

Unitat / Àrea
Cultura
U219

Codi de verificació



324Y1Q2B1041401L0EIH

Document
CUL1710YJExpedient
SEC/462/2022Data
22-06-2023

Interessat/ada de l'expedient

AJUNTAMENT DE SANT SADURNI D'ANOIA

Localització de l'activitat

SANT SADURNÍ D'ANOIA

Assumpte

PPT - Expte. SEC/462/2022 - CONTRACTACIÓ DEL
SERVEI DE GESTIÓ DE VENDA D'ENTRADES
ONLINE PER ALS ACTES ORGANITZATS PER
L'AJUNTAMENT DE SANT SADURNI D'ANOIA**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES****CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ DE VENDA D'ENTRADES ON LINE PER ALS ACTES
ORGANITZATS PER L'AJUNTAMENT DE SANT SADURNÍ D'ANOIA****1.- CARACTERÍSTIQUES GENERALS DEL SERVEI: L'APLICACIÓ**

L'objecte del contracte és el servei d'un sistema informàtic de *ticketing* (gestió, venda i control d'entrades on line) per als actes organitzats per l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia.

L'aplicació ha de complir el màxim de funcions i requeriments tècnics possibles que es descriuen a continuació i que seran objecte de valoració:

- La venda anticipada i el dia de l'espectacle d'entrades per internet, dispositius mòbils i altres canals
- La reserva, emissió i venda presencial d'entrades a taquilles
- Les utilitats de gestió de bases de dades dels clients
- La gestió d'informes
- El control d'accés als recintes

Ha de ser una aplicació de *ticketing* i CRM totalment auto-gestionable per a la venda i gestió de la relació amb les audiències dels equipaments i serveis de Sant Sadurní d'Anoia.

-Ha de ser un sistema àgil i flexible i permetre la configuració de forma autònoma de totes les modalitats de venda, així com de tots els seus aspectes, i incloure totes les eines necessàries per a la gestió i configuració de diferents recintes, aforaments, temporades i esdeveniments en qualsevol moment.

-Ha de disposar d'un sistema d'impressió d'entrades a casa (*print- at-home*) per mitjà de codis de barres o codis QR, així com de sistema d'entrades al mòbil (*mobile ticket*).

-Ha de permetre ser gestionat per diferents usuaris i punts de venda amb diferents nivells de permisos.

-Ha de permetre la gestió a través d'un *backoffice* o intranet per a la configuració, gestió i control del sistema de venda i reserva d'entrades. Aquesta intranet ha de permetre la gestió econòmica, la gestió de la venda i ocupació, la gestió promocional, i obtenir informació estadística.

-Ha de permetre el control centralitzat i en temps real les entrades venudes (via internet o presencial), reservades i disponibles de forma centralitzada i per a cada canal de venda mitjançant dispositius de control d'entrades (terminals PDA's o altres dispositius mòbils).

-Ha de permetre diferenciar entrades segons l'activitat, el calendari, els horaris, els preus, els descomptes i els

canals. També ha de permetre la creació d'abonaments que agrupin a diferents espectacles, activitats o períodes temporals de programació.

