

PLIEGO DE CLÁUSULAS ECONOMICO-ADMINISTRATIVAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL

SERVICIO DE VENTA DE ENTRADAS DEL TEATRO ARRIAGA.

I.- CONTENIDO DEL CONTRATO

1. OBJETO DEL CONTRATO.

El contrato que sobre la base del presente pliego se realice tendrá por objeto la contratación del **Servicio de VENTA DE ENTRADAS del Teatro Arriaga**, conforme a las especificaciones técnicas que se establecen en el Pliego de Prescripciones Técnicas, cuyo conjunto de documentos integrantes tendrá carácter contractual, y de acuerdo con lo previsto en el presente Pliego de cláusulas económico-administrativas.

2. PLAZO DE EJECUCIÓN.

El plazo de duración del contrato será de **dos años**, siendo susceptible de una prórroga de un año de duración, sin que la duración total incluida la prórroga pueda exceder de **tres años**.

De ser decidido así por el órgano de contratación del Teatro Arriaga, la prórroga será obligatoria para el adjudicatario, sin que pueda producirse el consentimiento tácito de las partes.

En el caso de extinción normal o anormal del contrato por cualquier causa, y con la finalidad de garantizar la continuidad del servicio, el órgano de contratación del Teatro Arriaga podrá acordar la prórroga forzosa del contrato, hasta la adjudicación del nuevo contrato, por un periodo que en ningún caso será superior a seis meses.

3. PRESTACIONES ECONOMICAS.

El valor estimado del contrato a los efectos previstos en la LCSP asciende a **201.600,00 €** (IVA EXCLUIDO).

El contrato tiene un presupuesto base de licitación de **134.400,00 €** IVA EXCLUIDO, (**67.200,00 €** anuales IVA EXCLUIDO) sobre el que versarán las ofertas a la baja.

Tipo de licitación: El licitador deberá ofertar un importe de comisión por entrada a través de cualquier canal, conforme al modelo de proposición que figura en el anexo 2, siendo el precio unitario máximo de licitación de **0,56 euros por entrada vendida, IVA EXCLUIDO**, tanto por venta en taquilla como por venta on-line internet.

Dicho precio unitario máximo podrá ser mejorado a la baja. En ningún caso podrá exceder la proposición económica al precio unitario máximo de licitación indicado.

Las invitaciones, pases de prensa y entradas de protocolo sin contraprestación económica no generarán comisión alguna.

A las entradas devueltas, incidencias, o en general anulación de ventas, se aplicará la misma comisión por unidad de entrada devuelta que la ofertada por el licitador en el precio

Se entenderán incluidos en el precio ofertado todas las licencias de uso de todos los puestos informáticos, el servicio de pasarela de pagos para el abono mediante tarjetas financieras, cualesquiera medios, herramientas, equipos informáticos, instrumentos de lectura, aparatos y útiles necesarios para la prestación del servicio, así como su mantenimiento, el transporte de los mismos, seguros, instalaciones, entregas y puesta en funcionamiento. Se incluye también en el precio el adiestramiento y formación de las personas que vayan a utilizar los equipos.

Al estar el precio del contrato fijado en función al número de entradas vendidas que en todo caso es un importe indeterminado, el gasto efectivo está condicionado por la realidad de la venta y por tanto, el Teatro Arriaga no queda obligado a abonar una determinada cuantía fija de unidades de precio, ni a gastar la totalidad del presupuesto de gasto indicativo.

Modificación: El teatro Arriaga se reserva la opción eventual de alteración del presupuesto máximo de gasto del contrato, mediante la aprobación del correspondiente ajuste presupuestario en el gasto, cuando concurren alguna o algunas de las circunstancias y con los límites previstos en los arts.105 a 108 del TRLCSP sobre modificación de los contratos.

4. INGRESO DE LA RECAUDACION DE TAQUILLA ON-LINE Y FORMA DE PAGO

El importe de las entradas vendidas mediante servicio on-line internet se ingresará por el adjudicatario directamente en la cuenta corriente designada por el Teatro Arriaga, como mínimo tres veces al mes, y por el importe total de las entradas vendidas hasta la fecha de abono.

El pago del precio del contrato se realizará contra la presentación y conformidad de la correspondiente factura electrónica , y en la siguiente forma:

- Mediante certificaciones mensuales que recogerán : La cantidad que corresponda a los servicios de dicho mes, solicitados y prestados conforme al

procedimiento previsto.

El adjudicatario tiene derecho al abono conforme a los precios convenidos.

El adjudicatario estará obligado a utilizar el formato electrónico para la expedición y remisión de sus facturas.

En caso de que el adjudicatario no disponga de sistema propio de facturación electrónica, el Teatro Arriaga pondrá a su disposición un sistema a través de la web municipal a tal efecto. Si dispusiera del citado sistema, será obligatorio la utilización del formato "facturae3.2" utilizado por la Agencia Tributaria. En ambos casos únicamente serán admisibles las facturas electrónicas que hayan sido firmadas mediante una firma electrónica avanzada, basada en un certificado reconocido, generada mediante un dispositivo seguro de creación de firma.

5. REVISIÓN DE PRECIOS.

NO PROCEDE. Justificación: La evolución de los costes del contrato están contempladas en el precio ofertado de forma que se descarta la introducción de otros factores correctores mediante la técnica de la revisión de precios.

6. GARANTÍAS.

La empresa adjudicataria del contrato, a fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones contraídas, está obligada a constituir una garantía definitiva por importe del 5 % del presupuesto base de licitación, excluido el IVA.

El plazo para la constitución de la citada garantía será de quince días naturales contados a partir del siguiente al de la notificación de la adjudicación del contrato y podrán constituirse en cualquiera de los medios establecidos por el TRLCSP.

La devolución de las garantías, tanto totales como parciales en su caso, se realizará de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 90 de la referida Ley, una vez vencido el plazo de garantía y cumplidas por el adjudicatario todas sus obligaciones contractuales.

Si a consecuencia de la modificación del contrato se incrementara el precio del mismo, procederá incrementar proporcionalmente el importe de la fianza.

7. EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista, y éste no tendrá derecho a indemnización alguna por causa de averías, pérdidas o perjuicios ocasionados en la explotación del servicio o cualquiera otra causa.

Tampoco tendrá derecho a indemnización alguna por la extinción de la prestación de servicios al cumplirse el plazo de vigencia de la misma o cualquiera de sus prórrogas.

El contrato se ejecutará con sujeción a las cláusulas contenidas en el presente pliego y, en su caso, a las especificaciones técnicas unidas al expediente, de acuerdo con las instrucciones que para su interpretación diese al contratista el Teatro Arriaga.

8. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.

- ⇒ GENERALES: Son de cargo de la empresa adjudicataria todos los gastos necesarios para la completa realización del servicio contratado: trámites preparatorios y de formalización del contrato, materiales e instalaciones, medios instrumentales, mano de obra, Seguridad Social, tributación, responsabilidades y seguros de todo tipo, y las demás cargas y obligaciones de cualquier índole correspondientes a la empresa adjudicataria, todas las cuales asume desde el momento de la adjudicación definitiva, además de cualesquiera otras nacidas del contrato o de la participación en la licitación.
- ⇒ Corresponde a la empresa adjudicataria la obtención de todas las autorizaciones y licencias, tanto oficiales como particulares, que se requieran para la ejecución del contrato.
- ⇒ La empresa adjudicataria será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para el Teatro Arriaga o para terceras personas de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato, de la forma establecida en la LCSP.
- ⇒ Hasta que transcurra el plazo de garantía, la empresa adjudicataria responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiere, sin que sea eximente ni le dé derecho alguno la circunstancia de que los responsables del Teatro Arriaga los hayan examinado o reconocido durante su elaboración o aceptado en comprobaciones, valoraciones o certificaciones parciales.
- ⇒ La empresa adjudicataria deberá prestar, sin derecho a pago suplementario, los servicios que se estimen necesarios para el correcto desarrollo y cumplimiento del contrato, tales como asistencia a reuniones de trabajo, informativas, etc. Esta obligación se mantendrá hasta la finalización del período de garantía.
- ⇒ LABORALES: La empresa adjudicataria está obligada al cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de seguridad e higiene en el trabajo, quedando el Teatro Arriaga exonerado de responsabilidad por este incumplimiento.
- ⇒ La empresa adjudicataria deberá contar con personal suficiente y cualificado para las tareas que se deben desarrollar en ejecución del presente contrato.
- ⇒ La empresa adjudicataria determinará, sin perjuicio de lo señalado en el párrafo anterior, de forma exclusiva las necesidades de su personal. En todo

