



EXPEDIENT NÚM.03/2023

**SERVEIS DE TICKETING PER A LA GESTIO DE  
VENDA D'ENTRADES, ABONAMENTS I  
ALTRES PRODUCTES**

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES**

Índex:

- 1.- Objecte del contracte.
- 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.- Gestió de les peticions.
    - 6.6.5.- Automatització de la gestió.
    - 6.6.6.- Modalitat d'accés a les sales.
    - 6.6.7.- Accés mitjançant la petició de la invitació.
    - 6.6.8.- Accés mitjançant la petició d'invitacions per empresa.
    - 6.6.9.- 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.- Formació.

8.- Termini d'execució/lliurament, lliuraments per a la Fundació i configuració del programari.

9.- Suport durant l'execució del contracte.

10.- Altres requisits d'interès.

11.-Implementació de millores.

## 1.- OBJECTE DEL CONTRACTE

Contractació d'un sistema de ticketing integral per a la gestió i venda d'entrades, abonaments, packs, gestió d'invitacions, control d'accés, integració del sistema d'acreditacions i CRM per la 56 edició del Sitges - Festival Internacional de Cinema Fantàstic de Catalunya.

## 2.-CARACTERÍSTIQUES GENERALS DE LA SOLUCIÓ

Tal i com s'ha apuntat a l'apartat anterior, com a eina per dur a terme les activitats descrites, la Fundació requereix d'un sistema global de *ticketing* personalitzable i autogestionable per la gestió de la venda d'entrades, abonaments, *packs*, gestió de les invitacions, control d'accés, integració del sistema d'acreditacions i CRM, així com d'altres que estiguin relacionades amb el servei.

El programari ha de comptar amb les següents característiques:

- Autogestionable, que permeti que el personal de la Fundació l'autogestioni, és a dir, autònom i independent.
- Estar "en el núvol" per facilitar la seva utilització des de diferents localitzacions.
- Ser únic, és a dir, sobre un únic programa es podran realitzar totes les operacions: venda d'entrades, abonaments, packs, gestió de les invitacions, control d'accés i CRM, així com d'altres que estiguin relacionades amb el servei.
- Personalitzable: els diversos mòduls per realitzar la reserva i venda de les entrades i abonaments del Festival, la venda, la sol·licitud, reserva i gestió de les invitacions, seran personalitzables, així com el disseny de les entrades per tipus de canal, producte, data, etc. i s'haurà de realitzar d'acord amb el disseny de la Fundació. Tots els dissenys seran proporcionats per la Fundació i el resultat final de la implantació haurà de ser validat prèviament.
- 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 de la Fundació.
- Disposar d'un mòdul d'informes avançat i personalitzable per als resums de vendes globals amb la possibilitat de segmentar les dades.
- "*Responsive Design*" per poder treballar amb qualsevol mida de pantalla i multiidioma.
- Permetre que les dades personals dels clients de la Fundació quedin introduïdes en una base de dades propietat de la Fundació, per a la seva lliure disposició, en el termini màxim de 30 dies a comptar des de la data de finalització del festival

- Disposar d'una eina de control d'accés electrònic professional integrada en temps real i de forma sincronitzada.
- Oferir un servei de suport personalitzat, àgil i amb un temps de resposta immediat.
- La venda d'entrades serà unificada en un únic aforament en el qual diversos canals de venda es podran unificar amb la finalitat de permetre una gestió de l'aforament global, sense la necessitat de repartir cupo.
- La gestió de l'aforament haurà de ser avançada i adaptar-se a totes les casuístiques d'ús requerides pel Festival (gestió d'abonaments, vendes creuades, descomptes per determinats col·lectius, gestió avançada de mapa de butaques, etc.)
- Disposar d'un sistema de gestió d'invitacions que permeti rebre les peticions al web de la Fundació i segmentar l'aforament de diversos col·lectius amb diversos privilegis.
- Permetre acceptar o rebutjar les peticions del punt anterior i enviar comunicacions personalitzades a cada un dels diferents col·lectius.
- La plataforma haurà de disposar d'una API que permeti la integració amb les diverses eines internes de la Fundació i també amb serveis webs aliens a la Fundació (Gestió d'acreditacions, CRM, finances, etc.)
- L'adjudicatari haurà de donar servei a la Fundació en la implementació/formació, configuració/actualització de la informació, manteniment i assessorament en tot el relatiu al bon funcionament de la plataforma i optimització de vendes.
- Poder donar d'alta i donar de baixa usuaris.
- Possibilitat de llistar usuaris amb diferents filtres.
- Associar/dissociar sessions als usuaris.
- Possibilitat de llistar les sessions vinculades als usuaris amb diferents filtres.

