

**AMAIA KZ-REN IKUSKIZUNETAKO ETA IRUNGO UDALAK BESTE
GUNE BATZUETAN ANTOLATZEN DITUEN IKUSKIZUNETAKO
SARREREN KUDEAKETA, EMISIOA ETA SALMENTA ZERBITZUA
KONTRATATZEA**

- BALDINTZA TEKNIKOEN PLEGUA -

**CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN, EMISIÓN Y VENTA
DE ENTRADAS DE LOS ESPECTÁCULOS DEL AMAIA KZ Y DE
OTROS QUE EVENTUALMENTE ORGANICE EL AYUNTAMIENTO DE
IRUN EN OTROS ESPACIOS**

- PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS -

**ARLO SUSTATZAILEA / ÁREA PROMOTORA: KULTURA ETA KIROL ARLOA / ÁREA DE
CULTURA Y DEPORTES.**

EXPEDIENTE KODEA / CÓDIGO EXPEDIENTE: 2022ZAUN0099

KLAUSULAK

1.- KONTRATUAREN XEDEA

1.- Kontratu honen xedea da AMAIA KZ-REN IKUSKIZUNETAKO ETA IRUNGO UDALAK BESTE GUNE BATZUETAN ANTOLATZEN DITUEN IKUSKIZUNETAKO SARREREN KUDEAKETA, EMISIOA ETA SALMENTA zerbitzua kontratatzea.

Kontratuaren xedea bat dator sarrerak saltzea eta kuxatilategia kontrolatzea, aretoko arreta eta egokitzapena eta sarbideen kontrola, zama-lanak, muntatze- eta desmuntatze-lanekin; horren ezaugarri espezifikoak aurki daitezke AMAIA KZn, MENCHUGAL ERAKUSKETA ARETOAN ETA BESTE UDAL ZENTRO BATZUETAN KULTUR JARDUERAK EGITEAREN ONDORIOZKO LAN OSAGARRIAK espedietean (2022ZAUN0023).

Zerbitzuak behar bezala funtzionatzeko behar diren izapideak egin eta hurrengo egunean hasiko dira lanak, eta, nolabehar ere, gehienez ere bi hilabeteko epean, kontratua formalizatzen denetik zenbatzen hasita.

CLÁUSULAS

1.- OBJETO DEL CONTRATO

1.- El objeto del contrato es el servicio de GESTIÓN, EMISIÓN Y VENTA DE ENTRADAS DE LOS ESPECTÁCULOS DEL AMAIA KZ Y DE OTROS QUE EVENTUALMENTE ORGANICE EL AYUNTAMIENTO DE IRUN EN OTROS ESPACIOS.

El objeto se encuentra ligado a la venta de entradas y control de taquilla, atención y acomodación en sala y control de accesos, carga y descarga, trabajos de montaje y desmontaje, cuyas características específicas se encuentran dentro del expediente de los TRABAJOS AUXILIARES DERIVADOS DE LA REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES CULTURALES EN EL AMAIA KZ, EN LA SALA DE EXPOSICIONES MENCHUGAL Y EN OTROS CENTROS MUNICIPALES (2021ZAUN0023, Lote I).

La fecha de inicio de ejecución de los trabajos sería al día siguiente en que se completen los trámites necesarios para el correcto funcionamiento del servicio y, en todo caso, en un plazo no superior a 2 meses desde la



formalización del contrato.

Kontratazio-kontratua modu koordinatuan gauzatuko da honako kontratu honekin: "Sarrerak saltzea eta leihatila kontrolatzea, aretoan arreta eta erosu jartzea, eta sarrerak desmuntatze-lanak" (2021ZAUN0023, I. lotea). Beraz, enpresa esleipendunak koordinatu egin beharko dira kontratua gauzatzeko, udalak adierazitakoarekin bat etorritik eta kontratua formalizatu eta gehienez ere 2 hilabeteko epean.

La ejecución del contrato de llevará de forma coordinada con el contrato de "Venta de entradas y control de taquilla, atención y acomodación en sala y control de accesos, carga y descarga, trabajos de montaje y desmontaje" (2021ZAUN0023, lote I); por lo que las empresas adjudicatarias deberán coordinarse para llevar a cabo la ejecución de conformidad con lo indicado por el ayuntamiento y en el plazo máximo de 2 meses desde la formalización del contrato.

2.- XEDEA ZEHAZTEA

Amaia KZko eta Udalak noizbehinka beste guneeetan antolatzen dituen ikuskizunetako sarrerak kudeatzeko, egiteko eta saltzeko zerbitzuak Irungo zerbitzu eman beharko dio udalak sarrerak saltzeko dituen beste bi lekuri ere:

- Luis Mariano plazan dagoen Turismo Bulegoari.
- Amaia KZko leihatilari berari, Pio XII plazatik sartuz.

Kontratuaren objektua lizentzia bat izango du software baten erabilerarako, euskarri teknikorako eta mantentze-lanetarako. Softwareak honako alderdi hauek jaso beharko ditu:

1. Tiketing-software pertsonalizagarri eta autogestionagarri bat erabiltzeko, euskarri teknikoaren emateko eta mantentzeko lizentzia, honetarako:

- Sarrersk, abonamendusk eta erantsitako beste produktu eta zerbitzu batzuk kudeatzeko, emititzeko eta saltzeko.
- Sartzeko kontrol integratua egiteko.
- Txostenak kudeatzeko.
- Ikusleak kudeatzeko. (CRM).
- Bere kabuz programatutako jarduerak kudeatzeko, nahiz eta hirugarrenen esparruetan egin.

2. Abonamenduak eta sarrerak kudeatu, jaulki eta saltzeko eta sartze-kontrola egiteko beharrezkoa den hardwarea hornitzea, erabilerazko, euskarri teknikoaren eta mantentze-lanetako lagapenean.

2.- ESPECIFICACIONES DEL OBJETO

El servicio para la gestión, emisión y venta de entradas de los espectáculos del Amaia KZ (y de otros que eventualmente organice el ayuntamiento en otros espacios) tendrá que dar servicio a los dos puntos de venta de entradas de que dispone el Ayuntamiento de Irún:

- La Oficina de Turismo situada en la plaza Luis Mariano.
- La propia taquilla del Amaia KZ, con acceso desde la plaza Pío XII.

El objeto del contrato incluirá una licencia de uso, soporte técnico y mantenimiento de un software. Este software deberá contemplar los siguientes aspectos:

1. La licencia de uso, soporte técnico y mantenimiento de un software de ticketing personalizable y autogestionable para:

- La gestión, emisión y venta de entradas, abonos y otros productos y servicios añadidos.
- El control de acceso integrado.
- La gestión de informes.
- La gestión de espectadores. (CRM).
- La gestión de las actividades programadas por sí misma, aunque se realicen en recintos de terceros.

2. El suministro, en cesión de uso, soporte técnico y mantenimiento del hardware necesario para la gestión, emisión y venta de abonos y entradas y el control de acceso.

3. Bi erakundeetako langileei ticketing softwarea erabiltzeko prestakuntza ematea.

3. La formación del personal de ambas entidades en el uso del software de ticketing.

3.- APLIKAZIO ESPARRUA

Kontratuaren xedeko zerbitzua AMAIA KZn programatzen diren ekitaldietarako da.

3.- ÁMBITO DE APLICACIÓN

El servicio objeto del contrato se extiende a los eventos programados en el AMAIA KZ.

Hala ere, beharrezkoa izanez gero, Irungo Udalak salbuespen gisa, beste zentro batzuetako ekitaldietara zabaldu ahal izango ditu kontratu honen xedeko zerbitzuak. Beraz, eskainitako soluzioak erakunde anitzeko zerbitzu bati euskarria emateko aukera izan beharko du.

No obstante en caso de ser necesario, el Ayuntamiento de Irun, podrá ampliar los servicios incluidos en el objeto del presente contrato a eventos de otros espacios. Por lo tanto, la solución ofertada deberá poder dar soporte a un servicio multi-entidad.

Zerbitzua baldintza orokor hauen arabera emango da:

El servicio se prestará bajo las siguientes condiciones generales:

a) Enpresa kontratistak terminalak jarriko ditu sarrerak eman eta saltzeko, honako kokapen hauetan:

a) La empresa contratista instalará terminales para la expedición y venta de entradas en las siguientes ubicaciones:

- Amaia Kultur Zentroko leihatilan
- Turismo Bulegoko leihatilan

- Taquilla del Centro Cultural Amaia
- Taquilla de la Oficina de Turismo

b) Sarrerak aldeaz aurretik saldu eta banatzeko aukera emango du, telefonoz eta Internetez.

b) Permitirá la venta y distribución anticipada de entradas, por teléfono e Internet.

c) Sistemak aukera emango du, zuzeneko arretako zentroetan (Antzokiko eta Entzunaretoke lehiatila) eskudirutan ordaintzeko eta edozein kreditu- edo zordunketa-txartel finantzario erabiltzeko salmenta-sare osorako, lehiatila barne. Salmenta-puntu guztietan, sistemak aukera emango du zuzenean konektatuta egoteko txartelen banda magnetikoaren irakurgailuarekin, eta automatikoki eragotziko du aldeaz aurretik bezeroaren kontuan zenbatekoa kargatu ez duten sarrerak jaulkitzea.

c) El sistema permitirá, además del pago en efectivo en los centros de atención directa (Taquillas del Teatro y Auditorio), la utilización de cualquier tarjeta financiera de crédito o débito, para toda la Red de venta, incluidas las taquillas. En la totalidad de los puntos de venta, el sistema permitirá estar directamente conectado con el lector de la banda magnética de tarjetas, impidiendo automáticamente la emisión de localidades cuyo importe no haya sido previamente cargado en la cuenta del cliente.

Enpresa lizitatzailleak haririk gabeko pin pad bat instalatu beharko du bere kontura Amaia Kultur Zentroan eta Turismo bulegoan.

La empresa licitadora deberá instalar a su cuenta dos pin pad uno en el Centro Cultural Amaia y otro en la oficina de Turismo

d) Amaia Kultur Zentroko lehiatila eta Irungo turismo-bulegoari zerbitzua eman beharko die sistemak, Irungo Udalak gunen horretan (edo etorkizunean kudeatu nahi diren beste instalazio batzuetan) eta udalaren webgunean Internet bidez sustatzen dituen ikuskizunei dagokienez.

d) El sistema deberá dar servicio a la Taquilla del Centro Cultural Amaia y la oficina de turismo de Irun respecto los espectáculos que el Ayuntamiento de Irun promueva en dicho espacio (o en otras instalaciones que se quieran gestionar en el futuro) y a través de Internet en la Web del ayuntamiento.

4.- BALDINTZA OROKORRAK

Kontratu hau egikaritzeko, ondoren zehazten diren gutxieneko funtzionaltasunak izango ditu proposatutako

4.- CONDICIONES GENERALES

Para la ejecución del presente contrato, el software propuesto deberá contar con las funcionalidades mínimas



software horrek:

Proposatutako softwareak eta dagokion datu-baseak, hau da, sistema osoak, "Cloud" ingurune batean soilik lan egin behar du. Erabilgarritasun, erredundantzia eta segurtasun handiko "Cloud" sistemetan ostatatuta egon behar dute, aukera emango duena aldeztu aurretik inolako instalaziorik egin beharrik gabe Interneteko nabigatzailea duen edozein informatika-ekipamendutik URL seguru batera (https) sartzeko, eta bertan egingo zaio erabiltzaile horri identifikazio segurua eta bakarra.

Sistemak pertsonalizatzeko eta parametrizatzeko aukera zabalak eskaintzen dituela baloratuko da, Irungo Udalaren beharretara ahalik eta hobekien egokitzeko.

Kontratu honen xede den zerbitzuaren aplikazioak egokiak izango dira, sarrerak kudeatzeko, emititzeko eta saltzeko sistema autonomo bat eratzeko, Irungo Udalak erabat kudea dezakeena. Udalak kudeatuko du bere programazioa, eta modu independente eta autonomoan egin ahal izango ditu gehikuntzak eta aldaketak.

Aplikazioak, gutxienez, modulu hauek eduki behar ditu: Salmentak (lehiatila, web eta mobile), Abonatuak, Sarrera-kontrola, Txostenak eta CRM.

