

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARA EL SUMINISTRO DE UN PROGRAMA DE
TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN,
EN RÉGIMEN DE CESIÓN TEMPORAL,
DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL
PARA LA RESERVA, EMISIÓN Y
VENTA MULTICANAL DE ENTRADAS
DE LAS ACTIVIDADES CULTURALES
QUE SE ORGANICEN EN LOS DIFERENTES ESPACIOS
QUE GESTIONA CONTURSA,
ASÍ COMO LA GESTIÓN DE CLIENTES (CRM)**

LOTE 1

EXPEDIENTE 31/22

Código Seguro de verificación [Hi0/LQ9wqGW1sFSMd0Ss6Q==](https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9wqGW1sFSMd0Ss6Q==). Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9wqGW1sFSMd0Ss6Q==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Jose Manuel del Rio Castillo	FECHA	23/11/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	1/36



[Hi0/LQ9wqGW1sFSMd0Ss6Q==](https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9wqGW1sFSMd0Ss6Q==)

1. OBJETO Y FINALIDAD DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.

El objeto de este Pliego es definir las especificaciones técnicas y funcionales del suministro cuya contratación se pretende por Congresos y Turismo de Sevilla S.A. (en adelante CONTURSA) correspondiente al LOTE 1 referente a la solución de Ticketing, consistiendo en el Suministro de Programa de Tratamiento de la Información, en régimen de cesión temporal, del Sistema de Gestión Integral para la reserva, emisión y venta multicanal de entradas de las actividades culturales que se organicen por CONTURSA en los diferentes espacios que gestiona, así como la gestión de clientes (CRM), estableciéndose los requisitos técnicos y funcionales que el Sistema deba cumplir para satisfacer las necesidades de la entidad contratante. La Solución requerida debe estar soportada en Cloud.

Es objetivo primordial de esta licitación que el coste que resulte de la misma, no solamente sea el menor posible, sino fundamentalmente que repercuta en servicios de CONTURSA. Para ello, el alcance de la oferta deberá:

1. Garantizar una alta disponibilidad de los servicios en las mejores condiciones económicas.
2. Ofertar aplicaciones de servicios orientados a mejorar la fiabilidad y/o disponibilidad.
3. Herramienta que permita la venta y gestión entradas.

CONTURSA, entre otras, cuenta dentro de su objeto social y finalidad la gestión de actividades culturales en sus más diversas manifestaciones y de forma específica, la gestión de los espacios culturales de titularidad pública municipal para lo que, dado que no cuenta con los medios materiales y humanos necesarios debe contratar el suministro de un programa de tratamiento de la información, en régimen de cesión temporal, del Sistema de gestión integral para la reserva, emisión y venta multicanal de entradas. No solo de los espectáculos y eventos promovidos desde el propio CONTURSA, sino también para el resto de eventos gestionados por promotores externos que incluye en su programación.

El carácter específico de cada una de las funcionalidades solicitadas (no es posible el desarrollo de dichas funcionalidades con cualquier software genérico del mercado), la evolución tecnológica, que implica una actualización constante, la simultaneidad y concurrencia de usuarios utilizando el programa, la singularidad y complejidad de la programación de cada evento, la necesidad de contar con diferentes puntos de venta físicos, así como la venta online multidispositivo (pc sobre mesa y dispositivos móviles Android e IOS) justifican la licitación del mencionado suministro y contar con una empresa especializada en el diseño, desarrollo y programación, así como mantenimiento de este tipo de programas.


2. FUNCIONALIDADES Y CONDICIONES DEL SERVICIO

El Sistema debe estar preparado para realizar de forma integral la Venta y Gestión de Entradas, cuya Administración será realizada por CONTURSA y supervisada y asistida por la Empresa Adjudicataria.

En este Pliego se detallan los requerimientos técnicos de la Solución para su desarrollo a través

CONTURSA Anexos PCP Exp 31/22 LOTE 1

Código Seguro de verificación [Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==](https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==). Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Jose Manuel del Rio Castillo	FECHA	23/11/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	2/36
 Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==			

de los Canales de Venta, Internos y/o Externos, los puntos desde los que emitirán y realizarán las Ventas, la gestión del Aforo. Se determinarán perfiles de usuarios, cuyos permisos variarán conforme a su responsabilidad y gestión.

