

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ D'UNA APLICACIÓ EN LÍNIA PER A LA VENDA D'ENTRADES I RESERVA D'ENTRADES, CONTROL D'ACCÉS, GESTIÓ DE PÚBLICS I SERVEI DE DESENVOLUPAMENTS TÈCNICS CONNEXOS PER A DIVERSOS EQUIPAMENTS CULTURALS DE L'AJUNTAMENT DE GIRONA, DE LA FUNCACIÓ AUDITORI PALAU DE CONGRESSOS, LA FUNDACIÓ MUSEU DEL CINEMA – COL·LECCIÓ TOMÀS MALLOL, EL PATRONAT CALL DE GIRONA I LA FUNDACIÓ RAFAEL MASÓ.

Contingut

CLÀUSULA 1. Objecte del contracte.

CLÀUSULA 2. Antecedents

CLÀUSULA 3. Descripció i característiques del servei

CLÀUSULA 4. Subministrament en règim d'arrendament d'una aplicació amb cessió de dret d'ús per a la venda i reserva d'entrades, venda de material promocional, control d'accés als recintes i gestió de públics.

4.1 Descripció del servei

4.2 Calendari i horari de funcionament de la plataforma

4.3 Idiomes de venda de la plataforma

4.4 Canals de venda de la plataforma

4.5 Base de dades

4.6 Gestió de la informació

4.7 Control d'accés

4.8 Integració i sincronització

4.9 Formació

4.10 Manteniment, suport i atenció d'incidències

4.10.1 Manteniment i actualitzacions

4.10.2 Suport i atenció d'incidències

4.11 Maquinari

4.12 Requeriments funcionals

4.12.1 Registre de persones usuàries

4.12.2 Procés de venda

- a) *Venda a taquilla*
- b) *Venda a web*
- c) *Altres canals*
- d) *Venda simultània*

4.12.3 Procés de compra d'entrades, reserva d'entrades i compra de material promocional

4.12.4 Procés de prereserva d'entrades d'espectacles i activitats per a grups

4.12.5 Forma de pagament

4.12.7 Gestió de devolucions

4.12.7 Tipus d'entrades

4.12.8 Configuració

- a) *Recintes*
- b) *Espectacles, activitats i materials promocionals*
- c) *Preus, tarifes i descomptes*
- d) *Entrades*
- e) *Material promocional o serveis relacionats amb un espectacle o activitat*
- f) *Back Office*

4.12.8 Venda i gestió de xecs regals

4.12.9 Importació i exportació de dades

4.13 Seguretat de la informació

4.13.1 Regulació de la prestació del servei

4.13.2 Subcontractació

4.13.3 Localització de les dades

4.13.4 Gestió d'usuaris

4.13.5 Portabilitat de la informació

4.14 Confidencialitat i protecció de dades personals

4.14.1 Compromís de confidencialitat

4.14.2 Responsabilitat en matèria de dades personals

4.14.3 Mesures de seguretat i auditoria

4.14.4 Recollida de dades i atenció a l'exercici dels drets

4.14.5 Eliminació de dades

4.15 Gestió de documents

4.15.1 Regulació i transparència

4.15.2 Gestió corporativa

4.15.3 Característiques dels documents

4.15.4 Preservació de l'autenticitat

CLÀUSULA 5. Servei de desenvolupament tècnic per a satisfer les necessitats que tingui en aquests àmbits l'Ajuntament de Girona i els organismes autònoms adherits al contracte.

CLÀUSULA 6. Calendari d'implementació del sistema

6.1 Calendari d'implementació del projecte

6.2 Posada en funcionament del servei

CLÀUSULA 7. Seguiment del servei

7.1 Comitè de seguiment de l'execució de la prestació de serveis

7.2 Informes trimestrals

ANNEX 1: Ordre, estructura i contingut de la memòria tècnica a presentar per les empreses licitadores

Aquest contracte té per objecte d'una banda, el subministrament d'una aplicació en línia en règim d'arrendament amb cessió de dret d'ús per a la venda i reserva d'entrades, control d'accés als recintes, venda de material promocional, gestió de públics i, de l'altra, el servei de desenvolupaments de l'aplicació en línia per satisfer les necessitats que tinguin en aquest àmbit l'Ajuntament de Girona, la Fundació Auditori Palau de Congressos, amb el conveni de col·laboració aprovat per Junta de Govern Local de data 23 de febrer de 2024, la Fundació Museu del Cinema – Col·lecció Tomàs Mallol, amb el conveni de col·laboració aprovat per Junta de Govern Local de data 23 de febrer de 2024, el Patronat Call de Girona, amb el conveni de col·laboració aprovat per Junta de Govern Local de data 23 de febrer de 2024, i La Fundació Rafael Masó, amb el conveni de col·laboració aprovat per Junta de Govern Local de data 23 de febrer de 2024,

La tipificació del contracte és d'un contracte mixt de subministrament i serveis, essent la part de subministrament la de més valor i per tant la part principal.

Les aplicacions que es presentin a la licitació han de complir tots els requisits especificats en els següents apartats d'aquests plec de prescripcions tècniques en el moment de presentar les ofertes.

CLÀUSULA 2. Antecedents

Els sistemes de venda d'entrades i control d'accessos automatitzats per als recintes culturals (visites, espectacles i altres activitats) són unes eines fonamentals en la gestió d'aquests equipaments, tant des del punt de vista econòmic com de la comunicació, anàlisi i avaluació de l'activitat que s'hi desenvolupa. Disposar d'una plataforma segura, eficaç i amb bona usabilitat interna i externa és garantia d'una gestió més eficaç i eficient dels recursos públics destinats a aquestes activitats. Així mateix, l'ampliació progressiva de les funcionalitats d'aquest sistema de venda d'entrades orientades cada cop més a l'anàlisi i gestió de públics els han convertit en uns instruments que van més enllà de la gestió de les transaccions econòmiques i el control dels aforaments per esdevenir una de les principals eines d'anàlisi i avaluació de l'activitat cultural.

Ens els darrers quatre anys, l'Ajuntament de Girona ha disposat d'una plataforma d'aquestes característiques que ha donat servei al conjunt de l'Àrea de Cultura, especialment al Teatre Municipal, al Cinema Truffaut i a la Fundació Auditori de Girona-Palau de Congressos. El contracte que regula el seu ús i servei s'extingeix el 20 d'octubre de 2024. L'Ajuntament de Girona ha de procedir a la licitació d'un nou subministrament per poder continuar prestant aquest servei de venda d'entrades i control d'accessos i, alhora, disposar d'una eina de gestió de públics.

El sistema que ara es planteja té en compte el canvi de context ocorregut en els darrers anys, principalment l'important avenç de les tecnologies de la informació pel que fa a l'experiència de l'usuari en la compra i reserva d'entrades en línia. En aquest sentit es fa una aposta per implantar aquest sistema també al Museu d'Història de Girona, així com al Museu del Cinema, Museu d'Història dels Jueus i Casa Masó.

CLÀUSULA 3. Descripció i característiques del servei

Les prestacions a executar en aquest contracte són les següents:

- Subministrament en règim d'arrendament d'una aplicació amb cessió de dret d'ús per a la venda i reserva d'entrades, venda de material promocional, control d'accés als recintes i gestió de públics.
- Servei de desenvolupaments per a satisfer les necessitats que tingui en aquests àmbits l'Ajuntament de Girona i els organismes autònoms adherits al contracte.

CLÀUSULA 4. . Subministrament en règim d'arrendament d'una aplicació amb cessió de dret d'ús per a la venda i reserva d'entrades, venda de material promocional, control d'accés als recintes i gestió de públics.

4.1 Descripció del servei

Servei d'una aplicació en línia que permeti als equipaments culturals les següents funcions bàsiques:

- Venda d'entrades en línia per a espectacles i activitats, ja siguin puntuals com periòdiques, amb fixació de seient o sense.
- Reserva d'entrades en línia per a espectacles i activitats, ja siguin puntuals com periòdiques, amb fixació de seient o sense.
- Formulari de prereserva d'entrades per a espectacles i activitats per a grups, ja siguin puntuals com periòdiques, amb fixació de seient o sense.
- Venda de material promocional i altres serveis complementaris a la vista en línia.
- Gestió del canal de venda o reserva en línia.
- Gestió del canal de venda o reserva a taquilla de cada equipament.
- Control d'accessos als recintes.
- Gestió de públics, de la informació i de les bases de dades aportades per l'aplicació.
- Importació i exportació de totes les dades des d'altres i cap a altres plataformes i sistemes d'entrades.

