

SERVEIS D'IMPLEMENTACIÓ I MANTENIMENT DE PROGRAMARI PER A LA VENDA D'ENTRADES, LA GESTIÓ DE CLIENTS, D'ABONATS I ESPECTADORS I GESTIÓ D'INFORMES DE LA FUNDACIÓ TEATRE LLIURE – TEATRE PÚBLIC DE BARCELONA

Expedient núm. 11/2021

Tramitació:	Ordinària
Procediment:	Procediment obert
Regulació harmonitzada:	No
Criteris d'adjudicació:	Diversos criteris avaluables mitjançant judicis de valor i automàticament mitjançant fórmules
CPV:	72416000-9
CNAE:	63.11.13

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

1 OBJECTIUS DEL PROJECTE

- 1.1 L'objectiu del contracte és el subministrament a la Fundació Teatre Lliure-Teatre Públic de Barcelona (en endavant, el Lliure), del programari per a la venda d'entrades, la gestió de clients, d'abonats i espectadors i gestió d'informes , i la prestació dels serveis associats al subministrament igualment indicats, en els termes descrits en aquestes prescripcions tècniques (en endavant, el PPT).
- 1.2 L'objecte d'aquesta contractació és l'adquisició d'una solució global i totalment autogestionable per part de la Fundació Teatre Lliure-Teatre Públic de Barcelona (en endavant, el Lliure) que permeti la venda –directa i indirecta– d'entrades, subscripcions i abonaments per a tots els espectacles i activitats, incloent la seva modificació, la venda directa de marxandatge, donacions, el control d'accés electrònic al recinte, la gestió directa entre els espectadors i el Lliure, i l'emmagatzematge, ús, anàlisi i interpretació de dades per facilitar la presa de decisions mitjançant una única aplicació.
- 1.3 La solució ha de ser específica per al sector de les arts escèniques i la música i estar personalitzada pel Lliure en els termes previstos en aquest PPT.
- 1.4 Tots els components d'aquesta solució hauran d'estar perfectament sincronitzats i disposar, cadascun d'ells, de les funcionalitats que detalla l'apartat 3.

2 SERVEIS COMPLEMENTARIS AL SUBMINISTRAMENT

El subministrament del programari s'ha de complementar amb els serveis següents:

- 2.1 Anàlisi del **sistema de venda actual** del Lliure, que és "Solución de ticketing – SecuTix 360º" (en endavant, la solució o el sistema indistintament) i implementació de les característiques i especificitats requerides al nou sistema de venda (preus, descomptes, abonaments...).
- 2.2 Anàlisi del sistema de **Customer Relationship Management** (en endavant, el CRM) actual del Lliure i implementació de les característiques i especificitats requerides al nou sistema de CRM (categoritzacions d'usuaris i criteris de classificació, automatitzacions, difusions (plantilles HTML), ...).
- 2.3 Anàlisi i **migració de les bases de dades actuals** del Lliure al sistema i migració automatitzada de les dades existents. Conservar les dades personals dels usuaris i els criteris de classificació dels usuaris en la migració (Patronat, VIP, Premsa, Treballador, etc..).
- 2.4 Integració del sistema amb la **passarel·la de pagament** amb la qual operi el Lliure de manera compatible amb altres canals de venda.
- 2.5 Integració (mitjançant interfície/API) a l'usuari de la **web institucional del Lliure**.

- 2.6 Anàlisi i integració amb el **sistema de control pressupostari (Navision)** i amb el **programari per a planificació de produccions i espais teatrals (Theatron)** del Lliure (Enterprise Resource Planning).
- 2.7 La **implementació del sistema de venda d'entrades**: si s'escau per una banda caldrà migrar els continguts del CRM anterior al sistema de l'adjudicatari, i a més si ja hi hagués vendes efectuades en el moment del canvi de sistema, caldrà facilitar un mecanisme per tal de garantir que totes les comandes amb butaques pre-assignades i els abonaments amb localitats reservades puguin conservar les localitats ja adquirides.
- 2.8 **Formació d'usuaris del Lliure**: es realitzarà un cicle formatiu, adreçat al personal associat a la gestió, ús i administració que assegurï l'autonomia del personal del Lliure.
- 2.9 **Gestió de la qualitat del servei** que inclourà, entre altres: un manteniment correctiu i evolutiu del sistema de venda.
- 2.10 **Suport durant la implantació i a posteriori**.
- 2.11 **Accessibilitat en la compra d'entrades**: el sistema haurà de complir amb les pautes d'accessibilitat al contingut (WCAG 2.0), en el seu nivell AA, establertes pel W3C (Consorti de la World Wide Web). A més, el sistema, s'ha de poder traduir automàticament i permetre que quan es carrega a la pàgina web del Lliure en l'idioma en qüestió els títols dels continguts s'hauran d'acoblar al nou l'idioma seleccionat.
- 2.12 **Integració del lliureonline.com** (plataforma de contingut digital) al sistema de venda de la resta de l'activitat del Lliure.

3 REQUERIMENTS FUNCIONALS

Les funcionalitats que ha d'incloure el sistema de venda d'entrades són les següents:

3.1 Gestió i control dels processos d'alta d'espectacles:

- a) **Creació de temporades**: l'alta de cada temporada s'haurà de fer de forma autònoma i amb la possibilitat de copiar la temporada anterior per agilitzar el procés.
- b) **Creació d'esdeveniments (espectacles, productes i activitats)**: l'alta de qualsevol espectacle i activitat ha de poder realitzar-se en qualsevol moment de la temporada i de forma autònoma per part del Lliure. S'ha de poder gestionar múltiples esdeveniments de manera simultània, fins i tot, en temporades solapades.

