

DOCUMENT Informe tècnic o jurídic	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000022
Codi Segur de Verificació: 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170669_2023_3559199 Data d'impressió: 31/08/2023 08:23:18 Pàgina 1 de 26	SIGNATURES 1.- AINA BAIG CAAMAÑO (TCAT), 11/08/2023 10:35	



Expedient CONC2023000022

Informe

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DE LA IMPLEMENTACIÓ I L'ÚS D'UN PROGRAMARI (SOFTWARE) AUTOGESTIONABLE PER LA GESTIÓ D'ESDEVENIMENTS I VENDA D'ENTRADES A TRAVÉS D'INTERNET I TAQUILLA DELS EQUIPAMENTS ESCÈNICS DE L'AJUNTAMENT DE FIGUERES.

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

El contracte té per objecte la contractació de la implementació i l'ús, en règim de no exclusivitat, d'un programari (software) autogestionable de venda, reserva i emissió d'entrades, abonaments, xecs regals, gestió d'accessos i d'espectadors i analítica de dades dels actes organitzats per l'Ajuntament de Figueres o per tercers en règim de col·laboració amb l'Ajuntament (promotors externs i entitats que col·laborin amb l'Ajuntament) que es realitzin als equipaments escènics de Figueres (Teatre Municipal el Jardí, sala La Cate i Auditori Caputxins) així com en altres espais on puguin tenir lloc espectacles o activitats culturals.

El programari ha de permetre la venda d'entrades, com a mínim, per Internet i dispositius mòbils, així com la reserva, emissió i venda presencial a les taquilles dels diferents recintes, a més de les utilitats associades a aquestes operacions i que es defineixen al llarg d'aquest plec.

El sistema autogestionable ha d'incloure, a més de la venda pròpiament dita, les aplicacions i dispositius necessaris per a l'anàlisi de dades i gestió d'informes (Business Intelligence, en endavant BI), un espai web personal per als espectadors i clients, un entorn de gestió de clients (Customer Relationship Management, en endavant CRM), així com per al control d'accessos als recintes.

L'Ajuntament ha de tenir total autonomia operativa i decisiva i ha de poder accedir en temps real a tota la informació, tal com es detalla en aquest plec.

A efectes de simplificació, aquest plec es referirà a les taquilles com a "taquilles" i a la resta de canals de venda anticipada com a "canals".

S'estima un volum anual de venda màxim de 40.000 entrades.

2. ÀMBIT D'APLICACIÓ

Document electrònic. Autenticitat i integritat verificables a www.figueres.cat/validador
Codi segur de verificació (CSV): 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b

DOCUMENT Informe tècnic o jurídic	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000022
Codi Segur de Verificació: 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170669_2023_3559199 Data d'impressió: 31/08/2023 08:23:18 Pàgina 2 de 26		
SIGNATURES 1.- AINA BAIG CAAMAÑO (TCAT), 11/08/2023 10:35		



Ajuntament de Figueres
www.figueres.cat

El programari serà d'aplicació a la venda d'entrades d'activitats organitzades per l'Ajuntament o per tercers (promotors externs) en col·laboració amb l'Ajuntament, en els recintes del Teatre Municipal el Jardí, la Sala La Cate, l'Auditori de Caputxins i en altres recintes o espais a determinar segons programació.

Tots els serveis que es prestin a l'empara del contracte hauran de garantir la venda conjunta i creuada amb recintes gestionats per altres entitats que optin per integrar-se en el mateix sistema de venda d'entrades, paquets i abonaments, en totes les seves modalitats i combinacions, per a tots els recintes i mitjançant qualsevol dels canals disponibles, tot mantenint l'autonomia de gestió de cadascuna de les entitats, de forma que els diferents operadors treballaran amb un aforament únic.

Es manifestarà de forma expressa la capacitat de respondre a aquest requisit.

3. CONDICIONS DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

El sistema ha d'incloure la venda anticipada d'entrades per Internet, dispositius mòbils i altres canals; la reserva, emissió i venda presencial a les taquilles i les utilitats de gestió de bases de dades dels clients, la gestió d'informes i el control d'accés als recintes.

El servei es presta en règim de no exclusivitat, especialment en relació als promotors externs que programin en els recintes inclosos en aquest plec que, per raons d'exclusivitat o de patrocini, o per disposar de sistema propi de venda d'entrades, realitzin la venda per altres canals.

4. CARACTERÍSTIQUES I OPERATIVITAT DEL SERVEI

4.1. Descripció del servei

El sistema ha de ser un aplicatiu de *ticketing* i CRM (Customer Relationship Management, d'ara endavant CRM) per a la venda i la gestió de la relació amb les audiències dels equipaments escènics de l'Ajuntament de Figueres. Es proporcionaran els següents serveis:

- Servei d'implantació i manteniment del sistema de venda d'entrades, abonaments, i altres productes, amb les característiques i especificitats (categoritzacions d'usuaris, automatitzacions, difusions ...), incloent el suport necessari que calgui per fer-la efectiva.

Document electrònic. Autenticitat i integritat verificables a www.figueres.cat/validador
Codi segur de verificació (CSV): 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b

DOCUMENT Document annexat	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000022
Codi Segur de Verificació: 5dfea499-2f7b-41db-8f27-3689b8ee9ee0 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170669_2023_3587845 Data d'impressió: 31/08/2023 09:37:32 Pàgina 3 de 28		
SIGNATURES 1.- ALICIA VILA TORRENTS (SIG), 31/08/2023 08:48		

DOCUMENT Informe tècnic o jurídic	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000022
Codi Segur de Verificació: 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170669_2023_3559199 Data d'impressió: 31/08/2023 08:23:18 Pàgina 3 de 26		
SIGNATURES 1.- AINA BAIG CAAMAÑO (TCAT), 11/08/2023 10:35		



Ajuntament de Figueres
www.figueres.cat

- Servei de personalització inicial del nou sistema, suportant el disseny d'entrada, introducció de plànols de sala, primera configuració d'esdeveniments i la gestió integral de tota la informació necessària pel funcionament del sistema de vendes.
- Control d'accés.
- CRM que permeti gestionar totes les dades de la relació amb els clients, on s'integrin les dades de registre, vendes i *emails* màrqueting. Ha de permetre la importació i exportació de dades i aquestes han de ser analitzables mitjançant consultes i informes configurables, amb la selecció per part dels usuaris dels camps a incloure i dels filtres a aplicar sobre aquests camps.
- Integració del sistema amb les passarel·les de pagament amb les quals s'operi.
- Migració de dades entre sistemes de vendes, dels clients i els seus històrics. Aquesta migració de dades s'ha de garantir a l'inici i al final del contracte.
- Integració del sistema amb plataformes de gestió d'enviaments de correus massius (lístes de distribució, disseny de correus, l'enviament i informació de la interacció dels usuaris, segmentació de les adreces recollides a la base de dades CRM). L'eina ha de ser usable a nivell de *backoffice*, amable i senzilla d'ús per al client final.
- Integració del sistema amb altres plataformes web (www.figueresaescena.cat) a través d'una API documentada per poder extreure informació sobre els espectacles i poder-los sincronitzar amb altres plataformes. Informem que actualment treballem amb l'empresa Eventis.
- Gestió d'informes i analítica de dades avançada (Business Intelligence).
- Formació d'usuaris i *call center*.
- Servei de suport de l'ús de l'aplicació.
- Gestió de la qualitat del servei.
- Adaptació al *look and feel* de la web dels equipaments escènics de l'Ajuntament de Figueres (www.figueresaescena.cat).
- Realització de configuracions, desenvolupaments, programació, adaptacions de disseny, assistències i similars en funció de les necessitats específiques dels equipaments escènics.

