

SUBMINISTRAMENT D'UNA APLICACIÓ DE GESTIÓ PER A LA VENDA D'ENTRADES, ABONAMENTS, RESERVES I PAQUETS PER ALS EQUIPAMENTS ADSCRITS A BADALONA CULTURA S.L.

Esmena d'aclariment punt 5 requeriments tècnics generals obligatoris

Índex

1.	Context	3
2.	Objecte del Contracte	3
3.	Activitats i funcions de l'empresa adjudicatària	3
4.	Finalitats i objectius	4
5.	Requeriments tècnics generals obligatoris	4
6.	Seguiment i control de l'execució	5
7.	Variants i etiquetes	6
8.	Documentació tècnica a aportar per les empreses licitadores	6
9.	Penalitzacions i resolució anticipada del contracte	7
10.	Requisits específics respecte del tractament de dades personals	8
10.1.	Portabilitat de la informació	8
10.2.	Ubicació de les dades	8
10.3.	Subcontractació i accés per tercers	8
10.4.	Drets de les persones interessades	8
10.5.	Mesures de seguretat	8
10.6.	Control i auditories	9
11.	Durada, execució i garanties del servei	9
11.1.	Termini d'execució del contracte	9
11.2.	Garantia del servei	9
12.	Annex tècnic: Equipaments afectats i punts de desplegament	10
13.	Annex 2. Especificacions tècniques i funcionals	10
13.1.	Gestió de recintes	¡Error! Marcador no definido.
13.2.	Gestió de temporades	¡Error! Marcador no definido.
13.3.	Gestió d'abonaments	11
13.4.	Gestió d'esdeveniments	11
13.5.	Gestió i venda de paquets	¡Error! Marcador no definido.
13.6.	Gestió i venda d'extres	12
13.7.	Gestió de tarifes i descomptes	¡Error! Marcador no definido.
13.8.	Gestió de formes de pagament	13

13.9.	Venda d'entrades a taquilla		¡Error! Marcador no definido.
13.10.	Venda d'entrades per web	15	
13.11.	Canals de venda		¡Error! Marcador no definido.
13.12.	Explotació de la base de dades		¡Error! Marcador no definido.
13.13.	Format i disseny d'entrades		¡Error! Marcador no definido.
13.14.	Gestió de llistats i informes	19	
13.15.	Gestió de rols i usuaris		¡Error! Marcador no definido.
13.16.	Control d'accessos	22	
13.17.	Entorn de proves	22	
13.18.	Manteniment i servei d'assistència tècnica		¡Error! Marcador no definido.
13.19.	Règim d'incidències i penalitzacions	23	
13.20.	BackOffice	24	

1. CONTEXT

Badalona Cultura, S.L., societat municipal de l'Ajuntament de Badalona, gestiona diferents equipaments escènics municipals i desenvolupa activitats culturals en el municipi. Amb l'objectiu de millorar la gestió de la venda d'entrades, abonaments, reserves i paquets, així com optimitzar el control d'accés i l'explotació de dades per a finalitats de màrqueting i anàlisi, es promou la contractació del subministrament d'una aplicació de gestió basada en tecnologia "núvol" (SaaS), que integri funcionalitats CRM i Business Intelligence (BI), i que ofereixi total autonomia operativa a l'organització.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) és la contractació en règim de lloguer d'una aplicació integral de gestió de venda d'entrades, reserves, abonaments i paquets per als equipaments adscrits a Badalona Cultura, S.L., que compleixi les següents necessitats essencials:

- Disposar d'un sistema de venda multicanal integrat (taquilla, web, dispositius mòbils i punts de venda autoritzats).
- Gestionar recintes i esdeveniments amb configuració flexible d'aforaments i tarifes.
- Integrar funcionalitats de CRM per a la gestió de clients, fidelització i accions de màrqueting segmentades.
- Permetre l'explotació de dades en temps real i la seva integració amb Microsoft Dynamics 365 i Power BI.
- Garantir la protecció de dades personals segons el Reglament (UE) 2016/679 (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018 (LOPDGDD).
- Assegurar la portabilitat i disponibilitat de dades en formats interoperables.
- Incorporar un sistema de suport tècnic i actualitzacions que assegurï la continuïtat i qualitat del servei durant tota la vigència del contracte.

Aquest subministrament inclou la posada en marxa, la personalització inicial, la migració de dades, la formació del personal, el manteniment evolutiu i correctiu de l'aplicació, així com l'allotjament segur de totes les dades.

3. ACTIVITATS I FUNCIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'empresa adjudicatària haurà de dur a terme les activitats i funcions següents com a part de la prestació objecte del contracte:

- Subministrar la llicència d'ús del programari en modalitat SaaS.
- Instal·lar, configurar inicialment i personalitzar l'entorn segons les necessitats de Badalona Cultura.
- Integrar l'aplicació amb passarel·les de pagament, CRM extern (Microsoft Dynamics 365) i sistemes de BI (Power BI).
- Migrar de manera segura i completa les dades del sistema actual, incloent-hi les dades històriques de clients i transaccions.
- Impartir formació presencial o telemàtica al personal de gestió, taquilles, administració i comunicació.

- Proporcionar suport tècnic tant proactiu com reactiu, incloent-hi un servei d'assistència 24/7 per a incidències crítiques.
- Dur a terme el manteniment correctiu, adaptatiu i evolutiu de l'eina.
- Dissenyar i posar en funcionament un entorn de proves amb dades anonimitzades per a formació i validació.
- Allotjar les dades en entorns segurs ubicats dins de l'Espai Econòmic Europeu o en països amb garanties equivalents.
- Generar i lliurar documentació tècnica i manuals d'usuari en llengua catalana.

Aquestes activitats s'hauran de dur a terme respectant els terminis, els estàndards de qualitat i els criteris tècnics establerts en aquest plec.

4. FINALITATS I OBJECTIUS

Mitjançant l'execució del present contracte, Badalona Cultura, S.L. persegueix assolir els objectius següents:

- Modernitzar i optimitzar el sistema de venda d'entrades, abonaments i serveis associats, garantint una experiència d'usuari eficient, fluida i multicanal.
- Assegurar una gestió centralitzada, interoperable i simultània de diversos equipaments culturals, tot mantenint la independència operativa de cada centre.
- Disposar d'un sistema tecnològicament avançat, escalable i resilient, capaç d'absorbir càrregues elevades de transaccions en períodes de màxima demanda.
- Enfortir les estratègies de segmentació, fidelització i personalització de la relació amb el públic mitjançant un CRM potent, flexible i fàcilment explotable.
- Promoure la presa de decisions estratègiques en base a dades fiables, actualitzades i accessibles, mitjançant entorns d'anàlisi integrats (BI).
- Garantir el compliment estricte de la normativa de protecció de dades i oferir una arquitectura que assegurï la integritat, disponibilitat i confidencialitat de la informació.
- Assegurar la continuïtat operativa del sistema, mitjançant un servei de manteniment i suport proactiu, eficaç i amb capacitat de resposta immediata.

