

**AMAIA KZN, MENCHU GAL ERAKUSKETA-ARETOAN ETA BESTE
UDAL-ZENTRO BATZUETAN KULTUR JARDUERAK EGITEAREN
ONDORIOZKO LAN OSAGARRIAK LOTEKA KONTRATATZEA**

- BALDINTZA TEKNIKOEN PLEGUA -

**CONTRATACIÓN POR LOTES DE TRABAJOS AUXILIARES
DERIVADOS DE LA REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES CULTURALES
EN EL AMAIA KZ, EN LA SALA DE EXPOSICIONES MENCHU GAL Y
EN OTROS CENTROS MUNICIPALES**

- PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS -

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

EXPEDIENTE KODEA / CÓDIGO EXPEDIENTE: 2021ZAUN0023

KLAUSULAK

1.- KONTRATUAREN XEDEA

1.- Kontratu honen xedea da AMAIA KZn, MENCHU GAL ERAKUSKETA ARETOAN ETA BESTE UDAL ZENTRO BATZUETAN KULTUR JARDUERAK EGITEAREN ONDORIOZKO LAN OSAGARRIAK egitea.

Kontratu honen xedek bi lote ditu, eta plegu honetan jasota datoz haien ezaugarri espezifikoak.

LOTE 1: Sarrerak saltzea eta kutxatilatagia kontrolatzea, aretoko arreta eta egokitapena eta sarbideen kontrola, zamalanak, muntatze- eta desmuntatze-lanak.

LOTE 2: Kudeaketa integraleko sistema bat (hardwarea zein softwarea) hornitzea eta mantentzea, Amaia KZko ikuskizunetako sarrerak eta Udalak beste gunen batzuetan antolatzen dituen beste batzuk kudeatzeko, emititzeko eta saltzeko.

CLÁUSULAS

1.- OBJETO DEL CONTRATO

1.- El objeto del contrato es la realización de los TRABAJOS AUXILIARES DERIVADOS DE LA REALIZACIÓN DE ACTIVIDADES CULTURALES EN EL AMAIA KZ, EN LA SALA DE EXPOSICIONES MENCHU GAL Y EN OTROS CENTROS MUNICIPALES

El objeto contiene dos lotes cuyas características específicas vienen recogidas en el presente pliego.

LOTE 1: Venta de entradas y control de taquilla, atención y acomodación en sala y control de accesos, carga y descarga, trabajos de montaje y desmontaje.

LOTE 2: Provisión y mantenimiento de un sistema de gestión integral (tanto hardware como software) 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.



2.- LOTE 1: SARRERAK SALTZEA ETA KUTXATILATEGIA KONTROLATZEA ETA ARETOKO ARRETA ETA EGOKITZAPENA ETA ZAMA-LANAK ETA MUNTATE- ETA DESMUNTATZE-LANAK.

2.1.- FUNTZIOAK

Kontuan hartuta ikuskizunek ezaugarri eta konplexutasun desberdinak izaten dituztela eta ondorioz enpresak lan desberdinak egin beharko dituela, Lote honetan definitutako zerbitzuak bi kategoria hauetan biltzen dira.

- A) **A KATEGORIAKO LANAK:** Informazio-lana, sarrera-kontrola, aretoko egokitze-lana eta beste lan batzuk.

Honako hauek dira funtzio eta zereginak:

- Ezartzen den sistemaren bidez kontrolatzea sarrera-irteerak zentruko gune guztietara (sarrerak, kontagailua, sarrera-irakurgailuak eta abab).
- Bertaratzen direnei tokia non duten jakinaraztea, liburuxkak edo esku-programak banatzea.
- Bere postuan egotea, jarduera amaitzen den arte.
- Bertañatuak agurtzea eta presentzia eta jarrera egokiak edukitzea.
- Jarduera ezagutze.
- Larrialdietarako irteerak eta SUH (sute-ahok) zenbat diren eta nola dauden jakitea, eta erabiltzen ere bai, larrialdia gertatuz gero ere.
- Aretokan-eta antzematen diren beharrei erantzutea, eta baita bezero eta bertaratuen beharrei ere.
- Tokiak aztertzea, jarduera hasi aurretik eta amaitutakoan
- Egoki tratatzea erabiltzaileak.
- Jardueretan instalazioaren arauak betetzen direla zaintzea, eta edozein gorabeheraren berri ematea jardueraren arduradunari.
- Protokolo- eta kortesia-lanak egitea, hala nola loreak eszenan ematea, mikrofonoa eskaintzea esku hartu nahi duten parte-hartzaileei, botoak biltzea eta zenbatzea bertaratutakoan parte-hartze prozesuetan, esku-programak ematea, etab.
- Menchu Gal aretoan proiektorea eta soinu ekipoa kudeatzea, beharrezkoa bada.
- Irungo Udalak antolatutako ekintatzen kartelak

2.- LOTE 1: VENTA DE ENTRADAS Y CONTROL DE TAQUILLA, ATENCIÓN Y ACOMODACIÓN EN SALA Y CONTROL DE ACCESOS, CARGA Y DESCARGA, TRABAJOS DE MONTAJE Y DESMONTAJE.

2.1.- FUNCIONES

Teniendo en cuenta las distintas características y complejidad de los espectáculos que requieren distintas tareas a ejecutar por la empresa, los servicios definidos en este Lote se reagrupan en las dos categorías siguientes:

- A) **TRABAJOS CATEGORÍA A:** Trabajos de información, control de accesos, acomodación y otros trabajos de sala.

