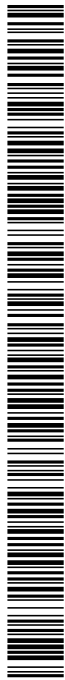


Codi Segur de Verificació: 79ec9386-3dab-4926-a4e0-fc76839d5a62
Origen: Administració
Identificador document original: 3700557
Data d'impressió: 14/02/2024 10:44:03
Pàgina 1 de 17

SIGNATURES

1.- Angels Santacana Figuerola (AUT), 10/07/2023 10:35
2.- Tramitació Electrònica. PER FER CONSTAR QUE EL PRESENT EXEMPLAR DE PLEC DE CLAUSULES HA ESTAT APROVAT PER DECRET D ALCALDIA NUMERO 2024LDEC000560 DE 13 DE FEBRER DE 2024



PER FER CONSTAR QUE EL PRESENT EXEMPLAR DE PLEC DE CLAUSULES HA ESTAT APROVAT PER DECRET D ALCALDIA
NUMERO 2024LDEC000560 DE 13 DE FEBRER DE 2024



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL
SUMINISTRAMENT D'UNA APLICACIÓ DE GESTIÓ PER A LA VENDA
D'ENTRADES, ABONAMENTS, RESERVES I PAQUETS PER ALS
EQUIPAMENTS ESCÈNICS I MUSEÍSTICS MUNICIPALS.**

Diligència: Per fer constar que el present exemplar de plec de clàusules ha estat aprovat per la
Junta de Govern Local, en data xxxxxxxx

La secretària acctal.,

Codi Segur de Verificació: 79ec9386-3dab-4926-a4e0-fc76839d5a62
Origen: Administració
Identificador document original: 3700557
Data d'impressió: 14/02/2024 10:44:03
Pàgina 2 de 17

SIGNATURES
1.- Angels Santacana Figuerola (AUT), 10/07/2023 10:35
2.- Tramitació Electrònica. PER FER CONSTAR QUE EL PRESENT EXEMPLAR DE PLEC DE CLAUSULES HA ESTAT APROVAT PER DECRET D ALCALDIA NUMERO 2024LDEC000560 DE 13 DE FEBRER DE 2024

SUMINISTRAMENT D'UNA APLICACIÓ DE GESTIÓ PER A LA VENDA D'ENTRADES, ABONAMENTS, RESERVES I PAQUETS PER ALS EQUIPAMENTS ESCÈNICS I MUSEÍSTICS MUNICIPALS.

Índex

Clàusula 1. – Objecte del servei	pàg. 3
Clàusula 2. Descripció del servei	pàg. 4
Clàusula 3.- Àmbit d'aplicació	pàg. 4
Clàusula 4. Especificacions tècniques i funcionalitats.....	pàg. 7
4.1 Gestió de recinte	
4.2 Gestió de temporades	
4.3 Gestió d'abonaments	
4.4 Gestió d'esdeveniments	
4.5 Gestió i venda de paquets	
4.6 Gestió i venda d'extres	
4.7 Gestió de tarifes i descomptes	
4.8 Gestió de formes de pagament	
4.9 Venda d'entrades a taquilla	
4.10 Venda entrades per web	
4.11 Canals de venda	
4.12 L'explotació de la base de dades	
4.13 Format i disseny d'entrades	
4.14 Gestió de llistats i informes	
4.15 Gestió de rols i usuaris	
4.16 Gestió de control d'accessos	
4.17 Entorn de proves	
4.18 Manteniment de les actualitzacions	
4.19 Incidències i penalitzacions	
4.20 BackOffice	
Clàusula 5. Requisits i obligacions específiques respecte del tractament de dades.....	pàg. 15
5.1 Portabilitat de la informació	
5.2 Ubicació de dades	
5.3 Protecció de dades en cas de subcontractació	
5.4 Drets d'accés, rectificació, cancel·lació o oposició	
5.5 Seguretat de les dades	
5.6. Seguretat	
Clàusula 6. Termini i lloc de lliurament	pàg. 18
6.1 Termini	
6.2 Lloc de lliurament	
Clàusula 7. Termini de garantia	pàg. 19

SIGNATURES

1.- Angels Santacana Figuerola (AUT), 10/07/2023 10:35
2.- Tramitació Electrònica. PER FER CONSTAR QUE EL PRESENT EXEMPLAR DE PLEC DE CLAUSULES HA ESTAT APROVAT PER DECRET D ALCALDIA NUMERO 2024LDEC000560 DE 13 DE FEBRER DE 2024

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SUMINISTRAMENT D'UNA APLICACIÓ DE GESTIÓ PER A LA VENDA D'ENTRADES, ABONAMENTS, RESERVES I PAQUETS PER ALS EQUIPAMENTS ESCÈNICS I MUSEÍSTICS MUNICIPALS.

Clàusula 1. Objecte del Contracte

L'objecte d'aquest Plec de prescripcions tècniques és la contractació, per part de l'Ajuntament del Vendrell (AJV), d'un subministrament en règim de lloguer d'una aplicació de gestió per a la venda d'entrades d'espectacles i de tiquets d'entrada als museus. Es podran fer abonaments, reserves, paquets, xecs regal, venda de llibres i altres productes o serveis, basada en el núvol 100% que apliqui el Software com a servei en mode lloguer (SaaS) per poder fer la gestió dels espectadors i dels visitants (Sistema Customer Relationship Management, en endavant CRM), control d'accés, gestió d'informes, analítica de dades (BI) i suport per al AJV, per tal d'aconseguir total autonomia operativa, disposar de canals de venda propis, instal·lar un sistema segur de control d'accés, conèixer l'espectador en profunditat, oferir un tracte personalitzat, i accedir en temps real a tota la informació pel que fa a l'operativa de negoci.

