



DEPARTAMENT DE CULTURA

Ref.: 2024/5/TAB

/ sgs

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SUMINISTRAMENT DE L'EINA INFORMÀTICA PER LA VENDA D'ENTRADES D'ESDEVENIMENTS A TRAVÉS D'INTERNET I DE TAQUILLA

<PLECS_TECNICS>

1.-Objecte.....	3
2.- Descripció de l'OBJECTE	3
3.-Termini, inici, durada del contracte i possibles prorrogues.....	4
4.- Allotjament de les dades – servidors i altres requeriments funcionals.....	4
5.- Mesures de seguretat	6
6. Manteniment del Programari.....	7
6.1. Manteniment evolutiu.....	8
6.2. Manteniment correctiu.....	8
6.3. Manteniment de les còpies de seguretat.....	9
7. Implantació de l'OBJECTE del contracte	9
7.1. Formació a l'usuari.....	9
7.2. Suport a l'usuari.....	10
8. Migració de dades.....	10
9. Lliurament de les dades a la finalització de l'execució contractual	10
10. Prestació de l'OBJECTE	11
11. Venda d'entrades.....	11
11.1. Taquilla	11
11.2. Web	12
11.3. Gestió de devolucions.....	13
11.4. Abonaments	13
11.5. Control d'accés.....	13
11.6. Integració i sincronització	14
11.7. Espai de l'usuari	14
11.8. Formes de pagament.....	14
11.9. Informes i llistats	14
12. Operacions	15
13. Calendari i horari del servei	16



14. Seguiment i avaluació de l'OBJECTE	17
15. Maquinària	18
16. Responsabilitats de la contractista	18
17. Forma de pagament.....	18
18. Condicions econòmiques	19
18.1. Pressupost de licitació	19
18.2. Valor estimat del contracte.....	19
19. Retribució del/la contractista	20



1.-Objecte

L'objecte del contracte el subministrament, en règim de no exclusivitat, d'una eina informàtica per la venda d'entrades / abonaments / localitats / reserva (en endavant entrades), associats als actes i actuacions que es duen a terme al Centre Cultural d'Els Costals i d'altres equipaments culturals i organitzats per l'Ajuntament de Castellbisbal o per tercers en règim de col·laboració amb l'Ajuntament.

Específicament, també s'inclou dins l'objecte el manteniment de l'eina informàtica durant tota la durada del contracte.

Els termes Subministrament d'una eina informàtica per la venda d'entrades, que es puguin referir al llarg del document, es refereixen a l'OBJECTE i també poden ser identificats com OBJECTE.

2.- Descripció de l'OBJECTE

L'objecte ha de possibilitar en relació a les entrades:

- La venda anticipada per internet que permeti la seva utilització des de tot tipus de dispositius –mòbils
- La venda presencial
- La reserva, emissió i la venda presencial a taquilles
- El control d'accés als recintes
- Les utilitats de gestió de bases de dades dels clients i l'emissió d'informes

Donant compliment a les especificacions tècniques definides en aquest plec.

L'OBJECTE haurà de ser específic per a les arts escèniques i ha de permetre a l'Ajuntament de Castellbisbal autogestionar el preu de venda i els imports addicionals que es considerin oportuns cobrar en cada venda i que estaran aprovats com a preus públics.

No es permet afegir despeses addicionals, directes o indirectes al client final, per part del contractista.

Els preus i imports han de ser mostrats amb claredat al comprador de l'entrada, independentment del canal, ha de ser ingressat directament i sense retards, als comptes bancaris designats per a cada equipament.

L'OBJECTE ha de ser flexible i permetre la configuració de forma autònoma de totes les modalitats de venda, així com de tots els seus aspectes, i incloure totes les eines necessàries per a la gestió dels aforaments, creació i configuració de recintes, espais, temporades i esdeveniments.

L'OBJECTE ha de disposar d'un sistema d'impressió d'entrades a casa (*print-at-home*) per mitjà de codis de barres o codis QR, un sistema d'entrades al mòbil (*mobile ticket*) i la impressió d'entrades en paper tèrmic a taquilla i comprovants de venda en temps real.

També 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 i vendes. Ha de permetre realitzar campanyes segmentades de totes les adreces recollides a la base de dades, així com altres serveis



que es poguessin integrar.

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.

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

3.-Termini, inici, durada del contracte i possibles prorrogues

L'inici de la vigència del contracte serà en la data que s'indiqui en l'acta de la seva formalització i en aquella data l'empresa adjudicatària haurà d'estar en condicions complir l'OBJECTE del contracte.

La durada del contracte serà d'un any amb la possibilitat d'establir tres prorrogues anuals de forma expressa sense que la durada de la seva vigència, incloses les tres prorrogues anuals, pugui excedir de quatre anys.

Aquestes prorrogues expresses i obligatòries pel contractista es comunicaran amb un preavís mínim de dos mesos d'antelació a l'acabament del termini de la vigència del que es tracti.

