

Plec de condicions tècniques per al subministrament, en règim de lloguer, d'una aplicació d'autogestió de venda d'entrades de la programació de les arts escèniques programades al Teatre Cal Bolet i a l'Auditori de Vilafranca del Penedès

1. OBJECTE DEL SERVEI

Subministrament, en règim de lloguer, d'una aplicació informàtica d'autogestió per a la venda d'entrades (abonaments, localitats, visites, paquets i altres productes complementaris associats als esdeveniments), gestió d'accessos, gestió d'espectadors (CRM) i analítica de dades (BI) per als espectacles d'arts escèniques i musicals del Teatre Cal Bolet i l'Auditori de Vilafranca.

2.- OBJECTIUS

Els objectius d'aquesta licitació són que es detallen :

- Garantir una solució d'autogestió, operativa i accessible 24 hores al dia i tot l'any, per part del Teatre Cal Bolet i l'Auditori Municipal de Vilafranca.
- Tenir una plataforma al núvol AWS.
- Obtenir suport tècnic.
- Manteniment, desenvolupament i actualització mensual del software.
- Obtenir l'App de control d'accés per a IOS i Android.
- Tenir uns sistemes remots d'impressió i impressores tèrmiques
- Rebre una formació inicial.
- Posar en marxa el sistema de software per:
 - la reserva i venda d'entrades
 - controlar accessos
 - la venda en il·les
 - fer abonaments (tant d'espectacles propis com externs)
 - fer xecs regals
 - fer la venda combinada amb merchandatge,
 - controlar l'accés als equipaments,
 - poder emmagatzemar, utilitzar, analitzar i interpretar les dades per facilitar la presa de decisions, mitjançant una aplicació única amb total independència i autonomia de gestió.
 - aplicar el control d'accés per a altres elements (lectors i torns)
- Els desenvolupaments de l'eina que siguin necessaris a requeriments del Teatre Cal Bolet i l'Auditori Municipal de Vilafranca i altres equipaments on es traslladi la programació (Servei de Cultura de l'Ajuntament de Vilafranca).

Atenent el maquinari de què disposa l'Ajuntament de Vilafranca del Penedès.

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

PLAN_GEN_SIGN
8/2022/1428

Codi validació document:
14611641561651601724



3.- DESCRIPCIÓ DE L'OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte ha d'integrar la venda anticipada d'entrades per Internet, dispositius mòbils i altres canals, així com la reserva, emissió i venda presencial a taquilles, les utilitats de gestió de bases de dades dels clients; la gestió d'informes i el control d'accés als recintes, segons les especificacions tècniques definides en aquest plec.

L'aplicatiu de ticketing de venda d'entrades de la programació el Teatre Cal Bolet i l'Auditori Municipal de Vilafranca ha de ser específica per a les arts escèniques.

Ha de premetre l'autogestió del preu de venda i imports addicionals que es considerin a cada venda. No es permetrà afegir despeses addicionals ni recàrrecs ni comissions directes o indirectes al client final.

Els imports s'han de mostrar de manera clara al comprador i l'import total de cada venda, ha de ser destinat directament i sense retard al compte bancari que designi el Teatre Cal Bolet i l'Auditori Municipal. Ha de poder contemplar comptes diferents segons l'espectacle que sigui.

La Plataforma no aplicarà cap tipus de comissions extres segons preu establert.

El contingut, el disseny del web, les informacions relacionades seran propietat del Teatre Cal Bolet i l'Auditori de Vilafranca (Ajuntament de Vilafranca del Penedès). No es podran cedir a tercers les dades que es recullin de la venda. No contindrà logotips ni marques sense autorització.

La proposta ha de permetre la integració amb el CRM en el núvol mitjançant APIs, preferiblement, o via procediments automàtics de sincronització de dades i també l'exportació de dades en temps real per poder sincronitzar amb, en format CSV o per a qualsevol eina d'analítica de dades.

La proposta ha de proporcionar els següents serveis:

- Implantació del nou sistema d'entrades i configuració general (setup).
- Personalització de l'eina; plànols, disseny de ls entrades, temporades...
- Adaptació dels sistema al disseny de les diverses webs de l'Ajuntament de Vilafranca del Penedès.
- Desenvolupmanet i millora de l'aplicació.
- Migració de les dades actuals amb què ja compta l'Ajuntament.
- Servei de suport i assistència en l'ús de l'aplicació.
- Formació dels equips humans responsables de gestionar-ho.
- Integració de les passarel·les de pagament i altres mecanismes de pagament que s'habilitin

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

PLAN_GEN_SIGN
8/2022/1428

Codi validació document:
14611641561651601724

Cort 14 · 08720 Vilafranca del Penedès
938 920 358 · www.vilafranca.cat



4.-CONDICIONS GENERALS DEL SERVEI

Són les següents :

- Tots els canals de venda han de funcionar de forma integrada i sincronitzada amb accés per part de totes les persones usuàries a tota la informació en temps real i han de permetre la venda, simultàniament i des d'un únic pla de sala, d'entrades individuals, abonaments i paquets, amb accés als diferents preus, descomptes i preus promocionals que es defineixin.
- Adaptació a qualsevol dispositiu (responsive): ordinadors d'escriptori, portàtils, telèfons, mòbils, tauletes, etc. Tots els mòduls del sistema, inclosa la venda d'entrades a les taquilles, han de ser compatibles amb maquinari (PC i impressores) convencionals. En el cas que es necessitin connexions específiques, l'adjudicatari assessorarà l'Ajuntament (Servei de Cultura – Teatre Cal Bolet i l'Auditori Municipal de Vilafranca) respecte de les idònies per garantir el servei.
- En la mateixa pantalla s'ha de veure la llegenda de preus per zona de les entrades seleccionades.
- La plataforma ha de poder suportar pics de venda i proporcionar un servei estable i fiable també en les èpoques de major activitat.
- La plataforma ha d'oferir plànols per "illes", o sigui oferir un sistema de bloqueig automàtic de butaques per permetre un control dels aforaments (bloqueig automàtic de les butaques del voltant a les seleccionades en una compra com a mesura de garantir la distància social).
- L'aplicació ha de permetre l'emmagatzematge de les dades dels clients i abonats, així com la seva gestió i explotació a efectes estadístics i de màrqueting (CRM), tot permetent fer consultes i creuant diverses variables.
- La plataforma ha de permetre la importació i exportació de fitxers de dades en els següents formats: CSV, TXT i XLS. La solució ha d'emmagatzemar i permetre l'accés a la informació històrica, de temporades anteriors.
- La recollida de dades incorporarà tots els mecanismes de seguretat per tal de garantir la seva confidencialitat.
- La gestió centralitzada dels accessos mitjançant els dispositius de control d'accessos existents. L'eina ha de permetre la visualització en temps real de l'ocupació i l'assistència final real així com permetre veure el detall dels espectadors que han accedit a un esdeveniment en concret, amb un buscador dels assistents, així com també detall dels possibles errors en el control d'accés, ja sigui d'entrada al recinte com de sortida.