3.2 Configuració de sales autogestionable, flexible i personalitzable:

- a) **Configuració (o reconfiguració) del plànol de sala:** de manera autònoma i flexible en funció de les necessitats escèniques, fins i tot un cop l'espectacle ja estigui a la venda (conservant tota la informació de les entrades ja venudes).
1. Els plànols de sala poden ser numerats, no numerats o híbrids.
 2. El Lliure té quatre sales: Sala Fabià Puigserver, Lliure de Gràcia, Espai Lliure i sala online, però la solució ha de permetre la creació de "noves sales" o emplaçaments.
- b) **Gestió de distància social:** la solució ha de permetre adaptar-se a diferents patrons de distància social per possibles restriccions d'aforaments i/o distància entre localitats aplicables al plànol de sala. Aquestes han d'incloure: distanciament social orgànic (automàtic i configurable en el moment de la compra, en que al seleccionar les butaques aïlli segons criteris de restricció), distanciament social fix (configurable en el moment de donar d'alta la sala, en que unes butaques estan bloquejades des d'un inici segons criteri de restricció) i assignació de butaques post compra (en que es pugui fer una compra, sense butaca determinada i després la solució mitjançant els criteris de restricció i selecció adjudiqui una butaca numerada a la compra). Els criteris de distància social en tots els seus supòsits permetrà almenys configuracions del 30%, 50% i 70% de l'aforament preferentment mitjançant algorismes.
- c) **Gestió de butaques, zones i contingents:** la solució ha de permetre crear zones i contingents aplicables al plànol de sala de manera que s'estableixin permisos i restriccions d'accés als mateixos en funció dels canals de venda i/o usuaris. Les butaques han de tenir la suficient informació associada per fer la venda senzilla i accessible. La informació que hauria de portar és visibilitat, mobilitat reduïda, lectura de subtítols, categoria, cupo, bloquejos, zona, numeració i tot allò que identifiqui la butaca. S'ha de poder definir un mapa de temperatura (o similar) amb els criteris seleccionats pel Lliure en tot moment, per tal d'automatitzar la venda de les millors entrades si així es requereix.
- d) **Gestió i control de preus i descomptes:** la solució ha de permetre autonomia al Lliure per a la gestió de preus i descomptes. A partir d'una taula de preus i descomptes de temporada, el Lliure ha de ser autosuficient per afegir o modificar preus i descomptes en funció de les estratègies concretes de cada espectacle. S'han de poder definir tarifes i taules subsidiàries (tarifa única abonat, tarifa infantil amb adult acompanyant) i tarifes que només apliquin a subscriptors o abonats. També s'ha de poder establir preus o descomptes per grups d'usuaris definits en funció de diversos paràmetres extrets del CRM. Igualment, s'ha de poder crear i gestionar càrrecs de gestió (diferents dels preus d'entrades) per diferents conceptes (retorns, canvis...) i canals de venda.
- e) **Gestió de mètodes de pagament:** la solució ha de permetre crear i treballar amb tots els mètodes de pagament necessaris (efectiu, targeta taquilla, targeta Internet, transferència, càrrec en compte, bizum...). El pagament ha d'estar sota

el protocol de compra segura 3DS 2.x. A més hi ha d'haver disponible una bossa de diners o compte moneder a on l'espectador pot tenir un import per utilitzar per comprar entrades. Aquesta bossa de diners ha de ser fàcil de consultar per a tots els usuaris.

- f) **Gestió de pagaments:** un cop efectuada la compra haurà de permetre, per part dels operadors del Lliure, fer el pagament fraccionat i poder canviar el mètode de pagament.
1. Ha de permetre diferenciar entre pagament fet i pagament no fet, i indicar motiu per al que una transacció no s'ha efectuat.
 2. Seguretat financera: el sistema de cobrament, independentment de la plataforma fintech escollida, ha d'incorporar i tenir actualitzats tots els protocols de seguretat anti-frau que puguin comprometre'n la confidencialitat, disponibilitat o integritat.
- g) **Gestió de devolucions:** la solució ha de permetre fer retorns puntuals i/o massius directament a la passarel·la de pagament amb un sol click. En cas que no sigui possible, haurà de proporcionar un informe complert per tal de fer el procés de devolució el més ràpid possible si no pot ser en un únic pas. A més ha de ser possible fer devolucions a la bossa de diners o compte moneder de l'espectador per tal de poder utilitzar aquest import en futures compres.
- h) **Personalització de correus (emails):** la solució ha de permetre enviar emails després d'una reserva, compra i devolució als usuaris; i aquestes han de poder ser configurables i responsive. Particularment la solució ha de presentar el seu model per aquestes tres situacions. A més també ha de permetre l'enviament d'emails d'invitacions i la creació d'una llista automàtica per tots els receptors que puguin confirmar-ne la voluntat d'assistència.
- i) **Personalització d'entrades:** el disseny i contingut de les entrades ha de ser completament configurable i autogestionable per part del Lliure. La solució ha de ser capaç d'incloure elements informatius i publicitaris que permetin la interactivitat dels mateixos, pel fa a les entrades imprimibles a casa de manera automàtica segons el perfil de cada espectador. Les entrades a més han de tenir un format compatible amb el wallet (o equivalent). La solució també farà suport en el disseny de les diferents entrades i ha de permetre que hi hagi diversos dissenys d'entrada convivint al mateix moment i que el Lliure pugui seleccionar l'entrada per cada sala o espectacle o funció.

La informació mínima que ha de figurar és: títol de l'esdeveniment o producte o activitat, temporada, sala, butaca i la seva ubicació (fila, número i zona o porta), número d'expedient o comanda amb possibilitat de número del client, codi de barres, preu i tipus de descompte si escau.

- j) **Personalització d'abonaments, subscripcions i carnets:** el disseny i contingut dels carnets (tant d'abonament com altres serveis que pugui tenir el Lliure) ha de

ser completament configurable i autogestionable. Els carnets podran ser físics o virtuals i haurien de contenir informació de l'usuari.

La informació mínima que ha de figurar és: nom i cognom, tipus d'abonament o subscripció, i número de client.

3.3 Gestió i control dels processos de venda d'espectacles:

- a) **Venda multicanal:** la venda d'entrades, paquets combinats (entrada + producte, servei o activitat) i altres productes (marxandatge, donacions, ...) s'ha de poder realitzar i gestionar per taquilla, telèfon, Internet, simultàniament des d'un únic plànol de sala o únic total de producte (el servei de call center no està inclòs en aquesta contractació, tot i que el sistema ha de preveure'n totes les funcionalitats i integració). A més, la integració dels canals de venda amb taquilles ha de realitzar-se en temps real, sense finestres de tancament i permetent la venda d'entrades fins a l'últim moment abans de l'inici de cada espectacle o activitat. Igualment, la solució ha de preveure un disseny adaptatiu auto-configurable i responsive de forma que la presentació s'adapti automàticament a la mida de la pantalla utilitzada, essent per tant possible el seu ús en diferents dispositius. Els canals han d'estar preparats per a l'emissió d'entrades i també, en funció dels privilegis seleccionats, per a l'emissió de confirmacions de compra i/o reserva.
- b) **Venda segmentada per canals:** possibilitat de limitar la venda d'un producte a un o diversos canals de venda. Cada canal ha de poder ser configurable amb privilegis i limitacions que el Lliure requereixi en tot moment.
- c) **Sincronització amb el CRM:** la sincronització de tots els canals de venda amb el CRM a temps real és imprescindible. Totes les dades de contacte de l'espectador i la informació pel que fa a la reserva o compra, han de quedar registrats de manera automàtica en el mòdul CRM. La solució ha de ser capaç de detectar duplicats i no permetre crear usuaris amb el mateix email o número de telèfon.
- d) **Ergonomia i usabilitat de la venda per a tots els canals:** la solució ha d'oferir un sistema de venda d'entrades i gestió d'entrades d'abonament amb totes les funcionalitats requerides per garantir la usabilitat del sistema, incloent:
 - 1. Registre i donada d'alta d'un usuari per a totes les compres.
 - 2. Selecció d'espectacle, funció i tarifa amb possibilitat de retorn i/o correcció de qualsevol paràmetre durant el procés de compra.
 - 3. Accés al plànol de venda i possibilitat de canvi d'ubicació dels seients assignats.
 - 4. Accés i gestió de la cistella de compra. Anul·lar o canviar el número de productes just abans del pagament.
 - 5. Accés a les ofertes genèriques i personalitzades. Les ofertes personalitzades seran aquelles que els diferents usuaris tindran quan entrin al seu espai personal. Les genèriques seran mitjançant codis o comunicacions.