En el supòsit que finalitzada la vigència del contracte no s'hagués formalitzat el nou contracte, el contractista està obligat a continuar la prestació (en les mateixes condicions) fins que l'ajuntament disposi novament de l'OBJECTE. En tot cas serà el període de temps mínim indispensable necessari. Es considera aplicable per analogia l'article 235.a) del Decret 179/1995, de 13 de juny, que aprova el Reglament d'Obres, Activitats i Serveis dels ens locals (ROAS), en considerar que l'OBJECTE vehicula l'execució del Dret d'accés a la cultura (establert com a Principi Rector de la Política Social i Econòmica, al Títol I Dels Drets i Deures Fonamentals de la Constitució Espanyola, article 44.1).

4.- Allotjament de les dades – servidors i altres requeriments funcionals

Les obligacions contingudes en aquesta clàusula tenen naturalesa d'essencial.

- 4.1. L' objecte del contracte i la base de dades associada s'allotjarà en servidors externs a les dependències de l'Ajuntament de Castellbisbal. Haurà de poder ser acreditat en tot moment la ubicació dels servidors en els quals es gestiona i emmagatzema les dades, així com la ubicació dels servidors en els quals realitzi les còpies de seguretat.
- 4.2. L'adjudicatari ha de garantir l'espai d'allotjament necessari per emmagatzemar tota la informació de tots els anys de la durada del contracte.
- 4.3. No es permetrà l'ús de carpetes compartides als servidors de l'Ajuntament de Castellbisbal per guardar documentació, imatges o qualsevol altre fitxer relacionat amb el programari.



4.4. Els servidors han de complir els requisits següents:

- Han d'estar allotjats dins de la Unió Europea (UE).
- Han d'estar dimensionats per garantir el correcte funcionament de l'aplicació d'acord amb les necessitats inicials i les que l'evolució pròpia de la prestació puguin requerir en cada moment.
- Sistema de balanceig dels servidors que permetin l'equilibri de càrrega de peticions d'accés així com mantenir actiu el servei que presta l'eina informàtica en cas de fallada tècnica.
- Es comptarà amb un centre de dades amb redundància en una segona ubicació geogràfica de la UE per garantir la continuïtat del servei que presta l'eina informàtica en situacions de tall de subministrament elèctric o de connectivitat.

4.5. Respecte a la Gestió documental, el programa a més ha d'incorporar de forma necessària els següents aspectes:

- Incorporar i mantenir arxivada en el temps de la vigència del contracte, la informació de totes les actuacions realitzades.
- Ha de permetre la configuració de diversos rols d'usuaris. Com a mínim:
 - Usuari administrador per la configuració i gestió global de la plataforma.
 - Usuari gestor documental per l'autorització de l'eliminació de dades i documents.
 - Usuari gestor per la introducció de dades. Ha d'impossibilitar la modificació de dades o documents prèviament ingressats, sí afegir dades i documents complementaris. Ha d'impossibilitar l'eliminació de dades i desvinculació o eliminació de documents.
 - Usuari consultor únicament per la consulta. Ha de possibilitar única i exclusivament la consulta.
- Obligatòriament ha d'impossibilitar l'eliminació o modificació de dades o documents per part dels usuaris gestors i consultors. Únicament l'usuari administrador i gestor documental podrà eliminar les dades d'acord amb els calendaris de conservació documental i Taules d'Avaluació i Accés Documental aprovades per la Comissió Nacional d'Accés Avaluació i Tria de la Generalitat de Catalunya. Tota eliminació de dades ha de quedar auditada i ha de permetre extreure informe del procés d'eliminació.
- S'ha de garantir que en cas de desaparició de la societat que gestioni el corresponent programa informàtic, es puguin recuperar la totalitat de dades emmagatzemades al programa informàtic, garantint-se en tot moment la seva preservació. Com a mínim ha de garantir l'exportació de taules de dades (CSV) i l'exportació dels documents (JPG, PDF...) vinculats amb les dades exportades. S'ha de proporcionar la informació documentada i escrita de com es pot gestionar la migració de dades i documents adjunts.

L'Ajuntament declina qualsevol responsabilitat i indemnització derivada del seu incompliment.



5.- Mesures de seguretat

Les obligacions contingudes en aquesta clàusula tenen naturalesa d'essencial.

L'adjudicatari haurà de certificar el sistema d'ocupació que disposa per garantir la seguretat de la seva IP pública davant d'accessos no permesos o atacs.