- caso deberá disponer de un equipo humano que debidamente coordinado demuestre su capacidad para llevar a cabo, en tiempo y forma, los servicios a prestar.
- ⇒ El Teatro Arriaga no tendrá responsabilidad directa, solidaria, ni subsidiaria respecto el cumplimiento de las obligaciones laborales de la empresa adjudicataria, así como tampoco de las que se puedan derivar, en su caso, de la extinción de los contratos de trabajo, tanto durante la vigencia del presente contrato, como con posterioridad a su terminación, asumiendo la empresa adjudicataria la totalidad de las consecuencias jurídico laborales derivadas de los mismos, tanto durante la vigencia del presente contrato, como una vez finalizado el mismo.
 - ⇒ El Teatro Arriaga no tendrá relación jurídico laboral, civil o administrativa alguna respecto del personal de la empresa adjudicataria que preste sus servicios.
 - ⇒ La empresa adjudicataria está obligada al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de seguridad y salud en el trabajo , y en particular, cuando las prestaciones a desarrollar están sujetas a ordenanza laboral o convenio colectivo, la adjudicataria está obligada a cumplir con las disposiciones de la ordenanza laboral y convenio colectivo correspondiente. La empresa adjudicataria debe acreditar, mediante las correspondientes declaraciones responsables o, cuando proceda, certificaciones de los organismos competentes, que en la ejecución del contrato se han cumplido las obligaciones derivadas de la disposiciones vigentes en materia de protección de los puestos de trabajo, de condiciones de trabajo y de prevención de riesgos laborales que resulte de aplicación.
 - ⇒ PROMOCION DEL EMPLEO DE COLECTIVOS ESPECIALMENTE AFECTADOS POR EL DESEMPLEO: En las nuevas contrataciones de personal necesario para la ejecución del contrato, las empresas adjudicatarias darán preferencia a las personas que se encuentren en situación legal de desempleo conforme con lo que prevé el artículo 208 del Real decreto legislativo 1/1994, de 20 de junio, por el cual se aprueba el Texto refundido de la Ley general de la Seguridad Social ; de manera que, salvo justificación de su imposibilidad atendiendo a las características del concreto trabajo a desarrollar, garantizarán que al menos un 15% de las nuevas contrataciones que se realicen se refieran a personas de estos colectivos.
 - ⇒ El contratista deberá acreditar las nuevas contrataciones de personal realizadas en el marco de la ejecución del contrato así como las que se refieran a personas pertenecientes a colectivos especialmente afectados por el desempleo, facilitando la documentación necesaria para ello: nombre, apellidos, DNI y el documento acreditativo conforme está dado de alta y afiliado a la Seguridad Social. Esta obligación de contratación podrá eximirse para el caso de que la adjudicación del contrato conlleve la subrogación de personal y que el nuevo contrato no suponga la necesidad de nuevas contrataciones.
 - ⇒ SANCIONES EN MATERIA DE RELACIONES LABORALES Y PREVENCION DE

RIESGOS LABORALES: El adjudicatario igualmente vendrá obligado a informar puntualmente al Teatro Arriaga sobre cualquier sanción que le sea impuesta en materia de relaciones laborales individuales y colectivas, y/o prevención riesgos laborales por hechos cometidos con ocasión de la ejecución del contrato, así como sobre los eventuales recursos que se hayan planteado contra ella y las resoluciones que recaigan sobre los mismos. El incumplimiento de esta obligación de información supondrá que se considere incumplida una condición esencial del contrato, incurriendo el contratista, una vez firme la sanción, en causa de resolución.

- ⇒ **IGUALDAD DE LA MUJER Y EL HOMBRE:** El adjudicatario garantizará que en la ejecución del contrato la documentación, publicidad, imagen o materiales se realice un uso no sexista del lenguaje, y se evite cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y se fomente una imagen con valores de igualdad, presencia equilibrada, diversidad, corresponsabilidad, y pluralidad de roles e identidades de género. El adjudicatario deberá cumplir los principios y obligaciones establecidos en la Ley 4/2005, de 18 de febrero, del Parlamento Vasco, para la Igualdad de Mujeres y Hombres; y en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. Las empresas adjudicatarias con más de 250 trabajadores , deberán justificar que disponen de un Plan para la Igualdad de mujeres y hombres con el contenido previsto en la Ley 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Hombres y Mujeres.
- ⇒ **RESERVA DE MERCADO EN SUBCONTRATACIONES:** Sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones legalmente establecidas en materia de subcontratación y siempre que ello resulte posible atendiendo las características de las prestaciones que deban obtenerse, si la empresa adjudicataria tuviera que subcontratar la realización parcial del contrato, lo hará preferentemente con entidades inscritas en el Registro de Centros Especiales de Empleo contemplado en el Real Decreto 2273/1985, de 4 de diciembre, o en el Registro de Empresas de Inserción en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 44/2007 de 13 de diciembre para la regulación del régimen de las Empresas de Inserción ; o bien con entidades sin ánimo de lucro que trabajan para la integración de las personas con riesgo de exclusión social.
- ⇒ **PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES:** En todo caso, se deberán cumplir cuantas obligaciones deriven de la legislación vigente en materia de prevención de riesgos laborales, configurando los instrumentos legalmente establecidos para la adecuada aplicación de la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales derivados de la actividad desarrollada en virtud del presente contrato, siendo la empresa adjudicataria la única y exclusiva responsable del cumplimiento de las referidas obligaciones, y por ello, de las consecuencias que pudieran derivarse del incumplimiento o cumplimiento defectuoso de las mismas.
- ⇒ **DATOS DE CARÁCTER PERSONAL:** La utilización por la empresa adjudicataria, en su caso, de datos de carácter personal objeto de tratamiento automatizado, que pueda resultar precisa para el cumplimiento del contrato, se efectuará con observancia de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, y la Ley 2/2004, de 25 de febrero, de protección de datos de carácter personal, así como las normas que desarrollan esas disposiciones.
- ⇒ La empresa adjudicataria no podrá aplicar o utilizar los datos

automatizados de carácter personal, que obtenga por razón del contrato con fin distinto al que figura en el mismo.

- ⇒ Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal tratados deberán ser entregados al Teatro Arriaga. La empresa adjudicataria deberá destruir los suyos, salvo que medie autorización escrita del Teatro Arriaga, motivada por la posibilidad de ulteriores servicios, en cuyo caso se podrán almacenar, con las debidas condiciones de seguridad, por un período de cinco años.
- ⇒ DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL: Todos los derechos de propiedad intelectual y de "copyright" que se puedan derivar de los trabajos objeto del contrato serán de la propiedad exclusiva del Teatro Arriaga, obligándose las partes a otorgar el documento oportuno cuando éste sea necesario para la debida constancia pública de este hecho.
- ⇒ La empresa adjudicataria deberá efectuar, en su caso, los contratos necesarios con los titulares de derechos de propiedad intelectual que se deban ceder.
- ⇒ CONFIDENCIALIDAD: Todos aquellos datos que pudiera conocer la empresa adjudicataria, en relación con los servicios contratados, se entienden confidenciales, debiendo guardar la identidad y el secreto de los mismos. La empresa adjudicataria deberá indemnizar al Teatro Arriaga y a las personas afectadas por los daños y perjuicios causados por la contravención del deber de sigilo profesional.
- ⇒ CONDICIONES LINGÜÍSTICAS DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO: Este contrato se halla sujeto al régimen de doble oficialidad lingüística establecido por el Estatuto de Autonomía del País Vasco en su artículo 6º y regulado por la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del euskera, y por la normativa que la desarrolla, por lo que la empresa adjudicataria del contrato y los posibles subcontratistas deberán observar en la ejecución del contrato la cooficialidad de ambos idiomas, euskera y castellano, sujetando su actividad a criterios de bilingüismo y de respeto a los derechos lingüísticos de los ciudadanos y ciudadanas. Las obligaciones lingüísticas constituyen una condición de ejecución del contrato, y de su incumplimiento se derivan las consecuencias previstas con carácter general para el incumplimiento de cualquiera de las cláusulas de este contrato.
- ⇒ PROTOCOLO: En los actos públicos que, en su caso, se realicen, se seguirán las indicaciones de las personas responsables de protocolo del Teatro Arriaga.