Su interacción con el Sistema de Control de Accesos a los Recintos, gestionado por Xeria, no son objeto de este LOTE 1 sino que serán desarrollados en el LOTE 2, siendo necesaria que la opción que se realice en el LOTE 1 permita la citada integración técnica.

Todo ello contemplando la creación de Eventos, y la posibilidad de realizar promociones, descuentos, abonos, venta de merchandising, de forma cruzada, independientemente del Canal de Venta implicado y el Recinto en que se realice, entre otras acciones de Marketing que se contemplarán.

Por último, será necesario implementar una Demostración de operatividad de las soluciones ofertadas por las licitadoras, que será grabada. Es decir, se deja desde ya indicado que la oferta técnica que se realice requerirá una demostración y resolución de dudas planteadas por CONTURSA en las condiciones descritas en el ANEXO I del Pliego de Condiciones Particulares.

Los espectáculos, eventos y actividades referidas a las que afecta este Pliego pueden ser de los siguientes tipos:

- Organizados por CONTURSA en lo que los precios y número de entradas serán aprobados por el órgano competente de CONTURSA, en función del aforo del espacio que se trate, realizándose la gestión de la venta a través de pasarelas de pago y cuentas de CONTURSA.
- Organizados por Promotores externos, en los que los precios y número de entradas serán los marcados por dichos Promotores, y autorizados por el órgano competente de CONTURSA en función del aforo del espacio que se trate, realizándose la gestión de la venta a través de pasarelas de pago y cuentas diferenciadas.
- Eventos de organización conjunta, en los que los precios y número de entradas serán los marcados por la organización conjunta, y autorizados por el órgano competente de CONTURSA en función del aforo del espacio que se trate, realizándose la gestión de la venta a través de pasarelas de pago y cuentas que al efecto se designen por la citada organización conjunta.

A continuación, se describen los requerimientos mínimos exigidos:


2.1 Control de Accesos. Equipamiento.

Como punto de partida se debe contemplar que la Plataforma para el Control de Accesos a los recintos viene implementada por Xeria, utilizando CONTURSA su CRM como elemento de Base de Datos de sus Clientes. Con este punto de referencia, cualquier Solución que se desarrolle deberá entenderse con dicha Plataforma.

A tal efecto se desarrolla el LOTE 2 de este pliego orientado a la integración de la plataforma de Ticketing a desarrollar en este LOTE 1 con el Sistema de Control de acceso de Xeria existente en la actualidad.

CONTURSA Anexos PCP Exp 31/22 LOTE 1

Código Seguro de verificación [Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==](https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==). Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Jose Manuel del Rio Castillo		FECHA	23/11/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==	PÁGINA	3/36
 Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==				

El adjudicatario de este LOTE 1 deberá facilitar en todo momento la integración con dicha plataforma a través de las API's correspondientes, según se describe en el LOTE 2 de este Pliego.

Cualquier actuación por parte del Adjudicatario que impidiera dicha integración puede ser motivo de penalización y/o rescisión del Contrato.

El Adjudicatario deberá adaptar su codificación de barras o QR con el software que la empresa necesite en cada momento, para controles de acceso, parking, así como otros requerimientos similares.

2.2 Localizaciones/Recintos.

Se establecen inicialmente las siguientes ubicaciones como puntos donde se dispondrá del servicio, si bien CONTURSA por su razón de ser y capacidad, podrá realizar Eventos en cualquier lugar de Sevilla capital.

La Empresa Adjudicataria deberá cubrir la necesidad de servicio, también en los casos en los que las ubicaciones no aparezcan aquí contempladas.

Las Direcciones actuales son:

- FIBES: Alcalde Luis Uruñuela, 1. 41020 – Sevilla.
- Centro Atención Marqués de Contadero: Paseo Marqués de Contadero s/n. 41001 Sevilla.
- Pabellón Árabe - Costurero de la Reina: Avda. de las Delicias, 9. 41012- Sevilla.
- Punto Información Turística: Plaza del Museo s/n. 41001 Sevilla.
- Zaratustra: Paseo de Cristóbal Colón s/n. 41001 Sevilla.
- Casino de la Exposición: Gta. San Diego s/n. 41013 Sevilla.
- Sedes que puedan incorporarse a CONTURSA a lo largo del contrato, definitiva o temporalmente, siempre dentro del ámbito de Sevilla capital.

