

## PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES QUE HA DE COMPLIR UN SISTEMA DE VENDA D'ENTRADES A LES TAQUILLES DELS TEATRES MUNICIPALS I CASTELL DE BELLVER I PER ALTRES CANALS DE VENDA AIXÍ COM RESERVES I CONTROL D'ACCÉS ALS RECINTES REFERITS

---

### 1) ABAST I OBJECTIUS DEL SISTEMA

L'ajuntament de Palma com a titular dels teatres municipals (TM Catalina Valls, TM Xesc Forteza i TM Mar i Terra) i del Castell de Bellver, està interessat en un sistema informàtic de gestió, venda i control d'accés als recintes anomenats i que ofereixi les següents prestacions:

a) Venda d'entrades, com a mínim, a través dels canals i de forma simultània:

- a1) a les taquilles dels recintes amb pagament en efectiu i amb targeta de crèdit.
- a2) per Internet

S'ha de possibilitar la venda a través d'altres operadors en cas d'optar-hi per determinats espectacles.

b) Gestió:

- b1) aplicació de gestió back-office per a configuració, gestió i control del sistema de venda i reserva d'entrades
- b2) gestió econòmica
- b3) gestió de venda i ocupació
- b4) informació estadística
- b5) gestió de màrqueting i promoció

c) Control d'accés:

Validació i control de les reserves i entrades venudes mitjançant terminals tipus PDA amb connexió on-line amb el programa de venda d'entrades en temps real.

Els objectius que es volen assolir amb la implantació dels sistema de venda d'entrades són agilitzar la venda i facilitar als usuaris la compra i reserva de les entrades dels espectacles programats. Igualment el control i gestió dels sistema de vendes, la possibilitat de treure informes de gestió i informació estadística. El sistema ha d'esser prou àgil i flexible per a la venda d'entrades dels casos més habituals: entrades generals, a preus reduïts, grups, abonaments per temporada o per programes, etc.

### 2) ABAST I FUNCIONALITAT

- a) Disponibilitat d'entrades: el programa ha de permetre controlar en tot moment les entrades venudes, reservades i disponibles de forma centralitzada i per a cada canal de venda.
- b) Consulta de disponibilitat
- c) Selecció d'entrades segons l'activitat, calendari, horaris, preus per a cada recinte i cada canal.

- d) Pagament de les entrades. Ha de permetre el pagament dels imports en efectiu i també amb targeta bancària amb autenticació en temps real. Per al sistema de reserves ha de permetre el pagament tant parcial com total de l'import de les entrades reservades amb antelació.
- e) Impressió d'entrades en paper tèrmic i comprovants de venda per a vendes d'Internet amb impressió de codi de barres per a validació al control d'accés de cada recinte.
- f) Control d'accés: validació de les entrades amb terminals tipus PDA.
- g) Gestió del sistema: el programa ha de poder gestionar i explotar les dades generades
- h) Gestió d'abonaments i descomptes: el programa ha de permetre la creació d'abonaments per temporada, per programes d'activitats o per períodes temporals de programació. Igualment s'han de poder gestionar els descomptes sobre els preus creats o en funció de grups o col·lectius.
- i) Actualitzacions periòdiques de la plataforma de venda i demés funcions del sistema.

