

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT DE L'APLICATIU INFORMÀTIC D'AUTOGESTIÓ PER A LA VENDA D'ENTRADES, GESTIÓ D'ACCESSOS, GESTIÓ D'ESPECTADORS (CRM) I ANALÍTICA DE DADES (BI) PELS ACTES ORGANITZATS PEL TEATRE-AUDITORI SANT CUGAT DEL VALLÈS

1. OBJECTE DEL SERVEI

L'objecte del contracte és el subministrament d'un aplicatiu informàtic d'autogestió per a la venda d'entrades (abonaments, localitats, visites, paquets i altres productes complementaris associats als esdeveniments), gestió d'accessos, gestió d'espectadors (CRM) i analítica de dades (BI) pels actes organitzats pel Teatre-Auditori Sant Cugat del Vallès.

La prestació d'aquest servei es realitzarà a través d'una solució *cloud computing*, en la modalitat de software com a servei. S'estima un volum aproximat de 100.000 entrades anuals.

Els objectius del contracte són:

- Garantir la continuïtat de l'aplicatiu informàtic d'autogestió per a la venda d'entrades (abonaments, localitats, visites, paquets i altres productes complementaris associats als esdeveniments), gestió d'accessos, gestió d'espectadors (CRM) i analítica de dades (BI) pels actes organitzats pel Teatre-Auditori Sant Cugat gestionat per l'Organisme Autònom Municipal Centre Cultural Sant Cugat (en endavant OAMCCSC).
- Garantir una solució autogestionable, operativa i accessible 24 hores al dia els 7 dies de la setmana i els 365 dies de l'any.
- El manteniment, desenvolupament i actualització de l'eina durant la durada del contracte.
- La formació i suport continuats al personal que gestiona l'eina a l'Organisme Autònom Municipal Centre Cultural Sant Cugat del Vallès.
- L'adaptació del sistema al maquinari amb el que compta el Teatre-Auditori Sant Cugat garantint l'ajust, la calibració i posada en marxa.

2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

El present contracte ha d'aportar una solució *cloud computing* i autogestionable per facilitar la venda d'entrades presencial i *online*, així com la gestió d'accessos a les activitats de l'equipament escènic Teatre-Auditori gestionat per l'Organisme Autònom Municipal Centre Cultural Sant Cugat. El sistema de gestió i venda d'entrades ha de tenir en compte l'organització de les programacions estables del Teatre-Auditori gestionat per l'Organisme Autònom Municipal Centre Cultural Sant Cugat.

El contingut, el disseny web i totes les informacions i les dades personals seran propietat de l'Organisme Autònom Municipal Centre Cultural Sant Cugat de l'Ajuntament de Sant Cugat.

La solució contractada ha de treballar en temps real i ha de complir les condicions generals i els requeriments tècnics que es detallen en el present plec.

Ha de proporcionar els següents serveis:

- Garantir la continuïtat de l'aplicatiu informàtic d'autogestió.
- Personalització de l'eina: alta del recinte (plànols), disseny d'entrades, temporades, etc.

- Adaptació del sistema al disseny del web de l'equipament escènic Teatre-Auditori Sant Cugat gestionat per l'Organisme Autònom Municipal Centre Cultural Sant Cugat de l'Ajuntament de Sant Cugat.
- Integració de les passarel·les de pagament i altres mecanismes de pagament que s'habilitin.
- Formació dels equips humans responsables de gestionar l'aplicatiu.
- Desenvolupament i millora de l'aplicatiu.
- Servei de suport i assistència en l'ús de l'aplicatiu.

