verificación+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Federico Rollán Delgado		FECHA	08/05/2023
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==	PÁGINA	1/20
				
+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==				

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde a los resultados obtenidos del análisis técnico de evaluación de las ofertas presentadas al concurso promovido para la contratación del “Suministro de Programa de tratamiento de la información, en régimen de cesión temporal, del Sistema de Gestión Integral para la Reserva, Emisión y Venta multicanal de Entradas de las actividades que se organicen por CONTURSA en los diferentes espacios que gestiona, así como la gestión de clientes (CRM) (Lote 1)”.

Este Informe ha sido preparado, tras el análisis detallado y en profundidad de las ofertas presentadas, por el equipo técnico.

El equipo técnico ha estado compuesto por las siguientes personas:

Federico Rollán Delgado

2. METODOLOGÍA

Para el análisis y evaluación de las ofertas presentadas por las empresas concurrentes se ha seguido la siguiente metodología:

1. Recepción y comprobación de las ofertas presentadas.
2. Lectura personal de las mismas por parte de todos los miembros del equipo técnico.
3. Puntuación de cada una de las propuestas en cada uno de los criterios de valoración establecidos en el Anexo del Pliego de Cláusulas Particulares para el análisis de las ofertas presentadas, con la ponderación asignada a cada uno de ellos.

3. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE UN JUICIO DE VALOR

El primer análisis de las ofertas presentadas parte de la lectura personal, por parte de todos los miembros del Equipo Técnico, del Pliego de Prescripciones Técnicas y del Anexo del Pliego de Cláusulas Particulares que ha servido de base en la presente licitación, así como de las propuestas remitidas por las empresas concurrentes.

Posteriormente, se procede al Informe de las propuestas presentadas, que incluirá todos los aspectos técnicos que sean necesarios para la valoración de la oferta.

Una vez analizadas individualmente las propuestas presentadas, se procede a la puntuación de las mismas teniendo en cuenta los Criterios de Adjudicación establecidos en el Anexo del PCP.

Informe Evaluación Técnica Expediente 31/22 (Lote 1) 2

Código Seguro de verificación+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Federico Rollán Delgado	FECHA	08/05/2023
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	2/20



+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==

Para la oferta evaluable a través de juicios de valor, deberá presentarse un Informe Técnico de 75 páginas a una cara, letra times new roman 12, interlineado sencillo y márgenes de 3, como máximo, y una copia en pdf en formato digital, en el que se expliquen las propuestas para la solución de los conceptos que se detallan a continuación.

Dicho informe será presentado presencialmente con una demostración que acredite y explique las soluciones propuestas, cuando así lo notifique CONTURSA y siempre con carácter previo a su valoración y a la apertura del sobre 3, debiendo la licitadora prever las necesidades técnicas para ello.

La valoración se realizará en función de lo descrito en el Anexo del PCP, asignando puntuación a los siguientes criterios según el juicio y valor del Comité de Dirección de CONTURSA:

Criterio 1: Informe (Máximo 36 puntos).

1.- “Gestión de taquillas” (2 puntos):

Para la valoración se tendrá en cuenta:

- La gestión de reservas y espacios, numerados y no numerados.
- Emisión de entradas por impresoras de tickets, terminales de recogida de entradas, print@home, formatos digitales basados en códigos QR, formatos compatibles con Passbook, o elementos RFID o NFC identificadores de usuarios.
- Disposición de taquilla móvil.
- Integración de formatos de pago: cash, TPV, pasarela de pago, etc...

Obtendrá 2 puntos la licitadora que muestre en la solución ofertada una, obteniendo 1 punto la oferta que se considere como suficiente sin destacar y ofrezca soluciones correctas y entre 0 puntos la oferta que no ofrezca soluciones correctas o no hagan referencia a solución alguna al presente apartado.


2.- “Gestión de aforos” (3 puntos).

Para la valoración se tendrá en cuenta:

- El diseño de los planos de la sala.

Código Seguro de verificación+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Federico Rollán Delgado		FECHA	08/05/2023
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==	PÁGINA	3/20



+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==

- La versatilidad para la adecuación de las características de la localidad.
- La posibilidad de modificación conjunta de la configuración de varias sesiones o pases a la vez, y su integridad para asegurar la coherencia de las modificaciones realizadas.
- Selección manual o automática de localidades, así como su configuración y adaptación.
- Selección múltiple de las localidades favoreciendo los emplazamientos contiguos a la hora de la distribución automática, mostrando mensaje al comprador en caso de que no estén asignados contiguamente.
- Acceso al estado de la butaca clickando sobre ella.
- Integración con la generación de tickets para la inclusión de atributos: planta, zona, bloque, rango, fila, número, tipo de localidad, categoría, disponibilidad, puerta de acceso, observaciones,
- Reintegración síncrona del aforo de la entrada devuelta.
- Solución para acompañamiento que permita y facilite la accesibilidad
- Universal a las localidades a lo largo del recinto, mejorando la experiencia de usuario para llegar al lugar de celebración del evento y/o su butaca.

