

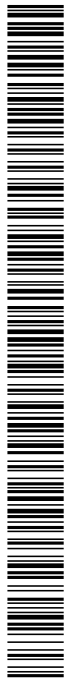


FUNDACIÓ AUDITORI PALAU DE CONGRESSOS DE GIRONA
Passeig de la Devesa, núm. 35, 17001, Girona
872 08 07 09
contractacio@auditorigirona.org

Expedient número: X2026000149

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques QUE REGIRAN LA CONTRACTACIÓ D'UNA APLICACIÓ EN LÍNIA PER A LA VENDA D'ENTRADES I RESERVA D'ENTRADES, CONTROL D'ACCÉS, GESTIÓ DE PÚBLICS I SERVEI DE DESENVOLUPAMENT TÈCNIC CONNEXOS PER LA FUNDACIÓ AUDITORI PALAU DE CONGRESSOS DE GIRONA PER MITJÀ DE PROCEDIMENT OBERT

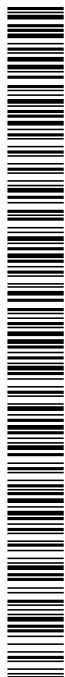
I. OBJECTE DE LA PRESTACIÓ	3
II. DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ	3
III. REQUERIMENTS FUNCIONALS	4
3.1 Alta d'espectacles	5
3.2 Venda d'entrades	11
3.3 Gestió d'usuaris	16
3.4 Sistema d'abonaments	17
3.5 Reserves d'entrades	19
3.6 Venda combinada	20
3.7 Integració amb servei d'assegurança d'entrades	20
3.8 Venda i gestió de xecs regals	21
3.9 Control d'accés integrat	21
3.10 CRM	22
3.11 Business Intelligence (BI)	24
3.12 Ús en dispositius mòbils	26
3.13 Gestió d'informes	27
3.14 Analítica web	29
3.15 Mimetització de la plataforma de venda	29
IV. IMPLEMENTACIÓ I CALENDARI DEL PROJECTE	29
4.1 Venda d'entrades, abonaments i altres productes	29
V. REQUERIMENTS TÈCNICS DEL SAAS	31
5.1 Serveis de la Solució Global	31
5.2 Integració amb sistemes externs	33
5.3 Serveis de Suport	33
5.4 Serveis de manteniments correctiu i evolutiu	35



FUNDACIÓ AUDITORI PALAU DE CONGRESSOS DE GIRONA
Passeig de la Devesa, núm. 35, 17001, Girona
872 08 07 09
contractacio@auditorigirona.org

Expedient número: X2026000149

5.5 Garantia	36
VI. SEGUIMENT DE LA PRESTACIÓ	36
6.1 Comitè de seguiment de l'execució de la prestació	36
6.2 Auditoria	37
VII. GESTIÓ DE LES DADES I SEGURETAT DE LES DADES	38
7.1 Gestió de dades	38
7.2 Mesures de seguretat	38
7.3 Compliment normatiu	38
7.4 Responsabilitat del prestatari	38
7.5 Propietat i portabilitat de dades	39



FUNDACIÓ AUDITORI PALAU DE CONGRESSOS DE GIRONA
Passeig de la Devesa, núm. 35, 17001, Girona
872 08 07 09
contractacio@auditorigirona.org

Expedient número: X2026000149

I. OBJECTE DE LA PRESTACIÓ

L'objecte d'aquest PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES és la contractació, per part de la Fundació Auditori Palau de Congressos de Girona (d'ara endavant la Fundació), del subministrament autogestionable de venda d'entrades d'espectacles, abonaments, xecs regals i altres productes amb possibilitat de combinar-los entre ells. A més, la plataforma ha de comptar amb un espai web personals per als usuaris, abonats i clients, un entorn de CRM (Customer Relationship Management, en endavant CRM), control d'accés, gestió d'informes, gestió de factures i analítica de dades avançada (Business Intelligence), a més de suport per a la Fundació. La Fundació ha de tenir total autonomia operativa i decisiva, i ha de poder accedir en temps real a tota la informació, tal com es descriu en aquestes prescripcions tècniques.

La prestació d'aquest servei de tractament de la informació es realitzarà a través d'una solució "cloud computing", en la modalitat de "software com a servei" (SaaS), i podrà incloure el desenvolupament de funcionalitats específiques de l'aplicació per adaptar-la a les necessitats concretes de la Fundació.

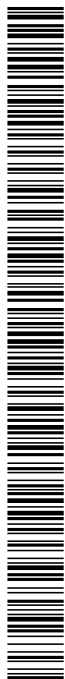
El contracte es tipifica com a contracte mixt de subministrament i serveis, essent la part de subministrament la de major valor econòmic i, per tant la part principal del contracte.

Les aplicacions presentades a la licitació han de complir tots els requisits establerts en aquest plec de prescripcions tècniques en el moment de presentar les ofertes.

II. DESCRIPCIÓ DE LA PRESTACIÓ

Servei i subministrament d'una aplicació en línia que permeti a la Fundació les següents funcions bàsiques:

- Servei d'implantació i manteniment del sistema de venda d'entrades, abonaments, xecs regal i altres productes, amb les característiques i especificitats requerides (categoritzacions d'usuaris, automatitzacions, difusions, etc.), incloent el suport necessari per al seu correcte funcionament.
- Control d'accés.
- Gestió de clients (CRM).
- Integració del sistema amb les passarel·les de pagament utilitzades per la Fundació.
- Migració de dades entre sistemes de venda, incloent clients i els seus històrics, garantint la correcta migració tant a l'inici com a la finalització del contracte.



FUNDACIÓ AUDITORI PALAU DE CONGRESSOS DE GIRONA
Passeig de la Devesa, núm. 35, 17001, Girona
872 08 07 09
contractacio@auditorigirona.org

Expedient número: X2026000149

- Integració del sistema amb plataformes de gestió d'enviaments de correus massius (llistes de distribució, disseny de correus, enviament i seguiment de la interacció dels usuaris).
- Gestió econòmica vinculada a la venda (liquidacions, informes, control d'ingressos i emissió de factures).
- Gestió analítica de dades avançada per a *Business Intelligence*.
- Formació d'usuaris i serveis de suport (*call center*) per a l'ús de l'aplicació.
- Gestió de la qualitat del servei.
- Adaptació al *look and feel* de les pàgines web de la Fundació.
- Realització de configuracions, desenvolupaments, programació, adaptacions de disseny, assistències i altres actuacions necessàries en funció de les necessitats específiques de la Fundació.

Subministrament de consumibles

El contracte inclou el subministrament de paper tèrmic necessari per a la impressió d'entrades.

A efectes de càlcul, es preveu un consum màxim de fins a 20.000 unitats anuals, amb una tendència prevista a la reducció progressiva del seu ús, en línia amb la digitalització dels processos de venda i accés.

El subministrament de paper tèrmic s'haurà de realitzar en un termini màxim de 3 dies hàbils des de la realització de la comanda per part de la Fundació, garantint en tot moment la continuïtat del servei.

III. REQUERIMENTS FUNCIONALS

Les funcionalitats que ha d'incloure el sistema de venda d'entrades per a la Fundació són les següents.

Totes aquestes funcions s'han d'oferir de forma integrada (venda d'entrades, abonaments i altres productes, generació d'informes, CRM, etc.):



FUNDACIÓ AUDITORI PALAU DE CONGRESSOS DE GIRONA
Passeig de la Devesa, núm. 35, 17001, Girona
872 08 07 09
contractacio@auditorigirona.org

Expedient número: X2026000149

3.1 Alta d'espectacles

a) Configuració del recinte i espais

La solució ha de permetre configurar de manera autònoma el recinte, les sales i subespais, associant-los als concerts, espectacles i altres productes.

b) Configuració de sales autogestionable, flexible i personalitzable

La solució ha d'incloure un editor de plànols de sala que permeti configurar tipus de sala amb total autonomia i assignar regles o privilegis de venda a cada localitat (preu per concert i sessió, categoria de seient, canals de venda amb dret de venda d'una butaca, ús exclusiu per protocol, seient numerat o de lliure elecció, seient no disponible en promoció d'un determinat descompte, etc.).

La solució ha de permetre que es puguin editar o modificar les configuracions realitzades (ampliacions o reduccions de sala i/o aforament, tancament de zones, inclusió de cadires plegables, gestió de llotges, canvi de tarifa, canvi de localitats per transacció sencera, canvi de localitats per seient, etc.), de manera autònoma.

A més, la solució ha de permetre duplicar i reutilitzar configuracions de sales o plànols existents, amb la possibilitat d'aplicar-hi les modificacions necessàries per adaptar-les a cada concert, espectacle o activitat.

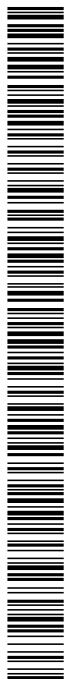
És imprescindible que la solució permeti realitzar modificacions múltiples en una mateixa operació, és a dir, modificar característiques de diverses localitats conjuntament o per separat fins i tot una cop hagi començat la venda. Aquestes modificacions inclouen també el mètode de pagament (tots han d'estar disponibles des del gestor) i la manipulació total de les operacions fraccionades, de qualsevol producte a la venda, de manera autònoma.

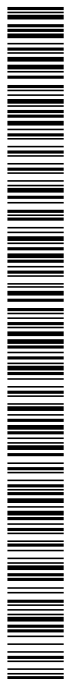
A l'hora d'una anul·lació, el sistema ha de permetre anul·lar i reemborsar el producte (abonament, entrada, producte...), de forma automàtica o manual amb el mètode de pagament original de compra.

En el cas d'anul·lacions amb pagament fraccionat (amb diversos mètodes de pagament) la plataforma també ha de permetre fer el retorn amb els mateixos mètodes de pagament i els imports originals de compra.

Les configuracions que la solució ha de permetre associar a cada localitat són:

- tipus de localitats





FUNDACIÓ AUDITORI PALAU DE CONGRESSOS DE GIRONA
Passeig de la Devesa, núm. 35, 17001, Girona
872 08 07 09
contractacio@auditorigirona.org

Expedient número: X2026000149

- visibilitat d'escenari
- categoria
- disponibilitat (possibilitat de selecció de canals), indisponibilitat, invalidació (localitats sense disponibilitat)
- numeració o no numeració, pis, zona, bloc, porta d'accés
- rang o interval de localitats dins d'una fila o zona
- observacions

Prenent una localitat en el plànol de la sala la Fundació ha de conèixer l'estat d'aquesta localitat (disponibilitat, conèixer l'origen de venda, etc.) i el seu històric.

L'editor de plànols ha de permetre configurar quotes, realitzar repartiments i fer modificacions directament des del mapa de localitats, i per tots els canals de vendes. Les actualitzacions s'han visualitzar en temps real.

c) Configuració de localitats

Per a cada canal de venda, la solució ha d'oferir autonomia suficient a la Fundació per definir si l'elecció de localitats s'ha de fer de manera manual, per assignació automàtica o mitjançant una combinació d'ambdues.

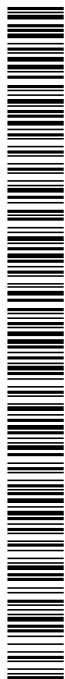
En elecció manual, l'usuari (client o persona de taquilla) té autonomia total per seleccionar la localitat directament sobre el mapa de la sala.