La concreció d'aquestes funcions, així com el funcionament d'aquesta aplicació, es detallen en els següents punts:

- a) Ha de ser una aplicació de tíqueting i CRM totalment auto-gestionable per a la venda i gestió de la relació amb les audiències de cada equipament.
- b) Ha de permetre la interacció als canals de venda en línia previ registre per part de l'usuari.
- c) Ha de permetre la venda i reserva anticipada, i el dia de l'activitat o espectacle, d'entrades per Internet, a través de dispositius mòbils i altres canals.
- d) Ha de permetre la venda i reserva anticipada, i el dia de l'activitat o espectacle, d'entrades presencial a la taquilla de cada equipament.

- e) Ha de permetre la prereserva d'entrades per a activitats o espectacles per a grups per Internet i també de forma presencial a la taquilla de cada equipament. Aquesta prereserva requerirà la confirmació posterior d'un usuari administrador, abans que s'ocupin les localitats o visites en cas que aquestes fossin públiques.
- f) Ha de permetre la venda en línia de material promocional i altres serveis complementaris relacionats amb els equipaments.
- g) Ha de ser flexible i permetre la configuració de forma autònoma de totes les modalitats de venda i reserva, així com tots els seus aspectes, i incloure totes les eines necessàries per a la gestió i configuració dels diferents recintes, aforaments, temporades i esdeveniments en qualsevol moment.
- h) El sistema ha de permetre la gestió de les activitats i espectacles per tal d'aplicar descomptes i promocions pròpies de cada equipament gestor.
- i) El sistema ha de permetre aplicar o no, segons l'equipament o espectacle, altres conceptes a l'import de la venda d'entrades per a espectacles o activitats, com per exemple el concepte de despeses de gestió.
- j) El sistema ha de permetre la integració amb la plataforma externa de gestió de la targeta de fidelitat Girona Cultura per tal d'aplicar la tipologia de descomptes als espectacles o activitats que així ho permetin mitjançant la identificació del número de targeta.
- k) El sistema ha de permetre ser gestionat per diferents usuaris i punts de venda amb diferents nivells de permisos.
- l) El sistema ha de permetre la liquidació dels imports provinents de la venda d'entrades i material promocional a diferents números de compte corrent, en funció de cada equipament a través de la configuració de diversos TPVS.
- m) L'aplicació ha de permetre el control centralitzat i en temps real dels accessos mitjançant aplicacions mòbils o interfícies en línia accessibles des de dispositius mòbils.
- n) Ha d'incloure un CRM que permeti gestionar totes les dades de la relació amb els usuaris registrats amb una única aplicació i amb total independència i autonomia operativa. Aquest CRM ha d'incloure les dades de registre, les dades de venda i reserva d'entrades o material, a més d'altres serveis que es poguessin integrar (*e-mail marketing*, etc).
- o) Les bases de dades del CRM han de permetre la importació i exportació de dades.
- p) Les dades del CRM han de ser analitzables mitjançant consultes i informes flexibles, amb selecció autònoma dels camps a incloure i dels filtres a aplicar sobre aquests camps.
- q) El sistema ha de permetre la integració d'eines externes d'*e-mail marketing* que permeti realitzar campanyes segmentades de totes les adreces recollides a la base de dades

CRM. Aquesta integració ha de ser via API ha de permeti exportar les dades relacionades amb els hàbits de consum dels públics.

- r) El sistema ha de permetre la integració d'anàlisi de públics i activitats culturals. Aquesta integració ha de ser via API ha de permeti exportar les dades relacionades amb el registre d'usuaris, els seus hàbits de consum, i els espectacles i activitats entrats a la plataforma.
- s) El sistema ha de permetre la migració i bolcatge de dades d'anys anteriors referent a usuaris i consums i activitats d'altres sistemes de reserva i venda d'entrades.
- t) El sistema ha de permetre la importació i integració en el sistema de dades dels usuaris compradors i gestors del sistema, amb especial cura perquè no es perdi cap dada de l'històric d'aquests.
- u) En la integració de les dades que proporcioni l'ajuntament en el sistema de venda i reserva d'entrades, la plataforma haurà de mantenir les dades tal i com s'haguessin proporcionat, en especial aquelles que tinguin a veure amb la venda i reserva d'entrades per part dels usuaris.
- v) El sistema ha de permetre l'exportació de totes les dades en un sistema estàndard compatible amb altres sistemes de venda i reserva d'entrades.
- w) El sistema ha de permetre el registre d'usuari per a la venda d'entrades i també la reserva d'activitats gratuïtes sense registre. En tot cas, les activitats que es configuren sense registre, han de contemplar la recopilació de dades bàsiques (correu electrònic, nom) i que ha d'alimentar la base de dades general del sistema.
- x) El sistema de venda i reserva d'entrades en línia ha d'oferir a l'usuari webs pròpies de cada equipament inclòs al sistema, així com una web conjunta dels equipaments d'arts escèniques (Teatre Municipal i Auditori de Girona) i Museus (Museu d'Història de Girona, Museu d'Història dels Jueus, Museu del Cinema i Casa Masó).
- y) La plataforma ha de preveure un sistema d'inscripció a llistes d'espera quan una determinada activitat o espectacle hagi venut a reservat totes les entrades.
- z) Ha d'oferir als usuaris la venda o reserva d'entrades en línia, així com la compra de material promocional i altres serveis des d'una web pròpia de cada equipament cultural amb un únic registre.
- aa) Ha d'oferir l'opció de *login* ràpid amb Facebook, X (Twitter), Apple, Google i Microsoft.
- bb) En aquelles activitats que així es configuri, ha de permetre a les persones usuàries la selecció de localitats, amb visualització prèvia i clara de les que es troben disponibles o no disponibles, a més d'una petita visualització de la vista que tindran de l'escenari des d'aquella localitat.

- cc) Ha de disposar d'un sistema d'impressió d'entrades a casa (*print-at-home*) per mitjà de codis de barres o codis QR, així com el sistema d'entrades al mòbil (*mobile ticket*).
- dd) El sistema ha de permetre la gestió, des de la mateixa plataforma de venda, del club de fidelitat "Amics i amigues del Museu del Cinema", amb les funcionalitats de registre d'altres i baixes, l'assignació de diferents tipologies de descomptes segons les diferents modalitats d'alta, el cobrament automàtic, via targeta de crèdit, de la quota anual d'inscripció, l'emissió anual del carnet digital (tant la seva versió per mòbil com impresa) amb la imatge pròpia que facilitarà el Museu del Cinema i l'actualització automàtica de dades i modalitats. L'usuari ha de poder també gestionar la baixa de la inscripció a través d'aquesta aplicació.
- ee) El sistema ha de permetre l'aplicació de descomptes a espectacles i activitats amb les dades d'usuari del club de fidelitat "Amics i amigues del Museu del Cinema".
- ff) En la gestió d'activitats als equipaments del tipus museus, la plataforma ha de permetre l'opció de definir l'idioma de la visita. Addicionalment, també haurà de definir i tancar l'idioma d'una determinada visita d'acord amb l'idioma seleccionat per la primera venda o reserva d'aquell horari.
- gg) El sistema ha de permetre la configuració de paquets d'espectacles o activitats per equipaments a un preu determinat.
- hh) El sistema ha de permetre la configuració de xecs regals, configurables segons l'import, que es puguin bescanviar entre un o diversos espectacles o activitats de cadascun dels equipaments inclosos en el contracte.
- ii) Ha de ser una aplicació homologada per l'Institut Català de les Empreses Culturals (ICEC) del Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya en la gestió de la incorporació automàtica de declaracions de fitxers setmanals de les sales d'exhibició de Catalunya.
- jj) Per garantir la seguretat de la informació i la protecció de les dades a les que tindrà accés, ha de ser una empresa certificada per l'Esquena Nacional de Seguretat (ENS).

Sense que el llistat sigui exclouent, podent el licitador incloure i descriure altres funcionalitats aquí no explicades, el sistema ha d'acomplir les característiques i els requisits següents, que han de ser plenament operatius en el moment de presentar les ofertes.

4.2 Calendari i horari de funcionament de la plataforma

El sistema de venda i les aplicacions directament associades seran operatius 24 hores al dia i 7 dies a la setmana durant tot l'any, i només podrà ser interromput per causa de manteniment, previ avís a l'Ajuntament i preferentment en hores, dies o temporades de baix ús del servei.

4.3 Idiomes de venda de la plataforma

La venda d'entrades serà accessible, com a mínim, en català, castellà, anglès i francès. El gestor de continguts de cada espectacle ha de permetre l'entrada de textos en aquests idiomes.

El sistema ha de detectar la configuració de l'idioma del dispositiu des de qual s'accedeix per mostrar la pàgina de venda d'entrades en aquest idioma. En cas que no sigui possible detectar l'idioma del dispositiu, l'idioma predefinit serà el català.

4.4 Canals de venda de la plataforma

L'aplicació ha de permetre, com a mínim, la venda per internet (ordinador, dispositius mòbils i tauletes), a més de la venda presencial a les taquilles del recinte.