Bezeroen eremua: Bezeroak toki bat eduki beharko du, bere abonatuak eta sarrerak kudeatzeko. Puntu horretatik, erabiltzaileak bere datuak kudeatu, erostetarako kontsultatu, sarrerak inprimatu eta BTP honetan deskribatutako gainerako funtzionalitateak erabili ahal izango ditu.

Datuen tratamendua: Irungo Udala izango da antolatzen dituen jardueretako ikus-entzuleen datuen tratamenduaren arduraduna, eta bere langile baimenduek bakarrik kudeatu ahal izango dituzte datuok; beraz, ez da onartuko datu horiek enpresa lizitatzailerarekin edo beste hirugarren batzuekin partekatzea. Datuak Irungo Udalarenak izango dira, eta horrela jasota egon beharko du, bezeroak datuak sartzen dituztenean.

Udalak aukeratutako kontu korrontean sartuko da zuzenean, eta berak emandako epean, Internet eta datafono bidez saldutako sarreraren zenbatekoa.

Kontratu honen prezioa finko bat eta aldakor bat izango da, honako honen arabera:

que se detallan a continuación.

El software propuesto, y la base de datos correspondiente, es decir, el sistema entero, debe trabajar exclusivamente en un entorno "Cloud". Deben estar alojados en sistemas "Cloud" de alta disponibilidad, redundancia y seguridad, que permita el acceso seguro a ellas sin necesidad de instalación previa de ningún tipo, desde cualquier equipo informático con navegador de internet, que permitirá el acceso a una URL segura (https), y en ella se procederá a la identificación segura y única del usuario en cuestión.

Se valorará la que el sistema ofrezca amplias posibilidades de personalización y parametrización, para conseguir la mejor adaptación posible a las necesidades del Ayuntamiento de Irun.

Las aplicaciones del servicio objeto de este contrato serán adecuadas para la constitución de un sistema de gestión, emisión y venta de entradas autónomo y completamente gestionable por el Ayuntamiento de Irun, siendo este el gestor de su programación, pudiendo efectuar adiciones y modificaciones de manera independiente y autónoma.

La aplicación deberá contar como mínimo con los siguientes módulos: Ventas (Taquilla, Web y Mobile), Abonados, Control de Accesos, Informes y CRM.

Área del cliente: La persona cliente debe disponer de un espacio donde gestionar sus abonos y entradas. Desde dicho punto, la persona usuaria podrá gestionar sus datos, consultar sus compras, imprimir sus entradas y utilizar el resto de las funcionalidades descritas en este PPT.

Tratamiento de los datos: el Ayuntamiento de Irun será responsable del tratamiento de los datos de los espectadores de las actividades que organice, y sólo su personal autorizado podrá gestionarlos, no aceptando, por lo tanto, compartir estos datos con la empresa licitadora o terceras partes. Los datos serán propiedad del Ayuntamiento de Irun y así tiene que constar en el momento en que el cliente introduzca los datos.

El importe de las entradas vendidas por internet y datafono se ingresará directamente en la cuenta corriente designada por el ayuntamiento, en el plazo que este designe.

El precio del presente contrato consiste en un precio fijo y un precio variable, de conformidad con lo siguiente:



- Hileko kudeaketari lotutako gehieneko prezio finkoa: 500 euro (BEZik gabe).

- Precio fijo asociado a la gestión mensual: máximo 500 euros (I.V.A. excluido).

- Precio al dakorra:

- Precio variable:

- Komisioaren ehunekoa sarreraren salmentagatik bildutako zenbateko osoaren gainean (% 0,80 gehienez)
- Datafonoaren eta/edo pin padaren bidez bildutakoaren ehunekoa: % 3 gehienez
- "0" kostuan saldutako sarrera bakoitzeko prezioa: 0,12 euro/sarrera gehienez).

- Porcentaje de comisión sobre el importe total recaudado por la venta de entradas: máximo: 0,80%
- Porcentaje de lo recaudado a través de datafono y/o pin pad: máximo: 3%
- Precio por entrada vendida a coste "0": máximo: 0,12 €/entrada

Inola ere ez da onartuko enpresa lizitatzailak ikusleari gastu gehigarriak gehitzea, zuzenekoak edo zeharkakoak.

No se permitirá bajo ningún concepto y en ningún caso que la empresa licitadora añada gastos adicionales, directos o indirectos, al espectador final

5.- ESKAKIZUN TEKNIKOAK

5.- REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

5.1.- Sistemaren konfigurazio orokorra

5.1.- Configuración general del sistema

a) Sistemaren administrazioa.

a) Administración del sistema.

Sistemaren administrazioa Irungo Udalaren ardurapean geratu beharko da oso-osorik, bai ikuskizunak, saioak eta edukiera zehazteko, bai unean-unean bide desberdinen bidezko salmenta ahalbidetzeko eta edozein motatako informazioa osorik eskuratzeko aukera emateko.

La administración del sistema habrá de quedar íntegramente a cargo del Ayuntamiento de Irun, tanto para la definición de espectáculos, sesiones y aforos, como para posibilitar en cada momento la venta por los diferentes canales y proporcionar el acceso integro a cualquier tipo de información.

b) Datu orokorren konfigurazioa.

b) Configuración de los datos generales.

Irungo Udalak autonomia osoa izango du datuak konfiguratzeko bai barrutiari buruz, bai aretoei edo espazioei buruz, bai eserleku zenbakitu edo zenbakitu gabeak banatu eta esleitzeari buruz, eta baita tarifei, deskontuei, sustapenei, sustatzaileei, ikusleei, sistemaren erabiltzaileei eta abarri buruz ere.

El Ayuntamiento de Irun tendrá total autonomía en la configuración de los datos relativos al recinto, salas o espacios, distribución y asignación de asientos, numerados o no numerados, tarifas, descuentos, promociones, promotores, espectadores, usuarios del sistema, etc.

c) Salmenta-kanalak.

c) Canales de venta.

Salmenta-kanalak modu zentralizatuan kudeatuko dira soluzioaren barruan eta edukiera-plano bakar batetik.

Los diferentes canales de venta se gestionarán de manera centralizada dentro de la solución y desde un único plano de aforo.

Salmenta kanalak barnekoak izango dira: txartel-leihatila, taldeak eta internet.

Los canales de venta serán internos: taquilla, grupos e internet.

Irtenbideak autonomia osoa eman beharko dio Irungo Udalari, salmenta-kanalak sortu, aldatu edo ezabatzeke.

La solución deberá proporcionar total autonomía al Ayuntamiento de Irun para crear, modificar o eliminar canales de venta.

d) Erabiltzaileak

d) Usuarios

Irtenbideak aukera eman behar dio Irungo Udalari

La solución debe permitir al Ayuntamiento de Irun crear,



erabiltzaileak sortu, aldatu eta ezabatzeko, bai eta sarbide-baimenak profilen bidez esleitzeko ere. Profil bakoitza erabiltzaile bati edo batzuei esleitu ahal izango zaie, baita erabilera-salbuespenak ere profilei dagokienez. Sistema sartzeko identifikazio pertsonala bakarra izango da, eta ez da onartuko pertsonalizatu gabeko eta nabarmen identifikatutako erabiltzailerik.

Honako erabiltzaile-motak izango dira:

Barne-erabiltzaileak: Irungo Udaleko erabiltzaileak, adibidez: sistemaren administratzaileak, langile administrariak, leihatilako langileak eta teknikariak.

Kanpo-erabiltzaileak: Irungo Udalarekin lankidetzahitzarmen bat duten erabiltzaileak (sustatzailak, kolektiboak, kanpoko salmenta-operadoreak...). Erabiltzaile horiek modu autonomoan sartzeko aukera izan behar dute webguneko eremu pribatu eta mugatu batera.

e) Barrutiak, salmenta-planoak eta eserlekuak konfiguratzeko.

Barrutiak kudeatzeko modulu bat eta plano-editore oso bat edukiko ditu irtenbideak, eta barruti bakoitzak era autonomoan erabiliko ditu.

Irtenbideak barrutiak kudeatzeko aukera izango du, partzialki edo erabat zenbakitu gabe. Zenbakitutako edukieretan, enpresa lizitatzailak egokitu beharko ditu, nahiz eta horrek aretoan eserleku gehiago jartzea edo birkonfiguratzeko ekarri, hala eskatzen duten ikuskizunetarako.

Eserlekuak zenbakituak, zenbakitu gabeak edo mistoak izan daitezke, eta ezaugarrien artean honako hauek egon daitezke: solairua, gunea, blokea, maila, ilara, zenbakia, eserleku-mota, agertokiaren ikuspena, kategoria, erabilgarritasuna, sartzeko atea, oharrak... Ezaugarri horiek sarreraren inprimaketa-formatuan konfiguratu ahal izango dira.

Aplikazioak edukiera osoa bistartzeko, aztertze eta kontsultatzeko aukera emango du, kanal guztietatik, eta edukiera-eremu osoen arabera segidako partikularizazioetara jo ahal izango du, eserleku bakoitza dagokion sinboloan gaininprimatutako zenbakiarekin identifikatzeko.

Nolanahi ere, pantaila-planoetan agertzen diren edukiera-eremuak barruti bakoitzeko edukiera-eremuen errealitatera egokituta egongo dira, betiere aipatutako

modifikar y eliminar usuarios, así como asignarles diferentes permisos de acceso a través de perfiles. Cada perfil debe poder asignarse a uno o varios usuarios, e incluso excepciones de uso con respecto a sus perfiles. La identificación personal para acceder al sistema será única, no admitiendo usuarios no personalizados ni identificados inequívocamente.

Los tipos de usuarios serán:

Usuarios internos: usuarios del Ayuntamiento de Irun como, por ejemplo: administradores del sistema, personal administrativo, personal de taquilla y personal técnico.

Usuarios externos: usuarios con los que el Ayuntamiento de Irun decida mantener un acuerdo de colaboración (promotores, colectivos, operadores de venta externos...). Estos usuarios deben acceder de forma autónoma a una zona privada y restringida de la web.

e) Configuración de recintos, planos de venta y localidades.

La solución contará con un módulo de gestión de recintos y un editor de planos completo, siendo su uso totalmente autónomo por parte de cada uno de los recintos.

La solución contará con la posibilidad de gestionar recintos, parcial, o totalmente no numerados. En los aforos numerados la adaptación de estos será por cuenta de la empresa licitadora, aunque ello implique incremento o reconfiguración de butacas en la sala, para los espectáculos que así lo requieran.

Las localidades podrán ser numeradas, no numeradas o mixtas y entre sus atributos podrán estar: planta, zona, bloque, rango, fila, número, tipo de localidad, visibilidad del escenario, categoría, disponibilidad, puerta de acceso, observaciones... Estos atributos deben ser configurables en el formato de impresión de la entrada.

La aplicación permitirá la visualización, análisis y consultas del aforo completo, desde todos los canales, pudiendo acceder a sucesivas particularizaciones por zonas completas de aforo, que identifique cada localidad por su numeración sobreimpresa en el símbolo correspondiente.

En todo caso, las zonas de aforo que figuren en los planos de pantalla estarán ajustadas a la realidad de las zonas de aforo de cada recinto, siempre que sean



benetako edukieraren eremu beraren barruan azpibanaketak onargarriak badira.

admisibles subdivisiones dentro de una misma área del citado aforo real.

Aplikazioak aukera emango du edukiera-eremu bakoitzeko zenbat eserleku dauden ikusteko, bai eta erreserbatutako eserlekuak ikusteko ere.

La aplicación permitirá la visualización del número de localidades disponibles por zona de aforo, así como las localidades reservadas.

Asmoa da ikusleak eserlekuaren kokapenaren ikuspegi zehatza izatea. Horregatik, sistemak aukera eman behar du horiek bere orientazio propioarekin (zuzena, bihurgunea...) eta elementu grafikoekin (korridorea, eskailera, baranda, agertokia...) irudikatzeko. Gainera baloratu egingo da eserlekuaren eta agertokitik eserleku horretara dagoen ikusgarritasunaren benetako argazkia/3D irudia edukitzea.

Se pretende que el espectador tenga una visión exacta de la ubicación de la localidad, por lo que es necesario que el sistema permita representarlas con su orientación propia (recta, curva...) y los elementos gráficos (pasillo, escalera, barandilla, escenario...). Incluso será valorado que incluya una foto real/imagen 3D de la localidad y de la visibilidad que se tiene del escenario desde dicha localidad.