- Ha de permetre el pagament dels imports en efectiu i també amb targeta bancària amb autenticació en temps real. Per al sistema de reserves ha de permetre el pagament tant parcial com total de l'import de les entrades reservades amb antelació.
- La confirmació d'una reserva i pagament d'uns seient ha de derivar en la recepció d'uns *tickets* per correu electrònic amb un codi que pugui ser fàcilment llegit amb un dispositiu mòbil per part de l'equip validador; comprovant l'autenticitat de l'entrada, si ha estat utilitzada prèviament o si es tracta d'una entrada corresponent a una data o franja horària diferent a l'actual.
- Les compres efectuades a través d'Internet s'ingressaran als comptes bancaris de control exclusiu de l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia o d'altres entitats/empreses que es configurin pel personal del l'Ajuntament a través de diferents TPV's.
- Ha d'incloure un CRM que permeti gestionar, importar i exportar, totes les dades de la relació amb els clients amb una única aplicació i amb total independència i autonomia operativa, i on s'integrin les dades de registre, vendes i *email marketing*, i també altres serveis que es poguessin integrar (com per exemple les xarxes socials o comunicacions per whatsapp).
- Les dades han de ser analitzables mitjançant consultes i informes flexibles, amb selecció autònoma dels camps a incloure i dels filtres a aplicar sobre aquests camps.
- Ha de permetre la integració d'eines d'*email marketing* que permeti realitzar campanyes segmentades de totes les adreces recollides a la base de dades CRM.
- El procés d'exportació via API ha de permetre exportar dades relacionades amb els hàbits de consum dels públics. Aquesta informació ha d'incloure el detall dels espectacles adquirits per cada usuari, variables relacionades a formularis (satisfacció amb l'espectacle, per exemple), i dades de contacte. Així mateix, s'han de poder exportar les següents dades a fitxers CSV: resums de vendes, base de dades dels contactes (amb o sense segmentacions de variables com interessos, edat, clients, última compra, compra no finalitzada, etc.)
- La plataforma de compra d'entrades ha de permetre als usuaris navegar de forma intuïtiva per tot el procés de compra, transmetent una imatge de confiança i seguretat. Així mateix, ha de permetre consultar l'estat de tot aquest procés de compra en temps real i fer modificacions en la comanda abans de finalitzar la transacció.
- La plataforma ha d'estar adaptada (ser 'responsive') als diferents dispositius (mòbils, tableta i PC), als sistemes operatius i els navegadors principals.
- Ha de permetre de crear esdeveniments totalment gratuïts que no representin cap despesa per als assistents i que aquests puguin fer la reserva dels seus seients.
- En acabar la sessió de control d'accés, cada terminal haurà de poder donar la informació de totes les validacions fetes de manera que es pugui determinar el total d'espectadors que han entrat a la sala i el tipus d'entrada que han utilitzat.
- Preferiblement, la plataforma de venda d'entrades ha de poder quedar integrada en el disseny de la resta de la pàgina web de l'Ajuntament de Sant Sadurní i que es percebi com un únic espai.

Sense que el llistat sigui excloent, podent el licitador incloure i descriure altres funcionalitats aquí no explicades, el sistema ha d'acomplir les característiques i els requisits següents, que han de ser plenament operatius en el moment de presentar les ofertes.

1.1. Calendari i horari de funcionament

S'ha de poder configurar automàticament una data i una hora en la qual les entrades i/o abonaments d'un o diversos espectacle/s surten a la venda.

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.

1.2. Idiomes

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

1.3. Canals de venda

L'aplicació ha de permetre, com a mínim, la venda per internet (ordinador, dispositius mòbils i tauletes), a més de la venda presencial a les taquilles del recinte on es desenvolupi l'activitat.

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.

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

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.

1.4. 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, tot permetent fer consultes amb selecció dels camps i diferents criteris de filtratge.

Les bases de dades, amb compliment de la Llei Orgànica 3/2018, de 05 de desembre, de protecció de dades i garantia dels drets digitals, 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 d'identificació de dades errònies i fusió de contactes duplicats.

Les bases de dades seran propietat de l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia, que en serà el responsable del tractament, 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 de Sant Sadurní d'Anoia mitjançant la definició de permisos d'accés. La recollida de dades incorporarà tots els mecanismes de seguretat per tal de garantir la seva confidencialitat, la propietat per part de l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia i l'ús exclusiu per part del personal expressament autoritzat.

Atesa la multiplicitat d'usuaris i serveis, 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.

El sistema ha de permetre complir amb tots els requisits recollits, i que siguin d'aplicació, en la Llei Orgànica 3/2018, de 05 de desembre, de protecció de dades i garantia dels drets digitals, al comerç electrònic (Ley 34/2002, de servicios de la sociedad de la información y del comercio electrónico) i a la Llei de Cookies (22.2 de la Ley 34/2002).

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, especialment en allò relatiu a:

- a) Integració amb diferents aplicatius d'e-mail màrqueting que permeti l'anàlisi de les obertures i clicks de les campanyes.
- b) Integració amb xarxes socials.
- c) Altres integracions que el sistema pugui proposar (per exemple, comunicació per Whatsapp).

1.5. Gestió de la informació

El sistema ha de facilitar a l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia la gestió i la presa de decisions mitjançant la possibilitat d'obtenir la informació necessària, en temps real i mitjançant la selecció i combinació de variables, de tot

el procés. La proposta detallarà les funcionalitats i prestacions d'aquesta utilitat.

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 procedents dels diferents components i operacions, 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.

