



Ajuntament
d'Argentona

2023/299 /CULTURA I FESTES

PLECS DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'UNA PLATAFORMA DIGITAL DE VENDA D'ENTRADES (TICKETING) PER ALS ESDEVENIMENTS ORGANITZATS PER L'AJUNTAMENT D'ARGENTONA.

I. OBJECTE

Per a poder realitzar la venda i validació d'entrades dels espectacles i activitats culturals que es programin principalment al teatre La Sala d'Argentona, però també a altres espais, pels esdeveniments organitzats per l'Ajuntament d'Argentona que requereixin d'aquest servei, l'Ajuntament d'Argentona proposa la contractació del **servei d'una plataforma de venda i validació d'entrades (ticketing)** operativa via online per internet, i presencialment mitjançant taquilla.

II. CARACTERÍSTIQUES FUNCIONALS DE LA PRESTACIÓ

1. **Servei de venda web** 24h/dia 365 dies/any, amb navegació amigable i intuïtiva, de venda d'entrades online en temps real dels espectacles i esdeveniments publicats per l'Ajuntament, amb les següents funcionalitats.

- Data i hora d'inici i fi de venda programables.
- Sistema d'autogestió que permeti donar d'alta les activitats i els esdeveniments de forma autònoma. El sistema de venda d'entrades haurà de permetre la gestió de totes les tipologies d'entrades així com la incorporació de noves tipologies que siguin susceptibles de ser creades. Permetrà gestionar els diferents aforaments dels espais per als esdeveniments programats. Cada espectacle tindrà una fitxa web pròpia que contindrà, com a mínim, un títol, una descripció de l'espectacle, una imatge destacada, possibilitat opcional d'afegir un vídeo, gènere, data i horaris, ubicació, fitxa artística i un botó destacat per comprar entrades i abonaments.
- Registre, inici de sessió dels usuaris i recuperació de contrasenya.
- Opció de selecció múltiple de seients i entrades per diversos esdeveniments alhora.
- Possibilitat d'establir un nombre limitat d'entrades per compra.

Gran, 59 – 08310 Argentona - T. 937974900 - / oac@argentona.cat / www.argentona.cat

Signatura 1 de 1		
Joan Chaves Lázaro	18/11/2023	Tècnic de Cultura



Ajuntament d'Argentona

- Possibilitat de devolucions: que els usuaris puguin anular directament les seves inscripcions en el cas d'invitacions o entrades gratuïtes (no en el cas de venda d'entrades amb pagament)
- Recursos del servidor i ample de banda suficient per evitar alentiment en les compres, i ampliació dels recursos del servidor, si és necessària, el dia d'inici de venda de cada temporada d'arts escèniques, i els dies d'inici de disposició d'invitacions pel Festival Sense Portes, Missatgers reials i Festa Major d'estiu i hivern si escau. (6 dies d'inicis de vendes a l'any com a màxim en total, que es notificaran al proveïdor del servei amb l'antelació mínima d'una setmana)
- Passarel·la de pagament segur TPV, amb les mesures antifrau pertinents, amb ingrés directe dels pagaments al compte bancari designat per l'Ajuntament.
- Enviament automàtic al mail del comprador de les entrades i/o abonaments un cop realitzat i confirmat el pagament online. Que a la venda per taquilla hi hagi 2 botons: un per triar imprimir entrades, i un altre per triar enviar les entrades per mail.
- Pàgina web adaptada als principals navegadors web (Chrome, Edge, Firefox, Safari, Opera) i telèfons mòbils (Android i iOS)
- Web Responsiva i funcional amb qualsevol mida de pantalla i dispositiu (pc, portàtil, telèfon mòbil, tablet etc)
- La plataforma es mostrarà en primer lloc en català, amb l'opció de poder canviar a castellà.
- Temps mínim de procés de compra de 10 minuts, modificable i ampliable si l'usuari ho requereix. Un cop superat el temps, les entrades que no hagin estat adquirides pel client s'alliberaran i quedaran de nou disponibles a la venda.
- La web de venda d'entrades ha d'estar enllaçada amb la direcció: <https://entrades.argentona.cat/>

2. **Servei de venda presencial per taquilla** d'entrades i abonaments en temps real i amb les mateixes funcionalitats que la venda online, amb pagament presencial, en que sigui obligatori triar si el pagament ha estat en efectiu o per targeta.

S'han de poder d'imprimir directament les entrades venudes i/o enviar-les per mail al client, amb un botó d'enviament d'entrades.