Tots els canals han de funcionar de forma integrada i sincronitzada amb accés per part de tots els usuaris a tota la informació en temps real.

Els usuaris interns han de poder accedir, en temps real, a l'estat de cada operació de venda o devolució independentment del canal pel qual s'hagi realitzat.

Tots els canals han de permetre la venda, simultàniament i des d'un únic pla de sala, d'entrades individuals, abonaments o per paquets d'un mateix equipament), amb accés als diferents preus, descomptes i preus promocionals que es defineixin. El sistema ha de poder suportar pics de venda i proporcionar un servei sense degradació en les èpoques de major activitat.

4.5 Base de dades

El sistema ha de permetre l'emmagatzematge de les dades dels clients i abonats, així com la seva gestió i explotació a efectes estadístic i de màrqueting, tot permetent fer consultes amb selecció dels camps i diferents criteris de filtratge.

Les bases de dades, amb compliment de la Llei Orgànica 3/2018, de 05 de desembre, de protecció de dades i garantia dels drets digitals, han d'estar integrades i sincronitzades amb el sistema de venda per canals, mitjançant registre d'usuari o similar. Recollirà, mentre es realitza el procés de compra, les dades i informació respecte de la venda i del client, i ha de comptar amb la funcionalitat d'identificació de dades errònies i fusió de contactes duplicats.

Les bases de dades seran propietat de l'Ajuntament de Girona, que en serà el responsable del tractament, i així ha de constar en el moment que el client introdueixi les dades. El seu accés estarà limitat al personal autoritzat per l'Ajuntament mitjançant la definició de permisos d'accés. La recollida de dades incorporarà tots els mecanismes de seguretat per tal de garantir la seva confidencialitat, la propietat per part de l'Ajuntament i l'ús exclusiu per part del personal expressament autoritzat.

Atesa la multiplicitat d'usuaris i serveis (venda d'entrades de l'Ajuntament de Girona, Fundació Auditori Palau de Congressos de Girona, Fundació Museu de Cinema – Col·lecció Tomàs Mallol, Patronat Call de Girona, Fundació Rafael Masó, programadors externs...) el sistema ha de permetre segmentar les bases de dades de forma que els permisos d'accés es puguin definir en funció dels serveis utilitzats pels usuaris.

El sistema ha de permetre complir amb tots els requisits recollits, i que siguin d'aplicació, en la Llei Orgànica 3/2018, de 05 de desembre, de protecció de dades i garantia dels drets digitals, al comerç electrònic (Ley 34/2002, de servicios de la sociedad de la información y del comercio electrónico) i a la Llei de Cookies (22.2 de la Ley 34/2002).

A la proposta es faran constar les funcionalitats i prestacions que, relacionades amb les dades, permetin el desenvolupament de campanyes de màrqueting, promoció i difusió, especialment en allò relatiu a:

- a) Integració amb diferents aplicatius d'e-mail màrqueting que permeti l'anàlisi de les obertures i clics de les campanyes.
- b) Integració amb xarxes socials.
- c) Mòdul integrat d'enviament d'avisos a través de correu electrònic (per enviament de cancel·lacions o canvis en els espectacles, per exemple).

L'aplicació ha de permetre separar a les persones usuàries que autoritzen l'ús de les seves dades per accions de promoció o *e-mail marketing*, de les que persones que no ho autoritzin.

4.6 Gestió de la informació

El sistema ha de facilitar a l'Ajuntament la gestió i la presa de decisions mitjançant la possibilitat d'obtenir la informació necessària, en temps real i mitjançant la selecció i combinació de variables, de tot el procés. La proposta detallarà les funcionalitats i prestacions d'aquesta utilitat.

El sistema ha de comptar amb les eines necessàries, degudament integrades i sincronitzades amb els altres components del servei, per a la recopilació i gestió de totes les dades procedents dels diferents components i operacions, així com per a la generació i gestió d'informes, amb autonomia per a la seva configuració, definició de variables i per a l'exportació a formats Excel, text i PDF.

En concret, ha de permetre:

- a) Crear consultes i informes amb autonomia per a escollir els camps a incloure i els criteris a aplicar per fer la selecció de registres i possibilitat d'exportació a formats tipus excel de forma que permetin l'explotació i utilització de la informació.
- b) Aportar solucions que permetin la segmentació dels clients de forma autònoma i usable.
- c) Crear llistats predefinits per a les liquidacions d'espectacles i activitats i les operacions més recurrents.
- d) Importar i exportar informes i consultes (per exemple en format .xls o .csv).
- e) Disposar de panells de control amb gràfics de venda comparatius entre espectacles i activitats i entre períodes de temps.
- f) Permetre la importació i exportació de documents de dades.
- g) El procés d'importació i exportació de dades ha de poder-se realitzar a través d'una API de lectura i escriptura.
 - a. El procés d'importació via API ha de permetre crear esdeveniments indicant la següent informació:
 - i. Títol espectacle.
 - ii. Descripció espectacle.
 - iii. Equipament en el qual es realitzarà l'espectacle.

- b. b. Ha d'haver la possibilitat de registrar / loginejar clients que vulguin comprar entrades a través de l'enviament via URL de les següents dades:
 - i. Email del client.
 - ii. Tipologia de descompte que se li podrà aplicar en la compra d'entrades.
- h) El procés d'exportació via API ha de permetre recuperar tota informació dels clients que han adquirit entrades així com dades que permetin conèixer l'evolució de les ventes realitzades per cada ubicació.

4.7 Control d'accés

L'aplicació ha de permetre la gestió centralitzada dels accessos mitjançant dispositius de control d'entrades via APP mòbil 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. Aquest servei ha de permetre la funció de canvi automàtic a manera off-line si falla el senyal d'Internet del recinte i amb possibilitat d'emmagatzematge de dades de control.

4.8 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 amb connexió a internet, sempre amb els corresponents permisos d'usuari i contrasenya d'accés.

4.9 Formació

L'adjudicatari es farà càrrec de la formació del personal de taquilles, d'administració i de gestió i de comunicació, tant del pròpiament municipal i dels organismes autònoms inclosos dins del contracte, com del personal extern contractat com a suport. Aquesta formació es farà presencialment a l'equipament que indiqui l'Ajuntament de Girona i serà a càrrec de l'adjudicatari en el procés d'implantació i de posta en marxa del servei i es podrà realitzar per mòduls, en funció de les utilitats del sistema a utilitzar i del perfil dels usuaris a formar (gestió i administració; gestió, administració i venda; venda; comunicació; gestió de base de dades de clients...).

Aquesta formació comptarà amb una durada mínima de 7 hores, s'haurà de realitzar en una única jornada laboral, en l'horari comprès entre les 8 i les 15 h. En qualsevol cas, el dia i les hores de formació obligatòria es fixarà en coordinació amb el responsable del contracte municipal.

També serà a càrrec de l'adjudicatari la formació necessària en cas de canvis, modificacions, ampliacions i actualitzacions del sistema no encarregats per l'Ajuntament de Girona però que siguin necessaris pel correcte funcionament de l'aplicatiu i que, per la seva complexitat, ho requereixin.

S'exclou aquesta obligatorietat de formacions les necessàries fruit de nous desenvolupament sol·licitants pel propi ajuntament o equipaments adherits. També s'exclou d'aquesta formació a càrrec de l'adjudicatari la que pugui precisar l'Ajuntament de Girona i els seus equipaments com a conseqüència d'incorporació de nou personal administrador.

4.10 Manteniment, suport i atenció d'incidències

4.10.1 Manteniment i actualitzacions

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.

4.10.2 Suport i atenció d'incidències

Es defineixen tres tipus d'incidències:

- a) Incidències crítiques: en el cas que el servei o una de les funcionalitats bàsiques no funcioni i impliqui una aturada de l'operativa normal de funcionament per als serveis crítics: gestió i control dels processos de venda, abonaments, reserves i control d'accessos. Temps de resposta màxim: 30 minuts, en horari laboral i no laboral.
- b) Incidències greus: quan l'aplicació o una de les seves funcionalitats té una anomalia important, però no impedeix l'operativa normal dels serveis considerats com a crítics. Temps de resposta màxim: 2 hores, en horari laboral, i 4 hores en horari no laboral.
- c) Incidències normals: quan l'aplicació o una de les seves funcionalitats pateix algun problema que no afecta greument a l'operativa dels usuaris. Temps de resposta màxim: de 4 hores en horari laboral. No es requereix assistència per a aquest nivell en horari no laboral.

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 de Girona, als organismes autònoms inclosos en aquest contracte, 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 qualsevol cas, en el cas d'incidències crítiques, aquest telèfon i el servei tècnic haurà d'estar disponible i operatiu 365 dies l'any de 9 a 24h per tal de donar una resposta immediata i resoldre aquest tipus d'incidències.

El servei de suport i atenció a incidències ha de ser realitzat en llengua catalana.