L'objecte del contracte ha de donar compliment als següents requisits:

- 1.1. Els usuaris podran accedir a l'aplicació durant les 24 hores del dia i tots els dies de l'any.
 - A aquests efectes ha de disposar d'un PLA DE CONTINGÈNCIA EN MATÈRIA DE SEGURETAT.
 - Es realitzarà còpies de seguretat amb garanties de disponibilitat i integritat de les dades.
 - Ha de disposar d'un PLA DE CONTINUÏTAT DE L'ACTIVITAT per a fer front a les possibles incidències que puguin afectar als seus sistemes d'informació.
- 1.2. Disposar dels Certificats acreditatius emesos per l'Organisme de Certificació de l'Esquema Nacional d'Avaluació i Certificació de Seguretat de Tecnologies de la Informació.
- 1.3. El tractament automatitzat de dades personals ha d'incloure el nivell de seguretat, bàsic, mitjà o alt que doni compliment a la normativa de protecció de dades aplicable en cada cas.
- 1.4. Disposar de mesures per garantir que la informació estarà protegida i xifrada.
- 1.5. En el cas que fos preceptiu (normativament establertes) la realització d'auditories ordinàries o extraordinàries, facilitarà a l'ajuntament el resultat de les mateixes.
- 1.6. En el cas que internament les tingués establertes de forma voluntària, l'adjudicatari ha de facilitar el resultat de les mateixes.
- 1.7. Disposarà d'eines d'auditoria que facilitin el diagnòstic i el tractament d'incidències.
- 1.8. Proporcionar funcionalitat pròpia pel que fa als controls d'accés a L'OBJECTE, i disposar de funcions que permetin personalitzar, per a cada perfil d'usuari, les característiques d'accés i operativitat.
- 1.9. Disposar d'un sistema d'autenticació dels usuaris en dos passos (2FA) mitjançant diferents sistemes (físic i digital) per assegurar la identitat de l'usuari/a que accedeix al programa. Una clau d'accés individual i secreta.



- 1.10. En el supòsit que la clau s'introdueixi erròniament 3 vegades consecutives cal que el propi sistema bloqui l'usuari. En aquests casos el programa també ha de permetre poder recuperar la clau d'accés de forma segura i automàtica.
- 1.11. El mòdul de seguretat ha d'oferir a cada usuari únicament les funcionalitats associades al seu perfil.
- 1.12. Registrar tots els moviments realitzats per cada usuari, a nivell de transacció puntual, incloent intents d'accés infructuosos que es puguin produir. Aquestes traces d'auditoria permetran un control exhaustiu i integrat de les operacions que es realitzin sobre el programari policial.
- 1.13. L'administració dels perfils ha d'estar centralitzada en una figura (administrador de perfils) associada a una o diverses persones dins de l'Ajuntament de Castellbisbal, que seran responsables de l'assignació, modificació i/o denegació de permisos d'accés als usuaris del programari policial.
- 1.14. L'eina d'administració de perfils ha de ser manejable pel personal no informàtic; des de la mateixa s'ha de poder personalitzar l'entorn de l'aplicació sota la premissa inicialment requerida (interfície d'usuari determinada pel seu perfil).
- 1.15. L'accés a l'aplicació mitjançant terminals fixos només serà possible per les IP autoritzades que s'indican des de l'Ajuntament per la persona que hagi estat designada perquè actuï com a enllaç.
- 1.16. En el cas d'accés des de dispositius mòbils, l'aplicació disposarà d'un registre de dispositius autoritzats així com d'eines per poder negar l'accés a dispositius no permesos.
- 1.17. Ha de disposar de les mesures preventives següents:
 - Mesures preventives davant d'intents de peticions massives al servidor on es troba allotjat el programari (atacs DDoS).
 - Mesures preventives i automatitzades per evitar intents d'accés al programari per part de robots sense intervenció de l'usuari (Captcha).
 - Mesures preventives i automatitzades davant d'intents massius d'inici de sessió per accedir al programari.

6. Manteniment del Programari

Les obligacions contingudes en aquesta clàusula tenen naturalesa d'essencial.



1.1. A partir de la implantació del nou software, l'adjudicatari haurà de realitzar un manteniment del programa durant tota vigència del contracte.

1.2. Les operacions incloses en el manteniment evolutiu i correctiu inclouen:

- La correcció o depuració del codi;
- L'actualització de la configuració existent;
- La realització de les proves unitàries i d'integració necessàries per a la posada en producció de les modificacions;
- L'actualització de la documentació relativa als canvis efectuats.

6.1. Manteniment evolutiu

- Oferir un servei d'actualitzacions gratuït del programari durant el període de vigència del contracte. Ja sigui per millores tecnològiques aplicables, com a la pròpia resolució d'incidències que sorgeixin en l'execució del programari. A més, ha de garantir en tot moment que l'última versió del programari estigui instal·lada.
- Realitzar les operacions necessàries per a l'actualització i inclusió dels nous continguts, noves funcionalitats, millores sobre les funcionalitats actuals i canvis derivats de modificacions de caràcter legal i estudiar els suggeriments de la Prefectura i/o dels tècnics informàtics municipals designats a l'efecte als efectes de la seva implementació.
- Les noves funcionalitats o mòduls de gestió resultants del manteniment evolutiu, han d'estar disponibles en el programari policial amb anterioritat a la seva data d'entrada en vigor (en el cas que fossin conseqüència del canvi normatiu). En altre cas, per possibilitar als usuaris adquirir l'entrenament i la formació necessaris per a la seva correcta utilització. Quan sigui necessari, es realitzarà formació presencial o remota sobre les noves funcionalitats.
- Les modificacions que es produeixen com a conseqüència de les operacions de manteniment evolutiu, han de ser objecte d'avís previ en el qual es detallin els eventuais possibles canvis o nous requisits pel que es refereix a infraestructura de sistemes.