### 3) REQUISITS DE LES FUNCIONS DE VENDA I ACCÉS ALS RECINTES

#### 3.1) VENDA D'ENTRADES PER TAQUILLA

- a) Identificació i clau dels operadors dels TPV de taquilla i del terminal d'operació.
- b) Venda d'entrades en temps real.
- c) Centralització de totes les vendes de tots els terminals de venda.
- d) Venda simultània de totes les activitats que s'han donat d'alta en el programa.
- e) Venda conjunta de diferents activitats amb un únic pagament.
- f) Cobrament de les entrades venudes tant en efectiu com amb targeta de crèdit.
- g) Recuperació de reserves realitzades per a realitzar la venda, obtenir informació o fer modificacions.
- h) Emissió de comprovant de pagament o factura simplificada en cada operació de pagament.
- i) Impressió de l'entrada sobre paper tèrmic. Sobre les entrades hi ha de figurar el codi de barres per al control d'accés al recinte, informació tipogràfica de l'espectacle: títol, companyia, data, hora, CIF, localització, preu i tarifa aplicada, a més d'informació gràfica com logotip de l'ajuntament i teatre i croquis de localització.
- j) Venda d'entrades off-line:
  - j1) el programa de taquilles ha d'indicar en tot moment a la pantalla principal l'estat de connexió amb el sistema central de vendes, i en cas de pèrdua d'aquesta connexió ho haurà d'indicar de forma clara en aquesta pantalla principal.
  - j2) el programa de taquilles ha de poder realitzar la venda de forma local d'entrades en situacions de pèrdua de connexió amb el sistema central i un cop es recuperi la connectivitat haurà de traslladar totes les entrades venudes durant aquest període de temps de desconnexió.

#### 3.2) VENDA D'ENTRADES PER INTERNET

- a) Serà un sistema opcional de tal manera que es podran seleccionar les activitats per les quals es faci venda a través d'aquest canal.

- b) La venda d'entrades es farà en temps real.
- c) Es podrà limitar el nombre d'entrades venudes per operació de compra.
- d) Es podrà tancar la venda d'entrades, per a cada activitat, a la data i hora seleccionades.
- e) Es podrà fer el pagament de totes les entrades seleccionades per a cada sessió de compra mitjançant targeta de crèdit.
- f) A la finalització de la compra d'entrades per internet l'usuari disposarà d'un comprovant de compra amb el detall de les dades fiscals del recinte, el detall de les activitats i tarifes adquirides i el detall de l'import de la transacció, juntament amb un codi de barres o de punts identificador que li permetrà l'accés directe pel punt de control del recinte.
- g) Posteriorment a la finalització de la compra d'entrades per internet, i en un període inferior a dos minuts l'usuari haurà de rebre del sistema de venda un e-mail amb la confirmació de les seves entrades, i un document adjunt amb les entrades adquirides per poder accedir al recinte de forma directa pel control d'accés. Aquest codi de barres o de punts ha d'ésser un codi únic, encriptat (de 128 bits o més) que representi fidelment les dades de l'entrada.
- h) S'ha de poder limitar el nombre d'entrades venudes en cada transacció.
- i) La pàgina web des d'on es faci la venda per Internet haurà de tenir les següents característiques:
  - i1) A la plana s'hi han de veure i accedir a totes les funcions disponibles en aquell moment per realitzar la compra.
  - i2) Es donaran d'alta les activitats de forma immediata mitjançant el programa de gestió (back-office).
  - i3) La pàgina s'haurà de poder configurar com a mínim amb els idiomes català, castellà i anglès. En aquests tres idiomes haurà de sortir tota la informació referida a les activitats ofertes i les explicacions quant a navegació durant el procés de compra.
  - i4) la pagina haurà de permetre la incorporació de la imatge, iconografia i demés elements de plasmació de la imatge de la institució. També haurà d'incorporar un gestor de continguts per la gestió dels textos que s'hi hagin d'incloure.
- j) Un cop feta l'operació de compra, amb el comprovant imprès a casa, o visible en un dispositiu mòbil, mitjançant un codi de barres, s'ha de poder accedir directament al recinte sense haver de treure cap altre document d'accés (sistema de tiquet a casa).
- k) S'haurà de poder accedir a la compra per internet des de la pàgina corporativa de l'ajuntament.
- l) Les compres efectuades a través del canal internet s'ingressaran als comptes bancaris de control exclusiu de l'ajuntament de Palma.
- m) Compatibilitat amb plataformes mòbils: IOS, Android, Windows 8.

### 3.3) CONTROL D'ACCÉS

El sistema de venda i reserva ha de subministrar un programa per al control d'accés de les entrades venudes al recinte sobre un terminal mòbil tipus PDA o similar.