4.11 Maquinari

Tots els mòduls del sistema, inclosa la venda d'entrades a les taquilles, han de ser compatibles amb maquinari (PC, impressores i dispositius mòbils) convencionals. L'adjudicatari assessorarà l'Ajuntament de Girona i als organismes autònoms inclosos dins d'aquests contracte respecte de l'actualització del maquinari quan s'escaigui.

El sistema ha de permetre la personalització i impressió d'entrades mitjançant impressores de tiquets amb paper tèrmic mitjançant impressores dels següents models:

- Zebra GX420DT 203 dpi.
- Epson M129C – TM-788 III
- Epson M244A – TM-T88 V
- Epson TM-T20 II

Les impressores d'entrades amb paper tèrmic de cada equipament on s'estableixi la venda d'entrades seran a càrrec de l'adjudicatari en el cas que el sistema requereixi de maquinari diferent al que es disposa.

Els aparells lectors de control d'accés seran a càrrec de l'adjudicatari, en el cas que el sistema requereixi de maquinari diferent a dispositius mòbils convencionals: telèfons mòbils intel·ligents i tauletes electròniques amb sistema operatiu Android i iOS.

L'Ajuntament de Girona i els seus equipaments culturals, així com els organismes autònoms inclosos en el contracte disposen de connexió convencional a Internet. En cas que sigui necessàries connexions específiques pel funcionament del sistema, l'adjudicatari assessorarà a l'Ajuntament de Girona i organismes autònoms respecte les més idònies per garantir el servei.

Serà a càrrec de l'adjudicatari la instal·lació i posta en marxa del maquinari necessari per a l'habilitació dels punts dels següents punts de venda:

- Teatre Municipal de Girona - Plaça del Vi, 1, 17004 Girona.
- Auditori de Girona - Passeig de la Devesa, 35, 17001 Girona.
- Cinema Truffaut – Carrer Nou del Teatre, 16, 17004 Girona.
- Museu d'Història de Girona – Carrer de la Força, 27, 17004 Girona.
- Museu d'Història dels Jueus – Carrer de la Força, 8, 17004 Girona.
- Museu del Cinema – Col·lecció Tomàs Mallol - Carrer de la Sèquia, 1, 17001 Girona.
- Fundació Rafael Masó - Casa Masó – Carrer Ballesteries, 29, 17004 Girona.

4.12 Requeriments funcionals

4.12.1 Registre de persones usuàries

El procés de registre s'iniciarà en el moment de la primera compra en línia d'entrades per a un espectacle o activitat, reserva d'una plaça per a un espectacle o activitat, compra de material promocional, prereserva d'accés a una activitat o espectacle per a grups o alta al club fidelitat "Amics i amigues del Museu del Cinema".

El sistema haurà de permetre, doncs, 5 modalitats diferents de registre en funció del servei que la persona usuària demani:

1. Compra d'entrades.
2. Reserva d'entrades (gratuïtes).
3. Compra de material promocional i serveis relacionats amb les activitats i espectacles.
4. Prereserva d'activitats i espectacles per a grups.
5. Alta al club fidelitat: Amics i amigues del Museu del Cinema.

Cadascuna d'aquestes modalitats haurà de tenir associat un formulari propi que requereixi com a informació obligatòria l'estrictament necessària per a la prestació de cada servei.

El camp "Adreça electrònica" serà d'obligada complementació i serà únic per client (així com l'identificador de client a la base de dades). El sistema ha de preveure la unificació automàtica de registres en el cas de duplicats, impedit que una mateixa adreça electrònica pugui tenir associada més d'una fitxa, independentment de la categoria de client -derivada de la modalitat de registre efectuada- a la que estigui associada l'esmentada fitxa.

En el procés registre, l'usuari haurà d'acceptar les condicions de tractament de dades personals per tal de poder accedir al servei.

El registre ha de permetre la creació de camps personalitzats i que aquests camps siguin visibles o no en el formulari.

Tot aquest procés de registre per part de les persones usuàries ha de ser especialment fàcil i transparent.

Fitxa de client

La fitxa de client ha d'incorporar tota la informació de les dades recollides en el registre, així com la informació de venda i reserva d'entrades, així com altres fonts d'informació que es puguin integrar.

Zona personal

Els clients han de poder disposar d'un portal que permeti modificar les dades, consultar l'històric de compres i amb opció a reimprimir entrades, espai per a ofertes, promocions o altres informacions d'interès, així com donar-se de baixa del sistema de manera simple i accessible.

En el seu cas, també ha de permetre a la persona usuària donar-se d'alta o baixa de la opció de fidelitat Amics i Amigues del Museu del Cinema.

4.12.2 Procés de venda

a) Venda a Taquilla

Sense perjudici d'altres funcionalitats que es puguin afegir derivades de la proposta tècnica que resulti adjudicatària, la venda a taquilla ha de:

- a) Disposar d'una aplicació de venda a taquilles amb l'aforament integrat i sincronitzat amb les vendes anticipades realitzades per internet o per qualsevol altre canal.
- b) Permetre la gestió de reserves amb data de caducitat i la modificació de l'estat de les localitats.
- c) Disponibilitat d'emissió d'invitacions i entrades gratuïtes.
- d) 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 i que permetin fer repartiments i modificacions directament des del mapa de localitats.
- e) Permetre conèixer l'estat de cada localitat en el plànol de la sala (disponibilitat, origen de venda, dades comprador...) només prement-la o posant el cursor a sobre.
- f) El plànol de sala ha de mostrar on s'ubica la zona destinada a persones usuàries de cadira de rodes i permetre la seva compra.
- g) La mateixa aplicació ha de permetre la venda de productes promocionals o serveis relacionats amb les activitats i espectacles de cada equipament o centre.
- h) Disposar d'informes d'arqueig diari de caixa d'un usuari o d'un grup d'usuaris.

- i) Facilitar la recollida de dades dels clients a taquilla amb garanties de respecte de la llei LOPD.

b) Venda a web

Sense perjudici d'altres funcionalitats que es puguin afegir derivades de la proposta tècnica que resulti adjudicatària, la venda web ha de:

- a) Permetre la venda o reserva d'entrades de cadascun dels espectacles i activitats i la venda dels espectacles i activitats de cada equipament, així com la venda de material promocional o serveis complementaris en el cas que hi siguin. En el seu cas, la inscripció al club de fidelització "Amics i amigues del Museu del Cinema".
- b) 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.
- c) Les URL han de poder aparèixer enllaçades de manera que el client pugui navegar d'una a l'altra.
- d) Possibilitat d'alimentar la descripció dels espectacles de les URL corresponents amb la informació descriptiva introduïda en el backoffice.
- e) Les URL han de tenir un aspecte gràfic personalitzable per a integrar-lo en el look & feel del web de cada equipament o recinte.
- f) Visualització dels espectacles ordenats per tipologia d'espectacle (teatre, música, circ, dansa, familiar...), cicles, i dates de celebració, amb informació suficient per facilitar la selecció i compra (fotografia, nom de l'esdeveniment, recinte, data).
- g) Possibilitat d'incorporar informacions addicionals a l'espectacle (imatges, so, vídeos, informacions relatives a l'accessibilitat, etc.).
- h) Facilitar, a través de cercadors o filtres, la recerca d'un o diversos espectacles (nom de l'espectacle, temporada, cicle, data, recinte, etc.).
- i) En el cas d'espectacles, visualització, per part dels usuaris, dels plànols complets de la sala i de la situació de les localitats en relació a l'escenari, així com la seva situació (lliures o ocupades) i imatge aproximada mostrant la visibilitat des de la seva localitat.
- j) En el cas d'espectacles, visualització, per part de les persones usuàries, del nombre de localitats lliures per zona.
- k) En el cas d'activitats, visualització, per part de les persones usuàries, del número d'entrades que queden disponibles.
- l) Disponibilitat d'emissió d'invitacions i entrades gratuïtes.
- m) En el cas d'espectacles, el plànol de sala ha de mostrar on s'ubica la zona destinada a persones usuàries de cadira de rodes i permetre la seva compra.
- n) El sistema de vendes ha de permetre comprar l'entrada per a un tercer i enviar-la com a regal a través de correu electrònic.
- o) Permetre validacions en línia en el registre de col·lectius com el Carnet Jove de la Generalitat de Catalunya o la targeta Girona Cultura de l'Ajuntament de Girona, de cara a aplicar descomptes en les tarifes per a aquestes col·lectius.
- p) Permetre la cessió i el tractament de dades a tercers mitjançant l'acceptació voluntària per part de l'usuari dels termes d'aquesta cessió explicitats en un formulari específic i diferenciat del propi de l'Ajuntament de Girona destinat a aquest efecte.

c) Altres canals

Permetre la sincronització automàtica via web service amb altres canals de venda.