Document electrònic. Autenticitat i integritat verificables a www.figueres.cat/validador
Codi segur de verificació (CSV): 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b

DOCUMENT Informe tècnic o jurídic	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000022
Codi Segur de Verificació: 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170669_2023_3559199 Data d'impressió: 31/08/2023 08:23:18 Pàgina 4 de 26	SIGNATURES 1.- AINA BAIG CAAMAÑO (TCAT), 11/08/2023 10:35	



Ajuntament de Figueres

www.figueres.cat

- Impressió d'entrades en paper tèrmic a taquilla i comprovants de venda per a vendes d'Internet, amb impressió de codis de barres i/o codis QR per a la validació al control d'accés.
- Creació d'abonaments per a programes o cicles determinats, descomptes als col·lectius que es determini i invitacions.
- Aplicatiu gestionable per diferents usuaris i punts de venda, amb diferents nivells de permisos. L'accés al sistema per part dels programadors externs s'ha de poder limitar de forma que puguin accedir només als seus espectacles, tant pel que fa a la informació com a la gestió, en el cas que aquesta no sigui a càrrec de l'Ajuntament.
- Es requereix per a la venda d'entrades de projeccions de pel·lícules, que el sistema tingui l'homologació, tant per part de l'ICEC (Institut de les empreses Culturals) com per l'ICAA (Instituto de la Cinematografía y de les Artes Audiovisuales), que permeti la venda i l'enviament dels documents que els Instituts demanden per certificar les liquidacions i estadístiques.

4.2. Calendari i horari del servei

El servei 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 en hores o dies de baix ús del servei. La resta de prestacions incloses en el contracte seguiran els calendaris i horaris previstos en el plec i, en el seu cas, a la proposta que en resulti adjudicatària o en la planificació que es realitzi conjuntament, entre l'Ajuntament i el contractista, un cop adjudicat el contracte. L'objectiu és aconseguir un nivell de disponibilitat del servei el més proper al 100%.

4.3. Idiomes

El sistema serà accessible, com a mínim, en català i castellà i, per defecte, mostrarà com a primera llengua el català.

4.4. Canals de venda i gestió d'entrades

El sistema ha de permetre la venda per Internet (ordinadors, dispositius mòbils i tauletes), a més de la venda presencial a les taquilles dels equipaments.

Document electrònic. Autenticitat i integritat verificables a www.figueres.cat/validador
Codi segur de verificació (CSV): 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b

DOCUMENT Document annexat	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000022
Codi Segur de Verificació: 5dfea499-2f7b-41db-8f27-3689b8ee9ee0 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170669_2023_3587845 Data d'impressió: 31/08/2023 09:37:32 Pàgina 5 de 28	SIGNATURES 1.- ALICIA VILA TORRENTS (SIG), 31/08/2023 08:48	

DOCUMENT Informe tècnic o jurídic	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000022
Codi Segur de Verificació: 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170669_2023_3559199 Data d'impressió: 31/08/2023 08:23:18 Pàgina 5 de 26	SIGNATURES 1.- AINA BAIG CAAMAÑO (TCAT), 11/08/2023 10:35	



Ajuntament de Figueres
www.figueres.cat

El contractista estarà obligat a mantenir en funcionament durant la vigència del contracte, com a mínim, els canals oferts inicialment. La incorporació de nous canals es farà d'acord i amb l'autorització de l'Ajuntament.

Tots els canals han de funcionar de forma integrada i sincronitzada, amb accés per part dels usuaris de tota la informació en temps real. Els usuaris 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 paquets, amb accés als diferents preus, descomptes i preus promocionals que es defineixin.

El sistema ha de poder suportar un pic de venda mínim de 1.000 compradors simultanis i proporcionar un servei sense degradació en les èpoques de major activitat.

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

El contractista serà responsable de tot el procés de venda per canals i serà responsable dels errors que s'hi produeixin.

El cobrament de les entrades es realitzarà per TPV virtual per a la venda per canals o per TPV vinculat al PC en la venda presencial. El pagament es podrà realitzar mitjançant qualsevol targeta financera nacional o internacional. Serà responsabilitat del contractista l'establiment dels mecanismes necessaris per evitar frau, estafes o descoberts en les transaccions electròniques. L'ingrés s'efectuarà directament en el compte de l'Ajuntament.

4.5. Venda d'entrades d'esdeveniments gestionats per promotors externs

El sistema ha de permetre la inclusió d'espectacles organitzats pels tercers que optin per contractar-lo i ha de poder discriminar diversos TPV en funció del promotor dels espectacles. La venda d'entrades de diferents esdeveniments ha de ser àgil, amb independència de si es compra per espectacles d'un sol programador o de més d'un.

L'accés al sistema, per part dels promotors externs, s'ha de poder limitar de forma que puguin accedir només als seus espectacles, tant pel que fa a la informació com a la gestió, en el cas que aquesta no sigui a càrrec de l'Ajuntament.

Document electrònic. Autenticitat i integritat verificables a www.figueres.cat/validador
Codi segur de verificació (CSV): 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b

DOCUMENT Document annexat	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000022
Codi Segur de Verificació: 5dfea499-2f7b-41db-8f27-3689b8ee9ee0 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170669_2023_3587845 Data d'impressió: 31/08/2023 09:37:32 Pàgina 6 de 28	SIGNATURES 1.- ALICIA VILA TORRENTS (SIG), 31/08/2023 08:48	

DOCUMENT Informe tècnic o jurídic	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000022
Codi Segur de Verificació: 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170669_2023_3559199 Data d'impressió: 31/08/2023 08:23:18 Pàgina 6 de 26	SIGNATURES 1.- AINA BAIG CAAMAÑO (TCAT), 11/08/2023 10:35	



Ajuntament de Figueres
www.figueres.cat

4.6. Gestió de devolucions

El sistema ha d'incloure l'opció de devolució de l'import de les entrades de forma automàtica o manual i de forma autogestionable. En cas de ser necessari, el contractista gestionarà les devolucions que es puguin produir derivades d'errors del sistema de gestió, per raó de força major o per causa motivada i justificada per l'Ajuntament. Les devolucions s'hauran de realitzar en un termini màxim de 3 dies i han de quedar degudament registrades en el sistema.

El sistema ha de permetre la devolució d'entrades en la mateixa forma utilitzada per a la seva adquisició.

En el cas d'anul·lacions amb pagament fraccionat (amb diversos mètodes de pagament) la plataforma també ha de permetre fer el retorn amb els mateixos mètodes de pagament i imports originals de la compra.

4.7. Venda d'entrades a taquilla

El contractista facilitarà les eines específiques necessàries per a la integració i sincronització de la venda i cobrament d'entrades a les taquilles amb el sistema de venda anticipada i amb la resta d'aplicacions objecte del contracte i assessorarà a l'Ajuntament respecte de la maquinària, programari i comunicacions necessaris per al seu funcionament, així com respecte de la seva actualització quan s'escaigui.

4.8. Programari

El contractista facilitarà a l'Ajuntament el programari per a la venda d'entrades a taquilles i l'accés al de venda anticipada d'entrades a través dels diversos canals de venda anticipada.

4.9. Control d'accés

El sistema 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 i/o aplicatius mòbils, connexió en temps real, visualització en temps

Document electrònic. Autenticitat i integritat verificables a www.figueres.cat/validador
Codi segur de verificació (CSV): 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b

DOCUMENT Document annexat	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000022
Codi Segur de Verificació: 5dfea499-2f7b-41db-8f27-3689b8ee9ee0 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170669_2023_3587845 Data d'impressió: 31/08/2023 09:37:32 Pàgina 7 de 28		
SIGNATURES 1.- ALICIA VILA TORRENTS (SIG), 31/08/2023 08:48		

DOCUMENT Informe tècnic o jurídic	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000022
Codi Segur de Verificació: 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170669_2023_3559199 Data d'impressió: 31/08/2023 08:23:18 Pàgina 7 de 26		
SIGNATURES 1.- AINA BAIG CAAMAÑO (TCAT), 11/08/2023 10:35		



Ajuntament de Figueres
www.figueres.cat

real de l'ocupació, lectura de codis de barra i QR propis i d'externs, en paper, targeta, tiquet o mòbil.