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

PLAN_GEN_SIGN
8/2022/1428

Codi validació document:
14611641561651601724



- La plataforma ha de permetre gestionar la feina dels punts de venda i els promotors externs amb les limitacions d'accions, esdeveniments i accés a dades.
- Les entrades de taquilla s'hauran de poder imprimir amb impressores tèrmiques, les entrades print at home s'hauran de configurar per impressores domèstiques, tipus làser de paper A4. Les reimpressions es podran fer a través del codi de barres, codi QR, l'identificador de compra, per client o per seient. Les reimpressions podran ser parcials o totals d'una compra.
- Les dades del sistema seran de propietat de l'Ajuntament de Vilafranca i així ha de constar en el moment que el client introduïx les dades. El seu accés estarà limitat al personal autoritzat pel Teatre Cal Bolet i l'Auditori Municipal de Vilafranca mitjançant permisos d'accés.
- L'adjudicatari és responsable de l'ajust, calibració i posada a punt de les impressores en el setup
- La plataforma ha d'emmagatzemar i permetre l'accés a la informació històrica, de temporades anteriors.
- L'adjudicatari es farà càrrec de la formació inicial del personal de taquilles, administració, de gestió i de comunicació, tant del personal de cultura com del personal extern contractat com a suport. Aquesta formació es farà en els equipaments que indiqui l'Ajuntament (Servei de Cultura - Teatre Cal Bolet i l'Auditori Municipal de Vilafranca).
- També es farà la formació necessària en cas de canvis, modificacions, ampliacions i actualitzacions del sistema. Aquesta formació tindrà un caràcter anual per formar a nou personal o per l'entrenament i capacitació del personal amb l'eina per tal de millorar les possibilitats d'ús de la mateixa. Es valorarà que el programa disposi d'un tutorial per a la formació online i resolució de dubtes. Totes les actualitzacions, modificacions o millores hauran de tenir el corresponent manual d'ús o tutorial.
- La plataforma ha de permetre fer devolucions massives de tot un espectacle.
- El sistema ha de complir amb la normativa fiscal i ha de permetre fer canvis fiscals en el moment que es produeixin.
- Els contactes actuals i tot l'històric de vendes s'ha de poder immigrar al nou sistema.
- En general, el sistema ha de permetre complir amb tots els requisits recollits, i que siguin d'aplicació, per tal que el tractament de dades de caràcter personal s'efectuï de conformitat amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell (RGPD), de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades; de conformitat amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, el sistema ha de permetre complir amb tots els requisits recollits, i que siguin d'aplicació, en la RGPD, al comerç electrònic (Ley 34/2002, de servicios de la sociedad

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

PLAN_GEN_SIGN
8/2022/1428

Codi validació document:
14611641561651601724



de la información y del comercio electrónico) i a la Llei de Cookies (22.2 de la Ley 34/2002) i d'altra normativa vigent aplicable.

5.-ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES (FUNCIONALITATS)

a) Idioma :

La plataforma s'haurà de configurar en català.

b) Calendari de serveis:

El sistema de venda i les aplicacions directament associades seran operatius 24 hores al dia i 7 dies a la setmana durant tot l'any, i només podrà ser interromput per causa de manteniment, previ avís a l'Ajuntament i preferentment en hores, dies o temporades de baix ús del servei.

c) Canals de venda:

L'aplicació ha de permetre, com a mínim, la venda per internet i dispositius mòbils, a més de la venda presencial a les taquilles dels recintes. Tots els canals han de funcionar de forma integrada i sincronitzada amb accés per part de tots els usuaris a tota la informació en temps real.

Els usuaris interns han de poder accedir, en temps real, a l'estat de cada operació de venda o devolució independentment del canal pel qual s'hagi realitzat. Tots els canals han de permetre la venda, simultàniament i des d'un únic pla de sala, d'entrades individuals, abonaments o per paquets (oberts, tancats i mixtes), amb accés als diferents preus, descomptes i preus promocionals que es defineixin.

El sistema ha de permetre la venda creuada i per qualsevol dels canals disponibles, d'entrades, paquets i abonaments de tots tipus i en qualsevol de les seves variables i possibles combinacions, de tots els espectacles, recintes i promotors, amb aplicació de diferents tarifes i/o descomptes, en una sola operació.

El sistema ha de poder suportar pics de venda i proporcionar el servei sense degradació en les èpoques de major activitat.

d) Recintes /espais:

- Prevenir la creació il·limitada d'espais, seients no numerats, numerats i mixtos (numerats amb zones no numerades).
- Autonomia en la configuració de dades sobre els dos equipaments (Teatre Cal Bolet i l'Auditori Municipal de Vilafranca), recinte, espais o altres teatres i poder configurar aquests en subespais i sales, amb l'objectiu de associar la configuració de venda o gestió corresponent concert, presentació d'un producte, conferència, roda de premsa, etc.

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

PLAN_GEN_SIGN
8/2022/1428

Codi validació document:
14611641561651601724



- Crear altres espais a més del Teatre Cal Bolet i l'Auditori Municipal de Vilafranca.
- Poder retocar les configuracions realitzades (ampliacions o reduccions de sala i / o aforament, tancament de zones, inclusió de cadires plegables, gestió de llotges, canvi de tarifa, etc), de manera autònoma:
 - Sectorització per àrees, zones i localitats, aforaments numerats i no numerats, Creació autònoma de recintes no numerats, Creació a demanda al sistema contractat de recintes numerats, sense límit d'espais a crear, Capacitat per reconfigurar espais, ampliacions o reduccions de sala i/o aforament, tancament de zones, Gestió de zones de forma autònoma, Selecció múltiple de butaques amb facilitat, Definició de l'estat de cadascuna de les localitats (activa, inactiva, reservada, venda només a taquilla, etc.), Possibilitat de definir espais per a persones amb mobilitat reduïda
- Contemplar un editor de plànols de sala que permeti configurar diferents tipus de sala amb autonomia i assignar privilegis de venda a cada localitat (preu per representació i sessió, categoria de seient, seient numerat o de lliure elecció, seient no disponible en promoció concreta, etc.) i ha de permetre realitzar modificacions múltiples en una mateixa operació, és a dir, modificar característiques de diverses localitats conjuntament, fins i tot quan hagi començat la venda.
- Un seient pot tenir l'estat "actiu" per a tots els canals, "exclusiu taquilla", "exclusiu ocupat", "inactiu". El Teatre Cal Bolet i l'Auditori Municipal de Vilafranca ha de conèixer l'estat de les localitats i el seu històric.
- Oferir la possibilitat de mostrar a l'espectador una imatge real de la visibilitat d'escenari que té en funció de la localitat escollida.