6.2. Manteniment correctiu

- Hi ha d'haver la monitorització dels servidors 24 hores al dia i tots els dies de l'any per respondre a qualsevol incidència que impedeixi l'accés i la correcta execució de l'aplicació.
- El contractista ha de realitzar totes les operacions necessàries per corregir el funcionament incorrecte de l'aplicació durant el període de vigència del contracte.



- Els treballs de manteniment correctiu que NO impossibilitin el funcionament de l'objecte:

S'hauran de realitzar en la franja horària que va des de les 00:00 fins a les 07:00 hores i sempre avisant al responsable del contracte, com a mínim 48 hores abans.

- La seva posada en producció es durà a terme segons s'acordi entre les parts en funció de les circumstàncies, procurant que el servei estigui totalment operatiu de forma ràpida i causant el menor nombre d'inconvenients possibles.
- La prioritat la indicarà l'ajuntament en funció del servei alertat. Valorarà la importància o gravetat de la incidència.
- El temps de resposta I SOL·LUCIÓ del contractista, davant la detecció de la incidència que genera el manteniment correctiu PERÒ GENERA la impossibilitat de funcionament de l'objecte, és com a màxim:
 - QUATRE (4) hores per a les consultes ordinàries.
 - UNA (1) hora per a les incidències greus de sistema.
 - El seu còmput és a partir de la detecció per part del sistema monitoritzat (havent de ser comunitat al responsable del contracte) a partir de la posada a disposició de la comunicació de la incidència per l'ajuntament al sistema que sigui establert pel contractista.

6.3. Manteniment de les còpies de seguretat

- Garantir un sistema automàtic de còpies de seguretat diària de les bases de dades amb l'obligatorietat de conservar-les com a mínim durant 30 dies.
- El contractista serà l'encarregat de la restauració d'aquesta còpia per la posada en marxa de l'objecte entre tant estigui vigent el contracte.

7. Implantació de l'OBJECTE del contracte

Les obligacions contingudes en aquesta clàusula tenen naturalesa d'essencial.

La implantació completa de l'objecte s'ha de realitzar en el termini d'un mes a comptar des de la data de signatura del contracte.

L'adjudicatari haurà de realitzar una demostració *in situ* del funcionament del programari i mostrar que tots els mòduls i funcionalitats estan operatives.

7.1. Formació a l'usuari

- S'ha de mantenir una formació continuada dels usuaris per al major aprofitament de l'objecte del contracte.



- S'ha de poder realitzar la formació dels usuaris, de forma presencial, a les instal·lacions que l'ajuntament determini.
- Iniciada la vigència del contracte, i prèvia l'entrada en funcionament de l'objecte pels usuaris, el contractista haurà de donar formació necessària per a la seva explotació.
- Tots els destinataris hauran de poder haver realitzat tres hores per persona, de formació prèviament a l'entrada en funcionament ordinari de l'objecte.

7.2. Suport a l'usuari

- L'horari de prestació d'aquest suport a la gestió serà 24 hores al dia durant 7 dies a la setmana.
- El suport s'haurà de prestar a través d'internet mitjançant una passarel·la de comunicació en temps real tipus "xat" i/o a través d'una línia telefònica sense tarificació addicional, indistintament, a escollir per l'usuari.
- El suport, independentment del canal, es prestarà en llengua catalana i llengua castellana, escollint l'idioma l'usuari.

8. Migració de dades

Les obligacions contingudes en aquesta clàusula tenen naturalesa d'essencial.

- L'adjudicatari haurà de disposar d'eines i procediments per al procés de migració de dades des de les aplicacions actuals cap al nou programari.
- L'adjudicatari ha de presentar un **Pla de Migració**.
- Hauran de reflectir-se així mateix els processos de verificació que es duren a terme per comprovar la fiabilitat de la migració.

9. Lliurament de les dades a la finalització de l'execució contractual

Les obligacions contingudes en aquesta clàusula tenen naturalesa d'essencial.

- El contractista s'obliga al lliurament de dades derivades de l'objecte del contracte, al futur contractista que l'ajuntament determini.
- Tota l'execució del contracte de l'objecte ha de tenir present aquesta obligació.
- El termini de lliurament serà el més breu possible i en cap cas impedirà la continuïtat de l'oferiment de l'objecte si aquest ha estat adjudicat a un altre proveïdor. No superarà el termini de tres mesos.
- Els formats de lliurament estaran sempre alineats amb les especificacions de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat i el seu Catàleg d'Estàndards, és a dir, seran estàndards oberts i que garanteixin la neutralitat tecnològica.
- La finalització de la vigència del contracte suposa l'aplicació del Pla de Lliurament i l'Eliminació de les totes les dades i els documents de manera que aquesta informació no pugui ser recuperada ni reconstituïda, incloses les metadades associades a aquesta informació per contractista sortint.
- El termini per a portar a terme l'eliminació completa i definitiva de la informació serà com a màxim de 3 mesos des de l'inici de la vigència del nou contracte. En l'acta final de recepció de l'objecte s'inclourà el certificació de l'eliminació de les dades.