En concret, ha de permetre:

- a) Crear consultes i informes amb autonomia per a escollir els camps a incloure i els criteris a aplicar per fer la selecció de registres i possibilitat d'exportació a formats tipus excel de forma que permetin l'explotació i utilització de la informació.
- b) Aportar solucions que permetin la segmentació dels clients de forma autònoma i usable.
- c) Crear llistats predefinits per a les liquidacions d'espectacles i les operacions més recurrents.
- d) Importar i exportar informes i consultes (per exemple en format .xls o .csv).
- e) Disposar de panells de control amb gràfics de venda comparatius entre espectacles i entre períodes de temps.
- f) Permetre la importació i exportació de documents de dades.
- g) El procés d'importació i exportació de dades ha de poder-se realitzar a través d'una API de lectura i escriptura.

g.a. El procés d'importació via API ha de permetre crear esdeveniments indicant la següent informació:

- Títol espectacle
- Descripció espectacle
- Equipament en el qual es realitzarà l'espectacle.

g.b. Ha d'haver la possibilitat de registrar / loginejar clients que vulguin comprar entrades a través de l'enviament via URL de les següents dades:

- Email del client.
- Tipologia de descompte que se li podrà aplicar en la compra d'entrades.

h) El procés d'exportació via API ha de permetre recuperar tota informació dels clients que han adquirit entrades així com dades que permetin conèixer l'evolució de les ventes realitzades per cada ubicació.

1.6. Control d'accés

L'aplicació ha de permetre la gestió centralitzada dels accessos mitjançant dispositius de control d'entrades que permetin l'ús de lectors sense fils de codi de barres, connexió en temps real, visualització en temps real de l'ocupació, lectura de codis de barra i QR propis i d'externs, en paper, targeta, tiquet o mòbil. Aquest servei ha de permetre la funció de canvi automàtic a manera *off-line* si falla el senyal d'Internet del recinte i amb possibilitat d'emmagatzematge de dades de control.

1.7. 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. L'Ajuntament 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.

1.8. Formació

L'adjudicatari es farà càrrec de la formació del personal de taquilles, d'administració i de gestió i de comunicació, tant del pròpiament municipal com del personal extern contractat com a suport. Aquesta formació es farà en l'equipament que indiqui l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia i serà a càrrec de l'adjudicatari en el procés d'implantació i de posta en marxa del servei i es podrà realitzar per mòduls, en funció de les utilitats del sistema a utilitzar i del perfil dels usuaris a formar (gestió i administració; gestió, administració i venda; venda; comunicació; gestió de base de dades de clients...). També serà a càrrec de l'adjudicatari la formació necessària en cas de canvis, modificacions, ampliacions i actualitzacions del sistema que, per la seva complexitat, ho requereixin. Si, posteriorment, es precisa la formació de nou personal, serà a càrrec de l'Ajuntament.

Les empreses licitadores inclouran una descripció detallada del pla de formació en la seva proposta tècnica.

1.9. Manteniment, actualitzacions, suport i atenció a incidències

L'empresa adjudicatària del servei ha de garantir en tot moment l'estat de funcionament òptim del sistema.

En cas d'avaries tècniques, l'empresa haurà de fer-se càrrec de restablir novament les condicions de funcionament correcte dins un termini màxim de 24 hores. En cas d'incompliment d'aquesta clàusula, es penalitzarà a l'empresa amb 1.000 € per cada dia de demora a partir de les 12 hores inicialment previstes.

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 de Sant Sadurní d'Anoia i realitzar-se en horaris no comercials o en períodes de baixa activitat.

1.10. Suport i atenció a incidències

Es defineixen tres tipus d'incidències:

- a. 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, abonaments, reserves i control d'accessos.

Temps de resposta màxim: 30 minuts, en horari laboral i no laboral.

- b. Incidències 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

- c. Incidències 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: de 4 hores en horari laboral.

No es requereix assistència per a aquest nivell en horari no laboral.

L'adjudicatari prestarà serveis de suport per a resolució d'incidències que afectin el funcionament dels diferents serveis; atenció de consultes funcionals i tècniques; recollida de peticions d'actualització i d'evolució del servei; recollida i registre de les incidències, consultes i peticions.

El servei de suport disposarà d'almenys un número de telèfon i d'un canal telemàtic i aquest es prestarà directament a l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia i als tercers que participin en la venda d'entrades i en la seva gestió, sempre que siguin usuaris autoritzats del sistema de venda.

El/s licitador/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 funcionals i tècniques, així com la capacitat de resposta en funció del tipus d'incidència o de demanda de suport.

En qualsevol cas, en el cas d'incidències crítiques, aquest telèfon i el servei tècnic haurà d'estar disponible i operatiu 365 dies l'any de 9 a 24h per tal de donar una resposta immediata i resoldre aquest tipus d'incidències.