Las funciones y tareas son:

- Llevar a cabo el control de acceso a los distintos espacios en los que se presta el servicio por el sistema que se establezca (entradas, contador, lectores de entradas...).
- Informar a las personas asistentes sobre la ubicación de su localidad, repartir folletos o programas de mano, etcétera.
- Mantenerse en su puesto hasta la finalización del evento.
- Saludar y despedir a los asistentes y mantener una presencia y postura adecuadas.
- Tener conocimiento del evento.
- Tener conocimiento tanto del número como de la situación de las salidas de emergencia y BIE (bocas de incendio) y su utilización en caso de emergencia.
- Atender las necesidades que se adviertan en la sala y de los clientes y asistentes.
- Realizar un chequeo de los espacios antes y después de cada evento.
- Dar el debido trato a las personas usuarias.
- Velar por el cumplimiento de las normas de la instalación durante las actividades, informando al responsable de la actividad de cualquier incidencia.
- Llevar a cabo labores protocolarias y de cortesía, como entregar flores en escena, ofrecer el micrófono a los asistentes que desean intervenir, recogida y conteo de votos en procesos con participación de las personas asistentes, entrega de programas de mano, etcétera.
- Manejar el proyector y el equipo de sonido de la Sala Menchu Gal si es necesario.
- Colocar carteles de las actividades programadas



banatzea.

- Argitalpenak Menchu Gal aretoan saltzea, saldutako aleen estatistikak prestatzea eta argitalpenak saltzeagatiko diru-sarrerak gauzatzea.
- Haurrentzako ikuskizunen programak banatzea hiriko ikastetxeetan. Irungo Udalak adieraziko du programak zein ikastetxetan eta zenbat banatu behar diren.
- Menchu Aretoaren kasuan, asistentziei buruzko estatistikak bete beharko ditu, eta tenperaturaren, airearen hezetasun erlatiboaren eta abarren datuen erregistroa kudeatuko du.
- Deskribatutako profilarekin zerikusia duen beste edozein zeregin.

B) **B KATEGORIAKO LANAK:** Lehiatila lanak, zama-lanak, muntatze- eta desmuntatze-lanak, eta antzekoak.

Kategoria honetan sartzen diren lanak, era berean, bi perfil bereizitan zatitzen dira:

a) **Leihatila-lanak**

Funtzio eta zeregin hauek egin behar dira:

- Amaia KZko ikuskizunei eta programazioari buruzko informazioa ezagutzea eta horiei buruz egoki informatzea.
- Leihatila egoera onean mantentzea.
- Sarrerak saltzea, inprimatzea eta baliogabetzea, ikuskizunei alta eman eta mantentzea, sarrerak saltzeko programaren bidez.
- Behar adina eskudiru edukitzeaz arduratzea.
- Diru-kutxa egunero kontrolatzea saldutako sarreren arabera.
- Tiketatzeari buruzko gorabeherak kudeatzea.
- Sarreren salmentan eta sartze-kontrollean gerta litezkeen gorabeheren txostenak egitea.
- Beharrezko kudeaketak egitea behar bereziak dituzten lekuak izanez gero.
- Gerta litezkeen kexa, gorabehera edo erreklamazioei arreta ematea.
- Deskribatutako profilarekin zerikusia duen beste edozein zeregin.

por el Ayuntamiento de Irún.

- Venta de publicaciones en la sala Menchu Gal, preparar las estadísticas de ejemplares vendidos y llevar a cabo los ingresos por la venta de publicaciones.
- Repartir programas de los espectáculos infantiles en los colegios de la ciudad. El Ayuntamiento de Irún facilitará la lista de los colegios en los que se debe repartir los programas y el número de ellos.
- En el caso de la sala Menchu Gal, deberá cumplimentar las estadísticas relativas a asistencia, así como llevar el registro de datos relativos a la temperatura, humedad relativa del aire, etcétera.
- Cualesquiera otras tareas relacionadas con el perfil descrito.

B) **TRABAJOS CATEGORÍA B:** Trabajos de taquillero-a, carga y descarga, montajes y desmontajes, y similar.

Los trabajos englobados en esta categoría se dividen, así mismo, en dos tipos de perfiles diferenciados:

a) **Trabajo de taquilla**

Las funciones y tareas a realizar serán:

- Estar al corriente de la información relativa a los espectáculos y programación del Amaia KZ e informar adecuadamente sobre ellos.
- Mantenimiento del correcto estado de la taquilla.
- Venta, emisión y anulación de entradas, así como alta y mantenimiento de los espectáculos, a través del programa de venta de localidades.
- Mantenimiento de la cantidad suficiente de dinero en efectivo.
- Chequear diariamente la caja con las ventas realizadas.
- Gestionar las incidencias relativas al ticketaje.
- Elaborar informes de las incidencias que se hayan producido en el proceso de venta de entradas y en el del control de accesos.
- Efectuar las gestiones necesarias en caso de plazas con necesidades especiales.
- Atención de las posibles quejas, incidencias o reclamaciones.



Lan horiek egin beharko dituzten langileek erabiltzaile-mailako ezagupen informatikoak eduki behar dituzte.

b) Muntatze-lanetako langile laguntzailea

Honako hauek egin beharko dituzte langileek:

- Materialak, eszenografiak eta lanabesak kargatu eta deskargatuko dituzte, oholtzak eta gainerako objektuak barne, zentzurik zabalenean.
- Esandako materialak esandako tokietara eramango dute.
- Eszenografiak muntatzen eta desmuntatzen eta tresnerian lagunduko dute.
- Eszenategi-aldaketak egingo dituzte, ikuskizunak egin bitartean.
- Oro har, eszenategiko langileei lagundu egingo diete zereginetan (argiteria, soinua eta irudia).
- Kargak manipulatuko dituzte (eskuz eta mekanikoki).
- Eszenako makineriaren eragiketa.
- Eszenografiak muntatzea eta desmuntatzea.
- Oihala altxatzea eta jaistea, ikuskizunetan.

2.2.- LANAREN ANTOLAKETA.

