

## **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE LLICÈNCIA D'ÚS DE LA PLATAFORMA DE GESTIÓ DE RESERVES I VISITES DE LA FUNDACIÓ LA MARATÓ DE TV3.**

**EXPEDIENT NÚM.: 2405NS04**

### **1. OBJECTE DEL CONTRACTE**

L'objecte d'aquest contracte és la realització del servei la descripció de gestió integral de reserva d'entrades que Clorian pot oferir a la Fundació.

El servei, en el seu sentit més ampli, es defineix com una gestió integral de les reserves i visites que ofereixen els diferents centres d'investigació.

### **2. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI**

Clorian es una plataforma modular que disposa del següents mòduls:

- Venda on-line individual.
- Distribuïdors: venda on-line per agències de viatges, tour-operadors i altres agències registrades a la plataforma Clorian.
- Taquilles: tant la versió de venda individual com de grups.
- Venda on-line per terminals mòbils (smart-phone, tablets i altres).
- Software per terminal d'autoservei.
- Mòdul de processos propis de la plataforma (e-mails, facturació, avisos, etc).
- Mòdul backoffice d'administració de la plataforma per client i el recinte.
- Mòdul d'atenció al client.
- Mòdul de reporting.
- Sistema de control d'accés.

Els diferents mòduls de la plataforma permeten gestionar tot el cicle de vida de la venda d'entrades: reserva, pagament, cobrament i facturació.

La plataforma Clorian està implantada en una plataforma d'Amazon Web Service amb monitorització permanent per part de Clorian.

La plataforma està en un servei de 24 x 7 x 365.

El servei de Clorian contempla tots els recursos necessaris des de la banda servidora.

Clorian s'encarregarà de la càrrega inicial i adequació específica requerida per la Fundació de continguts sobre les visites i de la personalització de la web de reserva, dels *print at home* i dels correus de comunicació que rebrà el visitant, així com de la formació necessària al personal de la Fundació pel correcte ús de la plataforma i del suport continu durant la durada del contracte.

### **3. MÒDULS CONTEMPLATS EN EL SERVEI**

La prestació del servei requerit per la Fundació comportarà la configuració dels següents mòduls:

- Reserva on-line individual.
- Reserva on-line per terminals mòbils (smart-phone, tablets i altres).

- Mòdul de processos propis de la plataforma (e-mails, facturació, avisos).
- Mòdul backoffice d'administració de la plataforma per client i el recinte.
- Mòdul d'atenció al client.
- Mòdul de reporting.

#### **4. OPERATIVA DEL SERVEI**

A continuació es presenten de manera resumida les principals funcionalitats de cada mòdul.

##### **a) Mòdul de reserva on-line per internet**

Sota el domini <https://visitesrecercamarato.tv3.cat/cat>, Clorian ha dissenyat un microsite de reserva per les visites als centres que col·laboren en cada edició de La Marató. Aquesta web de reserva de visites segueix el disseny acordat amb la Fundació, segons la imatge corporativa. Es tracta d'un microsite configurat per donar resposta a les necessitats específiques de la Fundació.

- Reserva de visites sense cap pagament relacionat.
- Informació i indicacions específiques sobre cadascun dels centres participants.
- Parametrització de les visites segons les dates i horaris facilitats per la Fundació.
- Recollida de dades específica dels visitants.

Els principals serveis associats són:

a.1) Presentació dels productes a partir d'un micro-site específic i dedicat a la Fundació. Diferents apartats d'informació:

- Informació general
- Horaris i dies
- Normativa.
- Visites.

a.2) Facilitar les reserves:

- Enviament per correu electrònic, descàrrega de les reserves(PDF). Tant el correu de confirmació de reserva com el print al home són personalitzats per la Fundació, incloent el logo i dades de la mateixa, i informació específica d'acord amb les necessitats de cada centre.
- Enviament de correu recordatori de visita i d'agraïment personalitzats.

a.3) Emissió automàtica de reserva.

a.4) Compartir l'experiència a les xarxes socials.

a.5) Clorian s'encarregarà de realitzar les actualitzacions necessàries tant en la imatge com en els continguts per a la propera edició de La Marató.

##### **b) Mòdul de reserva online per terminals mòbils (smatphone, tablets i altres)**

La mateixa operativa que el mòdul de reserva online adaptada a dispositius mòbils.

##### **c) Mòdul d'atenció al client**

Aquest mòdul permet la gestió de reserves per part de l'equip de la Fundació. Els principals Serveis són:

- Consulta de reserves i accés a tota la informació
- Resolució de consultes i incidències
- Reserva telefònica i per mail
- Generació de reserves

L'accés a aquest mòdul és exclusiu per als usuaris designats per la Fundació. S'habilitaran els rols i es configuraran els perfils necessaris per tal que cada usuari tingui accés a unes tasques i informació determinades.