9. RECEPCIÓN Y PLAZO DE GARANTÍA.

El contrato se entenderá cumplido cuando la empresa adjudicataria haya realizado la totalidad del objeto del contrato de acuerdo con los términos del mismo y a la satisfacción del Teatro Arriaga.

Salvo que se señalen deficiencias por parte de la Dirección del Contrato, en el plazo máximo de treinta días desde la finalización de la prestación objeto del contrato se producirá el acto formal y positivo de recepción de la misma.

Asimismo, se establece un plazo de sesenta días, a contar desde la fecha de

recepción formal, que se fija como garantía a los efectos previstos en la Ley de contratos del Sector Público.

Durante este plazo de garantía el contratista será responsable por los defectos o vicios que puedan manifestarse en los trabajos o prestaciones realizadas.

Transcurrido dicho plazo sin objeciones por parte del Teatro Arriaga quedará extinguida la responsabilidad de la empresa adjudicataria.

10. INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES, PENALIDADES E IMPLANTACION.

El incumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato dará lugar a la imposición, previa audiencia a la empresa adjudicataria, de penalidades de carácter económico que se harán efectivas mediante su deducción automática a las certificaciones correspondientes.

Los incumplimientos, atendiendo a su gravedad, trascendencia para el servicio y eventuales perjuicios causados tanto al Teatro Arriaga como a terceras personas, se clasifican en muy graves, graves y leves.

Se sancionará a la empresa adjudicataria en caso de incumplimiento de alguna o varias de las condiciones del contrato o de las mejoras ofertadas:

a) Incumplimientos muy graves:

- Indisponibilidad general del servicio que impacte directamente, por causas imputables al adjudicatario, incluido el periodo de implantación, en la venta de entradas.
- Indisponibilidad parcial, de algún punto de venta o de partes del sistema del servicio que impacte directamente, por causas imputables al adjudicatario, incluido el periodo de implantación, en la venta de entradas dos horas antes del inicio de un espectáculo.
- Interrupción de las prestaciones contratadas, salvo causa de fuerza mayor o causa justificada así admitida por el Teatro Arriaga.
- La cesión total o parcial del contrato sin la previa autorización.
- El incumplimiento grave y/o reiterado de las obligaciones exigibles a la empresa adjudicataria.
- Toda actuación que suponga discriminación por razón de raza, sexo, religión, lengua u opinión.
- El retraso en la ejecución de los trabajos que suponga un perjuicio muy grave en la imagen del Teatro Arriaga y/o en la prestación de los servicios de cara al público.
- La comisión de tres faltas graves.

b) Incumplimientos graves:

- Indisponibilidad parcial, de algún punto de venta o de partes del sistema del servicio que impacte directamente, por causas imputables al adjudicatario, en la

venta de entradas.

- El incumplimiento, por acción u omisión, de las obligaciones derivadas del contrato o de las instrucciones u órdenes dictadas por la Dirección Técnica del Contrato que por su trascendencia no merezcan la consideración de falta muy grave.
- El retraso en la ejecución de los trabajos objeto del contrato.
- La comisión de dos faltas leves.

c) Incumplimientos leves:

- Las incidencias que degraden el servicio sin bloquearlo del todo.
- La negligencia o descuido inexcusable en el incumplimiento de las obligaciones exigibles a la empresa adjudicataria.

PENALIDADES: La comisión de infracciones por parte de la empresa adjudicataria podrá conllevar la imposición de penalidades por los siguientes importes:

- Faltas muy graves: 10% de la facturación del mes en curso, por día y sesión que haya sido afectado, aunque sea parcialmente por una/unas horas.
- Faltas graves: 5% de la facturación del mes en curso, por día y sesión que haya sido afectado, aunque sea parcialmente por un/unas horas.
- Faltas leves: apercibimiento. La suma de tres faltas leves en un mes supondrá la penalización para las faltas graves

Corresponderá a la Presidencia del Teatro Arriaga u órgano en quien delegue la imposición de penalidades por razón de incumplimiento del contrato.

Cuando la empresa adjudicataria hubiese incurrido en incumplimientos graves o muy graves, el Teatro Arriaga podrá optar, indistintamente, por la resolución del contrato o por la imposición de las penalidades arriba expuestas.

Los importes de las penalidades se harán efectivos preferentemente mediante la deducción de los mismos en los documentos de pago de la empresa adjudicataria.

Las penalidades no excluyen la obligación de la empresa adjudicataria de responder de los daños y perjuicios que se produzcan a terceras personas y/o al Teatro Arriaga, como consecuencia de la prestación del servicio, siendo de su cargo el pago de las indemnizaciones que por ella se deriven.

Sin perjuicio de las penalidades o indemnizaciones que puedan corresponder, no se abonarán las prestaciones que se realicen de forma tan tardía o defectuosa que impidan el cumplimiento de los fines del programa.

IMPLANTACION: Dada la extrema importancia de que la transición de un adjudicatario a otro, es decir, de un sistema a otro, se haga con las máximas garantías para proteger la continuidad del servicio sin perturbaciones, ni confusiones en cuanto a las localidades vendidas y/o adquiridas, la implantación del nuevo sistema tendrá la consideración de

elemento crítico o esencial del presente contrato. Por consiguiente, si el Teatro Arriaga considerase que la empresa adjudicataria hubiese incurrido en un incumplimiento del plan de implantación, incluido el plazo de implantación, que redundase en un fallo o retraso de aplicación en el sistema de venta de entradas y en su incorrecta o retrasada implantación, esta incidencia será considerada muy grave, en tal caso el Teatro Arriaga podrá optar por la resolución del contrato.

11. CAUSAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.

Constituyen causa de resolución del contrato las establecidas por el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre.

II.- PROCEDIMIENTO PARA CONTRATAR

12. PROCEDIMIENTO Y FORMA DE ADJUDICACIÓN.

La adjudicación del presente contrato se realizará por **procedimiento abierto**, utilizándose la forma de **concurso**, con publicación en el perfil de contratante del Teatro Arriaga, www.teatroarriaga.eus .

Los pliegos se obtendrán en el perfil de contratante.

Los criterios que han de servir de base para la adjudicación del concurso, son los siguientes:

VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS CUANTIFICABLES POR FORMULAS:
hasta 52 puntos.

VALORACION DE LOS CRITERIOS NO CUANTIFICABLES POR FORMULAS:
hasta 48 puntos.

VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS CUANTIFICABLES POR FORMULAS:

Se otorgará la máxima puntuación establecida a la contraprestación económica más ventajosa para el Teatro Arriaga, puntuándose el resto de las ofertas conforme a la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación} = (\text{oferta más ventajosa} / \text{oferta}) \times \text{máxima puntuación}$$

VALORACION DE LOS CRITERIOS NO CUANTIFICABLES POR FORMULAS:

Los criterios no cuantificables por fórmulas se aplicarán de acuerdo a la documentación presentada por cada licitador en el sobre "B" de su oferta, valorando cada proposición en cada uno de estos aspectos y de acuerdo a los siguientes parámetros:

- Memoria técnica referente a los contenidos descritos en las prescripciones técnicas, y en concreto a los módulos de venta, explotación de datos, control de accesos, calidades, etc. Se valorará su usabilidad, funcionalidad, calidades y versatilidad. Se valorará, hasta un máximo de 8 puntos.
- Plan de implantación propuesto: Se valorará la adecuación, viabilidad, operatividad y efectividad del plan de implantación. Se valorará, hasta un máximo de 8 puntos.