1.11. Maquinari

Tots els mòduls del sistema, inclosa la venda d'entrades a les taquilles, han de ser compatibles amb maquinari (PC i impressores) convencionals. L'adjudicatari assessorarà l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia respecte de l'actualització del maquinari quan s'escaigui.

Les impressores de tiquets i específiques i les lectores de control d'accés seran a càrrec de l'adjudicatari en el cas que el sistema requereixi de maquinari diferent del que es disposi en el moment de l'adjudicació.

L'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia disposa de connexió convencional amb Internet. En el cas que es necessitin connexions específiques, l'adjudicatari assessorarà l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia respecte de les idònies per garantir el servei.

Serà a càrrec de l'adjudicatari la instal·lació i posta en marxa del maquinari necessari per a l'habilitació dels punts de venda que li seran indicats per l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia.

2.- REQUERIMENTS FUNCIONALS

2.1. Registre

El sistema haurà de permetre 2 modalitats diferents de registre, en funció del servei que l'usuari demani:

1. Subscripció a la *newsletter*
2. Compra d'entrades

Cadascuna d'aquestes modalitats de registre haurà de tenir associat un formulari propi que requereixi com a informació obligatòria l'estrictament necessària per a la prestació de cada servei.

En el procés registre, l'usuari haurà d'acceptar les condicions de tractament de dades personals per tal de poder accedir al servei.

El registre ha de permetre la creació de camps personalitzats i que aquests camps siguin visibles o no en el formulari.

El camp "Adreça electrònica" serà d'obligada complementació i serà únic per client (així com l'identificador de client a la base de dades). El sistema ha de preveure la unificació automàtica de registres en el cas de duplicats, impedit que una mateixa adreça electrònica pugui tenir associada més d'una fitxa, independentment de la categoria de client -derivada de la modalitat de registre efectuada- a la que estigui associada l'esmentada fitxa.

Es valorarà especialment la facilitat i transparència del procés.

Fitxa de client:

La fitxa de client ha d'incorporar tota la informació de les vendes, les dades recollides en el registre, les dades integrades de l'*e-mail marketing*, i d'altres fons d'informació que es puguin integrar (per exemple xarxes socials).

Zona personal:

Els clients han de poder disposar d'un portal que permeti modificar les dades personals i perfil de preferències culturals, consultar l'històric de compres i amb opció a reimprimir entrades, a espai per a ofertes, promocions o altres informacions d'interès, així com donar-se de baixa del sistema de manera simple i accessible.

2.2. Procés de venda

- Taquilla

Sense perjudici d'altres funcionalitats que es puguin afegir derivades de la proposta tècnica que resulti adjudicatària, la venda a taquilla ha de:

- a) Disposar d'una aplicació de venda a taquilles amb l'aforament integrat i sincronitzat amb les vendes anticipades realitzades per internet o per qualsevol altre canal.
- b) Permetre la gestió de reserves amb data de caducitat i la modificació de l'estat de les localitats.
- c) Disponibilitat d'emissió d'invitacions i entrades a cost 0.
- d) Visualització dels plànols de sala amb diferenciació de situació de les localitats (lliures, ocupades, reservades, bloquejades...). Es valoraran les solucions que permetin diferenciar visualment (mitjançant colors, per exemple) la situació de les localitats i que permetin fer repartiments i modificacions directament des del mapa de localitats.
- e) Permetre conèixer l'estat de cada localitat en el plànol de la sala (disponibilitat, origen de venda, dades comprador...) només prement-la o posant el cursor a sobre.
- f) El plànol de sala ha de mostrar on s'ubica la zona destinada a persones usuàries de cadira de rodes i permetre la seva compra.
- g) Disposar d'informes d'arqueig diari de caixa d'un usuari o d'un grup d'usuaris
- h) Facilitar la recollida de dades dels clients a taquilla amb garanties de respecte de la llei LOPD.