3. CONDICIONS GENERALS DEL SERVEI

- a) El servei contractat ha de garantir la gestió autònoma per part de l'equipament escènic Teatre-Auditori Sant Cugat.
- b) L'aplicatiu ha d'estar operatiu 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 de l'OAMCCSC i preferentment en hores, dies o temporades de baix ús del servei.
- c) La interfície web i l'aplicació de taquilles ha de respectar el disseny i configuració del web actual de l'equipament escènic i ha d'estar disponible en català, castellà i anglès.
- d) La interfície web ha de permetre la gestió amb qualsevol navegador del mercat, tenint en compte les actualitzacions dels mateixos, així com l'adaptació a qualsevol dispositiu (*responsive*): ordinadors d'escriptori, portàtils, telèfons mòbils, tauletes...
- e) Tots els canals de venda han de funcionar de forma integrada i sincronitzada amb accés per part de totes les persones usuàries a tota la informació en temps real.
- f) Tots els canals han de permetre la venda, simultàniament i des d'un únic pla de sala, d'entrades individuals, abonaments i paquets, amb accés als diferents preus, descomptes i preus promocionals que es defineixin. En la mateixa pantalla s'ha de veure la llegenda de preus per zona així com també el sumatori de les entrades seleccionades.
- g) La plataforma ha de poder suportar pics de venda i proporcionar un servei estable i fiable també en les èpoques de major activitat.
- h) L'aplicatiu ha de permetre l'emmagatzematge de les dades dels clients i abonats, així com la seva gestió i explotació a efectes estadístics i de màrqueting (CRM), tot permetent fer consultes i creuant diverses variables.
- i) El sistema ha de facilitar a l'equipament escènic la gestió i la presa de decisions mitjançant la possibilitat d'obtenir i creuar la informació necessària de tot el procés, en temps real i mitjançant la selecció i combinació de diversos criteris. La plataforma ha de garantir la visualització per pantalla així com l'exportació d'aquestes dades a formats tipus XLS, CSV o similars.
- j) La plataforma ha de permetre la importació de fitxers de dades en els següents formats: CSV, TXT i XLS.

- k) La solució ha d'emmagatzemar i permetre l'accés a la informació històrica, de temporades anteriors.
- l) Les dades del sistema seran propietat del Teatre-Auditori Sant Cugat gestionat per l'OAMCCSC de l'Ajuntament de Sant Cugat i així ha de constar en el moment que el client introdueixi les dades. El seu accés estarà limitat al personal autoritzat per l'OAMCCSC mitjançant la definició de permisos d'accés. La recollida de dades incorporarà tots els mecanismes de seguretat per tal de garantir la seva confidencialitat.
- m) En general, el sistema ha d'acomplir amb tots els requisits recollits, i que siguin d'aplicació d'acord amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95 / 46 / CE (Reglament general de protecció de dades, publicat al Diari Oficial de la Unió Europea - DOUE del 4-5-2016-, d'ara endavant RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (en endavant LOPDGDD).
- n) L'aplicatiu ha de permetre la gestió centralitzada dels accessos mitjançant els dispositius de control d'accessos existents. L'eina ha de permetre la visualització en temps real de l'ocupació i l'assistència final real així com l'actualització de les dades en temps real. La solució ha de permetre veure el detall dels espectadors que han accedit a un esdeveniment en concret, amb un buscador dels assistents, així com també detall dels possibles errors en el control d'accés, ja sigui d'entrada al recinte com de sortida. Possibilitat de visualització per pantalla i en formats XLS o CSV.
- o) La plataforma ha de permetre gestionar la feina dels punts de venda i els promotors externs amb les limitacions d'accions, esdeveniments i accés a dades pertinents en cada cas.
- p) Les entrades de taquilla s'hauran d'imprimir amb impressores tèrmiques, les entrades *print at home* s'hauran de configurar per impressores domèstiques, tipus làser de paper A4. Les reimpressions es podran fer a través del codi de barres, codi QR, l'identificador de compra, per client o per seient. Les reimpressions podran ser parcials o totals d'una compra.
- q) L'adjudicatari és responsable de l'ajust, calibració i posada a punt de les impressores en el *set-up*.
- r) Es preveurà la formació inicial del personal de taquilles, d'administració, de gestió i de comunicació. Aquesta formació es portarà a terme en el Teatre-Auditori Sant Cugat. Serà a càrrec de l'adjudicatari la formació necessària en cas de canvis, modificacions, ampliacions i actualitzacions del sistema.
- s) La formació tindrà un caràcter anual per formar a nou personal o per a l'entrenament i capacitació del personal amb l'eina per tal de millorar les possibilitats d'ús de la mateixa. En el cas que no sigui necessari, les hores quedaran com a borsa d'hores per a nous desenvolupaments de l'aplicatiu. També es preveu formació en cas de canvis, modificacions, ampliacions i actualitzacions del sistema que, per la seva complexitat, ho requereixin.

- t) L'adjudicatari preveurà 6,5 hores anuals de formació, d'assistència i de millores en l'aplicatiu. En cas que les hores previstes no siguin emprades, quedaran en una borsa d'hores per poder donar resposta als diversos requeriments del servei detectats a partir de la seva implementació i ús.