Aquest sistema 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.

4.10. Formació

El contractista es farà càrrec de la formació del personal de taquilles, d'administració i de gestió de la venda d'entrades, tant del pròpiament municipal com del personal extern contractat com a suport.

Aquesta formació serà a càrrec del contractista en el procés d'implantació i de posta en marxa del sistema 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...). També serà a càrrec del contractista la formació necessària en cas de canvis, modificacions, ampliacions i actualitzacions del sistema. Si, posteriorment, es precisa la formació de nou personal, serà a càrrec de l'Ajuntament.

La formació es podrà fer conjuntament per a totes les entitats col·laboradores d'aquest Ajuntament que optin per la utilització del mateix sistema de venda.

4.11. Bases de dades de clients

El sistema ha de permetre l'emmagatzematge de les dades dels clients i abonats, així com la seva explotació a efectes estadístic i de màrqueting. S'han de poder fer consultes escollint els camps i els criteris sobre els que filtrar els registres.

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 la 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 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 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 i l'ús exclusiu per part del personal expressament autoritzat.

Document electrònic. Autenticitat i integritat verificables a www.figueres.cat/validador
Codi segur de verificació (CSV): 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b

DOCUMENT Informe tècnic o jurídic	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000022
Codi Segur de Verificació: 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170669_2023_3559199 Data d'impressió: 31/08/2023 08:23:18 Pàgina 8 de 26	SIGNATURES 1.- AINA BAIG CAAMAÑO (TCAT), 11/08/2023 10:35	



Ajuntament de Figueres
www.figueres.cat

La recollida de dades es farà amb total garantia per a la protecció de dades del client.

En general, el sistema ha de permetre complir amb tots els requisits recollits, i que siguin d'aplicació, d'acord amb el Reglament 2016/079 del Parlament Europeu i del Consell, 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, pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades); la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals; i la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i comerç electrònic.

La recollida de dades dels clients s'ha de poder realitzar *online*, a través d'un formulari modificable de registre de dades que ompliran els compradors en la seva primera compra i que posteriorment els proveirà d'un usuari i contrasenya de registre, i també en la venda presencial a taquilla.

Atesa la multiplicitat d'usuaris i serveis (venta d'entrades pròpies, de programadors externs...) 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.

4.12. Gestió de la informació

El sistema ha de facilitar a l'Ajuntament 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.

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 l'exportació a formats Excel, text i PDF.

Ha de permetre:

- Crear consultes i informes amb autonomia per a escollir els camps que cal incloure-hi i els criteris que cal aplicar per fer la selecció de registres, així com la possibilitat d'exportació a formats tipus excel de forma que permetin l'explotació i la utilització de la informació.
- Aportar solucions que permetin la segmentació dels clients de forma autònoma i usable.

Document electrònic. Autenticitat i integritat verificables a www.figueres.cat/validador
Codi segur de verificació (CSV): 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b

DOCUMENT Document annexat	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000022
Codi Segur de Verificació: 5dfea499-2f7b-41db-8f27-3689b8ee9ee0 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170669_2023_3587845 Data d'impressió: 31/08/2023 09:37:32 Pàgina 9 de 28	SIGNATURES 1.- ALICIA VILA TORRENTS (SIG), 31/08/2023 08:48	

DOCUMENT Informe tècnic o jurídic	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000022
Codi Segur de Verificació: 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170669_2023_3559199 Data d'impressió: 31/08/2023 08:23:18 Pàgina 9 de 26	SIGNATURES 1.- AINA BAIG CAAMAÑO (TCAT), 11/08/2023 10:35	



Ajuntament de Figueres

www.figueres.cat

- Crear llistats predefinitos per a les liquidacions d'espectacles i les operacions més recurrents.
- Disposar de panells de control amb gràfics de venda comparatius entre espectacles i entre períodes de temps.
- Realitzar el procés d'importació i exportació de dades a través d'una API de lectura. La importació ha de permetre crear esdeveniments indicant: títol de l'espectacle, descripció de l'espectacle i equipament en el qual es realitzarà. Així mateix, ha d'haver-hi l'opció de registrar els clients que vulguin comprar entrades a través de l'enviament, via URL, del correu electrònic del client i la tipologia de descompte que se li podrà aplicar.
- El procés d'exportació via API ha de permetre recuperar tota la informació dels clients que hagin adquirit entrades, així com dades que permetin conèixer l'evolució de les vendes realitzades a cada ubicació.
- El procés d'exportació via API ha de permetre la sincronització dels esdeveniments creats amb altres webs (www.figueresaescena.cat). Informem que actualment treballem amb l'empresa Eventis.

4.13. Integració i sincronització

Tots els serveis inclosos en el sistema de vendes (venda pels diferents canals, base de dades dels clients, gestió de la informació, control d'accessos) estaran degudament integrats i sincronitzats 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.

4.14. Manteniment, servei de suport i atenció a les incidències

El manteniment i les actualitzacions es realitzaran sense aturades del servei. En cas contrari, haurien de notificar-se prèviament a l'Ajuntament i realitzar-se en horaris de baixa o nul·la activitat.

Es considerarà incidència quan una determinada funcionalitat o nou desenvolupament no funcioni de forma correcta. En el moment que es produeixi una incidència el personal usuari comunicarà la problemàtica al contractista per procedir a la seva resolució.

Es defineixen tres tipus d'incidències:

Document electrònic. Autenticitat i integritat verificables a www.figueres.cat/validador
Codi segur de verificació (CSV): 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b

DOCUMENT Document annexat	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000022
Codi Segur de Verificació: 5dfea499-2f7b-41db-8f27-3689b8ee9ee0 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170669_2023_3587845 Data d'impressió: 31/08/2023 09:37:32 Pàgina 10 de 28		
SIGNATURES 1.- ALICIA VILA TORRENTS (SIG), 31/08/2023 08:48		

DOCUMENT Informe tècnic o jurídic	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000022
Codi Segur de Verificació: 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170669_2023_3559199 Data d'impressió: 31/08/2023 08:23:18 Pàgina 10 de 26		
SIGNATURES 1.- AINA BAIG CAAMAÑO (TCAT), 11/08/2023 10:35		



Ajuntament de Figueres

www.figueres.cat

- 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, gestió i control del sistema d'abonaments, gestió i control de les reserves de protocol i control d'accessos. Temps de resposta màxim: 30 minuts. Temps de disponibilitat mínima requerida: 99,9%.
- 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: 4 hores. Temps de disponibilitat mínima requerida: 98 %.
- 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: 24 hores.

El contractista 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 es prestarà directament a l'Ajuntament i als tercers que participin en la venda d'entrades i en la seva gestió, sempre que siguin usuaris autoritzats del sistema de venda.

En el cas de les incidències crítiques i greus, el contractista posarà a l'abast de l'Ajuntament un telèfon de contacte disponible les 24 hores al dia i els 7 dies de la setmana.

Els licitadors especificaran a les propostes que presentin els dies i horaris de disponibilitat del servei de suport, 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. El servei podrà disposar, com a mínim, de les següents modalitats:

- Jornada normal: De dilluns a divendres de 9 a 19h
- Servei d'urgències: De dilluns a divendres de 19 a 23h, Dissabtes a diumenges de 15 a 23h.