e) Control d'accés als espectacles i equipaments

- El sistema ha de permetre el control d'accés de totes les entrades, abonaments, xecs regal o qualsevol altre servei mitjançant la lectura de codi de barres i QRA través de PDA o terminals mòbils o sistemes similars o equivalents. Ha d'estar integrat proporcionant el control d'esdeveniments simultanis, cancel·lacions, centralització d'accessos de tots els punts d'accés i sortida del Teatre Cal Bolet i l'Auditori de Vilafranca i totes les incidències d'entrades i abonaments.
- Informació en temps real: aforament, incidències, horaris d'accés, flux per punt d'entrada, freqüència d'assistència, etc, classificar la procedència exacta de tota entrada i abonament, el control d'accés funcionarà en instal·lacions amb i sense connexió a Internet i emmagatzematge de dades de control

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

PLAN_GEN_SIGN
8/2022/1428

Codi validació document:
14611641561651601724



f) Gestió de temporades

- a. Creació de múltiples temporades en funció del contingut dels esdeveniments o del seu calendari.
- b. Assignar característiques d'una manera massiva a tots els esdeveniments que formen part d'una temporada. Per exemple, en una temporada es poden definir descomptes o tarifes que s'apliquin a tots els esdeveniments. S'ha de poder programar el temps de les temporades; i les temporades caducades han de passar a acumular-se en un històric. El client ha de poder recuperar les temporades que necessiti, en qualsevol moment o realitzar qualsevol tipus de consulta sobre elles.

g) Gestió d'abonaments i tarjeta regal

Cada temporada pot ser configurada per vendre-la a través de tots els canals disponibles en format d'abonament. Els abonaments de temporada inclouen l'accés a tots els esdeveniments d'aquesta, i es poden excloure esdeveniments, si fos necessari. Han de quedar registrats en la fitxa personal de l'abonat totes les dades de contacte, informació de compres (dins i fora d'abonament), dades financeres i històrics sobre abonats. Sempre registrada en una mateixa fitxa.

Des de la Zona d'Abonaments, l'abonat ha de poder alliberar, cedir, canviar entrada, canviar seient, revocar i renovar l'abonament. A la fitxa d'un usuari abonat es pot definir la data d'alta com a abonat i el motiu de l'alta, i la data de baixa i el motiu de la baixa.

Els abonats han de poder comprar a través d'internet entrades d'espectacles que encara no estan a la venda per a tot el públic.

El sistema ha de permetre la venda d'abonaments i el control de les entrades utilitzades/disponibles de cada abonat. El control de les entrades utilitzades ha de realitzar-se de manera electrònica i mitjançant PDA o terminals mòbils.

La solució ha de possibilitar la creació de xecs regals amb un valor determinat i un identificador únic per un producte o família de productes que es materialitza en un tiquet d'entrada o bitllet tèrmic.

El comprador a través d'un identificador el podrà bescanviar pels diferents canals de venda. La configuració del mètode de pagament serà específica per xec regal i estarà associada als diferents punts de venda habilitats: taquilles i internet.

En el cas que una comanda es pagui amb el xec regal d'una quantitat superior a aquesta, el comprador podrà utilitzar la diferència restant en una propera compra. El sistema ha de permetre gestionar el saldo restant (afegir o excloure imports) i consultar l'historial.

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

PLAN_GEN_SIGN
8/2022/1428

Codi validació document:
14611641561651601724

Cort 14 · 08720 Vilafranca del Penedès
938 920 358 · www.vilafranca.cat



Poder regular de la data de venciment. El tiquet d'entrada del xec regal es podrà controlar com a "editat", "invàlid" o "utilitzat" segons la seva data de caducitat.

S'ha de permetre la compra de xecs regal a nom d'una tercera persona i permetre l'enviament d'aquest xec regal a nom de la persona que l'hagi de rebre i enviar-lo en una data seleccionada per la persona que li envia el xec.

h) Base de dades

El sistema ha de permetre l'emmagatzematge de les dades dels clients i abonats, així com la seva gestió i explotació a efectes estadístic i de màrqueting. Permetre fer consultes amb selecció dels camps i filtres.

Les bases de dades han d'estar integrades i sincronitzades amb el sistema de venda per canals, mitjançant registre d'usuari o similar. Recollirà, mentre es realitza el procés de compra, les dades i informació respecte de la venda i del client, i ha de comptar amb la funcionalitat de control de duplicats i dades errònies.

Les bases de dades seran propietat de l'Ajuntament (Teatre Cal Bolet i l'Auditori de Vilafranca) i així ha de constar en el moment que el client introdueixi les dades. El seu accés estarà limitat al personal autoritzat per l'Ajuntament mitjançant la definició de diferents tipus de permisos d'accés. La recollida de dades incorporarà tots els mecanismes de seguretat per tal de garantir la seva confidencialitat.

El sistema ha de permetre segmentar les bases de dades de forma que els permisos d'accés es puguin definir en funció dels serveis utilitzats pels usuaris.

En el moment de la posada en marxa, el servei ha d'incorporar les dades dels usuaris de les plataformes que s'estan fent servir actualment.

A la proposta es faran constar les funcionalitats i prestacions que, relacionades amb les dades, permetin el desenvolupament de campanyes de màrqueting, promoció i difusió:

- Integració amb eina d'email màrqueting que permeti l'anàlisi de les obertures i clicks de les campanyes.
- Integració amb xarxes socials.
- Altres integracions que el sistema pugui proposar.

i) Gestió de la informació i d'informes

El sistema ha de comptar amb les eines necessàries, degudament integrades i sincronitzades amb els altres components del servei, per a la recopilació i gestió de totes les dades, així com per a la generació i gestió d'informes, amb autonomia per a la seva configuració, definició de variables i per a l'exportació a formats Excel, text i PDF:

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

PLAN_GEN_SIGN
8/2022/1428

Codi validació document:
14611641561651601724

Cort 14 · 08720 Vilafranca del Penedès
938 920 358 · www.vilafranca.cat



- Crear consultes i informes en base a escollir els camps a incloure que permetin l'explotació i utilització de la informació.
- Permetre la segmentació dels clients de forma autònoma i usable.
- Crear llistats predefinitos per a les liquidacions d'espectacles i les operacions més recurrents.
- Importar i exportar informes i consultes en format .xls o .csv).
- Disposar de panells de control amb gràfics de venda comparatius entre espectacles i entre períodes de temps.
- Permetre la importació i exportació de documents de dades.

Ha de permetre conèixer i segmentar els públics, noves audiència, explotar bases de dades, seguiment d'entrades i ingressos, amb informes a temps real, avaluar els continguts de comunicació online i el seu impacte i realitzar enquestes. L'accés a aquesta utilitat ha de ser possible des de qualsevol PC.

El sistema ha de presentar la possibilitat de crear paràmetres pels propis usuaris a l'hora de fer informes, i proporcionar-la de manera pràctica i senzilla. Tots els llistats han de poder sortir en pantalla, en format imprimible i exportables en format XLS, TXT i CSV.

Els llistats han de proporcionar la informació desglossada o agrupada per espais, temporades, espectacles, dies de venda, canals de venda, formes de pagament, grups de clients i venedor.

Els llistats han de poder ser assignats per a la seva utilització a perfils i usuaris diferents, i també la informació que en podran veure aquests usuaris ha de ser configurable.