En aquest sentit, aquest contracte comprèn les prestacions següents:

- 1) El Subministrament de la llicència d'ús del programa de venda d'entrades, CRM, amb les característiques i especificitats requerides en el plec incloent el suport necessari que calgui per fer-la efectiva. Per tant, el subministrament de la llicència d'ús del programa, també inclourà els serveis necessaris per a la posada en marxa de l'eina, tals com:
 - El servei de personalització inicial del nou sistema el disseny d'entrades, introducció de plànols de sales, primera configuració d'esdeveniments i/o cicles, entrades de visitants i la gestió integral de tota la informació necessària pel funcionament del sistema de vendes.
 - La integració del sistema amb les passarel·les de pagament Internet amb les quals s'operi.
 - La 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.
 - La formació necessària per a utilitzar l'eina.
 - La gestió de la qualitat del servei.
- 2) El servei d'actualització i suport de l'eina, que inclou tots els serveis que es determinen en el plec tècnic com a necessaris per a mantenir l'eina actualitzada d'acord amb les necessitats del usuari i per a rebre el suport tècnic imprescindible pera a resoldre urgències, incidències o aclariments que sorgeixin.
- 3) El subministrament en règim de lloguer d'un Allotjament en una plataforma "núvol" i dels pertinents canals de tràfic per a poder transportar totes les dades a aquesta plataforma.



Clàusula 2. Descripció de l'objecte del contracte

L'aplicació esmentada haurà de ser específica per a les arts escèniques i museístiques que permetin a AJV i a l'empresa pública PROSCENI SL autogestionar el preu de venda i els imports addicionals que es considerin oportuns cobrar en cada venda. No es permetrà que s'afegeixin despeses addicionals, directes o indirectes al client final.

Aquests preus i imports han de ser mostrats amb claredat al comprador de l'entrada, i l'import total de cada venda, independentment del canal ha de ser destinat, directament i sense retard, al compte bancari designat per l'AJV o l'empresa pública PROSCENI SL.

Tots els components d'aquesta aplicació han de treballar en temps real i disposar cada una de les funcionalitats detallades en aquest plec.

La solució ha de permetre la integració amb el CRM Microsoft Dinàmics 365 en el núvol mitjançant APIS, preferiblement, o via procediment automàtics de sincronització de dades i també l'extracció de dades en temps real per poder sincronitzar amb el Power BI de Microsoft en el núvol.

Clàusula 3.- Àmbit d'aplicació

- a) El sistema serà d'aplicació a la venda d'entrades, abonaments, reserves, xecs regal, llibres i d'altres productes, paquets d'activitats i tiquets conjunts organitzades per l'Ajuntament del Vendrell i per l'empresa pública PROSCENI SL.

L'aplicació ha de garantir la venda conjunta i creuada, per part de tots els contractants, d'entrades, reserves i abonaments, paquets en totes les seves modalitats i combinacions, per a totes les empreses i per a tots els recintes i mitjançant qualsevol dels canals disponibles, tot mantenint l'autonomia de gestió de cadascun dels gestors de forma que els diferents operadors treballaran amb un aforament únic.

El/s licitador/s manifestaran de forma expressa la capacitat de respondre a aquest requisit mitjançant referències i documentació explícita que acrediti la venda conjunta d'entrades (individuals), abonaments i paquets de diferents espectacles, recintes i promotors en una única operació.

- b) La interfície web i l'aplicació de taquilles ha de respectar el disseny i configuració web actual de Prosceni El Vendrell SLM, de l'Ajuntament del Vendrell i dels Museus del Vendrell.
- c) La interfície web ha de permetre la gestió amb qualsevol navegador del mercat, tenint en compte les actualitzacions dels mateixos, així com l'adaptació a qualsevol dispositiu (responsive): ordinadors d'escriptori, portàtils, telèfons mòbils, tauletes...
- d) Tots els canals de venda han de funcionar de forma integrada i sincronitzada amb accés per part de totes les persones usuàries a tota la informació en temps real.
- e) Tots els canals han de permetre la venda, simultàniament i des d'un únic pla de sala, d'entrades individuals, abonaments i paquets, amb accés als diferents preus, descomptes i preus promocionals que es defineixin. En la mateixa pantalla s'ha de

Codi Segur de Verificació: 79ec9386-3dab-4926-a4e0-fc76839d5a62
Origen: Administració
Identificador document original: 3700557
Data d'impressió: 14/02/2024 10:44:03
Pàgina 5 de 17

SIGNATURES

1.- Angels Santacana Figuerola (AUT), 10/07/2023 10:35
2.- Tramitació Electrònica. PER FER CONSTAR QUE EL PRESENT EXEMPLAR DE PLEC DE CLAUSULES HA ESTAT APROVAT PER DECRET D ALCALDIA NUMERO 2024LDEC000560 DE 13 DE FEBRER DE 2024

veure la llegenda de preus per zona així com també el sumatori de les entrades seleccionades.