Aquestes finalitats constitueixen els pilars d'una gestió cultural eficient, digitalitzada i centrada en el servei al ciutadà.

5. REQUERIMENTS TÈCNICS GENERALS OBLIGATORIS

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que la prestació s'ajusta, com a mínim, als requisits tècnics següents, considerats d'acompliment obligatori i imprescindibles per a l'execució correcta del contracte:

- Compliment íntegre del Reglament (UE) 2016/679 (RGPD), la Llei Orgànica 3/2018 (LOPDGDD), i la resta de normativa vigent aplicable en matèria de protecció de dades, privacitat i seguretat de la informació.
- El sistema objecte de contracte haurà de complir amb els requisits de seguretat establerts pel Reial decret 311/2022, de 3 de maig, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat (ENS), i disposar com a mínim d'una certificació vigent de conformitat amb el nivell [bàsic/mitjà/alt] de l'ENS, expedida per un organisme acreditat

- Arquitectura 100% en tecnologia núvol, en modalitat SaaS, amb alta disponibilitat garantida (mínim 99,5% mensual) i allotjament de les dades dins de l'Espai Econòmic Europeu o en jurisdiccions amb nivell de protecció equivalent segons criteris de la Comissió Europea.
- Disponibilitat d'APIs RESTful documentades que permetin una integració completa i segura amb Microsoft Dynamics 365, Power BI i altres eines que pugui utilitzar Badalona Cultura.
- Xifratge de dades en repòs i en trànsit, autenticació d'usuaris amb doble factor, control d'accés granular per perfils i registre complet de traçabilitat (logs) amb capacitat d'auditoria.
- Interfície responsive d'alta usabilitat, totalment funcional en els navegadors principals (Chrome, Edge, Safari, Firefox) i adaptable a dispositius mòbils, tauletes i ordinadors d'escriptori.
- Compliment dels requisits d'accessibilitat digital d'acord amb el Reial decret 1112/2018 i les WCAG 2.1, mínim nivell AA.
- Capacitat de personalització del disseny, textos legals, idiomes i identitat visual segons la imatge corporativa de Badalona Cultura, amb eines pròpies o accessibles pel personal intern.
- Escalabilitat i rendiment comprovats per atendre volums elevats de trànsit i transaccions simultànies sense degradació del servei. El sistema ha d'incorporar mecanismes de prevenció i resposta davant de sobrecàrregues i incidències tècniques greus.
- Política de còpies de seguretat automatitzades amb retenció mínima de 30 dies, duplicació en diversos centres de dades, capacitat de restauració verificable en menys de 12 hores i realització de proves de recuperació com a mínim un cop per trimestre.
- Suport complet en català i castellà a tota la interfície de l'usuari, missatges del sistema, documentació i comunicacions automàtiques, amb possibilitat de traducció i ampliació a altres idiomes si es requereix.

Aquest conjunt de requisits constitueix el marc tècnic essencial per garantir la disponibilitat, seguretat, interoperabilitat i qualitat d'un servei fonamental per a la gestió cultural i operativa de Badalona Cultura.

6. SEGUIMENT I CONTROL DE L'EXECUCIÓ

L'execució del contracte estarà subjecta a un sistema de seguiment tècnic, funcional i administratiu establert per Badalona Cultura, S.L., amb la finalitat de verificar el compliment constant de les obligacions contractuals i garantir la correcta prestació del servei. A aquest efecte:

- Es designarà una persona responsable del contracte per part de Badalona Cultura, que actuarà com a interlocutor únic amb l'empresa adjudicatària.
- L'empresa adjudicatària haurà de designar un responsable tècnic del servei amb dedicació específica, capacitat decisòria i responsabilitat directa sobre la implantació, l'operativa i l'evolució funcional del sistema.
- Es crearà una comissió de seguiment integrada per membres de Badalona Cultura i de l'adjudicatària. Aquesta es reunirà mensualment durant els tres primers mesos des de l'inici de la prestació i, posteriorment, com a mínim un cop per trimestre. Es podran convocar reunions extraordinàries quan les circumstàncies ho requereixin.
- En cada sessió de seguiment es revisaran els indicadors de rendiment (KPIs), les possibles desviacions, l'estat de les incidències i l'aplicació de millores tècniques o operatives. Les sessions quedaran documentades mitjançant actes signades per ambdues parts.

- L'adjudicatari haurà d'elaborar i lliurar, amb periodicitat trimestral, un informe tècnic que inclogui: nivell de servei assolit, estadístiques d'ús, incidències registrades, temps de resposta i propostes de millora.
- Es podran efectuar controls específics, periòdics o puntuals, amb o sense preavís, mitjançant auditories internes o externes per part de personal designat per Badalona Cultura o tercers autoritzats.
- Davant d'incidències catalogades com a crítiques (afectació total o parcial del sistema o compromís de la seguretat), l'adjudicatari haurà de respondre en un màxim de 30 minuts i resoldre-les dins les 4 hores següents. Les incidències greus i lleus s'hauran de resoldre en un termini màxim de 24 i 72 hores respectivament.
- El sistema de registre d'incidències haurà de permetre el seguiment complet de cada cas, amb assignació de prioritats, històric d'actuacions i generació d'informes.
- S'habilitarà un canal de comunicació electrònic actiu 24/7 per a notificacions, consultes i peticions, amb temps de resposta no superior a 24 hores laborables.
- Badalona Cultura es reserva el dret de sol·licitar auditories específiques relacionades amb la seguretat, accessibilitat, estabilitat o qualitat del servei, amb un preavís mínim de cinc dies laborables.

Aquest sistema de seguiment serà vinculant i podrà donar lloc, en cas d'incompliment, a l'aplicació de penalitzacions o, si es donen circumstàncies de gravetat o reiteració, a l'inici d'un procediment de resolució contractual anticipada conforme al que estableixi el plec de clàusules administratives.

7. VARIANTS I ETIQUETES

- Les variants proposades per les empreses licitadores no podran comportar cap increment del preu del contracte ni generar costos afegits per a Badalona Cultura, S.L., respecte a l'oferta econòmica presentada. La seva implantació serà a risc i compte exclusiu de l'adjudicatari.
- S'admetrà la presentació de variants tècniques que aportin millores objectives sobre la proposta base, sempre que compleixin com a mínim els requisits tècnics obligatoris establerts en aquest plec.
- Les variants hauran de proposar solucions que millorin la funcionalitat, la interoperabilitat, l'accessibilitat, la seguretat, la sostenibilitat o el rendiment del sistema.
- Cada variant haurà de ser degudament justificada mitjançant una memòria tècnica comparativa que exposi clarament les diferències, els avantatges i la viabilitat de la proposta alternativa.
- Es podran requerir demostracions pràctiques o accés a entorns de prova si la variant afecta elements essencials del servei.
- El compliment de requisits ambientals, socials o de qualitat podrà acreditar-se mitjançant etiquetes oficials d'acord amb l'article 127 de la LCSP.
- L'òrgan de contractació acceptarà documents equivalents o altres mitjans de prova adequats que acreditin que les solucions compleixen els requisits exigits per a l'etiqueta en qüestió.