S'han de poder obtenir llistats agrupant o combinant criteris entre diferents dates, per temporades i mostrant les entrades venudes per espectacle o funció:

El sistema ha de complir amb la normativa fiscal i ha de permetre fer canvis fiscals en el moment en que es produeixin.

j) Gestió d'usuaris

La solució ha de permetre al Teatre Cal Bolet i l'Auditori Municipal de Vilafranca poder crear i distingir usuaris personals i perfils d'usuaris i assignar a cadascun privilegis d'accés i drets de gestió que el Teatre Cal Bolet i l'Auditori Municipal de Vilafranca consideri adients.

Cada perfil ha de poder assignar-se a un o diversos usuaris. Aquests poden ser *interns* (el Teatre Cal Bolet i l'Auditori de Vilafranca marcarà el rol a cada usuari), *externs* (amb qui el teatre Cal Bolet i l'Auditori mantingui acords i de manera autònoma pot accedir a la zona privada mitjançant identificació) o *espectadors* (usuaris que accedeixen a una zona privada mitjançant identificació).

Un mateix usuari ha de poder tenir diferents perfils.

L'espectador ha de tenir un espai del client on-line on poder editar el seu perfil, accedir al seu historial de compres i accés a la impressió de les seves entrades.

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

PLAN_GEN_SIGN
8/2022/1428

Codi validació document:
14611641561651601724

Cort 14 · 08720 Vilafranca del Penedès
938 920 358 · www.vilafranca.cat



En comprar l'entrada l'usuari ha de rebre un correu a la seva adreça de correu electrònic amb les seves entrades o un enllaç directe i segur al seu espai personal.

k) Gestió d'esdeveniments: espectacles i activitats

El sistema ha de permetre la creació d'esdeveniments amb múltiples funcions o sessions, i totes les sessions es poden visualitzar en format calendari.

Ha de permetre categoritzar els esdeveniments per gènere o qualsevol altre criteri. La categorització activa una pàgina inicial, en la qual el comprador d'entrades seleccioni en primer lloc el tipus d'esdeveniment i després l'espectacle concret. Ha d'oferir representacions de la pàgina que es mostrin els esdeveniments amb diferents formats: llista, quadrícula zig-zag...

El sistema ha de poder vendre esdeveniments amb múltiples tarifes (preus) i descomptes, preu 0, i invitacions per Internet per a esdeveniments gratuïts. En la configuració de l'esdeveniment, s'ha de poder indicar a quina pàgina ha d'aparèixer publicat.

Cada esdeveniment ha de tenir associada, si es considera adient, una despesa de gestió concreta, diferent per a les compres en web i per a les compres en taquilla. També la possibilitat d'oferir un descompte addicional al client. Aquesta despesa es pot contemplar com un import fix per entrada venuda o un percentatge sobre el preu.

Totes les fitxes d'esdeveniment han d'incloure diversos camps d'informació: fotografia, descripció de l'espectacle, observacions de l'esdeveniment, entre d'altres.

A cada esdeveniment se li ha de poder assignar una empresa venedora i una empresa organitzadora. L'aplicació preveu la creació il·limitada d'empreses per a la venda d'espectacles amb diferents CIF. El sistema ha de generar l'enllaç a la compra de cada esdeveniment.

La venda ha de ser multicanal: taquilles del mateix client, pàgina web, punts de venda físics i virtuals, i canals de distribució. S'ha de poder decidir en quins canals es desitja vendre cadascun dels esdeveniments i definir per a cada canal i esdeveniment la data d'inici i de final de vendes

- Requisits:
 - Autonomia per donar d'alta espectacles en qualsevol moment.
 - Categoritzar els espectacles en temporades, cicles o esdeveniments particulars.
 - Categoritzar els espectacles per gènere i per atributs personalitzables.
 - Decidir quan iniciar i tancar la venda anticipada o a taquilla d'un espectacle, amb un calendari de dies i hores a disposició.
 - Fixar la data i hora a partir dels quals els esdeveniments seran

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

PLAN_GEN_SIGN
8/2022/1428

Codi validació document:
14611641561651601724



visibles en els canals de venda (taquilla, internet, altres).

- Fixar, respecte de l'hora d'inici de l'esdeveniment, el termini a partir del qual l'aplicació només permetrà la venda d'entrades a la taquilla del recinte corresponent.
- També s'ha de poder gestionar múltiples esdeveniments de manera simultània.

I) Gestió d'entrades, paquets d'esdeveniments i d'extres.

La plataforma ha de permetre l'autoconfiguració de manera autònoma d'entrades simples, abonaments, paquets, i combinats d'entrades amb productes de marxandatge i / o serveis afegits (pàrquing i guarda-roba). A cada entrada, abonament, o combinat se li podrà assignar el seu NIF i IVA corresponent.

El disseny i contingut de les entrades i abonaments ha de ser completament configurable i autogestionable per part del Teatre Cal Bolet i l'Auditori de Vilafranca.

La plataforma ha de permetre la inclusió d'elements informatius i publicitaris en les entrades imprimibles a casa de manera automàtica. També s'ha de possibilitar que el client tingui l'opció d'imprimir o descarregar les entrades en finalitzar la compra i que al mateix temps també rebí un correu electrònic de confirmació amb un enllaç directe a la impressió d'entrades.

Concretament la plataforma ha d'oferir:

- Gestió autònoma de l'anul·lació d'una entrada o de totes les entrades d'un espectacle.
- Total autonomia operativa en el disseny i contingut de les entrades, paquets i abonaments; que es permeti la inclusió d'elements informatius i de promoció.
- Possibilitat de poder enviar entrades per email, com a regal, a una tercera persona.
- A les entrades imprimibles s'hi ha de poder incloure, com a mínim, els elements següents:
 - Nom de l'espectacle i subtítol.
 - Data, hora i lloc de realització.
 - Zona, fila i seient en aforaments numerats (o nº d'entrada en aforaments sense numerar).
 - Preu: en funció del recinte i/o del tipus d'espectacle
 - Codi de barres o QR identificador i número d'identificador.

Pel que fa al backoffice la plataforma ha d'oferir:

- Senzillesa i usabilitat del backoffice: menús clars i ben estructurats amb les funcionalitats fàcilment i unívocament localitzables.
- Diferenciació de grups de venda per recintes i per canals.
- Creació pròpia de perfils d'usuaris, on es puguin definir permisos d'accés i d'operativitat en funció de les tasques a desenvolupar per cadascun (gestió i administració general, administració de recintes, taquiller, altres venedors...). Els permisos d'accés s'han de poder definir per a tots els espectacles o bé per a un cicle o espectacle individual o per a una empresa concreta.

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

PLAN_GEN_SIGN
8/2022/1428

Codi validació document:
14611641561651601724



- Accés al backoffice des de qualsevol dispositiu extern per a fer operacions de gestió de recintes, espectacles, clients, tarifes, entrades, descomptes o liquidacions, consultes, emissió d'informes, etc.

El sistema ha de permetre la venda d'esdeveniments en paquets i definir el preu. Els paquets d'esdeveniments s'ofereixen normalment a un preu menor al de les entrades individuals.