- a) Incloure la venda des de qualsevol canal de forma simultània i amb un aforament únic.
- b) b) Disposar de capacitat per a assumir i gestionar un gran volum de vendes simultànies (a la proposta s'indicarà les limitacions a aquest respecte).

4.12.3 Procés de compra d'entrades, reserva d'entrades i compra de material promocional

Sense perjudici d'altres funcionalitats que es puguin afegir derivades de la proposta tècnica que resulti adjudicatària, el procés de compra ha de:

- a) Permetre la compra i reserva d'entrades de diferents espectacles i activitats i de diferents recintes, de paquets d'entrades, de material promocional, etc. en una mateixa sessió (carret de la compra on el client podrà revisar i modificar les entrades reservades) a qualsevol dels canals de venda.
- b) Permetre la creació de portal de client amb històric de compres i opció a reimprimir entrades, compres, espai per a ofertes, promocions o altres informacions d'interès.
- c) La sessió per compra ha de caducar passat un període de temps a partir del qual les entrades reservades passen a disponibles.
- d) Les entrades adquirides per canals seran lliurades:
 - a. Via en línia, en forma d'arxiu per ser imprès (sistema *print-at-home*).
 - b. Al telèfon mòbil (amb codi llegible des dels dispositius de control d'accés).
 - c. Recollides a taquilles.
- e) En el cas de la compra de material promocional i altres serveis relacionats amb espectacles i activitats, la compra haurà de generar un arxiu en línia i imprimible on es detallarà les característiques de la compra, així com informació relacionada amb aquesta (condicions, enviament, terminis, etc).

4.12.4 Procés de prereserva d'entrades d'espectacles i activitats per a grups

Sense perjudici d'altres funcionalitats que es puguin afegir derivades de la proposta tècnica que resulti adjudicatària, el procés de compra ha de:

- a) Permetre la prereserva d'un determinat espectacle o activitat indicant diferents preferències de dies i/o sessions i amb un formulari específic per aquest usuari (número de persones, edats, procedències, col·lectius, etc).
- b) Permetre la creació de portal de client amb històric de sol·licitud de prereserva, així com sol·licituds confirmades.
- c) Un cop la prereserva s'hagi confirmat per part d'una persona usuària gestora, s'ha de poder emetre un document en línia a l'usuari amb les dades de la seva reserva i altre informació (forma de pagament, contacte, indicacions de la visita, etc).
- f) Un cop confirmat el pagament o mode de pagament per part de la persona usuària gestora, les entrades adquirides per canals seran lliurades:
 - a. Via en línia, en forma d'arxiu per ser imprès (sistema *print-at-home*).
 - b. Al telèfon mòbil (amb codi llegible des dels dispositius de control d'accés).
 - c. Recollides a taquilles.

4.12.5 Forma 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 qualsevol targeta financera, nacional o internacional.

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

En la venda presencial, l'aplicació ha de permetre el cobrament en efectiu i amb qualsevol tipus de targeta financera. A més, ha de permetre cobrament ajornat (tipus càrrec en compte, transferència, facturació) i mitjançant xec regal. També ha de permetre el pagament fraccionat entre targeta financera, cobrament en efectiu i/o mitjançant xec regal.

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.

4.12.6 Gestió de devolucions

El sistema ha d'incloure la possibilitat de devolució d'entrades, que han de quedar degudament registrades en el sistema.

La devolució ha de ser possible mitjançant operacions per compra, blocs, aforament complet o parcial.

4.12.7 Tipus d'entrades

El sistema ha de permetre la venda i reserva d'entrades individuals, la venda de paquets d'entrades (oberts, tancats i mixtes) i la venda d'abonaments (per temporada o cicles, multi-recintes, combinats, oberts i a la carta), per qualsevol dels canals de venda, així com la combinació de tarifes i descomptes en una mateixa venda.

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

En la venda per canals l'entrada, en el format que correspongui segons el canal de venda i degudament identificada amb el codi de barres o QR que li pertoqui, es farà arribar al client pels canals telemàtics que escaiguin (correu electrònic, sms...) de forma que es pugui imprimir des de casa o ser emmagatzemada en el dispositiu mòbil mitjançant el qual s'hagi adquirit.

Les notificacions relacionades amb la venda i reserva (modificacions, cancel·lacions, avisos, etc.) seran enviades pel mateix sistema.

S'explicitarà a les propostes la possibilitat de combinar altres serveis complementaris o promocionals amb la venda i reserva d'entrades.

4.12.8 Configuració

Respecte de la configuració i en quan als elements que s'indiquen, l'aplicació ha de permetre:

- a) Sectorització per àrees, zones i localitats.
- b) Aforaments numerats i no numerats.
- c) Creació autònoma de recintes no numerats.
- d) Creació a demanda al sistema contractat de recintes numerats, sense límit d'espais a crear ni cost addicional al ja estipulat en el servei, i en un termini màxim de 7 dies hàbils.
- e) Capacitat per reconfigurar espais, mitjançant ampliacions o reduccions de sala i/o aforament, tancament de zones, etc. configurada a temps real per a usuaris del sistema i clients.
- f) Gestió de zones de forma autònoma.
- g) Selecció múltiple de butaques amb facilitat.

b) Espectacles, activitats i materials promocionals.

- a) Total autonomia per donar d'alta espectacles i activitats en qualsevol moment.
- b) Categoritzar els espectacles i activitats en temporades, cicles o esdeveniments particulars.
- c) Categoritzar per gènere i per atributs personalitzables els espectacles.
- d) Decidir quan iniciar i tancar la venda anticipada o a taquilla d'un espectacle, amb un calendari de dies i hores a disposició.
- e) Fixar la data i hora a partir dels quals els esdeveniments seran visibles en els canals de venda (taquilla, internet, altres).
- f) 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.
- g) Afegir camps addicionals i gestionables d'informació complementària a emplenar pels usuaris i assistents.
- h) Permetre la venda de productes, merchandising, complements a l'espectacle, serveis extres, amb diferents tipus d'IVA.

c) Preus, tarifes i descomptes

- a) Total autonomia per a la creació de múltiples tarifes, inclosa la invitació o tarifa gratuïta.
- b) Opció a afegir comissió de gestió.
- c) Gestió autònoma per part de l'Ajuntament de Girona i organismes autònoms dins del contracte, la configuració del període de validesa, mínim i màxim d'entrades.
- d) Combinar tarifes i descomptes en una mateixa venda.
- e) Permetre descomptes per percentatge o per valor absolut.
- f) Permetre diferents tipologies de tarifes.
- g) Permetre la introducció de camps complementaris d'import, com per exemple despeses de gestió.
- h) Descomptes per codis. Creació autònoma de codis, càrrega de codis externs en el sistema.
- i) Descomptes per a tercers amb connexió automatitzada (Tr3sc, per exemple).
- j) Descomptes associats a zones.
- k) Descomptes aplicables amb validació amb bases de dades pròpies carregades.
- l) Gestió autònoma per part de l'Ajuntament de Girona i dels organismes autònoms inclosos en el contracte per a la creació d'abonaments i paquets tancats, i també oberts

i flexibles (x de x, x de y). Per exemple abonaments per temporada, cicles, multi-recintes..., independentment de qui sigui el promotor de l'espectacle. Els abonaments podran ser a preu fix o a la carta (selecció d'espectacles d'una temporada o cicle, o combinació d'espectacles de diferents cicles, d'un o varis recintes o sales, independentment de qui sigui el promotor).

- m) La venda dels abonaments constarà com a tal en el moment del pagament, encara que no es realitzi la impressió de l'entrada.
- n) Registre d'abonaments i de paquets.

d) Entrades

- a) Gestió autònoma de l'anul·lació d'una entrada o reserva o de totes les entrades o reserva d'un espectacle o activitat en una sola operació.
- b) Total autonomia operativa en el disseny i contingut de les entrades, paquets i abonaments; que es permeti la inclusió d'elements informatius i de promoció propis.
- c) Possibilitat de fer modificacions en una compra o reserva tancada (canvi de seients, de tarifa, canvi de client, canvi de forma de pagament, etc.).
- d) A les entrades imprimibles s'hi ha de poder incloure, com a mínim, els elements següents:
 - Nom de l'espectacle o de l'activitat i subtítol.
 - Data, hora i lloc de realització.
 - Zona, fila i seient en aforaments numerats (o nº d'entrada en aforaments sense numerar).
 - Preu: en funció del recinte i/o del tipus d'espectacle o activitat, el preu s'indicarà amb l'IVA inclòs, o en cas de ser gratuït, indicant "Gratuït". En tots els casos, el preu final ha de quedar clarament reflectit en l'entrada o abonament.
 - CIF del promotor.
 - Codi de barres o QR identificador i número d'identificador.
 - Logotip del recinte.

e) Material promocional o serveis relacionats amb un espectacle o activitat

- a) En el rebut de compta s'hi ha de poder incloure, com a mínim, els elements següents:
 - Nom del producte i línia suplementària
 - Data, hora i lloc de la compra.
 - Camp de descripció de text lliure.
 - Preu: el preu s'indicarà amb l'IVA inclòs, o en cas de no incloure IVA, s'haurà d'incloure un camp amb l'excepció de l'impost.
 - CIF del promotor.
 - Codi de barres o QR identificador i número d'identificador.
 - Logotip del recinte o centre.

f) Back Office

- a) Senzillesa i usabilitat del backoffice, amb menús clars i ben estructurats amb les funcionalitats fàcilment i unívocament localitzables.