- a) Ikuskizunak (antzerkikoak, musikalak, etab.), hitzaldiak, erakusketak, eta abar antolatzearen ondoriozko beharretarako, langileak modu desberdinean egon beharko dira jardueraren bolumenaren, tipologiaren eta konplexutasunaren arabera. Gainera, asteko edozein egunetan egin ahal izango da, goizean, arratsaldean eta/edo gauean, batzuetan, hamabi ordutik gorako etengabeko jarduerarekin zamaletan, muntaketan eta abarretan.
- b) Kultura eta Kirola arloko zuzendaritzak edo horretarako eskuordetutako pertsonak ahal dela idatziz helaraziko dizkio enpresa esleipendunari zer lan egin behar dituen. Enpresak lan-liburua edo -egunerokoa beteko du. Han islatuko dira lan-partea, eta horiek udalaren esku jarriko dira hilero, dagokion fakturarekin batera.

c) Puntualtasun zorrotza exijituko da.

- Cualesquiera otras relacionadas con el perfil descrito.

El perfil del personal adscrito a la ejecución de estas tareas deberá tener conocimiento de informática a nivel de usuario.

b) Operario de apoyo al montaje

El personal deberá:

- Cargar y descargar los materiales, escenografías y útiles diversos, incluyéndose las tarimas y demás objetos, en su más amplia consideración.
- Trasladar los materiales indicados a las zonas indicadas.
- Auxiliar en el montaje y desmontaje de escenografía, y utilería.
- Cambios de escenario durante los espectáculos.
- Colaboración en las tareas de montaje (iluminación, sonido e imagen) en general con el personal de escenario.
- Manipulación de las cargas (manualmente y mecánicamente).
- Operación de maquinaria escénica.
- Montajes y desmontajes de escenografías.
- Apertura y cierre del telón durante los espectáculos.

2.2.- ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.

- a) Las necesidades derivadas de la organización de espectáculos (teatrales, musicales, etcétera), conferencias, exposiciones, etcétera, requerirán la presencia de personal de manera distinta en función del volumen, tipología y complejidad de la actividad, pudiendo desarrollarse cualquier día de la semana, durante la mañana, la tarde y/o noche, en ocasiones, con más de doce horas de actividad continuada para las tareas de carga y descarga, montaje, etcétera
- b) Las órdenes de trabajo a ejecutar por la empresa adjudicataria le serán transmitidas preferentemente por escrito por la Dirección del Área de Cultura y Deportes, o persona en quien delegue. La empresa llevará un libro o diario de trabajo en el que se reflejarán los partes de trabajo, que serán entregados al ayuntamiento mensualmente conjuntamente con la factura correspondiente.

c) Se exigirá rigurosa puntualidad.

d) Lanak egiteko, ez da aldeaz aurretik ezarritako egutegirik ez ordutegirik egongo, Plegu honen xedeko kultur jarduerak antolatzetik eratorrikoak izan ezik.

e) Esleipendunak behar adina langile edukiko ditu prest, bai kopuru aldetik bai ordu aldetik, egin beharreko jarduerak sortzen dituzten beharrei behar bezala erantzuteko. Nolanahi ere, enpresa esleipendunak gutxienez 24 orduko aurrerapenarekin bidali beharko du ekitaldira joango diren langileen identifikazioa.

f) Udalak, ikuskizun bakoitzaren ezaugarrien, tipologiaren, muntatze-konplexutasunaren edo etortzea espero den jende-kopuruaren arabera, langile-kopuruari eta egin beharreko funtzioei dagozkien beharrak ezarriko ditu, eta gutxienez 2 aste aurretik eskatuko dizkio udalak enpresa esleipendunari zenbat langile behar diren.

Hala ere, larrialdiren bat geratuz gero, aurretik beharrak aurreikusitako ezin izan direlako, enpresa esleipendunak udalaren eskueran jarriko ditu, eta eskatzen denetik hogeita lau orduko epe maximoan, behar diren giza baliabideak.

g) Zama- eta muntatze- eta desmuntatze-lanetako langileen kasuan, enpresa esleipendunak norberaren babes ekipoez hornitu beharko ditu lan hori egin behar duten langileak (botak, kaskoa, guanteak, etab.), bai eta lanak behar bezala egiteko beharrezkoa den beste edozein material edo tresna osagarri ere.

h) Irungo Udalak, kontratua esleitu ondoren, behar adina informazio eta prestakuntza emango die enpresako langileei, zereginak (bereziki, sarrerak saltzeko kudeaketa informatizatua) hobeto egiteko beharrezko iritzitako gai guztietarako. Arrazoi horregatik gasturik sortzen bada, esleipendunak ordaindu beharko du.

Hasierako prestakuntza hori egin ondoren, esleipendunari egokituko zaio zerbitzua emango duten langileak horretarako prestatu daudela ziurtatzea; eta, berriak sartuz gero, bere bitartekoekin prestatuko ditu langile horiek.

i) Kartelak jartzeko sistemak aukera eman beharko du

d) Para la ejecución de las tareas no existirá un calendario ni horario preestablecido, salvo el derivado de la organización de las actividades culturales objeto del presente Pliego.

e) El adjudicatario pondrá a disposición el personal necesario, tanto en número de personas como en horas, para atender correctamente las necesidades que generen las actividades a desarrollar. En todo caso, la empresa adjudicataria enviará con una antelación mínima de 24h la identificación del personal que acudirá al evento.

f) El Ayuntamiento en función de las características de cada espectáculo, tipología, complejidad de montaje o expectativas de afluencia, establecerá las necesidades requeridas en cuanto a número de personas operarias necesarias y funciones a realizar y efectuará el requerimiento del personal a la empresa adjudicataria con una antelación mínima de 2 semanas.