- Propuesta de rapidez y proximidad en atención a las posibles emergencias: Se valorará la resolución de problemas desde un soporte localizado físicamente lo más próximo al entorno geográfico del Teatro Arriaga y lo más rápido posible. Se concretará la rapidez de respuesta a la solicitud o requerimiento de soporte por parte del Teatro Arriaga, y detallará la localización geográfica de este servicio, así como los tiempos de respuesta "in situ" en el Teatro Arriaga (plaza Arriaga,1 48005 Bilbao), con definición del personal técnico de apoyo y medios desplazables al teatro. Se valorará, hasta un máximo de 8 puntos.

- Demostración práctica. Se comprobará y valorará la operatividad real de los sistemas ofrecidos mediante una demostración práctica que se desarrollará mediante pruebas reales de los siguientes apartados:

1. Creación de un espectáculo.
2. Venta de una localidad en taquilla y en internet, mediante un ordenador y mediante un dispositivo móvil IOS y Android.
3. Devolución de una localidad.
4. Control de accesos.
5. Informes y listados.
6. CRM: herramienta de gestión de clientes.
7. Business Intelligence Integradado.

Las demostraciones prácticas se realizarán de manera separada con cada empresa licitadora y cada una de ellas tendrá una duración máxima aproximada de 2 horas. El teatro Arriaga facilitará una sala, una pantalla y una conexión a internet. El resto de los medios necesarios los deberá aportar la empresa licitadora. Para valorar la demostración práctica se podrá recabar la asistencia externa o interna que se considere oportuna.

Se valorará, hasta un máximo de 24 puntos según el siguiente reparto: Los apartados 1, 2 y 3 definidos anteriormente hasta 16 puntos. El apartado 4 hasta 4 puntos. Los apartados 5, 6 y 7 hasta 4 puntos.

Se considerarán inadmisibles las ofertas que incluyan un proyecto que por su ejecución o contenidos no sean adecuados para cumplir el objeto y los fines del contrato. Serán también consideradas inadmisibles las ofertas que por su indefinición no permitan evaluar el resultado final de los trabajos.

El Teatro Arriaga puede declarar desierto el concurso si considera que ninguna de las ofertas cumple con las condiciones necesarias para el correcto desempeño del servicio.

Conforme al artículo 150.4 de la TRLCSP, para ser admitidos a la valoración global, se exigirá que en los criterios no cuantificable mediante fórmulas, los licitadores alcancen un umbral mínimo de puntuación, de forma que no sean tenidas en cuenta por la Mesa de Contratación las ofertas cuya puntuación no alcance lo siguiente: **50% de los puntos asignados.**

13. CAPACIDAD PARA CONTRATAR.

Podrán tomar parte en este procedimiento de contratación las personas naturales o jurídicas que se hallen en plena posesión de su capacidad jurídica y de obrar y no estén incurso en ninguna de las prohibiciones para contratar establecidas en el artículo 60 de la LCSP.

En todo caso el licitador deberá contar con la clasificación que se señala en las especificaciones técnicas del presente contrato.

Asimismo, podrán hacerlo por sí o representadas por persona autorizada, mediante poder bastante otorgado al efecto. Cuando en representación de una persona jurídica concurra algún miembro de la misma, deberá justificar documentalmente que está facultado para ello. Tanto en uno como en otro caso, al representante le afectan las causas de incapacidad para contratar citadas.

Además los licitadores deberán tener como finalidad realizar actividades que tengan relación directa con el objeto del presente contrato y disponer de una organización dotada de elementos personales y materiales suficientes para la debida ejecución del mismo.

14. PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES.

Las proposiciones se presentarán en el Teatro Arriaga en plaza Arriaga número 1 de 48005 Bilbao Tlf. 944163533, de 9 a 14 horas durante el plazo de **QUINCE DÍAS NATURALES**, contados a partir de la publicación en el perfil de contratante.

Las consultas sobre la licitación se formalizarán mediante escrito referenciado enviado a la siguiente dirección de correo electrónico: malaina@teatroarriaga.eus. El plazo límite para la presentación de consultas es de hasta cinco días antes de la fecha límite para la presentación de ofertas.

La comunicación con los licitadores se realizará a través de correo electrónico, que éstos deberán designar en su proposición, sin perjuicio de la publicidad de los actos emitidos, cuando legalmente proceda.

El expediente de esta contratación, así como la documentación técnica unida al mismo, podrá ser examinado en la sede del Teatro Arriaga, de nueve a catorce horas, todos los días hábiles a partir del siguiente a aquel en que aparezca publicado el referido anuncio y hasta el vencimiento del plazo de presentación de proposiciones.

Las proposiciones presentadas con posterioridad no serán admitidas aunque conste que se entregaron en Correos antes de la finalización del plazo, salvo que se remita al Órgano de Contratación por telex o telegrama, la justificación de la fecha de remisión de la oferta en el mismo día que se envió por correo.

Entregada y admitida la proposición no podrá ser retirada por la empresa licitadora, salvo causas justificadas, ni éste podrá presentar ninguna otra, ya sea individualmente o en unión temporal con otras empresas, o figurar en más de una unión temporal. El incumplimiento de lo anterior dará lugar a la desestimación

de todas las proposiciones presentadas por la misma.

Cada licitador no podrá presentar más que una sola proposición.

Desempates.- En caso de proposiciones igualmente ventajosas (igualdad en puntuación hasta dos decimales), para la preferencia en la adjudicación del contrato se aplicará lo dispuesto en el apartado 2. de la Disposición Adicional Cuarta del TRLCSP. A tal efecto, la Mesa de contratación requerirá la documentación pertinente a las empresas afectadas, otorgándoles un plazo mínimo de cinco días naturales para su aportación.

Si aún así persistiera la igualdad entre las proposiciones, o si ninguna de las empresas tuviera preferencia de adjudicación conforme al párrafo anterior, para la preferencia en la adjudicación se aplicará el siguiente orden de prioridad:

1º.- Se aplicará lo dispuesto en el apartado 3. de la Disposición Adicional Cuarta del TRLCSP.

2º.- Se aplicará lo dispuesto en el apartado 4. de la Disposición Adicional Cuarta del TRLCSP (sólo en caso de contratos relativos a prestaciones de carácter social o asistencial).

3º.- Se aplicará lo dispuesto en el apartado 5. de la Disposición Adicional Cuarta del TRLCSP relativo la preferencia en la adjudicación de los contratos que tengan como objeto productos en los que exista alternativa de Comercio Justo para las proposiciones presentadas por aquellas entidades reconocidas como Organizaciones de Comercio Justo.

Si persistiera la igualdad resultará adjudicataria aquella que obtenga la mayor puntuación en el criterio que tenga mayor peso en la ponderación de los mismos.

La propiedad de los bocetos/documentos, en su caso, presentados pasará a ser del Teatro Arriaga, comprometiéndose a que no se haga uso alguno de los mismos más que a los puros efectos de este concurso y de su archivo.

Los licitadores deberán presentar **tres sobres cerrados (A, B y C)**, cada uno de los cuales deberá estar inexcusablemente identificado con los siguientes datos:

SOBRE: (A, B ó C)
DOCUMENTACIÓN:
PROPOSICION PARA TOMAR PARTE EN LA CONTRATACIÓN DE:

Denominación social:
C.I.F:
Domicilio social:
Nombre y apellidos del apoderado/a:

DATOS A EFECTOS DE NOTIFICACIONES
E-mail:
Teléfono de contacto:

Fax:

El **sobre "A"** se subtitulará "**DOCUMENTACION ADMINISTRATIVA**" y contendrá el documento de declaración responsable de cumplimiento de las condiciones para contratar, conforme al modelo incluido como **anexo 1**.

Con carácter previo a la adopción de la propuesta de adjudicación, se podrá recabar de los licitadores que aporten documentación acreditativa del cumplimiento de las condiciones exigidas legalmente y en los pliegos para contratar, **siendo causa de exclusión la falta de aportación de la documentación necesaria**.