- b) Disponibilitat d'una llibreria o manual d'ajuda en línia per resoldre els dubtes més bàsics al respecte de la configuració de qualsevol funcionalitat.
- c) Suportar l'accés simultani de mínim 20 usuaris.
- d) Diferenciació de grups de venda per recintes i per canals.
- e) Creació pròpia de perfils d'usuaris, on es puguin definir permisos d'accés i d'operativitat en funció de les tasques a desenvolupar per cadascun (gestió i administració general, administració de recintes, taquiller, altres venedors, personal de màrqueting...). Els permisos d'accés s'han de poder definir per a tots els espectacles o bé per a un cycle o espectacle individual o per a una empresa concreta.
- f) Identificació d'usuari.
- g) 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.
- h) Els menús i tot el contingut del backoffice, així com els manuals d'ajuda, han d'estar com a mínim en llengua catalana.

4.12.8 Venda i gestió de xecs regals

La solució ha de possibilitar la creació de xecs regals amb un valor determinat i un identificador únic per un producte o família de productes que es materialitza en un tiquet d'entrades o bitllet tèrmic.

El comprador a través d'un identificador el podrà bescanviar pels diferents canals de venda. La configuració del mètode de pagament serà específica per xec regal i estarà associada als diferents punts de venda habilitats: taquilla i internet.

En el cas que una comanda es pagui amb el xec regal d'una quantitat superior a aquesta, el comprador podrà utilitzar la diferència restant en una propera compra. El sistema de permetre gestionar el saldo restant (afegir o excloure imports) i consultar l'historial de les diferents operacions realitzades amb el xec regal.

S'ha de permetre la compra de xecs regals a una tercera persona. El sistema haurà de permetre l'enviament d'aquest xec regal a nom de la persona que l'hagi de rebre i enviar-lo en una data seleccionada per la persona que li envia el xec.

4.12.9 Importació i exportació de dades

El sistema ha de permetre la importació i exportació de totes les dades del sistema, des de i cap a altres plataformes de venda i reserva d'entrades.

a) Importació de dades

L'Ajuntament de Girona serà l'entitat responsable de subministrar totes les dades per a la posada en funcionament de la plataforma. Les dades seran traspasades en un format estàndard i compatible amb el sistema. Per a la posada en funcionament de la plataforma, aquesta haurà d'estar adaptada i actualitzada amb les dades que l'ajuntament proporioni a l'empresa, amb especial cura a les dades referents a:

- Usuaris gestors de la plataforma existents.
- Esdeveniments creats per cadascun dels equipaments, passats i futurs.
- Descomptes i preferències de preu creats per cadascun dels equipaments inclosos en el contracte.

- Usuaris de compra i reserva d'entrades: dades, preferències, compres històriques i en curs.

4.13 Seguretat de la informació

4.13.1 Regulació de la prestació del servei

- a) La regulació de prestacions de serveis que afectin la gestió de la informació es farà en base a:
 - a. Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP).
 - b. Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (RGPD).
 - c. Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digital (LOPDGDD).
 - d. Real Decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS).
- b) En el moment de la formalització del contracte, l'Ajuntament de Girona i l'adjudicatària identificaran les persones que actuaran com a interlocutores pel seguiment i resolució d'incidències que es puguin derivar.

4.13.2 Subcontractació

D'acord amb l'article 215.2 LCSP, quan hi hagi subcontractació:

- a) La licitadora proporcionarà a l'Ajuntament la informació referida a la identificació de les subcontractistes, així com aquella que en permeti la seva verificació.
- b) La licitadora delimitarà de forma detallada els serveis prestats per terceres proveïdores.
- c) La prestació de serveis per part de les terceres subcontractistes es realitzarà amb les mateixes garanties de seguretat i tractament estipulades per la proveïdora principal.

4.13.3 Localització de dades

- a) La licitadora haurà d'acreditar sempre la ubicació dels servidors en els quals es gestiona i emmagatzema les dades, així com la ubicació dels servidors en els quals es realitzi les còpies de seguretat.
- b) La ubicació dels servidors, propis o de tercers, ja sigui per la gestió de les dades del servei contractat o les còpies de seguretat, serà sempre dins de l'Espai Econòmic Europeu (EEE: Unió Europea, Islàndia, Liechtenstein i Noruega).
- c) La licitadora haurà d'informar si en la gestió del servei es preveuen transferències internacionals de dades, és a dir, fora de l'EEE. En aquest cas, només es podran efectuar quan existeixi una decisió d'adequació; s'aportin garanties adequades; o es compleixi alguna de les situacions excepcionals que preveu la normativa de protecció de dades.
- d) En el cas que la licitadora estigui obligada legalment a realitzar una transferència internacional de dades, informarà prèviament d'aquesta exigència a l'Ajuntament.
- e) La licitadora resta obligada a informar a l'Ajuntament sobre si una autoritat competent d'un tercer país pot i vol sol·licitar i/o obtenir informació sobre dades personals dels

fitxers que gestiona en els seus servidors, o els que tingui contractats, i sota quines condicions.

- f) L'incompliment de les clàusules sobre la ubicació dels servidors serà motiu de rescissió del contracte i l'Ajuntament declina qualsevol responsabilitat i indemnització per aquest motiu, així com per la denegació de l'autorització de transferències internacionals per part de l'autoritat de control competent, quan procedeixi.

4.13.4 Mesures de seguretat

- a) La licitadora i qualsevol possible subcontractista hauran d'acreditar que disposen d'una política de seguretat i d'un pla de contingència en l'àmbit de la seguretat informàtica.
- b) La licitadora ha de disposar de professionals qualificats i amb uns nivells idonis de gestió i maduresa en els serveis prestats.
- c) La licitadora i qualsevol possible subcontractista hauran de lliurar una referència precisa, documentada i acreditada de que els productes de seguretat, equips, sistemes, aplicacions o els seus components han obtingut la certificació de conformitat amb l'ENS.
- d) Les subcontractistes hauran d'aplicar les mesures de seguretat tècniques i organitzatives que garanteixin la confidencialitat, integritat, disponibilitat dels sistemes d'informació així com en permetin la restauració.
- e) També s'adoptaran les mesures necessàries en l'emmagatzemament i transmissió de dades en entorns considerats insegurs (portàtils, assistents personals, dispositius perifèrics, etc.).
- f) Les mesures per garantir la confidencialitat de la informació emmagatzemada i les transmissions podran ser per xifrat o per fragmentació, o per la seva combinació, segons es determini en cada cas.
- g) L'Ajuntament haurà de disposar de la informació pertinent sobre els mètodes de xifrat de dades per part de la licitadora.
- h) La licitadora també haurà d'informar a l'Ajuntament de les possibles mesures de seguretat que aquest haurà d'adoptar per evitar danys a les seves dades.
- i) La licitadora assumirà l'obligació de registrar les incidències que afectin les dades i les mesures adoptades per a resoldre-les i a informar-ne l'Ajuntament, sense dilació indeguda.
- j) La licitadora i les seves subcontractistes realitzaran còpies de seguretat amb garanties de disponibilitat, integritat i restauració de les dades, i disposaran d'un pla de continuïtat de l'activitat per a fer front a les possibles incidències que puguin afectar als seus sistemes d'informació.
- k) La licitadora se sotmetrà a auditories ordinàries i extraordinàries d'acord amb el que estableixin les normes, i haurà de facilitar informació precisa de qui la realitza i en base a quins estàndards.
- l) La licitadora també ha de facilitar informació de com s'auditaran internament les mesures de seguretat i l'Ajuntament tindrà sempre l'opció de verificar-les i d'accedir als registres d'accessos a les dades, així com a les auditories de seguretat internes i externes.
- m) L'adjudicatària informarà a l'Ajuntament, sense dilació indeguda i en el termini màxim de 24 hores, de les violacions de seguretat de les dades personals al seu càrrec de les

quals tinguï coneixement, juntament amb tota la informació rellevant per documentar i comunicar la incidència a l'autoritat de control competent. La comunicació de la incidència es realitzarà mitjançant el registre d'entrada de l'Ajuntament. Paral·lelament, també s'avisarà a la persona delegada de protecció de dades per telèfon i/o correu electrònic.