Salmenta-planoa aldatu ahal izango da, baita ekitaldia salgai badago ere, eta eragiketa berean hainbat eserlekuren ezaugarriak batera aldatu ahal izango dira, eta baita zenbait saioen konfigurazioa batera aldatu ere.

El plano de venta podrá ser modificado incluso si el evento ya se encuentra a la venta y se permitirá modificar conjuntamente las características de varias localidades en una misma operación, además de poder modificar conjuntamente la configuración de varias sesiones a la vez.

Salmenta-kanal bakoitzerako, eserlekuen bilaketa eskuz, edo esleipen automatikoaren edo mistoaren bidez (proposamen automatikoa, baina eskuz hautatzeko aukerarekin) egin behar den planifikatzeko aukera emango dio irtenbideak Irungo Udalarari. Esleipen automatikoaren kasuan, proposamen posibleen kopurua mugatu ahal izango da.

Para cada canal de venta, la solución permitirá al Ayuntamiento de Irun planificar si la búsqueda de localidades debe efectuarse por selección manual, por asignación automática o mixta (propuesta automática, pero con posibilidad de selección manual). En caso de asignación automática, el número de propuestas posibles podrá limitarse.

Eserlekuen hautaketa anizkunari esker, sistemak elkarren ondoko kokapenak erraztuko ditu banaketa automatikoa egiterakoan. Elkarren ondoan esleituta ez badaude, mezu bat agertuko zaio erosleari.

La selección múltiple de las localidades permitirá al sistema favorecer los emplazamientos contiguos a la hora de la distribución automática. En caso de que no estén asignados contiguamente, se mostrará un mensaje al comprador.

Eserleku bera hainbat salmenta-kanaletan edo kanal espezifiko batean bakarrik egon ahal izango da eskuragarri.

Una misma localidad podrá estar disponible en varios canales de venta o exclusivamente en un canal específico.

Softwareak sistema bat izango du dibertsitate funtzionala duten pertsonentzako eserlekuak hautatzeko, eta barruti bakoitzak konfiguratu ahal izango du.

El software dispondrá de un sistema de selección de butacas para personas con diversidad funcional, el cual será configurable por cada uno de los recintos.

Aplikazioak bilagailu-zenbakiaren eta dagokion kokapenaren arabera zerrendak sortzea ahalbidetuko du, sistemaren gorabeherarik edo erorketarik gertatuz gero ikusleei sarrerak benetan bidaliko zaizkiela bermatzeko. Aplikazioak aukera emango du zerrendak beste eremu batzuen arabera sortzeko (posta elektronikoa, telefonoa, etab.).

La aplicación permitirá generar listados por número de localizador y su respectiva ubicación, con el fin de garantizar una efectiva expedición de entradas a los espectadores en caso de incidencia o caída del sistema. La aplicación permitirá generar listados por otros campos como (correo electrónico, teléfono, etc.).

f) Ekitaldien alta (jarduerak, ikuskizunak, produktuak eta zerbitzuak).

f) Alta de eventos (actividades, espectáculos, productos y servicios).



Irungo Udalak autonomia osoa izan beharko du edozein ekitaldiri alta emateko, aldatzeko edo ezabatzeko, bakoitzaren ezaugarriak eta berezitasunak sartu ahal izateko moduan (salmenta-kanalak, irekitzea eta ixtea, prezioak, deskontuak, ikuspena, etab.), dela banaka, dela txantiloirekien bidez, eta erabiltzaile baimenduak beste ekitaldi batzuetara eraman ahal izango ditu, egoki baderitzo, baina aldez aurretik sortutako eta ezarritako mota batera jo beharrik izan gabe. Hainbat ekitaldi aldi berean kudeatu ahal izango dira.

Sarrerak tiketing plataforman salgai jarriko dituzten ekitaldien datu guztiak Irungo Udalaren webgunean bertan iraulita daude dagoeneko. Plataformak gai izan behar du gertaera bakoitzaren datu horiek guztiak sinkronizatzeko (izenburua, data, prezioak, argazkiak, deskribapenak, etab.), gero berrikusi edo aldatu ahal izateko, eta, azkenik, argitaratzeko onartu ahal izateko, horrela datuen bikoizketa saihas dadin; izan ere, horrek erre- eta eraginkortasun-marjina handiagoa dakar, eta denbora-galtzea ere bai Irungo Udaleko langileentzat.

Ikuskizunen ordena: Irungo Udalak erabakitako irizpideen arabera ordenatu beharko dira sortutako ekitaldiak, eta betiere: Esparruka eta ospakizun-data, programatzaileen arabera eta ikuskizunaren izenaren hurrenkera alfabetikoaren arabera, baimendutako erabiltzaileek pantailan ikus ditzaten.

Salmentaren hasiera: Baimendutako erabiltzaileak denbora-baldintza desberdinak ezarri ahal izango ditu kanaletarako.

Ekitaldia sortu eta iragarri ondoren, hasiera-data eta -ordua ezarriko ditu erabiltzaileak. Sortutako ekitaldiak sortu eta iragartzen direnetik ikusi ahal izango dira sisteman, eta salgai egongo dira dagokion erabiltzaile baimenduak salmenta hasteko egun eta ordu gisa ezartzen duen egunetik aurrera.

Salmentaren amaiera: Edozein ikuskizun hasterakoan, desagertu egin beharko da salmenta-sare orokorretik, ikuskizunaren barrutiko txarteldegietan izan ezik; horietan, egun horretako 24:00etan desagertuko dira. Ordu horretatik aurrera, sortu duen erabiltzaile baimenduarentzat eta Irungo Udalak erabakitzen duen administratzaile-profilarentzat baino ez da erabilgarria izango ikuskizuna. Irungo Udalak salmentaren amaiera aldatu ahal izango du kanal bakoitzean, bere beharren arabera.

El Ayuntamiento de Irun deberá tener total autonomía para dar de alta, modificar o eliminar cualquier evento, de modo que puedan introducirse las características y peculiaridades de cada uno (canales de venta, su apertura y cierre, precios, descuentos, visibilidad, etc.), bien de forma individualizada o mediante plantillas abiertas, que el usuario autorizado pueda trasladar a otros eventos, si lo considera adecuado, pero sin que necesariamente haya de recurrirse a un tipo ya creado y preestablecido. Se permitirá gestionar diferentes eventos de forma simultánea.

Todos los datos de los eventos cuyas entradas se van a poner a la venta en la plataforma de ticketing están ya volcados en el propio sitio web del El Ayuntamiento de Irun. La plataforma tiene que ser capaz de sincronizar todos esos datos de cada evento (título, fechas, precios, fotos, descripciones, etc....) para que luego puedan ser revisados o modificados y finalmente aceptados para su publicación, con el fin de evitar la duplicación de datos, que evidentemente conlleva un superior margen de error y ineficiencia y pérdida de tiempo por parte del personal del Ayuntamiento de Irun.

Orden de los espectáculos: Los eventos creados habrán de quedar ordenados por los criterios que determine el Ayuntamiento de Irun, y, en todo caso: por recintos y fechas de celebración, por programadores y por orden alfabético del nombre del espectáculo, para su visualización en pantalla por los usuarios autorizados.

Inicio de la venta: El usuario autorizado podrá establecer condiciones temporales diferentes para los distintos canales.

Una vez creado y publicitado el evento, el usuario fijará la fecha y hora de inicio. Los eventos creados serán visibles en el sistema desde que sean creados y publicitados y estarán a la venta a partir de la fecha que el correspondiente usuario autorizado fije como fecha y hora de inicio de venta.

Fin de la venta: A la hora de inicio de cualquier espectáculo éste deberá desaparecer de la red General de ventas, excepción hecha de las taquillas del recinto en que se celebre, de las que desaparecerá a las 24 horas de esa jornada. A partir de dicha hora, el espectáculo sólo será operativo para el usuario autorizado que hubiera llevado a cabo su creación y el perfil de administrador que determine el Ayuntamiento de Irun. El Ayuntamiento de Irun podrá modificar el fin de la venta en cada uno de los canales en función de sus necesidades.

Salmenta-muga: Aplikazio informatikoak galarazi egingo du Irungo Udalak ikuskizun eta erabilitako txartel bakoitzerako zehaztutako muga baino eserleku gehiago ematea.

g) Prezio-kudeaketa.

Prezio guztiak modu autonomoan eta tarifa-taula gisa konfiguratu ahal izango dira. Aipatutako esparru bakoitzeko, Irungo Udalak behar adina tarifa-taula eta prezio konfiguratu eta aldatu ahal izango ditu, nahiz eta dagoeneko ikuskizuna salgai egon. Tarifa-taula bera hainbat ekitaldirekin lotuta egon daiteke.

Tarifa-taula bakoitzean, kolektibo bakoitzaren oinarri-prezioa eta prezioa konfiguratu beharko dira (langabeak, 14 urtetik beherakoak, gazte-txartela, familia-bonoa eta familia ugari txartela dutenak ...), eremu erabilgarri bakoitzeko.

h) Ordaintzeko moduen konfigurazioa.

Irungo Udalak modu autonomoan ezarri ahal izango ditu, orain eta gero, salmenta-kanal bakoitzerako behar adina ordaintzeko-modu (eskudirua, txartela, eta abar).

Sistemak aukera eman behar du sarrera bat erosten duen pertsonak faktura sinplifikatutzat balio dezakeen erosketa-tiketa eskatzeko. Kasu horretan, sistemak eskaera horren abisua eman behar du, dagokion faktura egin eta bidaltzeko.

i) Kontzeptu-banakapena.

Irtenbideak aukera eman behar du sarreraren oinarri-prezioa eta gastu gehigarriak banakatzeko salmenta-kanalean. Informazio horrek sarreraren eta salmenta-txostenetan azaldu behar du.

j) Kupoen eta edukieren konfigurazioa.

Irtenbideak aukera emango du eserlekuak kupoak sortzeko, aldatzeko eta kentzeko. Horiek planoaren gainean egon daitezke, gunen zenbakidunetan, edo edukieretan oinarritu, zenbakitu gabeko gunetan.

Salmenta-kanal bakar batentzako bakarrik izan ahalko dira kupoak, edo dauden kanalen artean banatu ahal izango dira.

Aukera egongo da eserlekuak ikusle edo kolektibo jakin batentzat (adibidez, protokoloa) erreserbatzeko.

Límite de ventas: La aplicación informática impedirá la expedición de más localidades que el límite especificado por el Ayuntamiento de Irun para cada espectáculo y tarjeta utilizada.

g) Gestión de precios.

Todos los precios deberán poder ser configurados de manera autónoma y en forma de tablas de tarifas. Por cada uno de los recintos mencionados, el Ayuntamiento de Irun deberá poder configurar tantas tablas de tarifas y precios como sean necesarios y modificarlos, aunque el espectáculo ya se encuentre a la venta. Una misma tabla de tarifas podrá estar asociada a diferentes eventos.

En cada tabla de tarifas será necesario configurar el precio base y el precio para cada colectivo (personas desempleadas, menores de 14 años, poseedores de carnet joven, bono familiar y poseedores de carnet de familia numerosa...) por cada zona disponible.

h) Configuración de las formas de pago.

El Ayuntamiento de Irun podrá establecer de forma autónoma tantas formas de pago (efectivo, tarjeta, etcétera) sean necesarias para cada canal de venta, actuales y futuras.

El sistema debe permitir que la persona que compre una entrada, pueda solicitar un ticket de la compra que pueda valer como factura simplificada. En tal caso, el sistema te tiene que avisar de dicha petición, a efectos de emitir y remitir la correspondiente factura.

i) Desglose de conceptos.

La solución debe permitir desglosar, en los diferentes canales de venta, el precio base de la entrada y los gastos adicionales. Esta información debe aparecer en la entrada y en los informes de venta.

j) Configuración de cupos y aforos.

La solución permitirá crear, modificar y suprimir cupos de localidades. Éstos podrán estar situados sobre el plano, en caso de zonas numeradas, o basarse en capacidades, en zonas no numeradas.

Los cupos podrán ser exclusivos para un canal de venta o ser repartidos entre los canales existentes.

Existirá la opción de reservar localidades para un público o colectivo concreto como, por ejemplo, protocolo.



