

**PLIEGO TÉCNICO PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA LA GESTIÓN INFORMÁTICA PARA LA VENTA DE ENTRADAS MULTICANAL PARA EL PROGRAMA DESCUBRE MADRID DEL PATRONATO DE TURISMO DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID**

**ÍNDICE**

<b>1. OBJETO DEL CONTRATO .....</b>	<b>2</b>
<b>2. ALCANCE DEL SERVICIO .....</b>	<b>2</b>
<b>3. CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS OBLIGATORIAS .....</b>	<b>3</b>
<b>3.1. EQUIPAMIENTOS BÁSICOS .....</b>	<b>3</b>
EQUIPAMIENTO DE LAS TAQUILLAS DEL PATRONATO DE TURISMO .....	3
EXPENDEDORES DE ENTRADAS .....	3
LÍNEAS DE COMUNICACIONES .....	3
FUNGIBLES .....	3
<b>3.2. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES BÁSICAS DE LA APLICACIÓN DE VENTA DE ENTRADAS POR TAQUILLA .....</b>	<b>3</b>
<b>3.3. SISTEMA DE INFORMES .....</b>	<b>5</b>
<b>3.4. SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA EL ÓRGANO DE LA INTERVENCIÓN .....</b>	<b>7</b>
<b>3.5. SERVICIO DE VENTA MEDIANTE CENTRO DE LLAMADAS .....</b>	<b>8</b>
<b>3.6. SERVICIO DE VENTA DE ENTRADAS POR INTERNET .....</b>	<b>8</b>
<b>3.7. SERVICIO DE VENTA DE ENTRADAS POR CAJEROS AJENOS AL AYUNTAMIENTO DE MADRID .....</b>	<b>8</b>
<b>3.8. SERVICIO DE MÁQUINAS EXPENDEADORAS DE ENTRADAS .....</b>	<b>8</b>
<b>3.9. SERVICIO DE SOPORTE A LOS USUARIOS DEL PATRONATO DE TURISMO Y ASISTENCIA TÉCNICA .....</b>	<b>8</b>
<b>4. CARACTERÍSTICAS OPCIONALES .....</b>	<b>9</b>
<b>5. CONDICIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO .....</b>	<b>10</b>
DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO .....	10
ADECUACIÓN A LA NORMATIVA VIGENTE .....	10
COMPRA .....	10
RECOGIDA .....	11
FORMATO DE LA ENTRADA .....	11
SISTEMA DE INFORMES DE GESTIÓN Y PARA LA INTERVENCIÓN .....	11
MODIFICACIONES DEL PRECIO DE LAS ENTRADAS .....	11
<b>6. USABILIDAD .....</b>	<b>12</b>
<b>7. ACCESIBILIDAD .....</b>	<b>12</b>
<b>8. FORMACIÓN .....</b>	<b>12</b>
<b>9. SEGURIDAD .....</b>	<b>12</b>
SOBRE ACCESO .....	12
GARANTÍA DE DISPONIBILIDAD .....	12
GARANTÍA DE INTEGRIDAD .....	12
PROTECCIÓN FRENTE A MANIPULACIONES NO AUTORIZADAS .....	12
<b>10. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL .....</b>	<b>13</b>
<b>11. CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD .....</b>	<b>13</b>
<b>12. PLAZOS DE PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO .....</b>	<b>13</b>
<b>13. AUTORIZACIONES Y LICENCIAS .....</b>	<b>13</b>
<b>14. CONTENIDO DE LA PROPUESTA .....</b>	<b>14</b>
<b>ANEXO 1: TARIFAS VIGENTES .....</b>	<b>15</b>
<b>ANEXO 2: TOPOLOGÍA .....</b>	<b>16</b>

## **CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS Y FUNCIONALES QUE HA DE REUNIR EL OBJETO DEL CONTRATO**

### **1. OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del contrato es el servicio para la gestión informática para la venta, pago y recogida de entradas del "Programa de visitas guiadas descubre Madrid" por distintos canales para el Patronato de Turismo del Ayuntamiento de Madrid.