El **sobre "B"** se subtitulará "**DOCUMENTACION RELATIVA A LOS CRITERIOS NO CUANTIFICABLES POR FORMULA**" y contendrá la siguiente documentación relativa a:

1) Documentos que acrediten el cumplimiento de los criterios no cuantificables por fórmula, más concretamente los siguientes:

- Memoria técnica referente a los contenidos descritos en las prescripciones técnicas, y en concreto a los módulos de venta, explotación de datos, control de accesos, calidades, etc. Se valorará su usabilidad, funcionalidad, calidades y versatilidad.
- Plan de implantación propuesto: Se valorará la adecuación, viabilidad, operatividad y efectividad del plan de implantación.
- Propuesta de rapidez y proximidad en atención a emergencias: Se valorará la resolución de problemas desde un soporte localizado lo más próximo al entorno geográfico del Teatro Arriaga y lo más rápido posible. Se concretarán la rapidez de respuesta y la localización geográfica de este servicio, y los tiempos de respuesta "in situ" en el Teatro Arriaga (plaza Arriaga, 1 48005 Bilbao), con definición del personal técnico desplazable al teatro.

El **sobre "C"** se subtitulará "**DOCUMENTACION RELATIVA A CRITERIOS CUANTIFICABLES POR FORMULA**" y contendrá la propuesta económica ajustada al modelo indicado en el **anexo 2**.

No se aceptarán aquellas proposiciones que:

1. Tengan contradicciones, omisiones, errores o tachaduras que impidan conocer claramente lo que la Administración estime fundamental para considerar la oferta.
2. Aquellas quearezcan de concordancia con la documentación examinada y admitida.
3. Excedan del tipo máximo de licitación.

4. Comporten error manifiesto en el importe de la proposición.
5. Las que varíen sustancialmente el modelo de proposición establecido que figura como Anexo 2 a este Pliego.
6. En las que existiese reconocimiento por parte del licitador de que adolece de error o inconsistencia que la hagan inviable.

En caso de discrepancia entre la oferta expresada en letras y la expresada en números, prevalecerá (con la excepción en el supuesto de que únicamente dicha cantidad exceda del tipo de licitación), la cantidad que se consigne en letras, salvo que, utilizando criterios racionales derivados del examen de la documentación, la Mesa de Contratación adopte otra postura.

Se hace constar que los errores de cuenta en la oferta económica darán lugar a su corrección. En caso de contradicciones que no supongan rechazo de ofertas, se tomará en cuenta lo que resulte más ventajoso para el teatro Arriaga.

La presentación de oferta que varíe el modelo establecido en los Anexos de este Pliego podrá ser causa de exclusión de la licitación.

15. CALIFICACIÓN DE DOCUMENTOS Y APERTURA DE PROPOSICIONES.

El órgano competente para la valoración de las ofertas es la Mesa de Contratación. Los actos públicos se realizarán en:

Lugar: Sala de Prensa, 1ª planta. Teatro Arriaga. Plaza Arriaga,1. 48005 Bilbao.

- a) Primer acto de la Mesa de Contratación: Apertura del sobre A

Concluido el plazo de presentación de proposiciones, la Mesa de Contratación en sesión privada, calificará previamente los documentos presentados en tiempo y forma contenidos en el SOBRE A "DOCUMENTACION ADMINISTRATIVA".

A los efectos de la expresada calificación, se procederá a la apertura del sobre. Si la Mesa observare defectos materiales en la documentación presentada lo comunicará a los interesados y concederá un plazo no superior a tres días hábiles para que el licitador subsane el error.

Ahora bien, si la documentación de un licitador contuviese defectos sustanciales o deficiencias materiales no subsanables, no será admitido a la licitación.

- b) Segundo acto de la Mesa de Contratación. Apertura del sobre B.

La Mesa de Contratación se constituirá y, subsanados, en su caso, los defectos u omisiones de la documentación presentada, la Mesa de contratación procederá a la apertura del SOBRE "B" CRITERIOS NO

CUANTIFICABLES POR FORMULA correspondientes a los licitadores admitidos.

Igualmente planificará y realizará la convocatoria para la realización de la demostración práctica, según lo definido en el apartado 12 de las presentes bases. Mediante un sorteo se fijará el orden, día y horario de realización de la demostración para cada licitador, anunciándose en el tablón de anuncios del teatro Arriaga, así como directamente por email a cada uno de los licitadores para su asistencia según la convocatoria.

Una vez realizada la demostración práctica, se valorarán las proposiciones, las admitidas, las rechazadas y causa o causas de su rechazo.

c) Tercer acto de la Mesa de Contratación. Apertura del sobre C.

En acto público, se procederá en primer lugar a la comunicación de la puntuación derivada de la valoración de los CRITERIOS NO CUANTIFICABLES POR FORMULA y seguidamente a la apertura del SOBRE C. CRITERIOS CUANTIFICABLES POR FORMULAS de las proposiciones admitidas que continúan en el proceso selectivo y a la lectura de las ofertas económicas contenidas en las mismas.

d) Cuarto acto de la Mesa de Contratación. Propuesta de adjudicación.

La Mesa de Contratación formulará propuesta de adjudicación al órgano de contratación una vez realizada la evaluación global de las ofertas.

16. ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN.

La adjudicación se realizará en el plazo máximo de dos meses a contar desde el día siguiente al de la apertura de las proposiciones.

El contrato se perfeccionará mediante la adjudicación realizada por el Órgano de Contratación.

El Órgano de Contratación requerirá al licitador que resultare adjudicatario en primera instancia para que, dentro del plazo de diez días hábiles, a contar desde el siguiente a aquél en que hubiera recibido el requerimiento, presente la siguiente documentación:

1) **Documentación administrativa** justificativa de los requisitos exigidos legalmente y en el presente pliego para contratar.

1.1) **Documento Nacional de Identidad** del licitador o su representante. Además, en el caso de que se actúe en representación de otra persona o entidad, poder notarial.

1.2) **Escritura de constitución, los estatutos o el acto fundacional**, en el que consten las normas por las que se regula su actividad, debidamente

inscritos, su caso, en el Registro público que corresponda y **número de identificación fiscal**, cuando el licitador sea una persona jurídica.

1.3) Documentos acreditativos de los **requisitos mínimos de solvencia económica y financiera, técnica y profesional, y compromiso de adscripción de medios humanos** a la ejecución del contrato de la siguiente forma:

1.3.1- Solvencia económica y financiera: Requisitos mínimos de solvencia exigidos: Haber alcanzado una cifra global de negocios en cada uno de los dos últimos ejercicios que sea al menos igual o superior al presupuesto estimado máximo de gasto del contrato. Se acreditará mediante: Declaración sobre el volumen global de negocios referido a los dos últimos ejercicios disponibles en función de la fecha de creación o de inicio de las actividades del empresario, en la medida en que se disponga de las referencias de dicho volumen de negocios.

1.3.2- Solvencia técnica y/o profesional: Requisitos mínimos de solvencia exigidos: Se deberá acreditar servicios similares al objeto del contrato mediante una relación de los principales servicios o trabajos realizados en los últimos tres años que incluya:

- Haber gestionado un importe de facturación en venta de entradas superior a 10.000.000 euros.
- Haber sido implantado en un mínimo de tres recintos con un aforo superior a 1.000 localidades cada uno de ellos.
- Haber gestionado al menos la venta de 1.000.000 entradas.

1.3.3- Declaración jurada de compromiso de adscripción de medios humanos a la ejecución del contrato: El licitador deberá adscribir a la ejecución del contrato los siguientes medios humanos:

- Un / una responsable de cuenta que garantice el funcionamiento del servicio. Se deberá indicar capacitación, así como la forma de contacto en el desarrollo del servicio, y se deberá especificar también la disponibilidad y dedicación para dirigir los trabajos.
- Un servicio de soporte técnico "in situ" para asistencia a posibles averías del hardware y/o software en las instalaciones del Teatro Arriaga (Plaza Arriaga,1 48005 Bilbao) de lunes a domingos, incluidos festivos, en horario de 8h a 22h.
- Un servicio estable de atención telefónica para resolución de problemas técnicos o dudas, que se prestará de lunes a domingos, incluidos festivos, en horario de 8h a 22h.