Sistemak aukera emango du zenbakirik gabeko edukierak jaulkitzeko, dagokion barrutian programatutako ekitaldiak hala eskatzen duenean. Zenbaketa hori osorik edo zati batean kendu ahal izango da (besaulki-kopurua bakarrik, baina ez lerro-zenbakia; eremu jakin bat baino ez; hainbat eremu; sistema misto bat, etab.), eta dagokion ikuskizuna sortzeko unean baimendutako erabiltzailearen kontura izango da, eta ez da edukiera aldatu beharrik izango.

k) Eserlekuak blokeatzea.

Aplikazioak aukera emango du salmenta-sistema orokorreko ikuskizun baten edukiera (zati bat edo osoa) Irungo Udalaren erabakiz kentzeko, barruti bateko edo batzuetako txarteldegietan bakarrik banatzeko. Kasu horietan, sistemak aukera emango du inprimatze osoa agindu bakar baten bidez egiteko, eta horretarako ez da beharrezkoa izango planora sartzeari eserleku guztiak hautatzeko.

Aplikazioari esker, Irungo Udalak beren profilen arabera erabakitzen dituen erabiltzaileek soilik berrinprimatu ahal izango dituzte eserlekuak. Aplikazioak aukera emango du eserlekuak erreserbatzeko eta blokeatutako sarrerak posta elektronikoz bidaltzeko.

l) Tiket-txantiloien konfigurazioa.

Soluzioak tiket-editore bat izango du, aipatutako barruti bakoitzak kudeatu ahal izango duena eta aukera emango duena edozein tiket-mota diseinatzeko (print at home, hard ticket, mobile ticket...), dela ekitaldi baterako, dela zerbitzu gehigarri baterako edo produktu baterako. Tresna horri esker, tiket-formatu bat sortu, aldatu edo ezabatu ahal izango da salmenta-kanal eta/edo -postu bakoitzerako, baita lotutako ekitaldia edo produktua dagoeneko salgai badago ere.

Ezinbestekoa da irtenbidean gordetako edozein datu sartu ahal izatea tiketeen (titulartasuna, eserlekuaren eta edukieraren datuak, sustatzailearen IFK, barrutiaren IFK, prezioa, kolektiboaren izena...). Era berean, sarreraren oinarritzko prezioa, aplikatutako deskontuak, gastu gehigarriak edo beste produktu batzuk ere sartu ahal izango dira, halakorik balego.

Irungo Udalak nahi duen publizitate-elementu oro sartu ahal izango du formatuan, eta Irungo Udalak bakarrik kudeatu eta merkaturatu ahal izango ditu eskuragarri dituen espazioak.

Editoreak aukera eduki beharko du probaren formatua eta inprimaketa aldeztu aurretik ikusteko.

El sistema permitirá la emisión de aforos sin numeración, cuando así lo requiera el evento programado en el recinto correspondiente. La eliminación de dicha numeración, que podrá ser total o parcial (sólo número de butaca, pero no de fila; sólo una zona determinada; varias zonas; un sistema mixto, etc.) correrá por cuenta del usuario autorizado en el momento de creación del correspondiente espectáculo, sin que sea precisa una modificación de aforo.

k) Bloqueo de localidades.

La aplicación permitirá, por decisión del Ayuntamiento de Irun, la retirada de aforos (parciales o completos) de un espectáculo del sistema general de venta, para expedición exclusiva en taquillas de uno o varios recintos. En tales casos, el sistema permitirá la impresión total mediante una orden única, sin que para ello sea necesario acceder al plano para seleccionar el conjunto de localidades.

La aplicación permitirá la reimpresión de las localidades exclusivamente a los usuarios que el Ayuntamiento de Irun determine, según sus perfiles. La aplicación permitirá las reservas de localidades y el envío por correo electrónico de las entradas bloqueadas.

l) Configuración de las plantillas de tickets.

La solución contará con un editor de tickets gestionable por cada uno de los recintos mencionados que permita diseñar cualquier tipo de ticket (print at home, hard ticket, mobile ticket...) ya sea para un evento, un servicio adicional o un producto. Dicha herramienta permitirá crear, modificar o eliminar un formato de tickets para cada canal y/o puesto de venta incluso si el evento o producto asociado ya se encuentra a la venta.

Es indispensable que en el ticket se pueda incluir cualquier dato de los almacenados en la solución (titularidad, datos de la localidad y aforo, CIF del promotor, CIF del recinto, precio, nombre del colectivo...), así como desglosar el precio base de la entrada, los descuentos aplicados, los gastos adicionales u otros productos si los hubiese.

El Ayuntamiento de Irun podrá incluir en el formato cualquier tipo de elemento publicitario que desee, siendo la gestión y comercialización de los espacios disponibles exclusiva del Ayuntamiento de Irun.

El editor deberá contar con una opción de vista previa del formato e impresión de prueba.

5.2.- Salmenta

Aukera hauek izango ditu soluzioak:

a) Salmenta-kanal guztiek modu integratuan eta sinkronizatuan konfiguratuta egon beharko dute, eta barruti bakoitzak aukera izango du bere kudeaketa zentralizatua eta eragiketa bakoitzaren egoerarako sarbidea (salmenta, erreserba, deuseztapena...) denbora errealean egiteko.

b) Edozein salmenta-kanaletatik saldu ahal izango dira sarrerak, aldi berean, edukiera bakararen aurka lan eginez.

c) Leihatilako salmenta: eragiketak in situ egin ahalko dira. Erosleak ordainketa bakarra egiteko modu bat edo bat baino gehiago konbinatu ahal izango ditu (eskudirua, txartela, transferentzia, opari-txekea...). Sistemak pantaila bikoitzean lan egin beharko du, erosleri aretoaren planoa eta eskuragarri dauden eserlekuak erakutsi ahal izateko. Sarrerak inprimagailu termikoan, injekzio-inprimagailuan edo laser-inprimagailuan egin ahal izango dira. Era berean, aukera egongo da sarrera posta elektronikoz edo telefono mugikor batera bidaltzeko.

Automatikoki bidali ahal izango zaio bezeroari erosketaren posta elektronikoa.

d) Online salmenta: banaka egingo da, eta sistema zentralarekin denbora errealean konektatuta egongo da.

e) Salmenta metatuak: aplikazioak aukera emango du eragiketa hauek salmenta-kanal guztietan egiteko:

- Barruti bateko edo batzuetako ikuskizunetarako sarreraren salmentak eragiketa bakar batean metatzea.

- Eragiketa bakarrean dagoeneko egindako erreserba baten gaineko sarrera-kopurua handitzea eta kobratzea.

- Ikusle batek erositako eserleku guztiak metatzea Internet bidezko salmentaren bidez, eragiketa bakar batean eserleku guztiak inprimatuz.

- Sarrera solteak kobrantza bakarrean metatzea.

Salmenta-kanal guztiek print at home, hard ticket eta mobile ticket sarrerak egiten lan egin beharko dute.

Internet bidez saldutako sarrerak itzultzea

5.2.- Venta

La solución permitirá:

a) Todos los canales de venta deberán estar configurados de forma integrada y sincronizada, permitiendo a cada uno de los recintos su gestión centralizada y el acceso al estado de cada operación (venta, reserva, anulación...) en tiempo real.

b) Vender entradas desde cualquier canal de venta, simultáneamente, trabajando contra un aforo único.

c) Venta por taquilla: efectuar las operaciones in situ. El comprador podrá elegir un modo de pago único o combinar varios (efectivo, tarjeta, transferencia, cheque regalo...). El sistema deberá trabajar en modo doble pantalla para poder mostrar al comprador el plano de la sala con las localidades disponibles. La emisión de entradas podrá ser en impresora térmica, de inyección o laser. También existirá la opción de enviar la entrada por correo electrónico o a un teléfono móvil.

Se tiene que poder enviar de manera automática el correo electrónico de la compra al cliente.

d) Venta online: se realizará individualmente, estando conectado en tiempo real con el sistema central.

e) Ventas Acumuladas: la aplicación permitirá realizar las siguientes operaciones en todos los canales de venta:

- Acumular ventas de entradas a varios espectáculos de una o diferentes recintos en una sola operación.

- Aumentar el número de entradas sobre una reserva ya realizada en una sola operación y cobro.

- Acumular todas las localidades adquiridas por un espectador, a través de venta por internet, de manera que en una sola operación se impriman todas las localidades.

- Acumular entradas sueltas en un solo cobro.

Todos los canales de venta deberán trabajar con la emisión de entradas en print at home, hard ticket y mobile ticket.

Devolución de las entradas vendidas por internet



Internet bidez saldutako sarreraren zenbatekoak itzul litezke, eta arrazoi hauengatik gerta daitezke:

- Sistemaren errore edo gorabeherengatik.
- Ikuskizuna bertan behera geratzeagatik.
- Irungo Udalaren arrazoi arrazoitu eta justifikatuagatik, enpresa lizitatzailak itzulketak kudeatuko ditu: Web bidezko salmentaren itzulketak automatikoki egin behar dira.

Salmentak gehienez ere **5 eguneko epean** itzuli behar dira banku-plataformaren bidez, eta gorabehera hori Irungo Udalaren datu-basean erregistratu beharko da.

Itzulketak sarreraren zenbateko nominalaren arabera egingo dira.

5.3.- Abonamenduak eta sarrerak internet bidez saltzeko kanalaren eskakizun funtzionalak

Internet bidezko salmenta-kanala sarreraren lineako interfaze gisa eratuko da Irungo Udalako, eta Udalak nahi duen guztietan eskatu ahal izango du interfaze horretan aldaketak egitea. Enpresa lizitatzaila behartuta egongo da, kostu gehigarririk gabe, hura garatzera, integrazteraz, eguneratzera, mantentzera eta kudeatzera, betiere honako irizpide hauek kontuan hartuta:

a) Diseinua.

Lineako salmenta-kanala Irungo Udalak zehaztutako parametro grafikoaren arabera diseinatuko da, eta hark zehaztutako eskakizun tekniko, sortzaile eta funtzionalen arabera. Irungo Udalak beharrezkotzat jotzen dituen diseinu-proposamenak aurkeztuko ditu enpresa lizitatzailak, harik eta diseinu bat onartu arte.

Diseinu horretan, halaber, sistema eta mekanismo egokiak jaso beharko dira, lineako salmenta-jarduerak merkataritza elektronikoaren, kontsumitzaile eta erabiltzaileen babesaren eta datu pertsonalen babesaren alorrean aplikatu beharreko betebeharrak behar bezala bete daitezzen (informazio-oharrak, baimena emateko sistemak, etab.).

b) Hizkuntza.

Erreserbako eta sarreraren salmentako interfazea euskaraz

Posibles devoluciones de los importes de entradas, vendidas por Internet, que se pueden producir por los siguientes motivos:

- Por errores o incidencias del sistema.
- Cancelación del espectáculo.
- Por razón motivada y justificada del Ayuntamiento de Irun la empresa licitadora gestionará las devoluciones:

Las devoluciones de la venta por web se deben realizar de manera automática.

La devolución de las ventas por medio de Plataforma Bancaria debe realizarse en un plazo máximo de **5 días** y la incidencia deberá quedar registrada en la base de datos del Ayuntamiento de Irun.

Las devoluciones se llevarán a cabo por el importe nominal de las entradas.

5.3.- Exigencias funcionales del canal de venta de abonos y entradas por internet

El canal de venta por internet se conformará como una interfaz en línea de venta de entradas para el Ayuntamiento de Irun, que podrá pedir modificaciones de esta interfaz tantas veces como lo considere oportuno. La empresa licitadora estará obligada, sin coste adicional, al desarrollo, integración, actualización, mantenimiento y gestión de esta atendiendo a los siguientes criterios:

a) Diseño.

El diseño del canal de venta en línea se realizará de acuerdo con los parámetros gráficos que defina el Ayuntamiento de Irun, y de conformidad con los requerimientos técnicos, creativos y funcionales que ésta especifique. La empresa licitadora presentará las propuestas de diseño que el Ayuntamiento de Irun, considere necesarias hasta que este apruebe un diseño.

Dicho diseño deberá incluir, asimismo, los sistemas y mecanismos pertinentes para que la actividad de venta en línea dé debido cumplimiento a las obligaciones aplicables en materia de comercio electrónico, protección de consumidores y usuarios y protección de datos de carácter personal (notas informativas, sistemas de prestación del consentimiento, etc.).

b) Idioma.