8. DOCUMENTACIÓ TÈCNICA A APORTAR PER LES EMPRESES LICITADORES

Les empreses licitadores hauran d'adjuntar, com a part de la seva oferta tècnica, la documentació següent:

- Memòria tècnica detallada del sistema ofert, amb descripció de totes les funcionalitats requerides al plec i indicació expressa del compliment de cada punt.
- Relació de requisits que es compleixen mitjançant una taula de verificació tècnica signada per representant legal.
- Esquemes de la infraestructura tecnològica proposada, amb arquitectura de sistemes, cicles de seguretat, plans de còpia de seguretat i gestió d'incidències.
- Informació sobre la capacitat d'escalabilitat i suport a pics de demanda, amb indicació de llindars i mitjans de resposta.
- Declaració sobre el compliment normatiu en matèria de protecció de dades i seguretat de la informació, amb còpia dels certificats ISO (27001, 9001 o equivalents), si escau.
- Pla de migració de dades des del sistema actual, especificant mètodes, garanties i terminis.
- Pla de formació inicial per al personal designat, incloent metodologia, durada i materials.
- Compromís formal de compliment dels nivells de servei exigits, temps de resposta i resolució d'incidències.
- En cas de presentar variants, documentació específica relativa a aquestes, incloent comparativa tècnica i justificació de valor afegit.

Tota la documentació tècnica presentada tindrà caràcter vinculant i formarà part integrant del contracte, de conformitat amb el que preveu l'article 139.1 de la LCSP.

Qualsevol incompliment de les obligacions establertes en el present Plec de Prescripcions Tècniques, especialment aquelles relacionades amb la disponibilitat del sistema, la resolució d'incidències, la seguretat de la informació, la protecció de dades i el lliurament dels serveis contractats, podrà donar lloc a l'aplicació del règim de penalitzacions següent:

- Incompliment de la disponibilitat mínima del servei (99,5% mensual): penalització del 2% sobre la facturació mensual per cada 0,5% de desviació.
- Retard superior als terminis establerts per a la resolució d'incidències crítiques: penalització del 5% sobre la facturació mensual per cada incidència no resolta dins el termini.
- Incompliment reiterat (més de 3 vegades consecutives) en la resposta o resolució d'incidències greus: penalització del 10% sobre la facturació mensual.
- Absència d'informes de seguiment en el termini establert: penalització del 3% sobre la facturació mensual.
- Qualsevol altre incompliment contractual qualificat de greu per l'òrgan de contractació: penalització proporcional al perjudici causat, amb un màxim del 20% de la facturació mensual.

9. PENALITZACIONS I RESOLUCIÓ ANTICIPADA DEL CONTRACTE



Aquest apartat es fonamenta en els articles 192 i 211 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP), i regula tant el règim de penalitzacions aplicable com la possibilitat de resolució anticipada del contracte per causa imputable a l'adjudicatari.

En cas d'incompliments reiterats, greus o que afectin elements essencials del contracte, Badalona Cultura, S.L. podrà iniciar un procediment de resolució anticipada del contracte. Aquesta resolució es regirà pel que estableix la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP), i haurà d'estar degudament motivada i documentada, amb audiència prèvia a l'adjudicatari.

Els imports derivats de les penalitzacions podran ser descomptats directament de les factures pendents de pagament. La seva aplicació no eximeix l'adjudicatari de l'obligació de complir amb la totalitat de les prestacions contractades.

10. REQUISITS ESPECÍFICS RESPECTE DEL TRACTAMENT DE DADES PERSONALS

De conformitat amb el Reglament (UE) 2016/679 (RGPD), la Llei Orgànica 3/2018 (LOPDGDD) i l'article 64.2.f de la LCSP, les empreses licitadores i, en especial, l'adjudicatària hauran de complir els següents requeriments específics en matèria de tractament de dades:

10.1. PORTABILITAT DE LA INFORMACIÓ

- a) Garantir la portabilitat de totes les dades recollides o tractades durant l'execució del contracte, en formats vàlids i interoperables, sense cost addicional per a Badalona Cultura.
- b) A la finalització del contracte, lliurar de forma íntegra i documentada totes les dades emmagatzemades, de manera que puguin ser utilitzades en altres sistemes municipals o de tercers.

10.2. UBICACIÓ DE LES DADES

- a) Les dades han d'estar allotjades dins de l'Espai Econòmic Europeu o en països amb nivell de protecció equivalent reconegut per la Comissió Europea.
- b) En cas de transferències internacionals, s'hauran d'acreditar les garanties jurídiques adequades.
- c) Caldrà informar immediatament sobre qualsevol canvi o incidència respecte de la ubicació o accés a les dades.

10.3. SUBCONTRACTACIÓ I ACCÉS PER TERCERS

- a) Qualsevol subcontractació que impliqui accés a dades personals haurà de ser prèviament autoritzada per Badalona Cultura.
- b) Els subcontractistes hauran de signar contractes de tractament conforme a l'article 28 RGPD i oferir garanties equivalents a les de l'adjudicatari.

10.4. DRETS DE LES PERSONES INTERESSADES

L'adjudicatària haurà de cooperar amb Badalona Cultura en l'exercici dels drets d'accés, rectificació, supressió, oposició, portabilitat i limitació, posant a disposició els canals i suports necessaris per facilitar-ne la tramitació.

10.5. MESURES DE SEGURETAT



a) L'adjudicatària haurà de disposar d'una certificació ISO 27001 o equivalent, així com de mesures que garanteixin:

- Encriptació de dades en trànsit i en repòs.
- Integritat, disponibilitat i traçabilitat de les dades.
- Recuperació immediata en cas d'incidències o pèrdues.

b) Notificació a Badalona Cultura de qualsevol incident de seguretat que pugui afectar dades personals, indicant les mesures correctores adoptades.

c) Existència de còpies de seguretat amb política de retenció mínima de 30 dies, verificació regular i possibilitat de restauració completa.

10.6. CONTROL I AUDITORIES

Badalona Cultura es reserva el dret de verificar en qualsevol moment el compliment de les mesures de seguretat mitjançant accés a registres, auditories externes o sol·licitud de documentació acreditativa.

La inobservança d'aquestes obligacions podrà ser considerada causa de resolució anticipada del contracte per incompliment greu, sense perjudici de les responsabilitats legals que se'n derivin.

11. DURADA, EXECUCIÓ I GARANTIES DEL SERVEI

11.1. TERMINI D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

El termini d'execució del contracte serà de **quatre (4) anys** a comptar des de la seva formalització.

La posada en marxa de l'aplicació haurà de seguir el següent calendari:

- **Fase de proves:** disponible en un termini màxim d'**un (1) mes** des de la formalització del contracte.
- **Fase operativa definitiva:** disponible en un termini màxim de **dos (2) mesos** addicionals a la fase de proves.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat funcional completa del sistema dins d'aquest termini sense dret a cap indemnització per part seva en cas de danys, pèrdues o avaries produïdes abans del lliurament definitiu.