En assignació automàtica, la solució ofereix a l'usuari la millor localitat disponible en funció de la categoria seleccionada, del preu, de la disponibilitat i segons les preferències d'assignació configurades pel personal de la Fundació.

La solució ha de poder assignar localitats contigües de manera automàtica, evitant deixar seients lliures entre localitats ocupades sempre que sigui possible. En cas que no es pugui garantir aquesta contigüitat, el sistema ha de mostrar un missatge d'avis a l'usuari.

La combinació d'ambdues modalitats implica que la solució ofereixi inicialment una proposta automàtica de la localitat i que, si l'usuari no queda satisfet amb la proposta, pugui modificar la selecció manualment.

La solució ha d'incloure també una visualització gràfica del mapa de les sales, on cada localitat pugui mostrar-se amb colors diferenciats i personalitzables, segons el seu estat o tipologia (per exemple: a la venda, reservada, bloquejada, exclusiva de taquilla, etc.). Aquesta representació visual ha de facilitar una identificació ràpida de la disponibilitat de les localitats.



FUNDACIÓ AUDITORI PALAU DE CONGRESSOS DE GIRONA
Passeig de la Devesa, núm. 35, 17001, Girona
872 08 07 09
contractacio@auditorigirona.org

Expedient número: X2026000149

El mapa de localitats ha d'incorporar una llegenda clara i visible que expliqui el significat de cada color.

A més, el sistema ha de permetre mostrar el mapa complet de les sales o bé per zones, segons la configuració prèvia definida per a cada esdeveniment, facilitant així la gestió i la navegació en espais amb gran nombre de localitats.

d) Creació d'esdeveniments (concerts, espectacles i altres activitats)

L'alta de qualsevol concert o activitat ha de poder realitzar-se en qualsevol moment de la temporada i de forma autònoma per part de la Fundació.

La URL pública de venda de cada esdeveniment ha de ser editable i ha de permetre incloure el títol dels esdeveniments de la Fundació.

La plataforma ha de permetre crear pàgines que incloguin tots o una part dels esdeveniments a la venda segons les necessitats de la Fundació (per exemple, agrupar els concerts o activitats per espais, per cicles, per temàtiques o per altres criteris).

La Fundació ha de poder gestionar múltiples esdeveniments de manera simultània.

La solució ha de permetre configurar qualsevol percentatge d'aforament desitjat (reduint-lo o ampliant-lo segons necessitats), limitar el nombre de seients que es poden comprar en una mateixa transacció i permetre adquirir seients amb diferents tarifes en una sola compra.

Amb independència del percentatge d'aforament establert, l'usuari ha de poder realitzar tantes transaccions com desitgi per esdeveniment i tenir disponibles totes les tarifes que siguin necessàries.

e) Gestió i control de preus i descomptes

Tots els preus han de poder ser configurats de manera autònoma i en forma de taules, les quals permetin reutilitzar els preus en diferents esdeveniments concerts, alimentant els camps de preus corresponents a cada entrada, abonament, producte o servei en venda.

La Fundació ha de poder configurar tantes taules i preus com siguin necessaris per a una mateixa entrada, abonament, producte o servei. Així, una mateixa entrada pot tenir diversos preus segons els requisits comercials de la Fundació (preu estàndard, preu abonat, preu per ser d'un col·lectiu, invitació, gratuïta, preu promocional, preu per entrada combinada, etc.).



FUNDACIÓ AUDITORI PALAU DE CONGRESSOS DE GIRONA
Passeig de la Devesa, núm. 35, 17001, Girona
872 08 07 09
contractacio@auditorigirona.org

Expedient número: X2026000149

S'ha de permetre a l'usuari pagar de forma ràpida i eficient la diferència de preu d'un tipus d'entrada a un altre i afegir aquesta operació a l'històric de la transacció (per exemple, una entrada d'aturat que finalment serà utilitzada per una persona que no està a l'atur).

La Fundació ha de poder aplicar descomptes sobre el preu estàndard, que es podran configurar com a import (amb o sense decimals) o com a percentatge de descompte sobre el preu estàndard.

A més, els preus i descomptes s'han de poder aplicar mitjançant codis promocionals, incloent la possibilitat d'aplicar un mateix codi a diverses entrades, per exemple, per realitzar promocions com 2x1. Aquests codis han de poder activar-se als canals i punts de venda que determini la Fundació, i s'ha de permetre la càrrega de codis externs per a l'aplicació de promocions puntuals o campanyes específiques.

La plataforma ha de poder realitzar validacions amb bases de dades externes, com per exemple les del programa Girona Cultura, per comprovar l'aplicabilitat de determinats preus o descomptes.

La Fundació ha de poder oferir determinades localitats, segons criteri propi, a un preu diferent i destinat a un col·lectiu concret mitjançant una URL específica.

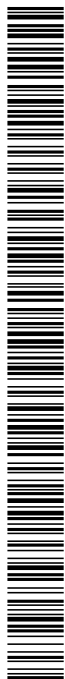
La solució ha de garantir total autonomia a la Fundació en la configuració de qualsevol d'aquests paràmetres, incloent la creació, modificació i reutilització de codis promocionals i preus.

f) Configuració de despeses addicionals

En cas que la Fundació decideixi aplicar despeses addicionals, ja sigui de manera puntual, temporal o permanent, la solució ha de permetre a la Fundació incloure despeses associades a la compra de quatre maneres diferents i poder configurar l'import d'IVA associat a cada despesa.

A més, la plataforma ha de permetre decidir si aquestes despeses apareixen als informes generats o si es vol excloure la visualització.

- **Despeses de gestió:** despeses fixes associades a una comanda (compra, reserva...), configurables per canal de venda, amb possibilitat que la Fundació determini la quantitat a cobrar.
- **Despeses de pagament:** despeses fixes en funció de la forma de pagament i del canal de venda utilitzats.
- **Despeses de distribució:** despeses fixes segons la modalitat de distribució escollida per client (en línia, taquilla, etc).



FUNDACIÓ AUDITORI PALAU DE CONGRESSOS DE GIRONA
Passeig de la Devesa, núm. 35, 17001, Girona
872 08 07 09
contractacio@auditorigirona.org

Expedient número: X2026000149

- **Despeses variables:** despeses calculades segons la compra realitzada, el perfil del comprador o el canal de venda seleccionat.

g) Personalització d'entrades

La solució ha de permetre l'autoconfiguració d'entrades, abonaments, xecs regals i productes combinats d'entrades amb productes de marxandatge i/o serveis addicionals (pàrquing, guardaroja, etc.), amb flexibilitat per adaptar cada entrada a les característiques de cada producte o esdeveniment.

Els administradors de la Fundació han de tenir total autonomia en el disseny i contingut de les entrades, paquets i abonaments, amb la possibilitat d'incloure elements informatius i promocionals propis.

Les entrades han de ser completament editables i autogestionables, incloent:

- En format tiquet tèrmic, les entrades han de poder incloure, com a mínim:
 - Nom de l'espectacle o activitat i subtítol
 - Data, hora i lloc de realització
 - Zona, fila i seient en aforaments numerats (o número d'entrada en aforaments no numerats)
 - Preu de l'entrada i qualsevol fee o comissió associada, indicant l'IVA inclòs o "gratuït" si escau, amb el preu final clarament reflectit.
 - Descomptes
 - CIF i nom fiscal del promotor
 - Codi de barres o QR identificador amb un número únic
 - Logotip del recinte
- Les entrades han de poder enviar-se per correu electrònic amb un sol clic, independentment del canal de compra (online, taquilla, etc.).
- Les entrades descarregables en PDF han de ser totalment autogestionables, amb possibilitat de dissenyar-les des de zero i afegir tots els elements informatius de manera lliure.
- Les entrades en format mòbil (Wallet) i en format tiquet tèrmic han de poder dissenyar-se dins de les mides específiques de cada format.

Els clients han de rebre un correu electrònic de confirmació de compra amb les seves entrades en format mòbil i PDF, juntament amb el justificant de pagament de la transacció. Les entrades han de ser també accessibles des de l'espai personal de cada usuari a la plataforma.



FUNDACIÓ AUDITORI PALAU DE CONGRESSOS DE GIRONA
Passeig de la Devesa, núm. 35, 17001, Girona
872 08 07 09
contractacio@auditorigirona.org

Expedient número: X2026000149

h) Gestió fiscal i configuració d'IVA

El sistema haurà de permetre la gestió flexible dels aspectes fiscals associats a la venda d'entrades i altres productes o serveis vinculats als esdeveniments.

En particular, la plataforma haurà de permetre configurar tipus d'IVA diferenciats en funció de les característiques de cada esdeveniment, producte o servei comercialitzat.

El sistema haurà de permetre:

- Assignar tipus d'IVA específics a cada esdeveniment, en funció del tipus de promotor o del règim fiscal aplicable.
- Configurar tipus d'IVA diferents per a productes o serveis addicionals, com ara activitats complementàries, serveis associats o altres productes venuts a través de la plataforma.
- Reflectir correctament aquests tipus impositius en els informes econòmics i de vendes generats pel sistema.
- Permetre la gestió d'esdeveniments amb promotors diferents, amb les seves corresponents dades fiscals.

A més:

Les dades fiscals del promotor o entitat responsable de l'esdeveniment hauran de poder quedar associades a cada espectacle i aparèixer reflectides a les entrades generades, així com en la documentació o justificants de compra que es generin a partir del sistema.

El sistema haurà de permetre generar informes econòmics diferenciats per promotor i per tipus d'IVA.

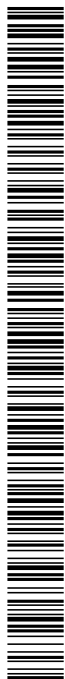
i) Funcionalitat d'enviar com a regal

Tots els productes (entrades, abonaments, xecs regals i altres productes) han de poder enviar-se com a regal a una tercera persona.

El sistema ha de permetre que el comprador envii aquests productes al beneficiari amb:

- Missatge personalitzat
- Possibilitat de seleccionar data i hora d'entrega del regal

Aquesta funcionalitat ha d'estar disponible tant en el moment de la compra com posteriorment, des de l'espai personal del comprador a la plataforma.





FUNDACIÓ AUDITORI PALAU DE CONGRESSOS DE GIRONA
Passeig de la Devesa, núm. 35, 17001, Girona
872 08 07 09
contractacio@auditorigirona.org

Expedient número: X2026000149

El personal de taquilla també ha de tenir accés a aquesta funcionalitat des del front-office, per poder gestionar enviaments de regals presencials o telefònics.

j) Clonació i reutilització de configuracions

Amb l'objectiu de facilitar la gestió operativa i reduir tasques repetitives en la creació d'esdeveniments, la plataforma haurà de permetre clonar o duplicar configuracions existents. En particular, el sistema haurà de permetre:

- Clonar sales o plànols amb tota la configuració d'aforament, tipus de seients i regles de venda.
- Clonar temporades o cicles de programació complets.
- Clonar espectacles o activitats, incloent productes i serveis associats.
- Clonar bloquejos i reserves de localitats.
- Clonar tarifes, codis de descompte i altres configuracions de preus.
- Reutilitzar qualsevol altra configuració necessària per agilitzar l'alta de nous esdeveniments.