- El lliurament de dades es podrà exigir en el moment que l'ajuntament decideixi, conseqüència de la incorrecte execució del contracte arribat el cas.

10. Prestació de l'OBJECTE

L'operativa de l'aplicació que sigui subministrada ha de ser senzilla i intuïtiva, amb menús i opcions clares per l'usuari i d'accés ràpid.

- És obligatori que el sistema disposi d'estadístiques que ajudin a l'anàlisi i presa de decisions amb la possibilitat de definir múltiples criteris de filtre i selecció.
- Ha de permetre un entorn lingüístic en llengua catalana i castellana amb la possibilitat de definir una de les dues com a llengua de funcionament i desenvolupament ordinari i amb l'opció d'escollir una o altra en funció de les necessitats del moment. Les plantilles de documents es podran configurar en català i castellà.
- Inclourà les llicències i el software necessari pel funcionament per a 5 usuaris.
- L'atenció a l'usuari es farà en català o castellà.

11. Venda d'entrades

- Gestió autònoma de l'anul·lació d'una ENTRADA o de totes les entrades d'un espectacle.
- Total autonomia operativa en el disseny i contingut de les ENTRADES; que es permeti la inclusió d'elements informatius i de promoció propis.
- A les entrades imprimibles s'hi ha de poder incloure, com a mínim, els elements següents:
 - Nom de l'espectacle i subtítol
 - Data, hora i lloc de realització
 - Zona, fila i seient en aforaments numerats
 - Preu: en funció del recinte i/o del tipus d'espectacle
 - Codi de barres o QR identificador i número d'identificador per poder realitzar la lectura a l'entrada del recinte

11.1. Taquilla

L'empresa facilitarà les eines específiques necessàries per a la integració i sincronització de la venda i el cobrament d'entrades a les taquilles amb el sistema de venda anticipada i amb la resta d'aplicacions objecte del contracte.

La venda d'entrades a taquilla s'ha de fer a partir de l'aforament de vista única. Com actualment.

A l'aplicació de taquilla s'han de poder diferenciar clarament els diferents estats d'una localitat (venuda per entrades, en procés de compra, reservada, lliure, bloquejada...). S'ha de poder veure clarament la localitat que s'està seleccionant en aquella venda. A la mateixa transacció, s'ha de poder vendre més d'una entrada conjuntament amb tarifes o descomptes diferents.



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 l'ajuntament indiqui (en efectiu i/o a través d'utilització de les eines que utilitzin les entitats financeres).

Vendre a taquilles amb l'aforament integrat i sincronitzat amb les vendes anticipades realitzades per internet o per qualsevol altre canal.

Permetre la reserva i el desbloqueig d'entrades, amb la possibilitat d'incloure noms o altres conceptes en el moment de la reserva.

Disponibilitat d'emissió d'invitacions i entrades a cost zero.

Visualització dels plànols de sala amb diferenciació de situació de les localitats (lliures, ocupades, reservades, bloquejades...). Es valoraran les solucions que permetin diferenciar visualment (mitjançant colors, per exemple) la situació de les localitats.

Gestionar les vendes dissociant el cobrament en efectiu o TPV.

11.2. Web

La venda web ha de permetre la venda d'entrades de cadascun dels espectacles, i la venda d'entrades conjunta de tots els espectacles. És a dir, al client li ha de permetre la compra d'entrades de diferents espectacles i de diferents recintes (si es dóna el cas), com un carret de la compra on el client podrà revisar i modificar les entrades reservades) a qualsevol dels canals de venda.

El web ha de ser accessible des de qualsevol dispositiu amb connexió a Internet, adaptable a les diferents mides de pantalla dels diferents dispositius i disposar de tots els elements necessaris per tal de facilitar la compra.

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 usuari ha de poder registrar-se. L'identificador únic de l'usuari de la web ha de ser la seva adreça de correu electrònic. Alhora, ha de permetre la creació de portal de client amb històric de compres i opció a reimprimir entrades, espai per a ofertes, promocions o altres informacions d'interès.

La informació demanada a cada usuari ha de poder ser configurada des de l'aplicació, tant pel que fa a la visibilitat o no dels diferents camps en els diferents formats a través dels quals el client es pugui connectar (ordinador, *smartphone*) com pel que fa a l'obligatorietat dels camps.

Serà necessari avisar a l'usuari dels seus drets sobre les seves dades.