No obstante, en caso de urgencia, debido a necesidades que no hayan podido preverse con anterioridad, la empresa adjudicataria pondrá a disposición del Ayuntamiento y en un plazo máximo de veinticuatro horas desde la petición, los medios humanos requeridos.

g) En el caso del personal de carga, descarga, montaje y desmontaje, la empresa adjudicataria deberá proveer al personal asignado para dicho trabajo del equipo de protección individual (botas, casco, guantes, etc.), así como cualquier otro medio material o herramienta auxiliar que sea necesario para la correcta ejecución de los trabajos.

h) El Ayuntamiento de Irún, adjudicado el contrato, facilitará la información y formación necesaria al personal de la empresa para todas aquellas cuestiones que se estimen necesarias para un mejor desarrollo de la ejecución de las tareas (particularmente la gestión informatizada de la venta de localidades). Si se producen gastos por esta circunstancia será de cuenta del adjudicatario su abono.

Una vez llevada a cabo esta formación inicial, corresponderá al adjudicatario asegurarse que el personal que preste el servicio está formado y, en el caso de nuevas incorporaciones, formar a dicho personal por sus medios.

i) En la colocación de carteles, el sistema que se use



arrastorik utzi gabe kentzeko ere.

Kartelak hartarako leku egokietan jarriko dira (karteldegia, turismo-bulegoa, Amaia KZ, ...). Eta baita baimentzen duten hiriko denda eta ostalaritza-establezimenduetan ere.

Esleipendunak kudeatu beharko du kartel horiek establezimendu horietan jartzea.

Irungo Udalak zerrenda eskatu ahal izango dio esleipendunari kartelak non jarri diren jakiteko.

Irungo Udalak programatutako jarduerak 100 bat kartel izan ohi dituzte.

- j) Enpresak arduradun edo solaskide bat izendatuko du udalarekin jarduteko, kontratuaren xedeko lan bakoitza eta guztiak hobeto kudeatzeko, garatzeko eta egikaritzeko.
- k) Enpresa kontratatuko langile orok ezagutu beharko ditu aretoen Ebakuatzeko Planak, horrekin zerikusia duten pestakuntza-ikastaroetara joan eta lagundu egin beharko du ezbehar edo larrialdi egoeretan sortzen diren zeregin espezifikoetan, jendearen ebakuazioa bideratuz.
- l) Kontratatutako enpresako langile guztiek ezagutu beharko dute arrisku-ebaluazioa eta prebentzio-plana, eta plan horretan eta gaiaren inguruko araudian jasota dauden segurtasun-neurri guztiak hartu beharko ditu.
- m) Kasu guztietan onartuko dira Irungo Udalak adieraz ditzakeen arauak edo portarazko jarraibideak, batez ere jendeari arreta emateko kontuetan.
- n) Enpresako langileek laguntza emango diete udal langileei eta, oro har, ikuskizunak muntatzeko beharrezko diren jardueraren asistentzi teknikorako kontratatutako enpresei edo profesionalei.
- o) Gutxienez ekitaldi bakoitzeko lanpostu bakoitzean eskatutako langileent % 50ek esperientzia izango du eskatzen diren antzeko zereginetan.

deberá permitir su retirada sin dejar huella.

Los carteles se colocarán en los lugares aptos para ello (carteleros, oficina de turismo, Amaia KZ, etcétera). Así como en los comercios y establecimientos hosteleros de la ciudad que lo autoricen.

El adjudicatario deberá gestionar la colocación de carteles en dichos establecimientos.

El Ayuntamiento de Irun podrá requerir al adjudicatario la lista de lugares en los que se han colocado los carteles.

Las actividades programadas por el Ayuntamiento de Irun cuentan habitualmente con unos 100 carteles.

- j) La empresa designará una persona responsable o interlocutor ante el ayuntamiento para la mejor gestión, desarrollo y ejecución de todas y cada una de las tareas derivadas del contrato.
- k) Todo el personal de la empresa contratada deberá conocer el Plan de Evacuación de los equipamientos culturales y colaborar en las tareas específicas derivadas de situaciones de siniestro o emergencias, canalizando la evacuación del público.
- l) Todo el personal de la empresa contratada deberá conocer la evaluación de riesgos y el plan de prevención adoptar todas las medidas de seguridad recogidas en dicho plan, así como en la normativa existente al respecto.
- m) En todos los casos se aceptarán las normas o pautas de comportamiento que pueda indicar el Ayuntamiento de Irun, sobre todo en las relativas a la atención al público.
- n) El personal de la empresa colaborará con el personal municipal y, en general, con el de las empresas o profesionales contratados para la asistencia técnica de las actividades organizadas.
- o) Al menos el 50% del personal solicitado en cada uno de los puestos de cada evento tendrá experiencia en tareas similares a las que se requieren.

2.3.- ZENTROEN EZAUGARRIAK

2.3.- CARACTERÍSTICAS DE LOS CENTROS

A. ZENTRO NAGUSIAK

Kontratu honen xedeko zerbitzuak honako zentro hauetan garatuko dira lehentasunez, baina ez horietan bakarrik:

Amaia KZ

Udal-ekipamendu balioaniztuna da, eta hainbat instalazio eta areto ditu, eta horietan askotariko jarduerak egiten dira, espazioaren arabera:

- AUDITORIUMA edo ENTZUNARETOA: 600 lagunentzako tokia: mota askotako kontzertuak, musika-ikuskizunak, dantza-ikuskizunak, antzerkia, zinea, kongresuak, hitzaldiak, aurkezpenak, eta abar.
- HITZALDI ARETOA: 76 lagunentzako tokia; askotariko jarduerak egiteko aukera, hala nola hitzaldiak, bilerak, aurkezpenak, ikus-entzunezkoen proiektzioa, formatu txikiko errezitalak, eta abar.
- ERAKUSKETA ARETOAK (400 m²): galeria bat eta bi areto txiki ditu, eta mota guztietako erakusketak egiten dira haietan.
- DANTZA ARETOA: (110 m²). Dantza-tailerrak, gorputz-adierazpena eta abar.