4. ESPECIFICACIONS I FUNCIONALITATS TÈCNIQUES.

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. El Teatre-Auditori Sant Cugat 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.

a) Gestió de recintes, el sistema ha de permetre:

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

b) Gestió de temporades, el sistema ha de permetre:

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

c) Gestió d'abonaments i paquets, el sistema ha de permetre:

- Configurar i autogestionar abonaments diversos.
- Incloure l'accés a tots els esdeveniments de la temporada i poder excloure esdeveniments si fos necessari.

- Aquesta gestió ha de ser possible a partir de l'elecció d'un o diversos seients inicials.
- d) Gestió d'esdeveniments, el sistema ha de permetre:
- Creació autònoma d'esdeveniments amb múltiples funcions o sessions.
 - Categoritzar els esdeveniments atenent a criteris personalitzables.
 - Poder fixar (de forma programada i diferida) quan iniciar i tancar la venda d'un espectacle en funció del canal de venda, de manera que la configuració per un canal pugui ser diferent que per un altre.
 - Fixar la data i hora a partir de les quals els esdeveniments seran visibles en els canals de venda (taquilla, internet, punts de venda...) així com també la data i hora que deixaran de ser visibles.
 - Poder crear i vendre esdeveniments amb múltiples tarifes, descomptes i a preu 0.
 - Poder oferir invitacions per Internet.
 - Permetre la venda de productes associats a l'esdeveniment, com programes de mà, tiquets de pàrquing, materials de merchandising amb diferents tipus d'IVA.
 - Fixar els fees (comissió per venda) en funció del canal de venda i de l'esdeveniment tant amb un import com amb un percentatge. Així com poder separar-los en els informes i llistats de vendes.
 - Modificar la URL de l'esdeveniment per a fer-lo més amigable.
- e) Gestió i venda de paquets, el sistema ha de permetre:
- Vendre un paquet amb un grup d'esdeveniments tancat i concret.
 - Vendre un paquet on el client pugui seleccionar un nombre d'esdeveniments d'entre un grup d'esdeveniments determinat.
 - Venda de paquets mixtes, amb esdeveniments obligatoris i esdeveniments a seleccionar.
 - Aquesta gestió ha de ser possible a partir de l'elecció d'un/s seient/s inicial/s.
 -
- f) Gestió i venda d'extres, el sistema ha de facilitar:
- La venda de productes o serveis addicionals, juntament amb entrades concretes o a part.
 - Configurar el sistema perquè durant el procés de venda d'entrades suggereixi la venda d'alguns extres determinats associats a aquell esdeveniment.
 - Els extres han de tenir un control de *stock* i s'han de configurar per vendre en qualsevol dels canals i punts de venda.
 - Els extres s'han de poder associar a una empresa (CIF) diferent en cada cas i s'ha de poder imputar un IVA diferent, en cas necessari.
 - La configuració autònoma de paquets amb extres.
- g) Gestió de tarifes i descomptes:
- El sistema ha de permetre la creació d'un número il·limitat de tarifes i descomptes, incloses les que són a preu 0.
 - S'han de poder definir grups de tarifes i descomptes, de manera que categoritzant els esdeveniments es pugui assignar un grup de tarifes a diversos esdeveniments.
 - Els descomptes han de poder ser imports concrets o percentatges sobre el valor de la tarifa.
 - La plataforma ha de permetre establir un mínim o un màxim nombre d'entrades que s'han de comprar per aplicar una tarifa o descompte determinat.

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

h) Gestió de formes de pagament. Les formes de pagament que la plataforma ha de garantir són:

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

i) Venda d'entrades a taquilla, el sistema ha de:

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

- Diferenciar clarament els diferents estats d'una localitat (venuda per entrades, ocupada per un abonament, venuda com a paquet, reservada, lliure, bloquejada...). Veure clarament la localitat que s'està seleccionant en aquella venda.
- El sistema ha de poder mostrar l'aforament en una "segona pantalla" cap a l'usuari per tal de facilitar la tria de la localitat.
- Vendre en una sola operació diferents productes.
- A la mateixa transacció, vendre entrades conjuntament amb tarifes o descomptes diferents.
- En el cas que sigui un client nou, el sistema ha de ser capaç de permetre donar d'alta aquest client i assignar-li el tipus de client, dins del procés de compra. També s'ha de donar la possibilitat de fer una venda sense associar-la a cap client.
- El pagament de la compra s'ha de poder fer amb totes les variants que existeixen actualment, i s'ha de poder cobrar tal com el client ens indiqui (per exemple, si el client vol pagar part de la compra amb una targeta de crèdit, una altra part amb una altra targeta i la resta amb una targeta regal).
- Enviar de manera automàtica el correu electrònic de la compra al client.
- Un cop realitzada la venda de les entrades s'han de poder imprimir en format tèrmic, *print at home*, enviar-se en format mòbil/*Wallet* i també finalitzar sense imprimir.
- Reimprimir en qualsevol moment una entrada venuda.
- Identificar totes les vendes amb un codi específic.