Aquestes funcionalitats hauran de permetre editar posteriorment qualsevol element clonat, adaptant-lo a les necessitats específiques de cada nou espectacle o temporada. L'objectiu és optimitzar el temps de configuració i facilitar la gestió del sistema pel personal de la Fundació.

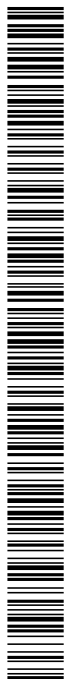
3.2 Venda d'entrades

La solució ha de permetre treballar amb canals de venda directa o interns i amb la integració amb canals externs o operadors, sense que existeixi cap tipus d'exclusivitat amb cap canal de distribució.

Tots els canals de venda (taquilles, web i altres canals) han d'estar configurats de manera integrada i sincronitzada, permetent a la Fundació la seva gestió centralitzada i l'accés a l'estat de cada operació (venda, reserva, devolució) en temps real.

a) Venda multicanal

Tots els canals de venda (taquilles, internet i altres canals) han de poder comercialitzar en temps real i de manera simultània qualsevol producte que posi a la venda la Fundació.



FUNDACIÓ AUDITORI PALAU DE CONGRESSOS DE GIRONA
Passeig de la Devesa, núm. 35, 17001, Girona
872 08 07 09
contractacio@auditorigirona.org

Expedient número: X2026000149

En el cas de la venda d'entrades d'espectacles, aquesta s'ha de poder realitzar fins a l'últim minut abans de l'inici de l'espectacle, utilitzant el mateix plànol de sala compartit per tots els canals de venda.

Tots els productes i canals han de permetre configurar límits de venda, tant per producte com per canal de distribució.

El sistema haurà de permetre conèixer en temps real l'aforament disponible i ocupat per espectacle, sessió i canal de venda.

b) Venda taquilla *back-office*

Els usuaris de la solució han de poder treballar a distància (venda telefònica, gestió de peticions via correu electrònic, etc.) per poder realitzar totes les operacions de registre, reserva, venda, anul·lació, devolució i distribució o enviament d'entrades o altres productes.

Les dades de contacte del comprador, així com la informació relativa a la compra, han de quedar registrades automàticament en el mòdul de CRM del propi sistema. En el cas que es tracti d'un espectador o comprador prèviament registrat, l'usuari o operador de la solució (taquiller/a) ha de poder identificar-lo fàcilment mitjançant diferents opcions de cerca ràpida (per qualsevol dada rellevant), per tal de poder oferir una atenció personalitzada.

Aquesta funcionalitat de venda ha d'estar integrada i sincronitzada en temps real amb el mòdul de CRM del sistema.

El sistema ha de permetre la venda de qualsevol producte que comercialitzi la Fundació, incloent entrades, abonaments, paquets, activitats o altres productes associats.

- **Gestió de facturació associada a les compres**

El sistema haurà de permetre la generació de factures associades a les compres realitzades pels clients, tant en canals de venda online com en venda presencial.

Les factures hauran de quedar vinculades a la fitxa del client dins del sistema de gestió de clients (CRM), de manera que es pugui consultar en qualsevol moment l'històric de facturació associat a cada usuari.

En particular, el sistema haurà de permetre:

- Generar factures corresponents a les compres realitzades a la plataforma.
- Associar les factures a la fitxa del client dins del sistema.



FUNDACIÓ AUDITORI PALAU DE CONGRESSOS DE GIRONA
Passeig de la Devesa, núm. 35, 17001, Girona
872 08 07 09
contractacio@auditorigirona.org

Expedient número: X2026000149

- Consultar i descarregar les factures des de la fitxa del client o des del backoffice del sistema.
- Accedir a l'històric de factures vinculades a un client o a una compra determinada.
- Exportar o integrar les dades de facturació amb altres sistemes de gestió econòmica si escau.

c) Venda taquilla *front-office*

La solució ha de disposar de funcionalitats similars a la venda back-office, però permetent realitzar totes les operacions in situ, en presència de l'espectador o comprador.

El sistema ha de permetre realitzar en aquesta funció cobraments en efectiu, targeta de crèdit o dèbit, xec regal, transferència bancària o altres mètodes de pagament alternatius que la Fundació consideri necessaris (Bizum, per exemple), així com pagaments fraccionats (per exemple, part de l'import en metàl·lic i part amb targeta).

El datàfon ha d'estar connectat amb la solució, de manera que els pagaments quedin vinculats entre l'entitat bancària i la plataforma sota un mateix identificador d'operació, permetent així la devolució o reemborsament de compres de manera directa quan el pagament s'hagi realitzat amb targeta de manera presencial.

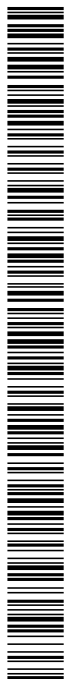
El sistema ha de permetre la venda de qualsevol producte que comercialitzi la Fundació a l'Auditori, incloent entrades, abonaments, paquets, activitats o altres productes associats.

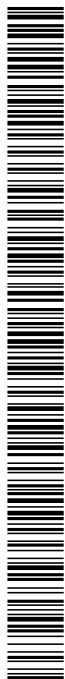
A més, la solució ha d'oferir una interfície visual per a la selecció de localitats que permeti arrossegar les butaques seleccionades de manera fàcil, així com desarrossegar-les si es desitja deseleccionar alguna localitat, millorant l'experiència de venda i l'agilitat del procés in situ.

d) Venda a internet

La solució ha de permetre la venda de qualsevol producte que comercialitzi la Fundació, com ara entrades, abonaments, xecs regal, activitats o altres productes associats.

El sistema ha d'estar integrat i sincronitzat en temps real amb el mòdul de CRM, permetent recollir durant el procés de compra dades i informació relatives a la venda i a l'usuari de compra, de manera que aquesta informació quedi emmagatzemada automàticament al CRM del sistema. La Fundació ha de disposar de total autonomia en la configuració i gestió de l'oferta en aquest canal, incloent-hi la definició de tipus d'entrada, preus, promocions i altres condicions comercials.





FUNDACIÓ AUDITORI PALAU DE CONGRESSOS DE GIRONA
Passeig de la Devesa, núm. 35, 17001, Girona
872 08 07 09
contractacio@auditorigirona.org

Expedient número: X2026000149

La plataforma ha de disposar d'un carret de compra únic, que permeti a l'usuari adquirir en una mateixa transacció diversos productes o entrades de diferents espectacles, activitats o serveis, sense necessitat de registrar-se o introduir les seves dades repetidament per cada producte, és a dir, només un cop al seu compte d'usuari.

La botiga en línia ha d'incloure àrees privades d'accés restringit per a persones (espectadors) i empreses prèviament registrades, permetent a la Fundació personalitzar l'oferta i oferir determinats tipus d'entrades, preus o promocions exclusives segons el perfil de client, tipus d'abonat o empresa.

Aquest canal també ha de permetre la validació amb bases de dades externes per a la comprovació de descomptes o acreditacions, com per exemple el carnet Girona Cultura o altres sistemes similars.

A més, la plataforma ha de permetre la selecció de seients des del plànol interactiu a la web, mostrant disponibilitat en temps real i permetent triar localitats segons preferències i tipus d'entrada.

Finalment, les entrades han de ser compatibles amb format mòbil (Wallet / QR) per al seu accés i validació a l'Auditori, garantint comoditat i seguretat per als espectadors.

e) Compatibilitat en la venda amb canals externs

El sistema ha de permetre a la Fundació treballar amb tots els canals de venda externs que consideri oportuns i permetre que aquests canals s'integrin amb el mòdul de vendes de la Fundació.

S'entén per canals externs tots aquells canals de venda aliens a la Fundació (distribuïdors, operadors, agències) que utilitzen una solució pròpia o independent per a la venda d'entrades. El nivell d'integració serà acordat entre la Fundació i el canal corresponent, de manera que la solució ha d'oferir, com a mínim, les següents opcions:

- **Venda en temps real:** la solució ha de facilitar una interfície estandarditzada que permeti a qualsevol canal, operador o distribuïdor extern efectuar les vendes en temps real a través del sistema de venda d'entrades de la Fundació. Aquesta funcionalitat ha de permetre conèixer l'estat de cada venda i cada operació en temps real (disponibilitat, vendes, reserves, canvis, devolucions), independentment del canal de venda. Tots els productes i tots els canals externs han de tenir límits de venda per producte i per canal.
- **Consulta d'informes de venda:** el sistema ha de permetre a la Fundació habilitar l'accés al productor extern per a la consulta de determinats informes de vendes, sempre complint la legislació vigent de protecció de dades personals.



FUNDACIÓ AUDITORI PALAU DE CONGRESSOS DE GIRONA
Passeig de la Devesa, núm. 35, 17001, Girona
872 08 07 09
contractacio@auditorigirona.org

Expedient número: X2026000149

f) Obertura i configuració de nous canals de venda

La solució ha de permetre a la Fundació crear nous canals de venda, tant interns com externs, i personalitzar completament el contingut i les condicions d'aquests canals.

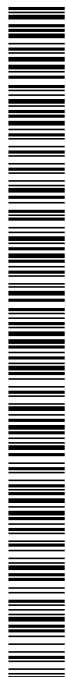
- **Venda en temps real:** la solució ha de permetre que cada canal realitzi vendes en temps real. Tots els productes i tots els canals han de tenir límits de venda per producte i per canal.
- **Consulta d'informes de venda:** la solució ha de permetre a la Fundació conèixer l'estat de cada venda i de cada operació en temps real (disponibilitat, vendes, reserves, canvis, devolucions) per a tots els canals de venda. En el cas dels canals externs, s'ha de poder habilitar l'accés al col·laborador per a la consulta de determinats informes de vendes, sempre complint la legislació vigent de protecció de dades personals. A més la Fundació ha de poder programar de manera autònoma l'enviament periòdic d'informes als col·laboradors.
- **Assignació de normes i privilegis:** la Fundació ha de poder assignar a cada canal (intern o extern) les normes, privilegis, avantatges, productes, serveis i restriccions de venda que consideri oportuns. Això inclou, per exemple:
 - Limitar la venda d'un nombre concret de localitats.
 - Permetre la venda de seients específics exclusivament per un canal determinat.
 - Oferir promocions especials només al web de la Fundació o a un operador concret.
 - Assignar diferents tarifes, despeses o comissions de compra a cada canal.
 - Restringir l'oferta d'entrades per a determinades sessions o representacions en canals concrets.

Aquest enfocament garanteix total autonomia a la Fundació en la gestió de cada canal de venda, mantenint control sobre disponibilitat, tarifes i promocions.

g) Possibilitat de qualsevol canvi en línia

La solució ha de permetre modificar preus i descomptes d'un espectacle encara que la venda ja estigui oberta. Igualment, ha de possibilitar canvis en la disposició de les sales, com ara modificacions en la configuració, bloquejos o desbloqueigs de localitats, canvi d'espais numerats a no numerats i a la inversa, així com qualsevol actualització de la informació de l'esdeveniment disponible a la pàgina de venda en línia.

A més, el sistema ha de permetre la reassignació de localitats entre zones dins d'un mateix espectacle i també entre diferents espectacles, de manera totalment autònoma i en temps real, mantenint actualitzada la disponibilitat a tots els canals de venda.