Pío XII plazatik sartzen da jendea auditoriumera. Gainerako aretoetarako eta materialen zama-lanak egiteko, Aureliano López Becerra kaletik egiten da.

Menchu Gal Erakusketa-aretoa

Mechu Gal erakusketa-aretoa, Urdanibia Plazan dago, eta erakusketak egiteko toki bat da, eta galeria (87m²) eta areto txiki bat (37 m²) dauzka. Bertan goi-mailako arte-erakusketak egiten dira; urtean lau bat.

B. BESTE ZENTRO BATZUK

Horrez gainera, kontratu honen xede diren zerbitzuak udalaren beste areto edo kultura-gune batzuetan ematea eskatu ahal izango da, kultura-jarduerak egiten direnean. Jarduera horiek dagokion ekipamenduaren ohiko ordutegitik kanpo egiten ahal izango dira.

Modu orientagarrian baina ez zehatz-mehatz, langileak eskatu ahaliko dira honako zentro hauetan:

- Carlos Blanco Aguinaga Liburutegia: ikasketa-aretoez gainera, zentroak beste zenbait areto ditu, eta haietan, beste jarduera batzuk egin

A. CENTROS PRINCIPALES

Los servicios objeto de este contrato se desarrollarán preferente pero no únicamente en los siguiente centros:

Amaia KZ

Es un equipamiento municipal polivalente que consta de una serie de instalaciones y dependencias en los que se realizan una variada gama de actividades, según el espacio:

- AUDITORIO: con capacidad para 600 personas: Conciertos de variada tipología, espectáculos musicales, espectáculos de danza, teatro, cine, congresos, conferencias, presentaciones, etcétera.
- SALA DE CONFERENCIAS: con capacidad de 76 personas que recoge actividades varias como conferencias, reuniones, presentaciones, proyección de audiovisuales, recitales de pequeño formato, etcétera.
- SALAS DE EXPOSICIONES (400 m²): consta de galería y dos salas menores en las que se llevan a cabo exposiciones de todo tipo.
- SALA DE DANZA: (110 m²). talleres de danza, expresión corporal, teatro, etcétera.

La entrada del público al auditorio se realiza desde la Plaza Pío XII. La entrada a las restantes salas, así como la carga y descarga de materiales, se realiza desde la Calle Aureliano López Becerra.

Sala de Exposiciones Menchu Gal

La sala de exposiciones Menchu Gal, situada en la plaza Urdanibia, es un espacio expositivo que consta de una galería (87 m²) y una sala pequeña (37 m²). En ella se llevan a cabo exposiciones artísticas de alto nivel, a razón de cuatro por año, aproximadamente.

B. OTROS CENTROS

Adicionalmente, podrá requerirse la prestación de los servicios objeto de este contrato en otras dependencias o espacios culturales del Ayuntamiento en los cuales se lleven a cabo actividades culturales. Estas actividades podrán llevarse a cabo fuera del horario ordinario del equipamiento correspondiente.

Con carácter orientativo pero no exhaustivo, podrá requerirse personal en los siguientes centros:

- Biblioteca Carlos Blanco Aguinaga: Además de las salas de estudio, el centro cuenta con varias salas en las cuales suelen llevarse a cabo



daitezke, hala nola kontzertu akustikoak, aurkezpenak eta erakusketak.

- OIASSO Musoa: Hiriko Museo arkeologikoa. Bertan, hainbat ekitaldi egiten dira, ohizkoetatik gainera: erakusketak, kontzertuak, hitzaldiak, etab.
- FICOPA. Hiriko azoka-barrutia. Bertan, herri-bazkariak, erakusketak, kontzertuak, opera-emanaldiak eta abar ere egiten dira.

eventos tales como exposiciones, presentaciones y conciertos acústicos.

- Museo OIASSO: Museo Arqueológico de la ciudad en el que se desarrollan eventos como exposiciones, conciertos, conferencias, etcétera.
- FICOPA. Recinto ferial de la ciudad en el que se llevan a cabo comidas populares, exposiciones, conciertos, representaciones operísticas, etcétera.

Hala ere, beharrezkoa izanez gero, Irungo Udalak langileak eskatu ahal izango ditu, beste zentro batzuetan edo jabari publikoko guneeetan jarduerak eta ekitaldiak egiteko eta kartelak banatzeko, bereziki bide publikoko jardueretan, hala nola desfileetan, kale-animazioan, kontzertuetan, antzerkietan, film-emanaldietan eta abarretan.

No obstante, en caso de ser necesario, el Ayuntamiento de Irun podrá solicitar la presencia de personal para el desempeño de actividades, y eventos y distribución de carteles en otros centros o en espacios de dominio público, especialmente en actividades en la vía pública, tales como desfiles, animación callejera, conciertos, teatro, proyecciones de película, etcétera.

2.4.- EUSKERAZ KOMUNIKATZEA.

Lanak egiteko erabiltzaileak edo hirugarrenak ahoz edo idatziz informatu behar badira, mezu hori euskaraz eta gaztelaniaz izango da, eta euskarari emango zaio lehentasuna.

2.4.- COMUNICACIÓN EN EUSKERA.

Si el desarrollo de los trabajos implicara informar a usuarios o terceros por medio de cualquier mensaje oral o escrito, dicho mensaje deberá serlo en euskera y castellano, dando prioridad al euskera.

Enpresak udalari eman behar dizkion dokumentazio eta agiriak (lan-memoriak, txostenak, fakturak...) euskaraz eta gaztelaniaz idatzita egongo dira, euskarari lehentasuna emanez

Los documentos escritos e informes que la empresa adjudicataria presente al ayuntamiento (memorias, informes, facturas, etc.) deberán estar en euskera y castellano, dando prioridad al euskera.