Obtendrá 3 puntos la licitadora que muestre en la solución ofertada una sobresaliente, obteniendo 2 puntos la oferta que se considere como suficiente sin destacar y ofrezca soluciones correctas y entre 0 y 1 punto la oferta que no ofrezca soluciones correctas o no hagan referencia al presente apartado.

3.- Sitio web venta de entradas (3 puntos).

Para la valoración se tendrá en cuenta:

- La emisión de un código de barras, QR o identificador válido para el acceso directo a la sala sin necesidad de impresiones posteriores.
- Confirmación de la operación vía e-mail.
- Incorporar un sistema de encuestas.
- Gestión por zona geográfica de la venta online.

Informe Evaluación Técnica Expediente 31/22 (Lote 1) 4

Código Seguro de verificación+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Federico Rollán Delgado	FECHA	08/05/2023
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	4/20



+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==

- Gestión de colas.
- Generación para todos los canales de emisión de entradas en print at home, hard ticket y mobile ticket.
- Disponer de diferentes precios y privilegios de venta de una misma localidad para cada canal de venta.
- Activación de devolución una vez realizado el cargo incluso habiéndose realizado por banco, con el coste del % correspondiente.
- Integración de canales externos.
- Integración vía API con la plataforma de Información Turística "Infoturist".

Obtendrá 3 puntos la licitadora que muestre en la solución ofertada una sobresaliente, obteniendo 2 puntos la oferta que se considere como suficiente sin destacar y ofrezca soluciones correctas y entre 0 - 1 puntos la oferta que no ofrezca soluciones correctas o no hagan referencia al presente apartado.

4.- Gestión de canales de venta (3 puntos).

Para la valoración se tendrá en cuenta:


- La integración asíncrona y en tiempo real de las ventas de Mayoristas.
- Gestión de diferentes recintos y eventos para cualquier canal de ventas.
- Integración de la información con el CRM de CONTURSA.
- Gestión para cada canal de venta, de fechas, precios, comisiones y descuentos.

Obtendrá 3 puntos la licitadora que muestre en la solución ofertada una sobresaliente, obteniendo 2 puntos la oferta que se considere como suficiente sin destacar y ofrezca soluciones correctas y entre 0 -1 punto la oferta que no ofrezca soluciones correctas o no hagan referencia al presente apartado.

5.- Gestión de abonos, descuentos, grupos, venta cruzada y merchandising (3 puntos).

Para la valoración se tendrá en cuenta:

Código Seguro de verificación+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Federico Rollán Delgado		FECHA	08/05/2023
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==	PÁGINA	5/20
 +L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==				

- Configuración de forma autónoma desde cada recinto de tablas de tarifas y precios, aunque el espectáculo ya se encuentre a la venta.
- Configurar la tabla de precios base, por colectivos, por zonas, etc. Según ocupación, y momento de la venta.
- Herramienta de gestión de promociones, configurable por cada canal de venta.
- Posibilidad de gestión de abonos y abonados, y de grupos.
- Soporte de diferentes tipos de abono. Abonos a precio fijo, de temporada, a la carta, combinados, tarjetas multi-evento por todos los canales, incluida su renovación online. Será configurable cada tipo de abono y su formato de venta. Disponer de la opción de imprimir tarjetas de abonado con fotografía incluso en los passbook o los ticket@home.
- Disponer de funciones a través de una interfaz tipo Web Services.
- Reintegración síncrona del aforo de la entrada devuelta.
- Gestión para variar las comisiones de venta remota cobradas al usuario libremente por evento, temporada, ciclo o promotor.
- Posibilidad de automatización inteligente de procesos de ventas para maximizar mediante nuevas tecnologías la venta de entradas.


6.- Propuesta de solución que permita la mejora de la gestión y control de la reventa (2 puntos).

Para la valoración se tendrá en cuenta:

- Inclusión de las últimas soluciones tecnológicas para la integridad de la venta, minimizando los efectos de la reventa (Blockchain, IA, Biometría,...).
- Disposición de una funcionalidad que permita al Organizador gestionar de manera oficial la reventa de las entradas (sencilla o de abono). Gestionando los precios mini-maxi de reventa así como la validez de los tickets emitidos.