El programa que s'utilitza a taquilla o al *backoffice* ha de permetre les gestions que habitualment es fan amb les entrades:

- L'operador ha de poder anul·lar la compra d'entrades, i en el cas de venda per TPV virtual, s'ha de poder fer la devolució del import a la mateixa targeta que s'ha utilitzat per fer el pagament.
- També ha de permetre l'anul·lació massiva d'una funció.
- Possibilitat d'escollir si es retornen o no els *fees* en cas d'anul·lació.
- Permetre escollir l'estat que es queda l'entrada que s'anul·la (disponible per taquilles o per tots els canals).
- S'ha de permetre el canvi d'entrades sense haver d'anul·lar la venda i fer una nova venda. En cas de diferència de preu s'ha de poder facturar la diferència en cas que la nova entrada sigui més cara o retornar en cas que sigui més barata.
- Disposar d'informes d'arqueig diari de caixa d'un usuari o d'un grup d'usuaris
- Facilitar a recollida de dades dels clients a taquilla amb garanties de respecte de la llei LOPD.

Reserves d'entrades:

- Les reserves han de tenir un identificador perquè es puguin localitzar de manera senzilla i ràpida.
- Han de realitzar-se amb el mateix procediment que les compres, però a diferència de les compres les reserves no es paguen totalment (però han d'oferir la possibilitat de pagar-se parcialment).
- Han de poder ser modificades sense necessitat de ser anul·lades i tornar-se a crear. També han de poder tenir una data de caducitat, que alliberi les localitats en cas que no s'hagi fet cap pagament a compte o no es finalitzi la venda.
- Les reserves s'han de poder convertir o anul·lar en part o la seva totalitat.

- Des del back office, el plànol ha de mostrar l'historial de cada butaca en seleccionar la butaca en aquella funció i ha de permetre anar a la fitxa del client directament.
- El sistema ha de comptar amb mecanismes per informar a les persones interessades i als administradors (correus i llistats) de les dates de caducitat de les reserves existents.

j) Venda d'entrades per web el sistema ha de:

- Un usuari ha de ser capaç d'entrar a la web amb qualsevol navegador i fer una compra. En aquest cas, dins del procés de compra, l'usuari ha d'identificar-se, i en el cas que no tingui un perfil creat ha de poder registrar-se. L'identificador únic de l'usuari de la web ha de ser l'adreça de correu electrònic.
- En cas que l'usuari no recordi la contrasenya, ha de poder sol·licitar el seu restabliment immediat.
- L'usuari registrat ha de disposar d'un espai on poder gestionar les seves entrades i abonaments. Des d'aquest punt l'usuari ha de poder gestionar les seves dades, consultar les seves compres, imprimir les seves entrades, i consultar el saldo i el codi dels seus xec regal.
- La informació demanada a cada usuari ha de ser configurable des de l'aplicació, tant pel que fa a la visibilitat com pel que fa a l'obligatorietat dels camps. Serà necessari avisar a l'usuari dels seus drets sobre les seves dades, tant en el cas de vendes del Teatre-Auditori Sant Cugat com d'altres promotors. En el cas dels promotors s'haurà d'informar a l'usuari que les dades també poden ser cedides al promotor.
- L'aplicació de venda via web ha de tenir característiques semblants a la venda per taquilla pel que fa a vista única de l'aforament (sense dividir la vista per sectors) i combinació de diferents productes i espectacles, encara que la informació que pot veure l'usuari de la web en aquest cas és només sobre si la butaca està lliure o ocupada.
- Configurar el nombre màxim d'entrades que cada usuari pot adquirir.
- La forma de pagament a la web sempre serà la de targeta de crèdit o dèbit i PayPal.
- El pagament es podrà realitzar mitjançant qualsevol targeta financera, nacional o internacional.
- El cobrament mitjançant targeta ha de garantir que l'emissió de localitats no s'efectuï fins que l'import no hagi estat carregat en el compte del client.
- L'aplicació estarà integrada amb les passarel·les de pagament amb les quals s'operi i ha de permetre realitzar la compra de les entrades i el seu cobrament a través de TPV virtual per a la venda per canals.
- Discriminar diversos TPV en funció del promotor dels espectacles.
- Un cop finalitzada la compra, el client rebrà un *email* de confirmació de la compra amb l'opció de descarregar i imprimir les entrades.
- Les entrades adquirides per la web seran lliurades en format pdf per ser imprès (sistema *print_at_home*), al telèfon mòbil (amb codi llegible des dels dispositius de control d'accés) i en format *Wallet* (iPhone) i *PassWallet* (Android).
- Permetre enviar entrades com a regal.
- Permetre vendes a preu zero, és a dir, l'emissió d'invitacions.
- Permetre la venda de localitats assignades a una empresa venedora i una organitzadora diferents, amb els corresponents CIF's. L'aplicació ha de permetre la creació de tantes empreses com sigui necessari.
- La web ha de seguir el disseny que utilitza el propi el Teatre-Auditori Sant Cugat en la seva pàgina web, seguint la imatge corporativa municipal i també tenir la possibilitat de cert grau de personalització. En el cas que el Teatre-Auditori Sant Cugat canviï la seva imatge