2.5.- JANTZIA.

Enpresa esleipenduneko langile guztiek lan bakoitzerako egokia den jantzia eraman beharko dute, enpresek beraiei proposamen teknikoan aurkezten duten ereduari jarraituz.

Arreta berezia jarriko zaie sarrerak saltzen dituzten, jendea sartzea kontrolatzen duten eta jendea egokitzen duten langileen jantziei.

Muntatze-lanetako eta zama-lanetako langileak beltzez jantziko dira ahal dela, edo beti ere, kolore ilunetan.

Langile bakoitzak bere identifikazio-txartela eraman beharko du bere papar-hegalean, bere izen-abizenekin. Jantzien kostua enpresa esleipendunaren kontura izango

2.5.- VESTUARIO.

Todo el personal deberá portar el vestuario adecuado a cada tipo de tarea siempre de conformidad con el modelo presentado por la empresa licitadora en su propuesta técnica

Se prestará especial atención al vestuario del personal que efectúe tareas de venta de localidades, control de accesos y acomodación del público.

En cuanto a los técnicos y personal de montaje y carga y descarga, deberán llevar una indumentari preferentemente de color negro y en todo caso de colores oscuros.

Cada persona operaria deberá portar en su solapa tarjeta identificativa con su nombre y apellidos. El coste del vestuario será por cuenta de la empresa adjudicataria, así

da, bai eta norbera babesteko ekipamendua ere: segurtasun-zapatak, arnäsak, eskularruak, eta abar, eta indarrean dauden araudiek ezarritako beste edozein motatako ekipoak.

como los equipos de protección individual EPI: zapatos de seguridad, arnés, guantes, etcétera, y cualquier otro tipo de equipos impuestos por las normativas en vigor.

3.- 2. LOTEA: KUDEAKETA INTEGRALEKO SISTEMA BAT (HARDWAREA ZEIN SOFTWAREA) HORNITZEA ETA MANTENTZEA, AMAIA KZko IKUSKIZUNETAKO ETA UDALAK BESTE GUNE LEKU BATZUETAN ANTOLATZEN DITUEN BESTE BATZUETAKO SARRERAK KUDEATZEKO, EMITITZEKO ETA SALTZEKO.

3. LOTE 2: PROVISIÓN Y MANTENIMIENTO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL (TANTO HARDWARE COMO SOFTWARE) 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.

3.1.- XEDEA ZEHAZTEA

Amaia KZko eta Udalak noizbehinka beste guneean antolatzen dituen ikuskizunetako sarrerak kudeatzeko, egiteko eta saltzeko sistemak 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.

Ekitaldietako sarrerak kudeatzeko, emititzeko eta saltzeko sistema integralak 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 teknikoa 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 teknikoazko

3.1.- ESPECIFICACIONES DEL OBJETO

El sistema 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 sistema integral para la gestión, emisión y venta de entradas de los eventos 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



eta mantentze-linetako lagaperean.

3. Bi erakundeetako langileei ticketing softwarea erabiltzeko prestakuntza ematea.

3.2.- APLIKAZIO ESPARRUA

Kontratuaren xedeko zerbitzua AMAIA KZn programatzen diren ekitaldietarako da.

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

Zerbitzua baldintza orokor hauen arabera emango da:

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

- Amaia Kultur Zentroko lehiatilan
- Turismo Bulegoko lehiatilan

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

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

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

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

3.3.- BALDINTZA OROKORRAK

Kontratu hau egikaritzeko, ondoren zehazten diren

control de acceso.

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

3.2.- ÁMBITO DE APLICACIÓN

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

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.

El servicio se prestará bajo las siguientes condiciones generales:

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

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

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

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.

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) 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.

3.3 CONDICIONES GENERALES

Para la ejecución del presente contrato, el software



gutxieneko funtzionaltasunak izango ditu proposatutako 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 alde zuzenetik 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, erosteko 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 datuak; beraz, ez da onartuko datu horiek enpresa lizentziatzailearekin edo beste hirugarren batzuekin partekatzea. Datuak Irungo Udalarenak izango dira, eta horrela jasota egon beharko du, bezeroak datuak sartzen dituzenean.

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

Kontratu honen prezioa finko bat da, eta komisio bat, datafono eta internet bidez saldutako sarrera bakoitzeko.

propuesto deberá contar con las funcionalidades mínimas 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 fijo y una comisión por o cada entrada vendida por datafono e internet.

Gonbidapenak jaulkitzeak ez dio kosturik eragingo Udalari.

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

La emisión de invitaciones no tendrá coste para el Ayuntamiento

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

3.4.- ESKAKIZUN TEKNIKOAK

3.4.1.- Sistemaren konfigurazio orokorra

a) Sistemaren administrazioa.

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.

b) Datu orokorren konfigurazioa.

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.

c) Salmenta-kanalak.

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

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

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

d) Erabiltzaileak

Irtenbideak aukera eman behar dio Irungo Udalari 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. Sisteman sartzeko identifikazio pertsonala bakarra izango da, eta ez da onartuko pertsonalizatu gabeko eta nabarmen identifikatutako erabiltzaileerik.

3.4.- REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

3.4.1.- Configuración general del sistema

a) Administración del sistema.

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 íntegro a cualquier tipo de información.

b) Configuración de los datos generales.

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) Canales de venta.

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

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

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

d) Usuarios

La solución debe permitir al Ayuntamiento de Irun crear, modificar 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.



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 (sustatzaileak, 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 konfiguratzeara.

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 birkonfiguratzeara 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 benetako edukieraren eremu beraren barruan azpibanaketak onargarriak badira.

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

Asmoa da ikusleak eserlekuaren kokapenaren ikuspegi

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

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

Se pretende que el espectador tenga una visión exacta



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

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 saioren konfigurazioa batera aldatu ere.