Obtendrá 2 puntos la licitadora que muestre en la solución ofertada una sobresaliente, obteniendo 1 puntos la oferta que se considere como suficiente sin destacar y ofrezca soluciones correctas y 0 puntos la oferta que no ofrezca soluciones correctas o no hagan referencia al presente apartado.

Código Seguro de verificación+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Federico Rollán Delgado		FECHA	08/05/2023
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==	PÁGINA	6/20
				
+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==				

7.- Propuesta de personalización de tickets y entradas (3 puntos).

Para la valoración se tendrá en cuenta:

- Las localidades podrán ser numeradas, no numeradas o mixtas (conviviendo ambas en un mismo evento).
- Las entradas o Tickets, tanto en papel como electrónicas, deberán ser 100% configurables.
- Configurable como multi-idioma, de forma que se consiga que un cliente vea su ticket -entero o en parte- en su propio idioma (según su ficha de contacto.
- Presentabilidad de la vista previa de la edición de tickets.
- Solución para acompañamiento que permita y facilite la accesibilidad universal a las localidades a lo largo del recinto, mejorando la experiencia de usuario para llegar al lugar de celebración del evento y/o su butaca.
- La emisión de entradas tendrá que ser integrable con nuestras futuras aplicaciones (marketplace, app, web...)
- Implementación de soluciones de seguridad: los tickets contendrán información básica de la transacción, que debe ser validada contra la base de datos de control de accesos y que garantiza su inviolabilidad. Un ticket no podrá no estar registrado en la base de datos y acceder. Un ticket no podrá entrar dos veces por el control de accesos sin ser detectado. La generación de un ticket se realizará a través de un algoritmo encriptado no descifrable.

Obtendrá 3 puntos la licitadora que muestre en la solución ofertada una sobresaliente, obteniendo 2 puntos la oferta que se considere como suficiente sin destacar y ofrezca soluciones correctas y entre 0-1 puntos la oferta que no ofrezca soluciones correctas o no hagan referencia al presente apartado.

8.- Herramientas de gestión de CRM e integración con XERIA (3 puntos).


Para ello se tendrá en cuenta:

Herramienta de Gestión CRM

- CRM: Capacidad de generación de estadísticas.
- CRM: Nivel de Segmentación de la base de datos.

Informe Evaluación Técnica Expediente 31/22 (Lote 1) 7

Código Seguro de verificación+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Federico Rollán Delgado		FECHA	08/05/2023
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==	PÁGINA	7/20
				
+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==				

- CRM: Generación de campañas.

Integración XERIA:

- Facilitar el envío o consulta de información relativa a inscritos a eventos.
- Facilitar Integración con sistema de control de accesos (parking, tornos, oficinas, etc..), validación de códigos.
- Facilidad para la Integración con sistemas de venta de entradas: envío o recepción de códigos QR.
- Disponibilidad de los protocolos de comunicación y seguridad, el proveedor deberá disponer de interfaces de integración vía API Rest , para la consulta o validación en tiempo real mediante llamadas a un web service y para la inserción y/o modificación de datos en tiempo real mediante end-points.
- Disponibilidad para el proceso por lotes con ejecuciones periódicas para inserciones o consultas masivas de datos.

9.- Generación de informes (3 puntos).


Para ello se tendrá en cuenta:

- El generador de informes "user-friendly" que refleje verdaderamente y de manera precisa los datos.
- Capacidad y discriminación de información, para la generación de análisis y reportes estándar al servicio de Marketing.
- API para interacción con el Sistema de Inteligencia Turística para la gestión de CONTURSA.

Obtendrá 3 puntos la licitadora que muestre en la solución ofertada una sobresaliente, obteniendo 2 puntos la oferta que se considere como suficiente sin destacar y ofrezca soluciones correctas y 0 - 1 punto la oferta que no ofrezca soluciones correctas o no hagan referencia al presente apartado.

10.- Herramienta de integración de inteligencia de negocio BI Apartado (3 puntos).

Código Seguro de verificación+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Federico Rollán Delgado		FECHA	08/05/2023
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==	PÁGINA	8/20
 +L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==				

Para ello se valorará la herramienta de volcado de datos hacia la herramienta de Business Intelligence de CONTURSA. Integración y facilitación de la cadena de conexión entre ellas.

Obtendrá 3 puntos la licitadora que muestre facilidad del sistema BI como explotador de datos (Informes predefinidos de partida, generación de selecciones multicriterio, facilidades de edición y presentación, utilidades de exportación de datos), obteniendo 2 puntos la oferta que se considere como suficiente sin destacar y ofrezca soluciones correctas y entre 0 - 1 puntos la oferta que no ofrezca soluciones correctas o no hagan referencia a solución alguna para ello.