6. Gestió i impressió d'entrades (en format PDF o electrònic). Possibilitat d'enviar les entrades comprades a altres persones des de la mateixa pàgina web.
 7. Possibilitat de canviar (amb o sense cost) les entrades un cop pagades.
 8. Espai personal: amb informació sobre les compres i productes comprats.
- e) **Compatibilitat amb altres operadors de venda d'entrades:** la solució ha de permetre obrir la venda d'entrades a altres operadors de venda d'entrades simultàniament des d'un únic plànol de sala.
- f) **Possibilitat d'obertura de nous canals:** la solució ha de permetre al Lliure treballar amb tot tipus de canals de venda i de distribució (propis i aliens) que siguin necessaris.
- g) **Migració automatitzada:** el sistema ha de possibilitar la migració automatitzada de les dades rellevants per al Lliure de la temporada en curs, de manera que puguin realitzar-se en qualsevol moment.
- h) **Possibilitat de qualsevol canvi en línia:** el sistema ha de permetre modificar preus i descomptes d'un espectacle fins i tot quan ja estigui a la venda. Igualment, ha de possibilitar canvis de la disposició de les sales (canvis en la configuració o bloqueigs/desbloqueigs de localitats) així com de qualsevol informació de l'esdeveniment continguda a la pàgina de venda en línia.
- i) **Possibilitat d'accés als expedients per control i canvis:** la solució ha de permetre a tots els usuaris amb els permisos corresponents accedir a qualsevol expedient (amb l'historial complet del mateix) per revisar-ne la informació i poder realitzar qualsevol operació (canvis d'usuaris o d'entrades, retorn d'entrades, noves vendes, càrrecs afegits...).
- j) **Gestió i control de tots els canals de venda en temps real:** el sistema ha d'oferir informació de vendes a través de tots els canals (conjuntament o per separat) i ocupació de sala en temps real.
- k) **Historial de les butaques:** Els plànols de butaques han oferir informació i traçabilitat dels seients de manera clara i àgil: fila i número de la butaca, disponibilitat del seient (lliure, reservat, venut, etc.). En cas d'estar comprat/reservat, mostrar informació complementària (dades comprador, dia i hora de la reserva/compra i gestor de la venda, etc.).
- l) **Gestió d'usuaris:** la solució ha de permetre distingir entre diferents tipus d'usuaris que puguin accedir i interactuar amb ella. Cada usuari ha de poder disposar dels drets d'accés i/o gestió que l'administrador de la solució al Lliure determini:
1. **Usuaris interns:** administrador del sistema, personal administratiu i tècnic. El personal del Lliure amb perfil d'usuari de la solució ha de

poder disposar d'autonomia total per accedir al panell de control i realitzar les tasques corresponents al seu perfil, per tal de realitzar de manera autònoma totes les modificacions i gestions que siguin necessàries, així com accedir, modificar i extreure tota la informació emmagatzemada en cada mòdul de la solució a temps real.

2. **Usuaris externs:** usuaris amb els quals el Lliure decideixi mantenir un acord de col·laboració, operadors de venda externs.
3. **Espectadors:** els usuaris finals (compradors) podran accedir de forma autònoma a la solució via web mitjançant identificació.

A més caldrà garantir el següent:

1. El registre d'usuaris podrà ser individual o estructural (col·lectiu) i es podrà associar en diferents criteris ja creats en l'actual CRM.
 2. Durant el procés de registre, el Lliure determinarà quines dades d'interès i imprescindibles són necessàries per completar l'alta del contacte (nom i cognom, gènere, email, telèfon i adreça postal són els obligatoris i indispensables).
 3. Quan l'usuari compra i/o reserva una entrada, l'usuari ha de rebre un correu electrònic amb les seves entrades inserides en el cos de l'email amb codi de barres i un enllaç directe i segur a aquestes entrades.
 4. El Lliure serà l'únic propietari d'aquestes dades emmagatzemades al CRM de la solució, i no s'accepta compartir aquestes dades amb l'adjudicatari o terceres parts.
- m) **Llicència il·limitada d'usuaris:** La solució ha d'estar disponible amb modalitat de llicència il·limitada d'usuaris.
- n) **Gestió i control de contrasenyes d'usuaris:** la solució ha de permetre generar i enviar noves contrasenyes als usuaris "espectadors", ja sigui enviant automàticament una contrasenya a l'usuari o permetent crear-ne una des del back office.
- o) **Límits de venda per diferents criteris:** el sistema ha de permetre establir i gestionar contingents i límits de venda d'entrades per diferents criteris (màxims per usuari, funció, espectacle, canal, tarifa...). És valorarà el límit per funcions dins d'un mateix espectacle.
- p) **Versió multilingüe:** la solució ha de ser multilingüe i gestionada almenys en català i castellà a la part de back office i almenys en català, castellà i anglès en la part de front office.
- q) **Espai personal on-line:** l'usuari ha de poder disposar d'un espai personal, un cop identificat, en el que pugui consultar les seves comandes, imprimir o descarregar entrades, o afegir a la seva agenda personal determinats esdeveniments. També a on pugui, en tot moment, canviar les seves dades personals i preferències de comunicació.

- r) **Format de les entrades:** les entrades han d'estar disponibles en format taquilla, PDF i mòbil. Igualment ha de ser possible enviar una entrada adquirida des de qualsevol canal de venda al mòbil i email de l'usuari. Les entrades de taquilla s'han de poder enviar al mòbil de l'usuari (via whatsapp) així com imprimir en les impressores actualment en funcionament al Lliure. Ha de ser possible la utilització de wallet (o equivalent).
- s) **Intercanvi d'entrades (Revenda):** la solució ha d'oferir un mòdul d'intercanvi d'entrades online que possibiliti publicar al web de venda les entrades adquirides per un espectador que desitgi oferir a altres espectadors. El Teatre podrà cobrar despeses de gestió associades. En el cas de canvi de titular per revenda o intercanvi, el Lliure ha de poder traçar l'historial de l'entrada i l'espectador final. Per tant, es valorarà la utilització de tecnologia Blockchain o similar.
- t) **Validació d'usuaris externs:** la solució ha de preveure la validació d'usuaris pertanyents a altres entitats o col·lectius per accés a descomptes i altres avantatges. Concretament, s'ha de poder validar (mitjançant consulta en temps real a les respectives bases de dades externes) els usuaris de les entitats i/o col·lectius següents:
1. Club TR3SC
 2. Carnet Jove
 3. Xarxa de Biblioteques de la Diputació
 4. Club La Vanguardia
- Així mateix, la solució ha de possibilitar futures integracions per validar usuaris d'altres col·lectius i/o entitats.
- u) **Enquestes:** ha de ser possible crear enquestes lligades amb la venda d'un espectacle o producte. Les preguntes han de ser configurables. L'enquesta pot ser pre compra o post compra.
- v) **Integració de la solució:** la solució ha de ser integrada, de manera que hi hagi només una única aplicació des d'on accedir a totes les funcionalitats. Tots els processos i mòduls funcionals de la solució han d'estar integrats i sincronitzats entre si. Hi ha d'haver un únic panell de control de la solució, des d'on accedir a totes les funcionalitats existents de manera centralitzada.
- w) **APP per a dispositius mòbils:** la solució ha d'incloure una APP per a dispositius mòbils, com a mínim per a sistemes IOS i Android, amb les mateixes funcionalitats que el sistema per a ordinadors. Aquesta APP ha de ser totalment configurable, possibilitant personalitzar l'aspecte visual i el format d'entrega d'entrada. I permetre les notificacions als usuaris.
- x) **Integració de codis de seguiment:** actualment amb Google Tag Manager però es poden utilitzar altres similars o equivalents, per a la implementació de campanyes de màrqueting digital.