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 Udalari. Esleipen automatikoaren kasuan, proposamen posibleen kopurua mugatu ahal izango da.

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

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

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

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

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

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

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.

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.

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.

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.

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

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.

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.).

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

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



baderitzo, baina aldeaz aurretik sortutako eta ezarritako mota batera jo beharrik izan gabe. Hainbat ekitaldialdi 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 errore- eta eraginkortasun-marjina handiagoa dakar, eta denbora-galtzea ere bai Irungo Udaleko langileentzat.

Ikuskizunen ordena: Irungo Udalak erabakitako irizpideen arabera ordenatu behar dira sortutako ekitaldiak, eta betiere: Esparruka eta ospakizun-data, programatzaileen arabera eta ikuskizunaren izenaren hurrenkera alfabetikoaren arabera, baimendutako erabiltzaileek pantailan ikusi 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 behar da salmenta-sare orokorretik, ikuskizunaren barrutiko txarteldegietan izan ezik; horietan, egun horretako 24:00etan desagertuko dira. Ordu horretatik aurrera, sortu duen erabiltzaile baimenduarentzat eta Iruneke Udalak erabakitzen duen administratzaile-profilarentzat baino ez da erabilgarria izango ikuskizuna. Irungo Udalak salmentaren amaiera aldatu ahal izango du kanal bakoitzean, bere beharren arabera.

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

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 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.

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.

f) Precio-kudeaketa.

f) Gestión de precios.



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 ikuskitzuna 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 ugariko txartela dutenak ...), eremu erabilgarri bakoitzeko.

g) Ordaintzeko moduen konfigurazioa.

Irungo Udalak modu autonomoan ezarri ahal izango ditu, orain eta gero, salmenta-kanal bakoitzerako behar adina ordainketa-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.

h) Kontzeptu-banakapena.

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

i) Kupoen eta edukieren konfigurazioa.

Irtenbideak aukera emango du eserlekuen 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.

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;

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.

g) 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 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.

h) 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.

i) 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.

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



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.

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.

j) 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 sartzea 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.

k) 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.

3.4.2.- Salmenta

Aukera hauek izango ditu soluzioak:

a) Salmenta-kanal guztiek modu integratuan eta

j) Bloqueo de localidades.

La aplicación permitirá, por decisión del Ayuntamiento de Irún, 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 Irún determine, según sus perfiles. La aplicación permitirá las reservas de localidades y el envío por correo electrónico de las entradas bloqueadas

k) 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 Irún 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 Irún.

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

3.4.2.- Venta

La solución permitirá:

a) Todos los canales de venta deberán estar



sinkronizatuak konfiguratu 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 bakarraren 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, erosleari aretoaren plano eta eskuragarri dauden eserlekuak erakutsi ahal izateko. Sarrerak inprimagailu termikoan, injezio-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

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 sarreren zenbatekoak itzul litezke, eta arrazoi hauengatik gerta daitezke:

- Sistemaren errore edo gorabeherengatik.
- Ikuskizuna bertan behera geratzeagatik.
- Irungo Udalaren arrazoi arrazoitu eta justifikatuagatik, enpresa lizitatzailerak 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 sarreren zenbateko nominalaren arabera egingo dira.

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

Internet bidezko salmenta-kanala sarreren lineako interfaze gisa eratuko da Irungo Udalako, eta Udalak nahi duen guztietan eskatu ahal izango du interfaze horretan aldaketak egitea. Enpresa lizitatzailerak behartuta egongo da, kostu gehigarriak gabe, hura garatzera, integrazterako, eguneratzera, mantentzerako 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 lizitatzailerak, 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.).

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 Irún 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 Irún.

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

3.4.3.- 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 Irún, 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 Irún, 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 Irún, 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) Hizkuntza.

Erreserbako eta sarreraren salmentako interfazea euskaraz eta gaztelaniaz egongo da eskuragarri. Hizkuntza gehiago gehitzeko aukera izan behar du sistemak.

c) Integrazioa.

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 erlantz bat irekita browser-ean, dagokion esteka aktibatzean.

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.

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

d) Gailu mugikorren bidezko salmenta.

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.

e) Ordainketa-pasabidea.

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

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

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

b) Idioma.

La interfaz de reserva y venta de entradas deberá ser accesible en euskera y español. El sistema debe contar con la posibilidad de añadir más idiomas.

c) Integración.

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.

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.

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) Venta a través de dispositivos móviles.

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) Pasarela de pago.

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

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.

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



jasoko du.

f) Plataformaren hostinga.

Proiekturako zer "Cloud" hosting proposatzen duen zehaztuko du lizitatzailleak. 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.

3.4.4.- 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 zentralizatua: 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 biltegitzea: sarbide-kontrolako datuak etengabe biltegitatu behar dira sisteman, kontrolaren emaitza edozein dela ere (zuzena, okerra, bikoiztua...).

cliente recibirá un e-mail de confirmación de la compra.

f) Hosting de la plataforma.

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.

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

Enpresa lizitatzailerak 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-aldian bere titulartasuneko ikuskizunak egiten direnean eta sistemaren bidez saltzen badira.

3.4.5.- 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 koadraketa 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.

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...).

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.

3.4.5.- 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 taquillaje 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



Txosten guztiek gutxienez PDF eta Excel formatuan egon beharko dute eskuragarri, eta aukera egongo da automatikoki sortu eta posta elektronikoz bidaltzeko.

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.

3.5.- 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 mugarriak 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 berriera.
- Sistema martxan jartzea.
- Sistema probatzea.
- Sistemaren azken doikuntza eta egokitzapenak.
- Langileen lehenengo prestakuntza.
- Udalaren onarpena.
- Behin betiko ezarpena.
- Langileen bigarren prestakuntza.