11.- Nivel de ciberseguridad implementado (2 puntos).

En el presente apartado deberá detallarse y explicar el plan de ciberseguridad propuesto, teniendo mayor puntuación cuanto más protección se ofrezca sin que afecte al correcto funcionamiento del servicio.

Obtendrá 2 puntos la licitadora que muestre en la solución ofertada una sobresaliente, obteniendo 1 puntos la oferta que se considere como suficiente sin destacar y ofrezca soluciones correctas y 0 puntos la oferta que no ofrezca soluciones correctas o no hagan referencia al presente apartado.

12.- Implantación y mantenimiento (6 puntos).

Dentro del presente apartado del Informe, habrá de darle solución, como mínimo, a la mejora en el apoyo presencial a la implantación, así como al proceso de gestión de incidencias propuesto, relativo al apartado 3 del PPT


Obtendrá entre 6 puntos la licitadora que oferte en el conjunto de su proyecto un proceso de implantación y protocolo general de atención de solicitudes y gestión de incidencias con adecuados medios humanos y tecnológicos (hardware y software) que permitan una excelente prestación en el servicio, obteniendo entre 3 y 4 puntos los que sean proyectos de calidad pero no destaquen sobre el resto, obteniendo 2 y 3 puntos el que sea considerado correcto y entre 0 o 1 puntos lo que no puedan considerarse adecuados o simplemente no hayan sido previstos.

Criterio 2: Demostración - presentación (Máximo 12 puntos).

Se valorará la presentación de la demostración detallada anteriormente con un máximo de 12 puntos. Se le atribuirán entre 10 y 12 puntos a la oferta que acredite una solución sobresaliente sobre el resto de las ofertas, entre 7 y 10 puntos a la que se pueda

Código Seguro de verificación+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Federico Rollán Delgado		FECHA	08/05/2023
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==	PÁGINA	9/20



+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==

considerar suficiente sin destacar sobre el resto de las ofertas, entre 3 y 6 a las que sean consideradas como de menor calidad que las anteriores y entre 0 y 2 a las ofertas cuya demostración no pueda llevarse a cabo por no ser acorde a las necesidades requeridas o no funcionar de forma correcta.

A continuación, se procede a la valoración de cada una de las ofertas presentadas.

LICITADORA 1: NAZARÍES INFORMATION TECHNOLOGIES S.L.

Criterio 1: Informe (Máximo 36 puntos).

1.- "Gestión de taquillas" (2 puntos):

Al ofrecer las solución suficiente obtiene una puntuación de 1 punto.

La oferta presentada por **Nazaríes Information Technologies S.L.**, diferencia distintos tipos de taquillas que podrán ser utilizados en función del tipo de producto que se quiera vender (taquilla, taquilla rápida, taquilla móvil).

En este criterio, **Nazaríes Information Technologies S.L** incorpora la funcionalidad de taquilla móvil para la deslocalización de los puntos de ventas muy interesante, sin embargo requiere de hardware específico para la emisión de entradas desde TPV.

Con respecto a los medios de pago alude a un sistema combinado de elementos de pago que pueden ir desde cupones, pago en efectivo, cupones, facturación, retención. No se hace referencia a pagos a través de Google Pay o Apple Pay.

Con respecto a los usuarios se describe la herramienta con la suficiente versatilidad para llevar un correcto control sobre el acceso y gestión de usuario. Sin embargo no se describe una solución que pueda incorporar tecnologías de acceso RFID o NFC.


2.- Gestión de aforos (3 puntos).

Al mostrar una solución sobresaliente obtiene una puntuación de 3 puntos.

En este criterio la plataforma que presenta **Nazaríes Information Technologies S.L.** muestra una interfaz y una lógica de configuración muy usable y versátil para cualquier usuario. La solución permite la configuración autónoma de los recintos en tanto al diseño del espacio como los atributos de las localidades, así como en la configuración del tickets. Esta interfaz tan amigable le confiere una puntuación sobresaliente en su oferta.

Informe Evaluación Técnica Expediente 31/22 (Lote 1) 10

Código Seguro de verificación+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Federico Rollán Delgado		FECHA	08/05/2023
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==	PÁGINA	10/20
				
+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==				

La herramienta en los demás aspectos valorados cumple con los requisitos esperados. Es posible realizar una selección de emplazamientos contiguos para evitar la "butaca vacía", generar tickets con multitud de atributos y tiene en cuenta la reintegración síncrona de tickets

En tanto accesibilidad universal, se tiene en cuenta la descripción dentro del billete emitido de la localidad y localización de la butaca. No se tiene en cuenta otros elementos añadidos para la accesibilidad universal.