11.2. GARANTIA DEL SERVEI

El sistema tindrà **una garantia funcional equivalent a tota la durada del contracte**. Durant aquest període, l'empresa adjudicatària haurà de:

- Mantenir i actualitzar l'aplicació de forma regular i sense cost afegit.
- Garantir la correcció de defectes, errors i vicis ocults sense interrupció del servei.
- Informar prèviament de qualsevol interrupció per tasques de manteniment programades, que hauran de dur-se a terme en horaris no comercials.

Qualsevol incidència que afecti al correcte funcionament del sistema durant el període de garantia s'atendrà conforme al règim establert als apartats de suport tècnic i penalitzacions. En

cas que es detectin **vicis o defectes greus**, s'aplicarà el que disposa la LCSP sobre responsabilitat contractual per subministraments defectuosos.

Aquestes condicions es consideraran part essencial del contracte.

Signat i datat electrònicament,

12. ANNEX TÈCNIC: EQUIPAMENTS AFECTATS I PUNTS DE DESPLEGAMENT

Amb l'objectiu de facilitar la correcta implantació, configuració i posada en marxa del sistema, es detallen a continuació els equipaments culturals gestionats per Badalona Cultura, S.L., amb els seus respectius aforaments i punts de control:

TEATRE ZORRILLA

- 1 sala d'espectacles
- 1 taquilla amb 1 lloc de treball de venda
- 1 porta d'accés amb 3 punts de control
- Aforament: 453 localitats

TEATRE MARGARIDA XIRGU

- 1 sala d'espectacles
- 1 taquilla amb 1 lloc de treball de venda
- 1 porta d'accés amb 1 punt de control
- Aforaments:
 - Grada retràtil: 220
 - Grada retràtil + amfiteatre: 390
 - Sense grada retràtil: 550

TEATRE BLAS INFANTE

- 1 sala d'espectacles
- 1 taquilla amb 1 lloc de treball de venda
- 1 porta d'accés amb 1 punt de control
- Aforament: 404 localitats

OFICINES DE BADALONA CULTURA

- 1 lloc de treball per a gestió i administració

Aquest annex forma part integral del Plec de Prescripcions Tècniques i haurà de ser considerat per les empreses licitadores en la configuració dels recursos, equips, desplegament del sistema i dimensionament del servei tècnic i de suport.

13. ANNEX 2. ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES I FUNCIONALS

Annex 2. Especificacions tècniques i funcionals

Aquest annex detalla els requisits tècnics i funcionals específics que ha de complir l'aplicació de gestió de venda d'entrades. Tots aquests aspectes tenen caràcter vinculant i són d'obligat compliment per part de l'empresa adjudicatària.

13.1. GESTIÓ DE RECINTES



El sistema ha de permetre:

- La creació autònoma, flexible i personalitzada de recintes numerats i no numerats.
- L'alta de nous recintes numerats, sense límit d'espais.
- La sectorització per àrees, zones, portes d'accés i localitats.
- L'ús d'aforaments numerats, no numerats i mixtos (zones numerades i zones no numerades).
- La configuració de seients de manera individual o massiva.
- La reconfiguració dels espais en temps real: ampliacions, reduccions, tancament de zones, etc.
- La selecció múltiple de butaques amb facilitat.
- L'associació de localitats amb visió 3D.
- L'organització jeràrquica dels recintes i esdeveniments, permetent modificacions massives o específiques per temporada, esdeveniment o funció.
- La definició d'estats per a cada localitat: activa, inactiva, reservada, venda només a taquilla, entre altres.
- L'elaboració de plànols i imatges per a la selecció de seients en versions d'escriptori i mòbil, a càrrec de l'adjudicatari.

13.2. GESTIÓ DE TEMPORADES

El sistema ha de permetre:

- La creació i gestió de múltiples temporades, tant per contingut com per criteris de calendari.
- L'assignació massiva de característiques comunes a tots els esdeveniments integrats en una mateixa temporada.
- L'emmagatzematge i consulta de temporades anteriors per a ús estadístic o de comparativa.

13.3. GESTIÓ D'ABONAMENTS

Els abonaments es defineixen com un conjunt d'entrades associades a una temporada o cicle concret. El sistema haurà de permetre:

- Configurar i gestionar diferents tipus d'abonaments de manera autònoma.
- Incloure dins un abonament tots els esdeveniments d'una temporada o cicle, o bé definir una selecció parcial.
- Definir abonaments flexibles en què el client pugui escollir els espectacles.
- Configurar abonaments tancats, on els espectacles són predefinits.
- Crear abonaments mixtos (esdeveniments obligatoris i opcionals).
- Permetre l'elecció de seients fixes dins l'abonament.
- Generar codis identificadors específics per a cada abonament.
- Associar descomptes i tarifes específiques a cada tipus d'abonament.
- Establir limitacions de temps o condicions d'ús.

- Gestionar renovacions d'abonaments i possibilitat de pagament recurrent o fraccionat.
- Associar l'abonament al perfil de client del CRM.

13.4. GESTIÓ D'ESDEVENIMENTS

- El sistema haurà de permetre:
- La creació autònoma d'esdeveniments amb múltiples funcions o sessions.
- Categoritzar esdeveniments segons criteris personalitzables.
- Establir dates i hores d'activació i desactivació de la venda per canal.
- Configurar la visibilitat dels esdeveniments per canal i franja temporal.
- Definir tarifes múltiples per a cada funció o sessió.
- Permetre assignar descomptes, invitacions i productes associats.
- Gestionar i vendre productes complementaris (programes, pàrquing, marxandatge).
- Definir tipus d'IVA i CIF diferents segons l'empresa organitzadora.
- Establir comissions (fees) per canal i per esdeveniment, en import fix o percentatge.
- Personalitzar la URL de cada esdeveniment per fer-la amigable.
- Activar o desactivar vendes segons la funció o promotors externs.
- Associar cada esdeveniment a informes i sistemes de control.
- La creació i gestió de múltiples temporades, tant per contingut com per criteris de calendari.
- L'assignació massiva de característiques comunes a tots els esdeveniments integrats en una mateixa temporada.
- L'emmagatzematge i consulta de temporades anteriors per a ús estadístic o de comparativa.

13.5. GESTIÓ I VENDA DE PAQUETS

El sistema haurà de permetre:

- Crear i gestionar paquets tancats, en què l'organització defineixi un grup fix d'esdeveniments.
- Crear paquets flexibles, en què el client pugui seleccionar un nombre determinat d'esdeveniments dins d'una llista predefinida.
- Crear paquets mixtos, amb una combinació d'esdeveniments obligatoris i d'altres seleccionables.
- Permetre la selecció de seients des del moment de configuració del paquet.
- Establir tarifes específiques associades al paquet.
- Aplicar descomptes automàtics segons el tipus de paquet.
- Gestionar l'emissió d'entrades del paquet de forma conjunta o individual.
- Establir dates de validesa i condicions de cancel·lació.