#### **d) Mòdul backoffice d'administració de la plataforma**

Els principals serveis associats són:

- Manteniment de dades mestres:
- Espais, col·lectius, productes de reserva, grups de disponibilitat...
- Gestió de les sessions:
  - o Creació, consulta, modificació i cancel·lació.
  - o Operativa a nivell unitari i massiu.
- Gestió de la disponibilitat de les visites, consulta, traspàs entre canals, etc.
- Reserves i operativa:
  - o Consulta de reserves
- Devolucions:
  - o Operativa a nivell unitari i massiu.
- Apertura de calendari per cada canal de reserva.
- Gestió d'incidències.
- Gestió de les promocions.
- Gestió dels usuaris.

#### **e) Mòdul de processos propis de la plataforma**

Els principals serveis són:

- Verificació i validació de totes les transaccions realitzades pels diferents mòduls.
- Cancel·lació automàtica de reserves: expiració de reserva.
- Registre i conciliació de reserves.
- Procés d'enviament de mails.
- Generació d'avisos.
- Altres processos propis.

#### **f) Mòdul de reporting.**

Els principals serveis són:

- Execució d'informes tipus ja definits.
- Exportació de dades a fitxers ofimàtics.
- Impressió d'informes.

Cal destacar que els informes consulten la BBDD de rèplica de lectura que conté totes les dades en temps real. És a dir, es pot disposar d'informes amb dades en temps real.

El sistema permet la consulta de dades passades, per exemple, de la darrera edició de la Marató 3Cat.

### **5. SUPORT I FORMACIÓ**

La proposta contempla el servei de suport tècnic i suport a les operacions:

- Durant els dies dels esdeveniments, suport tècnic davant de possibles incidències, atenció a possibles consultes, etc.

En el servei de Clorian es contempla:

- Una monitorització 24x7 de la plataforma.

- Un servei d'atenció al client 12 x7 amb les adequades eines de gestió per assegurar que totes les incidències i sol·licituds queden registrades i degudament processades.

## 6. SEGURETAT

La plataforma s'ha desenvolupat complint amb les millors pràctiques en el desenvolupament d'aplicacions web per internet.

Les comunicacions sempre es realitzen utilitzant protocols de comunicació segurs.

En els mòduls que requereixen identificar a l'usuari es disposen de controls d'identificació i autenticació.

El procés de reserva per internet es realitza amb protocols de reserva segurs.

## 7. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

Clorian es compromet a complir allò previst en la Llei Orgànica 1571999 de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i pel Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, que la desenvolupa, així com quantes altres normes legals o reglamentàries incideixin en aquest àmbit.

Clorian no notificarà informació de les reserves de la Fundació a tercers sense l'autorització prèvia.

La Fundació també es compromet a vetllar pel compliment de la normativa de protecció de dades quan accedeixi a les dades i/o en qualsevol tractament d'aquestes.

Clorian és titular de la base de dades generada amb les dades de caràcter personal subministrades pels usuaris en el procés de reserva de productes a través de la seva pàgina web. Clorian es compromet a complir la seva obligació de secret de dades de caràcter personal i del seu deure de tractar-les amb confidencialitat, i amb aquesta finalitat Clorian adoptarà les mesures necessàries per evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, tenint en compte en tot moment l'estat de la tecnologia d'acord amb el que preveu la legislació vigent a Espanya en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

L'usuari pot dirigir-se en qualsevol moment a Clorian enviant un correu electrònic a la següent adreça [operaciones@clorian.com](mailto:operaciones@clorian.com) per exercir els seus drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició mitjançant comunicació escrita, adjuntament fotocòpia del DNI o document d'identificació equivalent, davant Tiqueteo Spain, SL al C/Venezuela, 103, 3r. 1a. 08019 Barcelona.

## 8. EQUIPAMENTS HARDWARE

L'accés a la plataforma requereix d'un dispositiu (PC, tablet, smartphone) amb accés a Internet.

Si la Fundació requereix d'equipaments específics per als **punts de reserva** (impressores de reserves, impressores de confirmacions), Clorian podria facilitar aquests perifèrics.

Per a la **validació de reserves**, segons la solució escollida la Fundació, hauria de disposar d'una pistola lectora de codis i/o PDA / smartphone per a la validació de les reserves.

Els possibles equipaments hardware **no estan contemplats en aquest pressupost**.

Clorian presentarà pressupost del cost de tots els equips. Aquest cost serà a càrrec de la Fundació que farà el pagament en el moment de la implantació.

## **9. ASPECTES NO CONTEMPLATS EN LA PROPOSTA**

### Taquilles

- No es contempla el possible material de consum com paper, tòners, paper de rebut, paper d'entrades, etc.
- En el servei de manteniment, no es contempla com operativa fer el canvi dels consumibles (tòners i paper).

### Tasques de consultoria

- Qualsevol nova funcionalitat requerida per la Fundació. Davant la sol·licitud de noves funcionalitats, Clorian ho analitzarà de manera conjunta amb la Fundació per avaluar-la. En el cas de que la sol·licitud sigui un tema ad-hoc per la Fundació presentarà un pressupost addicional i una estimació de temps per la implementació.

Sant Joan Despí, maig del 2024