3.- Sitio web venta de entradas (3 puntos).

En este criterio, **Nazaríes Information Technologies S.L.** presenta una solución considerada como suficiente sin destacar, por ello obtiene una puntuación de 2 puntos.

Permite la adaptación a la línea gráfica de CONTURSA en función de los parámetros determinados en la hoja de estilo dentro de las funcionalidades prediseñadas. Se ofrece un canal web en servicio Saas y la información puede ser consumida en diferentes idiomas.

Incluye la posibilidad de que los usuarios (clientes) dispongan de la opción privada de cuenta de usuario en el que se puede consultar las últimas operaciones realizadas o disponer de un calendario de próximos eventos añadir a un calendario personal

Integración dentro del proceso de compra con la venta cruzada de productos y venta cruzada condicional. Es posible también la integración vía API con la aplicación Infoturist.


Permite el login social para el acceso a la cuenta privada sólo a través de la red social "Meta".

Gestión de colas PeakProtect que permite una página personalizable de espera, la configuración para la gestión de colas, la integración de medios sociales y proporciona un reporte en tiempo real, con balanceo de carga. Esta solución es de pago por uso y externa a la empresa.

4.- Gestión de canales de venta (3 puntos).

En este criterio **Nazaríes Information Technologies S.L.** presenta una solución considerada como suficiente sin destacar y obtiene una puntuación de 2 puntos.

Código Seguro de verificación+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Federico Rollán Delgado		FECHA	08/05/2023
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==	PÁGINA	11/20
 +L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==				

La herramienta descrita argumenta la conectividad con distintos canales de distribución a través de la solución S360, en la que cualquier distribuidor externo puede efectuar ventas en tiempo real, aunque no se constata que haya integraciones preestablecidas con los principales canales de venta. Es posible también la reintegración automática asíncrona de las ventas y permite la gestión eficiente de las ventas según las especificaciones por cada canal de venta, además de las especificaciones descritas en los requisitos.

5.- Gestión de abonos, descuentos, grupos, venta cruzada y merchandising (3 puntos).

En este criterio **Nazaríes Information Technologies S.L.** presenta una solución considerada como suficiente sin destacar y obtiene una puntuación de 2 puntos.

La solución permite la gestión de precios de forma autónoma en función de tablas de tarifas y cuadros de tarificación flexibles que permiten individualizar los precios en función de distintos factores.

Permite la promoción de precios en función de factores: precio para todos los públicos, por código promocional, dependiendo de un indicador del CRM en función de la segmentación y descuentos progresivos por número de entradas adquiridas.

Distintos tipos de abono en función de la compra / reserva de la localidad. Existe la opción de realizar la compra con abono seleccionando la sesión y la localidad o simplemente realizar una reserva sin elegir la localidad. Puede generarse tarjetas de abono y puede ser utilizado en taquilla. Se incluye la opción Batch de Reabonos para la reserva masiva y automática de la temporada anterior.


Cumple con los requisitos propuestos.

6.- Propuesta de solución que permita la mejora de la gestión y control de la reventa (2 puntos).

Al mostrar una solución suficiente con los requisitos requeridos en este apartado, obtiene una puntuación de 1 punto.

Se describe una solución que contempla una plataforma oficial de reventa de entradas en las que los usuarios pueden ejercer la reventa de de sus localidades en un entorno controlado.

Código Seguro de verificación+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Federico Rollán Delgado		FECHA	08/05/2023
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==	PÁGINA	12/20
				
+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==				

7.- Propuesta de personalización de tickets y entradas (3 puntos).

En este criterio se observa que **Nazaríes Information Technologies S.L** tiene una interfaz más intuitiva de configuración y con un menor número de pantallas de edición. Al mostrar una solución sobresaliente obtiene una puntuación de 3 puntos.

Durante la demostración realizada, se pudo observar una interfaz muy intuitiva y muy versátil que soluciona de forma muy sencilla una edición aparentemente compleja con multitud de reglas de personalización y con posibilidad de editar por idioma de comunicación preferente con el usuario.

8.- Herramientas de gestión de CRM e integración con XERIA (3 puntos).

En este criterio, **Nazaríes Information Technologies S.L** describe una solución factible en la integración XERIA, con unas funcionalidades de CRM más completa y con mayor granularidad y funcionalidades en la gestión del cliente. Al mostrar una solución sobresaliente obtiene una puntuación de 3 puntos.

La solución S360 se describe como una solución muy completa de CRM donde se puede realizar la gestión completa del ciclo del cliente. Se considera una herramienta sobresaliente por granularidad en el tratamientos de los contactos y su cualificación y al ser una herramienta muy usable en su administración y uso.