- y) **Integració amb xarxes socials:** la solució ha d'admetre l'autenticació dels usuaris a través de les xarxes socials (com a mínim Facebook, Twitter i gmail) i permetrà donar a conèixer la compra realitzada (com a mínim a Facebook i gmail).
- z) Pel que fa a **possibles millores** en els processos de venda en són exemples clars:
 1. Habilitar una solució pel que fa a la gestió de les llistes d'espera per espectacles on les entrades estiguin exhaurides, que pugui generar una comunicació automàtica quan hi hagi entrades disponibles, que sigui online i que s'activi o no en funció dels criteris del Lliure
 2. Configurar un sistema de punts solució per premiar els espectadors més fidels o que vinguin a més activitats organitzades pel Lliure.
 3. la possibilitat de pagaments en divises o incloure nous sistemes de pagament al sistema.

3.4 Gestió i control del sistema d'abonaments, donacions, xecs regal i col·lectius de membres (subscripcions):

a) **Configuració d'abonaments:** el sistema ha de permetre configurar diferents tipus d'abonaments en funció de diversos criteris (nombre d'entrades totals i per espectacle, espectacles inclosos, preus de les entrades, vigència temporal...). Els abonaments poden ser de preu fix o variable.

b) **Venda d'abonaments i control d'ús d'entrades per part de l'abonat:** el sistema ha de permetre la venda d'abonaments i el control de les entrades gastades/disponibles de cada abonat. El control de les entrades utilitzades s'ha de realitzar mitjançant el control d'accés per PDA actualment en funcionament al Lliure.

c) **Reserva d'entrades per Internet autogestionable per part de l'abonat:** el sistema ha de permetre que l'abonat reservi, anul·li i canviï directament les seves entrades per Internet (mitjançant identificació d'usuari) en qualsevol moment de la temporada i el control del saldo d'entrades utilitzades/disponibles per part del mateix abonat. En cas de permetre el canvi o anul·lació d'entrades d'abonament online, la solució ha de garantir que es podrà establir un límit (exemple: 24h, 1 dia) per a poder fer aquesta operació. Si la solució permet el canvi però sense límits no es considerarà.

d) **Abonaments conjunts:** s'ha de poder establir la possibilitat d'establir abonaments conjunts amb altres institucions culturals o entitats si així ho requereix el Teatre. El sistema ha de permetre la correcta operativa dels diferents tipus d'abonaments que ofereix al Lliure (Abonament 10 i Abonament 4) i donat que això és un requeriment imprescindible de la solució, caldrà especificar quin és el procediment de treball amb què s'aconseguirà aquest objectiu en la demostració del sistema que hauran de fer els licitadors per tal de que el Lliure en valori la idoneïtat del sistema.

e) **Xecs regal:** el sistema ha de permetre la venda de xecs regal i poder configurar-los en import i durada. També ha de garantir que si un xec regal ha estat utilitzat no podrà ser reutilitzat.

f) **Col·lectius de membres (subscripcions):** el sistema ha de permetre gestionar altres tipus de membres, independents dels abonats, amb característiques i avantatges pròpies com les subscripcions.

g) **Configuració subscripcions:** el sistema ha de permetre configurar diferents tipus de subscripcions (amb cost o sense cost inicial).

h) **Tarifa única:** la solució ha de permetre establir una tarifa única pels col·lectius de membres amb límit d'entrades, edat, codi postal, esdeveniment, etc.. Aquesta tarifa ha d'estar disponible online i a taquilles.

i) **Donacions:** el sistema ha de permetre fer donacions independents o associades a un producte; i en el cas que ho requereixi, generar un document fiscal automàticament per a l'usuari.

3.5 Gestió i control de les reserves d'entrades de protocol, premsa i altres col·lectius i perfils:

- a) **El sistema ha de permetre accés al personal de relacions públiques, premsa, programa educatiu i altres àrees:** caldrà poder realitzar i modificar qualsevol reserva d'entrades de protocol sobre el plànol de venda de qualsevol espectacle amb qualsevol contacte inclòs a la base de dades del CRM i optimitzar la gestió també aquestes d'aquestes reserves de manera automàtica.
- b) **S'han de poder crear contingents i cupos autogestionables per als treballadors per a cada funció independentment:** aquests contingents no seran visibles pels compradors, només pel personal autoritzat que així ho dictamini el Lliure.
- c) **Opció de bústies de recollida d'entrades al Lliure:** el sistema ha de preveure la possibilitat d'instal·lar bústies de recollida d'entrades als vestíbuls del Lliure (no incloses en aquest contracte).
- d) **Gestió i control de marxandatge (botiga online):** el sistema ha de permetre la gestió i venda de productes de marxandatge (programes artístics, llibres, DVD, àpats i serveis al bar-restaurant...) en una botiga online integrada al sistema de ticketing, així com la possibilitat de venda combinada d'entrades amb marxandatge. El sistema ha de poder gestionar tant la comercialització física com el comerç en línia de la venda de marxandatge.
- e) **Control d'accés integrat:** el sistema ha de preveure control d'accés a sala a través de les PDAs actualment en funcionament al Lliure compatibles amb tots els models d'entrades: taquilla, entrades impreses a casa i telèfon mòbil. El control d'accés ha de proporcionar les funcionalitats següents:

