



PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA PRESTACIÓ
DEL SERVEI DE TICKETING
2019

Índex:

- 1.- Introducció
- 2.- Característiques generals de la solució.
- 3.- Descripció de material.
- 4.- Taquilles, invitacions i acreditacions.
- 5.- Control d'accés.
- 6.- Abast del projecte.
 - 6.1.- Tipus de productes suportats.
 - 6.2.- Principals processos a implantar.
 - 6.3.- Venda d'entrades On-line.
 - 6.4.- Venda d'entrades a taquilles.
 - 6.5.- Gestió de descomptes.
 - 6.6.- Operativa acreditacions i invitacions.
 - 6.6.1.- Recepció de les peticions de les acreditacions.
 - 6.6.2.- Migració de dades.
 - 6.6.3.- Incorporació de dades a mà.
 - 6.6.4.- Formulari obert al web del Festival.
 - 6.6.5.- Gestió de les peticions.
 - 6.6.6.- Automatització de la gestió.
 - 6.6.7.- Modalitat d'accés a les sales.
 - 6.6.8.- Accés mitjançant la petició de la invitació.
 - 6.6.9.- Accés mitjançant la petició d'invitacions per empresa.
 - 6.6.10.- Altres.
 - 6.7.- Anàlisi de vendes.
 - 6.8.- Integració de la plataforma de venda d'entrades amb el programa informàtic de CRM, control d'accés, acreditats i pasarel.la de pagaments.
- 7.- Termini d'execució/lliurament, lliuraments pel Festival i configuració del programari.
- 8.- Suport previ i durant el Festival.
- 9.- Altres requisits d'interès.

1-INTRODUCCIÓ

Com a part dels treballs per dur a terme les seves activitats el Sitges, Festival Internacional de Cinema Fantàstic de Catalunya (en endavant "el Festival") proposa dur a terme la contractació d'un sistema de ticketing integral i autogestionable que doni resposta a les necessitats de venda d'entrades i abonaments, venda i gestió de les acreditacions, gestió de les invitacions, control d'accés i CRM.

2-CARACTERÍSTIQUES GENERALS DE LA SOLUCIÓ

Com a eina per dur a terme les activitats descrites en el punt anterior, el Festival requereix d'un sistema global de ticketing personalitzable i autogestionable per a la venda de les entrades i abonaments, venda i gestió de les acreditacions, gestió de les invitacions, control d'accés i CRM .

El programari ha de presentar les següents característiques:

Que sigui independent i autònom, és a dir, autogestionable pel personal del Festival.

El programari serà ofert "en el núvol" per facilitar la seva utilització des de diferents localitzacions.

El programari serà únic, és a dir, sobre un únic programa es podran realitzar totes les operacions de venda d'entrades i abonaments, gestió de les invitacions, gestió de les acreditacions, control d'accés i CRM.

Els diferents mòduls per realitzar la reserva i venda de les entrades i abonaments del Festival, la venda i gestió de les acreditacions, la sol·licitud, reserva i gestió de les invitacions, seran personalitzables, igual que el disseny de les entrades per tipus de canal, producte, data, etc.

Haurà de comptar amb un mòdul de gestió d'esdeveniments i un editor de plànols complet, sent el seu ús totalment autònom.

L'alta i modificació de les dades dels esdeveniments haurà de ser autònoma i es podrà realitzar de forma simultània per diversos membres de l'equip del Festival.

Haurà de disposar d'un mòdul d'informes avançat i personalitzable per als resums de vendes globals amb la possibilitat de segmentar les dades.

L'aplicació serà "Responsive Design" per poder treballar amb qualsevol mida de pantalla.

Les dades personals dels clients del Festival seran introduïdes en una base de dades propietat d'aquest.

Haurà de disposar d'una eina de control d'accés electrònic professional integrada en temps real i de forma sincronitzada.

Haurà d'oferir un servei de suport personalitzat, àgil i amb un temps de resposta immediat.

Haurà de disposar d'un sistema de gestió d'acreditacions i invitacions que permeti rebre les peticions al web del Festival i segmentar l'aforament de diversos col·lectius amb diversos privilegis.

El sistema haurà de permetre acceptar o rebutjar aquestes peticions i enviar comunicacions personalitzades a cada un dels diferents col·lectius.

El sistema haurà de permetre la integració amb el programa de CRM.

