DOSIER ZK. - *Nº EXPEDIENTE:*
2021/CO_ASER/0134

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ PARA LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO

Expediente: 2021/CO_ASER/0134

Titulo: ***SISTEMA INTEGRAL PARA LA GESTIÓN, EMISIÓN Y VENTA DE ENTRADAS DE LOS EVENTOS DE LA RED MUNICIPAL DE TEATROS DE VITORIA-GASTEIZ (RED DE TEATROS Y ESPACIOS ALTERNATIVOS).***

Departamento: HEZKUNTZA ETA KULTURA
EDUCACIÓN Y CULTURA

Código CPV:

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	DUQUE LEIBAR, ANA ISABEL (Técnico/a Medio/a Actividades Socioculturales De Red De Teatros Del Departamento De Cultura)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	BOJLPE2ET4SXYVF2SC45PL5MS4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	23/12/2021 13:02:41
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	1/12

B0JLPE2ET4SXYVF2SC45PL5MS4

Titulo : SISTEMA INTEGRAL PARA LA GESTIÓN, EMISIÓN Y VENTA DE ENTRADAS DE LOS EVENTOS DE LA RED MUNICIPAL DE TEATROS DE VITORIA-GASTEIZ (RED DE TEATROS Y ESPACIOS ALTERNATIVOS)

La Red Municipal de Teatros perteneciente al Servicio Municipal de Cultura, programa una media de 150 espectáculos anuales, la mayoría de ellos de programación propia, habitualmente en los espacios de la citada Red, conformada por el Teatro Principal Antzokia -quien acoge el mayor volumen de espectáculos- , Teatro Felix Petite -CC Ibaiondo- Teatro Jesús Ibáñez de Matauco- CC Hegoalde-, Teatro Federico García Lorca – CC Lakua- y Teatro Beñat Etxepare -CC Iparralde-; así como otros espacios susceptibles de acoger programación propuesta por el Ayuntamiento.

Se estructura la programación en cinco temporadas -invierno, primavera, verano-fiestas, Festival de teatro en otoño y Temporada de Navidad- y obtiene una media de 100.000 espectadores que asisten a su oferta. El precio medio de las entradas va desde los 6 euros hasta los 65 euros como máximo, y se ofrecen varios descuentos, abonos, así como la venta por canales presenciales y on line.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la contratación por parte del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz de un sistema de gestión integral para la venta de entradas de la Red Municipal de Teatros que incluya:

SOFTWARE: Licencias de uso (en el número necesario para cubrir todos los equipos instalados), soporte técnico y mantenimiento de un software de venta de entradas personalizable y gestionable de forma autónoma para:

- La emisión y venta de entradas, abonos y otros productos y servicios añadidos: Venta por internet, venta telefónica, venta en taquilla y otros soportes de venta.
- El control integrado de accesos al recinto.
- La gestión de informes.
- La gestión de espectadores (CRM).
- Business Intelligence (BI)

FORMACIÓN: Formación del personal responsable de las tareas de venta y gestión de público en el uso del *software de ticketing.*

EQUIPOS INFORMÁTICOS: Los equipos informáticos necesarios para la gestión, emisión y venta de entradas, y control de acceso serán suministrados por el Ayuntamiento, así como las líneas de comunicaciones de datos garantizando la integridad y confidencialidad de los datos que circulen a través de dichas líneas.

- Los sistemas operativos que disponemos son Windows 7 y 10,
- Navegadores: Internet Explorer y Chrome
- impresoras de entradas TOSHIBA TEC B-SA4TP-GS12.
- PDA UNITECH EA600

Se pretende conseguir total autonomía operativa y decisiva, disponer de canales de venta propios, conocer al espectador en profundidad, ofrecer un trato personalizado, y acceder en tiempo real a toda la información, tal como se describe en las especificaciones técnicas contenidas en el presente documento.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	DUQUE LEIBAR, ANA ISABEL (Técnico/a Medio/a Actividades Socioculturales De Red De Teatros Del Departamento De Cultura)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	BOJLPE2ET4SXYVF2SC45PL5MS4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	23/12/2021 13:02:41
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	2/12