El Sistema deberá estar operativo y accesible en los diferentes centros de venta de entradas, tanto fijas como itinerantes, así como en los servicios centrales de CONTURSA, a través de los dispositivos correspondientes.

En cualquier caso, será necesario gestionar y programar la Solución por parte de la Empresa Adjudicataria, la simultaneidad de celebración de diversos eventos en un mismo espacio temporal, en diferentes recintos, así como la complejidad de la gestión de los mismos.

Cada uno de los recintos deberá tener total autonomía para dar de alta, modificar o eliminar cualquier evento, sesión o pase. Se permitirá gestionar diferentes sesiones/pases de forma simultánea.

CONTURSA Anexos PCP Exp 31/22 LOTE 1

Código Seguro de verificación [Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==](https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==). Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Jose Manuel del Rio Castillo	FECHA	23/11/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	4/36
 Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==			

Al dar de alta un evento, el Sistema permitirá asociar la empresa que factura dicho evento. También dará la opción de asociar al evento el ciclo al que corresponde y la compañía que actúa.

Se dispondrá de un panel de consultas y administración de la gestión de dichos eventos, bajo la supervisión de CONTURSA.

2.3 Gestión de Aforo.

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 mencionados. El Sistema debe permitir en tiempo real, la visualización del número de localidades disponibles, así como las localidades reservadas, por zona de aforo, evento y/o recinto.

El diseño inicial de los planos de la sala estará incluido en el precio de puesta en marcha proporcionado por la Empresa Adjudicataria.

Podrá CONTURSA, si así lo requiere sin adquirir el compromiso para ello, solicitar una visión exacta desde la ubicación de su localidad, con cualquier método de cámara inmersiva al precio indicado en el cálculo del presupuesto realizado en el ANEXO I del PCP.

El plano de venta podrá ser modificado desde el usuario, 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 o pases a la vez.

Se instaurarán normas de control que permitirán asegurar la coherencia de las modificaciones efectuadas. Por ejemplo, las modificaciones sobre localidades vendidas serán sometidas a restricciones a fin de garantizar la integridad referencial en la base de datos.

La Solución permitirá planificar si la búsqueda de localidades debe efectuarse por selección manual, por asignación automática o mixta (propuesta automática, pero con la posibilidad de modificar la selección manualmente antes de finalizar el proceso de compra). En caso de asignación automática, el número de propuestas posibles podrá limitarse. Las reglas de asignación automática podrán ser configuradas y modificadas por cada uno de los recintos mencionados en base a unos criterios establecidos (categoría, precio, ...).

Las localidades podrán ser numeradas, no numeradas o mixtas (conviviendo ambas en un mismo evento) y entre sus atributos podrán estar: planta, zona, bloque, rango, fila, número, tipo de localidad, categoría, disponibilidad, puerta de acceso, observaciones, ... Estos atributos deberán ser configurables e incrustables en cualquier tipo de ticket de entrada.

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.

La Solución deberá permitir macar/anular las butacas afectadas por **Seguridad/Sanidad**, que deban permanecer libres para mantener la distancia requerida entre los asistentes. Para ello y

Código Seguro de verificación [Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==](https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==). Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Jose Manuel del Rio Castillo		FECHA	23/11/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==	PÁGINA	5/36
				
Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==				

relacionado con las circunstancias actuales de pandemia COVID_19, se dispondrá de algoritmos de control de distanciamiento, una vez implementado, deberá quedar totalmente reflejado y visible, tanto en taquilla como en la web, el total de entradas real que queda disponible para la venta.

El Sistema deberá permitir en la taquilla, diferenciar en una sesión mediante diferenciación de colores, qué entradas están vendidas, cuáles reservadas, cuales bloqueadas o cuáles desafortunadas. Se deberá poder acceder a la información del estado de la butaca clicando sobre ella y que tenga el registro de todos los movimientos hechos sobre esa butaca (nombre del comprador de la misma, de la persona que vendió la butaca, devolución de la entrada, y venta a otra persona, etc.).