- f) **Aportar informació fiable i en temps real:** de totes les informacions relacionades amb l'aforament, les incidències, els horaris d'accés, el flux per punt d'accés, freqüència d'assistència, hàbits de l'espectador.
- g) **Oferir al Lliure autonomia per poder autoconfigurar privilegis d'accés o de mobilitat dins del recinte a cada tipus d'entrada:** accés a una o a diverses sales, entrades a només un espectacle, accés a roda de premsa, accés lliure pel teatre (personal del Lliure, artistes i companyies...).
- h) **Reconèixer tot tipus de suport d'entrada:** entrada física, entrada imprimible a casa, telèfon mòbil, RFID.
- i) **Acceptar entrades de multi-operadors externs:** la solució ha de ser compatible amb entrades provinents de canals externs (operadors, agències...) i reconèixer tot tipus d'entrada.
- j) Classificar la procedència de tota entrada.
- k) Identificar la procedència d'entrades fraudulentament i/o duplicades, independentment de si les entrades han estat emeses directament pel Lliure o per un operador extern.
- l) Eliminar codificació encriptada d'entrades, així com utilitzar llistes blanques i negres.
- m) **Adaptar-se a qualsevol tipus de hardware de control:** mòbil, PDA, torn, pistola, sistemes combinats...
- n) Estar capacitada per controlar accessos a espectacles i activitats simultanis, tant en un mateix recinte o en diversos recintes.
- o) Funcionar en instal·lacions amb i sense connexió a Internet.
- p) Canviar automàticament a mode offline en el cas que el senyal d'Internet del recinte no funcioni. Per tant, la solució ha de funcionar en instal·lacions amb i sense connexió a Internet, i amb punts d'accés wi-fi o cablejats.
- q) **Admetre una solució electrònica de lectura de codi de barres:** el Lliure ha de disposar d'autonomia per poder cancel·lar un codi de barres de manera immediata des del panell de control central de la solució.

Facilitar la gestió centralitzada de tots els punts d'accés i sortida del recinte, així com gestionar de manera centralitzada tot tipus d'incidències d'entrades i abonaments.
- r) Sincronitzar-se totalment amb tots els mòduls de la solució: venda d'entrades, CRM, business intelligence (BI).

- s) Permetre accedir en temps real a tota informació relacionada amb els accessos: coneixement de l'aforament, entrades controlades per punt d'accés, flux per entrada, incidències, localització d'espectadors amb característiques i requeriments específics. Particularment cal que el personal de sala pugui accedir a aquesta informació en temps real i a través de dispositiu mòbil per detectar incidències.

3.6 CRM integrat

El CRM ha d'estar integrat en temps real amb el sistema de venda multicanal i permetre la gestió i control de tots els contactes, dades massives d'espectadors, màrqueting i informes. Actualment, el CRM és la base de dades única i principal del Lliure que s'utilitza des de tots els departaments i donat que això és un requeriment imprescindible de la solució i un recurs vital, caldrà explicar aquesta qüestió al detall en la demostració del CRM que hauran de fer els licitadors per tal de que el Lliure en valori la idoneïtat del sistema.

3.7 Gestió i control en temps real de tota la informació dels contactes: les dades personals, històric de compres, categories predefinides (subscriptor, abonat, premsa, protocol...).

- a) **Camps obligatoris i opcionals:** ha de permetre seleccionar quins camps són obligatoris i quins opcionals a l'hora de registrar-se.
- b) Ha d'**emmagatzemar de manera automàtica** les dades de contacte per ser analitzades i utilitzades pels diferents departaments.
- c) **Segmentació de contactes autogestionable segons criteris inclosos al CRM:** llistes dinàmiques per compres, freqüència d'assistència, edat, residència, categoria. I ha de tenir la capacitat de crear criteris de segmentació per contacte i estructura.
- d) **Possibilitat de modificació en massa de dades de contactes.**
- e) **Control de duplicats:** amb opció de fusió de contactes duplicats mantenint les dades integrades en el contacte final. Un mateix email només pot estar associat a un contacte, si s'intenta donar dos contactes amb el mateix email no ha de ser possible.
- f) **Gestió dels contactes d'empresa o altres entitats:** el sistema ha de preveure la identificació i gestió dels contactes en la seva possible doble dimensió (com a contacte privat i com a contacte representant d'una empresa o entitat). En aquests casos és important poder associar un mateix contacte a diverses adreces d'email i poder operar amb la que es vulgui en cada moment (ex: email del secretari i email del cap).

g) **Gestió i control de campanyes i promocions personalitzades per correu electrònic i sms:** el CRM ha d'incloure un motor d'enviament massiu sense límit de correus electrònics amb totes les funcionalitats pròpies d'aquest servei (enviament antiSpam, seguiment de les campanyes, obertures, retorn de dades, etc.) no essent necessari realitzar cap exportació de dades. Aquest motor ha d'estar sincronitzat en temps real amb el CRM.

Les campanyes han de poder ser planificades per ser enviades:

1. Al moment (instantani)
2. Programar-se en dia i hora
3. Programar-se en recurrència (ex: cada 4h)

El CRM ha de detectar contactes duplicats dins d'una mateixa campanya o promoció per tal que l'espectador rebi un únic cop la comunicació i ha d'incloure un editor de campanyes que ha de poder incloure imatges i la tipografia definida al manual d'identitat visual del Lliure.

A més les promocions han de poder ser a preu fix o % de l'import de venda i el CRM ha de sincronitzar-se en temps real amb el programa de venda per tal que les promocions apareguin en tots els canals de venda seleccionats.

La solució ha de posar a disposició del Lliure almenys les funcionalitats següents:

1. Gestionar promocions relacionades amb la compra d'entrades realitzada per l'usuari final (cross selling).
2. Automatitzar el llançament de campanyes promocionals i/o informatives segmentades (incloent les campanyes automatitzades actualment en funcionament). En aquest sentit ha de poder eliminar de la campanya promocional un contacte que hagi rebut una promoció similar o ja hagi efectuat una compra per l'espectacle de la promoció.
3. Integrar campanyes específiques per als diferents canals de venda.
4. Presentar ofertes promocionals personalitzades a l'usuari final quan entri en el sistema via web i/o taquilla.
5. Possibilitat de parametritzar les campanyes promocionals en funció de diferents criteris i condicions: promocions d'un sol ús, amb accés restringit, amb codi promocional, amb limitació d'entrades per usuari i/o compra.
6. El sistema ha de poder generar codis promocionals d'un sol ús, de diversos usos, per a un producte o per a un determinat termini temporal. El camp codi promocional ha d'aparèixer a l'espai personal, i l'opció de codi d'un sol ús no ha d'aparèixer en els usuaris que ja l'hagin utilitzat.

h) **Suport de plantilles:** HTML (o un altre llenguatge) fàcilment configurable i compatible. Es valorarà positivament que l'adjudicatari pugui proporcionar o donar suport en la creació les plantilles associades a les campanyes freqüents, qüestió que els licitadors podran explicar en la seva demostració de la solució.

i) **Botó de “subscribe” i “unsubscribe” a newsletter automàtic o widget:** Els espectadors que acceptin o refusin rebre informació, ha de quedar reflectit en el seu usuari automàticament sense cap pas addicional. També ha de ser capaç d'eliminar del sistema les adreces invàlides o rebutjades.

j) **Integració amb xarxes socials:** el sistema ha de permetre la integració amb canals de comunicació de la comunitat en línia vinculada amb el Lliure (Com poden ser: Facebook, Twitter, Gmail i/o d'altres).

k) **La solució ha d'oferir un sistema per fer anàlisis de campanyes:** amb informació sobre de ràtios d'obertura, conversió en vendes, ingressos, i possibilitat de seguiment amb paràmetres UTM. Així com l'estat de l'enviament i el motiu d'error en el mateix.

l) **Millores:** Pel que fa al mòdul de gestió n'és un exemple la possibilitat d'enviar promocions o comunicacions per whatasapp o telegram o similar.