B0JLPE2ET4SXYVF2SC45PL5MS4

Todos los componentes de esta solución deben estar perfectamente sincronizados y disponer cada uno de ellos de las funcionalidades que se detallan en el presente documento. El sistema seleccionado no contendrá logotipos, ni marcas, ni cualesquiera elementos publicitarios de otra índole, propios o de terceros, que no hubieran sido autorizados por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El servicio objeto del contrato se extenderá durante un año a las actividades programadas en los siguientes recintos (en adelante, recintos):

- Teatro Principal Antzokia
- Teatro Félix Petite
- Teatro Jesús Ibáñez de Matauco
- Teatro Federico García Lorca
- Y otros recintos susceptibles de acoger programación propuesta por la Red de teatros.

El Ayuntamiento, podrá ampliar, trasladar o modificar los recintos o espacios incluidos en el servicio objeto del presente contrato, estando obligado el adjudicatario, a su costa, a la integración o adaptación del servido.

3. PRESTACIONES: REQUISITOS BÁSICOS QUE DEBE CONTAR EL SISTEMA PROPUESTO:

Se detallan a continuación, las **condiciones obligatorias** para la licitación del presente contrato:

No se valorará ninguna propuesta que no la cumpla y será excluida de la licitación

El sistema propuesto reunirá las prestaciones descritas desde el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

La empresa adjudicataria estará obligada a presentar un sistema con las prestaciones mínimas que a continuación se especifican, sin menoscabo de otras adicionales que se estimen necesarias por parte del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, y que la empresa adjudicataria proponga, previo acuerdo con la Unidad Red Municipal de teatros, del Servicio de Cultura del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

3.1. CONDICIONES GENERALES:

3.1. CONDICIONES GENERALES: FUNCIONALIDADES DEL SERVICIO PROPUESTO:

Para la ejecución del presente servicio el software propuesto deberá contar con las funcionalidades mínimas que se detallan a continuación:

- Las aplicaciones del servicio objeto de este contrato serán adecuadas para la constitución de un sistema de gestión, emisión y venta de entradas.

- **Idiomas:** La web de venta de entradas se presentará desde el mismo inicio del servicio en los idiomas Euskera y Castellano, adecuándose escrupulosamente a las reglas gramaticales, semánticas y ortográficas de cada idioma, siendo de cargo del adjudicatario todas las traducciones y gastos derivados de la adaptación a los idiomas preceptivos.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	DUQUE LEIBAR, ANA ISABEL (Técnico/a Medio/a Actividades Socioculturales De Red De Teatros Del Departamento De Cultura)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	BOJLPE2ET4SXYVF2SC45PL5MS4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	23/12/2021 13:02:41
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	3/12

BOJLPE2ET4SXYVF2SC45PL5MS4

- **Autonomía:** La administración del sistema habrá de quedar íntegramente a cargo del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz tanto para la definición de espectáculos, sesiones y aforos, así como para posibilitar en cada momento la venta por los diferentes canales y proporcionar el acceso integro a cualquier tipo de información. El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz tendrá total autonomía en la configuración de los datos relativos al recinto, salas o espacios, promotores, espectadores, usuarios del sistema, etc.

- **Usuarios**: La solución debe permitir al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, crear, modificar y eliminar usuarios, así como asignarles diferentes permisos de acceso a través de perfiles.

Los tipos de usuarios serán:

a. Usuarios internos: usuarios del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz,
b. Usuarios externos: usuarios con los que el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, decida mantener un acuerdo de colaboración. Estos usuarios deben acceder de forma autónoma a una zona privada y restringida de la web.

- **Módulos:** Venta de entradas (Taquilla, Web y móvil), abonos, control de accesos, CRM y BI.

-Abonos: la solución permitirá trabajar con abonos y abonados, pudiendo combinar distintos recintos en el mismo abono.
Los eventos propuestos en los abonos podrán reagruparse por temas o disciplinas. Será posible establecer un número mínimo/máximo de ventas por tema. El precio del abono podrá ser cerrado o calculado sobre un cuadro de tarifas de sesiones.
Los abonos podrán ser mixtos, en el caso de que incluyan varios productos .