La interfaz de reserva y venta de entradas deberá ser

eta gaztelaniaz egongo da eskuragarri. Hizkuntza gehiago gehitzeko aukera izan behar du sistemak.

accesible en euskera y español. El sistema debe contar con la posibilidad de añadir más idiomas.

c) Integrazioa.

c) Integración.

Sarrerak saltzeko interfazea Irungo Udalaren web ataritik (www.irun.org) eskuratu ahal izango da, Udalak erabakitzen duen "sarreraren salmenta" orrialde espezifiko batetik edo ekitaldi bakoitzerako web orriko erreferentziatik. Sarbide hori ondo integratuta egingo da orrialdeko widget baten bidez, edo beste erlaintz bat irekita browser-ean, dagokion esteka aktibatzean.

La interfaz de venta de entradas será accesible desde el Portal Web del Ayuntamiento de Irun www.irun.org, a partir de una página específica de "venta de entradas" cuya interfaz y diseño decida el Ayuntamiento, o desde la referencia en la Web para cada evento. Este acceso se realizará bien integrado mediante un widget en la página, bien abriendo una nueva pestaña en el browser al activar el correspondiente enlace.

Sarrerak saltzeko plataformak URL zuzena eta bakarra eman behar du ekitaldi edo eduki bakoitzerako, eta Irungo Udalaren webgunetik edo beste edozein webgunetatik estekatu ahal izango da.

La plataforma de venta de entradas debe proporcionar una URL directa y única para cada evento o contenido y que pueda ser enlazable desde la web del Ayuntamiento de Irun, o desde cualquier otro sitio web.

URL zuzen eta bakarrak URL atsegina edo semantikoa izan behar du, plataformaren bertsio idiomatikoa kontuan hartuta, gehiegizko karakterik gabe eta kosta ahala kosta orrialde bikoiztuak sortzea saihestuz. URL atseginek erabiltzailearentzat eta bilatzaileentzat izan behar dute.

La URL directa y única debe ser URL amigable o semántica, teniendo en cuenta la versión idiomática de la plataforma, sin exceso de caracteres y evitando a toda costa que se generen páginas duplicadas. Las URL's amigables tienen que serlo tanto para el usuario como para los motores de búsqueda.

d) Gailu mugikorren bidezko salmenta.

d) Venta a través de dispositivos móviles.

Sarrerak saltzeko webguneak eta ordainketa-plataformak web-aplikazio gisa garatuta egon behar dute Responsive Web Design moduan, eta erabilera-esperientzia egokia eskaini behar dute, bai nabigazioari dagokionez, bai sarrerak erosteko eta ordaintzeko prozesuari dagokionez, eta erabiltzailearen gailuaren pantaila-tamaina eta -formatura ezin hobeto egokitu behar dute, mahaigainekoa edo mugikorra izan, eta erabilitako nabigatzailea edozein izanda ere.

Tanto la web de venta de entradas como la plataforma de pagos deben estar desarrolladas como aplicaciones web en modo Responsive Web Design, ofreciendo una correcta experiencia de uso tanto en su navegación como en el proceso de compra y pago de entradas, debiendo adaptarse de forma óptima al tamaño y formato de pantalla del dispositivo de la persona usuaria, bien sea de escritorio o móvil, e independientemente del navegador utilizado.

e) Ordainketa-pasabidea.

e) Pasarela de pago.

Enpresa lizitatzailak Internet bidezko salmenta-plataforma bat eduki beharko du ordainketa-pasabidearekin integratuko dena.

La empresa licitadora deberá disponer de una plataforma de venta por Internet que se integre con la pasarela de pago.

Autentifikatu eta zifratu egin beharko da sarrerak saltzeko sistemaren eta ordainketak jasotzen dituen finantza-erakundearen sistemaren arteko komunikazioa.

La comunicación entre el sistema de venta de entradas y el sistema de la institución financiera receptora de los pagos deberá ser autenticada y cifrada.

Txartel bidezko kobrantzak bermatu behar du eserlekuen jaulkipena ez dela egingo harik eta zenbatekoa dagokion kontuaren barruan kargatu arte. Erosketa amaitutakoan, bezeroak erosketa berresteko mezu elektronikoa bat jasoko du.

El cobro mediante tarjeta debe garantizar que la emisión de localidades no se efectúe hasta que el importe no haya sido cargado en la cuenta de cada correspondiente. Una vez finalizada la compra, el cliente recibirá un e-mail de confirmación de la compra.

f) Plataformaren hostinga.

f) Hosting de la plataforma.



Proiekturako zer "Cloud" hosting proposatzen duen zehaztuko du lizitatzailerak. Era berean, honako hauek zehaztu behar ditu: ezaugarri teknikoak, sarbide-ahalmena (zehaztu aldi berean konektatutako erabiltzaileen gehieneko kopurua eta haien kudeaketa-sistema), eskuragarritasun handia, datuen segurtasuna, segurtasun- eta babes-kopien politika, etab. Horiei guztiei estres-egiaztapenak eta/edo -probak egin ahal izango zaizkie.

5.4.- Sarbide integratuaren kontrola

Sistemak aukera eman beharko du sarrera eta abonamendu guztiak denbora errealean baliozkotzeko eta kontrolatzeko, 1D/2D barra-kodeak eta QR kodea irakurri edozein irakurgailuren bidez, eta funtzionalitate hauek emango ditu:

a) Kudeaketa zentralizata: modu zentralizatuan kudeatuko ditu barrutira sartzeko eta bertatik irteteko puntu guztiak, eta baita aretoei dagokienez ere.

b) Aldi bereko kontrola: aukera emango du hainbat areto edo barrutitan ekitaldietara aldi berean sartzeko.

c) Sarbide-baimenak: aukera emango dio Irungo Udalari, barrutietara, aretoetara edo eremuetara sartzeko baimenak modu autonomoan esleitzeko.

d) Konexioa: aipatutako barruti bakoitzeko edozein puntutan funtzionatuko du, datu-konexiorako sarbidearekin edo sarbiderik gabe. Datuen konexioa galduz gero, automatikoki off-line moduan salto egiteko aukera jasoko du.

e) Euskarritako formatuak: aipatutako barruti bakoitzak egindako sarreraren print at home, hard ticket, mobile ticket (irudia) eta Wallets (Samsung, Apple, Google) formatuetan sarrerak irakurtzeko aukera eman behar du.

f) Funtzionatzeko modua: baliozko kodeekin/kode baliogabeekin lan egiteko aukera izango du.

g) Datuak biltegitratzea: sarbide-kontrolako datuak etengabe biltegitratu behar dira sisteman, kontrolaren emaitza edozein dela ere (zuzena, okerra, bikoiztua...).

h) Informazioa: aipatutako barruti bakoitzak sarbide-datu guztiei buruzko informazioa izan beharko du denbora errealean (edukiera, gorabeherak, sarbide-orduak, sarrera-puntu bakoitzeko fluxuak...).

El licitador especificará el hosting "Cloud" que propone para el proyecto. Asimismo, debe especificar las características técnicas, capacidad de accesos (detallar número máximo de usuarios simultáneos conectados y su sistema de gestión), la alta disponibilidad, seguridad de los datos, política de copias de seguridad y de respaldo, etc. Todas ellas podrán ser sometidas a comprobación y/o pruebas de stress.

5.4.- Control de acceso integrado

El sistema deberá permitir la validación y control de todas las entradas y abonos en tiempo real mediante la lectura de códigos de barras 1D/2D y código QR a través de cualquier dispositivo lector y proporcionará las siguientes funcionalidades:

a) Gestión centralizada: gestionará de forma centralizada todos los puntos de acceso y salida del recinto, así como de sus diferentes salas.

b) Control simultáneo: permitirá el control de acceso a diferentes eventos de forma simultánea en distintas salas o recintos.

c) Permisos de acceso: permitirá asignar al Ayuntamiento de Irún, de forma autónoma, permisos de acceso a los diferentes recintos, salas o zonas.

d) Conexión: funcionará en cualquier punto de cada uno de los recintos mencionados, con o sin acceso a conexión de datos. Contemplará la opción de saltar a modo off-line automáticamente en caso de perder la conexión de datos.

e) Formatos soportados: debe permitir la lectura de entradas en los formatos print at home, hard ticket, mobile ticket (imagen) y Wallets (Samsung, Apple, Google...) de las entradas emitidas por cada uno de los recintos mencionados.

f) Modo de funcionamiento: soportará tanto el trabajo con códigos válidos / códigos no válidos.

g) Almacenamiento de datos: los datos de control de acceso se deben almacenar en el sistema de forma permanente independientemente del resultado del control (correcto, incorrecto, duplicado...).

h) Información: cada uno de los recintos mencionados deberá tener información en tiempo real de todos los datos de acceso (aforo, incidencias, horas de acceso, flujos por punto de entrada...).

Enpresa lizitatzailak ikusleak barrutira sartzeko kontrol elektronikoko gailuak jarriko ditu, sarrera-formatu guztiekin bateragarriak diren haririk gabeko Wifi soluzioen bidez: print at home, hard ticket, mobile ticket eta Wallets.

Irungo Udaletik kanpoko espazioetara sartzeko kontrolak jarriko dira, aldian-aldean bere titulartasuneko ikuskizunak egiten direnean eta sistemaren bidez saltzen badira.

5.5.- Txostenak

Udalak horretarako ezartzen dituen langileek txartel-leihatilen aplikazioko informazioa eskuratu ahal izango dute, eta denbora errealean kontsultatu ahal izango dituzte txartel-salmentaren eta barrutiko okupazioaren gaineko txostenak.

Soluzioak, gutxienez, honako salmenta-txosten hauek emango ditu:

- Salmenten txosten orokorra, ospakizun-dataren mailaren arabera: gutxienez, saio eta ekitaldi bakoitzeko, saldutako sarreraren kopurua, gonbidapenak eta diru-bilketa erakutsiko ditu. Zerrenda horietatik abiatuta, aukerakoak izango dira, eta aukera hauetako bat, batzuk edo guztiak aukeratu ahal izango dira: barrutiak, ekitaldiak, saioak, data-tartea, datak eta ordaintzeko moduak.

- Txartel-leihatilako koadraketaren txostena: erabiltzaile edo kanal batek data batean edo data-tarte batean egindako salmentak erakutsiko ditu. Txosten osoa edo xehatua egiteko aukera egongo da.

- Itxiera-txostena: kanal eta ordainbidearen arabera banakatuta erakutsiko ditu salmentak, eta gertaera-dataren eta/edo salmenta-dataren arabera iragazteko aukera emango du. Bertan, prezio eta salmenta-data bakoitzeko saldutako sarrerak agertuko dira.

- Ordainketa bidezko salmentei buruzko txostena, honako hauek zehaztuko dituenak: ikuskizuna, saioa, sistemaren bidezko salmentaren identifikazioa, salmentaren eguna eta ordua, itzulketak (halakorik balego) eta erosketa egin zuen pertsonaren datu pertsonalak, posta elektronikoa barne.

1. eranskinean adierazitako txostenak ere izango ditu. Txosten guztiek gutxienez PDF eta Excel formatuan egon beharko dute eskuragarri, eta aukera egongo da automatikoki sortu eta posta elektronikoz bidaltzeko.

La empresa licitadora aportará dispositivos de control electrónico de acceso de los espectadores al recinto mediante soluciones inalámbricas Wifi compatibles con todos los formatos de entradas: print at home, hard ticket, mobile ticket y Wallets.

Se dotará de controles de acceso a espacios ajenos al Ayuntamiento de Irun, en los que puntualmente se celebren espectáculos de su titularidad, vendidos a través del sistema.

5.5.- Informes

El personal que el ayuntamiento establezca a tal fin podrá tener acceso a la información de la aplicación de taquillas y podrá consultar en tiempo real informes de taquilla y ocupación de los recintos.

La solución proporcionará, como mínimo, los siguientes informes de ventas:

- Informe general de ventas por rango de fecha de celebración: mostrará al menos, totalizado por sesión y evento, el número de entradas vendidas, las invitaciones y la recaudación. A partir de estos listados podrán generarse de manera opcional permitiendo elegir una, varias o todas de las siguientes opciones: recintos, eventos, sesiones, intervalo fechas y medios de pago.

- Informe de cuadro de taquilla: mostrará las ventas realizadas en una fecha o en un rango de fechas por un usuario o canal. Existirá la posibilidad de un informe total o uno detallado.