Gran, 59 – 08310 Argentona - T. 937974900 - / oac@argentona.cat / www.argentona.cat

Signatura 1 de 1		
Joan Chaves Lázaro	18/11/2023	Tècnic de Cultura



Ajuntament
d'Argentona

Inclou que el proveïdor proporcionï, en regim de lloguer durant la duració del servei, **2 impressores tèrmiques** d'entrades/tiquets, tipus CL-S400DT o similar, amb la possibilitat d'imprimir les entrades tant en rotllos de paper tèrmic convencional com en cartolina de gramatge 180-200 gr/m²

3. **Servei de validació d'entrades**, mitjançant dispositius mòbils amb la lectura del codi QR o similar al tiquet de l'entrada, amb connexió on-line amb el programa de venda d'entrades en temps real.

Inclou que el proveïdor proporcionï, en regim de lloguer durant la duració del servei, de **3 lectors validadors PDA** ràpids i eficients, tipus EA 520 o similar.

4. **Servei suport i assistència telefònica**, i un telèfon de contacte per resolució d'incidències, amb reforç l'inici de venda de cada temporada d'arts escèniques, d'invitacions pel Festival Sense Portes, Missatgers reials i Festa Major d'estiu i hivern si escau. (6 inicis de vendes a l'any com a màxim, que es notificaran al proveïdor del servei amb l'antelació mínima d'una setmana)

5. **Servei de registre d'usuaris i informes i estadístiques**

L'aplicació ha de disposar d'un sistema d'informes que permeti accedir a tota la informació present i històrica, de tota la sèrie de dades econòmiques i operatives recollides a l'aplicació de venda d'entrades i localitats. Diari de vendes, arqueigs de caixa, resums de vendes, informes per tipus d'entrades emeses, etc.

Emissió de quadres de caixa diaris, setmanals i mensuals, on haurà de constar la identificació de l'entrada o localitat venuda, i a quina tarifa correspon, tant pel que fa a cadascun dels centres o activitat com al total acumulat de vendes. Registre de clients, vendes i cistelles de compra, i de les dades necessàries, amb elaboració d'estadístiques i anàlisi de dades incloses. El registre d'usuaris ha de recollir, de forma obligatòria: nom, cognoms, mail, telèfon, edat i població i codi postal.

6. **Plataforma amb panel d'administració** autogestionada pels usuaris autoritzats de l'Ajuntament d'Argentona, de manera que es pugui realitzar una actualització constant dels espectacles en cartell i dels continguts, i en la que es pugui introduir i editar almenys la següent informació i variables:

- Altres **localitzacions** dels espectacles/esdeveniments a més a més de La Sala d'Argentona, amb l'opció d'especificar l'aforament de cada nova ubicació.

Gran, 59 – 08310 Argentona - T. 937974900 - / oac@argentona.cat / www.argentona.cat

Signatura 1 de 1		
Joan Chaves Lázaro	18/11/2023	Tècnic de Cultura



Ajuntament d'Argentona

- Diferents tipus de **preus i tarifes** per a cada esdeveniment (venda anticipada, venda abans de la representació, abonament, invitació etc). Possibilitat de dissenyar abonaments a mida.
- De cada espectacle/esdeveniment, visible a la web de venda, poder **introduir la informació de cada espectacle** el títol, dia i hora, fotografia i vídeo, sinopsi, ubicació, i preu de venda online/anticipada.
- Possibilitat de realitzar **notícies/publicacions**.
- Crear diferents **rols d'usuaris autoritzats** del panel d'administració (administrador, taquiller, publicacions etc)
- **Gestionar i eliminar compres i cistelles** per resoldre possibles incidències.
- **Editar les dades dels compradors**, si fos necessari, per reenviar entrades automàticament per correu electrònic amb les dades modificades, amb botó per poder reenviar les entrades des del panel de control de la plataforma.

7. **Plànol de seients de La Sala d'Argentona**, amb les butaques numerades per files i seients, visible en el moment de compra, tant online com per taquilla, diferenciant els seients lliures i els ocupats, amb l'opció de reservar seients des de la plataforma d'administració perquè no surtin a la venda online, i d'especificar internament el concepte de reserva (mobilitat reduïda, reservats per companyia artística, bloquejats).

Actualment, l'únic espai escènic amb plànol de seients numerat per files i butaques és La Sala. Ha d'haver-hi la possibilitat d'afegir un o dos nous plànols de seients numerats per files i butaques per a un nou espai escènic per si n'hi hagués la necessitat al llarg de la durada del contracte.

8. **Venda d'abonaments** configurable des del panell de control, o bé de manera que a partir de la tria de 3 espectacles, es realitzi un 40% de descompte sobre el preu de venda a taquilla. En aplicar el descompte del 40%, el preu final de cada entrada haurà d'estar arrodonit als 50 cèntims / unitat d'euro més pròxim.
- L'opció d'abonaments ha de ser ben visible i destacada a la web principal de venda d'entrades.
9. **Tiquets configurables**. Al tiquet de l'entrada ha de figurar: Títol i ubicació de l'espectacle, dia, hora, preu, logo de l'Ajuntament d'Argentona, o logos

Gran, 59 – 08310 Argentona - T. 937974900 - / oac@argentona.cat / www.argentona.cat

Signatura 1 de 1		
Joan Chaves Lázaro	18/11/2023	Tècnic de Cultura



Ajuntament
d'Argentona

introduïts per l'ajuntament, i codi QR de validació. En els espectacles ubicats a La Sala, a més a més, logo de La Sala i número de fila i butaca.