FUNDACIÓ AUDITORI PALAU DE CONGRESSOS DE GIRONA
Passeig de la Devesa, núm. 35, 17001, Girona
872 08 07 09
contractacio@auditorigirona.org

Expedient número: X2026000149

h) Revenda oficial d'entrades

La solució podrà oferir funcionalitats de revenda oficial d'entrades entre usuaris (fan-to-fan resale), que permetin que un client que ja ha adquirit una entrada i no pugui assistir a l'esdeveniment pugui posar-la de nou a la venda dins de la mateixa plataforma.

El sistema hauria de permetre:

- Posar en contacte usuaris que desitgin revendre les seves entrades amb altres usuaris interessats en adquirir-les.
- Garantir la validesa de les entrades i evitar duplicitats o usos fraudulents.
- Gestionar el canvi de titularitat de l'entrada de manera automàtica.
- Definir si el preu de revenda pot ser igual o inferior al preu original de compra.
- Integrar la revenda dins del mateix sistema de venda i control d'accessos.

Aquesta funcionalitat es considerarà un valor afegit de la plataforma.

i) Configuració de límits de venda

La solució ha de permetre establir límits de venda per entrada o producte, per promoció, per canal de venda o segons altres criteris definits per la Fundació.

j) Plataforma multilingüe

La solució serà multilingüe i s'haurà de configurar, com a mínim, en català, castellà i anglès.

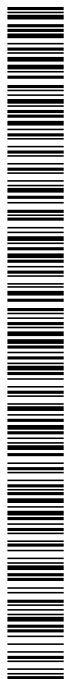
k) Integració i funcionament en temps real

La solució haurà d'estar completament integrada, de manera que tots els seus mòduls treballin en temps real. Hi haurà una única aplicació des d'on es podrà accedir a totes les funcionalitats i a tota la informació, garantint coherència, actualització immediata i gestió centralitzada per a la Fundació.

3.3 Gestió d'usuaris

La solució ha de permetre a la Fundació crear i distingir diferents tipus d'usuaris, assignant a cadascun els privilegis d'accés i els drets de gestió que es considerin adients. Els usuaris poden ser:

a) Usuaris interns: usuaris pertanyents a la Fundació. El sistema ha de permetre configurar cada usuari segons el rol que ha de tenir, definint els permisos d'accés i gestió corresponents.



FUNDACIÓ AUDITORI PALAU DE CONGRESSOS DE GIRONA
Passeig de la Devesa, núm. 35, 17001, Girona
872 08 07 09
contractacio@auditorigirona.org

Expedient número: X2026000149

b) Usuaris externs: usuaris amb els quals la Fundació mantingui un acord de col·laboració, com col·lectius o operadors de venda externs. Aquests usuaris han de poder accedir de manera autònoma a la plataforma, amb les restriccions de visualització i accés que la Fundació determini.

c) Clients: usuaris que accedeixen de manera autònoma a una zona privada de la botiga online de la Fundació mitjançant identificació.

- Els espectadors es podran classificar en diferents rols: col·lectiu, abonat, premsa, protocol, estudiant, professional, etc.
- Ha de ser possible carregar bases de dades d'espectadors de manera ràpida i intuïtiva, per exemple a partir d'un full de càlcul, evitant duplicats i assignant automàticament el rol adequat.
- El client disposarà d'una zona personal web on podrà editar el seu perfil, consultar l'historial de compres i accedir a la descàrrega o impressió de les seves entrades.

3.4 Sistema d'abonaments

a) Informació centralitzada

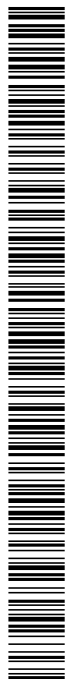
Totes les dades de contacte, informació de compres (dins i fora de l'abonament), dades financeres i històrics sobre abonats han de quedar registrats en la fitxa persona de l'abonat, que ha de trobar-se en la base de dades central i única de la Fundació.

Tota relació entre la Fundació i un abonat (per exemple, la compra d'una entrada fora de l'abonament o la resposta a una campanya) ha de quedar registrada en aquesta mateixa fitxa. Es considera abonat tota persona que hagi adquirit un abonament de la temporada en curs. Quan comença una nova temporada, els abonats de la temporada anterior deixen de ser-ho fins que no comprin un abonament de la nova temporada.

b) Venda d'abonaments i control d'ús

El sistema ha de permetre la venda d'abonaments i el control de les entrades utilitzades o disponibles de cada abonat.

Els abonats han de poder comprar entrades per a espectacles inclosos o no al seu abonament a través d'internet, de manera autònoma.



FUNDACIÓ AUDITORI PALAU DE CONGRESSOS DE GIRONA
Passeig de la Devesa, núm. 35, 17001, Girona
872 08 07 09
contractacio@auditorigirona.org

Expedient número: X2026000149

La creació d'abonaments ha de ser senzilla tant a taquilla com en venda online. L'usuari només s'ha de registrar o accedir a la seva zona personal una vegada i no ha de repetir registre per cada esdeveniment o abonament que seleccioni.

c) Tipus d'abonaments

Els abonaments poden ser:

- Tancats o oberts: amb un nombre concret d'esdeveniments o amb opcions flexibles.
- Amb butaca fixa o variable: es poden assignar seients específics o permetre al client triar la butaca dins de la zona o en el paquet.
- En format paquet: permet incloure diversos espectacles com a un únic producte, amb la possibilitat de seleccionar els esdeveniments que l'abonat desitgi.

d) Autogestió d'abonaments per Internet

El sistema ha de permetre que l'abonat pugui bescanviar o anul·lar les entrades del seu abonament des del seu espai personal, controlant en temps real el saldo d'entrades utilitzades o disponibles.

- Els abonats poden canviar les seves entrades per altres espectacles dins del paquet o abonament.
- En cas d'anul·lació, l'entrada anul·lada tornarà a l'abonament i quedarà disponible per a un nou bescanvi.
- Els abonaments poden ser bescanviats totalment (tots els espectacles) o parcialment (només alguns dels esdeveniments).

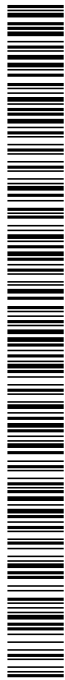
e) Carnet de l'abonat

Cada abonat disposarà d'un carnet digital únic i intransferible amb les seves dades (nom, cognoms, número d'abonat, temporada i data de vigència).

El carnet serà accessible des de la zona personal de l'abonat i al correu electrònic de confirmació de compra.

f) Retorn total o parcial d'entrades

La Fundació ha de poder autogestionar el retorn parcial (de les entrades no gaudides o ja bescanviades) o el retorn total de l'abonament.



FUNDACIÓ AUDITORI PALAU DE CONGRESSOS DE GIRONA
Passeig de la Devesa, núm. 35, 17001, Girona
872 08 07 09
contractacio@auditorigirona.org

Expedient número: X2026000149

- El retorn ha de reflectir correctament l'import en negatiu i amb el mètode de pagament original.
- El sistema ha de permetre assignar regles específiques al retorn, per exemple retorn només d'entrades afectades per un canvi de data o localitat.
- La solució ha d'estar integrada amb els sistemes de pagament presencial i online per permetre reemborsaments instantanis.

g) Regalar abonaments

Els abonaments podran ser enviats com a regal a un tercer, amb les mateixes funcionalitats i condicions que la resta de productes, d'acord amb la funcionalitat d'enviar com a regal definida al punt 3.1.i.

El beneficiari del regal s'haurà de registrar al sistema i tindrà un rol d'abonat.

3.5 Reserves d'entrades

El sistema ha de permetre replicar reserves de manera automàtica, és a dir, que una reserva pugui ser copiada amb les mateixes característiques per un altre dia, sempre tenint en compte excepcions configurables.

a) Auditori Obert

El sistema ha de permetre la creació d'un canal de venda online específic per a col·lectius, a través del qual es puguin fer prereserves d'entrades per a grups (sense assignar seients). Aquestes prereserves han de poder convertir-se en reserves i, posteriorment, en vendes de manera integrada amb el sistema, garantint una gestió eficient de tot el procés. La solució ha de permetre també la configuració de tallers i activitats específiques que formin part del projecte Auditori Obert de la Fundació, amb la possibilitat de reservar i realitzar la venda directa dels mateixos.

b) Actes interns i externs de la Fundació

El sistema ha de permetre la introducció massiva de nous usuaris a través d'un full de càlcul o sistema equivalent, evitant duplicats amb els usuaris ja existents al sistema. S'haurà d'adjudicar automàticament seients segons criteris definits i enviar les entrades de manera automatitzada als participants. Així mateix, ha de suportar l'organització dels diferents tipus d'actes de la temporada de manera centralitzada i eficient.



FUNDACIÓ AUDITORI PALAU DE CONGRESSOS DE GIRONA
Passeig de la Devesa, núm. 35, 17001, Girona
872 08 07 09
contractacio@auditorigirona.org

Expedient número: X2026000149

3.6 Venda combinada

La solució ha de permetre a la Fundació realitzar de manera autònoma la venda combinada d'entrades, abonaments i xecs regal amb serveis afegits (per exemple: sopars, altres activitats, etc.) des de tots els canals de venda.

La plataforma ha d'incloure una funcionalitat que permeti recomanar serveis afegits o paquets combinats escollits per la Fundació en el moment de la compra de les entrades dels espectacles, de manera que l'usuari pugui veure opcions disponibles i afegir-les fàcilment al carret de compra.

A més, la solució ha de permetre la creació de paquets combinats de diferents espectacles, oferint la possibilitat de comprar-los a un preu especial establert per la Fundació. Aquest paquet pot incloure entrades amb diferents tipus de seient, serveis addicionals o qualsevol combinació que la Fundació consideri adequada.

Finalment, la plataforma ha de garantir que totes les combinacions es registrin correctament al compte de l'usuari i que els serveis afegits quedin vinculats a les entrades o abonaments corresponents, assegurant un control complet de la venda i dels serveis associats.

3.7 Integració amb servei d'assegurança d'entrades

La solució ha de permetre la integració amb proveïdors externs d'assegurances d'entrades o serveis similars de protecció de compra.

Durant el procés de compra online, el client ha de poder seleccionar de manera opcional la contractació d'una assegurança associada a l'entrada o producte adquirit, que permeti cobrir eventualitats com la impossibilitat d'assistència a l'esdeveniment.

La plataforma ha de permetre:

- Integrar-se amb sistemes externs d'asseguradores mitjançant API o altres mecanismes d'integració estàndard.
- Mostrar l'opció d'assegurança durant el procés de compra de manera clara i voluntària per al client.
- Afegir l'assegurança com a producte associat a la compra dins del carret de compra.
- Reflectir l'import corresponent a l'assegurança en el resum de la compra i en els informes de venda.
- Permetre la gestió diferenciada d'aquest producte en els informes i liquidacions.

Aquesta funcionalitat haurà de ser configurable per part de la Fundació, que podrà activar o desactivar el servei i gestionar els proveïdors d'assegurances associats.