corporativa i/o la seva pàgina web, la part de l'aplicatiu proposat, s'haurà de poder canviar i/o modificar en conseqüència.

- El Teatre-Auditori Sant Cugat ha de poder fer canvis en el textos que es mostren a la pàgina de venda i en els missatges, tot en els idiomes corresponents (català, castellà i anglès).
- El Teatre-Auditori ha de tenir la possibilitat de fer la traçabilitat de la navegació dels visitants a la pàgina web amb un compte de *Google analytics* o similar.
- S'ha de poder identificar totes les vendes amb un codi específic.

k) Comercialització per canals de venda el sistema ha de garantir:

- La venda dels productes pels quals se'ls hi doni permís, amb les tarifes específiques del punt, les formes de pagament permeses i les condicions fixades.
- Veure les seves vendes i reserves sense tenir accés a la resta de dades. En els casos en els que així es determini, un punt de venda ha de ser capaç de veure totes les vendes relacionades amb una funció determinada i els clients implicats.
- Punts de venda que siguin aplicacions de venda de tercers. El sistema ha de tenir una manera de comunicar aquestes aplicacions de venda en temps real de manera que es treballi sempre amb un sol aforament, que és el del sistema actual del Teatre-Auditori Sant Cugat.
- S'han de poder carregar comissions i fees específiques pels punts de venda.

l) Explotació de la base de dades, CRM i xarxes socials el sistema ha de garantir:

- La base de dades de clients i tot el seu contingut serà propietat del Teatre-Auditori Sant Cugat de l'Ajuntament de Sant Cugat. Per tant, en cas de no continuar amb l'aplicatiu, l'adjudicatari ha d'exportar i entregar la base de dades de clients al Teatre-Auditori Sant Cugat, sense cap cost addicional.
- 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 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.
- El sistema ha de 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*).
- L'eina ha de permetre realitzar consultes amb la màxima selecció de criteris i camps possibles i combinats amb operadors lògics.
- Exportació de les dades resultants i importació de dades externes en format XLS, TXT i CSV.
- El sistema ha d'estar integrat amb Mailchimp, que és l'eina de *mailing* que utilitza el Teatre-Auditori Sant Cugat, aquesta integració ha de permetre exportar els resultats de les segmentacions fetes al sistema, donar de baixa d'enviaments als usuaris que així ho demanin, desmarcant la casella de consentiment pertinent i visualitzar el *rating*, els clics i altres estadístiques dins de la fitxa del client dins el propi sistema.
- Els clients han de poder ser classificats i etiquetats amb múltiples valors, permetent així, no només segmentacions per fer *mailings* sinó també per utilitzar en funcionalitats com permisos per utilitzar determinats tipus de tarifes i descomptes.
- Ha de poder integrar altres serveis com xarxes socials i comunicacions per whatsapp.