La Solución permitirá, siempre que el perfil del usuario lo autorice, crear, modificar, transferir y suprimir cupos de localidades. Estos 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.

2.4 Gestión de Eventos.

El Sistema deberá proporcionar a los usuarios de cada recinto, según su perfil, la posibilidad de creación de Eventos, ya sean Individuales, Abonos o Multifunciones, de modo que pueden introducir las características de cada uno (fechas, precios, descuentos, visibilidad) bien de forma individualizada o mediante plantillas abiertas, pudiéndose trasladar a otros Eventos si lo considera adecuado pero sin que necesariamente tenga que recurrirse a un tipo ya creado y preestablecido.

2.5 Gestión de Precios, Descuentos y Promociones.

Desde cada recinto se deberá poder configurar de forma autónoma, tantas tablas de tarifas y precios como sean necesarios, y podrán ser modificadas, 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 se podrá configurar el precio base y el precio para cada colectivo (por ejemplo mayores de 65, menores de 14, carné joven, discapacitados, etc.) y por cada zona disponible en el recinto. Las tablas de tarifas serán igualmente utilizadas para determinar el precio de las localidades en el marco de un abono a precio calculado, de un paquete o de una promoción.

La Solución contará con una “herramienta de gestión de promociones” que, entre otros, permita gestionar de forma autónoma por parte del recinto, códigos promocionales o de descuento. Estos podrán ser de un solo uso o varios, limitado por fecha, evento, sesión o pase o, la combinación de los anteriores.

CONTURSA Anexos PCP Exp 31/22 LOTE 1

Código Seguro de verificación [Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==](https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==). Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Jose Manuel del Rio Castillo	FECHA	23/11/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	6/36



[Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==](https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==)

Permitirá programar descuentos, fijos o por porcentajes, o promociones, a diferentes tipos de precios por zonas o butacas, de un mismo evento, así como cambios de precios de forma automática en una fecha y hora concreta indicando las limitaciones y los destinatarios.

Los precios, descuentos y promociones deben poder configurarse para cada Canal de Venta, dando la opción de configurar límites de venta para cada uno de ellos (cupos, zonas, etc.). Se contemplará la opción de establecer precios o descuentos específicos para grupos de usuarios definidos en función de diversos parámetros (colectivo, edad, género, asistencia media, etc.) de manera que estas ofertas aparezcan de forma automática en el área de clientes de la tienda online o en taquilla.

Podrán emitirse tarjetas regalo en formato digital o físico.

Los descuentos y promociones podrán ser acumulables.

La Solución deberá permitir un potente tratamiento de tipos de entradas, precios, comisiones, descuento, todo ello en función de canales, fechas o condiciones de marketing, con distintos niveles de limitación incluso por cada canal, cubriendo todo lo solicitado. Así mismo la generación de entradas gratuitas, invitaciones, entradas de protocolo, etc.

Se dispondrá de la posibilidad de fijación de precios según reglas establecidas según ocupación, tiempo hasta el evento, y otras variables que se consideren relevantes (definir en la descripción de la propuesta), previo y una vez abierto el proceso de compra.

La solución aportará un sistema eficaz de la gestión de los eventos, optimizando la ocupación y rentabilidad de los espacios y/o butacas. Se valorará como mejora la automatización inteligente de procesos de ventas que maximice mediante nuevas tecnologías, la venta de entradas.

Cada uno de los recintos mencionados podrá establecer de forma autónoma tantas formas de pago (efectivo, tarjeta, transferencia, domiciliación, bono, ticket regalo, cupón, ...) como sean necesarias para cada usuario y Canal de Venta.

La Solución permitirá interrogar una base de datos externa para la validación de descuentos.

El Sistema deberá permitir al usuario, según sus permisos, realizar, modificar y eliminar reservas o emitir entradas sobre un cupo reservado en un evento y recinto determinado. Se permitirá asociar la reserva a cualquier contacto incluido en la base de datos.

La Solución permitirá trabajar con abonos y abonados. Los eventos propuestos en los abonos podrán reagruparse por temas o disciplinas. Será posible establecer un número mínimo/máximo de ventas por tema. La compra del abono debe permitir obtener precios preferencias sobre Eventos. El precio del abono podrá ser cerrado o calculado sobre el cuadro de tarifas.