FUNDACIÓ AUDITORI PALAU DE CONGRESSOS DE GIRONA
Passeig de la Devesa, núm. 35, 17001, Girona
872 08 07 09
contractacio@auditorigirona.org

Expedient número: X2026000149

3.8 Venda i gestió de xecs regals

La solució ha de permetre a la Fundació crear xecs regals amb un valor determinat, que es puguin bescanviar per qualsevol producte disponible a la plataforma de venda, com ara entrades, abonaments o serveis afegits (per exemple, sopars, altres activitats, etc.). El funcionament del xec serà equivalent al d'una targeta regal o bossa de diners.

La Fundació podrà determinar els productes pels quals es pot bescanviar cada xec regal i modificar la data de vigència del xec o del saldo pendent. El comprador, mitjançant un codi únic per a cada xec, podrà utilitzar-lo a través de diferents canals de venda. La configuració del mètode de pagament serà específica per xec regal i estarà vinculada als diferents punts de venda habilitats.

El sistema ha de permetre controlar l'estat del xec regal com a "editat", "invàlid" o "utilitzat" segons la seva data de caducitat, i ha de ser possible modificar cada paràmetre. En el cas que l'import d'una comanda sigui inferior al valor del xec, el comprador podrà utilitzar el saldo restant en una compra futura. La plataforma ha de permetre gestionar el saldo restant, consultar l'historial d'ús i la vigència del xec.

En el cas de pagaments fraccionats (per exemple, part amb xec regal i part amb un altre mètode), el sistema ha de permetre retornar cada quantitat al mètode de pagament original. En cap cas es retornarà íntegrament l'import del xec a la "bossa" del xec regal.

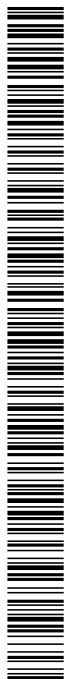
La passarel·la de pagament dels xecs regals ha de poder vincular-se a un compte extern, com podria ser el d'un proveïdor de la Fundació.

Finalment, els xecs regals han de poder enviar-se com a regal per correu electrònic, tant en el moment de la compra com posteriorment. El comprador ha de poder personalitzar l'enviament amb el nom del destinatari, una dedicatòria i escollir la data i hora en què vol que arribi el regal.

3.9 Control d'accés integrat

La solució ha de permetre el control d'accés de totes les entrades, abonaments, xecs regal o qualsevol altre servei ofert per la Fundació mitjançant la lectura de codi de barres i QR, utilitzant PDA, terminals mòbils o sistemes equivalents. La plataforma ha de proporcionar les següents funcions:

a) Gestió centralitzada d'accessos: ha de facilitar la gestió centralitzada de tots els punts d'accés i sortida de la Fundació, així com el registre de totes les incidències relacionades amb entrades i abonaments.



FUNDACIÓ AUDITORI PALAU DE CONGRESSOS DE GIRONA
Passeig de la Devesa, núm. 35, 17001, Girona
872 08 07 09
contractacio@auditorigirona.org

Expedient número: X2026000149

b) Control d'esdeveniments simultanis: ha de permetre controlar accessos a esdeveniments que es desenvolupin de manera simultània, tant dins del mateix recinte com en diversos espais gestionats per la Fundació.

c) Cancel·lacions: la Fundació ha de tenir autonomia per cancel·lar immediatament un codi de barres o QR en cas de necessitat.

d) Informació sobre accessos: el sistema ha de proporcionar informació en temps real sobre els accessos, incloent aforament, incidències, horaris d'accés, flux per punt d'entrada, freqüència d'assistència, etc.

e) Suports: la plataforma ha de reconèixer diferents formats d'entrades: print-at-home, entrades físiques o entrades en format Mobile ticket i ha de poder adaptar-se a qualsevol tipus de dispositiu utilitzat al recinte, com PDA, terminals mòbils o sistemes mixtos.

f) Entrades alienes: la solució ha d'acceptar entrades emeses per canals de venda externs o operadors col·laboradors, amb la possibilitat de descriptar tiquets o mitjançant llistes blanques i negres. Ha de poder classificar amb precisió la procedència de cada tiquet i detectar intents de frau, independentment de si els tiquets han estat emesos directament per la Fundació o per un operador extern.

g) Connexions: el control d'accés ha de funcionar tant en instal·lacions amb connexió a Internet com sense ella, incloent una funcionalitat de salt automàtic a mode off-line en cas de fallada de la connexió.

h) Emmagatzematge de dades de control: totes les dades derivades del control d'accés s'han d'emmagatzemar al sistema, independentment de si l'accés és vàlid, erroni o duplicat, i han d'estar sempre disponibles per a la Fundació.

3.10 CRM

La solució ha d'incloure una eina professional i integrada de CRM, que permeti centralitzar i gestionar tots els contactes i interaccions de la Fundació des d'un únic punt, amb funcionalitats completes per a vendes, màrqueting, comunicació i anàlisi.

a) Base de dades central: el CRM haurà de constituir la base de dades central de la Fundació, centralitzant tots els contactes rellevants: clients, abonats, subscriptors, patrocinadors, premsa, grups, empreses, etc. Això permetrà gestionar tota la informació relacional i transaccional des d'un únic sistema.



FUNDACIÓ AUDITORI PALAU DE CONGRESSOS DE GIRONA
Passeig de la Devesa, núm. 35, 17001, Girona
872 08 07 09
contractacio@auditorigirona.org

Expedient número: X2026000149

b) Emmagatzematge de dades: el CRM ha de permetre emmagatzemar dades manualment i de manera automàtica (per exemple, en les vendes online) com ara dades de contacte, informació transaccional i dades rellevants per als diferents departaments de la Fundació (Màrqueting, Comercial, Comptabilitat, Direcció, etc.). També ha de recollir l'acceptació de l'usuari a la política de privacitat i/o al tractament de les seves dades, en compliment de la legislació vigent de protecció de dades.

c) Fitxes de contacte i indicadors: el CRM ha d'emmagatzemar fitxes de contactes individuals i centralitzades, amb totes les dades personals, historial d'interaccions, rol, informació comercial i dades de màrqueting. Aquestes fitxes han de ser completament editables per la Fundació, amb camps adicional definibles, modificables o eliminables, incloent informació d'empreses i filials. A més el sistema permetrà crear indicadors que agrupin els usuaris per tipus, amb informació actualitzada en temps real a la fitxa del client.

d) Històric de clients i usuaris: el CRM ha d'integrar totes les dades històriques de clients i usuaris, incloses les vendes passades i relacions comercials, mostrant tant informació actual com històrica dins de cada fitxa.

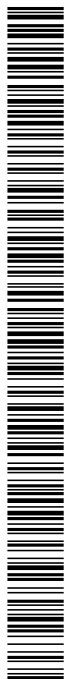
e) Gestió de contactes duplicats: el CRM ha de prevenir duplicats en la base de dades, permetent identificar, fusionar i netejar contactes. Cada usuari haurà de tenir un identificador únic i una única adreça de correu electrònic.

f) Segmentació: el CRM del sistema ha de permetre una segmentació molt detallada, combinant dades de compres, dades personals, tipus d'usuari (abonat, usuari, subscriptor, etc.), acceptació de comunicacions i altres atributs. Aquesta segmentació podrà ser aplicada a campanyes de màrqueting, estudis de comportament i gestió de grups o subgrups.

g) Gestió de campanyes: el CRM haurà de sincronitzar-se amb plataformes d'enviament massiu de correus, generant automàticament llistes a partir de les segmentacions. Les dades de la interacció amb les campanyes (obertures, clics, etc.) s'hauran de recollir automàticament a la fitxa del client. Les segmentacions podran exportar-se a Excel o guardar-se per ús futur.

h) Anàlisi avançat i combinacions d'espectacles: el CRM haurà de permetre anàlisis avançades i gestió de combinacions d'espectacles, paquets i abonaments, incloent:

- **Combinacions de productes:** identificació de clients que compren múltiples espectacles, paquets o abonaments, per crear ofertes personalitzades.
- **Històric transaccional complet:** seguiment del comportament agregat dels clients: freqüència, preferències per tipus d'espectacle, franges horàries, participació en activitats especials, etc.



FUNDACIÓ AUDITORI PALAU DE CONGRESSOS DE GIRONA
Passeig de la Devesa, núm. 35, 17001, Girona
872 08 07 09
contractacio@auditorigirona.org

Expedient número: X2026000149

- **Creació de grups i subgrups complexos:** segmentació segons múltiples criteris combinats per ofertes i comunicacions personalitzades.
- **Indicadors i informes personalitzables:** mètriques sobre vendes per combinació d'espectacles, efectivitat de promocions, ingressos mitjans per client segons combinacions de productes i altres KPI rellevants.
- **Integració amb vendes online i presencials:** les dades de combinacions i paquets estan disponibles en temps real per a tots els canals, permetent que els usuaris només hagin d'introduir les seves dades una vegada.
- **Predicció de demanda i personalització:** permet anticipar tendències de compra i crear paquets adaptats a perfils de públic específics.

3.11 Business Intelligence (BI)

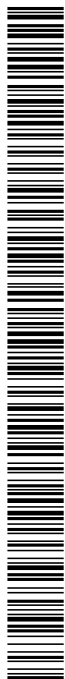
La solució ha de disposar d'una eina professional de Business Intelligence (BI), completament integrada amb tots els altres components de la solució de la Fundació (ticketing, taquilles, vendes presencials i online, CRM, abonaments, xecs regal i productes addicionals), especialment en solucions que ofereixin un ecosistema integrat de ticketing, CRM i Business Intelligence.

L'objectiu principal del BI és recopilar totes les dades generades pels diferents components, filtrar i extreure només les dades rellevants per a cada estudi o anàlisi de cada departament de la Fundació, i transformar-les en informació fiable per a la presa de decisions basades en dades actualitzades.

Els resultats obtinguts han de poder presentar-se en informes interactius, taules i gràfics, amb possibilitat d'exportació a Excel, PDF o formats de text.

a) Característiques generals del BI

- **Integració i sincronització:** ha de treballar en temps real amb tots els components de la plataforma i permetre, si cal, integrar dades de sistemes externs.
- **Magatzem de dades (Data Warehouse):** centralitzar totes les dades generades pels diferents mòduls, garantint la seva coherència i disponibilitat.
- **Gestió de dades eficient:** incloure un sistema de gestió de bases de dades que mantingui el data warehouse sense afectar el rendiment dels altres components.
- **Motor de consultes:** obtenir respostes fiables en temps mínim, fins i tot amb grans volums de dades.
- **Generació d'informes:**
 - Accés centralitzat a través d'una interfície web amb una única versió actualitzada de la informació.