El sistema permitirá la gestión de los siguientes tipos de abono:
- De temporada o de ciclo.
-A precio fijo
-A la carta:con la posibilidad de elegir localidad en cada recinto.

El sistema permitirá la devolución parcial de los abonos de forma automatizada así como la generación de listados de abonos en los que figure, en su caso, el descuento correspondiente a dichas devoluciones.

El sistema dispondrá, en su estructura de datos, de un fichero de clientes abonados de la Red de Teatros, que será alimentado mediante procesos automáticos de migración de datos provenientes de otros sistemas, siempre y cuando, en este segundo supuesto, exista permiso expreso del propietario de la base de datos a migrar.

- **Funcionalidades del software:** El software de venta de entradas permitirá la definición de usuarios, espectáculos, funciones, aforos, precios de venta, fechas, descuentos, visibilidades, reservas, anulaciones, devoluciones, gastos de gestión, formas de pago, gastos de gestión, gastos de distribución, desglose del pvp, descripciones, como para posibilitar en cada momento la venta por los diferentes canales. Todas estas funcionalidades serán administradas por parte de la Red de Teatros del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

- **Canales de venta:** Todos los canales de venta deberán estar configurados de forma integrada y sincronizada en tiempo real de forma centralizada, permitiendo la venta de entradas, abonos, productos, servicios, etc. desde cualquier canal de venta trabajando con un aforo único, tanto los canales internos del Ayuntamiento (taquilla, venta on-line, smartphone) como los externos que pudieran acordarse con distribuidores externos (promotores, colectivos, operadores de venta externos, etc.).

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	DUQUE LEIBAR, ANA ISABEL (Técnico/a Medio/a Actividades Socioculturales De Red De Teatros Del Departamento De Cultura)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	BOJLPE2ET4SXYVF2SC45PL5MS4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	23/12/2021 13:02:41
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	4/12

B0JLPE2ET4SXYVF2SC45PL5MS4

-Venta en taquilla: efectuar las operaciones in situ. El comprador podrá elegir un modo de pago único o combinar varios (efectivo, tarjeta, transferencia, cheque regalo...). Deberá contar con la posibilidad de integrar el cobro por datáfono en la aplicación.

El sistema permitirá al usuario de taquilla cambiar la configuración del plano de venta de los diferentes recintos, para optimizar su visualización.

También existirá la opción de enviar la entrada por correo electrónico o a un teléfono móvil. Posibilidad de sacar las entradas sin precio (ocultar precio) en el caso de una compra regalo.

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

La web incluirá un área privada de acceso restringido para los espectadores que deberán ser previamente registrados siendo el registro siempre voluntario, permitiendo al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz personalizar su oferta

La aplicación permitirá realizar las siguientes operaciones en todos los canales de venta.

El canal de venta por internet se conformará como única Interfaz en línea de venta y reserva de entradas para la Red de teatros, que podrá pedir modificaciones de esta interfaz tantas veces como lo considere oportuno. La empresa adjudicataria estará obligada, sin coste adicional, al desarrollo, integración, actualización, mantenimiento y gestión de la misma atendiendo a los criterios de **Diseño, maquetación y contenido.**

Venta a través de dispositivos móviles. La web debe tener un diseño adaptable a las condiciones del ordenador o dispositivo móvil.

El sistema deberá permitir la validación y control de todas las entradas mediante la lectura de códigos de barras 1D/2D y código QR a través de cualquier dispositivo lector.

Redes Sociales
El sistema deberá estar preparado para integrar la venta en redes sociales.

- Configuración de recintos, planos de venta y localidades.
La solución contará con un módulo de gestión de recintos y un editor de planos completo.
Las localidades podrán ser numeradas, no numeradas o mixtas *y* entre sus atributos podrán estar; planta, zona bloque$_1$ 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.
El plano de venta podrá ser modificado incluso si el evento ya se encuentra a la venta

La solución permitirá la búsqueda de localidades por selección manual, por asignación automática o mixta (propuesta automática, pero con posibilidad de selección manual).