Se contemplará la posibilidad de disponer de "Socio Abonado Anual" prepago, con descuentos preestablecidos al comprar con su Abono y generar la entrada. Se irá descontando de su saldo el importe de venta con el descuento.

CONTURSA Anexos PCP Exp 31/22 LOTE 1

Código Seguro de verificación [Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==](https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==). Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Jose Manuel del Rio Castillo		FECHA	23/11/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==	PÁGINA	7/36
				
Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==				

2.6 Formas de Pago.

Cada uno de los recintos mencionados podrá establecer de forma autónoma tantas formas de pago (efectivo, tarjeta, transferencia, domiciliación, bono, ticket regalo, cupón, ...) como sean necesarias para cada usuario y Canal de Venta.

El Sistema deberá permitir ilimitadas formas de pago agrupables en:

A Crédito: será posible controlar los Canales, estableciendo formas de pago en los que se pueda controlar el saldo concedido a un Canal concreto. Estas formas de pago suelen establecerse bien por prepago del Canal vendedor, bien por crédito, bien por aval bancario.

TPV: todo tipo de TPV's.

A Debito Presencial: se trata de los pagos mediante pasarela de pagos bancaria. Se admitirán tarjetas de débito y de crédito, se utilizarán datafonos integrados en taquilla. Deberá ser posible la integración con diversas entidades financieras.

A Debito Remoto: se trata de los pagos mediante pasarela de pagos bancaria. Se admitirán tarjetas de débito y de crédito, y modalidades de TPV seguro y no seguro, con posibilidad de configuración del rango de países.

De Contado: abarcan todas las modalidades de pago que signifiquen una anotación en el Sistema, sin gestión técnica del pago en sí. Se podrán definir tantas como se quieran, con distintos nombres y códigos, a fin de que aparezcan detalladas en los informes. Ej. Contado, cargo socios, puntos fidelización, Caja, Saldo terceros...

Deberá existir la posibilidad de incorporar métodos como Bizzum, Apple Pay o Google Pay, así como estar certificado en pasarelas de pago PSD2.

Cada uno de los tipos de formas de pagos es ilimitado, existiendo la posibilidad de definir uno diferente por cada Canal y Evento.

2.7 Gestión de Gastos adicionales.

El Sistema permitirá la gestión de descuento, siendo capaz de generar gastos o comisiones para la creación de cualquier modificación tarifaria. Se podrán establecer comisiones/gastos para un mínimo y un máximo de entradas.

Como se indica en el apartado 2.5, deberá existir la posibilidad de comisiones y descuentos adicionales a la gestión de precios por diferentes casuísticas: por colectivos, por grupos de tickets, por porcentajes de venta, por volumen de la operación, por códigos promocionales, etc...

Se podrán establecer tantas comisiones como se desee, acumulativas o sustitutivas.

Cada comisión podrá tener un nombre propio diferenciado para el acceso a informes.

CONTURSA Anexos PCP Exp 31/22 LOTE 1

Código Seguro de verificación [Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==](https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==). Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Jose Manuel del Rio Castillo	FECHA	23/11/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	8/36



[Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==](https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==)

Todos los gastos se podrán establecer como automáticos o manuales, y/o con fechas de aplicación.

A nivel de administración, para cada Evento se establecerá el IVA y las comisiones, apareciendo a título informativo o usándose para desgloses.

2.8 Gestión y Seguridad de la Venta

2.8.1 Gestión de la Venta

La Solución permitirá crear un número ilimitado de Canales de Venta, y trabajar con Canales de Venta directa o internos y con Canales externos.

- **Internos:** Taquillas, venta internet flash, internet gran público, internet empresa, internet agencia, internet reventa y productores, tienda de merchandising, Kioskos, Cajeros, Móvil, Back Office, teléfono, interfaz en tiempo real.

- **Externos:** permitirá mediante el uso de una interfaz estandarizada la integración asíncrona o en tiempo real de las ventas de Mayoristas externos.

Todos los Canales de Venta deberán estar configurados de forma integrada y sincronizada.