3-DESCRIPCIÓ DEL MATERIAL

La solució ha de prestar servei en cinc entorns amb mòduls i material diferenciat:

- Taquilles
- Invitacions
- Acreditacions
- Control d'accés
- CRM

4-TAQUILLES, INVITACIONS I ACREDITACIONS

El programari ha de poder ser emprat en qualsevol ordinador amb connexió a Internet sense necessitat d'instal·lar cap programa específic, emprant per al seu ús un navegador comercial, (Firefox, Explorer, Chrome i els altres d'ús comú) tant per a activitats de venda i reserva de les entrades i abonaments, venda i gestió de les acreditacions i gestió i reserva de les invitacions.

L'aplicació ha de ser compatible amb el material que actualment disposa el Festival.

- 12 ordinadors (tipus PC)
- 2 Impressores de targetes (model a determinar)

El material serà configurat i provat pel proveïdor de la solució i instal·lat en els diferents llocs de venda de taquilles, gestió d'invitacions i gestió d'acreditacions.

En el seu defecte el proveïdor podrà facilitar tot o part del material alternatiu detallat en el punt anterior que s'adapti a la seva solució.

Aquest material i el seu paper / targetes serà obtingut pel Festival, instal·lat, configurat i provat en els diferents llocs de taquilles i oficina.

5-CONTROL D'ACCÉS

El control d'accés es posarà en marxa en quatre recintes diferents (Auditori, Retiro, Prado i Tramuntana).

El material haurà de ser aportat, provat, instal·lat i suportat pel fabricant de la solució de venda d'entrades. Si no, el proveïdor de la solució ha de proporcionar una solució alternativa vàlida per al Festival.

6-ABAST DEL PROJECTE

6.1-TIPUS DE PRODUCTES SUPORTATS

Els productes de venda que hauran de ser suportats pel sistema de ticketing seran els següents:

1. Abonaments:

- 1.1. Abonament 10, 20 i 40
- 1.2. Abonament Butaca VIP (Auditori i Retiro)
- 1.3. abonament Auditori
- 1.4. abonament Matinée

Sessions (aproximadament unes 300)

acreditacions:

- De venda:
 - Premsa (A,B i C)
 - Professionals (B i B2)
- Sense cost:
 - Jurat
 - Màrketig i Màrquetig VIP
 - Protocol i Protocol VIP
 - Supplier i Supplier all accés
 - Estudiant
 - Organització (Rosa, Taronja, Vermella)
 - Voluntari
 - Convidat
 - Passi Tècnic
 - Altres, Butaca VIP, Abonament Auditori, Abonament Retiro, etc.

La plataforma haurà de suportar la combinació de la venda d'entrades amb altres productes, com per exemple, la venda d'un paquet combinat d'entrades + hotel.

6.2-PRINCIPALS PROCESSOS A IMPLANTAR

La solució ha de fer possible:

1. Venda d'entrades i abonaments per Internet.
2. Venda d'entrades a taquilles.
3. Venda i gestió acreditacions.

4. Gestió invitacions.
5. Control d'accés.
6. Anàlisi de les vendes de tots els productes durant tot el procés, exportables a format excel i pdf.
7. Aplicació CRM.

6.3-VENDA D'ENTRADES ON-LINE

La venda on-line es realitzarà en la pàgina web oficial del Festival amb la modalitat de marca blanca. Podent realitzar el procés complet de vendes sense link out cap a una tercera pàgina.

Si no, la venda es realitzarà a través de link, sempre que el disseny del web s'assembli al del web del Festival, de manera que el client no tingui la sensació d'estar en un web diferent.

El sistema haurà d'oferir l'opció als usuaris de la compra on-line la compra àgil en telèfons mòbils i la descàrrega immediata de l'entrada en format electrònic adaptat a smartphones.

El procés de compra haurà de ser en diversos idiomes, sent el català, castellà i anglès els tres idiomes imprescindibles. La traducció del procés de compra i comunicacions associades haurà de ser automàtica segons configuració prèvia o, si no, segons configuració del navegador de l'usuari.

El sistema ha d'estar preparat per integrar la venda d'entrades a les xarxes socials i informar de les vendes produïdes per aquest canal. Totes les entrades distribuïdes en línia, sigui quin sigui el canal, proposaran l'opció d'informar de la compra de l'entrada a les xarxes socials.

S'establirà un temps mínim de procés de compra de 15 minuts, modificable i ampliable si així l'usuari ho requereix. Un cop superat el temps les entrades s'alliberessin i quedessin de nou disponibles a la venda.