FUNDACIÓ AUDITORI PALAU DE CONGRESSOS DE GIRONA
Passeig de la Devesa, núm. 35, 17001, Girona
872 08 07 09
contractacio@auditorigirona.org

Expedient número: X2026000149

- Possibilitat d'actualitzar dades, filtrar per paràmetres i interactuar amb jerarquies i detalls dels informes.
- Incorporació de taules i gràfics dins dels informes.
- Exportació autònoma dels informes per part de la Fundació en formats Excel, PDF o text.

b) Activitats i funcionalitats del BI

- **Experiència d'usuari:** els usuaris del BI han de poder accedir a informació fiable i actualitzada, generar nous informes fàcilment i posar-los a disposició dels altres usuaris.
- **Anàlisi de vendes i reserves:** visualització de totes les vendes, reserves, anul·lacions, ocupació de la sala, històrics de vendes i abonaments per optimitzar la gestió comercial i l'aforament.
- **Indicadors i previsions:** possibilitat de generar KPI i previsions d'assistència per sessió, basant-se en dades històriques i disponibles, i optimitzar quotes i distribució de localitats.
- **Màrqueting i campanyes:** centralització de la informació d'accions i campanyes, permetent calcular ràtios de rendiment i ROI de cada campanya.
- **Segmentació d'usuaris:** agrupació de la base de dades d'espectadors segons característiques comunes (perfil, vendes, procedència, canals de venda, tipus d'usuari, rol, etc.) per orientar campanyes comercials i comunicatives.
- **Eixos d'anàlisi multidimensional:**
 - **Temporada:** comparatives entre espectacles, entre sessions i amb anys anteriors.
 - **Producte:** anàlisi de totes les vendes (entrades, abonaments, xecs regal, paquets combinats, altres productes) segons tipus de representació, disciplina, preus, horaris i característiques.
 - **Contacte / Usuari:** informació sobre espectadors i clients (origen, edat, perfil, geolocalització, rol).
 - **Ubicació física:** anàlisi segons seients, bloc, zona, planta, sala o espai.
 - **Disponibilitat:** control d'aforament disponible per funció i espectacle.
 - **Avantatges:** localitats venudes amb preus reduïts, promocions o tarifes especials.
 - **Campanya:** anàlisi de l'efectivitat de campanyes, canals utilitzats i retorn obtingut.
 - **Combinacions d'espectacles:** possibilitat d'analitzar comportaments de compra per paquets d'espectacles o vendes combinades (entrades + sopar, abonaments, etc.).
 - **Dades agregades i KPI:** permetre creació de KPI personalitzats, comparatives i dashboards per a la presa de decisions estratègiques.



FUNDACIÓ AUDITORI PALAU DE CONGRESSOS DE GIRONA
Passeig de la Devesa, núm. 35, 17001, Girona
872 08 07 09
contractacio@auditorigirona.org

Expedient número: X2026000149

3.12 Ús en dispositius mòbils

El sistema ha de ser totalment adaptable i funcional en dispositius mòbils, tant per a front office (usuaris/espectadors, abonats, compra online, xecs regals, venda combinada) com per a back office (gestió interna, taquilla, CRM, control d'accés).

Característiques principals:

a) Adaptabilitat i responsivitat: La plataforma ha de disposar d'una interfície responsive, capaç d'adaptar-se automàticament a diferents mides de pantalla (smartphones, tablets, etc.). Totes les funcionalitats i la informació del sistema han d'estar disponibles sense limitacions respecte a l'ús des d'un ordinador.

b) Accés al front office: Els espectadors han de poder accedir des de dispositius mòbils a la botiga en línia per consultar i gestionar la seva zona personal, dades personals, historial de compres, descarregar entrades i xecs regal, gestionar abonaments i realitzar compres de productes o serveis associats.

c) Selecció de localitats: El sistema ha de permetre visualitzar la disponibilitat de seients i seleccionar localitats mitjançant un plànol interactiu també des de dispositius mòbils. El plànol podrà mostrar-se de manera completa o per zones, en funció de la configuració definida per la Fundació, permetent així adaptar el procés de selecció de localitats a les necessitats de cada espectacle o espai.

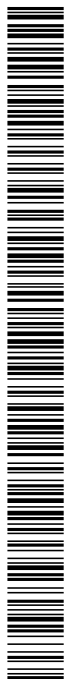
d) Carnet digital i validació d'entrades: Els usuaris han de poder accedir al carnet digital d'abonat i a les seves entrades, així com a tota la informació necessària per a la seva validació o accés als espectacles.

e) Compra: La plataforma ha de permetre la compra d'entrades, abonaments, paquets combinats i xecs regal, amb autocompletat de dades d'usuari i sistemes de pagament segurs adaptats a dispositius mòbils.

f) Accés al back office: El personal de la Fundació ha de poder accedir des de dispositius mòbils a les funcionalitats de gestió interna, incloent taquilles, vendes, control d'accés, CRM i Business Intelligence.

g) Consulta d'informe i dades: El sistema ha de permetre consultar informes, analitzar indicadors i dades del BI, així com realitzar modificacions de preus, promocions o localitats i gestionar campanyes de màrqueting en temps real.

DOCUMENT Altres	ÒRGAN ADMINISTRACIÓ GENERAL	EXPEDIENT X2026000149
Codi Segur de Verificació: ed6ab6dc-1ee6-4cd8-9a2c-3bf6ccc13a39 Origen: Administració Identificador document original: ES_L01081000_2026_1015794 Data d'impressió: 10/04/2026 17:57:44 Pàgina 27 de 39		SIGNATURES 1.- DAVID IBÁÑEZ IBÁÑEZ (TCAT), 10/04/2026 10:31 2.- Narcís Turon Pèlach (TCAT), 10/04/2026 10:35 3.- Joaquim Ayats Bartrina (TCAT), 10/04/2026 16:16



FUNDACIÓ AUDITORI PALAU DE CONGRESSOS DE GIRONA
Passeig de la Devesa, núm. 35, 17001, Girona
872 08 07 09
contractacio@auditorigirona.org

Expedient número: X2026000149

h) Gestió de reserves i operacions: Els usuaris autoritzats han de poder gestionar reserves, vendes i canvis en línia des de qualsevol dispositiu mòbil, amb els corresponents permisos d'accés assignats.

i) Lectura de codis per control d'accés: El sistema ha de permetre la lectura de codis QR o codis de barres mitjançant la càmera dels dispositius mòbils per facilitar el control d'accés i la validació d'entrades. Aquesta funcionalitat s'haurà de poder realitzar a través d'una aplicació mòbil vinculada al sistema o mitjançant una funcionalitat integrada dins de la pròpia plataforma, garantint en tots els casos la sincronització amb el sistema central de control d'accésos.

j) Experiència d'usuari i compatibilitat: La navegació ha de ser intuïtiva, ràpida i segura, amb compatibilitat amb sistemes operatius mòbils habituals (iOS, Android) i amb els principals navegadors web.

k) Multiusuari i control de permisos: La plataforma ha de permetre gestionar múltiples usuaris i rols des de dispositius mòbils, garantint que cada perfil accedeixi únicament a les funcionalitats i informació autoritzades.

3.13 Gestió d'informes

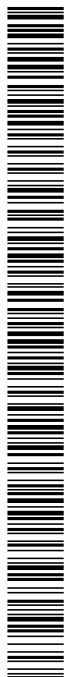
El sistema ha de permetre la generació d'informes personalitzables, permetent als usuaris definir paràmetres de consulta segons les seves necessitats. Els informes han de poder-se exportar com a mínim en format PDF i fulls de càlcul (Excel o equivalent).

Els informes han de poder-se filtrar per període, espectacle, sessió, producte, canal de venda, mètode de pagament o altres paràmetres definits pels usuaris.

Com a mínim, la solució haurà d'incloure els següents informes:

a) Informes de vendes

- Vendes totals de la temporada amb tota la informació vinculada a cada transacció (ID d'operació, tarifa, espectacle, funció, dades del comprador —nom, cognoms i correu electrònic—, canal de venda, mètode de pagament, data i hora de la compra, etc.).
- Llista de vendes diàries i acumulades per espectacle i sessió, amb informació d'entrades venudes totals, entrades d'invitació, reserves, ingressos totals per funció i espectacle, així com ingressos amb opció d'IVA exclòs.
- Ingressos per productes (entrades, abonaments, xecs regal o altres productes), períodes de venda, mètodes de pagament i canals de venda.
- Ingressos per sessió, desglossats per tarifes i canals de venda.



FUNDACIÓ AUDITORI PALAU DE CONGRESSOS DE GIRONA
Passeig de la Devesa, núm. 35, 17001, Girona
872 08 07 09
contractacio@auditorigirona.org

Expedient número: X2026000149

- Llistat històric de venda de productes amb totes les dades de la venda (canal de venda, tipus de producte venut, data i hora de la venda, dades del comprador, unitats, preu unitari, preu total i preu sense IVA).
- Llistat de venda de productes (entrades, abonaments, etc.) per espectacle i forma de pagament.

b) Informes d'ocupació i assistència

- Control d'accés: llista dels assistents reals a una sessió o producte.
- Ocupació per productes i períodes de venda.
- Llista de seients venuts per funció amb les dades del comprador.

c) Informes de reserves i anul·lacions

- Llista de reserves per espectacle o funció.
- Llista d'entrades venudes per espectacle o funció, amb visualització també de les entrades anul·lades, el motiu de l'anul·lació, l'import retornat i el mètode o mètodes de pagament utilitzats per al retorn.

d) Informes d'abonaments

- Llistat de venda d'abonaments amb la informació següent: quantitat i ingressos per tipus d'abonament, entrades disponibles, entrades bescanviades i entrades pendents de bescanviar, així com el preu mitjà per entrada de cada tipus d'abonament.
- Visualització també dels abonaments anul·lats, el motiu i l'import retornat, així com el mètode o mètodes de pagament utilitzats per al retorn.

e) Informes de xecs regal

- Llista de xecs regal utilitzats i no utilitzats, indicant el saldo consumit i el saldo pendent.
- Llistat de seguiment del compte creditor, que mostri el saldo a favor dels clients que han adquirit un xec regal i no han consumit la totalitat del seu import.

f) Informes de gestió econòmica

- Comptabilitat: tancament de caixes per usuaris i punts de venda, especificant el mètode de pagament utilitzat, dins d'un període de venda determinat. El sistema ha de permetre agrupar o separar els resultats per usuari o per punt de venda, segons les necessitats de consulta. També ha de permetre visualitzar la informació de manera agregada en un únic llistat o bé desglossada per usuari, punt de venda o mètode de pagament, facilitant així l'anàlisi i la conciliació comptable.



FUNDACIÓ AUDITORI PALAU DE CONGRESSOS DE GIRONA
Passeig de la Devesa, núm. 35, 17001, Girona
872 08 07 09
contractacio@auditorigirona.org

Expedient número: X2026000149

3.14 Analítica web

a) Google Tag Manager i Google Analytics

- El sistema ha de permetre la integració amb Google Tag Manager per tal de monitoritzar, mitjançant Google Analytics, les estadístiques d'ús de la plataforma de venda i el comportament dels usuaris. Aquesta analítica ha de permetre obtenir informació com ara: origen del tràfic, recorregut de navegació dels usuaris, punts d'abandonament del procés de compra, temps de permanència a les pàgines i el seguiment del comerç electrònic millorat (enhanced ecommerce).

b) Data layers

- La plataforma ha de permetre la incorporació de data layers per tal de facilitar la recopilació d'informació detallada sobre la interacció dels usuaris amb la plataforma de venda. Aquesta funcionalitat ha de permetre obtenir analítiques avançades i dades de comerç electrònic millorades que ajudin la Fundació a analitzar el comportament del seu públic digital i optimitzar les seves estratègies de màrqueting i venda.

3.15 Mimetització de la plataforma de venda

La plataforma de venda s'ha de poder integrar visualment amb les webs corporatives de la Fundació, adaptant-se al seu *look and feel* (identitat gràfica, tipografies, colors, estils visuals i estructura de navegació), de manera que l'usuari percebi una experiència de navegació coherent i contínua.