El Sistema permitirá la gestión centralizada de los Canales de Venta, siendo posible desde los recintos crear, modificar o eliminar, dichos Canales de Venta (internos y externos), así como el acceso al estado de cada operación (venta, reserva, anulación, ...) en tiempo real, incluyendo el aforo único.

Toda la información debe recogerse en las bases de datos integradas en el CRM.


Los tramos de fechas de venta son totalmente definibles por cada Canal, y podrán ser fijas o asociadas al evento. Los precios, comisiones y descuentos de las localidades podrán variar por canal, zona, bloque o butaca en tiempo real, sin ser necesario cambiar nada a nivel de aforo. Por ejemplo, un canal podrá vender solo 25 entradas de platea y solo hasta las 23.59 horas de hoy. De esta forma se podrán abrir todos los Canales simultáneamente, pero preservando entradas para canales concretos, evitando la fagocitación por parte de un Canal. Igualmente permitirá priorizar Canales, por ejemplo, para socios.

Entre otras opciones, el Sistema deberá permitir a usuarios en función de su perfil de autorizado a nivel de aplicación:

- Reservar entradas (invitados, ...) o necesidades específicas del espectáculo. Se debe poder poner fecha de caducidad a estas entradas reservadas.
- Bloquear entradas que no cuantifiquen el aforo total, y que sólo sean visibles por determinados canales de venta. Esto se podrá realizar por usuarios con perfiles autorizados al efecto.
- Poder convertir los bloqueos en reservas incluyendo los datos de las personas a las que se le asigna cada entrada o grupo de entradas, indicando caducidad, datos y precios.

CONTURSA Anexos PCP Exp 31/22 LOTE 1

Código Seguro de verificación [Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==](https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==). Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Jose Manuel del Rio Castillo		FECHA	23/11/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==	PÁGINA	9/36
				
Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==				

- Desde administración, gestionar los canales en los que se desea esté visible un evento, pudiendo ejecutar su publicación cuando se quiera, o programar para que entre automáticamente (o desaparezca).
- La creación de abonos flexibles en los que el usuario pueda seleccionar entre distintas sesiones y eventos mediante la venta combinada. Como se ha citado anteriormente pueden ponerse condiciones por recinto, evento, sesión, y más atributos.
- Abrir y cerrar la venta de cada canal cuando se necesite, así como automatizar los procedimientos de cambios de precios (last minute, venta de largo plazo, venta prioritaria por un canal, ...).

Cada canal llevará asociado su propia web, su propio TPV de pago, su propia mensajería (para el caso de canales integrados), su propio ticket, su propio Home ticket (llamado también ticket@home), sus propios permisos de impresión, sus propios usuarios del Sistema.

A continuación, se detalla para cada uno de los Canales de Venta, una serie de características y funcionalidades específicas.

a) Venta en Taquilla:

Permitirá efectuar las operaciones in situ.

El Sistema permitirá la venta normal, combinada, vena de abonos, tarjeta regalo, o cualquier otro producto.

La Solución permitirá al programa de taquilla gestionar las reservas, de espacios numerados o sin numerar permitiendo reservar en grandes bloques y gestionarlas de forma individualizada o en bloques completos.

El comprador podrá elegir un modo de pago único o combinar varios (efectivo, tarjeta, transferencia, cheque regalo,...). Deberá contar con la posibilidad de integrar el TPV o pasarela de pago con la que se trabaje en cada uno de los recintos.

El Sistema podrá 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 a través de las taquillas (impresoras de tickets) terminales de recogida de entradas, print@home, formatos digitales basados en códigos QR, formatos compatibles con Passbook, o elementos RFID o NFC identificadores de usuarios.

Taquilla móvil: deberá existir la posibilidad de disponer de una taquilla móvil, que permita realizar la venta en lugares y fechas puntuales.

El Sistema de taquilla debe tener una conexión directa y real con las pasarelas de pago, de tal forma que sea real la información que en todo momento se visualiza, tanto de entradas vendidas, como entradas devueltas. Si se realizan devoluciones de entradas compradas por la web desde el Sistema de taquilla, debe estar conectado con la pasarela de pago para que se realice de forma automática.

El Sistema debe informar, tanto en el Sistema de taquilla como en la web, que una sesión se encuentra agotada (no disponibilidad de entradas) aunque tenga entradas reservadas o bloqueadas.