Dicho servicio comprenderá como mínimo los siguientes canales: taquillas presenciales, Internet, call center telefónico, servicio automático de recogida de entradas, venta por cajeros ajenos al Ayuntamiento y, opcionalmente, otros canales como teléfonos móviles y otros.

La gestión de las taquillas presenciales se realizará por personal del Ayuntamiento de Madrid mientras que la gestión del resto de canales se realizará por el adjudicatario.

El adjudicatario estará sujeto, en aquellos canales que gestione a la regulación específica de los precios públicos, teniendo en cuenta los artículos 29,30,32 y 97 de la Ordenanza Fiscal General de Gestión, Recaudación e Inspección aprobada por acuerdo del Ayuntamiento Pleno de 23 de diciembre de 2004.

### **2. ALCANCE DEL SERVICIO**

El servicio constará de un sistema de información que permita la venta presencial por taquillas del Patronato de Turismo.

Además el servicio telemático deberá contemplar la adquisición de entradas y abonos, en su caso, al menos, por los siguientes canales:

- Internet
- mediante cajeros y expendedores
- telefónicamente,

y adicionalmente debe contemplarse el servicio de:

- soporte presencial y telefónico a los usuarios del Patronato de Turismo y asistencia técnica.

Cada uno de los canales de compra comprenderá todas las variantes de cada modalidad descritas en el pliego.

Adicionalmente se pueden ofertar otros canales y medios de promoción del servicio.

### 3. CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS OBLIGATORIAS

#### 3.1. EQUIPAMIENTOS BÁSICOS

##### EQUIPAMIENTO DE LAS TAQUILLAS DEL PATRONATO DE TURISMO

Se instalarán en las taquillas del Patronato de Turismo 2 equipos terminales que estarán comunicados permanentemente por los medios que determine la solución técnica con la aplicación de entradas objeto de la solución.

##### EXPENDEDORES DE ENTRADAS

Se deben instalar, por lo menos, dos expendedores de entradas en las sedes del Patronato de Turismo sitas en la Plaza Mayor y en la Plaza de Colón.

##### LÍNEAS DE COMUNICACIONES

Se incluirá en la oferta una descripción detallada de las líneas de comunicaciones necesarias para permitir la funcionalidad.

##### FUNGIBLES

Se incluirán el papel necesario para imprimir entradas tanto desde expendedores como desde las taquillas del Patronato.

#### 3.2. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES BÁSICAS DE LA APLICACIÓN DE VENTA DE ENTRADAS POR TAQUILLA

A continuación se especifican los requisitos necesarios que debe incluir el sistema de comercialización de visitas guiadas del "Programa de visitas guiadas descubre Madrid":

- Se debe poder diferenciar entre:
  - **Visitas individuales:**
    - estándar
    - en bicicleta
    - teatralizadas
    - en autobús
  - **Visitas turísticas guiadas a medida para grupos.**
  - **Visitas adaptadas para personas con discapacidad.**
  - **Ciclos**
  - **Visitas cortesía**
- Debe tener capacidad para registrar, al menos, 200 temáticas diferentes.

- Los **campos mínimos** que deben incluirse en el registro de cada visita son:
  - nombre de la visita
  - fecha de la visita
  - temporada a la que pertenece (ej. Campaña Navidad)
  - día de la semana
  - fecha de venta
  - tarifa
  - tipología de visita: estándar, bus, bicicleta, teatralizada, adaptada y otros a determinar
  - nombre del comprador, teléfono y nacionalidad
  
  - Cortesía: con la diferenciación de la tipología
    - Prensa-Reportaje artículo
    - Acciones protocolarias
    - Viajes de familiarización o viajes de prensa
    - Personal del Patronato de Turismo y otras Áreas del Ayuntamiento
- **Posibilidad de administración y modificación de las visitas** por parte del personal del Ayuntamiento. En este punto es necesario que se pueda modificar cada visita de manera individual.
- Creación de **clave de usuarios diferentes** para cada unas de las personas que interactúan con el sistema. Habrá que diferenciar, entre aquellos que lo utilicen para operar con el sistema y aquellos que solamente puedan consultar los datos.
- Posibilidad de reflejar las **visitas de grupos a medida** (diferenciando también por temáticas e idiomas).
- La aplicación de venta de entradas debe permitir la venta por taquillas y multicanal, manteniendo una congruencia en tiempo real de las ventas de entradas realizadas por los distintos canales.
- **Cada usuario estará identificado con su correspondiente código, existiendo tres tipos básicos:** administradores, usuarios que pueden realizar operaciones y usuarios que sólo pueden hacer consultas y solicitar informes.
- **En el sistema informático se incluirán todas las visitas que organice el Patronato**, incluidas las gratuitas y las de promoción.
- **Existirá un apartado para el control de visitas con fines de promoción sin emisión de entrada individual (por ejemplo: campañas especiales)**, en el que se incluirá el número de la visita (será correlativo), la denominación de la visita, la entidad que la solicita, el número de visitantes, el día de realización, el número de grupos y el coste directo para el Patronato de la visita.