9.- Generación de informes (3 puntos).

En este criterio **Nazaríes Information Technologies S.L** presenta una solución considerada como suficiente sin destacar. Al mostrar una solución suficiente sin destacar, obtiene una puntuación de 2 puntos.

La herramienta permite la generación de informes personalizados y permite que se extraiga la información vía webhook para generar informes en el sistema de inteligencia turístico de Sevilla. En la demostración realizada se visualizan varios informes predefinidos (cuadre taquilla, SGAE y cierre).

10.- Herramienta de integración de inteligencia de negocio BI Apartado (3 puntos).

En este criterio **Nazaríes Information Technologies S.L** presenta una solución que cumple con los objetivos. Al mostrar una solución suficiente sin destacar, obtiene una puntuación de 2 puntos.

Código Seguro de verificación+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Federico Rollán Delgado	FECHA	08/05/2023
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==	PÁGINA 13/20



+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==

La solución de BI se configura a través de cubos OLAP con una herramienta extendida en el mercado. La estructura de datos permite que las consultas se realicen con el sistema del proveedor o por conexión con un cuadro personalizado por CONTURSA en la herramienta Power Bi.

11.- Nivel de ciberseguridad implementado (2 puntos).

En este criterio **Nazaríes Information Technologies S.L.** presenta una solución que cumple con los objetivos. Al mostrar una solución sobresaliente, obtiene una puntuación de 2 puntos.

Se describe las siguientes características con respecto a los protocolos y niveles de ciberseguridad implementado:

- PCI - DSS Certificación
- Certificación del Esquema Nacional de Seguridad
- ISO 27001
- Antivirus Sophos (Protección contra el Software malintencionado)
- ISO 9001
- Protocolo HTTPS/TLS1,2 y restricción por IP
- RD 994/1999 - Nivel medio de establecido por el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros que contengan datos de carácter personal
- Programación de Backups constantes y automáticas.
- Sitio de seguridad para que puede retomar las funcionalidades críticas de ticketing en caso de ticketing en caso de pérdida total (inferior a 10 min)
- CPD de Secutix
- La interconexión se realiza en una BBDD Oracle


12.- Implantación y mantenimiento (6 puntos).

En este criterio **Nazaríes Information Technologies S.L.** presenta una solución que cumple con los objetivos. Al mostrar proyectos de calidad pero que no destacan sobre el resto obtiene una puntuación de 3 puntos.

Se valora positivamente los recursos humanos disponibles para el proyecto y sus perfiles. Tanto la formación como el soporte son los requeridos y el SLA y el soporte técnico cumplen con los requisitos mínimos.

No se contempla determinado equipamiento por parte de Nazaries. Falta Lector DNI para RGPD y Lector DNI control de accesos, y es aclarado durante la presentación que dicho material no es requerido al carecer de esta solución la propia herramienta y es

Código Seguro de verificación+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Federico Rollán Delgado		FECHA	08/05/2023
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==	PÁGINA	14/20
				
+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==				

aceptada esta subsanación. Se ofrece revisión de mantenimiento semestral cuando se solicitan mensuales.

Criterio 2: Demostración - presentación (Máximo 12 puntos).

En este criterio **Nazaríes Information Technologies S.L.** realiza una presentación muy clara y ordenada, ajustándose a los tiempos de presentación y resolviendo las cuestiones planteadas con mucha claridad. La “demo” presentada refleja claramente los objetivos previstos.

Al mostrar una solución considerada sobresaliente obtiene una puntuación de 10 puntos.

Puntuación total: 36 puntos

LICITADORA 2: IMPRONTA SOLUCIONES S.L.

Criterio 1: Informe (Máximo 36 puntos).

1.- “Gestión de taquillas” (2 puntos):

En este criterio **Impronta Soluciones S.L.**, especifica que la plataforma puede incorporar tecnologías de acceso RFID o NFC. La plataforma está conectada a Paga Como Quieras “PCQ” (Aplazame, Bizum, Apple pay, Google pay...) Múltiples formas de pago simultáneas. Un usuario puede pagar con tres tarjetas una misma compra o puede enviar una solicitud a otro usuario con una solicitud de pago, funcionalidad “ayúdame a pagar”. Otra funcionalidad destacable de “PCQ” es que permite pago con “QR Cashless” como método de pago con pulsera recargable como monedero digital.

Al ofrecer una solución sobresaliente por la versatilidad de su forma de pago obtiene una puntuación de 2 puntos.


2.- “Gestión de aforos” (3 puntos).