El software dispondrá de un sistema de selección de butacas para PMR (Personas de Movilidad Reducida) el cual será configurable por cada uno de los recintos.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	DUQUE LEIBAR, ANA ISABEL (Técnico/a Medio/a Actividades Socioculturales De Red De Teatros Del Departamento De Cultura)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	BOJLPE2ET4SXYVF2SC45PL5MS4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	23/12/2021 13:02:41
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	5/12

B0JLPE2ET4SXYVF2SC45PL5MS4

- **Definición del aforo de los espacios de la Red de teatros:** El aforo permitirá configurar todas las zonas de venta del aforo de los distintos espacios que conforman la red de teatros.

- **Visibilidad del aforo:** el software de venta de entradas permitirá realizar un diseño en la web de ventas de un aforo con una visualización clara, ajustada a la realidad y objetiva de la visibilidad desde cada localidad, contemplando en el dibujo las localidades laterales con el máximo realismo posible, ajustándose a la realidad del aforo físico de los distintos espacios de la Red de teatros, para que el espectador tenga una visión exacta de la ubicación de la localidad y de sus posibles limitaciones.

- **Impresión y lectura de entradas:** El sistema permitirá la impresión de entradas en taquilla, o en impresora de hogar, pero además existirá la opción de envío de entradas por correo electrónico o a un teléfono móvil. El sistema permitirá la validación y control de entradas mediante lectura de código de barras y códigos QR, mediante los dispositivos lectores que proporcionará el adjudicatario, y que permitirán en los accesos al teatro la lectura de entradas impresas en taquilla, en casa o a través de un dispositivo móvil.

- **Iniciado un espectáculo,** éste deberá desaparecer de la venta al público, si bien podrá seguir activo en las taquillas de la Red de teatros hasta que se considere oportuno

-**Eventos:** El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz deberá tener total autonomía para dar de alta, modificar o eliminar cualquier evento. Al dar de alta un evento, el sistema permitirá asociar la empresa que factura dicho evento. También dará la opción de asociar al evento el ciclo al que corresponda.

Los eventos creados habrán de quedar ordenados por los criterios que determinen el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

- Inicio y fín de la venta: Los eventos creados sólo serán visibles en el sistema, a partir de la fecha que el correspondiente usuario autorizado fije como fecha y hora de inicio de venta. El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz establecerá los horarios de fin de venta en todos los canales.

- **Devolución de entradas vendidas por internet.**
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 por el Ayuntamiento de Vitoria.

El adjudicatario gestionará las devoluciones y deberán realizarse de forma automática. Las devoluciones se llevarán a cabo por el importe nominal de las entradas o, en el caso de los abonos, por la cantidad proporcional correspondiente al espectáculo objeto de devolución.

- **Diseño de la web:** El software de venta de entradas permitirá la adaptación del diseño de la web de venta de acuerdo a los parámetros gráficos y creativos de comunicación e imagen de la Red de teatros, siendo compatible con los diseños desarrollados en la página web oficial del teatro www.principalantzokia.org respetando su imagen corporativa y la del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz en cada

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	DUQUE LEIBAR, ANA ISABEL (Técnico/a Medio/a Actividades Socioculturales De Red De Teatros Del Departamento De Cultura)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	BOJLPE2ET4SXYVF2SC45PL5MS4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	23/12/2021 13:02:41
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	6/12

BOJLPE2ET4SXYVF2SC45PL5MS4

momento. La Red de teatros, decidirá todo lo relativo a la imagen que representa a cada espectáculo en su venta al público.

- **Tecnología responsive:** La web de venta de entradas deberá disponer de un diseño adaptativo, tecnología responsive, que permita una correcta y fácil visualización del contenido de la web durante todo el proceso de compra de entradas en todos los dispositivos fijos, móviles, portátiles, smartphone, smarttv, y a través de todos los sistemas operativos (iOS, Android, Windows …)

- **URL directa:** El software de venta de entradas proporcionará una URL directa y única para cada espectáculo programado a la venta que permita enlazar desde la web www.principalantzokia.org o desde cualquier otro sitio web, teniendo en cuenta las variables idiomáticas.