3.8 Mòdul d'anàlisi de dades integrat: la solució ha de permetre l'elaboració d'informes personalitzables i autoconfigurables, seguint el model dels informes actualment utilitzats per part del Lliure, que li permetin l'establiment d'una taula de control d'indicadors de gestió a partir de les dades proporcionades pels sistemes de venda d'entrades, el CRM i el sistema de control d'accés.

- a) **El sistema ha d'incorporar funcions de business intelligence (BI):** de manera que sigui possible analitzar les dades recopilades (efectivitat de campanyes de màrqueting i comunicació realitzades des del CRM, vendes per segments i perfils...). Aquests informes podran ser enviats de manera automàtica amb una periodicitat configurable a un grup d'usuaris. Els informes seran accessibles per l'operador que els creï o per a tota la institució i hauran de ser exportables a Excel i PDF.
- b) El Lliure rebrà formació específica per l'ús d'aquest mòdul i un interlocutor pel seguiment i incidents que puguin anar sorgint.
- c) El mòdul ha d'estar integrat i sincronitzat en temps real a la venda i al CRM de la solució, no essent necessari realitzar cap exportació de dades.
- d) Els informes sol·licitats s'han d'obtenir a l'instant, no essent necessari cap programació més enllà de la selecció dels paràmetres a analitzar.
 - 1. L'usuari amb permisos del Lliure ha de poder entrar a través d'un interfície web al BI, a on podrà determinar el tipus d'informació que vol consultar en cada moment.
 - 2. La solució es compromet a proporcionar informes relacionats amb ingressos per venda d'entrades, localització de clients en un mapa, segmentació per codi postal, interval de compres, venda de categoria de seients i comparatives entre funcions i temporades, entre d'altres.

Aquesta informació ha de ser senzilla i visual (gràfics i taules), i fàcilment configurable per l'usuari.

3. Ha de ser possible combinar dades de vendes de qualsevol producte, informació complerta d'espectadors, campanyes de màrqueting (via facebook, twitter, emailing) i control d'accés.

3.9 El licitador ha de tenir en consideració la plataforma digital del Lliure (d'ara en endavant, el lliureonline) i la seva monetització

Ha de plantejar un model d'integració del lliureonline dins de la solució que permeti pay per view (venda i lloguer) de contingut digital; així com configurar subscripcions pel mateix. En la demostració relativa a la solució caldrà explicar com es vol integrar la venda del lliureonline es pugui fer des de la mateixa solució i les dades puguin ser guardades en el CRM pel seu anàlisis.

3.10 Single sing-on

La web institucional del Lliure té un registre d'espectadors que ha d'estar integrat amb la solució. Un únic registre (usuari) ha de servir per la web institucional i la web de la venda d'entrades. També es valorarà molt positivament si també pot servir per al lliureonline. Un cop l'espectador hagi entrat mitjançant un únic registre haurà de trobar les mateixes dades del seu espai personal de la solució en la web institucional.

4. INTEGRACIÓ/PERSONALITZACIÓ

4.1 Anàlisi i migració de les bases de dades actuals del Lliure al nou sistema de CRM

Actualment, les dades de contactes del Lliure es troben allotjades en el un sistema CRM integrat amb el servei de Ticketing Secutix (SAM) i configurades en diverses categories i subcategories de contactes: espectadors, protocol, premsa, professionals del sector, programadors i responsables d'entitats i institucions vinculades a les arts escèniques, comunitat educativa, abonats, participants i inscrits a activitats, subscriptors del butlletí electrònic... Aquests contactes s'han de migrar al nou sistema conservant-ne tota la informació (dades personals, històric de compra i cultural, d'inscripcions, participacions, difusions...). Aquestes dades estan sota criteris associats als contactes, que s'han de migrar juntament amb les dades del contacte per tal de continuar amb la segmentació i categorització dels contactes.

4.2 Implementació de les funcionalitats i automatitzacions del CRM actual del Lliure per a la gestió de campanyes de comunicació i difusió

El nou sistema ha d'implementar automatitzacions de gestió de comunicació i de difusió d'informacions als diversos perfils de la seva comunitat a partir de les dades de contacte integrades en el CRM. El sistema ha de permetre excloure automàticament els destinataris que s'hagin donat de baixa de comunicacions comercials i/o hagin revocat el consentiment a rebre'n.

4.3 Anàlisi del sistema de venda actual del Lliure i implementació de les característiques i especificitats requerides al nou sistema de venda (preus, descomptes, abonaments...).

La plataforma de venda s'ha de poder integrar al look and feel de la web corporativa del Lliure.

4.4 Anàlisi i integració amb el sistema de control d'expedients i l'ERP del Lliure

El nou sistema de venda d'entrades ha de preveure permetre la integració amb el sistema de control pressupostari i de gestió d'expedients, així com de la ERP, del Lliure. La solució ha de permetre l'abocament de dades amb Navision (l'ERP actual del Lliure).

5. CALENDARI DEL PROJECTE

El sistema de venda d'entrades ha d'estar disponible abans de transcorreguts quaranta cinc (45) dies des de la data d'inici de la prestació dels serveis. Cal seguir un calendari de fases que permetin assolir el ple rendiment del sistema en la data esmentada.

La memòria a presentar pels licitadors inclourà un pla de treball amb les següents fases, procedint a detallar per a cada una d'elles les actuacions a realitzar i indicant les dates d'execució de cada fase:

- a) Fase de personalització i configuració del sistema.
- b) Fase d'assessorament en l'adquisició, instal·lació i manteniment tècnic del maquinari vinculat al sistema. La temporització d'aquesta fase ha de garantir l'efectiu subministrament del maquinari necessari per part de les empreses subministradores considerant, en el seu cas, la necessitat de tramitar el corresponent procediment de licitació pública.
- c) Fase de posada en marxa del sistema.
- d) Fase de formació del personal del Lliure (i empreses subcontractades que intervinguin en el procés de venda d'entrades).
- e) Fase de prova del sistema.
- f) Fase d'ajustos i adaptacions finals del sistema.
- g) Fase d'acceptació per part del Lliure.
- h) Fase d'implementació definitiva.

6. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS

6.1 Servei de venda d'entrades

- a) El contractista ha de proporcionar el servei de venda d'entrades en la modalitat "software as a service"; és a dir, ha de disposar del programari, del maquinari i de

les comunicacions necessàries i realitzar tots els serveis d'hostatjat, manteniment i operació, preveient l'expedició d'un màxim de 250.000 entrades per temporada.

b) El servei de venda d'entrades ha de ser compatible amb els equips, sistema operatiu i connectivitat actualment en funcionament al Lliure i permetre la connexió d'un nombre il·limitat de PDA's.

c) El servei ha de ser convenientment monitoritzat pel contractista des del nivell físic fins al negoci (funcionament extrem a extrem del servei). Tan bon punt es detecti una incidència que tingui impacte sobre el servei cal avisar el Lliure, i un cop finalitzada la incidència se li ha d'enviar un petit resum incloent el temps d'aturada i un breu resum de les causes i de les accions posades en marxa per solucionar la incidència.

d) Les actuacions necessàries per a la operació, el manteniment i la evolució del servei es realitzaran preferentment sense l'aturada del servei. No obstant, per aquelles circumstàncies on sigui imprescindible, es podran fer aturades del servei planificades:

1. Les aturades es realitzaran preferentment fora del horari normal i sempre fora de l'horari crític (veure 6.3f) del Lliure.
2. Totes les aturades cal que es notifiquin amb anterioritat al Lliure indicant el nivell d'afectació esperat i el temps previst sense servei.
3. Les aturades que es desenvolupin dins de l'horari normal cal que estiguin autoritzades pel Lliure.
4. S'ha de notificar el restabliment del servei al Lliure.

e) A més del manteniment i l'operació de la totalitat de les infraestructures sobre les que es presta el servei, el proveïdor ha de gestionar de forma proactiva l'entorn anticipant-se a les incidències i planificant les millores necessàries.

f) El sistema ha de suportar pics de venda d'entrades, proporcionant un servei sense degradació en les èpoques de més activitat.

g) Els temps de resposta i els recursos dedicats al servei al Lliure no s'han de veure afectats per pics en els processos de venda d'entrades d'altres entitats.

h) Aquest servei s'ha de prestar sobre infraestructures redundants per aconseguir alta disponibilitat.

i) La disponibilitat mínima requerida és del 99,5% per als serveis identificats com a crítics i llistats a continuació:

1. Gestió i control dels processos de venda d'espectacles.
2. Gestió i control del sistema d'abonaments.
3. Gestió i control de les reserves d'entrades de protocol.
4. Bústies de recollida d'entrades al Lliure o altres punts habilitats a tal efecte. – Control d'accés integrat.

j) La disponibilitat mínima requerida és del 98,5% per als serveis identificats com normals i llistats a continuació:

1. Gestió i control dels processos d'alta d'espectacles.
2. Gestió i control de marxandatge.
3. Mòduls de gestió de clients.
4. Mòdul d'explotació de dades.

k) S'entén com a disponibilitat el % del temps de funcionament satisfactori del servei respecte del temps total, amb les següents consideracions:

1. El càlcul s'ha de realitzar considerant exclusivament l'horari normal i crític (veure la definició més endavant).
2. No es consideraran aquelles aturades que estiguin planificades per fer el manteniment.
3. El càlcul s'ha de realitzar mensualment.
4. No es consideraran per al còmput totes les incidències provocades per motius aliens a l'adjudicatari.

6.2 Serveis de suport

a) El contractista ha de proveir un servei d'atenció telefònica en català i/o castellà amb les funcions de:

1. Resoldre les incidències que afectin al funcionament dels diferents serveis.
2. Atendre a les consultes funcionals i tècniques de la utilització del servei.
3. Recollir les peticions d'actualització i d'evolució del servei.
4. Recollir i registrar el conjunt de totes les incidències, consultes i peticions.

b) Aquests serveis estan adreçats al Lliure o a les parts terceres que en nom del Lliure participin en la venda o la gestió de la venda d'entrades. Queda fora de l'actual licitació el servei d'atenció telefònica als compradors.

c) Les persones que han d'oferir el servei de suport han d'estar suficientment formades en la solució i han de conèixer adequadament els processos de negoci i els productes comercials del Lliure. Igualment, han de conèixer suficientment les especificitats del servei del Lliure.

d) Posteriorment a l'adjudicació es definirà el procediment detallat que aplicarà i les persones concretes.

e) El servei ha de disposar almenys d'un número telefònic i d'un canal telemàtic (correu electrònic o portal).

f) El servei ha d'estar operatiu 365 dies l'any i de disposar, com a mínim, dels horaris següents:

1. Horari normal: laborables i dissabtes, de 10.00 a 20.00 hores; diumenges i festius, de 10.00 a 18.00 hores.
2. Horari crític: des de 2 hores abans de l'inici de l'espectacle o activitat i fins a 15 minuts després de l'inici de l'espectacle o activitat. També es considera com a horari crític les dues setmanes anteriors a l'obertura de la temporada i les dues posteriors a l'inici de la posada en venda dels abonaments.

En el context de les activitats de manteniment correctiu i d'atenció a l'usuari, s'estableixen els nivells de servei següents:

Tipologia d'incidència	Horari crític		Horari normal	
	T0	T1	T0	T1
Incidència crítica	15 min	30 min	15 min	1 hora
Incidència greu	30 min	4 hores	30 min	4 hores
Incidència normal	4 hores	24 hores	4 hores	24 hores
Consulta	8 hores	24 hores	8 hores	24 hores

g) Tipologia d'incidències:

1. **Incidència crítica:** el servei no funciona o una de les funcionalitats bàsiques no ho fa. Implica una aturada en l'operativa normal de funcionament pels serveis considerats com a crítics:
 - Gestió i control dels processos de venda d'espectacles.
 - Gestió i control del sistema d'abonaments.
 - Gestió i control de les reserves d'entrades de protocol.
 - Bústies de recollida d'entrades al Lliure.
 - Control d'accés integrat.
2. **Incidència greu:** l'aplicació o una de les seves funcionalitats té una anomalia important, però no impedeix l'operativa normal dels serveis considerats com a crítics.
3. **Incidència normal:** l'aplicació o una de les seves funcionalitats té una incidència que no afecta greument l'operativa dels usuaris.

h) Temps de resposta:

1. T0 / temps de resposta: des que la incidència és comunicada al servei d'atenció a l'usuari fins que un tècnic qualificat es posa en contacte amb el responsable de gestionar la resolució de la incidència. El temps de resposta es compta sobre l'horari de suport definit.

2. T1 / temps de resolució: des que la incidència és comunicada al servei d'atenció a l'usuari fins que es considera validada per la persona que el Lliure designi.

6.3 Serveis de manteniment correctiu i evolutiu

a) El contractista ha de posar a disposició del Lliure un servei de manteniment correctiu, relatiu a les incidències i als correctius sobre les integracions i les personalitzacions.

b) El contractista ha d'oferir al Lliure beneficiar-se de l'evolució del sistema de venda d'entrades:

1. El proveïdor es compromet a anar incorporant millores funcionals i tecnològiques a l'aplicació d'acord amb el seu full de ruta d'evolució.
2. Qualsevol canvi ha de ser informat i aprovat explícitament pel Lliure. Si s'escau, el Lliure ha de disposar d'un entorn per validar la conveniència d'aplicar la millora.
3. Els evolutius específics per al Lliure que no estiguin dins del full de ruta del producte s'han de negociar a banda de la present contractació.

c) Aquest servei inclou, en tot cas, l'obligació del contractista de realitzar les modificacions del programari que siguin necessàries per adequar-se a possibles modificacions de la normativa aplicable durant l'execució del contracte.