- Informe de cierre: mostrará las ventas desglosadas por canal y medio de pago permitiendo el filtro por fecha de evento y/o fecha de venta. En él aparecerán las entradas vendidas por cada precio y fecha de venta.

- Informe de ventas por medio de pago en el cual se detallará el espectáculo, la sesión, la identificación de la venta por el sistema, día y hora de la venta, las devoluciones si las hubiera, y los datos personales de la persona que realizó la compra incluyendo el correo electrónico

También dispondrá de los informes indicados en el Anexo 1. Todos los informes deberán estar disponibles, al menos, en formato PDF y Excel y, existirá la opción de que se generen y envíen por correo electrónico de forma automática.



6.- EZARPENA

Enpresa kontratistak, proposamen teknikoan, ezarpen-plan bat aurkeztuko du (orientagarria eta Irungo Udalarentzat loteslea ez dena). Plan horretan, ezarpen-prozesua nola garatuko duen deskribatu beharko du, faseak eta mugarrak xehatuz. Planak proiektuaren ezarpenaren alderdi guztiak jaso beharko ditu: lan-metodoak, baliabide materialak, parte hartuko duten langileak, kronograma, etab.

Ezarpenak honako fase hauek izango ditu gutxienez:

- Sistemaren pertsonalizazioa, konfigurazioa eta parametrizazioa.
- Irungo Udalak gaur egun sarrera-salmenta kudeatzeko erabiltzen duen sistemaren datuak migratzea sistema berria.
- Sistema martxan jartzea.
- Sistema probatzea.
- Sistemaren azken doikuntza eta egokitzapenak.
- Langileen lehenengo prestakuntza.
- Udalaren onarpena.
- Behin betiko ezarpena.
- Langileen bigarren prestakuntza.

6.1 Ezarpen-aldia

Bi hilabetekoa izango da ezarpen-aldia, kontratua formalizatzen den egunetik aurrera. Nolanahi ere, enpresa lizitatzailaren sistemarekin egindako abonamendu- eta sarrera-salmentak erabat operatibo egon beharko du kontratua sinatu eta hamabost egunera.

6.2 Datuen migrazioa

Kontratua hasten den unean migratuko ditu kontratistak indarrean dauden datuak (sarreraren erosleak), eta bidezko aldaketak egingo ditu haien formatuan, zerbitzuak jarraitu dezan bermatzeko.

Zerbitzua amaitutakoan, enpresa lizitatzailak konpromisoa hartzen du datu-baseen fitxategi guztiak eta web-edukiak kudeatzeko tresna guztiak,

6.- IMPLANTACIÓN

La empresa contratista presentará en su propuesta técnica un plan de implantación (orientativo y no vinculante para el Ayuntamiento de Irún) en el que deberá describir como desarrollará el proceso de implantación, detallando las fases e hitos. El plan deberá incorporar todos los aspectos de la implementación del proyecto: métodos de trabajo, medios materiales, personal que participará, cronograma, etc.

La implantación constará como mínimo de las siguientes fases:

- Personalización, configuración y parametrización del sistema.
- Migración de datos del sistema actualmente utilizado por el Ayuntamiento de Irún para la gestión de venta de entradas al nuevo sistema.
- Puesta en marcha del sistema.
- Prueba del sistema.
- Ajustes y adaptaciones finales del sistema.
- Primera formación del personal.
- Aceptación del Ayuntamiento.
- Implantación definitiva.
- Segunda formación del personal.

6.1 periodo de implantación

El periodo de implantación será de dos meses a partir de la fecha de formalización del contrato. En todo caso, la venta de abonos y entradas con el sistema de la empresa licitadora deberá estar plenamente operativa quince días después de la firma del contrato

6.2 Migración de datos

El contratista migrará los datos (personas compradoras de entradas) en vigor en el momento de comienzo del contrato y realizará las modificaciones oportunas en su formato para garantizar la continuidad del servicio.

A la finalización del servicio, la empresa licitadora se compromete a entregar todos los ficheros de bases de datos y herramientas de gestión de contenidos web,

beharrezkoak baitira migrazioa eta sistema behar bezala ezartzen dela bermatzeko, Irungo Udalari edo, hala badagokio, balizko enpresa lizitatzaileri berriari emateko. Horrela, zerbitzuaren titulartasunaren trantsizio egokia bermatuko da.

Kasu horretan, enpresa lizitatzailerak Irungo Udalari edo enpresa berriari entregatu beharko dio datu-baseen eduki osoa, honako hauek barne: prezioa, salmentak, edukierak, erreserbak, blokeoak eta alta emandako ekitaldi guztien kanalen konfigurazioa, bai eta noizbehinkako erosleen informazioa eta datuak eta kontratu hau betetzerakoan datu-baseei gehitu zaien beste edozein eremu ere.

Datu horiek trukatzeko formatuari dagokionez, inplikaturako erakundeek adostu beharko dute.

Halaber, esleipenduna aldatzeko unean webgune aktibo guztien datu-baseak jaso beharko ditu: sarrerren salmenta eta leihatilako salmenta.

Enpresa esleipendunak bere sistemara migratuko ditu kontratua hasten den unean indarrean dauden datuak, Irungo Udalak onetsitako ezarpen-planean jasotzen den bezala, eta dagozkion aldaketak egingo ditu formatuan, zerbitzuaren jarraipena bermatzeko.

Migrazioak sistemaren sareko osagai guztiak behar bezala funtzionatzen dutela utziko ditu.

6.3 Prestakuntza

Enpresa lizitatzailerak konpromisoa hartzen du erabilitako aplikazio informatikoari buruzko prestakuntza-prozesu bat egiteko.

Pertsona bakoitzak bi jardunalditan jasoko du prestakuntza, lanaldi batetik bestera nola aplikatu jakiteko aukera izan dezan. Bigarren prestakuntza-fasea sistema berria behin betiko ezarri eta hilaftera egingo da.

Bi prestakuntza-mota emango dira: bata, salmentako langileei zuzendutakoa (leihatila), eta, bestea, txostenen, ikuskizunen alden eta abarren erabiltzaile den programaren administrazioari zuzendutakoa.

Nolanahi ere, prestakuntzak bermatu egin beharko du erabiltzaileek sistemari buruzko ezagutza nahikoa dutela.

Leihatila-sistema instalatuta dagoenean egingo da prestakuntza.

necesarios para garantizar la migración y la correcta implementación del sistema al Ayuntamiento de Irún, o, en su caso, a la eventual nueva empresa licitadora, garantizando la correcta transición de la titularidad del servicio.

En tal caso, la empresa licitadora deberá entregar al Ayuntamiento de Irún o a la nueva empresa el contenido íntegro de las bases de datos incluyendo precio, ventas, aforos, reservas, bloqueos y configuración de canales de todos los eventos dados de alta, así como la información y datos de los y compradores ocasionales y cualquier otro campo que se haya añadido en el transcurso de este contrato a las bases de datos.

Respecto al formato de intercambio de dichos datos, deberá ser consensuado por las entidades implicadas.

Asimismo, deberá incluir las bases de datos de todas las webs activas en el momento de cambio de adjudicatario: venta de entradas y venta en taquilla.

La empresa adjudicataria migrará los datos en vigor en el momento de comienzo del contrato, a su sistema tal y como se recoja en el plan de implementación aprobado por el Ayuntamiento de Irún, y realizará las modificaciones oportunas en su formato para garantizar la continuidad del servicio.

La migración dejará en perfecto funcionamiento todos los componentes de la red del sistema.

6.3 Formación

La empresa licitadora se compromete a llevar a cabo un proceso de formación relativo a la aplicación informática utilizada,

Cada persona recibirá esta formación en dos jornadas, para que pueda tener opción de utilizar y conocer la aplicación de una jornada a otra. La segunda fase de formación se hará al mes de la implantación definitiva del nuevo sistema.

Se impartirán dos tipos de formación diferentes, una dirigida al personal de venta (taquilla) y otra al personal administrador del programa usuario de informes, altas de espectáculos, etcétera.

En todo caso, la formación deberá garantizar el conocimiento suficiente de los sistemas por parte del personal usuario.

La formación se realizará con el sistema de taquilla ya instalado.



Lehen 3 ikuskizunetan, enpresa lizitatzailerako pertsona bat leihatilan bertan egotea eskatuko da, leihatilako langileek sistema behar bezala erabiltzen dutela egiaztatzeko eta sor daitezkeen zalantzak argitzeko.

Erabiltzailearen eskuliburua eta posta eta telefono bat emango dira, zalantzak eta/edo arazoak argitzeko.

Eskuliburu hau egitarauan egiten diren eguneratzeekin osatuko da, eta bereziki eragingo du leihatilan ikuskizunak sartzean.

7. ZERBITZUA

Sistemak sarrera-salmentaren gailurrak jasan behar ditu, jarduera handieneko garaian degradaziorik gabeko zerbitzua emanez.

Zerbitzuan emandako erantzun-denborak eta baliabideek ez dute eraginik jasoko, beste erakunde batzuetako sarrerak saltzeko prozesuetan gailurrak ematen direnean.

Internet bidezko abonamendu eta sarreraren salmenta-zerbitzua eguneko 24 orduetan egongo da martxan, astean zazpi egunetan. Zerbitzu hori mantenimendu-arrazoiengatik bakarrik eten ahal izango da, Irungo Udalak kontsultatu eta onartu ondoren.

Enpresa lizitatzaileraren eskaintzak zerbitzua emateko hardware plataformaren eta softwarearen deskribapena jaso beharko du, aurkeztutako softwarearen beharren arabera, bai leihatilako, bai bulegoko eta sarbide-kontrolerako beharretarako.

Kontratatik ekipamendu guztia martxan jarri beharko du, bai eta ondoren funtzionatzeko behar den prestakuntza eman ere, 6.3 klausulan xedatutakoaren arabera.

7.1 Ekipoak eta kontsumigarriak

Sarrerak kudeatzeko, egiteko, saltzeko eta sarbidea kontrolatzeko beharrezkoak diren ekipa hauek atxikiko zaizkio kontratua egikaritzeari, eta enpresa lizitatzailerak hornituko ditu:

Honako hauek izango dira sarrerak saltzeko eta kontrolatzeko tokietarako gutxienezko ekipaok:

Durante los 3 primeros espectáculos se requerirá asistencia presencial de una persona de la empresa licitadora en taquilla para comprobar que el personal de taquilla hace un correcto manejo del sistema y resolver las dudas que pudieran surgir.

Se aportará el consiguiente manual de usuario más un correo y un teléfono al que dirigirse para la resolución de posibles dudas y / o problemas.

Este manual se complementará con las actualizaciones del programa que se vayan realizando e incidirá especialmente en la introducción de espectáculos en taquilla.

7. SERVICIO

El sistema debe soportar picos de venta de entradas, proporcionando un servicio sin degradación en la época de mayor actividad.

El tiempo de respuesta y los recursos dedicados al servicio no se verán afectados por picos en los procesos de venta de entradas de otras entidades.

El servicio de venta de abonos y entradas a través de internet estará operativo las 24 horas del día, siete días a la semana. Este servicio podrá ser interrumpido únicamente por motivos de mantenimiento, previa consulta y aprobación por parte del Ayuntamiento de Irun.

La oferta de la empresa licitadora deberá incluir una descripción de la plataforma hardware y software para la prestación del servicio de acuerdo con las necesidades del software presentado, tanto para las necesidades de taquilla, oficina y control de accesos.

El contratista deberá realizar la puesta en marcha de todo el equipamiento, así como la formación necesaria para un posterior funcionamiento de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 6.3.