- f) El sistema ha de suportar la integració d'eines que permetin la visualització en 3D des de cada butaca de l'aforament. Per aconseguir-ho, el sistema ha de ser capaç de, en la web de selecció de localitats, incorporar un link a un sistema de tercers en què es codifiqui en la url el seient o seients triats, per tal que en una nova finestra o bé en un frame a la pròpia pàgina hi hagi una representació gràfica de la visió de l'escenari des de la butaca en qüestió.
- g) La plataforma ha de poder suportar pics de venda i proporcionar un servei estable i fiable també en les èpoques de major activitat.
- h) L'aplicació ha de permetre l'emmagatzematge de les dades dels clients i abonats, així com la seva gestió i explotació a efectes estadístics i de màrqueting (CRM), tot permetent fer consultes i creuant diverses variables.
- i) El sistema ha de facilitar la gestió i la presa de decisions mitjançant la possibilitat d'obtenir i creuar la informació necessària de tot el procés, en temps real i mitjançant la selecció i combinació de diversos criteris. La plataforma ha de garantir la visualització per pantalla així com l'exportació d'aquestes dades a formats tipus XLS, CSV o similars.
- j) La plataforma ha de permetre la importació de fitxers de dades en els següents formats: CSV, TXT i XLS.
- k) La solució ha d'emmagatzemar i permetre l'accés a la informació històrica, de temporades anteriors.
- l) Les dades del sistema seran propietat de PROSCENI EL VENDRELL SLM I DE L'AJUNTAMENT DEL VENDRELL i així ha de constar en el moment que el client introdueixi les dades. El seu accés estarà limitat al personal autoritzat mitjançant la definició de permisos d'accés. La recollida de dades incorporarà tots els mecanismes de seguretat per tal de garantir la seva confidencialitat.
- m) En general, el sistema ha d'acomplir amb tots els requisits recollits, i que siguin d'aplicació d'acord amb 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 i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95 / 46 / CE (Reglament general de protecció de dades, publicat al Diari Oficial de la Unió Europea - DOUE del 4-5-2016-, d'ara endavant RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (en endavant LOPDGGD).
- n) L'aplicació ha de permetre la gestió centralitzada dels accessos mitjançant els dispositius de control d'accessos existents. L'eina ha de permetre la visualització en temps real de l'ocupació i l'assistència final real així com l'actualització de les dades en temps real. La solució ha de permetre veure el detall dels espectadors que han accedit a un esdeveniment en concret, amb un buscador dels assistents, així com també detall dels possibles errors en el control d'accés, ja sigui d'entrada al recinte com de sortida. Possibilitat de visualització per pantalla i en formats XLS o CSV.
- o) La plataforma ha de permetre gestionar la feina dels punts de venda i els promotors externs amb les limitacions d'accions, esdeveniments i accés a dades pertinents en cada cas.

Codi Segur de Verificació: 79ec9386-3dab-4926-a4e0-fc76839d5a62
Origen: Administració
Identificador document original: 3700557
Data d'impressió: 14/02/2024 10:44:03
Pàgina 6 de 17

SIGNATURES

1.- Angels Santacana Figuerola (AUT), 10/07/2023 10:35
2.- Tramitació Electrònica. PER FER CONSTAR QUE EL PRESENT EXEMPLAR DE PLEC DE CLAUSULES HA ESTAT APROVAT PER DECRET D ALCALDIA NUMERO 2024LDEC000560 DE 13 DE FEBRER DE 2024

- p) Les entrades de taquilla s'hauran d'imprimir amb impressores tèrmiques, les entrades *print at home* s'hauran de configurar per impressores domèstiques, tipus làser de paper A4. Les reimpressions es podran fer a través del codi de barres, codi QR, l'identificador de compra, per client o per seient. Les reimpressions podran ser parcials o totals d'una compra.
- q) L'adjudicatari és responsable de l'ajust, calibració i posada a punt de les impressores en el *setup*.
- r) L'adjudicatari es farà càrrec de la formació inicial del personal de taquilles, d'administració, de gestió i de comunicació. Aquesta formació es portarà a terme en equipaments de l'Ajuntament del Vendrell i constarà com a mínim de dues sessions de 4h. També serà a càrrec de l'adjudicatari la formació necessària en cas de canvis, modificacions, ampliacions i actualitzacions del sistema. Aquesta formació tindrà un caràcter anual per formar a nou personal o per a l'entrenament i capacitació del personal amb l'eina per tal de millorar les possibilitats d'ús de la mateixa. La formació es fixa en 4 hores anuals. En el cas que no sigui necessari, aquestes hores quedaran com a borsa d'hores per a nous desenvolupaments de l'aplicatiu.
- s) L'adjudicatari preveurà 4 hores anuals d'assistència i 5 hores anuals de millores en l'aplicatiu. En cas que les hores previstes no siguin emprades quedaran en una borsa d'hores per poder donar resposta als diversos requeriments del servei detectats a partir de la seva implementació i ús.

Equipaments:☐ **PROSCENI****TEATRE MUNICIPAL ÀNGEL GUIMERÀ:**

- 1 sala
- 1 taquilla amb 1 lloc de treball de venda
- 1 porta d'accés amb 1 punt de control

Aforament teatre: 407

AUDITORI DEL TÍVOLI I LA SALA AGUSTÍ COHÍ GRAU

- 2 sales
- 1 taquilla amb 1 lloc de treball de venda
- 1 lloc de treball de gestió i administració
- 1 porta d'accés amb 1 punt de control

Aforaments: Auditori del Tívoli: 333

Sala Agustí Cohí Grau: 120

AUDITORI PAU CASALS

- 1 sala
- 1 taquilla amb 1 lloc de treball de venda
- 1 lloc de treball de gestió i administració
- 1 porta d'accés amb 1 punt de control

Aforament: 404



☐ **AJUNTAMENT DEL VENDRELL**

A CULTURA

- 1 taquilla amb 1 lloc de treball de venda
- 1 lloc de treball de gestió i administració

☐ **MUSEUS**

A CULTURA

- 1 llocs de treball de gestió i administració

CASA NADIUA DE PAU CASALS

- 1 taquilla amb 1 lloc de treball de venda
- 1 porta d'accés amb 1 punt de control

MUSEU ÀNGEL GUIMERÀ

- 1 taquilla amb 1 lloc de treball de venda
- 1 porta d'accés amb 1 punt de control

FUNDACIÓ PÚBLICA DEU FONT

MUSEU DEU FONT

- 1 lloc de treball de gestió i administració
- 1 taquilla amb 1 lloc de treball de venda