13.6. GESTIÓ I VENDA D'EXTRES



El sistema haurà de permetre:

- Configurar productes o serveis complementaris (extres), com marxandatge, programes, tiquets de pàrquing, entre d'altres.
- Associa extras a esdeveniments específics o a tipus de productes.
- Activar suggeriments d'extres durant el procés de compra, en funció de l'esdeveniment.
- Assignar control d'estoc per a cada extra.
- Vendre extras per qualsevol canal disponible (web, taquilla, punts de venda).
- Configurar cada extra amb un CIF i un tipus d'IVA independent.
- Possibilitat de crear paquets que incloguin extras.
- La creació autònoma d'esdeveniments amb múltiples funcions o sessions.
- Categoritzar esdeveniments segons criteris personalitzables.
- Establir dates i hores d'activació i desactivació de la venda per canal.
- Configurar la visibilitat dels esdeveniments per canal i franja temporal.
- Definir tarifes múltiples per a cada funció o sessió.
- Permetre assignar descomptes, invitacions i productes associats.
- Gestionar i vendre productes complementaris (programes, pàrquing, marxandatge).
- Definir tipus d'IVA i CIF diferents segons l'empresa organitzadora.
- Establir comissions (fees) per canal i per esdeveniment, en import fix o percentatge.
- Personalitzar la URL de cada esdeveniment per fer-la amigable.
- Activar o desactivar vendes segons la funció o promotors externs.
- Associar cada esdeveniment a informes i sistemes de control.
- La creació i gestió de múltiples temporades, tant per contingut com per criteris de calendari.
- L'assignació massiva de característiques comunes a tots els esdeveniments integrats en una mateixa temporada.
- L'emmagatzematge i consulta de temporades anteriors per a ús estadístic o de comparativa.

13.7. 3.7. GESTIÓ DE TARIFES I DESCOMPTE

El sistema haurà de permetre:

- La creació d'un nombre il·limitat de tarifes i descomptes, incloent-hi tarifes gratuïtes.
- L'assignació de tarifes/descomptes per zones, espectacles o tipus d'usuari.
- L'associació de descomptes automàtics basats en perfils d'usuari, grups o condicions específiques.
- La configuració de descomptes per ocupació (preus dinàmics) basats en percentatges o imports fixos.
- L'ús de codis promocionals, tant d'ús únic com massius, gestionables mitjançant càrrega de fitxers (CSV).

- L'aplicació de períodes de validesa en tarifes i descomptes.
- La connexió amb sistemes de tercers per validar descomptes (p. ex., Tr3sc, Carnet Jove).
- La gestió de comissions per tarifa i canal de venda.
- L'establiment d'un nombre mínim o màxim d'entrades per aplicar descomptes.
- La discriminació de descomptes condicionats a comprovació posterior en taquilla.

13.8. GESTIÓ DE FORMES DE PAGAMENT

El sistema haurà de permetre:

- Pagament mitjançant TPV Virtual, amb possibilitat de configurar múltiples TPVs per promotors diferents.
- Acceptació de pagaments via Bizum i PayPal.
- Integració de sistemes de domiciliació bancària amb generació automàtica de fitxers de càrrec.
- Ús de targetes regal com a mitjà de pagament, amb codificació i control d'ús.
- Cobraments en efectiu i tancament de caixa amb conciliació automàtica.
- Integració amb datàfons per a cobrament per targeta física.
- Acceptació de pagaments per transferència bancària prèvia validació.
- Pagaments condicionats a l'emissió prèvia de factura.
- La plataforma haurà de garantir la compatibilitat amb les passarel·les i sistemes de cobrament exigits per Badalona Cultura, així com la seguretat i traçabilitat en totes les transaccions, d'acord amb el RGPD i la normativa sectorial aplicable.- Configurar productes o serveis complementaris (extres), com marxandatge, programes, tiquets de pàrquing, entre d'altres.
- Associa extres a esdeveniments específics o a tipus de productes.
- Activar suggeriments d'extres durant el procés de compra, en funció de l'esdeveniment.
- Assignar control d'estoc per a cada extra.
- Vendre extres per qualsevol canal disponible (web, taquilla, punts de venda).
- Configurar cada extra amb un CIF i un tipus d'IVA independent.
- Possibilitat de crear paquets que incloguin extres.
- La creació autònoma d'esdeveniments amb múltiples funcions o sessions.
- Categoritzar esdeveniments segons criteris personalitzables.
- Establir dates i hores d'activació i desactivació de la venda per canal.
- Configurar la visibilitat dels esdeveniments per canal i franja temporal.
- Definir tarifes múltiples per a cada funció o sessió.
- Permetre assignar descomptes, invitacions i productes associats.
- Gestionar i vendre productes complementaris (programes, pàrquing, marxandatge).
- Definir tipus d'IVA i CIF diferents segons l'empresa organitzadora.

- Establir comissions (fees) per canal i per esdeveniment, en import fix o percentatge.
- Personalitzar la URL de cada esdeveniment per fer-la amigable.
- Activar o desactivar vendes segons la funció o promotors externs.
- Associar cada esdeveniment a informes i sistemes de control.
- La creació i gestió de múltiples temporades, tant per contingut com per criteris de calendari.
- L'assignació massiva de característiques comunes a tots els esdeveniments integrats en una mateixa temporada.
- L'emmagatzematge i consulta de temporades anteriors per a ús estadístic o de comparativa.

13.9. VENDA D'ENTRADES A TAQUILLA

El sistema haurà de permetre:

- La venda d'entrades en modalitat taquilla amb alta usabilitat i fluïdesa operativa.
- Seleccionar funció, tarifa, localitat i forma de pagament dins un únic flux d'interacció.
- Vendre múltiples localitats en una sola operació.
- Aplicar descomptes disponibles de forma assistida i segons condicions definides.
- Generar i emetre entrades de forma immediata en format imprès o electrònic (PDF, mòbil).
- Assignar o modificar localitats, fins i tot després del pagament, en funció del perfil de taquiller.
- Gestionar anul·lacions parcials o totals, amb control de permisos i registre.
- Canviar localitats per a la mateixa funció o per una altra amb control de diferències de preu.
- Reemetre entrades prèviament emeses.
- Imprimir duplicats de rebuts i comprovants.
- Registrar vendes per operadors, amb traçabilitat completa i registre d'activitat.
- Realitzar consultes d'històric de vendes, per localitat, espectacle o client.
- Activar o desactivar tarifes en temps real.
- Visualitzar estat d'ocupació per plànol i per percentatge.

13.10. VENDA D'ENTRADES PER WEB

El sistema haurà de permetre:

- La venda d'entrades a través de la web amb adaptació responsive completa per a mòbils, tauletes i ordinadors.
- Configurar canals de venda diferenciats i independents de la resta de sistemes.
- Associar condicions específiques a cada canal: tarifes, comissions, formes de pagament i textos legals.