- **Contenido de los tiques:** a) Serie y número correlativo; b) Número de identificación fiscal (P-7807901-I) y razón social del obligado a la expedición (PATRONATO DE TURISMO DE MADRID); c) Fecha de emisión del tique; d) Indicación de que es una operación exenta de IVA, en base al artículo 20.14.b) de la Ley 37/1992 del Impuesto sobre el Valor Añadido (actualmente esta actividad goza de exención, habría que prever la posibilidad de que en el futuro dejará de estarlo, con lo que debería aparecer el porcentaje del IVA); e) Importe total; f) Denominación de la visita; g) Fecha de la visita; h) Tarifa aplicable; i) Descuento en su caso; y, j) Indicación de gratuito en su caso.
- **Se establecerá la posibilidad de emitir un duplicado del tique:** se recogerá la opción de emitir un duplicado de cada tique (igual que el original pero con la expresión "duplicado" y un apartado para indicar la causa de emisión del duplicado).
- **Matriz de los tiques:** cada tique tendrá una matriz con la misma información que éste contenga.
- **Numeración de los tiques:** dos letras para la serie, seis dígitos recogerán la numeración propiamente dicha, que será correlativa del 000001 a 999999, cuatro dígitos recogen el año, dos dígitos el mes, dos dígitos el día, tres dígitos la actividad y por último una letra ("G" si es gratuito y "P" si se cobra).
- **Existencia de una caja base necesaria para cambio diario:** debe permitir el control de tesorería diario y entre retiradas/imposiciones de efectivo.

### 3.3. SISTEMA DE INFORMES

La aplicación debe disponer de un sistema de informes que permita con distintos grados de agregación acceder a toda la información, presente e histórica de toda la serie de datos económicos y operativos recogidos en la aplicación de venta de entradas.

- Con respecto a la realización de **informes estadísticos:** es necesario que se puedan realizar informes estadísticos en base a los siguientes criterios:
  - Informes de ventas:
    - Cuadre diario
    - Para un día concreto
    - Para un periodo de tiempo (ej. del 12 al 15 de octubre)
  - Informes por temáticas (ej. Madrid de los Austrias)
    - Historial completo (todas las ventas)

- Por fecha (de esa temática cuantas se han vencido el día "x")
- Informes por temporadas
  - Campaña Navidad
  - Verano
  - Otoño
  - Semana Santa
  - Otros a determinar
- Informes por idiomas
  - Temáticas
  - Tipología
  - Y el resto de los campos identificados para cada una de las visitas
- Informes por medio transporte, a pie, autobús, bicicleta y patines.
- Informes por visitas individuales o grupos

Se debería crear un plantilla para que los informes mensuales básicos se emitiesen completamente formateados

Se precisan **cuadros de caja diarios, semanales y mensuales** que incluyan el total acumulado de ventas, en el que aparezca el desglose de las visitas por precios con el correspondiente número identificativo de cada tique/entrada.

**Cuadros diarios de caja o cuadros cambio de cajero**, donde figurará el código o la clave del cajero, nombre y apellidos del mismo, la fecha (día, mes y año), el turno, las horas de inicio y finalización del turno, saldo inicial de la caja (se distinguirá la parte recibida para cambios al iniciar el turno), ingresos efectuados en la caja, importe total de los ingresos, devoluciones realizadas, importe total de las devoluciones y saldo final de la caja (se separará la parte recibida para cambios). Asimismo, incluirá una relación de los tiques vendidos en cada turno, donde aparecerá el número de cada tique y su importe.