- S'ha de permetre el registre amb les credencials de *Facebook*.
 - Al finalitzar una compra el sistema hauria de permetre, de forma fàcil per al client, la comunicació a les xarxes socials o a sistemes de missatgeria de la seva compra. Aquests missatges han de ser configurables (textos i imatges).
 - Igualment, el sistema haurà de permetre la configuració i enviament automàtic de missatges informatius un cop finalitzada l'operació de compra.
 - El textos relacionats amb la Llei de protecció de dades han de poder ser creats i modificats pel Teatre-Auditori Sant Cugat.
 - És necessària l'existència d'una manera de comunicar les dades de la base de dades a altres sistemes com poden ser un sistema de CRM extern o el sistema de BI propi del Teatre-Auditori Sant Cugat.
 - Ha d'incloure un CRM que permeti gestionar totes les dades de la relació amb els clients amb una única aplicació i amb total independència i autonomia operativa, i on s'integrin les dades de registre, vendes i email màrqueting.
 - El sistema ha de permetre la integració amb xarxes socials i integració d'eines d'email màrqueting que permeti realitzar campanyes segmentades de totes les adreces recollides a la base de dades CRM.
- m) Format i disseny d'entrades, el sistema ha de garantir:
- Les entrades han de poder tenir diversos formats: taquilla (entrada tradicional imprimible amb impressora tèrmica), *print_at_home* (entrada que imprimeix el client en un Din A4), entrada per mòbil, tipus *Wallet* (per smartphones).
 - Els dissenys han de poder ser modificats pels propis gestors dels espais.
 - Cada format ha de ser activable i configurable individualment en funció de l'espai, de l'esdeveniment i de la funció.
 - Les entrades han de permetre imatges i textos, i presentar-se en funció del idioma escollit, tant pel que respecta al text com a la imatge (que podria contenir text).
 - En les entrades s'ha de poder incloure un codi QR així com un codi de barres en format EAN13 o Code 128 (longitud 13 o 14 dígits) si es desitja.
 - Els sistemes de control d'accés han d'admetre la lectura de qualsevol d'aquests codis.
- n) Gestió de llistats i informes, el sistema ha de:
- El sistema ha de proporcionar tota la informació que el Teatre-Auditori Sant Cugat necessita d'una manera pràctica i senzilla. Tots els llistats han de poder sortir en pantalla, en format imprimible i exportables en format XLS, TXT i CSV.
 - Els llistats han de proporcionar la informació desglossada o agrupada per espais, temporades, espectacles, dies de venda, canals de venda, formes de pagament, grups de clients i venedor.
 - Els llistats han de poder ser assignats per a la seva utilització a perfils i usuaris diferents, i també la informació que en podran veure aquests usuaris ha de ser configurable. S'han de poder obtenir llistats agrupant o combinant els següents criteris:
 - Entre data d'inici i data final.
 - Per temporades.
 - Mostrant les entrades venudes per:
 - Taquilla, web i punts de venda
 - Tarifa i forma de pagament
 - Esdeveniment
 - Venedor/taquilla

- Possibilitat de separar dels imports la part de la comissió (fee)

o) Gestió de rols i usuaris l'aplicatiu ha de permetre:

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

p) Gestió de control d'accessos l'aplicatiu ha de permetre:

- El sistema ha de poder gestionar des de l'aplicació el control d'accessos.
- El control d'accés ha de ser consultable en temps real.
- Ha de ser totalment compatible amb els terminals actuals de lectura de codis de l'organització.
- Permetre l'ús de terminals smartphones amb sistemes Android i iOS, mitjançant scanner i càmera.
- El sistema ha de poder funcionar en mode *off-line*, de manera que la caiguda de la connexió a Internet no representi un problema en la gestió dels accessos.
- El sistema ha de permetre també la introducció de codis "externs" pel control d'esdeveniments que també disposen de codis propis.
- El sistema ha de possibilitar que les lectures dels terminals es puguin fer per escaneig del codi de barres i/o codi QR, per tal d'optimitzar al màxim el funcionament dels terminals i permetre l'entrada de tot el públic, 920 espectadors, abans de l'inici de l'espectacle.."

q) En un entorn de proves l'aplicatiu ha de permetre:

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

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

- El manteniment i les possibles actualitzacions del sistema es realitzaran preferentment sense aturades del servei. No obstant, per aquelles circumstàncies on sigui imprescindible, es podran realitzar parades del servei planificades, en horaris de baixa o nul·la activitat sempre que sigui possible i notificades prèviament. Caldrà notificar el restabliment del servei.
- El proveïdor oferirà al Teatre-Auditori Sant Cugat beneficiar-se de les possibles actualitzacions, millores funcionals i tecnològiques d'acord a la pròpia evolució del sistema, ja previstes en el seu propi full de ruta. Caldrà notificar qualsevol canvi per aquestes causes i les seves possibles afectacions al Teatre-Auditori Sant Cugat.