- Gestionar l'accés dels usuaris mitjançant registre bàsic o autenticació OAuth/social login.
- Permetre la recuperació d'entrades comprades mitjançant correu electrònic i/o accés a l'àrea privada de l'usuari.
- Facilitar la compra com a convidat sense registre previ.
- Mostrar els plànols de recintes amb selecció de seients per a espectacles numerats.
- Assignar automàticament les millors localitats disponibles per a espectacles no numerats.
- Validar codis promocionals i aplicar descomptes configurats.
- Integrar amb TPV virtual, Bizum i altres sistemes de pagament online.
- Oferir entrades en format PDF, codi QR i compatible amb carteres digitals (Apple Wallet, Google Wallet).
- Personalitzar l'aparença web d'acord amb la identitat corporativa de Badalona Cultura.
- Configurar textos i avisos legals en múltiples idiomes.
- Enviar confirmació i entrades via correu electrònic automatitzat.
- Incloure opcions de venda com a regal amb missatge personalitzat.
- Pagament mitjançant TPV Virtual, amb possibilitat de configurar múltiples TPVs per promotors diferents.
- Acceptació de pagaments via Bizum i PayPal.
- Integració de sistemes de domiciliació bancària amb generació automàtica de fitxers de càrrec.
- Ús de targetes regal com a mitjà de pagament, amb codificació i control d'ús.
- Cobraments en efectiu i tancament de caixa amb conciliació automàtica.
- Integració amb datàfons per a cobrament per targeta física.
- Acceptació de pagaments per transferència bancària prèvia validació.
- Pagaments condicionats a l'emissió prèvia de factura.
- La plataforma haurà de garantir la compatibilitat amb les passarel·les i sistemes de cobrament exigits per Badalona Cultura, així com la seguretat i traçabilitat en totes les transaccions, d'acord amb el RGPD i la normativa sectorial aplicable.- Configurar productes o serveis complementaris (extres), com marxandatge, programes, tiquets de pàrquing, entre d'altres.
- Associa extres a esdeveniments específics o a tipus de productes.
- Activar suggeriments d'extres durant el procés de compra, en funció de l'esdeveniment.
- Assignar control d'estoc per a cada extra.
- Vendre extres per qualsevol canal disponible (web, taquilla, punts de venda).
- Configurar cada extra amb un CIF i un tipus d'IVA independent.
- Possibilitat de crear paquets que incloguin extres.
- La creació autònoma d'esdeveniments amb múltiples funcions o sessions.
- Categoritzar esdeveniments segons criteris personalitzables.

- Establir dates i hores d'activació i desactivació de la venda per canal.
- Configurar la visibilitat dels esdeveniments per canal i franja temporal.
- Definir tarifes múltiples per a cada funció o sessió.
- Permetre assignar descomptes, invitacions i productes associats.
- Gestionar i vendre productes complementaris (programes, pàrquing, marxandatge).
- Definir tipus d'IVA i CIF diferents segons l'empresa organitzadora.
- Establir comissions (fees) per canal i per esdeveniment, en import fix o percentatge.
- Personalitzar la URL de cada esdeveniment per fer-la amigable.
- Activar o desactivar vendes segons la funció o promotors externs.
- Associar cada esdeveniment a informes i sistemes de control.
- La creació i gestió de múltiples temporades, tant per contingut com per criteris de calendari.
- L'assignació massiva de característiques comunes a tots els esdeveniments integrats en una mateixa temporada.
- L'emmagatzematge i consulta de temporades anteriors per a ús estadístic o de comparativa.

13.11. CANALS DE VENDA

El sistema haurà de permetre:

- Gestionar diversos canals de venda simultanis: taquilla, web, punts de venda, app mòbil, distribuïdors autoritzats, etc.
- Configurar condicions específiques per a cada canal: tarifes, descomptes, comissions, formes de pagament i disponibilitat d'entrades.
- Permetre l'activació/desactivació d'espectacles i tarifes per canal.
- Establir canals exclusius per a col·lectius, empreses o entitats (amb accés restringit).
- Controlar el percentatge de localitats o funcions assignades a cada canal.
- Registrar totes les operacions realitzades per canal amb traçabilitat completa.

13.12. EXPLOTACIÓ DE LA BASE DE DADES

El sistema haurà de permetre:

- Accedir, consultar i explotar tota la base de dades d'usuaris, compres, espectacles i transaccions.
- Implementar un mòdul CRM que permeti:
- Creació i gestió de perfils de client.
- Segmentació per comportament, compra, edat, interessos o historial.
- Associació d'etiquetes i nivells de fidelització.
- Enviament de comunicacions personalitzades.
- Exportació i importació de dades en formats estàndard: CSV, XLS, JSON.

- Compatibilitat amb Power BI i altres eines d'anàlítica externa.
- Visualització d'indicadors clau d'activitat: KPIs, vendes, ocupació, ingressos, etc.
- Integració amb sistemes externs de mailing, newsletters, CRM corporatius i gestors de contactes.
- La venda d'entrades a través de la web amb adaptació responsive completa per a mòbils, tauletes i ordinadors.
- Configurar canals de venda diferenciats i independents de la resta de sistemes.
- Associar condicions específiques a cada canal: tarifes, comissions, formes de pagament i textos legals.
- Gestionar l'accés dels usuaris mitjançant registre bàsic o autenticació OAuth/social login.
- Permetre la recuperació d'entrades comprades mitjançant correu electrònic i/o accés a l'àrea privada de l'usuari.
- Facilitar la compra com a convidat sense registre previ.
- Mostrar els plànols de recintes amb selecció de seients per a espectacles numerats.
- Assignar automàticament les millors localitats disponibles per a espectacles no numerats.
- Validar codis promocionals i aplicar descomptes configurats.
- Integrar amb TPV virtual, Bizum i altres sistemes de pagament online.
- Oferir entrades en format PDF, codi QR i compatible amb carteres digitals (Apple Wallet, Google Wallet).
- Personalitzar l'aparença web d'acord amb la identitat corporativa de Badalona Cultura.
- Configurar textos i avisos legals en múltiples idiomes.
- Enviar confirmació i entrades via correu electrònic automatitzat.
- Incloure opcions de venda com a regal amb missatge personalitzat.
- Pagament mitjançant TPV Virtual, amb possibilitat de configurar múltiples TPVs per promotors diferents.
- Acceptació de pagaments via Bizum i PayPal.
- Integració de sistemes de domiciliació bancària amb generació automàtica de fitxers de càrrec.
- Ús de targetes regal com a mitjà de pagament, amb codificació i control d'ús.
- Cobraments en efectiu i tancament de caixa amb conciliació automàtica.
- Integració amb datàfons per a cobrament per targeta física.
- Acceptació de pagaments per transferència bancària prèvia validació.
- Pagaments condicionats a l'emissió prèvia de factura.
- La plataforma haurà de garantir la compatibilitat amb les passarel·les i sistemes de cobrament exigits per Badalona Cultura, així com la seguretat i traçabilitat en totes les transaccions, d'acord amb el RGPD i la normativa sectorial aplicable.- Configurar productes o serveis complementaris (extres), com marxandatge, programes, tiquets de pàrquing, entre d'altres.