La sessió per compra ha de caducar passat un període de temps a partir del qual les entrades reservades passen a disponibles, que no pot excedir dels 15 minuts, i no es podran sobrepassar en cap cas.

L'aplicació de venda per la web ha de tenir característiques semblants a la venda per



taquilla pel que respecta 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.

A l'hora de l'inici de qualsevol espectacle, aquest haurà de desaparèixer del portal. A partir d'aquest moment, l'espectacle només estarà operatiu per l'administrador que ha creat l'esdeveniment.

Per contra, la forma de pagament a la web sempre serà a través dels mitjans habilitats per les empreses financeres.

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.

El sistema ha de poder discriminar diversos TPV en funció del promotor dels espectacles.

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.

Un cop finalitzada la compra, el client rebrà un correu electrònic de confirmació de la compra. 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).

També podran ser recollides a taquilles en cas d'incidència (possibilitat de reimpressió).

Aquest canal també ha de permetre vendes a preu zero, és a dir, l'expedició d'invitacions que no han de passar pel TPV virtual.

11.3. Gestió de devolucions

El sistema ha d'incloure l'opció de devolució de l'import de les entrades en la mateixa forma utilitzada per a la seva adquisició.

11.4. Abonaments

Possibilitat de fer diferents formes d'abonament i fent que sigui el propi espectador el que pugui escollir, les obres i les localitats.

11.5. Control d'accés

L'eina ha de permetre:

- La gestió centralitzada dels accessos mitjançant dispositius de control d'entrades que permetin la lectura de les entrades.



- La funció de canvi automàtic a manera off-line si falla internet al recinte i amb possibilitat d'emmagatzematge de dades de control.
- La gestió centralitzada dels accessos mitjançant dispositius de control d'entrades que permetin l'ús de lectors sense fils de codi de barres, connexió en temps real, visualització en temps real de l'ocupació, lectura de codis de barra i QR propis i d'externs, en paper, targeta, tiquet o mòbil.

11.6. Integració i sincronització

Totes les funcionalitats incloses en el sistema de vendes (venda pels diferents canals, base de dades dels clients, gestió de la informació, control d'accessos) estaran degudament integrades i sincronitzades en temps real.

L'Ajuntament podrà accedir a tota la informació del sistema també en temps real i des de qualsevol dispositiu, sempre amb els corresponents permisos d'usuari i contrasenya d'accés.

11.7. Espai de l'usuari

L'usuari registrat ha de disposar d'un espai on poder gestionar les seves dades, entrades i abonaments, consultar les seves compres i imprimir les seves entrades.

11.8. Formes de pagament

L'aplicació estarà integrada amb les passarel·les de pagament amb les quals s'operi i ha de permetre realitzar la compra de les entrades i el seu cobrament a través de TPV. Virtual per a la venda per canals o vinculat al PC en el cas de venda presencial. El pagament es podrà realitzar mitjançant efectiu, qualsevol targeta o bizum.

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

11.9. Informes i llistats

El sistema ha de proporcionar tota la informació d'una manera pràctica i senzilla.

Tots els llistats han de poder sortir en pantalla, en format imprimible i en format excel o csv.

Els llistats han de proporcionar la informació desglossada o agrupada per espectacle, dia de venda, canal de venda, forma de pagament, grup de clients i origen de la venda (és molt important saber si la quantitat prové de la compra d'entrades o de la part proporcional d'un abonament).

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 poder ser configurable.



12. Operacions

L'OBJECTE:

- ✓ ha de permetre exportar els documents generats en format PDF pel seu tractament documental posterior al Gestor documental corporatiu.
- ✓ Ha de permetre l'exportació fàcil i intuïtiva de dades estructurades amb fitxers tipus Microsoft Excel i/o taules de dades amb format obert (Lliure Office) per la seva explotació.

Capacitat d'obtenir dades / informació, a través de l'aplicació de filtres, que permeti com a mínim disposar de:

1. Recull del detall de totes les operacions realitzades (compres, anul·lacions, canvis de dia, reimpressions d'entrades, alliberaments...).
2. Resums d'operacions agregades per espectacles i funcions.
3. Estat de la venda (tots els moviments, operacions de cancel·lació d'entrades, entrades vigents).
4. Selecció temporal de les operacions: per dates, temporades, incloent l'històric de temporades anteriors), espectacles o funcions.
5. Tarifes, descomptes, formes de pagament o segments de clients, canal de venda...
6. Identificació del nombre de reserves existents per cada funció i de l'import compromès.
7. Llistat de vendes per usuari
8. Tancament de caixa
9. Llistat de reserves.
10. Llistats de control d'assistència a les funcions.
11. Llistats de clients (registres únics, independentment del nombre d'operacions associades a aquests registres). Filtrables pels camps relacionats amb:
 - 11.1. Les seves dades personals i de contacte (gènere, edat, adreça, CP, país, idioma, acceptació de rebre comunicacions, correu electrònic...)