Se establecerá un procedimiento de verificación (que puede ser similar al de firma electrónica) que permita que en los cuadros conste la conformidad de los cajeros con el cuadro realizado.

- **Estados periódicos ordenados de venta de tiques:** donde constará: la fecha de emisión del listado, el periodo a que se refiere, el número de tique, el importe, la fecha de venta, si es gratuito o se ha cobrado, en este último caso el medio de cobro (ingreso en metálico e ingreso por

tarjeta, en estos momentos) y la actividad a la que pertenece. Se establecerá la posibilidad de solicitar listados ordenados por cada uno de los siguientes apartados: numeración correlativa, por fecha, por actividad, por medio de pago y si son gratuitos o se cobra. La periodicidad podrá ser desde un día a un año. Se contemplará la posibilidad de que en cada listado solo aparezcan los apartados que se deseen.

- **Estados resumen periódicos de venta de tiques**, en los que figuren la fecha de emisión del listado, el periodo a que corresponden, la denominación del tipo de tique, importe unitario, número de tiques a la venta, número de tiques vendidos, número de tiques no vendidos, número de tiques anulados, número de tiques gratuitos e importe total por cada tipo de tique e importe total ingresado en el periodo. La periodicidad podrá ser desde un día a un año. Se contemplará la posibilidad de que en cada listado sólo aparezcan los apartados que se deseen.
- **Estados resumen periódicos de facturación de grupos (solo en el caso de que se integre en el sistema)** donde figure la fecha de emisión del estado, el periodo al que corresponden, el número de factura, fecha de factura, el destinatario, el NIF del destinatario, el importe bruto de cada factura, el descuento de cada factura, el importe líquido de la factura, el importe del IVA (en el momento actual saldrá siempre cero al estar la actividad exenta), el importe total de la factura y el importe total ingresado en el periodo. La periodicidad podrá ser de un día a un año. Se contemplará la posibilidad de que en cada listado solo aparezcan los apartados que se deseen. Asimismo, hay que tener en cuenta que habrá facturas negativas o de abono que aparecerán con signo menos.
- **Estados periódicos resumen de los ingresos (solo en el caso de que la facturación de grupos se integre en el sistema)**, donde figurará la fecha de emisión del estado, el periodo al que corresponden, el importe total ingresado por venta de tiques individuales, el importe total ingresado por facturación de grupos, el importe total de las anulaciones de tiques, el importe total de las anulaciones de facturas, la suma de los importes anteriores. La periodicidad podrá ser de un día a un año.
- **Estados resumen de ingresos por periodos (solo en el caso de que la facturación para grupos se integre en el sistema)**, donde figurarán los ingresos por tiques individuales y los ingresos por facturación de grupos, así como los ingresos totales, agrupados por semanas o por meses.

### 3.4. SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA EL ÓRGANO DE LA INTERVENCIÓN

La aplicación debe incluir un sistema de consultas e informes que permita acceso en tiempo real e histórico a todos los datos de la aplicación en modo consulta, para permitir el control a la Intervención delegada del Patronato de Turismo, sería similar al sistema de informes general y con acceso a todos los datos de la aplicación en modo consulta.

- **Consultas directas Intervención:** se establecerá un tipo de usuario que solo podrá realizar consultas o pedir informes, uno de estos usuarios será la Intervención del Patronato de Turismo.

### **3.5. SERVICIO DE VENTA MEDIANTE CENTRO DE LLAMADAS**

La oferta debe incluir un servicio de venta de entradas telefónico mediante un centro de llamadas, como mínimo de 8:00 h. a 22:00 h. y multilingüe, como mínimo con la opción de inglés.

### **3.6. SERVICIO DE VENTA DE ENTRADAS POR INTERNET**

La oferta debe incluir un servicio de venta de entradas por Internet mediante TPV Virtual. Se valorará la inclusión de los 7 idiomas en que se realizan las visitas (español, inglés, francés, italiano, portugués, alemán y japonés) identificados por su bandera; como mínimo deben coexistir el español e inglés. Además, debe existir la posibilidad de integración en la página web esmadrid.com. Por último, la recogida de tiques comprados por Internet deberá poder realizarse a través de las máquinas expendedoras sitas en las ubicaciones de Plaza Mayor y Colón.

