

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA ADJUDICACIÓN
POR PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD DEL CONTRATO DE
SERVICIOS PARA LA VENTA TELEMÁTICA Y PRESENCIAL DE LOCALIDADES
PARA ESPECTÁCULOS.**

1.- OBJETO DEL CONTRATO.

Constituye el objeto del contrato la contratación de un servicio de venta de entradas para el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes, mediante la puesta a disposición, mantenimiento y actualización de las herramientas lógicas y físicas que posibiliten la venta telemática y presencial de entradas para espectáculos desarrollados en espacios gestionados por el Servicio de Cultura, bien directamente por ésta, o en colaboración o cesión a otros departamentos municipales o promotores, públicos o privados incluyendo la plataforma de pago y la formación del personal destinado a gestionarla.

2.- CONTENIDO DEL CONTRATO.

El Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes necesita mejorar la accesibilidad del ciudadano a la oferta cultural que se promueve en el municipio, para lo cual considera importante dotarse de un sistema de venta de localidades acorde con las actuales necesidades del mercado, que responda a los requerimientos de los espectáculos, modalidades de venta y sistema de gestión que tiene establecido el Teatro Adolfo Marsillach (TAM) y en especial el sistema de venta de entradas para “Amigos del Teatro”, y capaz de ser instalado en todos los espacios culturales que este Ayuntamiento gestiona, tanto en el presente como en el futuro inmediato.

Venta de entradas de teatro, música, danza y otros, respondiendo a todas sus casuísticas: alta temporadas, ciclos, espectáculos, abonos, precios, reducciones, funciones, horas de inicio y fin de venta, reservas, exclusiones, definición de butacas por visibilidad o acústica reducida por calidades del aforo o por motivos técnicos (escenario, focos, mesa de sonido), tratamiento de butacas correspondientes a público con minusvalía, localidades de protocolo, etc.

El sistema dispondrá de herramientas para la gestión de canales de venta, pudiendo definir fechas de inicio de venta, condicionantes de distribución (máximo número de entradas, tarjetas de pago permitidas, representación en canal, etc). Los canales gestionados serán Taquillas, Internet, Teléfono y Cajero financiero, siendo opcionales las siguientes propuestas: cajero de venta de tickets, terminales de recogida de entradas y taquillas itinerantes. Todos los canales gestionarán la venta de forma centralizada con el mismo aforo, en tiempo real y sin ventanas de cierre.

La venta directa de entradas se realizará contra las butacas del plano de cada uno de los actuales recintos culturales municipales, cuyos aforos son los siguientes:

- Teatro Auditorio Adolfo Marsillach: 714 butacas.
- Pequeño Teatro: 103 butacas.

Para todos los puntos de venta se establece:

- Posibilidad de venta numerada y no numerada.
- El número de entradas será el equivalente al aforo de cada instalación y en cada plano logístico.
- Las entradas deben llevar impreso el logotipo del Ayuntamiento

Para ello, se deberá aportar el equipamiento necesario para la gestión de los espectáculos, la gestión de la venta de abonos a la carta según requerimientos del modelo "Amigos del Teatro", la venta de entradas en taquillas, así como los servicios de comunicación asociados a la venta de entradas anticipada.

Los equipos necesarios para la gestión y venta de localidades serán aportados por el licitador según los requerimientos relacionados en el presente Pliego.

A la finalización del Contrato, los equipos serán retirados en un plazo inferior a 15 días desde la fecha de fin del mismo, dejando las instalaciones en las condiciones en que se encontraron al inicio de la prestación.

Igualmente se deberá atender el programa de fidelización de "Amigos del Teatro" y en especial:

- Datos de espectadores, y creación futura de bases de Amigos.
- Los Amigos del Teatro pueden adquirir sus localidades en períodos de venta especial acotada en fechas tanto en taquilla como en internet, teléfono o cualquier medio de venta que se establezca.
- La compra estará referida, pues, a un nº de carné concreto con un nº determinado de espectáculos a adquirir en cada período de compra, con unos descuentos establecidos.
- La base de datos de abonados será gestionada íntegramente por el operador de ticketing que resulte elegido como adjudicatario. Los datos generales de todos los abonados (nombre completo, D.N.I.) se suministrarán al adjudicatario de ticketing para su carga en el sistema. Dichos datos se podrán modificar al menos dos veces al año, pudiendo facilitar las modificaciones al adjudicatario de ticketing en el tipo de archivo que el adjudicatario indique (Word, Excel, similar) y en los plazos que se estimen convenientes: al menos un mes antes de la carga de cada período de programación.