6.4 Servei de formació

a) El contractista realitzarà la formació necessària al personal propi i subcontractat del Lliure de manera que garanteixi un adequat coneixement i ús de la solució subministrada.

b) Les sessions de formació es realitzaran en les dates i horaris que determini el Lliure a partir de la proposta realitzada pel contractista en el seu pla de treball.

c) Es realitzaran sessions diferenciades en funció de la tipologia d'usuaris del sistema, preveient, com a mínim, els següents grups de personal:

1. Control d'accés als recintes.
2. Administració.
3. Programació d'activitats.
4. Usabilitat BI
5. Venda d'entrades.
6. Relacions públiques i protocol.

d) En cas de modificacions de la solució subministrada durant l'execució del contracte, es realitzaran les sessions de formació al personal afectat per la modificació que el Lliure consideri necessàries. El Lliure podrà proposar al

contractista substituir aquestes sessions de formació per l'elaboració de material formatiu, bé en format imprès, bé en format digital.

e) El servei de formació no exclou ni substitueix l'obligació de lliurar al Lliure els manuals d'ús del programari.

6.5 Servei de control de qualitat

a) La solució subministrada i els serveis a prestar han d'incorporar un sistema de control de qualitat que permeti assegurar l'assoliment d'un nivell de qualitat òptima segons les bones pràctiques del sector i l'oferta de l'adjudicatari.

b) El sistema de control de qualitat permetrà la verificació directa per part de Lliure.

c) En tot cas el contractista garantirà que el personal adscrit als serveis de suport i de manteniment correctiu i evolutiu té la formació tècnica i l'experiència professional necessària i, a més a més, ha estat format en l'assegurament de la qualitat i bones pràctiques per a la millora dels serveis.

6.6 Garantia i Normativa legal d'aplicació

Durant el període de vigència del contracte l'adjudicatari es compromet a resoldre satisfactòriament totes aquelles incidències o defectes detectats, tant en els desenvolupaments com en qualsevol tipus d'eina o de documentació, i que siguin imputables a ell per acció o omissió.

L'empresa adjudicatària haurà de complir amb la normativa legal d'aplicació i per aquest propòsit farà les adaptacions necessàries per garantir el compliment de la normativa d'ús de l'ALL i del servei de conformitat amb les següents:

a) El Reglament General de Protecció de Dades de la Unió Europea (RGPD) i les lleis de protecció de l'emmagatzematge i tractament de la informació de caràcter personal (LOPD).

b) La Legislació reguladora dels Serveis de la Societat de la Informació i de Comerç Electrònic (LSSI).

c) Les Normatives nacionals de reutilització de la informació del sector públic així com la Directiva europea 2013/37/UE.

d) Les Lleis Generals per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris.

e) Certificacions sobre la seguretat de la informació PCI-DSS i ISO 2700

7. SEGUIMENT DEL CONTRACTE

7.1 Comitè de seguiment del contracte

L'empresa adjudicatària haurà de designar un responsable tècnic del servei, que serà la persona que centralitzarà i canalitzarà la comunicació amb el responsable del contracte del Lliure. Tots els serveis estaran sota la supervisió del Lliure i es faran reunions

periòdiques de seguiment que caldrà planificar almenys amb una setmana d'antelació i les que en general es realitzaran via Teams. No obstant això, també hi poden haver comunicacions i acords mitjançant correu electrònic o altres sistemes de missatgeria instantània de les que disposin les parts.

Després de cada reunió, l'empresa adjudicatària haurà de detallar per escrit les actuacions planificades durant el període següent i un calendari de presentació de cada comanda amb el temps de servei dedicat a cada qüestió.

En la demostració de la solució, el licitador haurà d'especificar tant l'horari d'atenció com els mecanismes de comunicació d'incidències i seguiment de les mateixes dels que disposa.

7.2 Informe periòdic

Més enllà de l'explotació de les dades de la venda, el contractista ha de proporcionar al Lliure un informe mensual específic del funcionament dels serveis que cobreixi, com a mínim, els aspectes següents:

1. Les incidències o actuacions rellevants en el període.
2. Indicadors de disponibilitat per horari dels diferents serveis pels horaris i grau d'acompliment o no dels SLAs.
3. Volum d'activitat dels diferents serveis i grau d'acompliment dels SLAs.
4. Propostes de millora si apliquen.
5. Actuacions planificades del següent període.
6. Dades generals del període (vendes i imports).

7.3 Auditoria

En cas de discrepàncies en el servei rebut o de les dades recollides als informes periòdics, sota petició del Lliure es poden auditar les dades proporcionades a l'informe esmentat. El Lliure i el contractista acordaran la empresa i la metodologia de l'auditoria.

8 GESTIÓ DE LES DADES I SEGURETAT

- a) El Lliure és el propietari de la totalitat de les dades del servei (clients, vendes, espectacles, sales, històrics...), sens perjudici de la seva ubicació.
- b) El contractista està obligat a proporcionar la totalitat de les dades propietat del Lliure en un format adequat per al seu processament informàtic, en particular, però no exclusivament, al final del contracte.
- c) El contractista ha de garantir la custòdia de les dades d'acord amb la legislació vigent. En concret, ha de disposar de:

- Certificat PCI-DSS v 3.2 o equivalent, que audita el compliment de normatives de seguretat requerides per emissors en l'ús de targetes de pagament de diferent tipus.
- Certificat normativa ISO 27001:2013 o equivalent, que audita la seguretat, la confidencialitat i integritat de les dades i de la informació, així como dels sistemes que la processen.

d) El contractista no pot realitzar cap explotació de les dades més enllà de la necessària per la prestació dels serveis indicats en la present licitació.

e) El contractista ha de disposar de mecanismes de seguretat i registre adequats per assegurar l'accés a les dades només pel personal autoritzat.

9 MIGRACIÓ A LA FI DEL TERMINI DE VIGÈNCIA I MILLORES

El canvi de solució tecnològica comporta un període temporal de migració per tal d'executar la seva implementació, el traspàs de les dades, la formació del personal i la resta d'actuacions corresponents. En aquest sentit la continuïtat de la venda d'entrades i la gestió de clients és una qüestió prioritària per a la fundació, de forma que l'adjudicatari, com a contractista sortint, ha de col·laborar i facilitar en tot el possible la migració del subministrament cap a la nova empresa contractista entrant.

L'adjudicatari, durant la vigència del contracte, podrà presentar ampliacions i millores a aquest plec, tant de tipus tècnic, funcional com dels serveis de manteniment. Les quals, un cop acceptades expressament pel Lliure, tindran caràcter vinculant. Qualsevol de les millores que es puguin incloure voluntàriament sobre l'objecte del contracte no incrementaran el preu final del contracte.

Barcelona, maig de 2021.