Este compromiso tendrá carácter de obligación contractual esencial a los

efectos previstos en el art. 223 de TRLCSP, siendo por tanto su incumplimiento causa de resolución del contrato a voluntad del Teatro Arriaga.

1.3.4- Declaración jurada de **compromiso sobre el uso del Euskera** en estos términos exactos: El licitador garantizará que el software de venta de entradas permite el diseño y la programación en Euskera Batua como lengua vehicular, además del Castellano y del Inglés, para su uso tanto de cara al cliente del Teatro Arriaga, como de cara al equipo del Teatro Arriaga administrador del programa.

Por consiguiente, el software se adecuará de inicio a este requisito respetando escrupulosamente las reglas gramaticales, semánticas y ortográficas, siendo obligación del licitador diseñar la web de venta de entradas en Euskera, igual que en Castellano e Inglés, garantizando que el software permite al Euskera ser lengua vehicular en diseños y contenidos, desde el mismo inicio del servicio en todas sus módulos y utilidades, en paridad con el Castellano y el Inglés. Será a cargo del licitador todos los gastos derivados para el cumplimiento de este compromiso.

Este compromiso tendrá carácter de obligación contractual esencial a los efectos previstos en el art. 223 de TRLCSP, siendo por tanto su incumplimiento causa de resolución del contrato a voluntad del Teatro Arriaga.

1.4) Certificación positiva expedida por la/s **Hacienda/s Foral/es** y/o, en su caso, por la Agencia Estatal de la Administración Tributaria acreditativa de hallarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

1.5) Certificación positiva acreditativa de estar al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones con la **Seguridad Social** o, en su caso, de alta en la Mutua correspondiente.

NOTAS ACLARATORIAS SOBRE LA PRESENTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

NOTA 1: ACREDITACION MEDIANTE CERTIFICADO DEL REGISTRO DE LICITADORES: Se podrá presentar certificación acreditativa vigente de la inscripción en el Registro Oficial de Contratistas de la Comunidad Autónoma del País Vasco o del Territorio Histórico de Bizkaia, o del Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado (en su caso), o mediante certificado comunitario de clasificación, como instrumento que sirve para la acreditación de la capacidad de obrar, representación, declaración responsable y clasificación de contratistas, así como de hallarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias y/o de la Seguridad Social. En relación a las circunstancias no recogidas en el certificado que se presente, se acompañará la acreditación documental exigida.

En todo caso, esta certificación deberá acompañarse de una declaración responsable del licitador en la que manifieste que las circunstancias reflejadas en el correspondiente certificado no han experimentado variación al momento de presentar la oferta.

NOTA 2: La empresa licitadora deberá presentar la documentación notarial, acomodada a los requisitos que en cuanto a legalización y legitimación establecen la Ley y el Reglamento Notarial. En caso de documentos administrativos, podrán ser presentados en original, copia o fotocopia.

NOTA 3: Las entidades mercantiles que hayan participado en una licitación iniciada por el

Teatro, y como consecuencia, hayan presentado en los términos exigidos las escrituras públicas de constitución o modificación, así como las de apoderamiento o copia compulsada de las mismas, y los poderes de representación, podrán participar en las licitaciones que se convoquen en los seis meses siguientes sin necesidad de volver a presentar dichos documentos, salvo que hayan dejado de adecuarse a la realidad. A tal efecto, cuando presenten una oferta, indicarán la concreta licitación en la que entregaron dicha documentación.

A efectos de lo dispuesto en el apartado anterior, el plazo de seis meses se computará atendiendo a las fechas de publicación de las convocatorias de los procedimientos de contratación.

NOTA 4 : El Teatro Arriaga no compulsa documentos, y no devolverá ninguno de los que le sean entregados. Por lo tanto, los licitadores quedan advertidos de que deberán completar todos sus trámites con carácter previo a la entrega de las proposiciones.

2) **Garantía.**

3) **Alta referida al ejercicio corriente o el último recibo del Impuesto sobre Actividades Económicas,** completado con una declaración responsable de no haberse dado de baja en la matrícula del citado impuesto. En caso de estar exento de este impuesto presentará declaración responsable de no haberse dado de baja en la matrícula del citado impuesto y señalará el supuesto de exención.

4) En el caso de que el adjudicatario sea una unión temporal de empresarios, deberá aportar la escritura pública de formalización de la misma. Asimismo, cada uno de los componentes de la unión aportará certificación positiva en materia de Haciendas/s y Seguridad Social y documentación relativa al Impuesto de Actividades Económicas.

Subsanación. Si observara defectos u omisiones subsanables en la documentación presentada, se comunicará al interesado mediante correo electrónico se concederá un plazo no superior a tres días hábiles para que subsane el error.

Incumplimiento. La falta de aportación de la documentación necesaria en dicho plazo se entenderá retirada la oferta y supondrá la exclusión del licitador del procedimiento, procediéndose en ese caso a recabar la misma documentación al licitador siguiente, por el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas.

Falsedad. En el supuesto de haber incurrido en falsedad al efectuar la declaración responsable será constitutivo de causa de prohibición de contratar con esta Administración de conformidad con lo dispuesto en el art.60 y siguientes del TRLCSP.

Al adjudicatario se le instará a comparecer, finalmente, en el teatro Arriaga para formalizar el contrato.

En el caso de falta de formalización del contrato por causas imputables al contratista, el Teatro Arriaga puede acordar la resolución del mismo, previa audiencia del interesado, con indemnización de daños y perjuicios.



No podrá iniciarse la ejecución del contrato sin su previa formalización, excepto cuando la tramitación del expediente sea con carácter de urgencia o emergencia.

III.- NATURALEZA, RÉGIMEN JURÍDICO Y JURISDICCIÓN COMPETENTE

17. NATURALEZA Y RÉGIMEN JURÍDICO.

El contrato que sobre la base de este pliego se realice, tendrá carácter privado.

El contrato se regirá por las cláusulas contenidas en este pliego y, en su defecto, por:

- El texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre.
- Cualesquiera otras disposiciones que regulen la contratación administrativa, tanto a nivel estatal como autonómico y local, y que resulten aplicables al ámbito local.
- Con carácter supletorio, se aplicarán las restantes normas de Derecho Administrativo y, en su defecto, las normas de Derecho Privado.

En caso de contradicción entre el presente Pliego de Cláusulas Administrativas y el resto de la documentación técnica unida al expediente, prevalecerá lo dispuesto en este pliego, excepto en aquellas cuestiones y especificaciones técnicas.

18. JURISDICCIÓN COMPETENTE.

Las cuestiones litigiosas que se deriven del fondo del contrato se someten a la jurisdicción ordinaria. No obstante, las partes pueden acordar el sometimiento de sus litigios a arbitraje, conforme a lo establecido en la legislación vigente.



ANEXO 1

MODELO DE DECLARACION RESPONSABLE

D./Dña. con domicilio en, y D.N.I. nº en nombre propio o como (señalar las facultades de representación: administrador/a único, apoderado/a...) en representación de la empresa con domicilio social en, y C.I.F nºtfno.....y dirección de correo electrónico.....

DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD:

a) Que la empresa a la que representa cumple las condiciones exigidas legalmente y en este pliego para contratar y que no se halla incurso en ninguna de las prohibiciones para contratar, relacionadas en el artículo 60 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

b) Que se compromete a aportar los documentos acreditativos del cumplimiento de dichos requisitos en cualquier momento que así lo solicite el órgano de contratación y en todo caso, en el supuesto de que la propuesta de adjudicación recaiga a su favor, los aportará con carácter previo a la adjudicación.

c) Que manifiesta que los datos para practicar en esta licitación toda clase de requerimientos, comunicaciones y notificaciones con los efectos jurídicos establecidos por la Ley, son los siguientes:

Persona de contacto.....

Domicilio.....C.P.....

Población.....

Teléfono1:.....