### **3.7. SERVICIO DE VENTA DE ENTRADAS POR CAJEROS AJENOS AL AYUNTAMIENTO DE MADRID**

La oferta debe incluir un servicio de venta de entradas mediante diez cajeros como mínimo, distribuidos por todo el territorio nacional.

### **3.8. SERVICIO DE MÁQUINAS EXPENDEDORAS DE ENTRADAS**

La oferta debe incluir un servicio de expendedores de entradas para las compras en canales no presenciales. Se deben instalar por lo menos dos expendedores en dependencias del Ayuntamiento ubicados en Plaza Mayor y Colón.

### **3.9. SERVICIO DE SOPORTE A LOS USUARIOS DEL PATRONATO DE TURISMO Y ASISTENCIA TÉCNICA**

El soporte a los usuarios incluirá los siguientes apartados:

Soporte telefónico para la resolución de consultas y aquellas incidencias que permitan la resolución telefónica, durante el horario de venta de entradas en las taquillas del Patronato todos los días de año. El soporte incluye los terminales de las taquillas y sus periféricos así como los equipos de comunicaciones.

Soporte presencial durante los mismos horarios y días para todas aquellas incidencias que no puedan resolverse mediante servicio telefónico.

Traslado del equipamiento a otras dependencias a petición discrecional del Patronato cuando así fuera necesario.

El servicio de asistencia técnica incluirá los siguientes aspectos

- Programación y administración de back-ups restores.
- Gestión de autorizaciones de usuarios.
- Gestión de los periféricos de impresión de tiques.
- Monitorización del rendimiento del sistema.
- Gestión de los expendedores de entradas.
- Transmisión de un fichero con periodicidad diaria de todas las operaciones efectuadas con el aplicativo de entradas.

Se suministrará un documento de gestión de incidencias donde quede detallada la operativa a seguir por el Patronato de Turismo de Madrid (números de soporte, personas de contacto, etc.), tanto para la plataforma de compra como las máquinas expendedoras situadas en las distintas instalaciones.

En función de los equipamientos a mantener y su ubicación, y la naturaleza del servicio a prestar se establecen las siguientes criticidades:

1. Máxima con condiciones más exigentes.
2. Mínima con condiciones menos exigentes.

<b>CRITICIDAD</b>	<b>Tiempo de reparación</b>
MÁXIMA	4 horas
MÍNIMA	24 horas

Equipos de criticidad máxima: líneas de comunicaciones al Patronato, terminales de taquillas y periféricos y la aplicación de venta de entradas por taquilla.

Equipos de criticidad mínima: Expendedores de entradas y resto de elementos no mencionados expresamente.

#### **4. CARACTERÍSTICAS OPCIONALES**

La oferta puede incluir otros servicios de venta alternativos a los anteriormente mencionados, tales como móviles, etc.

La oferta puede incluir un sistema de información del tipo datawarehouse, que sea de fácil manejo por el usuario final.

La oferta puede incluir un Terminal de taquilla de reserva.

La oferta puede incluir las líneas de comunicaciones con cargo al adjudicatario.

La oferta puede incluir un servicio de promoción del "Programa de visitas guiadas descubre Madrid".

## **5. CONDICIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO**

### **DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO**

El servicio de compra/recogida de entradas a través de Internet o móviles, en su caso, y mediante cajeros expendedores deberá tener una disponibilidad 24 horas lo siete días de la semana.

Para el servicio telefónico se deberá especificar los horarios de atención al público.

### **ADECUACIÓN A LA NORMATIVA VIGENTE**

La aplicación y los procesos de cobros e ingresos se realizarán de acuerdo a la normativa vigente. En particular no pueden existir cuentas bancarias intermedias en las que se abonen las cantidades cobradas, sino que los ingresos se deben efectuar directamente en una cuenta bancaria abierta a nombre del Patronato de Turismo de Madrid de acuerdo con la normativa vigente

### **COMPRA**

Las transacciones realizadas por Internet deberán estar securizadas mediante canales SSL.