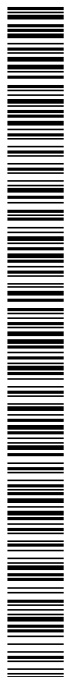
Aquesta adaptació ha de garantir que la plataforma de venda mantingui la mateixa identitat visual i experiència d'usuari que la web corporativa, evitant canvis bruscos d'entorn durant el procés de compra i reforçant la confiança i usabilitat per part dels usuaris.

IV. IMPLEMENTACIÓ I CALENDARI DEL PROJECTE

4.1 Venda d'entrades, abonaments i altres productes

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la implantació, configuració i posada en funcionament del sistema de venda d'entrades dins dels terminis establerts per la Fundació, de manera que el sistema estigui plenament operatiu per a l'inici de la venda de la temporada.

La plataforma haurà d'estar preparada per iniciar la venda pública el 21 d'octubre de 2026. Per tal d'assolir aquest objectiu, el projecte d'implantació haurà d'incloure, com a mínim, les fases següents:





FUNDACIÓ AUDITORI PALAU DE CONGRESSOS DE GIRONA
Passeig de la Devesa, núm. 35, 17001, Girona
872 08 07 09
contractacio@auditorigirona.org

Expedient número: X2026000149

a) Fase d'implantació i configuració del sistema

Durant aquesta fase es realitzarà la configuració inicial del sistema, incloent-hi la parametrització de sales, espectacles, tarifes, abonaments, canals de venda, mètodes de pagament, integracions necessàries i, si escau, la migració de dades dels sistemes existents.

Període orientatiu: **de juliol a agost de 2026.**

b) Fase de proves tècniques i funcionals

Es realitzaran proves completes del funcionament del sistema en tots els seus canals i funcionalitats, incloent-hi, entre d'altres:

- venda en línia,
- venda a taquilla,
- gestió d'abonaments i bescanvis,
- integració amb passarel·les de pagament,
- generació d'informes,
- gestió de dades d'usuaris,
- control d'accés i validació d'entrades.

Període orientatiu: **de l'1 al 30 de setembre de 2026.**

c) Fase de proves operatives i formació

Es realitzaran simulacions de venda i proves operatives amb el personal de la Fundació, així com la formació dels equips que utilitzaran el sistema (taquilles, administració, màrqueting i altres perfils implicats).

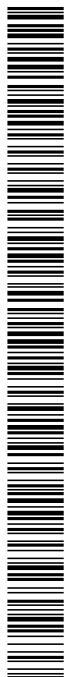
Període orientatiu: **de l'1 al 10 d'octubre de 2026.**

d) Període d'ajustaments finals

Durant aquest període es realitzaran les correccions i ajustaments necessaris derivats de les proves realitzades, amb l'objectiu de garantir el correcte funcionament del sistema en tots els canals de venda.

Període orientatiu: **de l'11 al 18 d'octubre de 2026.**

e) Sistema plenament operatiu



FUNDACIÓ AUDITORI PALAU DE CONGRESSOS DE GIRONA
Passeig de la Devesa, núm. 35, 17001, Girona
872 08 07 09
contractacio@auditorigirona.org

Expedient número: X2026000149

Un cop finalitzat el període d'ajustaments i verificat el correcte funcionament del sistema, aquest haurà de quedar plenament operatiu.

Data orientativa: **19 d'octubre de 2026.**

f) Inici de la venda pública

La plataforma haurà d'estar preparada per a la posada a la venda d'entrades, abonaments i altres productes el dia **21 d'octubre de 2026.**

V. REQUERIMENTS TÈCNICS DEL SAAS

5.1 Serveis de la Solució Global

a) El prestatari haurà de proporcionar el servei de la solució global en la modalitat Software as a Service (SaaS), és a dir, disposarà del programari, del maquinari i de les comunicacions necessàries i realitzarà tots els serveis de hosting, manteniment i operació.

b) El servei ha de ser convenientment monitoritzat pel prestatari des del nivell físic fins al negoci (funcionament extrem a extrem del servei). Tan bon punt es detecti una incidència, s'enviarà un petit resum incloent el temps d'aturada i un breu resum de les causes i de les accions posades en marxa per solucionar-la.

El proveïdor haurà de disposar de mecanismes de monitoratge continu i alertes automàtiques que permetin detectar incidències de manera proactiva i minimitzar el temps d'afectació del servei.

c) Les actuacions necessàries per a l'operació, el manteniment i l'evolució del servei es realitzaran preferentment sense la parada del servei. No obstant això, per aquelles circumstàncies on sigui imprescindible, es podran realitzar parades del servei planificades:

- Les parades es realitzaran preferentment fora de l'horari normal.
- Totes les parades hauran de ser notificades amb anterioritat a la Fundació, indicant el nivell d'afectació esperat i el temps previst sense servei.
- Les parades que es duguin a terme dins l'horari normal hauran de ser autoritzades per la Fundació.
- Es notificarà el restabliment del servei a la Fundació.

d) A més del manteniment i l'operació de la totalitat de les infraestructures sobre les quals es presta el servei, el proveïdor haurà de gestionar de forma proactiva anticipant-se a les incidències i planificant les millores necessàries.



FUNDACIÓ AUDITORI PALAU DE CONGRESSOS DE GIRONA
Passeig de la Devesa, núm. 35, 17001, Girona
872 08 07 09
contractacio@auditorigirona.org

Expedient número: X2026000149

El proveïdor haurà de garantir també l'actualització periòdica del sistema, incloent millores funcionals, actualitzacions de seguretat i adaptacions tecnològiques necessàries per assegurar la continuïtat i l'evolució del servei.

e) El sistema haurà de suportar pics de venda d'entrades, proporcionant un servei sense degradació en les èpoques de major activitat.

Això inclou períodes de posada a la venda d'espectacles, abonaments o altres productes amb alta demanda, així com esdeveniments amb gran volum de trànsit simultani.

f) El temps de resposta i els recursos dedicats al servei de la Fundació no es veuran afectats per pics en els processos de venda d'entrades d'altres entitats.

g) Aquest servei s'haurà de prestar sobre infraestructures redundants per aconseguir alta disponibilitat.

Les infraestructures hauran d'incloure mecanismes de tolerància a fallades, còpies de seguretat periòdiques i plans de recuperació davant desastres (Disaster Recovery) que permetin garantir la continuïtat del servei.

h) La disponibilitat mínima requerida és del 99,9% per als serveis identificats com a crítics i llistats a continuació:

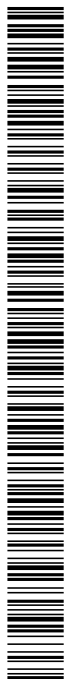
- Gestió i control dels processos de venda d'espectacles.
- Gestió i control del sistema d'abonaments.
- Gestió i control del sistema de xecs regal i altres productes.
- Gestió i control de les reserves d'entrades de protocol.
- Control d'accés integrat.

i) La disponibilitat mínima requerida és del 98,5% per als serveis identificats com a normals i llistats a continuació:

- Gestió i control dels processos d'alta d'espectacles.
- Mòdul de gestió de clients.
- Mòdul d'explotació de dades.

j) S'entén com disponibilitat el percentatge de temps de funcionament satisfactori del servei respecte del temps total, amb les consideracions següents:

- El càlcul es realitzarà considerant exclusivament l'horari normal.





FUNDACIÓ AUDITORI PALAU DE CONGRESSOS DE GIRONA
Passeig de la Devesa, núm. 35, 17001, Girona
872 08 07 09
contractacio@auditorigirona.org

Expedient número: X2026000149

- No es consideraran les parades que estiguin planificades per fer el manteniment.
- El càlcul es realitzarà mensualment.

El proveïdor haurà de facilitar, si així ho sol·licita la Fundació, informes periòdics de disponibilitat del servei i dels incidents registrats durant el període analitzat.

5.2 Integració amb sistemes externs

La solució haurà de disposar de mecanismes d'integració estàndard que permetin la connexió amb sistemes externs de la Fundació o de tercers.

En particular, la plataforma haurà de disposar d'API o serveis equivalents que permetin l'intercanvi de dades de manera segura, estructurada i en temps real, facilitant la interoperabilitat amb altres sistemes.

Aquests mecanismes hauran de permetre, com a mínim:

- La integració amb eines de gestió de públics (CRM) i sistemes de Business Intelligence.
- La connexió amb plataformes de màrqueting i enviament de comunicacions.
- La interoperabilitat amb altres sistemes de venda o canals externs.

El sistema haurà de garantir que aquestes integracions es puguin realitzar sense limitacions tècniques que impedeixin l'explotació de les dades per part de la Fundació.

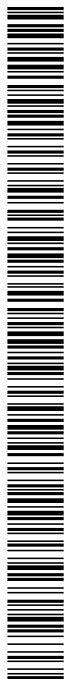
La solució haurà de garantir que aquestes integracions es puguin realitzar sense dependències exclusives del proveïdor ni limitacions tècniques que impedeixin la interoperabilitat amb altres sistemes presents o futurs de la Fundació.

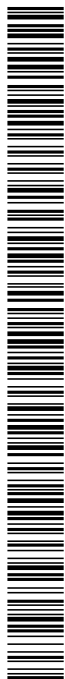
5.3 Serveis de Suport

a) El prestatari proveirà un servei de suport en català amb les funcions de:

- Resoldre incidències que afectin el funcionament dels diferents serveis.
- Atendre consultes funcionals i tècniques de la utilització del servei.
- Recollir peticions d'actualització i d'evolució del servei.
- Recollir i registrar conjuntament les incidències, consultes i peticions.

b) Aquests serveis estaran dirigits a la Fundació i al personal que en el seu nom participi en la venda directa o en la gestió de la venda d'entrades, sempre que aquests siguin usuaris autoritzats de la solució de la Fundació.





FUNDACIÓ AUDITORI PALAU DE CONGRESSOS DE GIRONA
Passeig de la Devesa, núm. 35, 17001, Girona
872 08 07 09
contractacio@auditorigirona.org

Expedient número: X2026000149

c) Les persones que donaran el servei de suport a la Fundació estaran suficientment formades en la solució i coneixeran adequadament els processos de negoci i els productes comercials de la Fundació.

d) El servei disposarà d'almenys un número de telèfon i dos canals telemàtics (correu electrònic i portal). Les peticions, incidències i consultes hauran de quedar registrades mitjançant un sistema de gestió de tickets que generi automàticament un número d'incidència únic. Aquest sistema haurà de permetre el seguiment de l'estat de la incidència, el seu historial d'actuacions i la comunicació amb el servei de suport fins a la seva resolució.

e) El servei podrà disposar, com a mínim, de les següents modalitats:

- Jornada normal: de dilluns a divendres de 9h a 18h.
- Servei d'urgències: de dilluns a divendres de 19h a 23h. Dissabtes, diumenges i festius de 11 a 23h.

f) Nivells de servei: en el context de les activitats de manteniment correctiu i d'atenció a l'usuari, s'estableixen els següents nivells de servei:

Tipologia d'incidència Temps de resposta Temps de resolució

Crítica	15 min.	30 minuts
Greu	30 minuts	4 hores
Normal	4 hores	24 hores

g) Tipologia d'incidències:

g.1) Incidència crítica: el servei no funciona o una de les funcionalitats bàsiques no ho fa. Implica una parada de l'operativa normal de funcionament per als serveis considerats com a crítics:

- Gestió i control dels processos de venda d'espectacles.
- Gestió i control del sistema d'abonaments.
- Gestió i control dels processos de vendes de xecs regals i resta de productes.
- Gestió i control de les reserves d'entrades.
- Control d'accés integrat.

g.2) Incidència greu: l'aplicació o una de les seves funcionalitats té una anomalia important, però no impedeix l'operativa normal dels serveis considerats com a crítics.