### 3.-DESCRIPCIÓ DEL MATERIAL

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

- Taquilles
- Invitacions
- Control d'accés
- CRM

Els requisits mínims de material a aportar per l'adjudicatari són els següents:

- 12 impressores tèrmiques (tickets)
- 18 PDA's amb 5G
- 5 lectors codi de barres amb 5G

### 4.-TAQUILLES I INVITACIONS

El programari ha de poder ser emprat en qualsevol ordinador amb connexió a Internet, emprant per al seu ús un navegador comercial, (Firefox, Chrome i altres d'ús comú), tant per a les activitats de reserva i venda de entrades i abonaments i la reserva i gestió d'invitacions.

L'aplicació ha de ser compatible amb el material del qual disposa la Fundació i que es detalla a continuació:

- 12 ordinadors (tipus PC)
- 2 Impressores de targetes model Evolis Simplex Expert

El material serà configurat i provat pel proveïdor de la solució i instal·lat en els diversos punts de venda de taquilles i gestió d'invitacions.

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 per la Fundació, instal·lat, configurat i provat en els diversos punt de taquilles i oficines.

L'adjudicatari adaptarà el disseny de les entrades impreses a les mides del paper tèrmic que proporcionarà la Fundació.

## **5.-CONTROL D'ACCÉS**

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

És necessari que el sistema tingui connexió *on-line*, *off-line* i opció mixta, i que es configuri de tal manera que si es produeixen baixes en la cobertura i/o xarxa, automàticament passi a *off-line*, i torni a *on-line*, automàticament, quan el correcte funcionament de la cobertura i/o xarxa es restableixi.

El material haurà de ser aportat, provat, instal·lat i suportat per l'adjudicatari. En cas contrari, l'adjudicatari haurà 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)

## 2. Acreditacions:

De venda:

- Premsa (*King Kong, Vampire, Zombie, Cyborg*)
- *Industry i Industry B*

Sense cost:

- Juror
- Partner , Stands i Food truck
- Protocol i Protocol VIP
- Supplier i Supplier all acces
- Student
- Staff, Staff all acces, i Staff all acces +
- Volunteer
- Guest
- Passi Tècnic
- Altres, Butaca VIP (Auditori i Retiro), Abonament (part 1 i part 2), Abonament Auditori, Abonament Matinée, 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. Gestió invitacions.
4. Control d'accés.
5. Anàlisi de les vendes de tots els productes durant tot el procés, exportables a format Excel i PDF.
6. CRM.

## 6.3.-VENDA D'ENTRADES ON-LINE

La venda *on-line* es realitzarà en la pàgina web oficial de la Fundació amb la modalitat de marca blanca. Podent realitzar el procés complet de vendes sense *link out* cap a una tercera pàgina. En cas que l'anterior fos tècnicament inviable o requerís d'un esforç desproporcionat, la venda es realitzarà a través de *link*, sempre que el disseny del web s'assembli al del web de la Fundació, de manera que el client no tingui la sensació d'estar en un web diferent.

El sistema haurà d'oferir als usuaris l'opció 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 l'usuari ho requereix. Un cop superat el temps, les entrades s'alliberaran i quedaran 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 de la Fundació i dels anunciants.

El procés de venda online haurà de respondre a les següents necessitats:

- Cupons i bescanvis d'entrades
- Entrades en format mòbil, *Passbook* i/o PDF.
- Passarel·la de pagament configurable que permeti prioritzar el mitjà de pagament definit per la Fundació.
- URL de prova per la validació de l'esdeveniment per part del promotor abans de sortir oficialment a la venda.
- Personalització del disseny de les entrades i dels mails de comunicació.
- Permetre l'obtenció de dades en matèria de sostenibilitat i el mitjà de transport dels clients
- Permetre la venda amb mapa de butaques.
- Permetre definir de forma autònoma la despesa de gestió imputable a l'usuari.