Els paquets permeten la creació de múltiples grups d'esdeveniments perquè l'usuari hagi d'escollir, per exemple, 1 esdeveniment entre 3 de concrets, escollir 1 esdeveniment entre 2 de concrets i escollir 1 esdeveniment entre uns altres 2.

Tipus de paquets d'esdeveniments a ofertar:

- *Paquets oberts*: seleccionar, entre un grup d'esdeveniments determinat, un nombre d'esdeveniments. Per exemple, l'usuari tria entre 3 i 5 esdeveniments d'un grup de 10 espectacles disponibles.
- *Paquets tancats*: inclouen uns esdeveniments concrets. No pot realitzar cap elecció d'espectacles.
- *Paquets mixtos*: inclouen esdeveniments obligatoris i esdeveniments a escollir.

Els paquets d'esdeveniments ha de permetre el cobrament de despeses de gestió. Es pot definir una despesa per entrada dins del paquet o bé una despesa global per paquet comprat.

S'ha de poder configurar els paquets perquè admetin entrades addicionals. És a dir, paquets en els quals es puguin afegir entrades extra que no formin part del paquet. Els preus de les entrades addicionals s'ha de poder definir.

Totes les fitxes de paquet han d'incloure diversos camps d'informació: fotografia, descripció del paquet i descripció estesa, entre d'altres.

S'han de poder vendre, també, per múltiples canals i definir les dates d'inici i de final de venda per canal i paquet.

El sistema ha de generar l'enllaç a la compra de cada paquet.

Els paquets d'esdeveniments han de poder generar el mateix codi de barres per a totes les entrades del paquet. D'aquesta manera, es pot imprimir un únic carnet d'accés al recinte (com si es tractés d'un abonat) en comptes d'imprimir totes les entrades, una per una, per a tots els espectacles.

Ha de permetre la possibilitat de canviar una de les entrades o seient o altra funció del paquet per una altra. De de la zona Personal *online*.

m) Gestió de tarifes, preus i descomptes

Tots els preus han de poder ser configurats de manera autònoma i en forma de taules, les quals han d'alimentar els camps de preus corresponents a cada

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

PLAN_GEN_SIGN
8/2022/1428

Codi validació document:
14611641561651601724

Cort 14 · 08720 Vilafranca del Penedès
938 920 358 · www.vilafranca.cat



entrada, abonament, producte o servei en venda. Total autonomia per a la creació de múltiples tarifes, inclosa la invitació o tarifa gratuïta. Es preveu la creació il·limitada de tarifes i descomptes segons les necessitats. Una tarifa sempre correspon a l'import fix que es vol assignar a un esdeveniment i àrea concrets, a un paquet d'entrades o a un abonament. Un descompte sempre correspon a un percentatge o import que es descompta sobre el preu d'una tarifa.

Dins de les tarifes i descomptes:

- Poder limitar amb un mínim nombre d'entrades que un usuari ha de comprar per aplicar-se la tarifa/descompte.
- Poder limitar amb un nombre màxim d'entrades que es poden adquirir amb aquesta tarifa/descompte per compra.
- Poder limitar un màxim global per esdeveniment.
- Poder limitar amb un mínim i màxim nombre d'entrades per compra.
- Poder crear com una tarifa/descompte *Last Minute* perquè només aparegui en web i taquilla X minuts abans de cada esdeveniment.
- Assignació d'una data d'inici de validesa i una data de caducitat.
- S'ha de poder marcar una tarifa/descompte perquè quan s'utilitzi no s'afegeixi la despesa de gestió (web, taquilla o ambdós) a l'entrada.
- Permetre la inserció d'un símbol perquè a l'entrada impresa aparegui únicament el símbol relacionat amb la tarifa/descompte, i no el nom sencer de la tarifa/descompte.
- Els descomptes han de poder ser percentuals o d'import fix.

S'han de poder crear diferents tarifes i descomptes: tarifa abonat. Fila 0, tarifa amb validació per codi i on line, tarifa descompte normal i altres a considerar.

El sistema ha de poder establir preus o descomptes específics per a grups d'usuaris definits en funció de diverses dades extretes del CRM, de manera que aquestes ofertes apareguin de forma automàtica a la botiga Internet.

En cas que el Teatre Cal Bolet i l'Auditori Municipal de Vilafranca decideixi cobrar despeses addicionals, ja sigui de manera puntual, temporal o permanent: despeses de gestió, de pagament, de distribució i senzilles) i poder configurar l'import d'IVA associat a cada despesa. Poden ser despeses associades a una comanda per canal de venda, a la forma de pagament, segons la forma de distribució i altres despeses en funció de la compra realitzada, el perfil del comprador i el canal de venda utilitzat.

n) Reserves a protocol, premsa i altres

El sistema ha de permetre la creació d'un canal de venda online per col·lectius a través del qual poden realitzar prereserves d'entrades per a grups, com pot ser protocol, premsa i altres col·lectius (sense ocupar seient). El sistema ha de permetre al Teatre Cal Bolet i l'Auditori de Vilafranca realitzar i modificar qualsevol reserva d'entrades de protocol sobre el pla de venda de qualsevol esdeveniment.

o) Formes de pagament

El sistema ha d'admetre múltiples formes de pagament. Mètodes de pagament disponibles següents:

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

PLAN_GEN_SIGN
8/2022/1428

Codi validació document:
14611641561651601724

Cort 14 · 08720 Vilafranca del Penedès
938 920 358 · www.vilafranca.cat



TPV Virtual integrat a la seva plataforma, de manera que tots els imports cobrats amb targeta de dèbit/crèdit (a través d'un TPV Virtual) passin a ser ingressats directament en el compte designat al TPV.

S'ha de poder gestionar múltiples TPV Virtuals integrats al seu sistema, per exemple, per a, realitzar el cobrament pels ingressos de determinats esdeveniments a través d'una passarel·la i els cobraments pels ingressos d'altres esdeveniments a través d'una altra passarel·la.

Domiciliació bancària: es possibilita el pagament mitjançant domiciliació bancària per a la compra d'abonaments de temporada.

Paypal: el sistema admeti cobraments mitjançant l'ús de la plataforma de pagaments de Paypal.

Altres formes de pagament: efectiu, datàfon i transferència, entre d'altres. Es tracta de formes de pagament que no tenen vinculació amb el sistema. Es tracta de formes de pagament d'ús en taquilles o punts de venda físics.

Targeta regal: forma de pagament associada a la gestió d'extres de tipus targeta regal. Permet el pagament d'entrades o paquets d'entrades amb un codi vàlid corresponent a una targeta regal prèviament venuda. Es permet el pagament d'entrades aprofitant el saldo de més d'una targeta regal. En el cas que l'import de les entrades sigui inferior al saldo disponible, l'usuari acumularà el saldo per a pròximes compres. En el cas que l'import de les entrades sigui superior al saldo disponible, l'usuari podrà pagar la diferència de preu amb un altre mètode de pagament (per exemple, amb la seva targeta de dèbit/crèdit).