- **Entorno HTTPS :** La plataforma de venta de entradas deberá disponer de un sistema de trabajo en entorno HTTPS para la transferencia segura de datos, que cumpla con la normativa vigente en materia de protección de datos personales

- **Hosting y copias de seguridad:** El adjudicatario deberá disponer de un hosting con unas características técnicas y de capacidad de accesos (usuarios simultáneos) suficientes para dar cobertura al servicio solicitado por la Red de teatros. Asimismo deberá disponer de un sistema y una política de copias de seguridad y de respaldo, etc.

- **Informes:** El sistema permitirá la emisión de informes para consultar en tiempo real informes de taquillaje, abonos, espectáculos y ocupación de los recintos.

La solución proporcionará, como mínimo, los siguientes informes de ventas con la mayor capacidad de segmentación y filtración posible. :

- Informe de seguimiento de ventas.
- Informe de descuentos.
- Informe de cuadre de taquilla.
- Arqueo diario.
- Informe Derechos autor.

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.

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.).

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz deberá tener total autonomía para dar de alta, modificar o eliminar cualquier evento. Al dar de alta un evento, el sistema permitirá asociar la empresa que factura dicho evento. También dará la opción de asociar al evento el ciclo al que corresponda.

- **Consultas a tiempo real:** Además el sistema dispondrá de la posibilidad de poder realizar consultas de la venta de entradas y ocupación del recinto a tiempo real a través de dispositivos móviles, tipo smartphone, a las personas de la Red de teatros autorizadas para ello.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	DUQUE LEIBAR, ANA ISABEL (Técnico/a Medio/a Actividades Socioculturales De Red De Teatros Del Departamento De Cultura)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	BOJLPE2ET4SXYVF2SC45PL5MS4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	23/12/2021 13:02:41
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	7/12

B0JLPE2ET4SXYVF2SC45PL5MS4

- **Herramienta CRM:** El servicio deberá incluir una herramienta CRM para la gestión de clientes (Customer Relationship Management) que permita a la rd de teatros realizar tareas de almacenamiento de datos, de gestión directa con espectadores/as, abonados/as, así como operaciones de marketing y promoción.

- **Herramienta BI:** El servicio deberá incluir una herramienta Business Intelligence Integrada (BI), que permita extraer los datos de la venta de entradas para su estudio y análisis a través de informes, informando sobre las ventas, reservas, anulaciones, indicadores con previsiones de ocupación de sala, segmentación de clientes por temporada, ubicaciones, localidades con descuentos adquiridas, edades, pertenencia a colectivos, etc

- Tratamiento de datos: el Ayuntamiento, de forma individual, 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 el adjudicataria o terceras partes.

-**Límite de ventas:** La aplicación informática impedirá la expedición de más localidades que el límite especificado por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

- Gestión de precios, descuentos y promociones:
Todos los precios deberán poder ser configurados de manera autónoma y en forma de tablas de tarifas.
Los precios, descuentos *y* promociones deben poder configurarse para cada canal de venta. Los descuentos y promociones no podrán ser acumulables.

Se podrán asignar diferentes precios a localidades de una misma zona del plano de aforo sin que se pueda producir ningún tipo de alteración en su configuración, de tal manera que cuando se realice la venta, el personal de taquilla u operador sólo deba seleccionar la localidad que ya tendrá fijado su precio de forma general y automática y, a su vez se le puedan aplicar los descuentos que correspondan.

- Desglose del precio de venta al público
La solución debe permitir desglosar, en los diferentes canales de venta, el precio base de la entrada, los descuentos aplicados, los gastos adicionales, u otros productos si los hubiese y el IVA. Esta información debe aparecer en la entrada *y* en los informes de venta.

-Gestión de gastos adicionales.
La solución permitirá establecer diferentes tipos de gastos adicionales según el criterio de la ENTIDAD CONTRATANTE *y* para cada evento, pudiéndose aplicar de forma puntual, temporal o permanente

-Configuración de las plantillas de tickets,
La solución contará con un editor de tickets gestionable para cada uno de los recintos mencionados que permita diseñar cualquier tipo de ticket.

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, podrá incluir en el formato cualquier tipo de elemento publicitario que desee.