- El Teatre-Auditori Sant Cugat fa una previsió de 6,5 hores anuals de programació per a la millora progressiva de l'aplicatiu desenvolupant extensions necessàries per al millor funcionament del servei de l'equipament escènic, de formació del personal i d'assistència extraordinària per possibles incidències en la gestió del servei per part de l'equip responsable. En el cas que no s'utilitzin aquestes hores passaran a una borsa d'hores acumulables.
- El proveïdor haurà de concretar quines assistències formen part d'aquesta contractació, indicant-les en un format de bossa d'hores, així com quines queden fora i s'han de negociar fora d'aquesta contractació.
- El proveïdor posarà a disposició del Teatre-Auditori Sant Cugat un servei d'assistència tècnica correctiu, relatiu a les possibles incidències que puguin sorgir que afectin al normal funcionament del servei i garantir resoldre-les satisfactòriament durant el període de vigència de la prestació del servei.
- L'objectiu és aconseguir un nivell de disponibilitat del servei el més proper possible al 100%. No es consideraran en aquest càlcul les parades planificades i notificades per la realització de manteniment o actualització. La disponibilitat mínima requerida serà del 99%.
- Un temps de resposta i de resolució d'incidències el més curt possible i en cap cas superior als 30 minuts en el cas de les incidències crítiques, 4 hores en el cas de les greus i 24 hores en el cas de les lleus:
 - Es consideraran incidències crítiques aquelles en què el servei no funciona o no ho fa una de les seves funcionalitats bàsiques, implicant una parada operativa del servei.
 - Es consideraran incidències greus aquelles en que el servei té una anomalia important però que no impedeix l'operativa normal dels serveis considerats com a crítics.
 - Es consideraran incidències lleus aquelles en que no s'afecta a l'operativa amb els usuaris.
 - El prestatari enviarà mensualment un informe de les incidències rellevants en el període indicant la incidència, temps de resposta, la resolució, afectació del servei i les possibles propostes de millora si s'apliquen.
- En cas d'urgències crítiques, l'adjudicatari posarà a disposició un telèfon i el servei tècnic que haurà d'estar disponible i operatiu els 365 dies de l'any, de 9h a 24h, per tal de donar una resposta immediata i resoldre aquest tipus d'incidències.

s) Gestió de dades i la seva seguretat.

- Responsabilitat del tractament de dades:
El responsable del tractament és el Teatre-Auditori Sant Cugat i l'adjudicatari serà l'encarregat del tractament en quant a la possibilitat d'accés als servidors i a les dades del Teatre-Auditori Sant Cugat ja sigui per tasques d'instal·lació, millora o manteniment.
- Portabilitat de la informació:
Garantir a portabilitat de les dades recollides i/o tractades en execució del contracte, de forma que es puguin transferir a altres sistemes en formats vàlids i interoperables, amb total garantia de la integritat de la informació, de la disponibilitat de les dades i de la continuïtat del servei.
A la finalització del contracte o en cas de resolució, lliurar al Teatre-Auditori Sant Cugat, en el termini més breu possible i mai superior als 15 dies, tota la informació emmagatzemada de forma que es pugui emmagatzemar en altres sistemes, ja siguin municipals o de tercers, en un format que permeti la seva utilització, amb total garantia de la integritat de la informació i sense costos addicionals. Així mateix, l'adjudicatari haurà de

lliurar també qualsevol suport o document en què consti alguna dada objecte del tractament, i procedirà a l'eliminació de les mateixes dins el termini previst segons la llei.