En este criterio **Impronta Soluciones S.L.**, presenta una solución que cumple con los requisitos necesarios. Al ofrecer una solución suficiente sin destacar y/o correcta obtiene una puntuación de 2 puntos.

La solución presenta un interfaz de configuración con una usabilidad descuidada en tanto al número de pantallas por las que el administrador pasa para la configuración de

Código Seguro de verificación+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Federico Rollán Delgado		FECHA	08/05/2023
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==	PÁGINA	15/20



+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==

los espacios y las validaciones necesarias. La solución cumple con los requisitos exigidos.

La gestión de espacios puede configurarse por zonas y es visible desde cualquier dispositivo. Se describe una solución adecuada para la selección de butacas contiguas, "efecto abrigo" y para la selección de butacas por protocolo COVID.

3.- Sitio web venta de entradas (3 puntos).

En este criterio en la oferta presentada por **Impronta Soluciones S.L.** cumple con los requisitos. La herramienta presenta una solución funcional a los requerimientos de publicación en distintos entornos a través de CMS, widget y permite crear landings específicos.

Se considera una solución suficientemente "aplicable" para ser consumida por terceros recursos propios de CONTURSA.

La herramienta soluciona la gestión de colas de una manera sobresaliente. La empresa presenta una solución de alta capacidad para la gestión de las colas cuando hay una saturación de accesos, acompañada de una solución para clientes VIP cuando esto ocurre. Este aspecto se considera sobresaliente, por lo tanto se puntúa con 3 puntos.


4.- Gestión de canales de venta (3 puntos).

En el caso de la plataforma de **Impronta Soluciones S.L.**, la solución cumple con los requisitos exigidos y se valora muy positivamente el desarrollo versatilidad de la herramienta por la Integración con más de 100 canales de venta de forma predeterminada, sin necesidad de desarrollo. La herramienta proporciona un mayor control sobre los canales de venta y su riego. Al mostrar una solución sobresaliente obtiene una puntuación de 3 puntos.

5.- Gestión de abonos, descuentos, grupos, venta cruzada y merchandising (3 puntos).

En este criterio **Impronta Soluciones S.L.**, destaca por la posibilidad de configuración y versatilidad de fijación de precios por distintas variables y canales de venta. Destaca la fijación de precios en función de encuestas, por procedencia de canales sociales y en función de la ocupación. Esta funcionalidad se valora como sobresaliente al permitir maximizar la venta de entradas de manera más óptima, y por ello que se valora este aspecto con una puntuación de 3 puntos.

Código Seguro de verificación+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Federico Rollán Delgado		FECHA	08/05/2023
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==	PÁGINA	16/20
				
+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==				

6.- Propuesta de solución que permita la mejora de la gestión y control de la reventa (2 puntos).

En este criterio la solución aportada por **Impronta Soluciones S.L.** cumple mejor con los objetivos perseguidos por la funcionalidad de acceso por DNI y por el marcado automático de posibles reventas. Estas dos funcionalidades mejoran lo esperado a través de los requisitos planteados y se considera sobresaliente y obtiene una puntuación de 2 puntos.

7.- Propuesta de personalización de tickets y entradas (3 puntos).

En este criterio **Impronta Soluciones S.L.**, obtiene una puntuación por este criterio de 2 puntos. La herramienta permite una edición hasta de 16 reglas de negocio y 8 campos predefinidos. Tiene en cuenta los demás requisitos exigidos, incluyendo la generación de idiomas.

8.- Herramientas de gestión de CRM e integración con XERIA (3 puntos).

En este criterio **Impronta Soluciones S.L.**, presenta una solución que cumple con los requisitos planteados en tanto a la capacidad de interconexión con CRM de CONTURSA y los requisitos planteados para la correcta gestión de la base de datos de clientes y su cualificación. Dispone de una herramienta propia sin automatizaciones de marketing.

Se valora con este aspecto con 2 puntos.


9.- Generación de informes (3 puntos).

Además de los Informes de ventas, Informe Sgae, Informe de cierre, Informe cuadro de taquilla, consulta de usuarios, consulta de recintos, consulta general y por espectáculo se proporciona una multitud de informes prediseñados que facilitan la tarea de los gestores de la herramienta.

En este criterio se valora positivamente la cantidad de informes prediseñados sobre la inteligencia de negocio, mostrados durante la presentación. Es por ello que se considera que la solución no solo cumple con los criterios, si no que se considera sobresaliente.

Código Seguro de verificación+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Federico Rollán Delgado		FECHA	08/05/2023
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==	PÁGINA	17/20



+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==

Obtiene una puntuación de 3 puntos.

10.- Herramienta de integración de inteligencia de negocio BI Apartado (3 puntos).