- 11.2. El seu comportament de compra: compra d'abonaments, d'entrades fora d'abonament, selecció per temporades, títols o funcions concretes, compra d'extres, selecció per nombre d'entrades o imports de compra, canals de venda, tarifes i descomptes, selecció per dates d'operació...
12. Possibilitat de combinació múltiple dels diferents criteris de segmentació: tots els camps seleccionats, alguns dels camps seleccionats, combinacions I, O, NO.
13. Respecte de la configuració del servei i en quant als elements que s'indiquen, l'aplicació ha de permetre:

Recintes

- Sectorització per àrees, zones i localitats.
- Aforaments numerats i no numerats.
- Creació autònoma de recintes no numerats.
- Creació a demanda al sistema contractat de recintes numerats, sense límit d'espais a crear ni cost addicional al ja estipulat en el servei, i en un termini màxim de 7 dies hàbils.
- 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.
- Gestió de zones de forma autònoma.
- Selecció múltiple de butaques amb facilitat.
- Definició de l'estat de cadascuna de les localitats (activa, inactiva, reservada, venda només a taquilla, etc.)
- Possibilitat de definir espais per a persones amb mobilitat reduïda

Esdeveniments

- Total autonomia per donar d'alta espectacles en qualsevol moment.
- Decidir quan iniciar i tancar la venda anticipada o a taquilla d'un espectacle amb un calendari de dies i hores a disposició.
- Fixar la data i hora a partir dels quals els esdeveniments seran visibles en els canals de venda (taquilla, internet, altres).
- Fixar, respecte de l'hora d'inici de l'esdeveniment, el termini a partir del qual l'aplicació només permetrà la venda d'entrades a la taquilla del recinte corresponent.

13. Calendari i horari del servei

El servei de venda d'entrades, el manteniment, suport tècnic i les aplicacions que estiguin directament associades, en definitiva l'OBJECTE DEL CONTRACTE ha de ser operatiu 24 hores diàries i 7 dies a la setmana durant tot l'any, i només podrà ser interromput per causa de manteniment, previ avis a l'ajuntament i preferentment en hores, dies o temporades de baix ús del servei.

L'adjudicatari prestarà serveis de suport per a resolució d'incidències que afectin el



funcionament dels diferents serveis; atenció de consultes funcionals i tècniques; recollida de peticions d'actualització i d'evolució del servei; recollida i registre de les incidències, consultes i peticions.

El servei de suport disposarà d'almenys un número de telèfon i d'un canal telemàtic i 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, l'adjudicatari posarà a l'abast de l'Ajuntament un telèfon de contacte disponible les 24 hores al dia i els 7 dies de la setmana.

Es defineixen tres tipus d'incidències:

- 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, reserves i control d'accessos.

Temps de resposta màxim: 30minuts, en horari de funcionament de l'equipament.

- Incidències greus: quan l'aplicació o una de les seves funcionalitats té una anomalia important, però no impedeix l'operativa normal dels serveis considerats com a crítics. Temps de resposta màxim: 2 hores, en horari laboral, i 4 hores en horari no laboral.
- 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: 4 hores en horari laboral. No es requereix assistència per a aquest nivell enhorari no laboral.

14. Seguiment i avaluació de l'OBJECTE

L'Ajuntament de Castellbisbal estarà sempre informat de qualsevol incidència significativa que afecti al seguiment de la prestació contractada.

El Responsable del contracte designat per l'Ajuntament de Castellbisbal establirà reunions periòdiques de coordinació amb l'empresa adjudicatària, amb l'objectiu de fer el seguiment i l'avaluació del funcionament del servei i, si s'escau, acordar les mesures adients per millorar-lo.

Per tal de dur a terme el control d'execució i corresponent verificació del seguiment de la prestació s'instaura un seguiment de forma trimestral entre l'empresa contractista i el Responsable del contracte.

L'Ajuntament de Castellbisbal es reserva la facultat de poder sol·licitar la documentació pertinent per tal de verificar el compliment de les obligacions del contractista.

En qualsevol cas en el supòsit d'incompliment de les obligacions derivades del contracte es podran imposar les penalitats establertes als plecs.



El contractista ha de nomenar un interlocutor habilitat, amb capacitat per representar al contractista i coneixements necessaris per atendre la totalitat de l'execució contractual al moment de l'inici de la vigència del contracte possibilitant la seva execució.

15. Maquinaria

En l'actualitat l'ajuntament disposa de la següent maquinària i alguns components per fer la venda i validació d'entrades.

Aquests components han de servir per continuar amb la venda i validació d'entrades.