Clàusula 4. Especificacions tècniques-funcionalitats

4.1 Gestió de recintes

Respecte a la gestió de recintes el sistema ha de permetre:

- La creació autònoma, flexible i personalització de recintes no numerats.
- La creació o alta de nous recintes numerats, sense límit d'espais a crear.
- La sectorització d'un recinte per àrees, zones, portes d'accés i localitats.
- Els aforaments numerats, no numerats i mixtes (zones numerades i zones no numerades). Així com la possibilitat de configurar els seients individualment o massivament.
- La gestió de zones de forma autònoma.
- La capacitat per reconfigurar espais, mitjançant ampliacions o reduccions de sala i/o aforament, tancament de zones, etc. configurada a temps real per usuaris gestors del sistema amb drets.
- La selecció múltiple de butaques amb facilitat.
- Les localitats han de tenir la possibilitat d'associar-hi la visibilitat 3D.
- Els recintes han de seguir la jerarquia dels esdeveniments de manera que, en un moment donat, es puguin fer modificacions de totes les funcions que pertanyin a una temporada, a un esdeveniment o a una funció individual.
- La definició de diferents estats de cada una de les localitats (activa, inactiva, venda només a taquilla, reservada...).
- L'adjudicatari ha de realitzar totes les imatges i plànols necessaris perquè la selecció de seients es pugui efectuar tant en versió escriptori com en versió mòbil.

Codi Segur de Verificació: 79ec9386-3dab-4926-a4e0-fc76839d5a62
Origen: Administració
Identificador document original: 3700557
Data d'impressió: 14/02/2024 10:44:03
Pàgina 8 de 17

SIGNATURES
1.- Angels Santacana Figuerola (AUT), 10/07/2023 10:35
2.- Tramitació Electrònica. PER FER CONSTAR QUE EL PRESENT EXEMPLAR DE PLEC DE CLAUSULES HA ESTAT APROVAT PER DECRET D ALCALDIA NUMERO 2024LDEC000560 DE 13 DE FEBRER DE 2024

4.2 Gestió de temporades

Respecte a la gestió de temporades ha de permetre:

- Creació de múltiples temporades en funció del contingut dels esdeveniments o del seu calendari.
- Assignar característiques d'una manera massiva a tots els esdeveniments que formen part d'una temporada.
- Les temporades ja realitzades han de quedar emmagatzemades en el sistema i han de ser consultables.

4.3 Gestió d'abonament

Els abonaments es defineixen com a un grup d'entrades que pertanyen a una temporada. Respecte a la gestió d'abonaments ha de permetre:

- Configurar i autogestionar abonaments diversos.
- Incloure l'accés a tots els esdeveniments de la temporada i poder excloure esdeveniments si fos necessari.
- Aquesta gestió ha de ser possible a partir de l'elecció d'un o diversos seients inicials.

4.4. Gestió d'esdeveniments

Respecte a la gestió d'esdeveniments, la plataforma ha de permetre:

- Creació autònoma d'esdeveniments amb múltiples funcions o sessions.
- Categoritzar els esdeveniments atenent a criteris personalitzables.
- Poder fixar (de forma programada i diferida) quan iniciar i tancar la venda d'un espectacle en funció del canal de venda, de manera que la configuració per un canal pugui ser diferent que per un altre.
- Fixar la data i hora a partir de les quals els esdeveniments seran visibles en els canals de venda (taquilla, internet, punts de venda...) així com també la data i hora que deixaran de ser visibles.
- Poder crear i vendre esdeveniments amb múltiples tarifes, descomptes i a preu 0.
- Poder oferir invitacions per Internet.
- Permetre la venda de productes associats a l'esdeveniment, com programes de mà, tiquets de pàrquing, materials de *merchandising* amb diferents tipus d'IVA.
- Fixar els *fees* (comissió per venda) en funció del canal de venda i de l'esdeveniment tant amb un import com amb un percentatge. Així com poder separar-los en els informes i llistats de vendes.
- Modificar la URL de l'esdeveniment per a fer-lo més amigable.

4.5 Gestió i venda de paquets

Respecte a la gestió i venda de paquets, el sistema ha de permetre:

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

4.6 Gestió i venda d'extres

Respecte a la gestió i venda d'extres. El sistema ha de facilitar:

Codi Segur de Verificació: 79ec9386-3dab-4926-a4e0-fc76839d5a62
Origen: Administració
Identificador document original: 3700557
Data d'impressió: 14/02/2024 10:44:03
Pàgina 9 de 17

SIGNATURES

1.- Angels Santacana Figuerola (AUT), 10/07/2023 10:35
2.- Tramitació Electrònica. PER FER CONSTAR QUE EL PRESENT EXEMPLAR DE PLEC DE CLAUSULES HA ESTAT APROVAT PER DECRET D ALCALDIA NUMERO 2024LDEC000560 DE 13 DE FEBRER DE 2024

- La venda de productes o serveis addicionals, ja sigui juntament amb entrades concretes o a part.
- Configurar el sistema perquè durant el procés de venda d'entrades suggereixi la venda d'alguns extres determinats associats a aquell esdeveniment.
- Els extres han de tenir un control de *stock* i s'han de configurar per vendre en qualsevol dels canals i punts de venda.
- Els extres s'han de poder associar a una empresa (CIF) diferent en cada cas i s'ha de poder imputar un IVA diferent.
- La configuració autònoma de paquets amb extres.