Totes les formes de pagament han d'admetre la configuració d'una despesa de gestió

p) Gestió de localitats/seients

El Teatre Cal Bolet i l'Auditori Municipal de Vilafranca per a cada canal de venda ha de tenir autonomia suficient per definir si l'elecció de localitats s'ha de fer de manera manual (autonomia d'elecció) per assignació automàtica (ofereix el sistema la millor butaca en funció de la categoria seleccionada), o una combinació d'ambdues (el sistema ofereix una butaca i el taquiller o espectador pot canviar). Ha de permetre bloqueig d'entrades laterals i davant i darrera per compra realitzada.

q) Venda d'espectacles

La venda d'entrades, abonaments, paquets, combinats i altres productes s'ha de poder realitzar i gestionar per taquilla, telèfon i/o Internet, simultàniament des d'un únic pla de sala. La integració dels canals de venda amb taquilles serà en temps real, permetent la venda fins a l'hora d'inici de l'espectacle.

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

PLAN_GEN_SIGN
8/2022/1428

Codi validació document:
14611641561651601724

Cort 14 · 08720 Vilafranca del Penedès
938 920 358 · www.vilafranca.cat



La solució ha de permetre treballar amb canals de venda directa o interns i la integració amb canals externs o operadors. No es permetrà cap exclusivitat amb cap canal.

Tots els canals de venda (taquilles, web, teleoperadors) hauran d'estar configurats de manera integrada i sincronitzada, permetent al Teatre Cal Bolet i l'Auditori Municipal de Vilafranca la seva gestió centralitzada i l'accés a l'estat de cada operació (venda, reserva, devolució) en temps real.

El sistema ha de permetre modificar preus i descomptes d'un espectacle fins i tot quan ja estigui oberta la venda. Igualment, ha de possibilitar canvis de la disposició de les sales (canvis en la configuració o bloquejos / desbloqueig de localitats), així com de qualsevol informació de l'esdeveniment continguda en la pàgina de venda en línia i ha de permetre configurar límits de venda (d'una promoció, per a un canal de venda).

Ha de permetre al Teatre Cal Bolet i l'Auditori de Vilafranca poder realitzar de manera autònoma, la venda combinada d'entrades, abonaments i xecs regal amb productes de marxandatge i serveis (pàrquing, guarda-roba), des dels canals de venda per Internet i a taquilla.

La solució estarà integrada i tots els seus mòduls hauran de treballar en temps real. Hi haurà una única aplicació des d'on s'accedirà a totes les funcionalitats i a tota informació.

r) Venda de paquets

- Vendre un paquet amb un grup d'esdeveniments tancat i concret.
- Vendre un paquet on el client pugui seleccionar un nombre d'esdeveniments d'entre un grup d'esdeveniments determinat.
- Venda de paquets mixtes, amb esdeveniments obligatoris i esdeveniments a seleccionar.
- Aquesta gestió ha de ser possible a partir de l'elecció d'un/s seient/s inicial/s.

s) Venda a la taquilla

La solució ha de permetre poder treballar a distància (telèfon, correu electrònic o fax) per poder realitzar totes les operacions de registre, reserva, venda, cobrament, anul·lació, devolució i distribució o enviament.

Les dades de contacte del comprador o espectador i la informació pel que fa a la compra, han de quedar registrades de manera automàtica en el mòdul de CRM del Teatre Cal Bolet i l'Auditori Municipal de Vilafranca o de l'aplicació, i en el cas de tractar-se d'un espectador o comprador prèviament registrat, l'usuari o operador de la solució (taquiller/a) podrà fàcilment identificar mitjançant diferents opcions de cerca ràpida (per qualsevol dada rellevant) pr atendre'l de manera personalitzada.

La venda per telèfon, fax o correu electrònic ha d'estar integrada i sincronitzada en temps real amb el mòdul de CRM del sistema o propi del Teatre Cal Bolet i l'Auditori de Vilafranca. Aquest canal ha de permetre la venda de qualsevol producte que comercialitzi el Teatre Cal Bolet i l'Auditori Municipal de Vilafranca.

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

PLAN_GEN_SIGN
8/2022/1428

Codi validació document:
14611641561651601724



La venda a taquilla ha de permetre realitzar totes les operacions in situ, en presència del comprador i ha de funcionar en mode doble pantalla per tal de poder mostrar el pla de sala a l'espectador per a l'elecció de localitats.

A la taquilla s'han de poder fer cobraments en efectiu i pagaments fraccionats (una part en metàl·lic i l'altra en targeta) d'entrades, paquets, abonaments i qualsevol producte associat.

Si fos necessari anul·lar una o diverses entrades, només poden cancel·lar els usuaris que tenen permís per realitzar aquesta acció. L'anul·lació d'entrades es pot realitzar mitjançant el codi de barres de l'entrada, el número de transacció de la venda, o bé a través de la selecció de l'esdeveniment, àrea, zona, fila i seient que es desitgi anul·lar.

L'administrador de l'aplicació pot decidir si permet que en anul·lar una entrada se'n reemborsi automàticament l'import a l'usuari comprador, sempre que hagi estat pagada a través del seu TPV virtual.

Totes les anul·lacions d'entrades queden registrades en el sistema, de manera que són totalment rastrejables.

En el cas que es requereixi canviar una entrada, es pot realitzar el canvi esmentat sense necessitat d'anul·lar-la i tornar a vendre-la. El procés de canvi d'entrada es realitza sempre des de la fitxa de l'usuari que la tingui assignada. És a dir ha de permetre realitzar canvis sobre la venda ja feta.

Les reserves han de seguir el procés de venda però amb l'opció de reservar.

t) Venda Internet

La pàgina web de venda ha de permetre la compra d'abonaments, esdeveniments, paquets d'esdeveniments i extres d'una manera senzilla i completa.

Aquest procés consisteix en la selecció d'esdeveniment, selecció de zona (en el cas que el recinte del client estigui configurat d'una manera completa aquest pas no és d'aplicació) i selecció de seient/s.

En el cistell de la compra, l'usuari comprador podrà canviar la tarifa de les seves entrades i/o aplicar-se els descomptes de què pugui gaudir, configurats prèviament en el sistema i assignats en venda web d'aquest esdeveniment.

Després de realitzar una compra *online*, l'usuari pot imprimir directament les seves entrades. Així mateix, al correu de confirmació de compra que rep automàticament tot usuari una vegada que ha realitzat un procés de compra, apareix també l'opció per descarregar i imprimir les seves entrades.

Per realitzar qualsevol compra *online* és imprescindible que l'usuari s'identifiqui com a usuari existent en el sistema o es registri com a usuari nou. En el cas que no recordi la contrasenya, pot sol·licitar-ne el restabliment a través de l'opció que hi ha, localitzada a una *Zona Personal* del web.

L'usuari també ha d'acceptar les condicions de contractació.