FUNDACIÓ AUDITORI PALAU DE CONGRESSOS DE GIRONA
Passeig de la Devesa, núm. 35, 17001, Girona
872 08 07 09
contractacio@auditorigirona.org

Expedient número: X2026000149

g.3) Incidència normal: l'aplicació o una de les seves funcionalitats té una incidència que no afecta greument a l'operativa dels usuaris.

h) Temps de resposta:

h.1) T0 / temps de resposta: des que la incidència es comunica al servei d'atenció a l'usuari fins que un tècnic qualificat es posa en contacte amb el responsable de gestionar la resolució de la incidència. El temps de resposta es compta sobre l'horari de suport definit.

h.2) T1 / temps de resolució: des que la incidència es comunica al servei d'atenció a l'usuari fins que es consideri validada per la persona que la Fundació designi.

5.4 Serveis de manteniments correctiu i evolutiu

a) Manteniment correctiu: el prestatari posarà a disposició de la Fundació un servei de manteniment correctiu, relatiu a les incidències i als correctius sobre les integracions i les personalitzacions.

Aquest manteniment inclourà la correcció d'errors del sistema, fallades en el funcionament de l'aplicació, incidències en les integracions amb altres sistemes i qualsevol altre problema que afecti l'operativa normal de la plataforma.

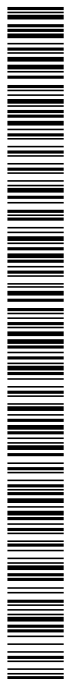
b) Manteniment evolutiu: el proveïdor oferirà a la Fundació beneficiar-se de l'evolució del sistema de venda d'entrades:

b.1) El proveïdor es compromet a anar incorporant millores funcionals i tecnològiques a l'aplicació d'acord amb el seu full de ruta d'evolució.

b.2) Qualsevol canvi s'ha de notificar a la Fundació.

b.3) Les noves versions del sistema que incorporin millores generals del producte hauran d'estar disponibles per a la Fundació sense cost addicional, sempre que no impliquin desenvolupaments específics.

b.4) Els evolutius específics de la Fundació que no estiguin dins del full de ruta del producte i que s'hagin d'implementar necessàriament, s'abonaran a l'empresa contractista aplicant el/els preu/s hora adjudicats en el contracte, previ pressupost enviat i acordat amb la Fundació.





FUNDACIÓ AUDITORI PALAU DE CONGRESSOS DE GIRONA
Passeig de la Devesa, núm. 35, 17001, Girona
872 08 07 09
contractacio@auditorigirona.org

Expedient número: X2026000149

c) Manteniment normatiu: l'empresa contractista assumirà els canvis necessaris que siguin causa de les modificacions legislatives que s'hi produeixin i que apliquin a la Fundació.

Aquests canvis podran incloure, entre d'altres, adaptacions a la normativa fiscal, normativa de protecció de dades, sistemes de pagament, facturació electrònica o qualsevol altra regulació que afecti el funcionament del sistema de venda d'entrades.

5.5 Garantia

Durant el període de vigència de la prestació de serveis, incloses les seves pròrrogues, el prestatari es compromet a resoldre satisfactòriament totes aquelles incidències crítiques i greus, tant en els desenvolupaments com en qualsevol tipus d'eina o documentació, i que siguin imputables al prestatari per acció o omissió.

Aquesta garantia inclou, sense limitació:

1. Resolució immediata d'incidències crítiques i greus que afectin el funcionament del sistema de venda, control d'accés, abonaments, xecs regals i altres productes comercialitzats per la Fundació.
2. Actualitzacions correctives per defectes detectats en el software o integracions amb altres sistemes, sense cost addicional durant el període de garantia.
3. Suport continuat per incidències identificades, incloent comunicació amb número d'incidència, registre de tickets i seguiment fins a la resolució completa.
4. Revisió i correcció de qualsevol documentació associada a la plataforma que presenti errors o informació obsoleta.
5. Cobertura per fallades derivades de modificacions, evolutius o personalitzacions realitzades pel prestatari dins del període de garantia.
6. Intervenció proactiva per prevenir possibles incidències abans que afectin l'operativa normal de la Fundació.
7. Garantia que el servei no es veurà afectat per pics de càrrega ni per ús simultani de la plataforma per altres entitats, assegurant la disponibilitat i la fiabilitat de les funcions crítiques.
8. Informes periòdics al personal designat per la Fundació sobre incidències resoltes, temps de resposta i accions realitzades, per a una completa traçabilitat.

VI. SEGUIMENT DE LA PRESTACIÓ

6.1 Comitè de seguiment de l'execució de la prestació

a) Es crearà un Comitè de seguiment per supervisar l'execució de la prestació de serveis, incloent la facturació, incidències, manteniment, evolució del sistema i tots els aspectes relacionats amb la revisió i millora contínua del servei.



FUNDACIÓ AUDITORI PALAU DE CONGRESSOS DE GIRONA
Passeig de la Devesa, núm. 35, 17001, Girona
872 08 07 09
contractacio@auditorigirona.org

Expedient número: X2026000149

b) El Comitè estarà integrat per tres persones designades per la Fundació i dues persones designades pel prestatari.

c) Les reunions del Comitè es celebraran trimestralment i/o cada vegada que alguna de les parts ho requereixi.

Membres proposats per la Fundació:

- **Nerea Cudinach**, Departament de ticketing i Públics (ncudinach@auditorigirona.org)
- **Mireia Blanca**, Departament de ticketing i Públics (mireia.blanca@auditorigirona.org)
- **David Ibáñez**, Director de la Fundació (david.ibanez@auditorigirona.org)

d) El Comitè tindrà, entre altres funcions:

- Revisar l'estat d'execució dels serveis contractats i la resolució d'incidències.
- Supervisar la correcta aplicació dels nivells de servei i disponibilitat acordats.
- Analitzar informes de manteniment correctiu i evolutiu, així com suggerir millores.
- Validar resultats d'informes de gestió econòmica, vendes, CRM, BI i control d'accés.
- Coordinar la comunicació entre la Fundació i el prestatari per garantir l'eficiència del servei.

6.2 Auditoria

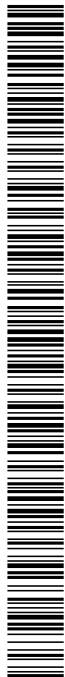
En cas de discrepàncies en el servei prestat o en les dades recollides en els informes periòdics, a petició de la Fundació, es podrà procedir a una auditoria de les dades i processos implicats en l'elaboració dels informes.

a) La Fundació i el prestatari acordaran conjuntament l'empresa auditora, així com la metodologia i abast de l'auditoria.

b) L'auditoria tindrà com a objectiu verificar:

- La fidelitat i coherència de les dades recollides i presentades pels diferents mòduls del sistema (vendes, CRM, BI, control d'accés, etc.).
- La correcta aplicació dels nivells de servei i paràmetres contractuals.
- L'adequació dels processos de registre i gestió de les incidències, reserves i transaccions.

c) Els resultats de l'auditoria seran formalment documentats i serviran com a base per a la presa de decisions sobre millores, correccions o eventuais ajustos en la prestació del servei.



FUNDACIÓ AUDITORI PALAU DE CONGRESSOS DE GIRONA
Passeig de la Devesa, núm. 35, 17001, Girona
872 08 07 09
contractacio@auditorigirona.org

Expedient número: X2026000149

d) Les despeses derivades de l'auditoria seran assumides pel prestatari, excepte en els casos en què la discrepància sigui atribuïble a causes externes o força major, tal com s'acordi entre ambdues parts.

VII. GESTIÓ DE LES DADES I SEGURETAT DE LES DADES

7.1 Gestió de dades

- Les dades de contactes, espectadors, abonats, clients, subscriptors, patrocinadors, premsa i altres grups gestionats per la Fundació s'han de tractar amb confidencialitat i integritat.
- El sistema ha de permetre emmagatzemar, modificar i consultar les dades de manera centralitzada i segura, assegurant que només els usuaris autoritzats puguin accedir a la informació pertinent al seu rol.
- Les operacions sobre dades personals (creació, modificació, eliminació) han de deixar un registre d'auditoria per garantir la traçabilitat.

7.2 Mesures de seguretat

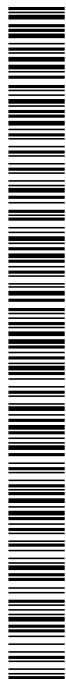
- Les dades s'han de protegir amb xifratge en trànsit i en repòs, així com amb sistemes d'autenticació i permisos d'accés robustos.
- Cal establir còpies de seguretat periòdiques i procediments de recuperació davant incidències per garantir la disponibilitat i integritat de la informació.
- El prestatari ha de disposar de protocols de resposta a incidents de seguretat, incloent notificació immediata a la Fundació en cas de violacions de dades o vulnerabilitats detectades.

7.3 Compliment normatiu

- Totes les activitats relacionades amb el tractament de dades personals que gestioni l'aplicació han de complir amb el **Reglament (UE) 2016/679 (RGPD)** i la normativa espanyola vigent en protecció de dades, tenint en compte que la Fundació ocupa la posició de Responsable del Tractament i el proveïdor ocupa la posició d'Encarregat del Tractament.
- La Fundació tindrà accés a auditoria i control de compliment, així com a informes periòdics sobre la gestió i seguretat de les dades.

7.4 Responsabilitat del prestatari

- El prestatari és responsable de totes les incidències o vulneracions derivades del seu servei, llevat que es pugui demostrar que han estat causades per factors externs o força major.



FUNDACIÓ AUDITORI PALAU DE CONGRESSOS DE GIRONA
Passeig de la Devesa, núm. 35, 17001, Girona
872 08 07 09
contractacio@auditorigirona.org

Expedient número: X2026000149

- Ha de formar el seu personal en bones pràctiques de seguretat i gestió de dades per assegurar un tractament adequat.

7.5 Propietat i portabilitat de dades

La Fundació serà titular exclusiva de totes les dades generades a través del sistema, incloent dades de clients, vendes, comportament d'usuari i qualsevol altra informació derivada de l'activitat.

L'empresa adjudicatària no podrà utilitzar aquestes dades per a finalitats pròpies ni cedir-les a tercers, excepte en els casos estrictament necessaris per a la prestació del servei i d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades.

Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà de garantir en tot moment la possibilitat d'exportar íntegrament aquestes dades en un format estructurat, estàndard, interoperable i reutilitzable.

El sistema haurà de disposar de mecanismes d'exportació i integració de dades, preferentment mitjançant API o serveis equivalents.

A la finalització del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de garantir la migració completa de les dades cap a un nou sistema, sense pèrdua d'informació, en un termini raonable acordat amb la Fundació i sense cap cost addicional.

Aquesta obligació s'estén tant a les dades actuals com a les històriques acumulades durant la vigència del contracte.