En cualquier caso el adjudicatario deberá aceptar como medio de pago de las entradas: tarjetas de crédito o débito emitidas por cualquier Banco o Caja de Ahorros adheridos a Sistemas de Pago tales como, 4B, Euro6000, VISA, Eurocard/Mastercard, según los acuerdos que mantenga con las empresas emisoras de las tarjetas.

## **RECOGIDA**

En las ofertas que presenten los licitantes deberán especificar los puntos geográficos de recogida de entradas que planteen, siendo obligatorios la Plaza Mayor y la Plaza de Colón de Madrid.

## **FORMATO DE LA ENTRADA**

El comprobante de compra deberá contener por lo menos los campos:

a) Serie y número correlativo; b) Número de identificación fiscal (P-7807901-I) y razón social del obligado a la expedición (PATRONATO DE TURISMO DE MADRID); c) Fecha de emisión del tique; d) Indicación de que es una operación exenta de IVA, en base al artículo 20.14.b) de la Ley 37/1992 del Impuesto sobre el Valor Añadido (actualmente esta actividad goza de exención, habría que prever la posibilidad de que en el futuro dejará de estarlo, con lo que debería aparecer el porcentaje del IVA); e) Importe total; f) Denominación de la visita; g) Fecha de la visita; h) Tarifa aplicable; i) Descuento en su caso; y, j) Indicación de gratuito en su caso.

La recogida de entradas a través de las máquinas expendedoras se realizará en un soporte con formato duradero (cartón o tarjeta).

## **SISTEMA DE INFORMES DE GESTIÓN Y PARA LA INTERVENCIÓN**

El Patronato dispondrá de una plataforma de seguimiento de las transacciones efectuadas, sin cargo alguno.

Dicha plataforma permitirá supervisar el volumen de entradas vendidas, así como los datos asociados a dichas ventas (Programa, Tipo de entrada, abono, etc.).

El acceso a dicha plataforma podrá efectuarse vía web, o cualquier otro sistema que permita a usuarios previamente dados de alta su consulta.

## **MODIFICACIONES DEL PRECIO DE LAS ENTRADAS**

El Patronato podrá revisar el precio de cada concepto sin coste alguno.

Dicha revisión será notificada a la entidad/empresa ganadora, con la suficiente antelación para su modificación en el sistema de pagos electrónicos.

## **6. USABILIDAD**

Minimizar los errores de mal uso de la aplicación mediante programación defensiva, pantallas amigables para los usuarios, ventanas de ayuda, etc.

## **7. ACCESIBILIDAD**

Las aplicaciones deben cumplir con los estándares de accesibilidad del Ayuntamiento de Madrid.

## **8. FORMACIÓN**

Se realizarán 3 cursos de formación a personal municipal, como mínimo de dos horas cada curso, por cada año de vigencia de contrato. Estos cursos se desarrollarán en dependencias del Patronato, y se realizarán en horario de mañana, tarde o fin de semana, a elección del Patronato de Turismo. Adicionalmente se realizarán 3 cursos de formación, de dos horas como mínimo cada curso, antes del arranque inicial.

## **9. SEGURIDAD**

### **SOBRE ACCESO**

Restricción de utilización del sistema y de acceso a los datos e informaciones a las personas autorizadas mediante mecanismos que permitan la identificación, la autenticación, la gestión de derechos y, en su caso, la gestión de privilegios. El responsable del sistema podrá configurar y administrar los citados mecanismos.

### **GARANTÍA DE DISPONIBILIDAD**

El adjudicatario debe garantizar en caso de caída del sistema la recuperación mediante las salvaguardas previas, y debe disponer de un sistema de trazabilidad de las transacciones realizadas.

### **GARANTÍA DE INTEGRIDAD**

Mecanismos que garanticen la prevención y la pérdida de datos e informaciones.

### **PROTECCIÓN FRENTE A MANIPULACIONES NO AUTORIZADAS**

El adjudicatario debe garantizar la corrección del funcionamiento de todo el sistema para que este no se vea afectado por la actuación de agentes fuera del control de administradores y usuarios.