Possibilitat de personalitzar, o bé mitjançant plantilla, la informació que surt a l'entrada i la seva mida d'impressió a dina5 o similar (dorsals d'inscripció a curses)

10. **Confirmació de compra i enviament automàtic** per mail, al client de les entrades en finalitzar la compra.
Les entrades s'han de poder imprimir en format de tiquet per impressora tèrmica i altres tipus d'impressora.
11. Possibilitat d'aplicar un **patró de bloqueig** automàtic de seients contigus (mesures covid i pandèmies)
12. **Formulari de contacte** per a preguntes dels clients, apartat de preguntes freqüents FAQ, i tutorial pels clients.
13. Possibilitat de crear **ofertes especials i promocions**.

III. MANTENIMENT I GARANTIA I PROTECCIÓ DE DADES

1. 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. S'haurà de garantir, durant l'estat de fallida del sistema, la continuïtat del servei i la recuperació de les dades que hagin pogut ésser afectades durant el període de desconnexió o apagada.
2. L'adjudicatari estarà obligat a realitzar els plans de formació inicial, in situ o de forma telemàtica, o bé amb un manual ben detallat i atenció per donar resposta als possibles dubtes.
3. L'empresa haurà de cobrir i preveure un backup setmanal amb una retenció de dues còpies.
4. 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.
5. 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
6. L'empresa haurà de complir amb allò que estableix el Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, modificat pel Reial Decreto 951/2015 pel qual es regula l'Esquema

Gran, 59 – 08310 Argentona - T. 937974900 - / oac@argentona.cat / www.argentona.cat

Signatura 1 de 1

Joan Chaves Lázaro	18/11/2023	Tècnic de Cultura
-----------------------	------------	-------------------



**Ajuntament
d'Argentona**

Nacional de Seguretat pel que fa a la protecció de les dades i la seguretat dels sistemes.

7. El contractista haurà de garantir que les dades que facilitin els usuaris per donar-se d'alta a la plataforma i poder adquirir les entrades, seran objecte de protecció mitjançant tots els mecanismes de seguretat que garanteixin la seva confidencialitat, sense que puguin ser objecte de cap tractament no autoritzat expressament, de conformitat amb el que disposa el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecte al tractament de dades personals i la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals. El contractista haurà de garantir que les dades estiguin ubicades a l'Espai Econòmic Europeu o en algun dels països inclosos en la relació de països que ofereixen un nivell de protecció equivalent a aquest espai, segons l'Agencia Española de Protección de Datos o la Comissió Europea.

Finalitzada la prestació, el contractista haurà de garantir l'eliminació de totes les dades i documents de manera que aquesta informació no pugui ser recuperada ni reconstituïda, incloses les metadades associades a la mateixa, en un termini màxim de 3 mesos.

El contractista haurà de signar el contracte d'encarregat de tractament de dades personals.

8. L'empresa adjudicatària ha de disposar d'un servei d'atenció en cas d'avaries operatiu, com a mínim durant la franja horària de 9 h fins les 20 h tots els dies de l'any.
9. L'empresa adjudicatària ha de disposar d'un pla de manteniment preventiu del programa. És responsabilitat de l'adjudicatari el funcionament i manteniment de la totalitat del sistema de la plataforma de venda i validació d'entrades, durant els set dies de la setmana, totes les setmanes de l'any.

Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web

Codi Segur de Validació
582bcf24c7cd400cb9124926e0edb042001
<https://seuelectronica.argentona.cat/verificador/verificadorfirma.asp>

Metadades
Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original

Gran, 59 – 08310 Argentona - T. 937974900 - / oac@argentona.cat / www.argentona.cat

Signatura 1 de 1		
Joan Chaves Lázaro	18/11/2023	Tècnic de Cultura



Per descarregar una còpia d'aquest document consulti la següent pàgina web			
Codi Segur de Validació	582bcf24c7cd400cb9124926e0edb042001		
Url de validació	https://seuelectronica.argentona.cat/verificador/verificadorfirma.asp		
Metadades	Origen: Origen administració Estat d'elaboració: Original		



Argentona, a data de la signatura digital

Gran, 59 – 08310 Argentona - T. 937974900 - / oac@argentona.cat / www.argentona.cat

Signatura 1 de 1		
Joan Chaves Lázaro	18/11/2023	Tècnic de Cultura