- a) El programa haurà d'incorporar un sistema de control de les entrades venudes, verificació de la compra i accés al recinte en temps real sobre un dispositiu mòbil tipus PDA o similar.
- b) La identificació de les entrades es realitzarà a partir de codis de barres 1D o 2D impreses sobre les entrades. El terminal haurà d'acceptar les codificacions més usuals (EAN, code 128, Interleave 2of5, QR, etc)
- c) El programa permetrà informar a l'operador de si la entrada és correcta, si no és correcta o ja ha estat utilitzada o si es tracta d'una entrada corresponent a una data o franja horària diferent a l'actual.
- d) El programa de control d'accés haurà de permetre també la consulta en temps real del nombre d'entrades venudes i les que ja han entrat durant la franja horària actual.
- e) El terminal permetrà identificar l'operador que inicia la sessió de control i la finalització de la mateixa, així com el punt de control on es fa servir. Aquesta informació es podrà consultar des del programa de gestió i explotació de dades del sistema de venda, reserves i control d'accés.
- f) El terminal haurà d'enviar les dades de validació d'entrades immediatament un cop hagi validat les entrades al servidor de base de dades del sistema de control.
- g) El terminal haurà de permetre validar tant entrades individuals com entrades de grup. Per aquest darrer cas a la pantalla haurà de visualitzar el nombre d'entrades de cada tipus que està validant.
- h) El sistema de control d'accés s'ha de poder configurar des del programa de gestió o back office, on donar d'alta els operadors i els terminals.
- i) El programa de control d'accés haurà de permetre un nivell mínim de validació per aquelles situacions en que es trobi desconnectat. En aquesta situació podrà determinar la validesa de l'entrada a partir de les dades mínimes obtingudes al codi de barres (data, franja, número d'entrades).
- j) Les validacions se podran efectuar sobre qualsevol dels documents acreditatius de la compra (entrades obtingudes a la taquilla o document de validació de les entrades obtingudes per internet)
- k) En acabar la sessió de control d'accés, cada terminal haurà de poder donar la informació de totes les validacions fetes de manera que es pugui determinar el total d'espectadors que han entrat a la sala i el tipus d'entrada que han utilitzat (preus generals, de grups, invitacions).

#### 4) APLICACIÓ BACK-OFFICE

- a) Gestió de tarifes: s'han de poder definir distintes tipologies pels preus de les entrades: a) entrada general, b) entrada adult, c) entrada de nin, d) entrada de grup; e) entrada d'estudiant, f) entrada reduïda aplicant un % de reducció, g) entrada invitació, etc. Igualment aquestes tarifes s'han de poder activar o desactivar a cada canal de venda.
- b) Gestió d'abonaments. El programa ha de permetre definir i gestionar abonaments per programes, per temporada, per activitats.
- c) Gestió d'activitats: que permeti definir les activitats i controlar-ne els següents paràmetres: a) data d'inici i final de l'activitat, b) canals de venda, c) espai de representació.
- d) Gestió de clients: S'ha de disposar d'una aplicació que permeti la gestió de clients: preferències, estadístiques, enviaments de publicitat, d'avisos, d'enquestes, recepció de queixes i suggeriments, etc.
- e) Gestió d'invitacions.

## f) Gestió d'informació estadística

- f1) Estadística d'Agenda
- f2) Vendes: resum diari
- f3) Vendes: resum setmanal
- f4) Vendes: resum mensual,
- f5) comparatiu interanual: detallada per data, activitats, tarifes, activitats
- f6) Assistència: resum diari
- f7) Assistència: resum setmanal
- f8) Assistència: resum mensual,
- f9) comparatiu interanual: detallada per data, activitats, tarifes, activitats

## g) Gestió de llistats i consultes:

- g1) Diari de vendes
- g2) Quadre de caixa
- g3) Quadre de caixa diari
- g4) Quadre per activitat
- g5) Informes de vendes
- g6) Ingressos per activitat / grup tarifa / forma de pagament
- g7) Resum per activitat
- g8) Resum per tarifa
- g9) Resum combinades
- g10) Resum per sessió
- g11) Resum de vendes per grups
- g12) Per canals de venda
- g13) Per horaris