El sistema haurà d'estar integrat amb la pasarel·la de pagaments de tal manera que les anul·lacions es realitzin des del sistema de ticketing sense la necessitat d'accedir al TPV Virtual.

El web de venda d'entrades haurà de ser adaptable a les necessitats del Festival i dels anunciants.

6.4-VENDA D'ENTRADES A TAQUILLES

Serà necessari crear perfils diferenciats en la solució, cada un d'ells amb possibilitats d'accés a diferents funcions.

La venda d'entrades a taquilles permetrà les operacions in situ. Disposarà, almenys, de les mateixes funcionalitats que la venda on-line.

El comprador podrà triar entre la modalitat de pagament efectiu o targeta.

Haurà de comptar amb la possibilitat de vendre des de qualsevol taquilla les entrades per a qualsevol recinte inclòs en el circuit d'esdeveniments.

La taquilla permetrà, almenys, les accions següents:

1. Visualitzar les sessions de tot el Festival, i la disponibilitat d'entrades (entrades disponibles, sessions esgotades o a punt d'esgotar).
2. Emissió d'entrades, abonaments i packs en l'aforament numerat i no numerat, podent barrejar les dues modalitats.
3. Vendre entrades amb descompte.
4. Imprimir invitacions.
5. Gestionar les vendes dissociant el cobrament en efectiu o TPV.
6. Bloquejar o reservar entrades, també en mapa de butaques.
7. Gestionar les entrades comprades online: seguiment de l'estat de les mateixes (dia i hora que es va comprar, a nom de qui i en cas de fallada durant el procés saber com).
8. Gestionar comandes passats: remissió d'entrades comprades online, canvi de seient, anul·lació d'entrada, etc.
9. Reimprimir o duplicar les entrades, invalidant l'anterior.
10. Elaborar informes exportables a excel i pdf.

11. Obtenir informació relativa a eventuais incidències tècniques (connectivitat impressora, desconnexió wifi, etc).

6.5-GESTIÓ DELS DESCOMPTE

La comprovació de la validesa de la venda de les entrades amb descomptes es realitzarà, en el cas d'alguns col·lectius, via web service amb canals de venda com (La Vanguardia, TREC, Carnet Jove, Cinesa i Carnet de Biblioteques de la Diputació de Barcelona).

La venda d'entrades amb descompte podrà estar limitada a una quota i serà compatible amb la comissió en concepte de despeses de gestió.

Es podrà veure quants descomptes màxims es poden comprar amb cada carnet per a una mateixa sessió. En una mateixa compra de més d'una entrada es podran aplicar diferents carnets de descompte (no acumulables per a una mateixa entrada).

6.6-OPERATIVA ACREDITACIONS I INVITACIONS

6.6.1-RECEPCIÓ DE LES PETICIONS DE LES ACREDITACIONS: La gestió de les sol·licituds de les acreditacions es realitzarà abans i durant el Festival de les formes següents:

6.6.2-MIGRACIÓ DE DADES: L'organització del Festival recull les dades en format Excel o CSV i es migren les dades de forma massiva en el sistema. El sistema també ha d'acceptar la migració de fotos.

6.6.3-INCORPORACIÓ DE DADES A MÀ: L'organització del Festival podrà incorporar dades manualment en el sistema i alterar dades i privilegis dels acreditats confirmats prèviament.

6.6.4-FORMULARI OBERT AL WEB DEL FESTIVAL: Al canal de venda d'acreditacions es posarà a disposició del Festival un o diversos formularis completament personalitzables i oberts al públic en els quals els diferents col·lectius podran realitzar la petició de l'acreditació. Totes les peticions seran recollides en el sistema que permetrà la gestió autònoma per part de l'organització. Aquestes peticions es podran acceptar o rebutjar de forma àgil, enviant un comunicat de forma automàtica amb l'acceptació o rebuig de la petició, amb la possibilitat de modificar el seu contingut abans d'enviar.

6.6.5-GESTIÓ DE LES PETICIONS: El sistema ha de permetre la fàcil gestió dels col·lectius amb els seus corresponents privilegis. Els diferents col·lectius seran segmentats de forma clara en el sistema i la seva gestió es podrà fer de forma segmentada per part de l'organització permetent, per exemple, la confirmació d'invitacions per a patrocinadors.