4.7 Gestió de tarifes i descomptes

Respecte a la gestió de tarifes i descomptes:

- El sistema ha de permetre la creació d'un número il·limitat de tarifes i descomptes, incloses les que són a preu 0.
- S'han de poder definir grups de tarifes i descomptes, de manera que categoritzant els esdeveniments es pugui assignar un grup de tarifes a diversos esdeveniments.
- Els descomptes han de poder ser imports concrets o percentatges sobre el valor de la tarifa.
- La plataforma ha de permetre establir un mínim o un màxim nombre d'entrades que s'han de comprar per aplicar una tarifa o descompte determinat.
- L'aplicatiu ha de donar l'opció a afegir una comissió de gestió (*fee*) o altres comissions en funció del canal i/o la forma de pagament i en funció de la tarifa i/o descompte.
- El sistema ha de permetre configurar períodes de validesa, assignant una data d'inici i una data de caducitat així com la creació d'una tarifa/descompte *Last minute*.
- Descomptes per a tercers amb connexió automatitzada tipus Tr3sc, Carnet Jove i amb validació *online*.
- Ha d'existir la possibilitat de fer una compra amb una tarifa especial per internet, que requereixi el pas per taquilla per verificar les condicions (presentació d'algun document, per exemple).
- Descomptes associats a recintes: segons zones, qüestions de visibilitat, etc.
- Les tarifes/descomptes s'han de poder utilitzar en funció de les característiques del client o per grups d'usuaris, de manera que segons el tipus de client es puguin utilitzar unes tarifes o descomptes determinats.
- Possibilitat de poder establir preus o descomptes específics per a grups d'usuaris definits en funció de les dades extretes del CRM.
- La plataforma ha de comptar amb una funcionalitat per la càrrega de tarifes massiva. Normalment aquesta funcionalitat s'utilitzaria en el moment de configurar la temporada on existeix una nombrosa diversitat de tarifes i grups de preus.
- Possibilitat de creació de tarifes/descomptes aplicables a partir de codis promocionals que s'han d'introduir en el moment de la utilització. Aquest codis promocionals s'han de poder carregar al sistema de forma massiva (introducció de molt codis a través d'un fitxer CSV o poden ser codis únics que es puguin utilitzar només un determinat número de vegades.
- Possibilitat d'establir preus dinàmics en funció de l'ocupació. Les variacions de les tarifes s'han de poder fer d'import fix o percentual, i s'han de poder definir tants trams d'ocupació per zona com es vulgui, cada un amb la variació de tarifes corresponent.

4.8 Gestió de formes de pagament

Respecte a la gestió de formes de pagament. Les formes de pagament que la plataforma ha de garantir són:

Codi Segur de Verificació: 79ec9386-3dab-4926-a4e0-fc76839d5a62
Origen: Administració
Identificador document original: 3700557
Data d'impressió: 14/02/2024 10:44:03
Pàgina 10 de 17

SIGNATURES

1.- Angels Santacana Figuerola (AUT), 10/07/2023 10:35
2.- Tramitació Electrònica. PER FER CONSTAR QUE EL PRESENT EXEMPLAR DE PLEC DE CLAUSULES HA ESTAT APROVAT PER DECRET D ALCALDIA NUMERO 2024LDEC000560 DE 13 DE FEBRER DE 2024

- TPV Virtual. El sistema ha de ser configurable amb altres TPV virtuals.
- Pagament per BIZUM
- Possibilitat de pagament per domiciliació bancària. Les dades bancàries han de poder figurar a la fitxa del client per poder fer cobraments puntuals o massius (com les renovacions d'abonaments), de manera que el sistema sigui capaç de preparar els fitxers que s'han d'enviar a les entitats bancàries.
- Targeta regal. La plataforma ha de permetre el pagament d'entrades o paquets amb un codi corresponent i l'enviament d'una targeta regal.
- El sistema ha de permetre *Paypal* com passarel·la de pagament.
- Cobraments en efectiu. El sistema ha de permetre aquesta forma de pagament i ha de comptar amb un mecanisme de tancament de caixa segons venedor.
- Datàfons (targetes de crèdit i dèbit). El sistema ha de permetre la connexió amb els datàfons de manera que la venda per aquest sistema permeti mostrar l'import en els tpv's reduint el marge d'error.
- Transferència bancària.
- Pagament condicionat a l'emissió de la factura corresponent.

4.9 Venda d'entrades a taquilla

Respecte a la venda d'entrades a taquilla s'ha de poder:

- Diferenciar clarament els diferents estats d'una localitat (venuda per entrades, ocupada per un abonament, venuda com a paquet, reservada, lliure, bloquejada...). Veure clarament la localitat que s'està seleccionant en aquella venda.
- El sistema ha de poder mostrar l'aforament en una "segona pantalla" cap a l'usuari per tal de facilitar la tria de la localitat.
- Vendre en una sola operació diferents productes.
- A la mateixa transacció, vendre entrades conjuntament amb tarifes o descomptes diferents.
- En el cas que sigui un client nou, el sistema ha de ser capaç de permetre donar d'alta aquest client i assignar-li el tipus de client, dins del procés de compra. També s'ha de donar la possibilitat de fer una venda sense associar-la a cap client.
- El pagament de la compra s'ha de poder fer amb totes les variants que existeixen actualment, i s'ha de poder cobrar tal com el client ens indiqui (per exemple, si el client vol pagar part de la compra amb una targeta de crèdit, una altra part amb una altra targeta i la resta amb una targeta regal)
- Enviar de manera automàtica el correu electrònic de la compra al client.
- Un cop realitzada la venda de les entrades s'han de poder imprimir en format tèrmic, *Print-at-home*, enviar-se en format mòbil/*Wallet* i també finalitzar sense imprimir.
- Reimprimir en qualsevol moment una entrada venuda.
- Identificar totes les vendes amb un codi específic. El programa que s'utilitza a taquilla o al *backoffice* ha de permetre les gestions que habitualment es fan amb les entrades:
- L'operador ha de poder anul·lar la compra d'entrades, i en el cas de venda per TPV virtual, s'ha de poder fer la devolució del import a la mateixa targeta que s'ha utilitzat per fer el pagament.
- També ha de permetre l'anul·lació massiva d'una funció.
- Possibilitat d'escollir si es retornen o no els *fees* en cas d'anul·lació.
- Permetre escollir l'estat que es queda l'entrada que s'anul·la (disponible per taquilles o per tots els canals).
- S'ha de permetre el canvi d'entrades sense haver d'anul·lar la venda i fer una nova venda. En cas de diferència de preu s'ha de poder facturar la diferència en cas que la nova entrada sigui més cara o retornar en cas que sigui més barata.