3.- DURACIÓN

El objeto del Contrato tendrá una duración de dos años desde su formalización, con posibilidad de prórroga.

4.- CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS A REALIZAR Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

El suministro y puesta en funcionamiento del equipamiento lógico y físico necesario para la venta de entradas para los espectáculos que se celebren en espacios gestionados por el Servicio de Cultura.

La empresa adjudicataria aportará el software y el hardware necesario para poder gestionar la venta de localidades por internet y taquillas, así como los dispositivos necesarios para el control de accesos.

Software:

1. Solución de venta de entradas que permita gestionar los distintos aforos de los espacios para los distintos eventos programados, con capacidad para gestionar altos flujos de venta de entradas por los distintos canales habilitados, taquillas e internet fundamentalmente, permitiendo la generación y control de abonos y abonados (incluyendo abonos múltiples, renovables, reubicaciones, etc...), ciclos, descuentos, ofertas y promociones, permitiendo un seguimiento puntual del estado de las ventas y dotado de un servicio de mantenimiento integral desempeñado por personal técnico especializado.

En todo caso, incluirá:

El uso de los módulos de la aplicación (online y offline)

El alojamiento *cloud* de la aplicación y la página de ventas

Las licencias para acceso al servidor

La parametrización personalizada de la aplicación para el Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes.

La (diseño de planos de salas, tablas de precios, plantillas de entradas de taquilla y print at home...)

La personalización de la máscara web del cliente

2. Solución TPV virtual, que ofrezca una amplia gama de servicios y prestaciones para el comercio electrónico, además de que:

Aporte una alta seguridad y protección en los pagos.

Disponga de sistemas alternativos de control del fraude.

Permita validar o bloquear el intento repetitivo de compras con la misma tarjeta o dirección IP.

3. Solución para el seguimiento y gestión de públicos (tipo CRM), que permita la difusión de los eventos, la aplicación de descuentos y promociones, el desarrollo de abonos y ciclos, etc...

El software deberá garantizar:

- Que el usuario pueda acceder al servicio prestado a través de internet desde cualquier dispositivo o equipo: ordenador, tablet, smartphone, portátil, etc...., con independencia del navegador y de sistema operativo que utilice.
- Que cada solicitante sólo pueda adquirir el número máximo de entradas determinadas por función.
- Que se admita la gestión de cambios y devoluciones, incluyendo el supuesto de suspensión del evento.
- Ha de permitir la coexistencia con otros sistemas de gestión de entradas, en eventos gestionados por promotores privados.

- La aplicación debe disponer de un sistema de informes que permita acceder a toda la información presente e histórica, de toda la serie de datos económicos y operativos recogidos en la aplicación de venta de entradas.
- Emisión de cuadros de caja diarios, semanales y mensuales, donde deberá constar la identificación de la entrada vendida, y a qué tarifa corresponde, tanto en lo referido a cada uno de los espectáculos como al total acumulado de ventas.
- Existen diferentes roles de usuarios para la gestión y administración en el sistema, que cumplen las siguientes funciones:
 1. Taquillero: realiza ventas y reservas, reimpressiones y la gestión de la taquilla incluidos los arqueos de caja, según roles marcados por el Teatro
 2. Usuario: realiza reservas a través de internet, cajeros, venta telefónica u otros canales (a criterio marcado por el Teatro). Puede recoger las entradas en taquillas, terminales específicos de recogida y cajeros o bien imprimirla en casa.
 3. Gestor: realiza operaciones de alto nivel con autorización especial.
Administrador del sistema: encargado de configurar y administrar el sistema.
 4. Administrador del sistema: encargado de configurar y administrar el sistema
- Podrá incorporar un sistema de consultas e informes de acceso en tiempo real e histórico a todos los de la aplicación, al objeto de facilitar la labor de fiscalización de la Intervención -Tesorería Municipal.