5. CALENDARI

Document electrònic. Autenticitat i integritat verificables a www.figueres.cat/validador
Codi segur de verificació (CSV): 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b



DOCUMENT Informe tècnic o jurídic	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000022
Codi Segur de Verificació: 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170669_2023_3559199 Data d'impressió: 31/08/2023 08:23:18 Pàgina 11 de 26	SIGNATURES 1.- AINA BAIG CAAMAÑO (TCAT), 11/08/2023 10:35	



Ajuntament de Figueres
www.figueres.cat

Venda d'entrades i abonaments, base de dades de clients i eines d'anàlisi i gestió d'informes: El sistema ha de poder entrar **en funcionament l'1 de desembre de 2023, l'1 de novembre de 2023 s'inicia l'execució del contracte** i es preveu que el aquest primer mes de novembre a desembre es porti a terme el traspàs de dades i la implementació del sistema.

Fases prèvies: d'acord amb les dates indicades, es presentarà proposta de calendari respecte de:

- Facilitar tot el programari a càrrec del contractista vinculats al sistema
- Personalització i configuració dels diferents elements del sistema
- Posta en marxa
- Formació del personal
- Proves
- Ajustaments i adaptacions
- Acceptació
- Implantació definitiva

6. PROTOCOLS D'ACTUACIÓ I DE DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI

Un cop adjudicat el contracte, i d'acord amb l'establert en aquest plec i amb l'oferta que resulti adjudicatària, l'Ajuntament i el contractista establiran, si s'escau, els protocols necessaris on es recullin els procediments d'actuacions d'una i altra part per al correcte funcionament del sistema i desenvolupament del servei.

7. MAQUINÀRIA I COMUNICACIONS

Tots els mòduls del sistema, inclosa la venda a les taquilles, han de ser compatible amb la maquinària (PC i impressores) convencionals i impressores tèrmiques que ja disposa l'Ajuntament. El contractista però, assessorarà l'Ajuntament respecte a les actualitzacions de la maquinària quan s'escaigui. L'Ajuntament disposa de connexió convencional amb Internet i el sistema haurà de ser compatible amb aquest tipus de connexió.

La maquinària de la qual disposa actualment l'Ajuntament i amb la qual ha de ser compatible el sistema és:

- PC convencional
- Impressora convencional

Document electrònic. Autenticitat i integritat verificables a www.figueres.cat/validador
Codi segur de verificació (CSV): 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b

DOCUMENT Document annexat	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000022
Codi Segur de Verificació: 5dfea499-2f7b-41db-8f27-3689b8ee9ee0 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170669_2023_3587845 Data d'impressió: 31/08/2023 09:37:32 Pàgina 12 de 28	SIGNATURES 1.- ALICIA VILA TORRENTS (SIG), 31/08/2023 08:48	

DOCUMENT Informe tècnic o jurídic	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000022
Codi Segur de Verificació: 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170669_2023_3559199 Data d'impressió: 31/08/2023 08:23:18 Pàgina 12 de 26	SIGNATURES 1.- AINA BAIG CAAMAÑO (TCAT), 11/08/2023 10:35	



Ajuntament de Figueres
www.figueres.cat

- Mòbil (per aplicatiu control d'accés)
- Impressora tèrmica Zebra GX420d

Les impressores i els lectors d'entrades seran a càrrec de l'adjudicatari, en el cas que el sistema requereixi maquinari diferent del que es disposi en el moment de l'adjudicació.

La instal·lació i posada en marxa del maquinari necessari per a l'habilitació del punt de venda indicat per l'Ajuntament serà també a càrrec de l'adjudicatari.

8. ENTRADES DE PAPER

Les entrades en paper tèrmic, la seva impressió dissenyada per l'Ajuntament, així com les quantitats necessàries, seran subministrades pel contractista sense cap cost addicional per a l'Ajuntament.

S'han de proporcionar en un màxim de 7 dies des de la comunicació de la comanda i s'estima un volum màxim de 10.000 entrades anuals.

9. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES I FUNCIONALITAT DEL SISTEMA

El sistema ha de ser una aplicació de ticketing i CRM per a la venda i gestió de la relació amb les audiències dels equipaments culturals de Figueres objecte d'aquest plec.

Ha de ser flexible i permetre la configuració de forma autònoma de totes les modalitats de venda, així com de tots els seus aspectes.

Ha d'incloure un CRM que permeti gestionar totes les dades de la relació amb els clients, i on s'integrin les dades de registre, vendes i *email* màrqueting. I altres serveis que es poguessin integrar (com per exemple les xarxes socials).

La base de dades CRM ha de permetre la importació i exportació de dades.

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.

El sistema ha de tenir integrada una eina d'*email* màrqueting que permeti realitzar campanyes segmentades de totes les adreces recollides a la base de dades CRM.

L'eina ha de ser usable a nivell de *backoffice* i amable i senzilla d'ús per al client final.

Document electrònic. Autenticitat i integritat verificables a www.figueres.cat/validador
Codi segur de verificació (CSV): 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b

DOCUMENT Informe tècnic o jurídic	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000022
Codi Segur de Verificació: 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170669_2023_3559199 Data d'impressió: 31/08/2023 08:23:18 Pàgina 13 de 26	SIGNATURES 1.- AINA BAIG CAAMAÑO (TCAT), 11/08/2023 10:35	



Ajuntament de Figueres
www.figueres.cat

Sense que el llistat sigui excloent, es poden incloure i descriure altres funcionalitats aquí no explicades, com a referència d'avaluació de les propostes rebudes.

10. CANALS DE VENDA

Tots els canals han de poder funcionar de forma integrada i sincronitzada amb accés per part de tots els usuaris a tota la informació en temps real i han de complir amb els detalls del punt 4.4. d'aquest plec.

10.1. Venda a taquilles

Sense prejudicis d'altres funcionalitats que puguin afegir la proposta que resulti adjudicatària, la venda a taquilla ha de:

- 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.
- Permetre la gestió de reserves, amb data de caducitat i la modificació de l'estat de les localitats i el desbloqueig de les entrades.
- Permetre el cobrament en efectiu i amb qualsevol tipus de targeta financera. El cobrament mitjançant targeta financera estarà connectat amb el lector de la banda magnètica de targetes, garantint que l'emissió de localitats no s'efectuï fins que l'import no hagi estat carregat en el compte del client.
- Opció d'altres mètodes de pagament alternatius i pagaments fraccionats (per exemple, part de l'import en metàl·lic i part de l'import en targeta).
- El datàfon ha d'estar connectat amb la solució per tenir els pagaments vinculats entre el banc i la plataforma sota un mateix codi d'operació, permetent així el reemborsament de compres de manera directa quan el pagament es realitza amb targeta de manera presencial.
- Disponibilitat d'emissió d'invitacions i entrades a cost 0 €, sense repercussió econòmica per a l'Ajuntament.
- Visualització dels plànols de sala amb diferenciació de situació de les localitats (lliures, ocupades, reservades, bloquejades...), que permetin diferenciar visualment (mitjançant colors, per exemple) la situació de les localitats, només prement-la o posant el cursor a sobre.
- Arqueig diari de caixa.