- Web

Sense perjudici d'altres funcionalitats que es puguin afegir derivades de la proposta tècnica que resulti adjudicatària, la venda web ha de:

- a) Permetre la venda d'entrades de cadascun dels espectacles, la venda dels espectacles de cada equipament, i la venda d'entrades conjunta de tots els equipaments i espectacles.
- b) El web ha de ser accessible des de qualsevol dispositiu amb connexió a Internet, adaptable a les diferents mides de pantalla dels diferents dispositius i disposar de tots els elements necessaris per tal de facilitar la compra.
- c) El sistema ha d'oferir l'opció d'assignar les localitats de manera automàtica als compradors en funció de les preferències d'assignació configurades pel personal de l'Ajuntament.
- d) Les URL han de poder aparèixer enllaçades de manera que el client pugui navegar d'una a l'altra.
- e) Possibilitat d'alimentar la descripció dels espectacles de les URL corresponents amb la informació descriptiva introduïda en el *backoffice*.
- f) Les URL han de tenir un aspecte gràfic personalitzable per a integrar-lo en el *look & feel* del web de cada recinte.
- g) Visualització dels espectacles ordenats per recintes, tipologia d'espectacle (teatre, música, circ, dansa, familiar...) i dates de celebració, amb informació suficient per facilitar la selecció i compra (fotografia, nom de l'esdeveniment, recinte, data).
- h) Possibilitat d'incorporar informacions addicionals a l'espectacle (imatges, so, informacions relatives a l'accessibilitat, etc.).
- i) Facilitar, a través de cercadors o filtres, la recerca d'un o diversos espectacles (nom de l'espectacle, temporada, cicle, data, recinte, etc.).
- j) Visualització, per part dels usuaris, dels plànols complets de la sala i de la situació de les localitats en relació a l'escenari, així com la seva situació (lliures o ocupades) i el % de visibilitat.
- k) Visualització, per part dels usuaris, del nombre de localitats lliures per zona.
- l) Disponibilitat d'emissió d'invitacions i entrades a cost 0.
- m) El plànol de sala ha de mostrar on s'ubica la zona destinada a persones usuàries de cadira de rodes i permetre la seva compra.
- n) El sistema de vendes ha de permetre comprar l'entrada per a un tercer i enviar-la com a regal a través de correu electrònic.

- Altres canals

Permetre la sincronització automàtica via *web service* amb altres canals de venda.

- Venda simultània

- a) Incloure la venda des de qualsevol canal de forma simultània i amb un aforament únic.
- b) Disposar de capacitat per a assumir i gestionar un gran volum de vendes simultànies (a la proposta s'indicarà les limitacions a aquest respecte).

2.3. Procés de compra

Sense perjudici d'altres funcionalitats que es puguin afegir derivades de la proposta tècnica que resulti adjudicatària, el procés de compra ha de:

- a) Permetre la compra d'entrades de diferents espectacles i de diferents recintes, de paquets d'entrades, etc. en una mateixa sessió (carret de la compra on el client podrà revisar i modificar les entrades reservades) a qualsevol dels canals de venda.
- b) Permetre la creació de portal de client amb històric de compres i opció a reimprimir entrades, espai per a ofertes, promocions o altres informacions d'interès.
- c) La sessió per compra ha de caducar passat un període de temps a partir del qual les entrades reservades passen a disponibles
- d) Les entrades adquirides per canals seran lliurades:
 - Via *on line* en forma d'arxiu per ser imprès (sistema *print at home*).
 - Al telèfon mòbil (amb codi llegible des dels dispositius de control d'accés).
 - Recollides a taquilles.

2.4. Forma de pagament

L'aplicació estarà integrada amb les passarel·les de pagament amb les quals s'operi i ha de permetre realitzar la compra de les entrades i el seu cobrament a través de TPV, virtual per a la venda per canals o vinculat al PC en el cas de venda presencial.

El pagament es podrà realitzar mitjançant qualsevol targeta financera, nacional o internacional.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari l'establiment dels mecanismes necessaris per evitar frauds, estafes o descoberts en les transaccions electròniques.

En la venda presencial, l'aplicació ha de permetre el cobrament en efectiu i amb qualsevol tipus de targeta financera.

El cobrament mitjançant targeta ha de garantir que l'emissió de localitats no s'efectuï fins que l'import no hagi estat carregat en el compte del client.

2.5. Gestió de devolucions

El sistema ha d'incloure la possibilitat de devolució d'entrades, que han de quedar degudament registrades en el sistema.

La devolució ha de ser possible mitjançant operacions per compra, blocs, aforament complet o parcial.

2.6. Tipus d'entrades

El sistema ha de permetre la venda d'entrades individuals, la venda de paquets d'entrades (oberts, tancats i mixtes) i la venda d'abonaments (per temporada o cicles, multi-recintes, combinats, oberts i a la carta), per qualsevol dels canals de venda, així com la combinació de tarifes i descomptes en una mateixa venda.