En este criterio **Impronta Soluciones S.L.**, presenta una solución suficiente / sin destacar. Se trabaja sobre una herramienta externa de visualización asentado en un sistema de información OLAP que aportan versatilidad a la capacidad de extracción de información.

Se describe una solución perfectamente compatible con el Sistema de Business Intelligence de CONTURSA.

Se valora como suficiente este aspecto, por lo que se otorga 2 puntos.

11.- Nivel de ciberseguridad implementado (2 puntos).


En este criterio **Impronta Soluciones S.L.**, presenta una infraestructura sólida y segura:

- Certificación del Esquema Nacional de Seguridad
- ISO 27001
- ISO 9001
- Protocolo HTTPS/TLS1,2 y restricción por IP
- Implantación de sistemas WAF
- Sistemas antiDDOS
- Redundancia multi datacenter
- Programación de Backups constantes y automáticas.
- La interconexión se realiza en una BBDD Oracle

Se considera una solución sobresaliente al proponer auditorías de seguridad periódicas y disponer de una infraestructura de espejo con una clasificación Tier IV proporcionando una alta disponibilidad del sistema. Obtiene una puntuación de 2 puntos.

12.- Implantación y mantenimiento (6 puntos).

Código Seguro de verificación+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Federico Rollán Delgado		FECHA	08/05/2023
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==	PÁGINA	18/20
				
+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==				

En este criterio la explicación realizada por **Impronta Soluciones S.L.** sobre el proceso de implantación y descripción del soporte y formación realizado en la fase de implantación y durante el transcurso del contrato.

Al ofertar en el conjunto de su proyecto un proceso de implantación y protocolo general de atención de solicitudes y gestión de incidencias con adecuados medios humanos y tecnológicos (hardware y software) que permiten una excelente prestación en el servicio,

Se considera en términos generales una propuesta sólida de garantía y acompañamiento durante la actividad. Se valora con 5 puntos.

Criterio 2: Demostración - presentación (Máximo 12 puntos).

En este criterio **Impronta Soluciones S.L.** realiza una exposición más confusa, aunque ordenada. Incluyen en la exposición (no tenido en cuenta en la valoración) la activación de entradas con intervalos de activación que no estaba contemplada en la propuesta escrita por no estar implementada en el momento de la presentación. Hay algunas funcionalidades que no se han podido ver claramente de Qlik en el canal de venta que han dado error. La interfaz de la herramienta en general resulta menos amigable.

Al mostrar una solución considerada suficiente sin destacar sobre el resto de las ofertas obtiene una puntuación de 7 puntos.

Puntuación total: 38 puntos

4. CONCLUSIÓN Y PUNTUACIONES DE LAS OFERTAS PRESENTADAS

Resumen de las puntuaciones:

Concepto	Puntos	Nazaríes Information Technologies S.L.	Impronta Soluciones S.L.
Criterio 1: Informe	36	26	31
1.Gestión de taquillas	2	1	2
2.Gestión de aforos	3	3	2
3. Sitio web venta de entradas	3	2	3

Informe Evaluación Técnica Expediente 31/22 (Lote 1) 19

Código Seguro de verificación+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Federico Rollán Delgado	FECHA	08/05/2023
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	19/20



+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==

4. Gestión de canales de venta	3	2	3
5. Gestión de abonos, descuentos, grupos, venta cruzada y merchandising	3	2	3
6. Propuesta de solución que permita la mejora de la gestión y control de la reventa	2	1	2
7. Propuesta de personalización de tickets y entradas	3	3	2
8. Herramientas de gestión de CRM e integración con XERIA	3	3	2
9. Generación de informes	3	2	3
10. Herramienta de integración de inteligencia de negocio BI Apartado	3	2	2
11. Nivel de ciberseguridad implementado	2	2	2
12. Implantación y mantenimiento	6	3	5
Criterio 2: Demostración - presentación	12	10	7
TOTAL	48	36	38


A tenor del análisis detallado y del estudio comparativo de las ofertas presentadas por las empresas concurrentes, este Equipo Técnico propone al Comité de Dirección, el siguiente orden de puntuación:

- 1.- IMPRONTA SOLUCIONES S.L.....38 puntos
- 2.- NAZARÍES INFORMATION TECHNOLOGIES S.L.....36 puntos

En Sevilla, a la fecha de la firma digital

Informe Evaluación Técnica Expediente 31/22 (Lote 1) 20

Código Seguro de verificación+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Federico Rollán Delgado		FECHA	08/05/2023
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==	PÁGINA	20/20
				
+L15w7QEuSEb5c8LJXfs/A==				