- Ubicació de les dades: garantir que les dades estiguin ubicades a l'Espai Econòmic Europeu o en algun dels països que ofereixen un nivell de protecció equivalent al d'aquest espai, segons l'*Agencia Española de Protección de Datos* o la Comissió Europea.
En el cas que la ubicació de les dades suposi transferència internacional de dades, acreditar l'existència de garanties adequades de respecte a la protecció de la vida privada dels afectats, als seus drets i llibertats fonamentals i a l'exercici dels seus drets.
Informar de qualsevol canvi o incidència que es pugui produir respecte de la ubicació de la informació.
- Protecció de dades en cas de subcontractació:
En cas que el contractista subcontracti aspectes del sistema que afectin al tractament de dades:
 - Sol·licitar la conformitat del Teatre-Auditori Sant Cugat sobre la intervenció o canvis en la intervenció de tercers (subcontractistes), amb indicació de la tipologia de la seva intervenció.
 - Facilitar al Teatre-Auditori Sant Cugat informació sobre aquestes empreses per tal que pugui valorar la seva idoneïtat i donar-hi la seva conformitat.
 - Acreditar que l'adjudicatari ofereix garanties jurídiques suficients per al tractament de les dades equivalents a les que assumeix el contractista.
- Drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició:
 - Cooperar amb el Teatre-Auditori Sant Cugat (responsable de les dades) i posar a la seva disposició les eines adequades per tal de facilitar l'atenció d'aquests drets.
- Seguretat de les dades:
 - Disposar de certificació de seguretat adequada a les dades que es recullen i/o es tracten en l'execució del contracte, qualificades, pel seu contingut, de nivell mig.
 - Garantir l'encryptament de les dades personals.
 - Garantir la integritat de les dades personals així com la seva recuperació en cas que es produeixin incidències de seguretat i evitar accessos no autoritzats.
 - Informar al Teatre-Auditori Sant Cugat de les incidències de seguretat que afectin les dades personals, així com de les mesures adoptades per a resoldre-les o de les mesures que el Teatre-Auditori Sant Cugat ha de prendre per evitar els danys que es puguin produir.
 - Realitzar còpies de suport de la informació de forma que es garanteixi la plena disponibilitat i integritat de les dades emmagatzemades.
 - Subscriure acord de nivell de servei (SLA) amb indicadors adequats de qualitat i valors mínims acceptables.
 - Facilitar al Teatre-Auditori Sant Cugat la comprovació de les mesures de seguretat, inclosos els registres que permeten tenir coneixement de qui ha accedit a les dades.
- Seguretat
 - El sistema ha de funcionar amb total seguretat respecte de tots els processos i actuacions.
 - El procés de recollida i tractament de dades ha de complir la normativa vigent en matèria de protecció de dades, ha de ser transparent, tant per al Teatre-Auditori Sant Cugat com per a l'usuari final i ha d'oferir, en tot moment, garanties suficients de seguretat.

5. TEMPS DE RESOLUCIÓ D'INCIDÈNCIES

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

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

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

6. REPRESENTACIÓ DE L'ADJUDICATARI

L'adjudicatari haurà de nomenar un o varis apoderats, a fi que el representin enfront del TEAtre-Auditori Sant Cugat en tot el que concerneixi al servei. L'apoderat tindrà el poder suficient per a prendre les decisions oportunes, sense que les mateixes puguin veure's afectades per falta de capacitat decisòria, ja sigui de forma legal o formal, essent l'únic interlocutor vàlid per a tots els temes relatius al contracte.

7. EMERGÈNCIES

- L'adjudicatari facilitarà un telèfon de contacte d'urgència i, a la vegada, mantindrà contacte permanent amb el Teatre-Auditori Sant Cugat.
- Si com a conseqüència d'emergències empresarials o altres motius anàlogues, el adjudicatari estimés que no pot realitzar el servei en les condicions establertes, estarà obligat a comunicar-ho immediatament al Teatre-Auditori Sant Cugat, per a que aquest procuri adoptar les mesures precises a fi d'evitar o reduir els perjudicis que això causés. Les despeses causades per aquestes mesures seran abonades per l'adjudicatari, sense perjudici de les sancions i descomptes en el pagament que procedixin.
- Quan en algun d'aquests supòsits sigui l'adjudicatari qui adopti les mesures oportunes per a suplir els perjudicis, no procedirà sanció, i sols es descomptarà l'import dels treballs no realitzats.

8. OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

- L'obtenció de les llicències o autoritzacions administratives que siguin precises per a la prestació del servei, correrà sempre a càrrec de l'adjudicatari, que haurà de sol·licitar-les en el seu nom.
- Totes aquelles dades que poguessin conèixer l'empresa adjudicatària, en relació amb els serveis contractats, s'entendran confidencials, havent de guardar la identitat i el secret dels mateixos. L'adjudicatari haurà d'indemnitzar al Teatre-Auditori Sant Cugat i a les persones afectades pels danys i perjudicis causat per la contravenció del deure de sigil professional.

- L'adjudicatari haurà de prestar, sense dret a pagament suplementari, els serveis que s'estimen necessaris per al correcte desenvolupament i compliment del contracte, com per exemple assistència a reunions de treball informatives. Aquesta obligació es mantindrà fins la finalització del període de garantia.

9. SEGUIMENT I CONTROL DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

El seguiment i control de la prestació del servei es realitzarà a través de les següents accions, amb l'objectiu de garantir la qualitat.

- El Teatre-Auditori de Sant Cugat realitzarà el seguiment de la prestació dels serveis i de la facturació i tots els aspectes relacionats amb la millora del servei.
- El Teatre-Auditori de Sant Cugat es reunirà amb l'adjudicatari sempre que ho cregui necessari i cada vegada que alguna de les parts ho sol·licitin.