4.13.5 Gestió d'usuaris

Com a requeriments bàsics de seguretat, el sistema:

- a) Proporcionarà l'accés a la informació a personal de l'Ajuntament per a realitzar-ne les funcions de gestió i control oportunes.
- b) Proporcionarà la funcionalitat pròpia pel que fa als controls d'accés a la mateixa, així com disposar de funcions que permetin personalitzar, per a cada perfil d'usuari, les seves característiques d'accés i operativitat. L'administració dels perfils ha d'estar centralitzada en una figura (Administrador de perfils) associada a una o diverses persones dins de l'Ajuntament, que seran responsables de l'assignació, modificació i / o denegació de permisos d'accés als usuaris.
- c) Permetrà definir perfils d'usuaris externs a l'Ajuntament, amb la finalitat de proporcionar diferents funcionalitats a col·lectius concrets degudament identificats.
- d) El mòdul de seguretat oferirà, a cada usuari, únicament les funcionalitats associades al seu perfil. Comptarà amb una eina d'administració de perfils manejable per personal no informàtic, i des de la qual es permeti personalitzar l'entorn de l'aplicació sota la premissa inicialment requerida (interfície d'usuari determinada pel seu perfil).
- e) El mòdul de seguretat disposarà de funcions de caducitat de paraules de pas, dada que ha de ser parametrizable, així com mecanismes de validació de format de paraules de pas (longitud mínima, símbols, regles), provocant la desactivació davant un nombre determinat d'intents fallits d'accés en el procés d'autenticació.
- f) Registrarà 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.
- g) Disposarà d'un fitxer històric de moviments, oferint consultes i informes específics que permetin auditar les operacions dutes a terme en base a múltiples criteris, permetent obtenir el seu estat i característiques tant cronològica com operativament.
- h) Permetrà la utilització de diferents certificats digitals comunament admesos com a part del procés d'autenticació, especialment els emesos pel Consorci Administració Oberta de Catalunya.
- i) Incorporarà mecanismes que permetin la signatura digital dels documents que es generin en el propi sistema.
- j) Disposarà d'eines d'auditoria que facilitin el diagnòstic i el tractament d'incidències.

4.13.6 Portabilitat de la informació

L'adjudicatària garantirà en tot moment la portabilitat de les dades derivades de la gestió del servei contractat, d'acord amb els següents requisits:

- a) El lliurament de les dades i documents es realitzarà a la fi del contracte o servei en el format acordat per l'Ajuntament.

- b) El termini de lliurament serà el més breu possible i en cap cas impedirà la continuïtat del servei si aquest ha estat adjudicat a una altra proveïdora, a la qual facilitarà el traspàs de dades.
- c) El lliurament de les dades i documents aniran acompanyats dels requisits necessaris per a garantir-ne la seva integritat i autenticitat.
- d) La portabilitat de les dades i documents no suposarà despeses vinculades a aquestes accions en cap cas. En cas contrari, aniran a càrrec de l'adjudicatària i no es repercutiran a l'Ajuntament.

La portabilitat de dades es podrà exigir de manera anticipada quan s'hagi detectat i/o evidenciat un tractament inadequat d'una empresa subcontractada. També es podrà exigir quan es produeixin modificacions unilaterals per part de l'adjudicatària de les condicions de prestació del servei, o quan concorri alguna de les causes de resolució del contracte.

4.14 Confidencialitat i protecció de dades personals

4.14.1 Compromís de confidencialitat

Les dades que es gestionin a través del servei seran exclusivament per a l'ús descrit en el contracte i queda totalment prohibit fer-ne ús diferent per part de l'adjudicatària o tercers no autoritzades prèviament.

L'adjudicatària informará a l'Ajuntament sobre les instruccions de confidencialitat que regeixen el seu personal i garantirà que el seu personal rebi la formació necessària en matèria de protecció de dades.

La confidencialitat per part de l'adjudicatària i tot el seu personal es mantindrà durant el període de vigència del contracte i també un cop extingit aquest.

4.14.2 Responsabilitat en matèria de dades personals

L'Ajuntament és el responsable del tractament de les dades personals.

La part adjudicatària serà l'encarregada del tractament atès que tractarà les dades personals per compte de l'Ajuntament de Girona, i durà a terme el tractament de dades d'acord amb les instruccions de l'Ajuntament.

Les subcontractistes també tindran la consideració d'encarregades del tractament. La part licitadora i la subcontractada hauran de subscriure un contracte en els termes que preveu l'article 28.3 del RGPD.

Quan s'escaigui, l'adjudicatària donarà suport a l'Ajuntament per a realitzar les avaluacions d'impacte relatives a la protecció de dades i fer les consultes prèvies a l'autoritat de control.

4.14.3 Mesures de seguretat i auditoria

Els sistemes d'informació de la part adjudicatària així com els productes, aplicacions, i/o solucions tecnològiques que ofereixi per a la prestació del servei hauran d'estar plenament adequades a l'ENS. En particular, hauran de permetre la gestió correcta d'usuaris i d'accessos, i la traçabilitat de les accions.

Les aplicacions contractades per a la prestació del servei han de permetre una correcta gestió d'usuaris i d'accessos, així com de traçabilitat d'accions si el nivell de sensibilitat de les dades ho

Si el servei es porta a terme en els locals i/o sistemes de l'adjudicatària, aquesta, es compromet a implantar les mesures per a garantir la integritat i seguretat de les dades, i haurà d'indicar la direcció postal o referència concreta perquè l'Ajuntament pugui conèixer-ne els detalls.

L'adjudicatària posarà a disposició de l'Ajuntament la informació necessària per demostrar que compleix les seves obligacions, per poder supervisar el tractament de dades, així com per realitzar les auditories o les inspeccions que convinguin.

4.14.4 Recollida de dades i atenció a l'exercici dels drets

En els formularis de recollida de dades s'usarà el text informatiu aprovat per l'Ajuntament, amb la informació que determina la normativa vigent en matèria de protecció de dades. També s'hi farà constar l'adjudicatària com a encarregada del tractament.

L'adjudicatària donarà compte a l'Ajuntament i informarà detalladament a les persones afectades sobre el procediment per exercir els seus drets de protecció de dades, davant de qui s'han de presentar les sol·licituds, qui n'assumirà l'atenció i en quin termini es resoldran.

L'adjudicatària cooperarà i facilitarà eines per a gestionar i atendre les sol·licituds d'exercici dels drets de protecció de dades que les persones afectades realitzin davant l'Ajuntament.

En el cas que l'exercici dels drets de protecció de dades s'efectuïn directament davant de l'encarregada del tractament, si aquesta el pot atendre, ho farà per compte de l'Ajuntament i l'informarà.

4.14.5 Eliminació de dades

En finalitzar la prestació del servei contractat l'adjudicatària es comprometrà a la destrucció de les dades de forma segura, un cop retornades a l'Ajuntament o a transferir-les a la nova encarregada del tractament que l'Ajuntament hagués pogut designar. Les dades que per raons de responsabilitats derivades s'haguessin de conservar durant un temps es mantindran bloquejades de manera adient.

L'adjudicatària certificarà formalment a l'Ajuntament l'eliminació o el bloqueig de dades objecte de la prestació del servei contractat, així com les derivades de la seva gestió.

L'adjudicatària informarà a l'Ajuntament sobre els mètodes i mecanismes d'eliminació i bloqueig de dades que apliquin sobre les dades gestionades.

4.15 Gestió de documents

4.15.1 Regulació i transparència

L'adjudicatària haurà d'acreditar que la creació, manteniment i gestió de documents i dades en la seva aplicació o sistema compleixen els requisits bàsics dels Sistemes de Gestió de Documents, d'acord amb el que estableix la normativa d'arxius, procediment administratiu i interoperabilitat i a les seves normes tècniques.

L'adjudicatària haurà d'acreditar el compliment de la legislació en matèria de transparència i dret d'accés a la informació, inclosa la publicitat activa de la informació i el control i recuperació de dades necessaris per la rendició de comptes en matèria de transparència, auditoria i control a l'Ajuntament i per a l'exercici del dret d'accés per part de la ciutadania.

4.15.2 Gestió corporativa

Si la prestació del servei afecta processos transversals i corporatius de la gestió administrativa, com la tramitació de resolucions i acords i la gestió dels registres d'entrada i sortida de documents, l'adjudicatària haurà d'adoptar les mesures que fixi l'Ajuntament per a integrar els documents i les dades que se'n derivin als sistemes de gestió de l'Ajuntament, amb l'estructura, forma, format i periodicitat que s'estableixi en el contracte.

Es valorarà especialment que aquesta integració sigui diària sobre els documents i dades convenientment ja validades.