3.2. CONDICIONES GENERALES: CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

Para la ejecución del presente servicio se deberán respetar las características mínimas que se detallan a continuación:

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	DUQUE LEIBAR, ANA ISABEL (Técnico/a Medio/a Actividades Socioculturales De Red De Teatros Del Departamento De Cultura)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	BOJLPE2ET4SXYVF2SC45PL5MS4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	23/12/2021 13:02:41
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	8/12

B0JLPE2ET4SXYVF2SC45PL5MS4

-Configuración de las formas de pago.
El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz podrá establecer de forma autónoma tantas formas de pago sean necesarias para cada canal de venta actuales y futuras.

- Servicio venta 24 horas: El servicio de venta de entradas por internet estará operativo 24 horas diarias 365 días al año. Este servicio podrá ser únicamente interrumpido por motivos de mantenimiento y previa solicitud escrita dirigida la Red de teatros y con la conformidad del teatro.

- Servicio soporte: El adjudicatario deberá proveer de un sistema de apoyo para resolver incidencias ante problemas de funcionamiento, y atender consultas funcionales y técnicas sobre el servicio, que funcione de lunes a domingo, incluido festivos, desde las 8 horas hasta las 22 horas.

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.
- Recoger y registrar conjuntamente todas las incidencias, consultas y peticiones.
- Se comunicarán las mejoras y actualizaciones del sistema al personal usuario de la ENTIDAD CONTRATANTE.

- **Responsable del servicio:** El adjudicatario determinará un / una responsable de cuenta que garantice el funcionamiento del servicio actuando como interlocutor, con un perfil adecuado para la realización de sus labores y estará disponible en horario de 9.00 a 22.00 h, con un número de teléfono de emergencia

- **Nivel de respuesta a incidencias**:
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 en la presente Cláusula:

a)Incidencias críticas: Se considerarán incidencias críticas aquéllas que provoquen la indisponibilidad general del servicio impactando directamente en la venta. En estos casos el tiempo máximo de resolución será de 2 horas previas al espectáculo.

b) **Incidencias graves**: Se considerarán incidencias graves aquéllas que provoquen la indisponibilidad de partes del sistema o de punto de venta, impactando directamente en la venta. En estos casos, el tiempo máximo de resolución será de 4 horas.

c) **Incidencias Leves**: Se considerarán incidencias leves aquéllas que degraden el servicio sin bloquear el servicio de venta de entradas. En estos casos, el tiempo máximo de resolución será de 24 horas (para incidencias comunicadas de lunes a viernes, de 8 a 20 horas) y de 72 horas (para el resto de incidencias).

Los licitadores deberán incluir en su oferta un protocolo de gestión de incidencias y una propuesta de coordinación de información entre el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria, 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.

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

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	DUQUE LEIBAR, ANA ISABEL (Técnico/a Medio/a Actividades Socioculturales De Red De Teatros Del Departamento De Cultura)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	BOJLPE2ET4SXYVF2SC45PL5MS4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	23/12/2021 13:02:41
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	9/12

BOJLPE2ET4SXYVF2SC45PL5MS4

- **Actualizaciones y Mantenimiento:** El adjudicatario estará obligado al mantenimiento del software, prestado en tres variantes:

a) Mantenimiento correctivo: El adjudicatario pondrá a disposición de la Red de teatros un servicio de mantenimiento correctivo, relativo a las incidencias y a los correctivos sobre las integraciones y las personalizaciones.

b) Mantenimiento evolutivo: El adjudicatario se compromete a ir incorporando mejoras funcionales y tecnológicas a la aplicación, notificando cualquier tipo de cambio a la Red de teatros, sin que ello suponga una alteración en el precio del contrato.

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

-**Seguridad del Sistema**: La oferta incluirá una descripción de los mecanismos para garantizar la seguridad con la presentación de un Plan de protocolos que lo garantice.