- Associa extrems a esdeveniments específics o a tipus de productes.
- Activar suggeriments d'extrems durant el procés de compra, en funció de l'esdeveniment.
- Assignar control d'estoc per a cada extra.
- Vendre extrems per qualsevol canal disponible (web, taquilla, punts de venda).
- Configurar cada extra amb un CIF i un tipus d'IVA independent.
- Possibilitat de crear paquets que incloguin extrems.
- La creació autònoma d'esdeveniments amb múltiples funcions o sessions.
- Categoritzar esdeveniments segons criteris personalitzables.
- Establir dates i hores d'activació i desactivació de la venda per canal.
- Configurar la visibilitat dels esdeveniments per canal i franja temporal.
- Definir tarifes múltiples per a cada funció o sessió.
- Permetre assignar descomptes, invitacions i productes associats.
- Gestionar i vendre productes complementaris (programes, pàrquing, marxandatge).
- Definir tipus d'IVA i CIF diferents segons l'empresa organitzadora.
- Establir comissions (fees) per canal i per esdeveniment, en import fix o percentatge.
- Personalitzar la URL de cada esdeveniment per fer-la amigable.
- Activar o desactivar vendes segons la funció o promotors externs.
- Associar cada esdeveniment a informes i sistemes de control.
- La creació i gestió de múltiples temporades, tant per contingut com per criteris de calendari.
- L'assignació massiva de característiques comunes a tots els esdeveniments integrats en una mateixa temporada.
- L'emmagatzematge i consulta de temporades anteriors per a ús estadístic o de comparativa.

13.13. FORMAT I DISSENY D'ENTRADES

El sistema haurà de permetre:

- Generar entrades en múltiples formats: impreses en taquilla, PDF, codi QR, codi de barres i formats compatibles amb carteres digitals (Apple Wallet, Google Wallet).
- Permetre la personalització total del disseny de les entrades, incloent-hi logos, colors, ubicació d'elements i textos legals.
- Incorporar camp per imatges promocionals i publicitàries.
- Configurar missatges específics per funció, canal o tipus d'entrada.
- Gestionar diversos tipus de plantilles segons l'origen de la venda (taquilla, web, abonaments, extrems).
- Integrar en la mateixa entrada informació rellevant: recinte, accés, zona, data, hora, preu, condicions d'accés, elements de control (codi, signatura digital, etc.).

13.14. GESTIÓ DE LLISTATS I INFORMES



El sistema haurà de permetre:

- Generar informes personalitzables per data, recinte, espectacle, tarifa, canal de venda, forma de pagament i estat de venda.
- Exportar informes en diversos formats: PDF, Excel, CSV, etc.
- Consultar i imprimir llistats d'ocupació, vendes i ingressos en temps real.
- Crear informes detallats per funció, localitat i taquiller.
- Configurar informes resum o detallats segons perfil d'usuari.
- Automatitzar l'enviament periòdic d'informes a destinataris definits.
- Registrar l'activitat de consultes i generació d'informes per a finalitats d'auditoria.
- Accedir, consultar i explotar tota la base de dades d'usuaris, compres, espectacles i transaccions.
- Implementar un mòdul CRM que permeti:
 - Creació i gestió de perfils de client.
 - Segmentació per comportament, compra, edat, interessos o historial.
 - Associació d'etiquetes i nivells de fidelització.
 - Enviament de comunicacions personalitzades.
 - Exportació i importació de dades en formats estàndard: CSV, XLS, JSON.
 - Compatibilitat amb Power BI i altres eines d'analítica externa.
 - Visualització d'indicadors clau d'activitat: KPIs, vendes, ocupació, ingressos, etc.
- Integració amb sistemes externs de mailing, newsletters, CRM corporatius i gestors de contactes.
- La venda d'entrades a través de la web amb adaptació responsive completa per a mòbils, tauletes i ordinadors.
- Configurar canals de venda diferenciats i independents de la resta de sistemes.
- Associar condicions específiques a cada canal: tarifes, comissions, formes de pagament i textos legals.
- Gestionar l'accés dels usuaris mitjançant registre bàsic o autenticació OAuth/social login.
- Permetre la recuperació d'entrades comprades mitjançant correu electrònic i/o accés a l'àrea privada de l'usuari.
- Facilitar la compra com a convidat sense registre previ.
- Mostrar els plànols de recintes amb selecció de seients per a espectacles numerats.
- Assignar automàticament les millors localitats disponibles per a espectacles no numerats.
- Validar codis promocionals i aplicar descomptes configurats.
- Integrar amb TPV virtual, Bizum i altres sistemes de pagament online.
- Oferir entrades en format PDF, codi QR i compatible amb carteres digitals (Apple Wallet, Google Wallet).
- Personalitzar l'aparença web d'acord amb la identitat corporativa de Badalona Cultura.

- Configurar textos i avisos legals en múltiples idiomes.
- Enviar confirmació i entrades via correu electrònic automatitzat.
- Incloure opcions de venda com a regal amb missatge personalitzat.
- Pagament mitjançant TPV Virtual, amb possibilitat de configurar múltiples TPVs per promotors diferents.
- Acceptació de pagaments via Bizum i PayPal.
- Integració de sistemes de domiciliació bancària amb generació automàtica de fitxers de càrrec.
- Ús de targetes regal com a mitjà de pagament, amb codificació i control d'ús.
- Cobraments en efectiu i tancament de caixa amb conciliació automàtica.
- Integració amb datàfons per a cobrament per targeta física.
- Acceptació de pagaments per transferència bancària prèvia validació.
- Pagaments condicionats a l'emissió prèvia de factura.

La plataforma haurà de garantir la compatibilitat amb les passarel·les i sistemes de cobrament exigits per Badalona Cultura, així com la seguretat i traçabilitat en totes les transaccions, d'acord amb el RGPD i la normativa sectorial aplicable.- Configurar productes o serveis complementaris (extres), com marxandatge, programes, tiquets de pàrquing, entre d'altres.

- Associa extres a esdeveniments específics o a tipus de productes.
- Activar suggeriments d'extres durant el procés de compra, en funció de l'esdeveniment.
- Assignar control d'estoc per a cada extra.
- Vendre extres per qualsevol canal disponible (web, taquilla, punts de venda).
- Configurar cada extra amb un CIF i un tipus d'IVA independent.
- Possibilitat de crear paquets que incloguin extres.
- La creació autònoma d'esdeveniments amb múltiples funcions o sessions.
- Categoritzar esdeveniments segons criteris personalitzables.
- Establir dates i hores d'activació i desactivació de la venda per canal.
- Configurar la visibilitat dels esdeveniments per canal i franja temporal.
- Definir tarifes múltiples per a cada funció o sessió.
- Permetre assignar descomptes, invitacions i productes associats.
- Gestionar i vendre productes complementaris (programes, pàrquing, marxandatge).
- Definir tipus d'IVA i CIF diferents segons l'empresa organitzadora.
- Establir comissions (fees) per canal i per esdeveniment, en import fix o percentatge.
- Personalitzar la URL de cada esdeveniment per fer-la amigable.
- Activar o desactivar vendes segons la funció o promotors externs.
- Associar cada esdeveniment a informes i sistemes de control.
- La creació i gestió de múltiples temporades, tant per contingut com per criteris de calendari.