- Deberá realizar, diariamente, al menos una copia de seguridad de manera automática.

Hardware:

Terminales de venta de entradas: al menos, 1 equipos informáticos para la taquilla e impresora térmica de alto rendimiento y papel térmico de alto rendimiento para impresión de tickets (monitores, CPU, impresoras, datáfonos y otros dispositivos); 4 unidades de control de accesos y salidas de los recintos necesarios para la correcta prestación del servicio.

Las ofertas podrán contemplar y valorar, como mejoras, la implantación de, al menos, un equipo adicional para su uso puntual en espacios diferentes.

Soporte y Gestión operativa de la aplicación.

Instalación de terminales de venta en taquilla y puntualmente, en función de las necesidades de los eventos programados, en otros espacios.

La empresa adjudicataria se encargará de dar las oportunas especificaciones sobre el funcionamiento de sus terminales y la formación necesaria del personal de taquilla.

Los terminales deberán estar conectados de forma que pueda realizarse la venta de entradas simultáneamente.

Los equipos serán entregados en depósito.

Los gastos de mantenimiento de los equipos irán a cargo de la empresa adjudicataria. La empresa adjudicataria asegurará el funcionamiento de los terminales mediante un servicio de mantenimiento adaptado al horario habitual del operaciones de los espacios y sus taquillas. Soporte técnico crítico en horario 7/24.

Soporte de ticketing para gestión de consultas

La empresa adjudicataria será responsable del mantenimiento y actualización del programa, y corrección de los errores surgidos.

La empresa adjudicataria realizará el control, seguimiento y en su caso aplicación del protocolo previsto que garantice el funcionamiento de los diferentes canales de venta. La empresa adjudicataria realizará la configuración de espectáculos iniciales: planos de salas, planes de precios, descuentos, comisiones, tarifas, etc.

La empresa adjudicataria será responsable de la gestión de la Pasarela de Pago, asumiendo los costes de la misma, incluidos, en su caso, los asociados al uso de datáfonos.

El plazo y forma para la liquidación de las recaudaciones se acordarán entre el Servicio de Cultura y la empresa adjudicataria, velando, siempre, que se realice con la mayor diligencia.

En el caso de espectáculos promovidos por entidades o empresas ajenas a éste, el Ayuntamiento liquidará este ingreso con el promotor del mismo.

Expedición de entradas

Las entradas adquiridas a través de los canales de Internet, podrán ser impresas por el usuario, (print at home), o bien podrá retirarse en la taquilla del Teatro por parte del usuario final, con la tarjeta utilizada para la compra y su N.I.F.

Todas las entradas deberán estar provistas de un código QR que hagan posible su validación.

Las entradas vendidas a través de las terminales instaladas en los recintos, deberán llevar el mismo sistema de validación que las de print at home, tendrán como soporte el papel que la empresa adjudicataria aporte, en las que deberán leerse con claridad

(función que se represente, fecha, precio tipo, etc...). En las entradas aparecerá el logo del Ayuntamiento.

Las entradas vendidas por internet o taquillas admitirán el pago por tarjeta de debito o crédito de cualquier entidad financiera.

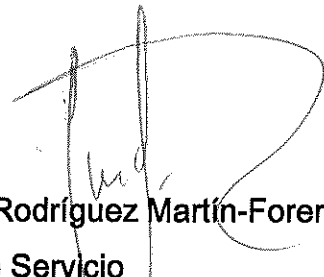
Control de accesos

La seguridad en la validación es tan importante como la de la compra, ya que garantiza que el evento cumpla con la normativa del aforo.

El acceso al evento deberá controlarse por medio del código QR existente en la entrada.

Este proceso se puede realizar con los dispositivos pertinentes, que deberá aportar la empresa adjudicataria.

Se deberá efectuar en tiempo real, evitando el uso duplicado de las entradas, añadiendo mayor seguridad y control en el lugar del espectáculo.



José Luis Rodríguez Martín-Forero
Jefe de Servicio



Raquel Molina Hernando
Jefa de Sección