SIGNATURES

1.- Angels Santacana Figuerola (AUT), 10/07/2023 10:35
2.- Tramitació Electrònica. PER FER CONSTAR QUE EL PRESENT EXEMPLAR DE PLEC DE CLAUSULES HA ESTAT APROVAT PER DECRET D ALCALDIA NUMERO 2024LDEC000560 DE 13 DE FEBRER DE 2024

Pel que fa a les reserves d'entrades:

- Les reserves han de tenir un identificador perquè es puguin localitzar de manera senzilla i ràpida.
- Han de realitzar-se amb el mateix procediment que les compres, però a diferència de les compres les reserves no es paguen totalment (però han d'oferir la possibilitat de pagar-se parcialment).
- Han de poder ser modificades sense necessitat de ser anul·lades i tornar-se a crear. També han de poder tenir una data de caducitat, que alliberi les localitats en cas que no s'hagi fet cap pagament a compte o no es finalitzi la venda.
- Les reserves s'han de poder convertir o anul·lar en part o la seva totalitat.
- Des del *back office*, el plànol ha de mostrar l'historial de cada butaca en seleccionar la butaca en aquella funció i ha de permetre anar a la fitxa del client directament.
- El sistema ha de comptar amb mecanismes per informar a les persones interessades i als administradors (correus i llistats) de les dates de caducitat de les reserves existents.

4.10 Venda d'entrades per web

Respecte a la venda d'entrades per web s'ha de poder:

- Un usuari ha de ser capaç d'entrar a la web amb qualsevol navegador i fer una compra. En aquest cas, dins del procés de compra, l'usuari ha d'identificar-se, i en el cas que no tingui un perfil creat ha de poder registrar-se. L'identificador únic de l'usuari de la web ha de ser l'adreça de correu electrònic.
- En cas que l'usuari no recordi la contrasenya, ha de poder sol·licitar el seu restabliment immediat.
- La informació demanada a cada usuari ha de ser configurable des de l'aplicació, tant pel que fa a la visibilitat com pel que fa a l'obligatorietat dels camps. Serà necessari avisar a l'usuari dels seus drets sobre les seves dades, tant en el cas de vendes de l'Ajuntament com d'altres promotors. En el cas dels promotors s'haurà d'informar a l'usuari que les dades també poden ser cedides al promotor.
- L'aplicació de venda via web ha de tenir característiques semblants a la venda per taquilla pel que fa a vista única de l'aforament (sense dividir la vista per sectors) i combinació de diferents productes i espectacles, encara que la informació que pot veure l'usuari de la web en aquest cas és només sobre si la butaca està lliure o ocupada.
- Configurar el nombre màxim d'entrades que cada usuari pot adquirir.
- La forma de pagament a la web sempre serà la de targeta de crèdit o PayPal. - El pagament es podrà realitzar mitjançant qualsevol targeta financera, nacional o internacional.
- 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.
- 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.
- Discriminar diversos TPV en funció del promotor dels espectacles.
- Un cop finalitzada la compra, el client rebrà un *email* de confirmació de la compra amb l'opció de descarregar i imprimir les entrades.
- Les entrades adquirides per la web seran lliurades:
 - En format pdf per ser imprès (sistema *print_at_home*). Al telèfon mòbil (amb codi llegible des dels dispositius de control d'accés), en format *Wallet* (iPhone) i *PassWallet* (Android).
- Permetre enviar entrades com a regal.
- Permetre vendes a preu zero, és a dir, l'emissió d'invitacions.

Codi Segur de Verificació: 79ec9386-3dab-4926-a4e0-fc76839d5a62
Origen: Administració
Identificador document original: 3700557
Data d'impressió: 14/02/2024 10:44:03
Pàgina 12 de 17

SIGNATURES

1.- Angels Santacana Figuerola (AUT), 10/07/2023 10:35
2.- Tramitació Electrònica. PER FER CONSTAR QUE EL PRESENT EXEMPLAR DE PLEC DE CLAUSULES HA ESTAT APROVAT PER DECRET D ALCALDIA NUMERO 2024LDEC000560 DE 13 DE FEBRER DE 2024

- Permetre la venda de localitats assignades a una empresa venedora i una organitzadora diferents, amb els corresponents CIF's. L'aplicació ha de permetre la creació de tantes empreses com sigui necessari.
- La web ha de seguir el disseny que utilitza el propi Ajuntament en la seva pàgina web, seguint la imatge corporativa municipal i també tenir la possibilitat de cert grau de personalització. En el cas que l'Ajuntament canviï la seva imatge corporativa i/o la seva pàgina web, la part de l'aplicatiu proposat, s'haurà de poder canviar i/o modificar en conseqüència.
- L'Ajuntament ha de poder fer canvis en el textos que es mostren a la pàgina de venda i en els missatges, tot en els idiomes corresponents (català i castellà).
- L'Ajuntament ha de tenir la possibilitat de fer la traçabilitat de la navegació dels visitants a la pàgina web amb un compte de *Google analytics* o similar.
- S'ha de poder identificar totes les vendes amb un codi específic.