Totes les compres independentment de la seva procedència sigui pels diversos canals online com dels diversos punts de venda físics, tindran accés al mateix aforament sense necessitat de repartir cupo.

El formulari de creació de client per tal de procedir amb el procés de venda, com a mínim, haurà d'incloure els següents camps.

- Nom, cognoms
- DNI
- Codi postal
- Transport per arribar a Sitges
  - Lloc d'origen del teu desplaçament a Sitges
  - Com viatjaràs al Festival?
    - Transport públic
    - Transport privat
    - Ambdós

- En cas de viatjar amb transport privat, indicar el tipus de vehicle: Motocicleta, Cotxe dièsel, Cotxe petroli, Furgoneta, Caravana, Bicicleta, Altre
- En cas de viatjar amb transport privat, indicar el nombre de passatgers: viatjo sol/a, 1 passatger, 2 passatgers, 3 o més passatgers
- En cas de viatjar amb transport públic, indicar el tipus de vehicle: Tren, Autobús, Avió, Desplaçament a peu, Taxi

#### 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. El sistema ha de permetre configuracions diferents a nivell de persona única, segons les necessitats de la Fundació.

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

El comprador podrà triar entre la modalitat de pagament en 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. Pantalla inicial configurada per defecte amb les sessions vives en el moment de consulta, sense la necessitat de passar per la pantalla de cerca de sessió.
3. Emissió d'entrades, abonaments i *packs* en l'aforament numerat i no numerat, podent barrejar les dues modalitats.
4. Vendre entrades amb descompte.
5. Imprimir invitacions.
6. Gestionar les vendes dissociant el cobrament en efectiu o TPV.
7. Bloquejar o reservar entrades, també en mapa de butaques. Selecció per defecte de les millors butaques disponibles amb la seguretat d'evitar duplicitats.
8. Gestionar les entrades comprades *online*: seguiment de l'estat de les mateixes (dia i hora de la compra, nom del comprador, i en cas de fallida durant el procés, causa) així com devolucions.
9. Gestionar comandes passades: remissió d'entrades comprades *online*, canvi de seient, anul·lació d'entrada, etc.
10. Reimprimir o duplicar les entrades, invalidant l'anterior.
11. Elaborar informes exportables a Excel i PDF.
12. Obtenir informació relativa a eventuais incidències tècniques (connectivitat impressora, desconexió WIFI, etc.).
13. Editar les dades dels compradors, si fos necessari, per reenviar entrades automàticament per correu electrònic amb les dades modificades.



14. Permetre la creació de productes exclusius a la venda a taquilla i amb configuració específica per cadascun.
15. Control i configuració de cupos i preus en temps real.

La solució de venda física haurà de disposar d'un mòdul d'informe que permeti el següent:

Controlar la informació de venda en temps real mitjançant:

- **Quadre de caixa:** per taquiller i per sistema de pagament. Cada taquiller haurà de poder generar un resum de la seva activitat per quadrar la seva caixa en relació amb els diferents sistemes de pagament.
- **Informe diari de vendes:** Aquest informe haurà d'incorporar un desglossament total de vendes i tipus de producte.

L'adjudicatari haurà de permetre obrir la venda a empreses col·laboradores alienes a la Fundació. Per dur a terme aquest servei, la plataforma haurà de permetre el següent:

- Discriminar les sessions / productes autoritzades a la venda per a cada empresa col·laboradora.
- Atorgar un cupo amb condicions especials per aquells punts de venda dins dels límits marcats per la Fundació.
- Obrir i gestionar usuaris tants com sigui necessaris per cobrir les necessitats de venda.

## 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 TRESA, 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

L'adjudicatari es compromet a integrar en la seva plataforma de *ticketing* el sistema de gestió d'acreditacions de Fiona que utilitza la Fundació.

**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 de la Fundació 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 de la Fundació podrà incorporar dades manualment en el sistema i alterar dades i privilegis dels acreditats confirmats abans i durant el festival.