7.1 Equipos y consumibles

Los siguientes equipos necesarios para la gestión, emisión, venta de entradas y control de acceso, serán adscritos a la ejecución del contrato provistos por la empresa licitadora:

Los equipos mínimos en para los puntos de venta y puntos de control de entradas serán estos:

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - CPU. - Sarrerak saltzeko programa bistaratzeko monitoreo. - Besaulkien planoak bistaratzeko ikusleentzako monitoreo. - Gaztelaniazko teklatu estandarra eta sagua. - 2 Sarrera-inprimagailu (Amaia Kultur Zentroko eta Turismo Bulegoko txartel-leihatilako ekipoeekin erabat konektatuta). - 2 inprimagailu (Amaia Kultur Zentroko eta Turismo Bulegoko txartel-leihatilako ekipoeekin erabat konektatuta txostenak inprimatzeko). - Erosketa justifikatzeko ticketa egiteko 2 inprimagailu. - Jenderen sarbidea kontrolatzeko 4 kontrol-unitate/berehalako irakurketarako barra-kodeen irakurgailu optikoak: PDA online/offline WiFi bidez, informazioa on line eta off-lune helaraztea eta 4G, 1D/2D barra-kodeen irakurgailua eta bereziki QR formatua, dagokion kargagailuarekin. | <ul style="list-style-type: none"> - CPU. - Monitor de visualización del programa de venta de entradas. - Monitor para el público de visualización del Plano de butacas. - Teclado estándar en castellano y Ratón. - 2 Impresoras de entradas (con plena conectividad con los equipos de la taquilla del Centro Cultural Amaia y Oficina de Turismo). - 2 Impresoras (con plena conectividad con los equipos de la taquilla del Centro Cultural Amaia y Oficina de Turismo para la impresión de informes). - 2 impresoras de emisión del ticket justificativo de compra. - 4 Unidades Control de Acceso público/ lectores ópticos de códigos de barras de lectura inmediata: PDA online/offline via WiFi, traslado on line y off-lune de la información y 4G, lectora de códigos de barra 1D/2D y específicamente formato QR, con su cargador correspondiente. |
|---|--|

Halaber, kontratistaren kontura izango da material suntsikorra hornitzea: tonerra, sarrerak eta eraketak justifikatzeko tiketak egiteko paper berezia.

Asimismo, correrá a cuenta del contratista el suministro de material fungible: tóner, papel especial de entradas y tickets justificativos de compras.

7.2 Komunikazio-lineak

Datuen komunikazio-lineak (nagusia eta babesekoa) barrutiek hornituko dituzte, edo, bestela, Irungo Udalak. Enpresa lizitatzailerak egiaztatu beharko du komunikazio-lineak beren eskakizunak betetzen dituztela.

7.2 Líneas de comunicación

Las líneas de comunicaciones de datos (principal y de respaldo) serán provistas por los recintos, o en su defecto, por el Ayuntamiento de Irun. La empresa licitadora deberá comprobar que las líneas de comunicaciones cumplan sus requerimientos.

7.3 Euskarri teknikoa

Honako funtzio hauek beteko dituen zerbitzua emango du kontratistak:

- Zerbitzuen funtzionamenduari eragiten dieten gorabeherak konpontzea.
- Zerbitzua erabiltzeari buruzko kontsulta funtzional eta teknikoei erantzutea.
- Zerbitzua eguneratzeko eta eboluzionatzeko eskaerak jasotzea.

7.3 Soporte técnico

El contratista proveerá un servicio que cubra las siguientes funciones:

- Resolver incidencias que afecten al funcionamiento de los diferentes servicios.
- Atender consultas funcionales y técnicas de la utilización del servicio.
- Recoger peticiones de actualización y de evolución del servicio.



- Gorabehera, kontsulta eta eskaera guztiak batera jaso eta erregistratzea.

Laguntza-zerbitzua emango duten pertsonak behar besteko prestakuntza izango dute soluzioan, eta Irungo Udalak komertzializatutako produktuak ezagutuko dituzte. Euskarri teknikoaren zerbitzua 24 orduz egongo da erabilgarri, asteko 7 egunetan, urteko 365 egunetan, telefono bidezko arreta-sistemaren, larrialdiko webaren edo antzekoaren bidez.

Barrutian laguntza teknikoa behar duen gorabeheraren bat gertatuz gero, enpresa lizitatuak urruneko laguntza emango du, eta elementuak ordeztuko ditu, matxura gertatuz gero, 72 orduko epean gehienez ere.

7.4 Zerbitzua ikuskatzea eta koordinatzea

Enpresa lizitatuak taldeko arduradun bat atxikiko du Irungo Udaleko solaskide izateko, eta 08:30etik 21:00etara egongo da lan egiteko moduan, larrialdietarako telefono-zenbaki batekin. Enpresa lizitatuak adierazi egin beharko du non emango diren euskarri-zerbitzuak eta zein bulego edo delegaziotan egingo duen lan taldearen arduradunak.

Pertsona horrek profil egokia izango du sarrerak eta zerbitzuak saltzeko interfazearen euskarri- eta kudeaketa-lanak egiteko eta/edo une bakoitzean salgai dauden sarreraren tipologiei lotutako edukia editatzeko lanetan laguntzeko.

Enpresa lizitatuaren instalazioetan zerbitzuak ematen ari den bitartean, profesional horrek enpresa lizitatuaren eta Irungo Udalen arteko lotura-lana ere egingo du lineako sarrerak eta zerbitzuak saltzeko eta erreserbatzeko lineako sistemaren funtzionamenduari eta eguneratzeari dagokienez.

7.5 Gorabeheren tipologia eta erantzun-denborak

Zerbitzuari dagokionez gerta daitezkeen gorabeheren mailaketa bat ezartzen da, eta adierazitako gehieneko epeetan ebatzi beharko dira:

- Gorabehera kritikoa

Gorabehera kritikoak izango dira enpresa lizitatuaren zerbitzua erabilgarri ez egotea eragiten dutenak salmentan zuzenean eraginez. Halaber, gorabehera kritikotzat hartuko da ikuskizun bat hasteko ordua baino bi ordu lehenago gertatzen den gorabehera larria. Aurreko motez gainera, sarbide-kontrolako gorabehera guztiak ere kritikoak izango dira.

- Recoger y registrar conjuntamente todas las incidencias, consultas y peticiones.

Las personas que darán el servicio de apoyo estarán suficientemente formadas en la solución y conocerán los productos comercializados por el Ayuntamiento de Irun. El servicio de soporte técnico estará disponible 24h, 7 días a la semana, durante 365 días, mediante sistema de atención telefónico, web de emergencia o similar.

En caso de que ocurra una incidencia que requiera asistencia técnica en el recinto la empresa licitadora proveerá asistencia remota y sustitución de elementos en caso de avería en un plazo no superior a 72 horas.

7.4 Supervisión y coordinación del servicio

La empresa licitadora adscribirá una persona Responsable de Equipo que actuará como interlocutor/a del Ayuntamiento de Irun, y estará disponible en horario de 08:30 a 21:00 horas, con un número de teléfono de emergencia. La empresa licitadora deberá indicar el lugar desde el que se prestarán los servicios de soporte y la ubicación de la oficina o delegación desde la que trabajará la persona responsable de equipo.

Esta persona tendrá un perfil adecuado para realizar labores de soporte y gestión de la interfaz de venta de entradas y servicios y / o apoyo a las labores de edición del contenido vinculado a las distintas tipologías de entradas en venta en cada momento.

Durante su tiempo de prestación de servicios en las instalaciones de la empresa licitadora, dicha persona profesional servirá a su vez de enlace entre la empresa licitadora y el Ayuntamiento de Irun en todo lo relativo al funcionamiento y actualización del sistema de venta y reserva de entradas y servicios en línea.

7.5 Tipología de incidencia y tiempos de respuesta

Se establece una graduación de incidencias que pueden producirse en relación con el servicio, que deberán ser objeto de resolución en los plazos máximos indicados:

- Incidencia crítica

Se considerarán incidencias críticas aquellas que provoquen la indisponibilidad general del servicio de la empresa licitadora, impactando directamente en la venta. Así mismo se considerará incidencia crítica la incidencia grave que tenga lugar dos horas antes de la hora de comienzo de un espectáculo. Sin perjuicio de los tipos anteriores, todas las incidencias de control de acceso son



consideradas críticas.

- Gorabehera larria

Gorabehera larriak izango dira sistemaren edo salmenta-puntuaren zati batzuk erabilgarri ez egotea eragiten dutenak salmentan zuzenean eraginez.

- Incidencia grave

Se considerarán incidencias graves aquellas que provoquen la indisponibilidad de partes del sistema o del punto de venta, impactando directamente en la venta.

- Gorabehera arina

Gorabehera arinak izango dira zerbitzua hondatzen dutenak baina sarrera-salmentako zerbitzua eta sarbide-kontrola blokeatu gabe.

- Incidencia leve

Se considerarán incidencias leves aquellas que degraden el servicio sin bloquear el servicio de venta de entradas ni el control de acceso.

Gorabeherak kudeatzeko protokolo bat eta Irungo Udalaren eta enpresa lizitatzaillearen artean informazioa koordinatzeko proposamen bat sartu beharko ditu bere eskaintzan enpresa lizitatzailleak.

La empresa licitadora deberá incluir en su oferta un protocolo de gestión de incidencias y una propuesta de coordinación de información entre el Ayuntamiento de Irun y empresa licitadora.

Alde horretatik, zerbitzua berrezartzeko gehieneko epeak ezartzen dira (II. eranskina).

En este sentido, se establecen los plazos máximos de restablecimiento del servicio (anexo 2).

Enpresa lizitatzailleak zerbitzuaren jarraitutasuna bermatu beharko du datuak transmititzeko sarean gerta daitezkeen gorabeheren aurrean, bai eta off-line saltzeko aukera ere, konexioa eteten bada.

La empresa licitadora deberá garantizar la continuidad del servicio ante posibles incidencias en la red de transmisión de datos y la posibilidad de venta off-line en caso de interrupción de la conexión.

Administrazio-klausula berezien pleguan zigorak ezartzeari buruz xedatutakoaren kalterik gabe aplikatuko da klausula honetan aurreikusitakoa.

Lo previsto en la presente Cláusula será de aplicación sin perjuicio de lo dispuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares en relación con la imposición de penalizaciones.

7.6 Eguneratzeak eta mantentze-lanak

7.6 Actualizaciones y mantenimiento

Enpresa lizitatzailleak obligazioa du hornitutako softwarea eta hardwarea (hard-ticket inprimagailuak eta sarbidea kontrolatzeko sistemak) hiru aldaeratan mantentzeko:

La empresa licitadora estará obligada al mantenimiento del software y del hardware provisto (impresoras hard-ticket y sistemas de control de acceso) prestado en tres variantes:

- Mantentze-lan zuzentzailea.

- Mantenimiento correctivo.

Enpresa lizitatzailleak mantentze zuzentzaileko zerbitzu bat jarriko du Irungo Udalaren esku, integrazioei eta pertsonalizazioei buruzko gorabeheriei eta zuzenketei buruzkoa.

La empresa licitadora pondrá a disposición de las el Ayuntamiento de Irun un servicio de mantenimiento correctivo, relativo a las incidencias y a los correctivos sobre las integraciones y las personalizaciones.

- Mantentze-lan ebolutiboa.

- Mantenimiento evolutivo.

Enpresa lizitatzailleak konpromisoa hartzen du aplikazioan hobekuntza funtzionalak eta teknologikoak sartzeko, eta Irungo Udalari edozein aldaketaren berri emango dio. Horrek ez du ekarriko kontratuaren prezioa aldatzea.

La empresa licitadora se compromete a ir incorporando mejoras funcionales y tecnológicas a la aplicación, notificando cualquier tipo de cambio al Ayuntamiento de Irun, sin que ello suponga una alteración en el precio del contrato.



- Mantentze-lan prebentiboa.

Mantentze-lan zuzentzaileaz eta ebolutiboaz gainera, kontratistak modu proaktiboan kudeatu beharko du, gorabehera aurrea hartuz eta beharrezko hobekuntzak planifikatuz.

Eragiketak behar den edozein jarduketara, ahal dela zerbitzua gelditu gabe egingo da mantentze-lan zuzentzailea, prebentiboa eta ebolutiboa. Beharrezkoa izanez gero, Irungo Udaleri jakinarazi beharko zaio, eta harekin batera planifikatu. Geldialdi horiek Irungo Udalak onetsi behar ditu, eta edozein aldaketa barrutiari jakinaraziko zaio.

7.7 Sistemaren segurtasuna

Eskaintzak sistemaren segurtasuna eta erabilgarritasuna, eta biltegiratutako datuen segurtasuna bermatzeko mekanismoen deskripzioa jasoko du, arreta berezia jarritz sistemak izan ditzakeen ahulezietan, sistemaren monitorizazio jarraitua eginez eta hirugarrenek egin ditzaketen intrusioak antzemanen; hori guztia, hurrengo 7.8 klausulan ezarritakoaren kalterik gabe.