- L'assignació massiva de característiques comunes a tots els esdeveniments integrats en una mateixa temporada.
- L'emmagatzematge i consulta de temporades anteriors per a ús estadístic o de comparativa.

13.15. GESTIÓ DE ROLS I USUARIS

L'aplicació haurà d'incloure un sistema avançat de gestió de rols i permisos amb les següents característiques:

- Possibilitat de crear i gestionar rols diferenciats (administrador, gestor, taquiller, tècnic, etc.).
- Assignació granular de permisos d'accés i operativa sobre menús, funcionalitats i espectacles.
- Possibilitat de limitar l'accés per recinte, esdeveniment, cicle, empresa promotora o canal de venda.
- Control d'accés amb identificador i contrasenya, amb possibilitat de doble autenticació (2FA).
- Gestió centralitzada de tots els perfils d'usuari amb funcionalitats de creació, modificació, baixa i revocació immediata.
- Registre d'accions per usuari per garantir la traçabilitat i auditories internes.
- Possibilitat de recuperació automàtica de contrasenya via correu electrònic segur.

13.16. GESTIÓ DE CONTROL D'ACCESSOS

El sistema haurà de permetre el control d'accessos als recintes amb les següents funcionalitats:

- Compatibilitat amb codis QR, codis de barres i passis digitals Wallet/PassWallet.
- Integració amb terminals de lectura ja existents i compatibilitat amb terminals mòbils Android/iOS.
- Funcionalitat en mode offline en cas de pèrdua de connexió, amb sincronització posterior automàtica.
- Visualització en temps real de les dades d'accés i ocupació per esdeveniment.
- Informes detallats d'assistència i incidències d'accés (entrades múltiples, errors, intents no vàlids).
- Cercador d'assistents i accés ràpid a les dades del client o usuari relacionat.
- Exportació de dades en formats CSV o XLS per a control posterior.
- Aquest sistema haurà de garantir l'eficiència, la seguretat i la traçabilitat de totes les operacions d'accés, així com facilitar la gestió operativa dels recintes en temps real.

13.17. ENTORN DE PROVES

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar un entorn de proves complet, separat de l'entorn de producció, amb les característiques següents:

- Còpia de les dades de producció degudament anonimitzades, en compliment de la normativa RGPD.

- Disponibilitat permanent de l'entorn per a fer proves de configuració, formació i simulacions.
- Capacitat per replicar entorns, fer tests d'usuari, proves d'estrès i verificacions funcionals.
- Possibilitat de restauració periòdica a partir de la base de dades real de producció.
- Accés restringit per rols d'usuari i amb control d'auditoria de les operacions fetes en aquest entorn.
- Aquest entorn serà imprescindible per a la fase de formació, validació prèvia de funcionalitats i proves de nous desenvolupaments abans del seu pas a producció.

13.18. MANTENIMENT, ACTUALITZACIONS I SERVEI D'ASSISTÈNCIA TÈCNICA

L'adjudicatari haurà de garantir un servei integral de manteniment i assistència tècnica, que inclogui les següents prestacions mínimes:

- Manteniment correctiu, preventiu i evolutiu del programari, incloent actualitzacions periòdiques de seguretat i funcionalitat.
- Aplicació de millores proposades per Badalona Cultura dins el marc de les hores anuals assignades per evolució.
- El servei s'haurà de prestar preferiblement sense interrupció del servei en entorn de producció. Si no és possible, s'hauran de notificar amb un mínim de 48 hores i realitzar-se fora d'horari comercial.
- Disponibilitat d'un canal telemàtic i un número de telèfon per a l'obertura d'incidències i consultes tècniques.
- Servei d'atenció 24/7 per a incidències crítiques que afectin la venda, l'accés o la integritat de les dades.
- Temps de resposta màxims establerts:
- Incidència crítica: 30 minuts.
- Incidència greu: 4 hores.
- Incidència lleu: 24 hores.
- S'haurà de portar un registre de totes les incidències amb el seu temps de resposta i resolució, que estarà a disposició de Badalona Cultura per avaluar el compliment del servei.

13.19. GESTIÓ D'INCIDÈNCIES I PENALITZACIONS

El seguiment de les incidències es realitzarà mensualment. Les penalitzacions per incompliment dels terminis de resolució seran les següents:

- 1 incidència no resolta dins el termini establert: 5% de descompte sobre la factura mensual.
- 2 incidències no resoltes: 10% de descompte.
- 3 incidències: 15% de descompte.
- A partir de la quarta incidència, s'aplicarà un 5% addicional per cada nova incidència fins a un màxim del 50% de la factura mensual.

- Si es superen les 10 incidències greus o crítiques no resoltes dins termini en una mateixa temporada, Badalona Cultura es reserva el dret de rescindir el contracte per incompliment greu.
- L'adjudicatari haurà de remetre mensualment un informe detallat d'incidències, resolucions i temps de resposta. Aquest serà un document clau per a la valoració de la qualitat del servei i la seva continuïtat contractual.

13.20. BACKOFFICE

El sistema haurà d'incorporar un BackOffice dissenyat per facilitar una gestió intuïtiva, eficient i segura, que inclogui:

- Estructura de menús clars i jeràrquics, amb accessos ràpids a les funcionalitats principals.
- Usabilitat òptima en entorns d'escriptori i adaptabilitat a dispositius mòbils.
- Gestió integral d'esdeveniments, tarifes, abonaments, paquets, clients i informes.
- Capacitat per a l'administració de rols i permisos d'usuaris.
- Configuració i edició dels plans de sala amb eines gràfiques intuïtives.
- Generació i exportació d'informes de venda, ocupació, ingressos i perfils d'assistència.
- Accés des de xarxes externes de manera segura (protocols HTTPS i VPN si escau).
- Llibreria d'ajuda en línia i manuals d'ús en català.
- Historial d'accions realitzades per usuaris per garantir la traçabilitat de totes les operacions.

Aquest BackOffice haurà de permetre operar amb la màxima autonomia i flexibilitat a l'equip de Badalona Cultura, tot assegurant un alt nivell de seguretat i disponibilitat.

14. Tancament del plec

Amb la present redacció del Plec de Prescripcions Tècniques Particulars (PPT), es defineixen totes les condicions tècniques necessàries per a la contractació del subministrament, implantació, manteniment i suport d'una aplicació integral de venda d'entrades i gestió d'esdeveniments per a Badalona Cultura, S.L.

Les empreses licitadores, en presentar la seva oferta, accepten íntegrament les condicions i requisits establerts en aquest document.

Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims definits podrà ser objecte d'exclusió.

Aquest PPT queda sotmès a:

- El compliment estricte de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic (LCSP).
- La normativa de protecció de dades (Reglament (UE) 2016/679 i Llei Orgànica 3/2018).
- Les condicions generals i específiques que es fixin en el Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP) corresponent.

Qualsevol dubte sobre la interpretació d'aquest plec serà resolt per Badalona Cultura, S.L. dins el marc legal vigent.

Badalona, a la data de la signatura digital

Signat electrònicament per: Badalona Cultura, S.L.