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

PLAN_GEN_SIGN
8/2022/1428

Codi validació document:
14611641561651601724

Cort 14 · 08720 Vilafranca del Penedès
938 920 358 · www.vilafranca.cat



S'ha de poder configurar, si es vol, quin nombre màxim d'entrades pot comprar cadascun dels seus usuaris.

Totes les vendes realitzades a través de qualsevol canal són identificades amb un número de transacció.

La funcionalitat de vendes per Internet ha d'estar integrada i sincronitzada en temps real amb el mòdul de CRM, permetent d'aquesta manera al Teatre Cal Bolet i l'Auditori Municipal de Vilafranca recollir durant el procés de venda, dades i informació pel que fa a la venda i al comprador, i que aquesta informació quedi emmagatzemada directament al CRM.

El Teatre Cal Bolet i l'Auditori Municipal de Vilafranca ha de tenir total autonomia en la configuració i gestió de l'oferta (tipus d'entrada, preus, promocions oferts en aquest canal), i en l'elecció dels mètodes d'emissió o distribució (impressió d'entrades a casa, enviament a domicili, recollida).

La botiga online ha d'incloure àrees privades d'accés restringit per a persones (compradors) i empreses, prèviament registrats, permetent al Teatre cal Bolet i l'Auditori Municipal de Vilafranca personalitzar la seva oferta i poder oferir-li tipus determinats d'entrades, preus i / o promocions exclusives a una persona, tipus d'abonat, col·lectiu o empresa.

Aquest canal ha de permetre la validació amb bases de dades externes per la comprovació dels descomptes, com per exemple el carnet jove, i la venda de qualsevol producte que comercialitzi el Teatre Cal Bolet i l'Auditori Municipal de Vilafranca.

Després de seleccionar els esdeveniments que l'usuari desitja adquirir, pot marcar la seva compra perquè sigui enviada com a regal. Aquesta opció li permet indicar a quina adreça electrònica s'han d'enviar les entrades, en quina data s'ha de realitzar la tramesa i opció de missatge de dedicatòria.

u) Venda per altres canals

El sistema ha de permetre treballar de manera compatible amb tots els canals de venda externs, aliens al Teatre Cal Bolet i l'Auditori Municipal de Vilafranca (distribuïdors, operadors, agències) i que fan servir una solució pròpia o independent per a la venda d'entrades i amb integració amb el mòdul de vendes del Teatre Cal bolet i l'Auditori Municipal de Vilafranca .

El grau d'integració serà acordat pel Teatre Cal Bolet i l'Auditori Municipal i ha d'oferir diferents opcions d'integració: permetre al Teatre Cal Bolet i l'Auditori Municipal de Vilafranca conèixer l'estat de cada venda i cada operació en temps real, consulta d'informes.

El Teatre Cal Bolet i l'Auditori Municipal de Vilafranca ha de poder assignar a cada canal (intern i / o extern) les normes, privilegis, avantatges, productes, serveis, restriccions de venda, etc. que consideri oportú, com per exemple,

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

PLAN_GEN_SIGN
8/2022/1428

Codi validació document:
14611641561651601724

Cort 14 · 08720 Vilafranca del Penedès
938 920 358 · www.vilafranca.cat



limitar la venda d'un nombre de butaques o una zona del exclusivament a taquilla, oferir una promoció especial només al web del Teatre Cal Bolet i l'Auditori Municipal de Vilafranca i en elweb d'un sol operador, assignar diferents tarifes, despeses o comissions de compra a cada canal, no oferir entrades per a determinades representacions en determinats canals, etc.

Independentment de la modalitat de venda, 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.

v) Manteniment, suport i atenció a incidències

El manteniment i les actualitzacions del sistema es realitzaran, preferiblement, sense aturades del servei. En cas contrari, hauran de notificar-se prèviament a l'Ajuntament (Servei de Cultura-Teatre Cal Bolet i l'Auditori Municipal de Vilafranca), mínim 48 hores i realitzar-se en horaris de baixa o nul·la activitat.

Es defineixen tres tipus d'incidències:

- *Crítiques*: en el cas que el servei o una de les funcionalitats bàsiques no funcioni i impliqui una aturada de l'operativa normal de funcionament per als serveis crítics: gestió i control dels processos de venda, reserves i control d'accessos. Temps de resposta màxim: 30 minuts, en horari de funcionament de l'equipament.
- *Greus*: quan l'aplicació o una de les seves funcionalitats té una anomalia important, però no impedeix l'operativa normal dels serveis considerats com a crítics. Temps de resposta màxim: 2 hores, en horari laboral, i 4 hores en horari no laboral.
- *Normals*: quan l'aplicació o una de les seves funcionalitats pateix algun problema que no afecta greument a l'operativa dels usuaris. Temps de resposta màxim: 4 hores en horari laboral. No es requereix assistència per a aquest nivell en horari no laboral.

Es prestarà serveis de suport per a resolució d'incidències que afectin el funcionament dels diferents serveis; atenció de consultes funcionals i tècniques.

El servei de suport disposarà d'almenys un número de telèfon i d'un canal telemàtic i es prestarà directament a l'Ajuntament (Servei de Cultura - Teatre Cal Bolet i l'Auditori Municipal de Vilafranca) i als tercers que participin en la venda d'entrades i en la seva gestió, sempre que siguin usuaris autoritzats del sistema de venda.

S' especificaran a les propostes que presentin els dies i horaris de disponibilitat del servei de suport i de resolució d'incidències normals i per a les consultes, així com la capacitat de resposta en funció del tipus d'incidència o de demanda de suport.

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

PLAN_GEN_SIGN
8/2022/1428

Codi validació document:
14611641561651601724

Cort 14 · 08720 Vilafranca del Penedès
938 920 358 · www.vilafranca.cat



En el cas de les incidències crítiques i greus es facilitarà un telèfon de contacte disponible les 24 hores al dia i els 7 dies de la setmana.

w) CRM

Incloure una eina professional de CRM. Aquesta eina ha d'incloure mòduls de Màrqueting, Vendes i Servei de Suport / Atenció a l'Espectador, així com eines de Reporting, perfectament integrats i sincronitzats entre si i també amb tots els components de la solució (ticketing, accessos, taquilles, promocions, informes, màrqueting).

El CRM haurà de ser la base de dades central i única del Teatre Cal Bolet i l'Auditori Municipal de Vilafranca: espectadors, abonats, clients, patrocinadors, premsa, grups, empreses, etc.. Ha d'incloure les dades de contacte, informació actualitzada, dades històriques i també d'incloure camps informatius) i resums històrics: relacionals i de compres .

El CRM ha de permetre emmagatzemar de manera manual i automàtica les dades de contacte, informació transaccional i informació sobre el comprador. També ha d'emmagatzemar en forma de fitxes de contacte i en una única base de dades compartida, totes les dades de contacte, informació actualitzada, dades històriques, i aspectes de màrqueting i comercials de cada contacte del Teatre Cal Bolet i l'Auditori, amb la finalitat de facilitar-li l'organització de dades i la gestió de l'espectador i contactes. Aquestes fitxes han d'incloure camps informatius i resums històrics: relacionals, de compres

Cada usuari ha de tenir un identificador únic i una única adreça de contacte, en cap cas dos registres poden tenir el mateix número identificatiu ni el mateix correu ja siguin contactes individuals o de grups. Igualment l'eina CRM permetrà crear "indicadors" que permetin agrupar els usuaris pertipus; aquesta informació serà en temps real a la fitxa de client. El CRM ha d'evitar que es dupliquin contactes a la base de dades, però si això passa (contacte registrat com a espectador i també com a receptor de newsletter), el CRM ha de incloure una funcionalitat d'identificació i fusió de contactes.