**6.6.4.-GESTIÓ DE LES PETICIONS:** Un cop introduïdes les dades en el sistema, aquest 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. Ha de permetre la modificació en temps real de les sessions vinculades una persona

**6.6.5.-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-los entre sí.

**6.6.6.-MODALITAT D'ACCÉS A LES SALES:** Accés directe a totes les sales mitjançant el codi de barres de 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 (King Kong, Vampire, Zombie, Cyborg), Students, Juror (únicament a la seva sala), Industry i Industry B, Abonament butaca VIP Auditori (únicament a l'Auditori), Abonament butaca VIP Retiro (únicament al Retiro), Abonament part 1 i part 2, Abonament Auditori, Abonament Matinée. Tots els acreditats en la sessió de premsa de les 8 del matí, respectant la prioritat d'entrada a la premsa, públic i estudiants, i limitat a l'aforament de la sala.

**6.6.7.-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 comptar amb la possibilitat d'introduir-la a un altre nom o fins i tot enviar-la a un correu electrònic diferent.

**6.6.8.-ACCÉS MITJANÇANT LA PETICIÓ D'INVITACIONS PER EMPRESA:** La modalitat d'acreditació de Partner 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 permetre que siguin 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, Retiro i distribuïdora es podran enviar de forma massiva i sense numerar, amb possibilitat de poder enviar en format *zip*.

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

La impressió de l'acreditació es realitzarà des de la Fundació amb una impressora de targetes (model Evolis Simplex Expert). La Fundació farà lliurament físic de les acreditacions.

## **6.7.-ANÀLISI DE VENDES**

Funcionalitats mínimes requerides respecte a la gestió d'informes.

- Permetre filtrar i extreure totes les dades referents a la venda d'entrades: Estadístiques, entrades per sessió, segmentació, preu, dia, ticketera / canal...
- Oferir la capacitat d'exportar en formats diferents.
- Permetre la programació i automatització de l'enviament recurrent de la informació per correu electrònic als destinataris predeterminats per la Fundació.

Cada dia, a una hora concreta que es defineixi entre la Fundació 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 finalització de l'esdeveniment.

- Permetre el disseny d'informes a mida.
- Permetre extreure i filtrar les dades dels usuaris recollits en els canals integrats amb la plataforma, per poder realitzar campanyes de màrqueting global o enfocades a un col·lectiu en concret.

## 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 està relacionada amb un pack ha de mostrar la relació.
  - La consulta de compres (packs o entrades) ha de permetre filtrar per dia i hora. Per exemple: compres realitzades entre 10/10/2023 17:20:21 i les 10/10/2023 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 un entorn de producció.

## 7.- FORMACIÓ

7.1 L'adjudicatari es compromet a donar una formació presencial en les instal·lacions de la Fundació entorn a l'ús del seu *back office*, gestió de taquilles, resolució d'incidències, recomanacions i qualsevol altra informació que pugui ser útil per a utilitzar els seus serveis amb la màxima destresa i autonomia.

Independentment de l'autonomia de gestió que ofereixi el *back office*, la plataforma es compromet a gestionar la configuració dels esdeveniments respectant els terminis següents:

- Posada en marxa d'un nou esdeveniment: Màxim 3 hores laborables.
- Modificacions en les configuracions dels esdeveniments: Màxim 1 dia laborable.

La plataforma haurà de destinar un correu exclusiu per atendre als interlocutors del Festival. Així mateix, l'adjudicatari prestarà suport al servei d'atenció telefònica de la Fundació atenent consultes o incidències als clients.

## **8.-TERMINI D'EXECUCIÓ/LLIURAMENT, LLIURAMENTS PER A LA FUNDACIÓ I CONFIGURACIÓ DEL PROGRAMARI.**

Termini d'execució:

- 1) Fase 1: 13 de juliol de 2023 (data aproximada): Venda d'abonaments i acreditacions.
- 2) Fase 2: 13 de setembre de 2023 (data aproximada): Pre-venda i 14 de setembre (data aproximada) venda d'entrades, invitacions, abonaments, *packs*, etc.

Aquestes fases podran ser modificades en cas de modificació de les dates de celebració del Festival d'acord amb allò establert en el PCAP.

La Fundació 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 per la Fundació el dia abans de la posada a la venda de les entrades per Internet; la Fundació 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.