## **10. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

La entidad prestadora del servicio es responsable de la adecuación de todos los datos recogidos en las distintas transacciones electrónicas a la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, así como al RD 1720/2007 de 21 de diciembre teniendo el adjudicatario el carácter de encargado del tratamiento.

El ejercicio de los derechos de rectificación y cancelación se efectuará mediante petición del interesado al Patronato de Turismo, los de acceso y consulta ante el encargado del tratamiento.

## **11. CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD**

El contratista no puede utilizar para sí mismo ni proporcionar a terceros, ningún dato relativo al Ayuntamiento de Madrid o su Patronato de Turismo, obtenido como motivo de los trabajos contratados, ni publicar ni difundirlos por cualquier medio total o parcialmente, según se establece en el pliego administrativo.

## **12. PLAZOS DE PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO**

La puesta en funcionamiento del servicio, a partir de la firma del contrato, será de un máximo de 70 días naturales. Sólo a partir de ello se iniciarán las facturaciones mensuales del servicio objeto de contratación.

Durante el periodo entre la firma del contrato y su efectiva implantación la prestación del servicio, en su caso, se realizará con los medios de que disponga el Patronato de Turismo.

## **13. AUTORIZACIONES Y LICENCIAS**

El contratista es el responsable de cualquier reclamación relativa a la propiedad industrial e intelectual de los materiales, procedimientos y/o equipos empleados en el trabajo, y ha de indemnizar al IAM por todos los daños y perjuicios que la interposición de las reclamaciones pueda ocasionarle.

## 14. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

En el sobre que incluye la documentación relativa a criterios valorables en cifras y porcentajes se incluirán los siguientes apartados:

1. **Proposición económica** por la prestación del servicio.
2. **Memoria técnica** donde se describa técnicamente el funcionamiento de los servicios antes detallados así como el número de puntos de recogida de entradas en el término municipal Madrid. Que además contendrá los siguientes anexos: Anexo 1: Memoria de las mejoras opcionales, que la empresa haya decidido ofrecer. El contenido de la memoria técnica será como mínimo el siguiente:
  - descripción técnica y funcional de la aplicación de venta de entradas.
  - descripción detallada de los servicios multicanal obligatorios.
  - descripción del sistema de informes y del sistema de control para la intervención.
  - descripción del equipamiento físico, taquillas, periféricos, expendedores de entradas, comunicaciones etc. que se oferten.
  - descripción de la documentación y manuales que se van a entregar.
  - condiciones de la asistencia técnica.
  - formación que se oferte.
  - plan de implantación y plazos de entrega.
  - inclusión de la mayor cantidad de ejemplos físicos de tiques, informes, fotos de máquinas expendedoras.
  - descripción detallada de los servicios multicanal optativos y otras mejoras en el anexo 1.
3. Documento de compromiso de adecuación a La Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, así como al RD 1720/2007 de 21 de diciembre.

## ANEXO 1: TARIFAS VIGENTES

- Las **tarifas vigentes para el año 2008** son las siguientes:
  - Visitas a pie y en bicicleta
    - Visita individual ..... 3,30 €
    - Visita individual reducida para jóvenes hasta 25 años, estudiantes, jubilados y desempleados ..... 2,70 €
  - Visitas en autocar
    - Visita individual ..... 6,45 €
    - Visita individual reducida para jóvenes hasta 25 años, estudiantes, jubilados y desempleados ..... 5,05 €
  - Visitas teatralizadas
    - Visita individual ..... 7,35 €
    - Visita individual reducida para jóvenes hasta 25 años, estudiantes, jubilados y desempleados ..... 6,35 €
  - Abonos
    - Desde 3 o más visitas a pie/precio por visita ..... 2,85 €
    - Desde 3 o más visitas a pie/precio por visita (jóvenes hasta 25 años, estudiantes, jubilados y desempleados) ..... 2,10 €
  - Visitas turísticas guiadas a medida para grupos
    - Por grupo y visita ..... 50,00 €
    - Descuentos para grupos educacionales o de formación ..... - 50%

La venta estimada es de 50.000 entradas durante el año 2008

## ANEXO 2: TOPOLOGÍA

### TOPOLOGÍA ORIENTATIVA DEL SERVICIO DE VENTA DE ENTRADAS MULTICANAL