6.6.6-AUTOMATITZACIÓ DE LA GESTIÓ: El sistema estarà automatitzat perquè cada un dels col·lectius pugui gestionar-se de forma autònoma i automàtica. Així mateix, es podran programar les comunicacions a aquests col·lectius podent diferenciar entre si.

6.6.7-MODALITAT D'ACCÉS A LES SALES: Accés directe a totes les sales mitjançant codi de barres en l'acreditació limitat a una quota (modificable a temps real) per tipus d'acreditat i amb un horari limitat i en alguns casos pot estar relacionat directament amb un seient numerat.

Prensa A, Prensa B, Prensa C, Estudiants, Jurat (únicament a la seva sala), Abonament butaca VIP Auditori (únicament a la seva sala), Abonament butaca VIP Retiro (únicament a la seva sala), Abonament Auditori, Abonament Matinée. Tots els acreditats en la passada de premsa de les 8 del matí, respectant la prioritat de l'entrada a la premsa, públic i estudiants i limitat a l'aforament de la sala.

6.6.8-ACCÉS MITJANÇANT LA PETICIÓ DE LA INVITACIÓ: La petició de les invitacions es realitzarà mitjançant la plataforma i sempre atenent els criteris d'invitació relacionats amb cada tipus d'acreditat, els quals es configuraran internament en el sistema, així com al límit de la quota total d'invitacions assignades per a cada quota.

Hi haurà la possibilitat de configurar a la plataforma la confirmació o rebuig automàtic de les peticions (segons disponibilitat) o la confirmació o rebuig manual per part de l'organització.

En tots els casos s'enviarà una comunicació automàtica al client de confirmació o de rebuig de la petició, que possibilitat de ser modificable abans de l'enviament.

L'aplicació permetrà escollir l'enviament de la invitació directament al codi de barres imprès en l'acreditació, per correu electrònic, al mòbil o la recollida a taquilla.

Així mateix, l'aplicació haurà de comptar amb la possibilitat d'emetre i enviar invitacions encara que la persona convidada no pertanyi a cap grup d'acreditats. Així mateix ha de poder comptar amb la possibilitat de posar-la a un altre nom o fins i tot enviar-la a un correu electrònic diferent.

6.6.9-ACCÉS MITJANÇANT LA PETICIÓ D'INVITACIONS PER EMPRESA: La modalitat d'acreditació de Màrqueting VIP i Protocol VIP, va associada a una organització. Els membres de cadascuna de les organitzacions tenen criteris diferenciats entre ells. La plataforma ha de permetre la configuració interna de cada un dels criteris associats a les diferents empreses, tant per nombre d'entrades total per a tot el Festival com per nombre d'entrades per sessió, i poden ser diferents entre elles. Les peticions hauran de ser acceptades per l'organització i es podrà assignar a cada cas entrades numerades o sense numerar. L'enviament pot ser massiu, en alguns casos. Els col·lectius Prado i Retiro i distribuïdora es podran enviar de forma massiva i sense numerar, amb possibilitat de poder enviar en format zip.

6.6.10-ALTRES: Els contactes dels acreditats i convidats formaran part de la base de dades unificada del sistema de forma integrada perquè en futures edicions puguin rebre informacions específiques del seu col·lectiu.

La impressió de l'acreditació es realitzarà des del Festival amb una impressora de targetes (a determinar). El Festival farà lliurament físic de l'acreditació.

6.7-ANÀLISI DE VENDES

Cada dia a una hora concreta que es defineixi entre el Festival i la plataforma s'enviarà un informe de resum de les vendes realitzades en cada un dels canals.

Aquest informe serà enviat des del primer dia d'inici de vendes per Internet fins a 10 dies després de la fi de l'esdeveniment.

6.8-INTEGRACIÓ DE LA PLATAFORMA DE VENDA D'ENTRADES AMB EL PROGRAMA INFORMÀTIC DE CRM, CONTROL D'ACCÉS, ACREDITATS I PASARELLA DE PAGAMENTS

La plataforma farà el llançament d'una campanya a tots els usuaris compradors i abonats de l'any anterior, via MailChimp o similar.