Document electrònic. Autenticitat i integritat verificables a www.figueres.cat/validador
Codi segur de verificació (CSV): 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b

DOCUMENT Informe tècnic o jurídic	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000022
Codi Segur de Verificació: 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170669_2023_3559199 Data d'impressió: 31/08/2023 08:23:18 Pàgina 14 de 26		
SIGNATURES 1.- AINA BAIG CAAMAÑO (TCAT), 11/08/2023 10:35		



Ajuntament de Figueres
www.figueres.cat

10.2. Web de venda

Sense prejudicis d'altres funcionalitats que puguin afegir la proposta que resulti adjudicatària, la venda per web ha de:

- Web pròpia i personalitzable, d'acord amb la imatge corporativa dels recintes i accessible des de qualsevol dispositiu amb connexió a internet.
- Permetre la venda d'entrades de cadascun dels espectacles, la venda dels espectacles de cada esdeveniment i la venda d'entrades conjunta de tots els equipaments i espectacles.
- Generar una URL que permeti la venda d'entrades de cadascun dels espectacles, una URL per a la venda dels espectacles de cada equipament i una URL per a la venda d'entrades conjunta de tots els equipaments i espectacles.
- Les URL han de ser accessibles des de qualsevol dispositiu amb connexió a Internet, *responsive* per adaptar-se a les diferents mides de pantalla dels diferents dispositius i han d'incorporar tots els elements necessaris per tal de facilitar la compra.
- Les URL han d'aparèixer linkades de manera que el client pugui navegar d'una a l'altra.
- Alimentar la descripció dels espectacles de les URL corresponents amb la informació descriptiva introduïda en el *backoffice*.
- Les URL han de tenir un aspecte gràfic personalitzable per a integrar-lo en el *look&feel* del web de cada recinte.
- Visualització dels espectacles ordenats per recintes i dates de celebració, amb informació suficient per facilitar la selecció i compra (fotografia, nom de l'esdeveniment, recinte, data), i amb la possibilitat d'incorporar informacions addicionals a l'espectacle (imatges, so, etc.).
- Facilitar, a través de cercadors o filtres, la recerca d'un o diversos espectacles (nom de l'espectacle, temporada, cicle, data, recinte, etc.).
- Visualització, per part dels usuaris, dels plànols de la sala i de la situació de les localitats en relació a l'escenari, així com la seva situació (lliures o ocupades), així com la possibilitat d'associar fotografies de la visió de l'escenari des de les localitats seleccionades.
- Visualització, per part dels usuaris, del nombre de localitats lliures per zona.
- Permetre comprar l'entrada per a un tercer i enviar-la com a regal a través de correu electrònic.

10.3. Altres canals

- Permetre la sincronització automàtica via *web service* amb altres canals de venda (per exemple el Tr3sC o Atrápalo).

Document electrònic. Autenticitat i integritat verificables a www.figueres.cat/validador
Codi segur de verificació (CSV): 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b

DOCUMENT Document annexat	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000022
Codi Segur de Verificació: 5dfea499-2f7b-41db-8f27-3689b8ee9ee0 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170669_2023_3587845 Data d'impressió: 31/08/2023 09:37:32 Pàgina 15 de 28		
SIGNATURES 1.- ALICIA VILA TORRENTS (SIG), 31/08/2023 08:48		

DOCUMENT Informe tècnic o jurídic	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000022
Codi Segur de Verificació: 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170669_2023_3559199 Data d'impressió: 31/08/2023 08:23:18 Pàgina 15 de 26		
SIGNATURES 1.- AINA BAIG CAAMAÑO (TCAT), 11/08/2023 10:35		



Ajuntament de Figueres
www.figueres.cat

10.4. Venda simultània

- Incloure la venda des de qualsevol canal de forma simultània i amb un aforament únic.
- Disposar de capacitat per a assumir i gestionar un gran volum de vendes simultànies.

11. PROCÉS DE REGISTRE

- Procés de registre en el moment de la primera compra *online* d'un usuari.
- Procés de registre transparent i usable.
- El camp "Adreça electrònica" serà d'obligada complementació i serà únic per client (així com l'identificador de client a la base de dades).
- Registre utilitzant l'usuari de xarxes socials (*Facebook*, *Google* + o altres).
- El sistema ha de preveure la unificació automàtica de registres en el cas de duplicitats, impeding que una mateixa adreça electrònica pugui tenir associada més d'una fitxa.
- En el procés de registre l'usuari haurà d'acceptar les condicions de tractament de dades personals per tal de poder accedir al servei.
- El sistema ha d'incloure:
 - Fitxa client: ha d'incorporar tota la informació de les vendes, les dades recollides en el registre, les dades integrades de l'*email* màrqueting i d'altres fonts d'informació que es puguin integrar, com xarxes socials.
 - Zona personal: els clients han de poder disposar d'un portal que permeti modificar les dades personals, consultar l'històric de compres i amb l'opció de reimprimir les entrades, així com donar-se de baixa del sistema de manera simple i accessible.

12. PROCÉS DE COMPRA

12.1. Usabilitat

- Procés de compra fluït i usable per al client final.
- Senzillesa, minimització de clics i canvis de finestra en el procés.
- Incorporar una guia de compra que permeti al client identificar en quina fase es troba fins a la confirmació definitiva.
- Facilitar la màxima informació possible en la selecció, ubicació i visibilitat de cada butaca.

Document electrònic. Autenticitat i integritat verificables a www.figueres.cat/validador
Codi segur de verificació (CSV): 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b

DOCUMENT Document annexat	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000022
Codi Segur de Verificació: 5dfea499-2f7b-41db-8f27-3689b8ee9ee0 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170669_2023_3587845 Data d'impressió: 31/08/2023 09:37:32 Pàgina 16 de 28		
SIGNATURES 1.- ALICIA VILA TORRENTS (SIG), 31/08/2023 08:48		

DOCUMENT Informe tècnic o jurídic	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000022
Codi Segur de Verificació: 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170669_2023_3559199 Data d'impressió: 31/08/2023 08:23:18 Pàgina 16 de 26		
SIGNATURES 1.- AINA BAIG CAAMAÑO (TCAT), 11/08/2023 10:35		



12.2. Compra múltiple

- Permetre la compra d'entrades de diferents espectacles i de diferents recintes en una mateixa sessió (carret de la compra on el client podrà revisar i modificar les entrades reservades) a qualsevol dels canals de venda.

12.3. Passarel·la de compra

- Derivar al client a un TPV virtual facilitat pel sistema o definit per l'Ajuntament per procedir al cobrament de les entrades, un cop confirmada la compra.
- Passarel·la integrada a nivell de *look&feel* en el propi procés.
- Permetre guardar les dades de la targeta encriptades i disponibles per al client per a una següent compra.
- Complir amb totes els exigències de seguretat requerides a la normativa legal vigent.
- En la venda presencial també s'ha de permetre el cobrament en efectiu.
- 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.
- Serà responsabilitat del contractista l'establiment dels mecanismes necessaris per evitar frau, estafes o descoberts en les transaccions electròniques.
- L'ingrés s'efectuarà directament en els comptes que l'Ajuntament indiqui en cada cas.

12.4. Lliurament de les entrades

Un cop finalitzada la compra, el client ha de rebre un correu electrònic de confirmació.

El comprador ha de rebre les entrades:

- Enviament *online* en forma d'arxiu per ser imprès (sistema *print at home*).
- Enviades al telèfon mòbil (amb codi llegible des dels dispositius de control d'accés).
- Recollides a taquilles.

Document electrònic. Autenticitat i integritat verificables a www.figueres.cat/validador
Codi segur de verificació (CSV): 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b

DOCUMENT Informe tècnic o jurídic	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000022
Codi Segur de Verificació: 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170669_2023_3559199 Data d'impressió: 31/08/2023 08:23:18 Pàgina 17 de 26	SIGNATURES 1.- AINA BAIG CAAMAÑO (TCAT), 11/08/2023 10:35	



Ajuntament de Figueres
www.figueres.cat

12.5. Tipus d'entrades

El sistema ha de permetre la venda d'entrades individuals, la venda de paquets i la venda d'abonaments per qualsevol dels canals de venda, així com la combinació de tarifes i descomptes en una mateixa venda.

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

S'explicitarà a les propostes la possibilitat de combinar altres productes i serveis amb la venda d'entrades.

