

Núm. Referència: X2025018186
Núm. Expedient CCS12025000020

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER AL CONTRACTE DE SERVEI D'ALLOTJAMENT, ACTUALITZACIÓ I SUPORT DEL PROGRAMA DE GESTIÓ I VENTA D'ENTRADES PER A ESDEVENIMENTS CULTURALS DE LA CIUTAT QUE OPERI DES D'INTERNET



Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable amb el codi COVE:
0b110e29-8742-4fca-a303-406f9fc290ce

Podeu visualitzar els documents electrònics referenciats en aquest document així com aquest mateix document a [www.Olot.cat/ Tramits-On-Line](http://www.Olot.cat/Tramits-On-Line) utilitzant els codis de verificació COVE dels documents

ÍNDEX

- 1. ANTECEDENTS/NECESSITATS DEL CONTRACTE**
- 2. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES**
 - Pel que fa al programari**
 - Pel que fa a la interfície i al sistema de venda d'entrades**
 - Pel que fa al manteniment de l'aplicació**
 - Pel que fa a la gestió i control d'accessos.**
- 3. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA**

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable amb el codi COVE:
0b110e29-8742-4fca-a303-406f9fc290ce

*Podeu visualitzar els documents electrònics referenciats en aquest document així com aquest mateix document a
www.Olot.cat/ Tramits-On-Line utilitzant els codis de verificació COVE dels documents*

1.ANTECEDENTS/NECESSITATS DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és el servei d'allotjament, actualització i suport del programa de gestió i venda d'entrades per a esdeveniments culturals de la ciutat que operi des d'internet.

Tanmateix, el servei ha de garantir el control d'accés electrònic als recintes, una comunicació directa entre Olot Cultura i els seus espectadors, l'emmagatzematge, ús, anàlisi i interpretació de dades mitjançant una única aplicació i total independència i autonomia operativa.

2. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES

El servei ofert en el marc del contracte han de garantir les següents prestacions:

Pel que fa al programari:

- Sistema de gestió back-office amb autonomia pròpia i venda multicanal -venta taquilles i venda web-, a través d'un software que operi per Internet i es pugui utilitzar des de qualsevol dispositiu i navegador.
- Sistema de venda integrat amb el software de Business Intelligence Teknedata (de l'empresa Teknecultura), amb qui l'àrea de Cultura de l'Ajuntament d'Olot té contractat el servei de recollida de dades de les ventes per portar a terme accions de fidelització i captació de nous públics.
- Modul integrat d'informes flexible, que permeti extreure informació segons diferents criteris:
 - ✓ Llistat de vendes per espai, espectacle i funció.
 - ✓ Llistat de vendes diàries i acumulades per espectacle i funció
 - ✓ Ingressos per espectacle: desglossats en tarifes i canals de venda
 - ✓ Ingressos per producte: entrades, abonaments, vals promocionals.
 - ✓ Llistat liquidació per usuaris i punts de venda (especificant el mètode de pagament) en un període de venda.
 - ✓ Resum de vendes per espectacle
 - ✓ Llistat de reserves per espectacle o funció.
 - ✓ Llistat de vendes per tipus de tarifa
 - ✓ Llistat seguiment val promocionals: val venuts i saldo inicial, entrades bescanviades i saldo pendent per usuari, entrades pendents i saldo final.

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable amb el codi COVE:
0b110e29-8742-4fca-a303-406f9fc290ce

Podeu visualitzar els documents electrònics referenciats en aquest document així com aquest mateix document a www.Olot.cat/ Tramits-On-Line utilitzant els codis de verificació COVE dels documents

- ✓ Llistat d'invitacions i/o bloquejos per espectacle i funció: llistat de seients bloquejats o assignats a invitacions amb les dades d'ocupant
- ✓ Llistat total venda: llistat complet de venda de tots els productes del Festival, incloent informació del comprador, canal de venda, tipus de producte, tarifa, data i hora de la venda, unitats, preu unitat, preu total
- ✓ Llistat total de vendes per forma de pagament: especificant tipus d'entrada, espectacle i forma de pagament
- ✓ Control d'accés: llistat de compradors d'un espectacle amb dades de contacte
- ✓ Ocupació per espectacle: llistat d'assistents a un espectacle

Pel que fa a la interfície i al sistema de venda d'entrades:

- Pàgina web de venda adaptada al disseny corporatiu d'Olot Cultura.
Cal poder posar i treure banners de manera àgil i autònoma amb informacions destacades segons el moment.

El procés de compra ha de ser àgil i transparent, permetent oferir el màxim d'informació possible als usuaris tals com: localitats disponibles per espectacle/funció, localitats restants per tarifa (en el cas que el nombre estigui limitat), missatges emergents en cas de realitzar una operació no acceptada pel sistema, etc. Tanmateix, caldrà que, abans de finalitzar el procés de compra, l'usuari pugui veure un resum de la selecció de productes escollits i tenir la possibilitat de poder modificacions i supressions dels elements. Aquesta modificació, en cap cas, hauria d'afectar a la resta de la compra, permetent mantenir la reserva dels seients escollits durant un temps determinat.