4.11 Canals de venda

Respecte a la comercialització per canals de venda l'eina ha de garantir:

- La venda dels productes pels quals se'ls hi doni permís, amb les tarifes específiques del punt, les formes de pagament permeses i les condicions fixades.
- Veure les seves vendes i reserves sense tenir accés a la resta de dades. En els casos en els que així es determini, un punt de venda ha de ser capaç de veure totes les vendes relacionades amb una funció determinada i els clients implicats.
- Punts de venda que siguin aplicacions de venda de tercers (Ticketmaster, Atrápalo, tr3sc...).
- S'han de poder carregar comissions i *fees* específiques pels punts de venda.

4.12 Explotació de la base de dades

Respecte a l'explotació de la base de dades, CRM i xarxes socials:

- La base de dades de clients i tot el seu contingut serà propietat, en el cas dels esdeveniments del Temporada seran propietat de Prosceni El Vendrell SLM i en el cas dels espais museístics de l'Ajuntament del Vendrell.
- L'eina ha de permetre realitzar consultes amb la màxima selecció de criteris i camps possibles i combinats amb operadors lògics.
- Exportació de les dades resultants i importació de dades externes en format XLS, TXT i CSV.
- Els clients han de poder ser classificats i etiquetats amb múltiples valors, permetent així, no només segmentacions per fer *mailings* sinó també per utilitzar en funcionalitats com permisos per utilitzar determinats tipus de tarifes i descomptes.
- S'ha de permetre el registre amb les credencials de *Facebook*.
- Al finalitzar una compra el sistema hauria de permetre, de forma fàcil per al client, la comunicació a les xarxes socials o a sistemes de missatgeria de la seva compra. Aquests missatges han de ser configurables (textos i imatges).
- Igualment, el sistema haurà de permetre la configuració i enviament automàtic de missatges informatius un cop finalitzada l'operació de compra.
- El textos relacionats amb la Llei de protecció de dades han de poder ser creats i modificats per en el cas dels esdeveniments del Temporada seran propietat de Prosceni El Vendrell SLM i en el cas dels espais museístics de l'Ajuntament del Vendrell.
- És necessària l'existència d'una manera de comunicar les dades de la base de dades a altres sistemes com poden ser un sistema de CRM extern.

4.13 Format i disseny d'entrades

Respecte al format i disseny d'entrades és necessari que:

Codi Segur de Verificació: 79ec9386-3dab-4926-a4e0-fc76839d5a62
Origen: Administració
Identificador document original: 3700557
Data d'impressió: 14/02/2024 10:44:03
Pàgina 13 de 17

SIGNATURES

1.- Angels Santacana Figuerola (AUT), 10/07/2023 10:35
2.- Tramitació Electrònica. PER FER CONSTAR QUE EL PRESENT EXEMPLAR DE PLEC DE CLAUSULES HA ESTAT APROVAT
PER DECRET D ALCALDIA NUMERO 2024LDEC000560 DE 13 DE FEBRER DE 2024

- Les entrades han de poder tenir diversos formats: taquilla (entrada tradicional imprimible amb impressora tèrmica), *print_at_home* (entrada que imprimeix el client en un Din A4), entrada per mòbil, tipus *Wallet* (per smartphones).
- Els dissenys han de poder ser modificats pels propis gestors dels espais.
- Cada format ha de ser activable i configurable individualment en funció de l'espai, de l'esdeveniment i de la funció.
- Les entrades han de permetre imatges i textos, i presentar-se en funció del idioma escollit, tant pel que respecta al text com a la imatge (que podria contenir text).
- En les entrades s'ha de poder incloure un codi QR així com un codi de barres en format EAN13 o Code 128 (longitud 13 o 14 dígits) si es desitja.
- Els sistemes de control d'accés han d'admetre la lectura de qualsevol d'aquests codis.

4.14 Gestió de llistats i informes

Respecte a la gestió de llistats i informes

- El sistema ha de proporcionar tota la informació que es necessita d'una manera pràctica i senzilla. Tots els llistats han de poder sortir en pantalla, en format imprimible i exportables en format XLS, TXT i CSV.
- Els llistats han de proporcionar la informació desglossada o agrupada per espais, temporades, espectacles, dies de venda, canals de venda, formes de pagament, grups de clients i venedor.
- Els llistats han de poder ser assignats per a la seva utilització a perfils i usuaris diferents, i també la informació que en podran veure aquests usuaris ha de ser configurable.

S'han de poder obtenir llistats agrupant o combinant els següents criteris:

- Entre data d'inici i data final.
- Per temporades.
- Mostrant les entrades venudes per:
 - o Taquilla, web i punts de venda
 - o Tarifa i forma de pagament
 - o Esdeveniment
 - o Venedor/taquilla
 - o Possibilitat de separar dels imports la part de la comissió (*fee*)

4.15 Gestió de rols i usuaris

Respecte a la gestió de rols i usuaris l'aplicatiu ha de permetre:

- El sistema ha de permetre gestionar de forma autònoma els accessos a l'aplicació.
- Definir diferents rols i l'accessibilitat o no als diferents menús i ítems de l'aplicació.
- Definir el rol corresponent en el moment de la creació dels usuaris i poder-los modificar de forma autònoma per un perfil administrador.
- Detallar quines accions i nivell de visibilitat han de tenir cada usuari segons el perfil definit.
- Ha de poder existir un rol "administrador" que permeti el màxim d'accessibilitat i visibilitat possible.
- En qualsevol moment l'usuari "administrador" pot revocar o modificar el perfil i permisos de la resta d'usuaris, modificar la contrasenya i modificar data de caducitat de la mateixa.
- Ha d'existir la manera de recuperar la contrasenya en cas de no recordar la paraula clau.