Es valorarà l'autonomia operativa i la facilitat de configuració d'abonaments i paquets d'entrades, així com la de configuració de tarifes i descomptes.

En la venda per canals l'entrada, en el format que correspongui segons el canal de venda i degudament identificada amb el codi de barres o QR que li pertanyi, es farà arribar al client pels canals telemàtics que escaiguin (correu electrònic, sms...) de forma que es pugui imprimir des de casa o ser emmagatzemada en el dispositiu mòbil mitjançant el qual s'hagi adquirit. Les notificacions relacionades amb la venda (modificacions, cancel·lacions, avisos, etc.) seran enviades pel mateix sistema.

2.7. Configuració

L'empresa haurà de complir amb allò que estableix el Reial Decret 1112/2018, de 7 de setembre, sobre accessibilitat dels llocs web i aplicacions per a dispositius mòbils del sector públic.

Respecte de la configuració i en quant als elements que s'indiquen, l'aplicació ha de permetre:

Recintes:

- a) Sectorització per àrees, zones i localitats.
- b) Aforaments numerats i no numerats.
- c) Creació autònoma de recintes no numerats.
- d) Creació a demanda al sistema contractat de recintes numerats, sense límit d'espais a crear ni cost addicional al ja estipulat en el servei, i en un termini màxim de 7 dies hàbils.
- e) Capacitat per reconfigurar espais, mitjançant ampliacions o reduccions de sala i/o aforament, tancament de zones, etc. configurada a temps real per a usuaris del sistema i clients.
- f) Gestió de zones de forma autònoma.
- g) Selecció múltiple de butaques amb facilitat.

Esdeveniments:

- a) Total autonomia per donar d'alta espectacles en qualsevol moment.
- b) Categoritzar els espectacles en temporades, cicles o esdeveniments particulars.

- c) Categoritzar per gènere i per atributs personalitzables els espectacles.
- d) Decidir quan iniciar i tancar la venda anticipada o a taquilla d'un espectacle, amb un calendari de dies i hores a disposició.
- e) Fixar la data i hora a partir dels quals els esdeveniments seran visibles en els canals de venda (taquilla, internet, altres).
- f) 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.
- g) Permetre la venda de productes, *merchandising*, complements a l'espectacle, serveis extres, amb diferents tipus d'IVA.

Preus, tarifes i descomptes:

- a) Total autonomia per a la creació de múltiples tarifes, inclosa la invitació o tarifa gratuïta.
- b) Opció a afegir comissió de gestió.
- c) Gestió autònoma per part de l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia, amb configuració de període de validesa, mínim i màxim d'entrades.
- d) Combinar tarifes i descomptes en una mateixa venda.
- e) Permetre descomptes per percentatge o per valor absolut.
- f) Permetre diferents tipologies de tarifes.
- g) Descomptes per codis. Creació autònoma de codis, càrrega de codis externs en el sistema.
- h) Descomptes associats a zones.
- i) Descomptes aplicables amb validació amb bases de dades pròpies carregades.
- j) Gestió autònoma per part de l'Ajuntament per a la creació d'abonaments i paquets tancats, i també oberts i flexibles (x de x, x de y). Per exemple abonaments per temporada, cicles, multi-recintes..., independentment de qui sigui el promotor de l'espectacle. Els abonaments podran ser a preu fix o a la carta (selecció d'espectacles d'una temporada o cicle, o combinació d'espectacles de diferents cicles, d'un o varis recintes o sales, independentment de qui sigui el promotor).
- k) La venda dels abonaments constarà com a tal en el moment del pagament, encara que no es realitzi la impressió de l'entrada.
- l) Registre d'abonaments i de paquets.

Entrades:

- a) Gestió autònoma de l'anul·lació d'una entrada o de totes les entrades d'un espectacle en una sola operació.
- b) 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 propis.
- c) Possibilitat de fer modificacions en una compra tancada (canvi de seients, de tarifa, canvi de client, canvi de forma de pagament, etc.).
- d) A les entrades imprimibles s'hi ha de poder incloure, com a mínim, els elements següents:
 - Data, hora i lloc de realització
 - Nom de l'espectacle i subtítol
 - Zona, fila i seient en aforaments numerats (o nº d'entrada en aforaments sense numerar)
 - CIF del promotor
 - Codi de barres o QR identificador i número d'identificador
 - Logo de l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia

Backoffice:

- a) Senzillesa i usabilitat del *backoffice*, amb menús clars i ben estructurats amb les funcionalitats fàcilment i

unívocament localitzables.