La plataforma haurà de complir els següents requeriments:

- Disponibilitat d'un o diversos serveis web públics funcionant en HTTPS i sobre el protocol TLSv1.1 o superior.
- Els serveis han de permetre:
 - Consulta de tots els esdeveniments, estiguin o no actius.
 - Consulta d'esdeveniments filtrant per data i hora, estiguin o no actius.
 - Consulta de l'estat de l'esdeveniment.
 - Consulta de tots les sessions del Festival, estiguin o no actives.
 - Consulta de sessions filtrant per data i hora, estiguin o no actives.
 - Consulta per estat de sessió.
 - Consulta de compres corresponents a packs i abonaments. De cada compra ha de poder-se recollir informació referent a : import de la compra, numero d'entrades, descompte, comissions, canal.
 - Consulta de compres corresponents a entrades individuals. De cada compra ha de poder-se recollir informació referent a: import de la compra, numero d'entrades, descompte, comissions. Si la compra aquesta relacionada amb un pack ha de poder-se veure la relació.
 - La consulta de compres (packs o entrades) ha de permetre filtrar per dia i hora. Per exemple: compres realitzades entre 10/10/2019 17:20:21 i les 10/10/2019 17:25:21



- El servidor/s on estiguin allotjats els serveis haurà d'aplicar les regles de Firewall i obertura de ports necessàries per al correcte accés als serveis.
- S'haurà de disposar de dos entorns per realitzar els desenvolupaments, un entorn de desenvolupament i test i l'entorn de producció.

7-TERMINI D'EXECUCIÓ/LLIURAMENT, LLIURAMENTS PEL FESTIVAL I CONFIGURACIÓ DEL PROGRAMARI

Termini d'execució/lliurament:

1).- Fase 1: 19 de juliol de 2018. Venda d'abonaments i acreditacions.

2).- Fase 2: 12 de setembre de 2019 pre-venda i 13 de setembre venda d'entrades, invitacions, abonaments, packs, etc.

El Festival lliurarà el llistat complet de preus de les pel·lícules, despeses de gestió, calendari i graella completa amb un termini màxim de 15 dies abans de la posada a la venda de les entrades per Internet.

La configuració de pel·lícules, preus i disponibilitats en el programari de ticketing es realitzarà pel personal de l'empresa de ticketing.

La configuració serà validada pel Festival el dia abans de la posada a la venda de les entrades per Internet; Festival acceptarà per escrit que la configuració realitzada és correcta, eximint al programari de ticketing de qualsevol problema derivat de la mateixa (errors en preu, configuracions, etc.)

Un cop realitzada la posada a la venda de productes / preus i disponibilitats les sol·licituds de canvis es realitzaran per escrit. El temps de reacció del programari serà immediat.

8- SUPORT PREVI I DURANT EL FESTIVAL

L'ofertant designarà una persona que serà la interlocutora del projecte des de l'inici fins a la seva finalització. Així mateix posarà a disposició del Festival el personal necessari per dur a terme juntament amb l'equip del Festival la implementació i gestió de la solució així com el suport durant tot el procés.

Per garantir la correcta realització del projecte, l'ofertant haurà d'incloure la presència de suport presencial durant la durada completa de l'esdeveniment del 3 al 13 d'octubre de 2019.

Els tècnics desplaçats seran altament qualificats per cobrir qualsevol necessitat sobre dubtes d'ús, configuracions de taquilles, configuracions d'acreditacions i invitacions i control d'accés.

Les despeses derivades de l'allotjament i manutenció del personal tècnic aniran a càrrec de l'ofertant. En tot cas, el Festival podrà oferir a l'ofertant allotjament i manutenció com a personal de l'organització i que el Festival facturarà a compte.

9- ALTRES REQUISITS D'INTERÈS

Es valorarà l'ús d'eines Microsoft i la classificació del fabricant de programari com a partner Microsoft.

En cas de sol·licitar-li el fabricant haurà d'aportar document d'aquesta en poder del certificat PCI-DSS de comerç segur.

Servei de guàrdia telemàtica als compradors.

Sistema de seguretat per a l'obertura de la venda amb capacitat d'alta recurrència d'usuaris web per tal de que no caigui el servidor el dia d'inici de la venda.

Possibilitat de filtrar el llistat de les sessions, tant per data, dia, hora, recinte, títol (ordre alfabètic).

Que l'aplicació disposi de carret de la compra.

Que l'aplicació disposi de wishlist.

Suport al Festival fins i tot els festius.

Atenció al client (incidències i reclamacions) tots els dies que duri la venda, aquesta en català, castellà i anglès.

Sitges, 12 d'abril de 2019



Xavier Duran Muñoz
Director General FSFICC