- 1 ordinador personal sobretaula amb les següents característiques:
 - o CPU: Intel i3
 - o Placa: ATX amb USB 3.0
 - o RAM: 2x 4GB (8 GB Total RAM)
 - o HD: 256GB SSD
 - o VGA: DVI, resolució Full HD 1920 x 1080
 - o Xarxa: Ethernet 10/100/1000Gpbs
 - o Monitor: TFT resolució Full HD 1920 x 1080
- 1 Pad 2 restaurat amb Wifi de 16G-B
- 1 Suport Windfall Stand for Ipad 2, 3, 4
- 1 Impressora (GX42-202422-000) GX420 DT 203DPI USB SER ETH CUTTER R2.0
- 1 IPOD Touch de 16 GB
- 1 Carcasa Honeywell-Captuvo SL22 Ref: SL22-022201-K

Les entrades en format tèrmic, seran subministrades pel licitador **sense cap cost per l'Ajuntament.**

16. Responsabilitats de la contractista

- És responsable de la qualitat tècnica del subministrament, les prestacions, els serveis que es realitzin, i de les conseqüències que es produeixin per a l'Administració o per a terceres persones a causa d'omissions, errors, inadequació dels mètodes que s'utilitzin o execució incorrecta d'aquest contracte.
- Ha de tenir contractada una pòlissa de responsabilitat civil per import ascendent
- Aportarà el personal necessari i dependrà únicament d'aquesta a tots els efectes, sense que entre aquesta i l'Ajuntament de Castellbisbal existeixi cap vincle funcional ni laboral.
- Durant la vigència del contracte, cal comunicar prèviament a l'Ajuntament de Castellbisbal qualsevol substitució o modificació d'aquelles persones.
- Haurà de complir el conveni laboral del sector que correspongui.

17. Forma de pagament

S'emetrà una factura mensual corresponent a la comissió de venda d'entrades que el licitador cobra a l'Ajuntament per l'ús de l'eina informàtica de venda d'entrades.

Aquesta factura serà per departament; hi haurà mensualment tantes factures com departaments utilitzin l'eina informàtica.

Cada factura haurà d'indicar obligatòriament:

- El número d'expedient
- Departament origen de l'ús de l'eina informàtica



- Nombre d'entrades venuda a taquilla
- Nombre d'entrades venuda per internet

El pagament de les factures que presenti el contractista es realitzarà de conformitat amb el que es preveu a l'article 198.4 de la Llei 9/2017, 08 de novembre, de Contractes del Sector Públic.

18. Condicions econòmiques

S'estableix un pressupost màxim per un any de contracte de 5.000,00€.

18.1. Pressupost de licitació

Aquest contracte es regirà per preus unitaris (IVA exclòs). Hi ha una despesa màxima estimada i en el preu establert s'inclou l'objecte del contracte.

Donat que és un contracte de tracte successiu, amb preus unitaris, l'Ajuntament de Castellbisbal no s'obliga a esgotar el pressupost sinó que la despesa dependrà de les entrades venudes als usuaris.

El pressupost màxim de licitació per un any de contracte, es desglossa de la següent manera:

Subtotal	5.000,00€
IVA (21%)	1.050,00€
TOTAL PRESSUPOST PER CONTRACTE	6.050,00€

Aquest import ha estat calculat de forma estimativa a partir del que l'Ajuntament de Castellbisbal ha pagat els últims anys per aquest mateix objecte contractual i inclou totes les despeses del servei sense distinció entre directes i indirectes davant la impossibilitat material de tenir accés a aquesta diferenciació de dades.

Aplicacions pressupostàries:

- 07 3330 226091 Patrimoni i Museu
- 07 3330 226092 Programació Auditori d'Els Costals
- 07 3380 226099 Cultura

18.2. Valor estimat del contracte

L'estimació és el resultat de l'estudi de la despesa dels anys 2021, 2022, 2023 i 2024 i una projecció als propers anys, que pot variar en atenció a la programació d'actes i activitats i el nombre d'entrades venudes.

El valor estimat del contracte és de 24.000,00€, d'acord amb el desglossament següent:

Pressupost base de licitació (12 mesos)	5.000,00 euros
Pròrroga (36 mesos)	15.000,00 euros
Modificació màxima del contracte (20%):	4.000,00 euros
TOTAL VEC	24.000,00 euros

**19. Retribució del/la contractista**

Les retribucions de la contractació s'estableixen a la següent taula de preus màxims:

PREUS UNITARIS MÀXIMS PER ENTRADA VENUDA	IMPORT PREU UNITARI S/IVA
Comissió per entrada venuda a taquilla	0.45€
Comissió per entrada venuda a internet	0.50€

Els licitadors:

- Han d'igualar o disminuir en la seva oferta, els import indicats, referint l'IVA a aplicar mitjançant partida independent.

Les quantitats indicades constitueixen la xifra màxima de preu per entrada que poden oferir les empreses licitadores. Si excedeix una d'elles o les dues, no serà tinguda en compte l'oferta i constitueix causa d'exclusió de la licitació.

PER CONSULTAR L'EQUIPAMENT I ELS PLANOLS DE BUTAQUES <https://elscostals.cat>

<PLECS_TECNICS>

Datat a Castellbisbal el dia de la signatura del document.

Document signat electrònicament per:

Tècnic/a de Cultura (Sònia García Serrano)