Teléfono 2:.....

Nº Fax:

Dirección de correo electrónico:.....

En....., a..... de de

Fdo.

Sello de la empresa



(En caso de UTE se aportará una declaración responsable por cada miembro de la UTE y se anexará la siguiente declaración)

MODELO DE DECLARACIÓN DE UTE

D..... con domicilio en....., y D.N.I. nº..... en nombre propio o como..... (señalar las facultades de representación: administrador/a único, apoderado/a...) en representación de la empresa..... con domicilio social en, y C.I.F nº

Y

D..... con domicilio en....., y D.N.I. nº..... en nombre propio o como..... (señalar las facultades de representación: administrador/a único, apoderado/a...) en representación de la empresa..... con domicilio social en....., y C.I.F nº

DECLARAN

Que asumen el compromiso de constituirse formalmente en Unión Temporal de Empresas, con las participaciones respectivas de% y de% y que nombran representante o apoderado único de la unión con poderes bastantes para ejercitar los derechos y cumplir las obligaciones que del contrato se deriven hasta la extinción del mismo a D.....

Y como prueba de conformidad de esta declaración, que hacemos

En....., a..... de..... de

Fdo:

Sello de la empresa

Fdo:

Sello de la empresa

ANEXO 2

Modelo de proposición económica

Don / Doña
con domicilio en, CP....., D. N. I.
nº....., teléfono....., en plena posesión de su capacidad
jurídica y de obrar, en nombre propio (o en representación
de.....),
con domicilio en, CP.....,
teléfono....., y D.N.I o C. I. F. (según se trate de persona física o
jurídica).....), e-mail, enterado del
concurso convocado por el Teatro Arriaga para la contratación del SERVICIO DEL
CAFETERIA DEL TEATRO ARRIAGA.

DECLARO BAJO MI RESPONSABILIDAD:

1º) Que me comprometo a la ejecución de este servicio por el siguiente
precio unitario por entrada vendida, tanto en taquilla como por venta on-line
internet: euros por entrada vendida IVA EXCLUIDO.

Se comprenden incluidos en estos precios todos los conceptos incluyendo
impuestos, gastos, tasas y arbitrios de cualquier esfera fiscal al igual que el
beneficio industrial del contratista.

2º) Que conozco el Pliego de Prescripciones Técnicas, el Pliego de Cláusulas
Administrativas Particulares y demás documentación que ha de regir el presente
contrato, que expresamente asumo y acato en su totalidad.

3º) Que la empresa a la que represento, cumple con todos los requisitos y
obligaciones exigidos por la normativa vigente para su apertura, instalación y
funcionamiento.

En....., a.....de.....de.....

Fdo.

Sello de la empresa

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN Y PRESTACIÓN DE **SERVICIO DE VENTA DE ENTRADAS DEL TEATRO ARRIAGA.**

1.- OBJETO.

Estas especificaciones tienen como objeto definir las condiciones que deben cumplir el adjudicatario para la contratación y gestión del servicio de venta de entradas del Teatro Arriaga, y en concreto de un sistema de gestión integral que incluirá:

1. SOFTWARE: Licencias de uso (en el número necesario para cubrir todos los equipos instalados), soporte técnico y mantenimiento de un software de venta de entradas personalizable y gestionable de forma autónoma para:
 - La emisión y venta de entradas, abonos y otros productos y servicios añadidos: Venta por internet, venta telefónica, venta en taquilla y otros soportes de venta.
 - El control integrado de accesos al recinto.
 - La gestión de informes.
 - La gestión de espectadores (CRM).
 - Business Intelligence (BI)

2. HARDWARE: El suministro, en cesión de uso, soporte técnico y mantenimiento del hardware necesario para la gestión, emisión y venta de entradas, y el control de accesos. El adjudicatario deberá adscribir a la ejecución del servicio como mínimo los siguientes equipos:
 - 5 (cinco) unidades de ordenadores taquilla/administración con monitor y teclado de última generación.
 - 5 (cinco) impresoras especiales para ticketing de última generación.
 - 2 (dos) impresoras de informes de última generación.
 - 1 (un) servidor de control de accesos de última generación.
 - 5 (cinco) PDA de control de accesos de última generación.
 - 2 (dos) buzones de recogida de entradas con pedestal de última generación.

3. FORMACIÓN: La formación del personal del Teatro Arriaga para el correcto uso de las instalaciones y el software.

2.- CONDICIONES DEL SERVICIO.

2.1 FUNCIONALIDADES DEL SERVICIO:

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

- **Idiomas:** **La web de venta de entradas se presentará desde el mismo inicio del servicio en los idiomas Euskera, Castellano e Inglés,** adecuándose escrupulosamente a las reglas gramaticales, semánticas y ortográficas de cada idioma, siendo de cargo del adjudicatario todas las traducciones y gastos derivados de la adaptación a los idiomas preceptivos.
- **Autonomía:** Plena autonomía de gestión por parte del Teatro Arriaga.
- **Módulos:** Venta de entradas (Taquilla, Web y smartphome), abonos, control de accesos, CRM y BI.
- **Funcionalidades del software:** El software de venta de entradas permitirá la definición de usuarios, espectáculos, funciones, aforos, precios de venta, fechas, descuentos, visibilidades, reservas, anulaciones, devoluciones, gastos de gestión, formas de pago, gastos de gestión, gastos de distribución, desglose del pvp, descripciones, como para posibilitar en cada momento la venta por los diferentes canales. Todas estas funcionalidades serán administradas por parte del Teatro Arriaga.
- **Canales de venta:** Todos los canales de venta deberán estar configurados de forma integrada y sincronizada en tiempo real de forma centralizada, permitiendo la venta de entradas, abonos, productos, servicios, etc. desde cualquier canal de venta trabajando con un aforo único, tanto los canales internos del teatro Arriaga (taquilla, venta on-line, smartphome) como los externos que pudieran acordarse con distribuidores externos (promotores, colectivos, operadores de venta externos, etc.).
- **Definición del aforo del Teatro Arriaga:** El aforo permitirá configurar todas las zonas de venta del aforo del Teatro Arriaga, y como mínimo los siguientes espacios de venta:
 - Patio de butaca.
 - Platea: Delantera de platea, platea y platea columna lateral.
 - Palco: Delantera de palco, palco y palco columna lateral.
 - Anfiteatro: Delantera de anfiteatro, anfiteatro, anfiteatro lateral y anfiteatro columna lateral.
 - Paraíso: Delantera de paraíso, paraíso, paraíso lateral y paraíso columna lateral.
- **Visibilidad del aforo:** Dada la complejidad del aforo del Teatro Arriaga, el

software de venta de entradas permitirá realizar un diseño en la web de ventas de un aforo con una visualización clara, ajustada a la realidad y objetiva de la visibilidad desde cada localidad, contemplando en el dibujo las columnas y las localidades laterales con el máximo realismo posible, ajustándose a la realidad del aforo físico del Teatro Arriaga, para que el espectador tenga una visión exacta de la ubicación de la localidad y de sus posibles limitaciones.