12.6. Portal de client

- Crear un portal amb històric de compres i opció a reimprimir entrades, espai per a ofertes, promocions o altres informacions d'interès.

12.7. Durada de les sessions

- La sessió per compra ha de caducar passat un període de temps a partir del qual les entrades reservades passen a disponibles novament. Aquest període de temps ha de ser editable amb rapidesa per part del contractista, a petició de l'Ajuntament i sense cost.

13. BACKOFFICE

13.1. Usuaris

- Senzillesa i usabilitat del *backoffice*, amb menús clars i ben estructurats amb les funcionalitats fàcilment i unívocament localitzables.
- Disponibilitat d'una llibreria o manual d'ajuda *online* per resoldre els dubtes més bàsics al respecte de la configuració de qualsevol funcionalitat.
- Suportar l'accés simultani de mínim 50 usuaris.
- Diferenciació de grups de venda per recintes i per canals.

Document electrònic. Autenticitat i integritat verificables a www.figueres.cat/validador
Codi segur de verificació (CSV): 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b

DOCUMENT Informe tècnic o jurídic	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000022
Codi Segur de Verificació: 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170669_2023_3559199 Data d'impressió: 31/08/2023 08:23:18 Pàgina 18 de 26	SIGNATURES 1.- AINA BAIG CAAMAÑO (TCAT), 11/08/2023 10:35	



Ajuntament de Figueres
www.figueres.cat

- 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...). Els permisos d'accés podran definir-se per a tots els espectacles o bé per a un cicle o espectacle individual.
- f) Identificació d'usuari.
- g) Poder accedir al *backoffice* des de qualsevol dispositiu extern per a fer operacions de gestió de recintes, espectacles, clients, tarifes, entrades, descomptes o liquidacions, canvi d'entrades per abonaments, control de saldos d'entrades utilitzades / disponibles.

13.2. Gestió de recintes i localitats

- a) Recintes sectoritzables 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 contracte, 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. Aquestes modificacions han de ser possibles fins i tot quan estigui oberta la venda.
- f) Gestió de zones de forma autònoma.
- g) Selecció i modificació de butaques múltiple amb facilitat.
- h) Permetre fer les següents associacions a una localitat:
 - o Tipus de localitat
 - o Visibilitat d'escenari
 - o Categoria
 - o Disponibilitat, indisponibilitat i invalidació
 - o Numeració o no numeració
 - o Rang
 - o Observacions
- i) Prement o posant el cursor a sobre la localitat s'ha de tenir la informació del seu estat (disponibilitat, origen de venda, històric...).
- j) Permetre configuració de quotes, repartiments i modificacions des del mapa de localitats i per tots els canals de venda amb actualitzacions visibles en temps real.
- k) La configuració de localitats ha de poder ser manual, automàtica o de forma combinada. En l'elecció manual l'usuari (espectador o taquiller) té autonomia d'elecció; en l'automàtica, la solució ofereix a l'espectador la millor localitat disponible en funció de la categoria seleccionada, del

Document electrònic. Autenticitat i integritat verificables a www.figueres.cat/validador
Codi segur de verificació (CSV): 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b

DOCUMENT Document annexat	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000022
Codi Segur de Verificació: 5dfea499-2f7b-41db-8f27-3689b8ee9ee0 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170669_2023_3587845 Data d'impressió: 31/08/2023 09:37:32 Pàgina 19 de 28		
SIGNATURES 1.- ALICIA VILA TORRENTS (SIG), 31/08/2023 08:48		

DOCUMENT Informe tècnic o jurídic	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000022
Codi Segur de Verificació: 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170669_2023_3559199 Data d'impressió: 31/08/2023 08:23:18 Pàgina 19 de 26		
SIGNATURES 1.- AINA BAIG CAAMAÑO (TCAT), 11/08/2023 10:35		



Ajuntament de Figueres

www.figueres.cat

preu, de la disponibilitat i segons de les preferències d'assignació configurades per l'Ajuntament.

La solució ha de poder assignar localitats contigües de manera automàtica i no deixar espais. No obstant això, el sistema ha de permetre configurar autònomament el límits d'aforaments (limitar percentatges aforament) així com de distàncies / bloquejos automàtics entre localitats.

La combinació d'ambdues implicaria que la solució ha d'oferir primer una localitat de manera automàtica i si l'espectador no queda satisfet tindrà la possibilitat de fer una nova selecció manualment.

13.3. Gestió d'espectacles

- Total autonomia per donar d'alta espectacles en qualsevol moment.
- Opció per categoritzar els espectacles en temporades, cicles o esdeveniments particulars.
- Categoritzar per gènere i per atributs personalitzables els espectacles.
- Possibilitat de decidir quan iniciar i tancar la venda anticipada o a taquilla d'un espectacle, amb un calendari de dies i hores a disposició.
- Els espectacles creats pels administradors dels diferents recintes, només seran visibles en els canals de venda (taquilles, internet, altres) a partir de la data fixada pels administradors.
- Fixar el termini a partir del qual l'aplicació només permetrà la venda d'entrades a la taquilla del recinte corresponent.
- Permetre la venda de productes, *merchandising*, complements a l'espectacle, serveis extres, amb diferents tipus d'IVA.

13.4. Gestió de fitxa de client

- Constar tota la informació de les vendes, les dades recollides en el registre, dades integrades de l'email màrqueting, i d'altres fons d'informació que es puguin integrar (per exemple xarxes socials).
- Permetre modificar i crear nous camps de la fitxa de registre personalitzats.
- Crear un formulari de registre independent del procés de compra, i afegir-lo o linkar-lo des del web de forma autònoma.
- Poder fer que els camps de client siguin visibles o no al formulari.
- Cercador de clients prèviament registrats perquè l'operador (exemple taquiller) pugui fàcilment identificar mitjançant diferents opcions de cerca ràpida per atendre'l de forma personalitzada o assignar a una compra.

Document electrònic. Autenticitat i integritat verificables a www.figueres.cat/validador
Codi segur de verificació (CSV): 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b

DOCUMENT Document annexat	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000022
Codi Segur de Verificació: 5dfea499-2f7b-41db-8f27-3689b8ee9ee0 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170669_2023_3587845 Data d'impressió: 31/08/2023 09:37:32 Pàgina 20 de 28		
SIGNATURES 1.- ALICIA VILA TORRENTS (SIG), 31/08/2023 08:48		

DOCUMENT Informe tècnic o jurídic	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000022
Codi Segur de Verificació: 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170669_2023_3559199 Data d'impressió: 31/08/2023 08:23:18 Pàgina 20 de 26		
SIGNATURES 1.- AINA BAIG CAAMAÑO (TCAT), 11/08/2023 10:35		



Ajuntament de Figueres
www.figueres.cat

13.5. Gestió de tarifes, descomptes i abonaments

- Total autonomia per a la creació de múltiples tarifes, inclosa la invitació o tarifa gratuïta.
- Una mateixa entrada pot tenir diversos preus segons els requisits comercials de l'Ajuntament.
- Descomptes aplicables mitjançant tarifa fixa o per percentatges.
- Opció a afegir comissió de gestió.
- Gestió autònoma per part de l'Ajuntament, amb configuració de període de validesa, mínim i màxim d'entrades.
- Combinar tarifes i descomptes en una mateixa venda.
- Permetre descompte per percentatge o per valor absolut.
- Descompte per codis. Creació autònoma de codis, càrrega de codis externs en el sistema.
- Descomptes per a tercers amb connexió automatitzada (Tr3sc, per exemple).
- Descomptes associats a zones.
- Descomptes aplicables amb validació amb bases de dades pròpies carregades.
- Gestió autònoma per part de l'Ajuntament per a la creació d'abonaments i paquets tancats, i també oberts i flexibles. Per exemple abonaments per temporada, per 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).
- La venda dels abonaments constarà com a tal en el moment del pagament, encara que no es realitzi la impressió de l'entrada.
- Registre d'abonaments i paquets.
- Permetre pagament fraccionat de les compres d'abonaments més cares.
- Permetre la creació de xecs regals.
- Permetre fer validacions amb bases de dades externes per la comprovació de determinats preus o descomptes, com per exemple el Carnet Jove.