4.16 Gestió de control d'accessos

Respecte a la gestió de control d'accessos

- El sistema ha de poder gestionar des de l'aplicació el control d'accessos.
- El control d'accés ha de ser consultable en temps real.
- Ha de ser compatible amb els terminals lectors de codis existents (pda) i permetre l'ús de terminals *smartphones* amb sistemes *Android* i *iOSS*.
- El sistema ha de poder funcionar en mode *off-line*, de manera que la caiguda de la connexió a Internet no representi un problema en la gestió dels accessos.

4.17 Entorn de proves

Respecte a l'existència d'un entorn de proves

- Cal garantir un entorn de proves per poder efectuar totes les proves necessàries en la configuració sense afectar a l'entorn real.
- Aquest entorn s'ha de poder carregar en qualsevol moment amb una còpia de les dades reals de producció.
- L'entorn ha d'estar disponible en els períodes de formacions a l'equip.

4.18 Manteniment, actualitzacions i servei d'assistència tècnica

Respecte del manteniment, les actualitzacions i el servei d'assistència tècnica (SAT), l'adjudicatari ha de garantir:

- 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 i realitzar-se en horaris no comercials o en períodes de baixa activitat.
- L'adjudicatari prestarà serveis de suport per a resolució d'incidències que afectin el funcionament de 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 almenys d'un número de telèfon i d'un canal telemàtic i es prestarà directament a Prosceni El Vendrell SLM i a l'Ajuntament del Vendrell.
- En el cas de les incidències crítiques i greus, l'adjudicatari posarà a l'abast un telèfon de contacte les 24 hores del dia 7 dies a la setmana.

4.19 Incidències i penalitzacions

El període de seguiment del servei i de mesurament serà mensual, es considerarà incidència quan una determinada funcionalitat o nou desenvolupament o el propi servei no funcioni de forma correcta. En el moment que produeixi una incidència, el personal usuari del servei obrirà la notificació pel canal establert exposant la problemàtica.

L'empresa adjudicatària procedirà a la seva resolució, haurà de donar una primera resposta en una màxim de 30 minuts i la resolució haurà de ser des del moment de la seva notificació:

- Incidència crítica: màxim 30 minuts
- Incidència greu: entre 30 minuts i 4 hores
- Incidència lleu: entre 4 i 24 hores



En cas de no complir aquestes períodes de temps de resolució i cop rebuts els informes d'incidències corresponents, es podrà considerar incidència no resolta en temps i per tant serà susceptible de penalització seguint la següent taula:

- 1 incidència no resolta en temps 5% sobre la factura mensual.
- 2 incidències no resoltes en temps 10% sobre la factura mensual.
- 3 incidències no resoltes en temps 15% sobre la factura el mensual.

-A partir de 3 incidències fins a 10, s'anirà descomptant un 5% per cada incidència fins arribar al 50% de la factura del mes.

A partir de 10 incidències no resoltes en temps i acumulades a la mateixa temporada, a partir de les quals l'Ajuntament del Vendrell es reserva el dret de rescindir el contracte.

4.20 BackOffice

- 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 *on line* per resoldre els dubtes més bàsics al respecte de la configuració de qualsevol funcionalitat.
- Suportar l'accés simultani de mínim 8 usuaris.
- Diferenciació de grups de venda per recintes i per canals.
- Creació pròpia de perfils d'usuaris, on es puguin definir permisos d'accés i d'operativitat en funció de les tasques a desenvolupar per cadascun (gestió i administració general, administració de recintes, taquiller, altres venedors...). Els permisos d'accés s'han de poder definir per a tots els espectacles o bé per a un cicle o espectacle individual o per a una empresa concreta.
- Identificació d'usuari.
- 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.

Clàusula 5. Requisits i obligacions específiques respecte del tractament de dades

5.1. 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, en el termini més breu possible, 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.

5.2 Ubicació de les dades

a) Garantir que les dades estiguin 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.

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.

5.3 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 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 la RGPD; - acreditar que el/s subcontractista/es ofereixen garanties jurídiques suficients per al tractament de les dades equivalents a les que assumeix el contractista.

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

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

5.5 Seguretat de les dades

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

b) Garantir l'enciptament 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 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.

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 la comprovació de les mesures de seguretat, inclosos els registres que permeten tenir coneixement de qui ha accedit a les dades.

5.6 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.

Clàusula 6. Termini i lloc de lliurament

6.1 Termini

El termini d'execució del contracte serà de quatre anys a comptar des de la formalització del contracte. Es preveu una pròrroga d'un any. La recepció de la prestació ha d'estar disponible com a màxim un més després de la formalització del contracte: primer en mètode de prova i màxim dos mesos més tard, del període de prova, ha d'estar plenament operatiu. L'adjudicatari no tindrà dret a indemnització per pèrdues, avaries o perjudicis ocasionats als béns abans del seu lliurament a l'Ajuntament del Vendrell, excepte que aquest hagués incorregut en mora al rebre'ls.

6.2 Lloc de lliurament

El lliurament s'haurà de fer a les oficines de la Regidoria de Cultura de l'Ajuntament del Vendrell, La Rambla, 24- 43700 El Vendrell

Clàusula 7. Termini de garantia.

El termini de garantia de l'aplicació coincidirà amb el període d'ús per part de l'Ajuntament. Així, tal com s'ha dit anteriorment, l'empresa adjudicatària estarà obligada a mantenir i actualitzar l'aplicació per tal de garantir el seu correcte funcionament i informar tant de les actualitzacions com de les interrupcions que es puguin produir per causes previsibles, com tasques de manteniment i d'actualització.

Si durant el termini de garantia s'acredités l'existència de vicis o defectes en els béns subministrats s'aplicarà el que estableix al respecte la LCSP.

Signat i datat electrònicament,

Angels Santacana
Figuerola - DNI 39667971D (AUT)
39667971D (AUT)
Data: 2023.07.10
10:35:07 +02'00'

Tècnica de Cultura