## **9.- SUPORT DURANT L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE.**

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

Per garantir la correcta realització del projecte, l'adjudicatari haurà d'incloure el suport de 2 tècnics durant la durada completa de l'esdeveniment, del 4 al 15 d'octubre de 2023, de la següent manera:

- 1 tècnic presencial a les instal·lacions de la seu del Festival.
- 1 tècnic en connexió en remot.

Els tècnics 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 mantenció del personal tècnic aniran a càrrec de l'adjudicatari. En tot cas, la Fundació podrà oferir a l'adjudicatari allotjament i mantenció com a personal de l'organització i que la Fundació facturarà a compte.

La plataforma disposarà d'un telèfon i un correu electrònic d'atenció per a donar suport tècnic i atendre les consultes de la Fundació. Aquest servei haurà de contemplar les següents funcions:

- Resoldre incidències que afectin el funcionament dels diferents serveis (on-line i físic).
- Atendre consultes i dubtes funcionals i tècniques sobre la utilització del servei.
- Coordinar accions en cas d'incidència.
- Les persones que donaran servei d'assessorament estaran suficientment formades en la solució i coneixeran els productes comercialitzats per la Fundació així com la seva casuística.
- Atendre les peticions de nit i caps de setmana i festius durant els dies del festival.

Igualment, l'adjudicatari prestarà serveis en cas que s'hagi de procedir a alguna devolució d'entrades, *packs* o productes venuts en cas de cancel·lació de l'esdeveniment o sessió al que facin referència.

## 10.- ALTRES REQUISITS D'INTERÈS

És requisit obligatori que l'adjudicatari disposi d'un sistema de gestió de cues per absorbir l'alta demanda de venda massiva que eviti la caiguda del web, i que sigui demostrable amb esdeveniments de vendes massives.

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

En cas de ser sol·licitat per la Fundació, el fabricant haurà d'aportar el corresponent certificat PCI-DSS de comerç segur.

Es valorarà positivament la implementació d'un servei de guàrdia telemàtica als compradors dels diferents productes, que permeti realitzar consultes referents a les compres on-line tots els dies que duri la venda. L'esmentada atenció haurà d'oferir-se almenys en català, castellà i anglès.

Es valorarà positivament la implementació d'un sistema de seguretat per a l'obertura de la venda amb capacitat d'alta recurrència d'usuaris web per evitar la caiguda del servidor el dia d'inici de la venda.

Es valorarà positivament que l'aplicació disposi de *wishlist*.

L'adjudicatari haurà de prestar un servei de resolució d'incidències a la Fundació durant tota l'execució del contracte. En aquest sentit, es valoraran positivament aquelles empreses que ofereixin resolució d'incidències en un termini inferior a 30 minuts.

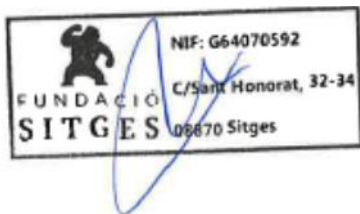
És requisit obligatori que l'adjudicatari disposi d'un sistema de gestió de cues per absorbir l'alta demanda de venda massiva que eviti la caiguda del web, i que sigui demostrable amb esdeveniments de vendes massives.

## 10. IMPLEMENTACIÓ DE MILLORES

Les millores que l'adjudicatari s'hagi compromès a executar en virtut de la seva oferta s'implementaran sempre en coordinació amb el responsable del contracte i en el termini que aquest indiqui, havent d'estar incorporades abans de l'inici de la Fase 1 del contracte.

L'ofertant es compromet a anar incorporant millores funcionals i tecnològiques a la plataforma, d'acord amb el *roadmap* de desenvolupament. Així tots els desenvolupaments i millores del servei que s'hagin realitzat per a diferents clients de l'adjudicatari, hauran d'estar també disponibles per la Fundació. L'ofertant informarà de forma proactiva de qualsevol millora i canvi que es realitzi a la plataforma.

L'ofertant haurà d'acreditar tenir una política d'actualitzacions de la plataforma, que permeti posar a disposició dels clients noves versions amb correccions o millores.



Mónica Garcia Massagué  
Directora General  
Fundació Sitges Festival Internacional de Cinema de Catalunya

Sitges, 12 de maig de 2023