- b) Disponibilitat d'una llibreria o manual d'ajuda *on line* per resoldre els dubtes més bàsics al respecte de la configuració de qualsevol funcionalitat.
- c) Suportar l'accés simultani de mínim 20 usuaris.
- d) Diferenciació de grups de venda per recintes i per canals.
- e) 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, personal de màrqueting...). 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.
- f) Identificació d'usuari.
- g) 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.

2.8. Venda i gestió de xecs regals

Es valorarà que la solució possibiliti 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'entrades.

Es valorarà que la persona compradora, a través d'un identificador, el pugui bescanviar pels diferents canals de venda. La configuració del mètode de pagament hauria de ser específica per xec regal i hauria d'estar associada als diferents punts de venda habilitats: taquilla i internet.

Es valorarà que en el cas que una comanda es pagui amb el xec regal d'una quantitat superior a aquesta, la persona compradora pugui utilitzar la diferència restant en una propera compra. El sistema hauria de permetre gestionar el saldo restant (afegir o excloure imports) i consultar l'historial de les diferents operacions realitzades amb el xec regal.

S'hauria de permetre la compra de xecs regals a una tercera persona: el sistema hauria de 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.

3. GESTIÓ DE DADES I SEGURETAT

- Requisits i obligacions específiques respecte del tractament de dades:

L'empresa haurà d'adaptar la plataforma a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

L'empresa haurà de complir amb allò que estableix el Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, modificat pel Reial Decret 951/2015 pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat pel que fa a la protecció de les dades i la seguretat dels sistemes.

- Responsabilitat del tractament de dades

El responsable del tractament és l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia i l'adjudicatari serà l'encarregat del tractament en quant a la possibilitat d'accés als servidors i a les dades de l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia ja sigui per tasques d'instal·lació, millora o manteniment.

- Portabilitat de la informació

- a) Garantir la portabilitat de les dades recollides i/o tractades en execució del contracte, de forma que es puguin transferir a altres sistemes en formats vàlids i interoperables, amb total garantia de la integritat de la informació, de la disponibilitat de les dades i de la continuïtat del servei.
- b) A la finalització del contracte o en cas de resolució, lliurar a l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia, en el termini més breu possible però en tot cas mai superior als 15 dies, tota la informació emmagatzemada de

forma que es pugui emmagatzemar en altres sistemes, ja siguin municipals o de tercers, en un format que permeti la seva utilització, amb total garantia de la integritat de la informació i sense costos addicionals. Així mateix, l'empresa haurà de lliurar també qualsevol suport o document en què consti alguna dada objecte del tractament, i procedirà a l'eliminació de les mateixes dins el termini previst segons la llei.

- Ubicació de les dades

- a) Garantir que les dades estiguin ubicades e l'Espai Econòmic Europeu o en algun dels països inclosos a la relació de països que ofereixen un nivell de protecció equivalent al d'aquest espai, segons l'Agència Espanyola de Protecció de Dades o la Comissió Europea.
- b) En el cas que la ubicació de les dades suposi transferència internacional de dades, acreditar l'existència de garanties adequades de respecte a la protecció de la vida privada dels afectats, als seus drets i llibertats fonamentals i a l'exercici dels seus drets.
- c) Informar de qualsevol canvi o incidència que es pugui produir respecte de la ubicació de la informació.

- Protecció de dades en cas de subcontractació

En el cas que el contractista subcontracti aspectes del sistema que afectin el tractament de dades:

- Demanar la conformitat a l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia sobre la intervenció o canvis en la intervenció de tercers (subcontractistes), amb indicació de la tipologia de la seva intervenció.
- Facilitar a l'Ajuntament informació sobre aquestes empreses per tal que pugui valorar la seva idoneïtat i donar-hi la seva conformitat.
- Signar contracte amb el/s contractista/es en els termes previstos a Llei Orgànica 3/2018, de 05 de desembre, de protecció de dades i garantia dels drets digitals.
- Acreditar que el/s subcontractista/es ofereixen garanties jurídiques suficients per al tractament de les dades equivalents a les que assumeix el contractista.

- Drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició

Cooperar amb l'Ajuntament de Sant Sadurní (responsable de les dades) i posar a la seva disposició les eines adequades per tal de facilitar l'atenció d'aquests drets.