13.6 Gestió d'entrades

- Gestió de reserves, bloquejos i desbloquejos des del mòdul de gestió i des de taquilles, amb possibilitat de fer-ho per entrada i per blocs d'entrades.
- Gestió autònoma de l'anul·lació d'una entrada, de blocs d'entrades o de totes les entrades d'un espectacle.

Document electrònic. Autenticitat i integritat verificables a www.figueres.cat/validador
Codi segur de verificació (CSV): 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b

DOCUMENT Document annexat	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000022
Codi Segur de Verificació: 5dfea499-2f7b-41db-8f27-3689b8ee9ee0 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170669_2023_3587845 Data d'impressió: 31/08/2023 09:37:32 Pàgina 21 de 28		
SIGNATURES 1.- ALICIA VILA TORRENTS (SIG), 31/08/2023 08:48		

DOCUMENT Informe tècnic o jurídic	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000022
Codi Segur de Verificació: 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170669_2023_3559199 Data d'impressió: 31/08/2023 08:23:18 Pàgina 21 de 26		
SIGNATURES 1.- AINA BAIG CAAMAÑO (TCAT), 11/08/2023 10:35		



Ajuntament de Figueres

www.figueres.cat

- c) Gestió de rèplica de reserves de forma automàtica, és a dir, permetre que una reserva sigui copiada amb les mateixes característiques per un altre esdeveniment. S'han de poder fer excepcions, com per exemple, replicar totes les reserves en els espectacles d'una temporada a excepció d'un esdeveniment.
- d) 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.
- e) Possibilitat de fer modificacions en una compra tancada (canvi de seients, de tarifa, etc.).
- f) Totes les entrades imprimibles han de tenir, com a mínim:
 - o Nom de l'espectacle i subtítol
 - o Data, hora i lloc de realització
 - o Zona, fila i seient en aforaments numerats (o nº d'entrada en aforaments sense numerar)
 - o Preu: en funció del recinte i/o del tipus d'espectacle.
 - o En tots els casos, el preu final ha de quedar clarament reflectit en l'entrada o abonament.
 - o CIF del promotor
 - o Codi de barres o QR identificador i número d'identificador
 - o Logo del recinte
- g) Servei educatiu: el sistema ha de permetre la creació d'un canal de venda online i a taquilla per col·lectius a través del qual poden realitzar prereserves d'entrades per a grups (sense ocupar seient). Aquestes prereserves han de poder-se transformar en reserves i després en vendes de forma integrada al sistema. El sistema ha de permetre una gestió eficient d'aquest procés.
- h) Adjudicacions automàtica de seients i enviament, també automàtic amb opció manual, de les entrades a determinats usuaris.
- i) Generació de factures d'una o diverses vendes associant a un client registrat.

13.7. Venda i gestió de xecs regal

- a) Possibilitat de creació de xecs regal amb un valor determinat i un identificador únic per un producte o família de productes, que es materialitza en un tiquet d'entrades o bitllet tèrmic.

Document electrònic. Autenticitat i integritat verificables a www.figueres.cat/validador
Codi segur de verificació (CSV): 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b

DOCUMENT Document annexat	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000022
Codi Segur de Verificació: 5dfea499-2f7b-41db-8f27-3689b8ee9ee0 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170669_2023_3587845 Data d'impressió: 31/08/2023 09:37:32 Pàgina 22 de 28		
SIGNATURES 1.- ALICIA VILA TORRENTS (SIG), 31/08/2023 08:48		

DOCUMENT Informe tècnic o jurídic	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000022
Codi Segur de Verificació: 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170669_2023_3559199 Data d'impressió: 31/08/2023 08:23:18 Pàgina 22 de 26		
SIGNATURES 1.- AINA BAIG CAAMAÑO (TCAT), 11/08/2023 10:35		



Ajuntament de Figueres
www.figueres.cat

- b) Bescanviable 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: taquilla i Internet.
- c) 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 per a una propera compra. El sistema ha de permetre gestionar el saldo restant i consultar l'historial de les diferents operacions realitzades amb el xec regal.
- d) Permetre la compra de xecs regal a una tercera persona. El sistema haurà de permetre l'enviament d'aquest xec 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.

13.8. Gestió d'informes

El sistema ha de presentar la possibilitat de crear paràmetres pels propis usuaris a l'hora de fer informes (exportables en pdf i fulls de càlcul) però com a mínim ha de portar els següents informes.

- Vendes totals de la temporada amb tota la informació vinculada a cada transacció (id d'operació, tarifa, espectacle, funció, dades del comprador -nom, cognom, correu electrònic de l'usuari- canal de venda, mètode de pagament, etc.)
- Control d'accés: llista dels assistents reals a una sessió o producte.
- Ingressos per productes (entrades, abonaments, xecs...), períodes de venda, mètodes de pagament i canals de venda.
- Ingressos per sessió, desglossats en tarifes i canals de venda.
- Ocupació per productes i períodes de venda.
- Comptabilitat: tancament de caixes per usuaris i punts de venda (especificant el mètode de pagament) en un període de venda.
- Llista de reserves per espectacle o funció.
- Llista d'entrades venudes per espectacle o funció. Visualització també dels anul·lats, motiu, quantitat d'imports retornats i amb quin mètode (o mètodes) de pagament s'han retornat.
- Llista de seients venuts per funció amb dades del comprador.
- Llista de xecs regals utilitzats i no controlats indicant el saldo consumit i pendent.

Document electrònic. Autenticitat i integritat verificables a www.figueres.cat/validador
Codi segur de verificació (CSV): 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b

DOCUMENT Document annexat	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000022
Codi Segur de Verificació: 5dfea499-2f7b-41db-8f27-3689b8ee9ee0 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170669_2023_3587845 Data d'impressió: 31/08/2023 09:37:32 Pàgina 23 de 28	SIGNATURES 1.- ALICIA VILA TORRENTS (SIG), 31/08/2023 08:48	

DOCUMENT Informe tècnic o jurídic	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000022
Codi Segur de Verificació: 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170669_2023_3559199 Data d'impressió: 31/08/2023 08:23:18 Pàgina 23 de 26	SIGNATURES 1.- AINA BAIG CAAMAÑO (TCAT), 11/08/2023 10:35	



Ajuntament de Figueres
www.figueres.cat

- Llistat seguiment compte creditor, aquest llistat ens ha de donar el saldo a favor dels nostres clients que han comprat un xec regal i no han consumit la totalitat de l'import del xec regal.
- Llista de vendes diàries i acumulades per espectacle i funció (llistat únic on per cada funció dels diferents espectacles ens doni la informació d'entrades venudes totals, entrades d'invitació, reserves, ingressos total per funció i espectacle i ingressos iva exclòs).
- Llistat de venda d'abonaments (quantitat i ingressos per tipus d'abonament, entrades disponibles, entrades bescanviades, entrades pendent de bescanviar, preu mitjos per entrades de cada tipus d'abonament). Visualització també dels anul·lats, motiu i import retornat i amb quin mètode (o mètodes) de pagament s'han retornat.

13.9. Accés de tercers

Permetre l'accés amb permisos totals a la gestió d'un determinat esdeveniment específic a un tercer, així com a l'exportació de les dades del mateix.

13.10. Accés multiplataforma

Accedir al *backoffice*, i a funcionalitats del mateix, des de dispositius mòbils i amb les pantalles adaptades.