3.3. IMPLANTACIÓN Y MIGRACIÓN DE DATOS:

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

El periodo de implantación será de quince días a partir de la fecha de formalización del contrato. El módulo de CRM deberá estar funcionando en el momento en que el módulo de venta esté totalmente operativo

- Migración de datos: El adjudicatario migrará los datos (espectáculos y CRM) 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, el adjudicatario se compromete a entregar todos los ficheros de bases de datos y herramientas de gestión de contenidos web, necesarios para garantizar la migración y la correcta implementación del sistema al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

La migración se realizará con todas las garantías que permitan la continuidad del servicio sin interrupciones, y siendo responsabilidad del adjudicatario que el servicio no quede bloqueado, paralizado, erróneamente configurado y dejando en perfecto funcionamiento todos los componentes del sistema, incluidos el CRM y el BI.

3-4- INGRESO DE LA RECAUDIÓN DE TAQUILLA ON LINE Y FORMA DE PAGO

-**Ingreso de la recaudación de taquilla on line**: el importe de las entradas vendidas por Internet se ingresará directamente y de forma inmediata en la cuenta corriente designada por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	DUQUE LEIBAR, ANA ISABEL (Técnico/a Medio/a Actividades Socioculturales De Red De Teatros Del Departamento De Cultura)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	BOJLPE2ET4SXYVF2SC45PL5MS4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	23/12/2021 13:02:41
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	10/12

BOJLPE2ET4SXYVF2SC45PL5MS4

-**Forma de pago del contrato:** El pago del precio del contrato se realizará contra la presentación y conformidad de la correspondiente factura electrónica, y en la siguiente forma:
- Mediante certificaciones mensuales que recogerán : La cantidad que corresponda a los servicios de dicho mes, solicitados y prestados conforme al procedimiento previsto.
El adjudicatario tiene derecho al abono conforme a los precios convenidos.
El adjudicatario estará obligado a utilizar el formato electrónico para la expedición y remisión de sus facturas.

3.5-FORMACION DEL PERSONAL DE TAQUILLA

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz dispone de un personal de taquilla que precisará de un proceso de formación y adaptación a la nueva herramienta. El adjudicatario se compromete a realizar la citada formación en un mínimo de tres jornadas ,de 4 horas cada una, durante el periodo de implantación o antes, y en todo caso, siempre antes de la puesta en marcha del nuevo sistema.

Una vez implantado el sistema, de ser solicitado por Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, se llevará a cabo otra jornada de formación para evaluar y aclarar la practicidad del sistema.

4. PRESUPUESTO DEL CONTRATO

El precio del presente contrato es de 40.000 euros, IVA incluido.

5. PENALIDADES

5.1-Caída del sistema de venta durante la venta ordinaria:

Caída del sistema durante medio día: MUY GRAVE

Caída del sistema durante 1 hora completa: GRAVE

Caída del sistema durante 10 minutos: LEVE

5.2-Caída del sistema de venta durante campaña de venta anticipada y abonos:

Caída del sistema el día de inicio de la campaña: MUY GRAVE

Caída del sistema 24 horas antes del día de inicio de campaña: GRAVE

Caída del sistema 48 horas antes del día de inicio de campaña: LEVE

5.3- Incumplimiento de la gestión y resolución de incidencias como estipula el pliego de condiciones técnicas.

No resolución de la incidencia en menos de 2 horas: MUY GRAVE

No resolución de la incidencia en menos de 4 horas:GRAVE

No resolución de la incidencia en menos de 6 horas: LEVE

5.4- En general todas aquellos incumplimientos recogidos en el Pliego técnico.

Penalidades:

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	DUQUE LEIBAR, ANA ISABEL (Técnico/a Medio/a Actividades Socioculturales De Red De Teatros Del Departamento De Cultura)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	BOJLPE2ET4SXYVF2SC45PL5MS4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	23/12/2021 13:02:41
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	11/12

BOJLPE2ET4SXYVF2SC45PL5MS4

Por incumplimiento leve de 500 a 1000 euros.

Por incumplimiento grave de 1000 a 2000 euros.

Por incumplimiento muy grave de 2000 a 5000 euros.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	DUQUE LEIBAR, ANA ISABEL (Técnico/a Medio/a Actividades Socioculturales De Red De Teatros Del Departamento De Cultura)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	BOJLPE2ET4SXYVF2SC45PL5MS4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	23/12/2021 13:02:41
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	12/12

B0JLPE2ET4SXYVF2SC45PL5MS4