- Seguretat de les dades

- a) Disposar de certificació de seguretat adequada a les dades que es recullin i/o es tractin en l'execució del contracte, qualificades, pel seu contingut, de nivell mig.
- b) Garantir l'encryptament de les dades personals.
- c) Garantir la integritat de les dades personals així com la seva recuperació en cas que es produeixin incidències de seguretat i evitar accessos no autoritzats.
- d) Informar l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia de les incidències de seguretat que afectin les dades personals, així com de les mesures adoptades per a resoldre-les o de les mesures que l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia ha de prendre per evitar els danys que es puguin produir.
- e) Realitzar còpies de suport de la informació de forma que es garanteixi la plena disponibilitat i integritat de les dades emmagatzemades.
- f) Subscriure acord de nivell de servei (SLA) amb indicadors adequats de qualitat i valors mínims acceptables.
- g) Facilitar a l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia la comprovació de les mesures de seguretat, inclosos els registres que permeten tenir coneixement de qui ha accedit a les dades.

- Seguretat

El sistema ha de funcionar amb total seguretat respecte de tots els processos i actuacions.

El procés de recollida i tractament de dades ha de complir la normativa vigent en matèria de protecció de dades, ha de ser transparent, tant per a l'Ajuntament com per a l'usuari final i ha d'oferir, en tot moment, garanties suficients de seguretat.

El/s licitador/s explicitaran a les propostes que presentin els mecanismes i eines del sistema per garantir la seguretat del sistema en tots els seus aspectes.

4. CALENDARI IMPLEMENTACIÓ DEL SISTEMA I SEGUIMENT DEL SERVEI

4.1. Calendari d'implementació del projecte

El període que s'estableix per a la configuració i posada en funcionament del conjunt del sistema per part de l'empresa adjudicatària (migració de dades, configuració personalitzada del sistema i del maquinari necessari, formació dels usuaris que designi l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia), amb totes les fases i proves necessàries incloses, es fixa en 15 dies a partir de la formalització del contracte.

En qualsevol cas, el sistema i el conjunt de les prestacions incloses en aquest plec tècnic així com les que es puguin afegir com a resultat de la proposta que resulti adjudicatària, hauran d'estar plenament operatives com a màxim 15 dies després de la formalització del contracte, prèvia validació i acceptació per part de l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia .

4.2. Seguiment del servei

- Comitè de seguiment de l'execució de la prestació dels serveis

- a) Es crearà un Comitè per a realitzar el seguiment de la prestació dels serveis i de la facturació i tots els aspectes relacionats amb la millora del servei.
- b) El Comitè estarà integrat per 2 persones designades per l'Ajuntament de de Sant Sadurní d'Anoia i dues designades pel prestatari del servei. Es reunirà semestralment i/o cada vegada que alguna de les parts ho sol·licitin.

- Informes trimestrals

El prestatari proporcionarà a l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia un informe trimestral específic del funcionament del servei amb, com a mínim, els següents apartats:

- Les incidències o actuacions rellevants produïdes durant en el període
- Llista de peticions realitzades pels diferents punts de venda, data i estat de la petició (resolt / no resolt / derivat a desenvolupament / altres)
- Actuacions planificades per al període següent i propostes de millora si és el cas.

5. SUBMINISTRAMENT DE PAPER TÈRMIC PER A LA IMPRESSIÓ D'ENTRADES

El subministrament de paper tèrmic per a la impressió d'entrades es realitzarà dins un termini màxim de 3 dies hàbils a partir del moment de fer la comanda.

El lliurament, inclòs en el preu unitari resultant de l'adjudicació, es realitzarà al punt de venda que hagi realitzat la comanda.

El lliurament del servei es farà via telemàtica a la direcció del departament de Cultura mitjançant el sistema acordat. L'adjudicatari facilitarà un telèfon i correu electrònic habilitat a aquest efecte.

6. SERVEIS DE DESENVOLUPAMENT I ASSISTÈNCIES TÈCNIQUES

Els serveis de desenvolupament i assistències tècniques fan referència a tasques i serveis extraordinaris no inclosos en les prestacions descrites en aquests plecs i en l'oferta realitzada per l'empresa adjudicatària.

Aquests serveis es prestaran prèvia comanda dels diferents punts de venda, i de la forma i dins els terminis que en cada cas es consensuin entre l'Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia i l'empresa adjudicatària en funció de la urgència de la seva prestació per al correcte funcionament del sistema de venda d'entrades. Seran facturats segons els preus/hora unitaris que resultin de l'adjudicació.

L'adjudicatari facilitarà un telèfon i correu electrònic habilitat a aquest efecte.

