



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES
SERVEIS DE TICKETING PER A LA GESTIO DE VENDA
D'ENTRADES, ABONAMENTS I ALTRES PRODUCTES
2020**

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 de la Fundació.
 - 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 per a la Fundació i configuració del programari.
- 8.- Suport durant l'execució del contracte.
- 9.- Altres requisits d'interès.

1.-INTRODUCCIÓ

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

2.-CARACTERÍSTIQUES GENERALS DE LA SOLUCIÓ

Com a eina per dur a terme les activitats descrites en el punt anterior, 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, gestió de les acreditacions, el control d'accés i el 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, gestió de les acreditacions, el control d'accés i el CRM, així com d'altres que estiguin relacionades amb el servei.
- Personalizable: els diversos 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, així com el disseny de les entrades per tipus de canal, producte, data, etc.
- 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.
- Permetre que les dades personals dels clients de la Fundació quedin introduïdes en una base de dades propietat de la Fundació.
- 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.
- Disposar d'un sistema de gestió d'acreditacions i 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.
- 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

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

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

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 altres d'ús comú), tant per a les activitats de reserva i venda de entrades i abonaments, la gestió i venda d'acreditacions, 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, 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 per la Fundació, instal·lat, configurat i provat en els diversos punt de taquilles i oficines.

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 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)

Acreditacions:

De venda

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

• Sense cost:

- Juror
- Partner , Stands i Foodtruck
- Protocol i Protocol VIP
- Supplier i Supplier all accès
- Student
- Staff, Staff all accès, i Staff all accès +
- 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. 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 de la Fundació 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 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.

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 *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. 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 de la compra, nom del comprador, i en cas de fallida durant el procés, causa).
8. Gestionar comandes passades: 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, desconexió 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, 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

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 prèviament.

6.6.4.-FORMULARI OBERT AL WEB DE LA FUNDACIÓ: Al canal de venda d'acreditacions es posarà a disposició de la Fundació 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-los entre sí

6.6.7.-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.

6.6.8.-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 comptar amb la possibilitat d'introduir-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 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*.

6.6.10.-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 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

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.

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 10/10/2020 17:20:21 i les 10/10/2020 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.-TERMINI D'EXECUCIÓ/LLIURAMENT, LLIURAMENTS PER A LA FUNDACIÓ I CONFIGURACIÓ DEL PROGRAMARI.

Termini d'execució/lliurament:

- 1) Fase 1: 14 de juliol de 2020 (data aproximada):
Venda d'abonaments i acreditacions.
- 2) Fase 2: 14 de setembre de 2020 (data aproximada): Pre-venda i 15 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.

8.- 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 següent suport presencial durant la durada completa de l'esdeveniment del 7 al 18 d'octubre de 2020:

- Presència de 2 tècnics durant tots els dies de Festival

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

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.

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.

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

Sitges, 20 d'abril de 2020