## h) Màrqueting i promoció

El programa ha de subministrar les eines necessàries per:

- h1) segmentació del públic per enviament d'informació sobre la programació segons preferències (teatre, música, dansa, etc)
- h2) gestió d'enviament d'informació per correu electrònic, sms, o altres canals.
- h3) possibilitat d'integració amb aplicacions per smartphones, tablets, iphone, ipad.
- h4) gestió de satisfacció i preferències.
- h5) gestió de promocions i pack d'ofertes.
- h6) integració en xarxes socials (facebook, twitter, etc)

## i) Configuració d'espais: definició d'aforaments i gestió de plànols.

## 5) FORMES DE PAGAMENT

- a) A les taquilles, al Castell de Bellver i a entitats col·laboradores: en efectiu i amb targeta de crèdit.
- b) Compra per internet: amb targeta de crèdit, per transferència bancària, sistema pay-pal.
- c) Opcionalment: disponibilitat d'interface per accés des del programa d'entrades de ServiCaixa a l'aplicatiu del programa i des del programa al portal de ServiCaixa per realitzar el pagament de les entrades.

## 6) MANTENIMENT

- a) L'empresa adjudicatària del servei ha de garantir en tot moment l'estat de funcionament òptim del sistema. En cas d'avaries tècniques, l'empresa s'haurà de fer càrrec de restablir novament les condicions de funcionament correcte dins un termini màxim de 12 hores. En cas d'incompliment d'aquesta clàusula, es penalitzarà a l'empresa amb 1.000 € per cada dia de demora a partir de les 12 hores inicialment previstes.
  - b) S'haurà de garantir, durant l'estat de fallida del sistema, la continuïtat del servei i la recuperació de les dades que hagin pogut ésser afectades durant el període de desconnexió o apagada.
  - c) L'empresa adjudicatària ha de disposar d'un servei d'atenció en cas d'avaries operatiu, com a mínim durant la franja horària de 8,00 h fins les 22,00 tots els dies de l'any.
  - d) L'empresa adjudicatària ha de disposar d'un pla de manteniment preventiu del programa.
- 7) SERVEIS NECESSARIS I TEMPS PER A LA IMPLEMENTACIÓ DEL NOU SISTEMA DE VENDA I ALTRES SERVEIS.

Els serveis que ha d'incloure la proposta per tal d'implementar el sistema són els següents:

- a) Digitalització d'aforaments i recintes
- b) Adaptació de la web de venda, e-mails i notificacions.
- c) Formació dels usuaris de gestió i venda
- d) Suport tècnic i per a consultes de gestió telefònic i on-line.
- e) Instal·lació i proves in situ del sistema de vendes i control d'accés

El temps màxim d'implementació del nou sistema serà de 30 dies naturals des de l'adjudicació. L'ajuntament de Palma posarà a l'abast de l'empresa adjudicatària tot el material gràfic i altra informació necessària per a la posada en funcionament del sistema.

#### 8) HARDWARE NECESSARI

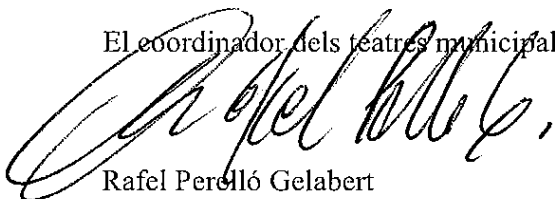
- a) Aportat per l'ajuntament de Palma: PCs, impressores tèrmiques Toshiba B-SA4TP, connexió Wifi.
- b) Aportat per l'empresa: 6 dispositius de control d'accés.

#### 9) OFERTA ECONÒMICA DE LICITACIÓ

Consistirà en la tarifació de les comissions per venda d'entrades en els diferents canals utilitzats i oferta econòmica pel lloguer dels equips necessaris.

Palma, 24 de març de 2014

El coordinador dels teatres municipals,



Rafel Perelló Gelabert