

Entitat Pública Empresarial RIUDOMS GESTIÓ

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE VENDA TELEMÀTICA D'ENTRADES D'ESPECTACLES I PER MITJÀ DE PUNT DE VENDA PRESENCIAL DEL TEATRE AUDITORI CASAL RIUDOMENC PER A L'ENTITAT PÚBLICA EMPRESARIAL RIUDOMS GESTIÓ

1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és el servei, en règim de no exclusivitat, d'un sistema de gestió i venda telemàtica d'entrades dels espectacles organitzats per l'Entitat pública empresarial Riudoms Gestió en el Teatre Auditori Casal Riudomenc.

El sistema ha de permetre la venda telemàtica d'entrades, així com la gestió, venda i emissió d'entrades en un punt de venda presencial, a la taquilla de l'equipament.

El servei inclourà, a més de la gestió i la venda d'entrades, les aplicacions i dispositius necessaris per a l'anàlisi i gestió d'informes i per a la gestió de bases de dades de clients, així com el control i validació de les entrades en els accessos del recinte.

2. Àmbit d'aplicació

El sistema serà d'aplicació a la venda d'entrades d'espectacles i activitats organitzades per l'Entitat pública empresarial Riudoms Gestió al Teatre Auditori Casal Riudomenc.

3. Condicions de la prestació del servei

El servei inclou la gestió i venda telemàtica d'entrades, anticipada i el mateix dia de l'espectacle, i la gestió i venda d'entrades, anticipada i el mateix dia, per mitjà de punt de venda presencial a la taquilla de l'equipament, i les utilitats de gestió de bases de dades dels clients, la gestió d'informes i la validació de les entrades en el control d'accés als espais.

El servei s'ha de prestar en règim de no exclusivitat, i en cas que promotors externs tinguin el seu propi sistema de venda d'entrades o vulguin treballar amb altres canals, ho puguin fer.

4. Característiques i operativitat del servei

4.1. Calendari i horari del servei

El servei de venda ha de ser operatiu les 24 hores diàries i 7 dies a la setmana durant tot l'any, i només podrà ser interromput per causa de manteniment, previ avís a l'Entitat pública empresarial Riudoms Gestió i preferentment en hores, dies o temporades de baix ús del servei.

4.2. Idiomes

Entitat Pública Empresarial RIUDOMS GESTIÓ

La venda d'entrades serà accessible en català i castellà i, per defecte, el sistema mostrarà com a primera llengua el català.

4.3. Gestió de devolucions

El sistema ha d'incloure l'opció que l'administrador pugui retornar l'import de les entrades en la mateixa forma utilitzada per a la seva adquisició.

4.4. Venda d'entrades a taquilla

El contractista facilitarà les eines específiques necessàries per a la integració i sincronització de la venda i el cobrament d'entrades a la taquilla amb el sistema de venda anticipada i amb la resta d'aplicacions objecte del contracte.

4.5. Programari

El contractista facilitarà a l'Entitat pública empresarial Riudoms Gestió el programari per a la venda d'entrades presencial a la taquilla i l'accés privat a la gestió i venda d'entrades des de qualsevol terminal connectat a la xarxa.

4.6. Control d'accés

El servei ha de permetre la gestió centralitzada del control d'entrades als accessos mitjançant software instal·lable als dispositius mòbils (Android i iOS) del personal que permetin les lectures de les entrades. Aquest servei ha de permetre la funció de canvi automàtic a manera off-line si falla internet al recinte i amb possibilitat d'emmagatzematge de dades de control.

4.7. Formació

El licitador es farà càrrec de la formació del personal de taquilles, d'administració i de gestió de la venda d'entrades. Aquesta formació serà sempre a càrrec del contractista.

4.8. Bases de dades de clients

El sistema ha de permetre complir amb tots els requisits i que siguin d'aplicació, en la LOPD (Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, al comerç electrònic (Llei 34/2002, de Serveis de la societat de la informació i del comerç electrònic).

4.9. Servei de manteniment

Els serveis de manteniment s'han de realitzar sense aturades del servei, o fer-se en horaris que no hi hagi venda d'entrades.

5. Posada en funcionament

El termini per a la implementació del programa no pot ser superior a 72 hores (3 dies), llevat que l'oferta de l'adjudicatari contempli un altre termini d'implementació de la plataforma.

6. Desenvolupament del servei

Una vegada adjudicat el servei l'Entitat pública empresarial Riudoms Gestió i el licitador hauran d'establir, si s'escau, els procediments d'actuacions de cada part per al correcte funcionament del sistema i desenvolupament del servei.

Entitat Pública Empresarial RIUDOMS GESTIÓ

7. Maquinària

L'Entitat pública empresarial Riudoms Gestió es compromet a disposar de maquinari compatible amb la plataforma de venda d'entrades.