Ha de facilitar la segmentació de la base de dades (edat, residència, categoria d'espectador, localitat, informació històrica de compres, compres, assistència, etc.) acumulant diferents filtres i aplicant condicions diferents a cadascun d'ells, per poder realitzar estudis i gestionar grups i subgrups de contactes. També ha de permetre dissenyar plantilles de correus, crear llistes de distribució de contactes i planificar i gestionar campanyes de Comunicació, Màrqueting i Comercials de màrqueting relacional, i poder obtenir resums de campanyes informes del resultat de la campanya (nombre de clics, ingressos, conversió...).

Pel que fa a l'enviament de campanyes de manera automàtica i de forma recurrent, ha de ser possible realitzar l'enviament directament des del CRM, extreure dades en format de fitxer CSV Excel, text i PDF. El CRM ha d'estar sincronitzat en temps real amb els sistemes de venda directa d'entrades, agrupar tots els compradors seleccionats per a una campanya, d'acord amb les seves preferències de recepció de campanyes i promocions, realitzi tasques de desdoblament automàtic de campanyes per tal d'evitar que un espectador rebi

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

PLAN_GEN_SIGN
8/2022/1428

Codi validació document:
14611641561651601724



dues o més vegades la mateixa promoció / campanya i aquelles que no siguin rellevants al seu perfil i ha de ser possible excloure de la campanya aquells contactes que ja hagin adquirit una promoció o comunicació similar al de la campanya que s'estigui gestionant.

La solució ha d'oferir total autonomia i un alt grau de flexibilitat en la configuració de promocions relacionades amb: preus, dates, període de durada de la promoció, productes disponibles, limitacions i destinatari. De la mateixa manera que ha de poder controlar amb total seguretat l'ús adequat d'aquestes promocions (espectador en possessió d'un cupó validat, perfil de l'espectador s'adequa a la promoció).

El mòdul de promocions de la solució ha de treballar en temps real amb el CRM amb l'objectiu per poder conèixer la resposta de cada promoció. Per a tothom, amb codi promocional, en funció d'1 o varis criteris personals (edat, localitat, assistència mitjana, etc).

x) Software

Les actuacions necessàries per a l'operació, el manteniment i l'evolució del servei esrealitzaran preferentment sense la parada del servei. No obstant això, per aquelles circumstàncies on sigui imprescindible, es podran realitzar parades del servei planificades:

- Fora de l'horari normal
- S'han de notificar amb anterioritat, mínim 48h, al Teatre Cal Bolet i l'Auditori Vilafranca, indicant el nivell d'afectació esperat i el temps previst sense servei.
- Les parades dins l'horari normal hauran de ser autoritzades pel Teatre Cal Bolet i l'Auditori Municipal de Vilafranca.
- Es notificarà el restabliment del servei de manera immediata.

El proveïdor haurà de gestionar de forma proactiva anticipant-se a les incidències i planificant les millores necessàries. A més del manteniment i l'operació de la totalitat de les infraestructures.

El sistema haurà de suportar pics de venda d'entrades, proporcionant un servei sensedegradació en les èpoques de major activitat

El temps de resposta i els recursos dedicats al servei del Teatre Cal Bolet i l'Auditori Municipal de Vilafranca no es veuran afectats per pics en els processos de venda d'entrades d'altres entitats.

Quan es detecti una incidència, s'enviarà un petit resum incloent temps d'aturada i un breu resum de les causes i de les accions posades en marxa per solucionar la incidència.

Nivells de servei en funció de la tipologia d'incidència:

Incidència lleu: màxim 30 minuts

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

Codi validació document:
14611641561651601724



- venda d'espectacles i sistema d'abonaments, reserves d'entrades de protocol.
- control d'accés integrat.
- alta d'espectacles

Greu: 30 min-4

- Una anomalia important que no afecta a l'operativa dels usuaris

Incidència molt greu: entre 4 i 24 hores

- Incidència en les funcionalitats que no afecta l'operativa dels usuaris.

y) Integració i sincronització

Totes les funcionalitats incloses en el sistema de vendes (venda pels diferents canals, base de dades dels clients, gestió de la informació, control d'accessos) estaran degudament integrades i sincronitzades en temps real. El Teatre Cal Bolet i l'Auditori Municipal de Vilafranca podrà accedir a tota la informació del sistema també en temps real i des de qualsevol dispositiu amb connexió a internet, sempre amb els corresponents permisos d'usuari i contrasenya d'accés

z) Lliurament de la plataforma

Prèviament a estar disponible el sistema de tiqueting s'han d'haver realitzat les proves pertinents per garantir-ne el funcionament. La data de lliurament serà el dia 20 de juny de 2023. El sistema de ticketing hauria d'estar en funcionament i plenament operatiu el dia 1 de juliol.

aa) Responsabilitat Teatre Cal Bolet i l'Auditori de Vilafranca

Disposar de la infraestructura (*maquinària, programari*) necessària.

ab) Responsabilitat de l'empresa guanyadora:

El disseny de l'arquitectura necessària per a prestar el servei en condicions adequades i amb una alta disponibilitat.

Instal·lar i configurar qualsevol programa específic i assegurar el correcte funcionament.

Definir els procediments operatius de funcionament desconnectat i de retorn a la situació normal.

Resoldre incidències, atendre dubtes, recollir peticions que afectin el funcionament dels diferents serveis.

El servei que prestarà serà de 365 l'any de 8 a 23h (jornada normal).

Aquests serveis estaran dirigits al Teatre Cal Bolet i l'Auditori Municipal de Vilafranca i al personal que en el seu nom participi en la venda directa o en la gestió de la venda d'entrades, sempre que aquests siguin usuaris autoritzats. El servei disposarà d'almenys un número de telèfon i dos canal telemàtic (correu electrònic i portal).

La gestió de les dades de caràcter personal i les mesures de seguretat aplicables a aquestes dades, els licitadors hauran de complir amb els

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

PLAN_GEN_SIGN
8/2022/1428

Codi validació document:
14611641561651601724

Cort 14 · 08720 Vilafranca del Penedès
938 920 358 · www.vilafranca.cat



requeriments establerts al plec de clàusules administratives.

Vilafranca del Penedès, en data de la signatura electrònica

La veracitat del contingut d'aquest document es pot comprovar a www.vilafranca.cat/validacio

PLAN_GEN_SIGN
8/2022/1428

Codi validació document:
14611641561651601724

Cort 14 · 08720 Vilafranca del Penedès
938 920 358 · www.vilafranca.cat