Pel que fa al mòdul de venda online, un cop finalitzada la compra, s'haurà de possibilitar a l'usuari diferents mètodes d'obtenció de les entrades tals com l'opció d'imprimir o descarregar les entrades. Alhora, caldrà que la solució envii un correu electrònic de confirmació de compra a l'adreça registrada en el procés de compra, el qual inclourà un resum de la compra amb informació dels productes adquirits, preu, informació legal i informació addicional en cas que

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable amb el codi COVE:
0b110e29-8742-4fca-a303-406f9fc290ce

Podeu visualitzar els documents electrònics referenciats en aquest document així com aquest mateix document a www.Olot.cat/ Tramits-On-Line utilitzant els codis de verificació COVE dels documents

fos necessari, junt amb un arxiu adjunt contenent la/les entrades o un enllaç directe per poder realitzar la descàrrega.

Pel que fa al mòdul front-office o venda a taquilla, haurà de tenir l'opció d'imprimir en paper l'entrada o bé enviar-la directament al client via correu electrònic en el mateix format que en la venda online. Igualment, aquest mòdul haurà de permetre la possibilitat de reimpressió d'entrades ja emeses sigui quin sigui el canal de venda.

- Possibilitat d'impressió d'entrades Print-at-home, mòbil o Apple Wallet, i disseny bàsic.
- Possibilitat de personalitzar el disseny de les entrades i adaptar-les a les impressores que tenim.
- De forma general, es garantirà l'ús de la llengua catalana com a idioma vehicular de la plataforma. Això no obstant, cal tenir en compte la possibilitat d'incorporar altres llengües.
- Plataforma web que garanteixi un ús del sistema del 99,95 % del temps
- Certificat segur SSL per a transaccions de dades personals.
- Disposar d'un servidor capaç de donar resposta a moments de gran afluència d'usuaris al sistema.

Pel que fa a la gestió i control d'accessos.

- Compatibilitat del sistema amb el maquinari actual de l'àrea de Cultura de l'Ajuntament d'Olot. Lectors Honeywell 6110 amb control d'accés on i offline. Impressores tèrmiques Zebra GX420D.
- Possibilitat de lector d'entrades a través d'aplicació de mòbil.
- Reconeixement dels següents suports d'entrades: física, *print at home* i codi QR que alhora haurà de poder adaptar-se a qualsevol tipus de dispositiu: PDAs, terminals mòbils (smartphone), etc.

Pel que fa a la gestió de clients:

- Integració del sistema d'enviament de mailing massiu d'Olot Cultura amb la base de dades de clients de la plataforma de venda.

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable amb el codi COVE:
0b110e29-8742-4fca-a303-406f9fc290ce

Podeu visualitzar els documents electrònics referenciats en aquest document així com aquest mateix document a www.Olot.cat/ Tramits-On-Line utilitzant els codis de verificació COVE dels documents

- Sistema que permeti la validació en línia dels usuaris del Club de fidelitat d'Olot Cultura SOCIETAT ANÒNIMA, així com la renovació anual dels socis.
- Configuració de Google Analytics amb les webs de l'àrea de Cultura per fer el seguiment de flux de tràfic de visites al web i vendes d'entrades.
- Gestió d'abonats i abonaments amb generació de remeses bancàries i amb possibilitat de configurar venciments.
- Possibilitat de gestió de preus dinàmics en funció del percentatge d'ocupació de l'esdeveniment:
- Login ràpid amb Facebook, Twitter, Apple, Google i Microsoft.
- Certificat segur SSL per a transaccions de dades personals.
- Llistats d'informació sobre els perfils del comprador: sexe, edat, procedència, nombre d'entrades venudes, quantitat gastada, etc.

Pel que fa al manteniment de l'aplicació

- L'empresa adjudicatària ha d'assegurar el manteniment, suport i actualització del software de forma permanent i total, de manera inclosa en el preu.
- Disseny i creació de forma gratuïta de fins a dos aforaments numerats.

3. OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA.

L'empresa adjudicatària ha de garantir:

- La llicència d'ús del sistema de gestió i venda durant el període contractat, que s'estableix per dos anys amb la possibilitat de dues pròrrogues d'un any cadascuna.
- Suport tècnic en horari d'oficina de l'empresa, que es concreta de dilluns a dijous de 9 a 18h i divendres de 8 a 14 h.
- Formació, si escau, en la configuració i posada en funcionament del sistema, de fins a 8 hores amb autogestió per part de l'equip de persona d'Olots Cultura o de 2 hores amb gestió per part de l'empresa adjudicatària.
- Accés a guies i manuals d'ús del sistema.
- Actualització total de l'aplicació amb millores, ampliacions i novetats.
- Establiment d'una quota fixe de lloguer mensual, amb independència del nombre d'entrades venudes.

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable amb el codi COVE:
0b110e29-8742-4fca-a303-406f9fc290ce

Podeu visualitzar els documents electrònics referenciats en aquest document així com aquest mateix document a www.Olot.cat/ Tramits-On-Line utilitzant els codis de verificació COVE dels documents

Olot, febrer de 2025.

Olot, 20 de març de 2025

}

0b110e29-8742-4fca-a303-406f9fc290ce

Document signat electrònicament. Còpia impresa verificable amb el codi COVE:
0b110e29-8742-4fca-a303-406f9fc290ce

*Podeu visualitzar els documents electrònics referenciats en aquest document així com aquest mateix document a
www.Olot.cat/ Tramits-On-Line utilitzant els codis de verificació COVE dels documents*