La creació i la gestió de documents ha de garantir els requisits bàsics de la gestió corporativa, d'acord amb la normativa relativa d'arxius i interoperabilitat, en especial l'aplicació de:

- El Quadre Corporatiu de Classificació de la Documentació.
- La gestió i l'aplicació automatitzada de la disposició de documentació.
- La gestió i l'aplicació automatitzada del Calendari de Transferències d'acord amb el Quadre Corporatiu de Classificació de la Documentació.
- La gestió del règim d'accés dels documents, amb les excepcions de restricció i els terminis d'exclusió.
- L'obtenció de registres recapitulatius a partir de l'avaluació i selecció de dades del sistema en la forma de registre, els formats i la periodicitat que s'estableixin.

4.15.3 Característiques dels documents

La licitadora ha d'acreditar que els documents es crearan amb les garanties de validesa jurídica segons la normativa específica, referides a la identificació dels documents, la data, les metadades que corresponguin i les signatures o mitjans suficients que s'hagin establert per a la seva autenticitat.

Les aplicacions que creïn i gestionin els documents hauran de complir els requisits d'interoperabilitat i específicament els referits a:

- La interoperabilitat en relació amb la recuperació i la conservació dels documents digitals al llarg del seu cicle de vida, mitjançant la incorporació de les metadades.
- La interoperabilitat en la política de la signatura digital i certificats.
- La preservació a llarg termini dels documents digitals en els formats que es fixin.
- La garantia de les còpies electròniques que calgui emetre.
- Les metadades necessàries per a la identificació i gestió del document digital i, si és el cas, la seva integració a l'expedient digital que correspongui.
- La indexació, parcial o definitiva, de l'expedient i el seu tancament, així com el format d'intercanvi amb altres Administracions Públiques.
- Els formats utilitzats per a la creació i manteniment de documents i dades digitals seran sempre els acceptats en els catàlegs de bones pràctiques.

4.15.4 Preservació de l'autenticitat

Els expedients administratius es crearan i gestionaran d'acord amb la normativa de procediment administratiu pel que fa l'agregació de documents i la seva foliació quan calgui la seva transmissió.

Els documents i els expedients digitals mantindran en tot moment el compliment dels requisits necessaris per a la preservació a llarg termini mitjançant les metadades de gestió documents que els acompanyen, d'acord amb les normatives i les que pugui fixar l'Ajuntament en les seves polítiques de gestió de documents i de preservació.

Els documents preservaran la informació referida a la seva signatura digital amb independència del tipus de signatura. Els documents rebuts de tercers signats mitjançant signatura qualificada es verificaran en el moment de la seva captura i la informació de verificació de signatura s'associarà al tràmit de l'expedient corresponent.

Els documents es conservaran d'acord amb el principi d'arxiu únic amb garanties d'integritat, autenticitat, confidencialitat, preservació, i traçabilitat d'accions conforme a que no han estat manipulats en cap moment.

La transferència de documentació als sistemes de gestió dels respectius arxius sempre inclouran com a requisit la verificació prèvia d'integritat dels documents transferits, d'acord amb les polítiques de gestió de documents i de preservació de l'Ajuntament.

L'Ajuntament podrà exigir a l'adjudicatària l'acreditació de sistemes de monitorització per assegurar la integritat dels documents, així com la identificació dels algorismes i mecanismes que s'apliquen.

CLÀUSULA 5. Servei de desenvolupament tècnic per a satisfer les necessitats que tingui en aquests àmbits l'Ajuntament de Girona i els organismes autònoms adherits al contracte.

Els serveis de desenvolupament tècnic fa referència a tasques i serveis extraordinaris no inclosos en les prestacions descrites en aquests plecs i en l'oferta realitzada per l'empresa adjudicatària.

Aquests serveis es prestaran prèvia comanda dels diferents equipaments o òrgans autònoms, i de la forma i dins els terminis que en cada cas es consensuin entre l'Ajuntament de Girona i l'empresa adjudicatària en funció de la urgència de la seva prestació per al correcte funcionament del sistema de venda d'entrades. Seran facturats segons els preus/hora unitaris que resultin de l'adjudicació.

L'adjudicatari facilitarà un telèfon i correu electrònic habilitat a tal efecte.

CLÀUSULA 6. Calendari d'implementació del sistema

6.1 Calendari d'implementació del projecte

Les tasques per a la configuració i posada en funcionament del conjunt del sistema per part de l'empresa adjudicatària (migració de dades, configuració personalitzada del sistema i del maquinari necessari, formació dels usuaris que designi l'Ajuntament de Girona i els organismes autònoms adherits al contracte) amb totes les fases de proves necessàries s'hauran de realitzar amb la suficient antelació per tal que el sistema pugui estar totalment operatiu per als gestors de la plataforma i per als usuaris el 21 d'octubre de 2024.

Aquesta fase d'implementació en cap cas habilitarà a la plataforma la venda i/o reserva d'entrades per a espectacles o activitats abans del 21 d'octubre de 2024.

En el cas del servei que es presta a la Fundació Museu del Cinema – Col·lecció Tomàs Mallol, al tenir un contracte vigent pel mateix servei fins el 30 de novembre de 2024, la fase de configuració i funcionament del sistema podrà programar-se perquè estigui plenament operativa a partir de l'1 de desembre de 202. En aquest cas, la implementació no habilitarà a la plataforma la venda i/o reserva d'entrades per a espectacles o activitats del recinte de la Fundació Museu del Cinema – Col·lecció Tomàs Mallol abans de l'1 de desembre de 2024.

6.2 Posada en funcionament del servei

S'entendrà que el sistema es troba plenament operatiu quan s'hagi desenvolupat:

- a) Alta de la plataforma.
- b) Alta de la URL d'accés al sistema.
- c) Preparació de les webs de venda d'entrada en les seves versions d'escriptori i mòbil amb disseny específic.
- d) Migració de dades de l'anterior sistema: dades dels usuaris registrats, historial de compres, entrades vigents, usuaris gestors, històric d'activitats i espectacles, així com els actius, descomptes, configuració d'espais, de descomptes i d'informes predefinitos.
- e) Disseny de categories d'espectacles i tarifes del club de fidelització "Amics i amigues del Museu del Cinema".
- f) Connexió amb l'API del sistema propi de l'Ajuntament de Girona per a la connexió amb les dades del club de fidelització de la "Targeta Girona Cultura".
- g) Disseny bàsic de les entrades impreses i les entrades mòbil de cada equipament cultural.
- h) Configuració del maquinari a utilitzar a cada equipament cultural.
- i) Formació sobre el funcionament de la plataforma de 7 hores en format presencial al personal designat per l'Ajuntament de Girona i els organismes autònoms adherits al contracte.
- j) Implementació dels TPVs virtuals de cada equipament.
- k) Totes aquelles tasques necessàries pel correcte funcionament de la plataforma per a la venda i reserva d'entrades per a espectacles i activitats en línia i des de les taquilles dels diferents equipaments culturals.

CLÀUSULA 7. Seguiment del servei

7.1 Comitè de seguiment de l'execució de la prestació de serveis

Es crearà un Comitè per a realitzar el seguiment de la prestació dels serveis i de la facturació i tots els aspectes relacionats amb la millora del servei.

El Comitè estarà integrat per 2 persones designades per l'Ajuntament de Girona i dues persones designades pel prestatari del servei. Es reunirà semestralment i/o cada vegada que alguna de les parts ho sol·licitin.

7.2 Informes trimestrals

El prestatari proporcionarà a l'Ajuntament de Girona un informe trimestral específic del funcionament del servei amb, com a mínim, els següents apartats:

- Incidències o actuacions rellevants produïdes durant el període.
- Llista de peticions realitzades pels diferents punts de venda, data i estat de la petició:

resolta, no resolta, derivat a desenvolupament, altre).

- Actuacions planificades per al període següent i propostes de millora si és el cas.

ANNEX 1: Ordre, estructura i contingut de la memòria tècnica a presentar per les empreses licitadores

a) FUNCIONAMENT DE LA PLATAFORMA

1. Funcions de la plataforma
2. Calendari i horari de funcionament de la plataforma
3. Idiomes de venda de la plataforma
4. Canals de venda de la plataforma
5. Bases de dades de la plataforma
6. Gestió de la informació
7. Control d'accés
8. Integració i sincronització

b) REQUERIMENTS FUNCIONALS DE LA PLATAFORMA

1. Registre de persones usuàries
2. Procés de venda
3. Procés de compra, reserva i compra de material promocional
4. Procés de prereserva d'entrades per a grups
5. Forma de pagament
6. Gestió de devolucions
7. Tipus d'entrades
8. Configuració de recintes; espectacles, activitats i materials promocionals; preus tarifes i descomptes; entrades, material promocional o serveis relacionats amb un espectacle o activitat

c) SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ

1. Gestió d'usuaris i portabilitat de la informació
2. Mesures de seguretat i auditoria
3. Recollida de dades i atenció a l'exercici dels drets

d) CALENDARI D'IMPLEMENTACIÓ DEL SISTEMA