- **Selección de localidad:** El espectador tendrá la doble opción de poder elegir su localidad a propia voluntad de forma manual, o bien que el sistema lo haga de forma automática. En caso de selección automática, el sistema favorecerá los emplazamientos contiguos a la hora de la venta.
- **Impresión y lectura de entradas:** El sistema permitirá la impresión de entradas en taquilla, o en impresora de hogar, pero además existirá la opción de envío de entradas por correo electrónico o a un teléfono móvil. El sistema permitirá la validación y control de entradas mediante lectura de código de barras y códigos QR, mediante los dispositivos lectores que proporcionará el adjudicatario, y que permitirán en los accesos al teatro la lectura de entradas impresas en taquilla, en casa o a través de un dispositivo móvil.
- **Iniciado un espectáculo,** éste deberá desaparecer de la venta al público, si bien podrá seguir activo en las taquillas del Teatro Arriaga durante las 24 horas siguientes.
- **Devolución de entradas:** En caso de devolución del importe de las entradas por cancelaciones de espectáculos, o similares, el Teatro Arriaga gestionará dicha devolución que se realizará de manera automática en un plazo máximo de 5 días desde realizada la orden, siendo el importe de la devolución el nominal de las entradas.
- **Diseño de la web:** El software de venta de entradas permitirá la adaptación del diseño de la web de venta de acuerdo a los parámetros gráficos y creativos de comunicación e imagen del Teatro Arriaga, siendo compatible con los diseños desarrollados en la página web oficial del teatro www.teatroarriaga.eus, respetando su imagen corporativa y la del Ayuntamiento de Bilbao en cada momento. El Teatro Arriaga decidirá todo lo relativo a la imagen que representa a cada espectáculo en su venta al público.
- **Tecnología responsive:** La web de venta de entradas deberá disponer de un diseño adaptativo, tecnología responsive, que permita una correcta y fácil visualización del contenido de la web durante todo el proceso de compra de entradas en todos los dispositivos fijos, móviles, portátiles, smartphone, smarttv, y a través de todos los sistemas operativos (iOS , Android, Windows...).
- **URL directa:** El software de venta de entradas proporcionará una URL directa y única para cada espectáculo programado a la venta que permita enlazar desde la web www.teatroarriaga.eus o desde cualquier otro sitio

web, teniendo en cuenta las variables idiomáticas.

- **Pasarela de pagos:** El adjudicatario deberá disponer de una plataforma de venta por internet con pasarela de pago fácilmente personalizable. La comunicación entre el sistema de venta de entradas y el sistema de pasarela de pagos a la institución financiera receptora de los pagos deberá ser autenticada y cifrada.
- **Comunicaciones:** Las líneas de comunicación de datos deberán ser provistas, a su cargo, por el adjudicatario, con previsión de líneas de respaldo para soportar la posible caída de la línea principal que deberá realizarse de manera automática. La recuperación de la conexión por la línea principal se realizará también de forma automática. Estas líneas de comunicación deberán garantizar la integridad y confidencialidad de los datos.
- **Entorno HTTPS :** La plataforma de venta de entradas deberá disponer de un sistema de trabajo en entorno HTTPS para la transferencia segura de datos, que cumpla con la normativa vigente en materia de protección de datos personales
- **Hosting y copias de seguridad:** El adjudicatario deberá disponer de un hosting con unas características técnicas y de capacidad de accesos (usuarios simultáneos) suficientes para dar cobertura al servicio solicitado por el Teatro Arriaga. Asimismo deberá disponer de un sistema y una política de copias de seguridad y de respaldo, etc.
- **Informes:** El sistema permitirá la emisión de informes de ventas u hojas de taquilla, que mostrarán el número de entradas vendidas, invitaciones y recaudación de cada espectáculo o evento, sesión, intervalo de fechas, arqueo diario, recaudación diaria, etc con la mayor capacidad de segmentación y filtración posible. Los informes deberán estar disponibles en formato PDF y Excel.
- **Consultas a tiempo real:** Además el sistema dispondrá de la posibilidad de poder realizar consultas de la venta de entradas y ocupación del recinto a tiempo real a través de dispositivos móviles, tipo smartphone, a las personas del Teatro Arriaga autorizadas para ello.
- **Herramienta CRM:** El servicio deberá incluir una herramienta CRM para la gestión de clientes (Customer Relationship Management) que permita administrar la base de datos de clientes, con el mayor nivel de segmentación posible, para detectar las tipologías de espectador y planificar campañas de comunicación y marketing, etc.
- **Herramienta BI:** El servicio deberá incluir una herramienta Business Intelligence Integrada (BI), que permita extraer los datos de la venta de entradas para su estudio y análisis a través de informes, informando sobre las ventas, reservas, anulaciones, indicadores con previsiones de ocupación de sala, segmentación de clientes por temporada, ubicaciones, localidades con descuentos adquiridas, edades, pertenencia a colectivos, etc.

- **Tratamiento de datos:** El Teatro Arriaga es el responsable del tratamiento de los datos de los espectadores de las actividades que organice. Sólo su personal autorizado podrá gestionarlos. No se autoriza compartir estos datos con el adjudicatario o terceras partes.

2.2 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:

Para la ejecución del presente servicio se deberán respetar las características mínimas que se detallan a continuación:

- **Servicio venta 24 horas:** El servicio de venta de entradas por internet estará operativo 24 horas diarias 365 días al año. Este servicio podrá ser únicamente interrumpido por motivos de mantenimiento y previa solicitud escrita dirigida al Teatro Arriaga y con la conformidad del teatro.
- **Servicio soporte:** El adjudicatario deberá proveer de un sistema de apoyo para resolver incidencias ante problemas de funcionamiento, y atender consultas funcionales y técnicas sobre el servicio, que funcione de lunes a domingo, incluido festivos, desde las 8 horas hasta las 22 horas.
- **Responsable del servicio:** El adjudicatario determinará un / una responsable de cuenta que garantice el funcionamiento del servicio actuando como interlocutor, con un perfil adecuado para la realización de sus labores.
- **Nivel de respuesta a incidencias:** En caso de incidencia crítica, denominada como tal la que suponga la indisponibilidad general del servicio afectando la venta de forma directa, incluido el periodo de implantación, ésta deberá resolverse en un tiempo máximo de 2 horas.
- En caso de incidencia grave, denominada como tal la que suponga la indisponibilidad parcial del servicio afectando la venta de forma directa, incluido el periodo de implantación, ésta deberá resolverse en un tiempo máximo de 4 horas.
- En caso incidencia leve, denominada como tal la que suponga la degradación del servicio sin bloquear la venta de forma directa, ésta deberá resolverse en un tiempo máximo de 24 horas.
- **Mejoras y nuevas versiones:** El adjudicatario se compromete, sin cargo para el teatro Arriaga, a incorporar mejoras funcionales y tecnológicas que surjan en la evolución normal y de mercado de la venta de entradas, sin que ello suponga interrupción del servicio.

3- **IMPLANTACION Y MIGRACION DE DATOS**

El adjudicatario deberá definir un **plan de implantación** que incluya cronograma específico, así como detalle exhaustivo de los medios materiales y humanos que participarán en tal proceso.

En el citado plan se detallarán las fases para realizar el proceso de transición que **se realizará en un periodo no superior a UN MES, a partir de la fecha que indique el teatro Arriaga, durante el primer semestre de 2018 y coincidiendo con el fin de la temporada 2017/2018, y el inicio de la temporada 2018/2019.**

El nuevo sistema tendrá que estar en funcionamiento con la nueva temporada de programación 2018/2019, aunque es posible que algún espectáculo de la citada temporada esté ya a la venta antes de la implantación del nuevo servicio. En tal caso la venta del citado espectáculo o espectáculos deberá ser migrada sin interrupciones de la misma.

El adjudicatario migrará los datos de espectáculos y CRM vigentes en el momento que indique el Teatro Arriaga y realizará las modificaciones oportunas en su formato para garantizar la continuidad del servicio.

A la finalización del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar la transición del sistema a otro posible adjudicatario con un sistema distinto y por consiguiente a entregar la base de datos completa vigente al momento de cambio.

La migración se realizará con todas las garantías que permitan la continuidad del servicio sin interrupciones, y siendo responsabilidad del adjudicatario que el servicio no quede bloqueado, paralizado, erróneamente configurado, o que no se realice el trasvase de datos de la venta de entradas ya realizada de una manera escrupulosamente correcta de localidad a localidad, sin duplicidades de localidades, y dejando en perfecto funcionamiento todos los componentes del sistema, incluidos el CRM y el BI.

4- FORMACION DEL PERSONAL DE TAQUILLA

El teatro Arriaga dispone de un personal de taquilla que precisará de un proceso de formación y adaptación a la nueva herramienta. El adjudicatario se compromete a realizar la citada formación en un mínimo de tres jornadas durante el periodo de implantación o antes, y en todo caso, siempre antes de la puesta en marcha del nuevo sistema.

Una vez implantado el sistema, de ser solicitado por el Teatro Arriaga, se llevará a cabo otra jornada de formación para evaluar y aclarar la practicidad del sistema.