8. Requisits tècnics

- Plataforma web externa basada en el concepte de Cloud Computing, allotjada en servidors gestionats per l'empresa licitadora.
- El mòdul de venda d'entrades haurà de ser compatible amb els navegadors Microsoft Edge, Google Chrome, Firefox, així com els navegadors que siguin compatibles amb Android i iOS.
- El mòdul de venda d'entrades haurà de ser compatible i tenir la seva interfície adaptada a dispositius mòbils.
- El licitador haurà de realitzar còpies de seguretat de la plataforma de forma periòdica i assegurar-ne la disponibilitat mitjançant sistemes de recuperació contra desastres.
- Al marge d'aquestes còpies de seguretat, el mòdul de gestió (privat) de la venda d'entrades haurà de poder permetre a l'Entitat pública empresarial Riudoms Gestió realitzar còpies de seguretat de les bases de dades de clients de forma automàtica i/o desatesa per tal de complir amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
- La plataforma de venda i la gestió d'entrades ha d'estar disponible 365 dies l'any, les 24 hores.

9. Requisits funcionals

- Aquesta plataforma estarà formada per almenys 2 mòduls amb les següents funcions diferenciades:
 - Mòdul de venda d'entrades: mòdul públic que el ciutadà utilitzarà per accedir al sistema de venda i pagament d'entrades.
 - Mòdul de gestió de vendes: mòdul privat que utilitzarà el personal de l'Entitat pública empresarial Riudoms Gestió per gestionar la venda d'entrades.
- Control de l'aforament.
- Obertura de venedors (mínim un venedor i màxim 10)
- Control de caixa de cada venedor, amb desglossament de la venda per espectacle i per forma de pagament

Entitat Pública Empresarial RIUDOMS GESTIÓ

- Disseny de l'entrada configurable que permeti personalitzar la distribució de la informació continguda i permeti dues línies de text per acollir el títol o nom de l'espectacle.
- Venda d'entrades, de forma àgil, còmode i senzilla, per facilitar l'experiència de comprar evitant que es converteixi en una tasca feixuga per a l'usuari.
- Ampliació puntual de la capacitat dels servidors per espai de 24 hores per poder absorbir puntualment una alta previsió de venda en poc espai de temps.
- Control d'accessos. Crear i llegir les entrades, amb codi de barres, codis QR, des de dispositius mòbils, bé sigui en dispositius Android o bé IOS.
- Creació de sales extres i/o nous esdeveniments (amb butaques numerades o no) a un preu tancat.
- Exportació a format XML de les vendes diàries, setmanals, mensuals i per actes.
- Obtenir llistes de distribució de les vendes.
- Informació sobre esdeveniments programats.
- Informació sobre els espais del teatre.
- Control d'anul·lació de les entrades.
- Adaptació a la passarel·la bancària que disposi el licitant.
- Connectivitat a altres plataformes (com per exemple Atrapalo, etc)

10. Manteniment

El servei de manteniment inclourà almenys les següents cobertures:

- Suport tècnic telefònic per resoldre incidències de la plataforma.
- Període de cobertura: 24 h x 7 dies a la setmana.

11. Serveis professionals que s'adquireixen

11.1. Tasques a desenvolupar

- Disseny i programació:
 - Disseny web adaptat tant a dispositius de sobretaula o portàtils, com també per a dispositius mòbils (tauletes tàctils i telèfons).
 - Adaptació de l'aplicació a les necessitats pròpies del Teatre Auditori Casal Riudomenc i de la resta d'espais on pugui haver-hi venda d'entrades.
- Instal·lació i configuració del software necessari de l'aplicació, així com de tot el hardware (impressores, lectors de codi de barres o QR, etc).
- Formació:
 - Mínim d'una jornada de formació pels administradors del sistema i pel personal de taquilla que farà les vendes. Aquesta formació s'ha de fer les vegades que sigui necessari amb personal nou.

Entitat Pública Empresarial RIUDOMS GESTIÓ

- Manual d'ús que es lliurarà a la formació.
- Domini i allotjament de l'aplicació.

12. Forma de pagament

S'emetrà una factura mensual, corresponent al manteniment de la plataforma de venda d'entrades.

S'emetrà una factura mensual corresponent a la comissió de venda d'entrades que el licitador cobra a aquesta Entitat pública per l'emissió d'entrades telemàtiques i entrades venudes en el punt presencial dutes a terme dins del període de facturació. Aquestes comissions s'obtindran en el procés de licitació.

13. Cost del servei

L'Entitat pública empresarial Riudoms Gestió assumeix el cost total del servei i no es repercutirà cap fracció a l'usuari.

Riudoms, 14 de juliol de 2023.

Carles Gispert Papió

Gestor cultural - Teatre Auditori Casal Riudomenc