14. CRM

Emmagatzemar i permetre gestionar les dades de la relació amb els clients. Poder fer consultes escollint els camps i els criteris sobre els que filtrar els registres.

14.1. Eines d'anàlisi i accés a les dades

- 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 predefinitos 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).

Document electrònic. Autenticitat i integritat verificables a www.figueres.cat/validador
Codi segur de verificació (CSV): 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b

DOCUMENT Document annexat	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000022
Codi Segur de Verificació: 5dfea499-2f7b-41db-8f27-3689b8ee9ee0 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170669_2023_3587845 Data d'impressió: 31/08/2023 09:37:32 Pàgina 24 de 28		
SIGNATURES 1.- ALICIA VILA TORRENTS (SIG), 31/08/2023 08:48		

DOCUMENT Informe tècnic o jurídic	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000022
Codi Segur de Verificació: 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170669_2023_3559199 Data d'impressió: 31/08/2023 08:23:18 Pàgina 24 de 26		
SIGNATURES 1.- AINA BAIG CAAMAÑO (TCAT), 11/08/2023 10:35		



Ajuntament de Figueres
www.figueres.cat

Exemples:

- Informes de vendes totals (entrades i abonaments) per espectacles/ període en t/Temporada/Any
 - Informes d'audiència per espectacles/ període en t/Temporada/Any
- 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) Realitzar el procés d'importació i exportació de dades a través d'una API de lectura. La importació ha de permetre crear esdeveniments indicant: títol, descripció i equipament en el qual es realitzarà l'espectacle. Així mateix, ha d'haver-hi l'opció de registrar els clients que vulguin comprar entrades a través de l'enviament, via URL, del correu electrònic del client i la tipologia de descompte que se li podrà aplicar.
- h) El procés d'exportació via API ha de permetre recuperar tota la informació dels clients que hagin adquirit entrades, així com dades que permetin conèixer l'evolució de les vendes realitzades a cada ubicació.

14.2. Integracions

- a) Integració amb eina *d'email* 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.

15. REQUISITS ESPECÍFICS DEL TRACTAMENT DE DADES

15.1. Responsabilitat del tractament de dades

El responsable del tractament de dades és l'Ajuntament de Figueres. L'empresa adjudicatària serà l'encarregada del tractament quan es permeti l'accés als servidors i dades de l'Ajuntament per tasques d'instal·lació, millora o manteniment.

15.2. Portabilitat de la informació

S'ha de 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.

A la finalització del contracte, o en cas de resolució, s'ha de lliurar a l'Ajuntament, en el termini més breu possible, tota la informació emmagatzemada de forma que es pugui emmagatzemar en altres sistemes, ja

Document electrònic. Autenticitat i integritat verificables a www.figueres.cat/validador
Codi segur de verificació (CSV): 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b

DOCUMENT Document annexat	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000022
Codi Segur de Verificació: 5dfea499-2f7b-41db-8f27-3689b8ee9ee0 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170669_2023_3587845 Data d'impressió: 31/08/2023 09:37:32 Pàgina 25 de 28	SIGNATURES 1.- ALICIA VILA TORRENTS (SIG), 31/08/2023 08:48	

DOCUMENT Informe tècnic o jurídic	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000022
Codi Segur de Verificació: 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170669_2023_3559199 Data d'impressió: 31/08/2023 08:23:18 Pàgina 25 de 26	SIGNATURES 1.- AINA BAIG CAAMAÑO (TCAT), 11/08/2023 10:35	



Ajuntament de Figueres
www.figueres.cat

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.

15.3. Ubicació de les dades

Les dades han d'estar ubicades en 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'Agencia Española de Protección de Datos o la Comissió Europea.

En el cas que la ubicació de les dades suposi transferència internacional de dades, s'ha d'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.

15.4. Protecció de dades en cas de subcontractació

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

- Demanar la conformitat a l'Ajuntament 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 un contracte amb el contractista en els termes previstos pel RGPD.
- Acreditar que el subcontractista ofereix garanties jurídiques suficients per al tractament de les dades equivalents a les que assumeix el contractista.

15.5. Drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició

El contractista haurà de cooperar amb l'Ajuntament i posar a la seva disposició les eines adequades per tal de facilitar l'atenció d'aquests drets.

15.6. Seguretat de les dades

- Disposar de certificació de seguretat adequada a les dades que es recullen i/o es tracten en l'execució del contracte, qualificades, pel seu contingut, de nivell mig.
- Garantir l'encryptament de les dades personals.
- 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.

Document electrònic. Autenticitat i integritat verificables a www.figueres.cat/validador
Codi segur de verificació (CSV): 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b

DOCUMENT Informe tècnic o jurídic	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000022
Codi Segur de Verificació: 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b Origen: Administració Identificador document original: ES_L01170669_2023_3559199 Data d'impressió: 31/08/2023 08:23:18 Pàgina 26 de 26	SIGNATURES 1.- AINA BAIG CAAMAÑO (TCAT), 11/08/2023 10:35	



Ajuntament de Figueres

www.figueres.cat

- Informar a l'Ajuntament 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 ha de prendre per evitar els danys que es puguin produir.
- Realitzar còpies de suport de la informació de forma que es garanteixi la plena disponibilitat i integritat de les dades emmagatzemades.
- Subscriure acord de nivell de servei (SLA) amb indicadors adequats de qualitat i valors mínims acceptables.
- Facilitar a l'Ajuntament la comprovació de les mesures de seguretat, inclosos els registres que permeten tenir coneixement de qui ha accedit a les dades.

16. SEGURETAT

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.

Els licitadors explicitaran a les propostes que presentin els mecanismes i eines del sistema per garantir la seguretat del sistema en tots els seus aspectes.

17. COHERÈNCIA GLOBAL I MILLORES DEL SISTEMA

Sistema coherent en tots els seus aspectes valorables.

Altres funcionalitats aquí no explicades i que el contractista pugui desenvolupar.

Això és tot el que la persona sotasignada pot informar segons el seus coneixements, que sotmet a raonament tècnic més ben fonamentat, als informes dels serveis jurídics i al millor criteri de la Corporació.

Signat electrònicament

Document electrònic. Autenticitat i integritat verificables a www.figueres.cat/validador
Codi segur de verificació (CSV): 248ad047-c3d4-4c88-9a66-f6d57393946b

DOCUMENT Document annexat	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000022
Codi Segur de Verificació: 5dfea499-2f7b-41db-8f27-3689b8ee9ee0 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170669_2023_3587845 Data d'impressió: 31/08/2023 09:37:32 Pàgina 27 de 28		SIGNATURES 1.- ALICIA VILA TORRENTS (SIG), 31/08/2023 08:48



RDS/nga

Diligència: per fer constar que aquest document segellat amb el segell de l'Ajuntament i signat per mi, és el Plec de Prescripcions Tècniques del contracte de <Serveis per la implementació i l'ús d'un programari (software) autogestionable per la gestió d'esdeveniments i venda d'entrades a través d'internet i taquilla dels equipaments escènics de l'Ajuntament de Figueres>, que ha estat aprovat per acord de la Junta de Govern Local de data 30 d'agost de 2023.

Dono fe.

La secretària

DOCUMENT Document annexat	ÒRGAN Serveis Econòmics i Generals	REFERÈNCIA CONC2023000022
Codi Segur de Verificació: 5dfea499-2f7b-41db-8f27-3689b8ee9ee0 Origen: Ciutadà Identificador document original: ES_L01170669_2023_3587845 Data d'impressió: 31/08/2023 09:37:32 Pàgina 28 de 28		SIGNATURES 1.- ALICIA VILA TORRENTS (SIG), 31/08/2023 08:48