7.8 Segurtasun-protokoloak

Ticketing plataforma osoak HTTPS protokolo seguruaren arabera funtzionatu behar du, datuak segurtasunez transferitzeko.

Plataformak datu pertsonalak babesteko alorrean indarrean dagoen araudia bete behar du (3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, Datu Pertsonalak Babesteari eta Eskubide digitalak bermatzeari buruzkoa (DBLO-EDB), eta Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorra (DBEO)).

Sistema eta haren datuak ostatatzen dituzten "Cloud" zerbitzariak (batez ere datu pertsonalen ostatzekoak eta transmisioak) osorik bete beharko dute EBko Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorra -Regulation (EU) 2016/679- (DBEO edo GDPR ingelesezko sigletan).

Halaber, gomendagarria da plataforma hori betetzea eta egiaztatzea, eta honela baloratuko da:

- PCI-DSS araudia (Payment Card Industry Data Security Standard - Ordainketa-txartelaren industriarako datuen segurtasunari buruzko estandarra).

- ISO 27001 araua, Informazioa Kudeatzeko Sistemai

- Mantenimientu preventivo.

Además del mantenimiento correctivo y evolutivo, el contratista deberá gestionar de forma proactiva, anticipándose a las incidencias y planificando las mejoras necesarias.

Cualquier actuación necesaria para la operación, el mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo, se realizarán preferentemente sin parada del servicio. En el caso de ser necesario, deberá ser notificadas al Ayuntamiento de Irun y planificadas con el mismo. Estas paradas deben ser aprobadas por el Ayuntamiento de Irun cualquier cambio se notificará al recinto.

7.7 Seguridad del sistema

La oferta incluirá una descripción de los mecanismos para garantizar la seguridad y disponibilidad del sistema, así como la seguridad de los datos almacenados, prestando especial atención a las vulnerabilidades que pueda presentar el sistema, realizando una monitorización continua del mismo y detectando las posibles intrusiones que puedan producirse por parte de terceros, todo ello sin perjuicio de lo establecido en la Cláusula 7.8 siguiente.

7.8 Protocolos de seguridad

Toda la plataforma de ticketing tiene que funcionar bajo el protocolo seguro HTTPS para una transferencia segura de los datos.

La plataforma debe de cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos personales (Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPD-GDD), y el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)).

Los servidores "cloud" que alojen el sistema y sus datos (sobre todo el alojamiento y transmisión de los datos personales) deberán cumplir íntegramente el Reglamento General de Protección de Datos de la UE -Regulation (EU) 2016/679- (RGPD o GDPR en sus siglas en inglés).

Así mismo, es recomendable y se valorará, el cumplimiento y certificación de la citada plataforma en:

- La normativa PCI-DSS (Estándar de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjeta de Pago - Payment Card Industry Data Security Standard).

- La norma ISO 27001 de Sistemas de Gestión de la

buruzkoa.

Información.

Irungo Udalak dagozkion akreditazioak eta egiaztapenak eskatu eta/edo egiteko eskubidea du, adierazitako betekizunak betetzen direla egiaztatzeko.

El Ayuntamiento de Irún se reserva el derecho a solicitar y/o realizar las acreditaciones y verificaciones oportunas para comprobar el cumplimiento de los requisitos indicados.

Haien balio-bizitzan erabilitako sistemei dagokienez zein mantentze- eta eguneratze-lan aurreikusita dauden xehatu beharko du enpresa lizitatzailerak.

La empresa licitadora deberá detallar las labores de mantenimiento y actualización que se tengan previstas del conjunto de sistemas utilizados durante la vida útil de los mismos.

I. ERANSKINA

Sistemak eman beharreko gutxieneko zerrenda eta kontsulten zerrenda

- a) Erabiltzaile-kontsulta (1). Sistemaren erabiltzaile guztiak islatuko ditu, behar bezala identifikatuta.
- b) Salmenta-entitateen edo -taldeen kontsulta. Erabiltzaile guztiak jasoko ditu, eta, halaber, barrutiak ere bai, eta txartel-leihatilako, taldeko edo Internet bidezko salmenta, eta baita ezar daitezkeen beste kanal batzuk ere.
- c) Barrutien kontsulta (1). Sistemari konektatutako barrutiak jasoko ditu, helbideak, elbarrientzako sarbidea, telefonoak eta abar adieraziz.
- d) Ordaintzeko moduei buruzko kontsulta orokorra, ikuskizun bakoitzeko (1). Ordainbide gisa onartutako txartel motak eta eskudirua islatuko ditu, baita beste modalitate batzuk ere, hala nola gonbidapena.
- e) Eguneko kontaketa (1). Kontsulta egiteko, honako hauek sartu behar dira: erabiltzailearen edo erabiltzaileen kodea, barrutia, datuak eskatzen dituen transakzioaren datak eta orduak, eta informazioa eta kanalak ordaintzeko modua edo moduak.

Honako hauek jasoko ditu:

- Gutxienez salmenta-ordutegiaren eta ordaintzeko moduen arabera antolatu beharko diren salmentak eta itzulketak; antolamendu hori eskusiboa edo aldi berekoa izan daiteke.
 - Diru-bilketa.
 - Eguneko guztizkoa, saltzeko eskatutako tokian edo tokietan, eta ordaintzeko moduen arabera banakatuta.
 - Emanaldiaren izena.
 - Barrutia.
 - Edukiera-zona (zona, ilara eta besaulkia).
 - Saldutako sarreraren prezio unitarioa.
 - Bezeroaren eta salmenta-taldeen txartel-zenbakia, izena eta telefonoa.
 - Linea-erorketen, inprimaketa-akatsen eta antzekoen ondoriozko gorabeherak, inprimatutako sarreraren bikoiztasuna ekar dezaketenak, berrinprimatzeagatik, baina ez diru-sarrerena.
- f) Eguneko diru-bilketari buruzko txostena (1). Erabiltzaileak transakzio-datak, barrutia eta/edo edukiera eremuak, emanaldiak, erabiltzaileak, ordaintzeko moduak eta kanalak sartuko ditu.

Laburpen horrek beti mantenduko du ordena kronologikoa informazioa emateko prebalentzia gisa, eta honako hauek jasoko ditu:

- Barrutia.
- Edukiera-eremua (ilara eta eserlekua zehaztu beharrik gabe).



- Saldutako sarrera-kopuru osa, edukiera-eremu bakoitzean.
- Ordaintzeko modua.
- Zenbatekoa.
- Eguneko diru-bilketaren guztizkoa.
- Egunean saldutako sarreren guztizkoa.
- Emanaldi eta/edo ziklo bakoitzeko diru-bilketaren guztizkoak.
- Egindako deuseztapenak.

g) Historikoan indarrean dauden emanaldi-artxiboaren txostena (2). Erabiltzaileak emanaldiaren, dataren eta barrutiaren datuak sartuko ditu.

Honako hauek emango ditu:

- Emanaldiaren izena.
- Emanaldiaren data eta ordua.
- Aldez aurreko salmentaren hasiera-data.
- Emanaldi-kopurua, guztira.
- Ikuskizuna zein barrutitan egiten den.

h) Salmenten likidazioaren kontabilitate-txostena. Txosten horretan, enpresa lizitatzailerak txartel-leihatiletatik kanpo sarrerak saltzeagatik Irungo Udalaren kontuan sartu beharreko zenbatekoa zehaztuko da.

i) Eserlekuen egoerari buruzko kontsulta (2). Erabiltzaileak ikuskizunaren datuak sartuko ditu:

Honako hauek emango ditu:

- Saldutako eserlekuak (aforogunea, ilara, besaulkia eta saldutako eserlekuen kopuru osoa zehaztuta).
- Libre dauden eserlekuak (aforogunea, ilara, besaulkia eta libre dauden eserlekuen kopuru osoa zehaztuta).
- Eserleku erreserbatuak (saldutako eserlekuen xehetasun berberaz).

II. ERANSKINA

Gorabehera mota	Sistemako zein elementuri eragiten dion.	Zerbitzua berrezartzeko gehieneko denbora
Kritikoa	Sarbide-kontrola	Berehala
	Sarreraren kudeaketa eta salmenta	Berehala, gorabehera ikuskizun bat hasi baino 3 ordu lehenagotik gertatzen bada.
		Gehienez ere 2 ordutan, baldin eta
		ikuskizun bat hasi baino 3 ordu lehenago arte gertatzen bada.
Larria	Guztiak	4 ordu
Arina	Guztiak	24 ordu, astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 20:00etara jakinarazitako gorabeheretarako.
		72 ordu, gainerako gorabeheretarako.



ANEXO 1

Relación de consultas y listados mínimos a proporcionar por el sistema

- a) Consulta de usuarios (1). Reflejará, con la debida identificación, la totalidad de los usuarios del sistema
- b) Consulta de entidades o grupos de venta. Recogerá todos los usuarios, así como los distintos recintos, la venta en la taquilla, grupo o por Internet, así como otros canales que puedan establecerse.
- c) Consulta de recintos (1). Incluirá los recintos conectados al sistema, indicando direcciones, acceso a minusválidos, teléfonos, etc.
- d) Consulta general, y por espectáculo, de formas de pago (1). Reflejará los tipos de tarjetas aceptadas como medio de pago, así como efectivo, además de otras modalidades, tales como invitación.
- e) Arqueo diario (1). Para efectuar la consulta se introducirá el código del usuario o usuarios, el recinto, las fechas y horas de la transacción de la que se requieren los datos y la forma, o formas, de pago sobre los que se desea obtener la información y canales.

Contendrá:

- Las ventas y devoluciones que habrán de ordenarse, al menos, por horario de la venta y por formas de pago, ordenación que podrá ser exclusiva o simultánea.
- Recaudación.
- Total del día, en el punto o puntos de venta solicitados, y su desglose por formas de pago.
- Denominación de la representación.
- Recinto.
- Zona de aforo (zona, fila y butaca).
- Precio unitario de las localidades vendidas.
- Número de tarjeta, nombre y teléfono del cliente y grupos de venta.
- Incidencias debidas a caídas de línea, fallos de impresión y similares, que puedan conllevar la duplicidad de localidades impresas, por reimpresión, pero no la de ingresos.

f) Informe de recaudación diaria (1). El usuario introducirá las fechas de transacción, el recinto o recintos y/o zonas de aforo, las representaciones, los usuarios, las formas de pago y canales.

Este resumen, que siempre mantendrá el orden cronológico como prevalencia para proporcionar la información, incluirá:

- Recinto.
- Zona de aforo (sin necesidad de detallar fila y localidad).
- Número total de localidades vendidas, en cada zona de aforo.
- Forma de pago.
- Importe.
- Total de la recaudación diaria.
- Total de localidades vendidas en el día.
- Totales de recaudación por cada representación y/o ciclo.
- Anulaciones efectuadas.

g) Informe del archivo de representaciones vigentes en histórico (2). El usuario introducirá los datos de representación, fecha y recinto.



Proporcionará:

- Denominación de la representación.
- Fecha y hora de la representación.
- Fecha de inicio de la venta anticipada.
- Número de funciones totales.
- Recinto en que se lleva a cabo el espectáculo.

h) Informe contable de liquidación de ventas. Este informe determinará el importe a ingresar por la empresa licitadora en la cuenta del Ayuntamiento de Irun por la venta de localidades fuera de las taquillas.

i) Consulta de situación de localidades (2). El usuario introducirá los datos del espectáculo:

Proporcionará:

- Localidades vendidas (con detalle de zona de aforo, fila, butaca y número total de localidades vendidas).
- Localidades libres (con detalle de zona de aforo, fila, butaca y número total de localidades libres).
- Localidades reservadas (con idéntico detalle al de localidades vendidas).



ANEXO 2

Tipo de incidencia	Elemento del sistema al que afecta	Tiempo máximo de restablecimiento del servicio
Crítica	Control de acceso	Inmediatamente
	Gestión y venta de entradas	Inmediatamente, si la incidencia tiene lugar desde 3 horas antes del comienzo de un espectáculo
		En un plazo máximo de 2 horas, las que tengan lugar hasta 3 horas antes de un espectáculo
Grave	Todos	4 horas
Leve	Todos	24 horas para incidencias comunicadas de lunes a viernes, de 08:00 a 20:00 horas
		72 horas para el resto de las incidencias