3.5.1 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.

3.5.2 Datuen migrazioa

Kontratua hasten den unean migratuko ditu kontratistak indarrean dauden datuak (sarreraren erosleak), eta

3.5.- 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.

3.5.1 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

3.5.2 Migración de datos

El contratista migrará los datos (personas compradoras de entradas) en vigor en el momento de comienzo del



bidezko aldaketak egingo ditu haien formatuan, zerbitzuak jarraitu dezan bermatzeko.

Zerbitzua amaitutakoan, enpresa lizitatzailerak konpromisoa hartzen du datu-baseen fitxategi guztiak eta web-erdiak kudeatzeko tresna guztiak, beharrezkoak baitira migrazioa eta sistema behar bezala ezartzen dela bermatzeko, Irungo Udaleri edo, hala badagokio, balizko enpresa lizitatzailer berriari emateko. Horrela, zerbitzuaren titulartasunaren trantsizio egokia bermatuko da.

Kasu horretan, enpresa lizitatzailerak Irungo Udaleri 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 zaieen 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: sarreren salmenta eta leihatilako salmenta.

Enpresa esleipendunak bere sistemara migratuko ditu kontratua hasten den unean indarrean dauden datuak, Irungo Udaleri 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.

3.5.3 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 hila betera egingo da.

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

kontrato 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, necesarios para garantizar la migración y la correcta implementación del sistema al Ayuntamiento de Irun, 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 Irun 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 Irun, 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.

3.5.3 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



den programaren administratzaileei zuzendutakoa.

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

Leihatila-sistema instalatuta dagoenean egingo da prestakuntza.

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.

3.6 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 sarreren 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-kontrolako beharretarako.

Kontratistak ekipamendu guztia martxan jarri beharko du, bai eta ondoren funtzionatzeko behar den prestakuntza eman ere, 3.5.3 klausulan xedatutakoaren arabera.

3.6.1 Ekipoak eta kontsumigarriak

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.

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.

3.6 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 Irún.

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 3.5.3.

3.6.1 Equipos y consumibles



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

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

- CPU.

- Sarrerak saltzeko programa bistaratzeko monitorea.

- Besaulkien planoak bistaratzeko ikusleentzako monitorea.

- Gaztelaniazko teklatu estandarra eta sagua.

- 2 Sarrera-inprimagailu (Amaia Kultur Zentroko eta Turismo Bulegoko txartel-leihatilako ekipoekin erabat konektatuta).

- 2 inprimagailu (Amaia Kultur Zentroko eta Turismo Bulegoko txartel-leihatilako ekipoekin 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.

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

3.6.2 Komunikazio-lineak

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

3.6.3 Euskarri tekniko

Honako funtzio hauek beteko dituen zerbitzua emango du kontratistak:

- Zerbitzuen funtzionamenduari eragiten dieten gorabeherak konpontzea.

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:

- 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.

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

3.6.2 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.

3.6.3 Soporte técnico

El contratista proveerá un servicio que cubra las siguientes funciones:

- Resolver incidencias que afecten al funcionamiento de los diferentes servicios.



- Zerbitzua erabiltzeari buruzko kontsulta funtzional eta teknikoei erantzutea.

- Zerbitzua eguneratzeko eta eboluzionatzeko eskaerak jasotzea.

- 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 lizitatzailerak urruneko laguntza emango du, eta elementuak ordeztuko ditu, matxura gertatuz gero, 72 orduko epean gehienez ere.

3.6.4 Zerbitzua ikuskatzea eta koordinatzea

Enpresa lizitatzailerak taldeko arduradun bat atxikiko du Irungo Udaleko solaskide izateko, eta 08:30etik 21:00etara egongo da lan egiteko moduan, larrialdietarako telefono-zenbaki batekin. Enpresa lizitatzailerak 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 kudeaketan lan egiteko eta/edo une bakoitzean salgai dauden sarreraren tipologiei lotutako edukia editatzeko lanetan laguntzeko.

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

3.6.5 Gorabeheren tipologia eta erantzun-denborak

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

- Gorabehera kritikoa

- 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.

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.

3.6.4 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.

3.6.5 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



Gorabehera kritikoak izango dira enpresa lizitatzaillearen 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.

- Gorabehera larria

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

- Gorabehera arina

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

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

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

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

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

3.6.6 Eguneratzeak eta mantentze-lanak

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

- Mantentze-lan zuzentzailea.

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

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.

- 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.

- Incidencia leve

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

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.

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

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.

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.

3.6.6 Actualizaciones y mantenimiento

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:

- Mantenimiento correctivo.

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.

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

- Mantentze-lan prebentiboa.

Mantentze-lan zuzentzaileak eta ebolutiboak 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 zuzentzaileak, prebentiboa eta ebolutiboa. Beharrezkoa izanez gero, Irungo Udalari jakinarazi beharko zaio, eta harekin batera planifikatu. Geldialdi horiek Irungo Udalak onetsi behar ditu, eta edozein aldaketa barrutiari jakinaraziko zaio.

3.6.7 Sistemaren segurtasuna

Eskaintzak sistemaren segurtasuna eta erabilgarritasuna, eta biltegiratutako datuen segurtasuna bermatzeko mekanismoen deskribzioa jasoko du, arreta berezia jarritz sistemak izan ditzakeen ahulezietan, sistemaren monitorizazio jarraitua eginez eta hirugarrenek egin ditzaketen intrusioak antzemanez; hori guztia, hurrengo 3.6.8 klausulan ezarritakoaren kalterik gabe.

3.6.8 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 5koa, 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).

- Mantenimiento evolutivo.

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

- Mantenimiento 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.

3.6.7 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 3.6.8 siguiente.

3.6.8 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)



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 Sistemei buruzkoa.

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

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

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 Información.

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

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 sarreraren 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 Irún 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