CONTURSA Anexos PCP Exp 31/22 LOTE 1

Código Seguro de verificación [Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==](https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==). Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Jose Manuel del Rio Castillo		FECHA	23/11/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==	PÁGINA	10/36
 Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==				

b) Venta online:

La empresa adjudicataria garantizará el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos y de Garantía de los Derechos Digitales, en el Reglamento 2016/679 General de Protección de Datos (RGPD), en la Ley 34/2002 de 11 de julio de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSI) y en el Real Decreto-Ley 14/2019, de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones. En todo caso, en los Pliegos de Cláusulas Particulares (PCP) y sus Anexos se prevé se detalla la información relativa al tratamiento de la información por el contratista, para una mayor garantía del cumplimiento de lo legalmente establecido.

A continuación, se detallan las necesidades del servicio:

Se deberá disponer en la plataforma de venta online, Información sobre la tipología de entradas, horarios de eventos, modos de acceso, ubicación de la localidad, información sobre puntos de venta alternativos, horarios de atención y toda la información referente al evento.

Disponer de widgets que permitan la incrustación de fragmentos en otros portales con la información de la agenda de todos los eventos o de uno en concreto.

El sistema deberá permitir la consulta vía API (calendario de eventos e información detallada de cada evento concreto) desde la plataforma de Información Turística "Infoturist".

La interfaz deberá ser responsive y atender a la correcta visualización en distintos dispositivos.

Disponer de un interfaz editable por el Administrador para cada evento y/o de forma general.

La plataforma de venta online deberá poder integrarse perfectamente con el canal actual y futuros canales de venta de CONTURSA, y adaptarse a los diseños de diseño definidos por CONTURSA.

De forma predefinida, deberá ofrecer diferentes opciones de presentación de la información.

El Sistema debe incluir la funcionalidad de "ver localidad" en el plano, así como información como "visibilidad reducida" o "localidades minusválidos". El usuario (personal de taquilla) debe poder pinchar en cada butaca o localidad y ver la información asociada a la misma: si está reservada, si está vendida, quién es el comprador, hora de compra, etc... Vinculada a la gestión de Aforo apartado 2.3 .

CONTURSA Anexos PCP Exp 31/22 LOTE 1

Código Seguro de verificación [Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==](https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==). Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Jose Manuel del Rio Castillo		FECHA	23/11/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==	PÁGINA	11/36
				
Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==				

La venta se realizará individualmente, estando conectado en tiempo real con el Sistema central.

El sistema permitirá la compra con o sin registro previo.

Incluirá un área privada de acceso restringido para el usuario según su perfil, grupo o empresa, que deberán ser previamente registrados, permitiendo a cada uno de los recintos personalizar su oferta a un nivel máximo como, por ejemplo, ofrecer un precio especial o un obsequio.

La funcionalidad de recuperación de contraseña para el inicio de sesión debe proveerse al usuario de forma clara y segura.

Todas las ofertas deben poder aplicarse tanto en la venta por Canales remotos (internet) como en la Taquilla del recinto.

Se podrán aplicar Descuentos, Promociones y Bonificaciones, a los productos y servicios ofertados.

Se podrá solicitar que la aplicación controle el stock e inventarios de varios puntos de venta, así como emitir los informes necesarios de gestión de almacén, propio de cada espectáculo.

El Sistema debe ofrecer un plug-in de temporizador con el que avisar al cliente cuánto tiempo de sesión le queda para poder tramitar la compra de sus entradas.

El Sistema impedirá la materialización de la venta hasta que no hayan sido introducidos los datos correspondientes a la tarjeta de crédito y al adquirente, e impedirá la emisión de las entradas hasta que no se haya confirmado el pago.

El servicio estará operativo 24 horas al día, 7 días a la semana, permitiendo la gestión del usuario Promotor durante ese tiempo.

El Sistema de venta online debe permitir la venta cruzada de eventos, artículos y/o servicios.


La Solución dispondrá de soporte para Google Analytics y Google Tag Manager para el análisis de los usuarios del Sistema.

Dispondrá de un propio sistema de BI en tiempo real, que aporte información cualitativa y cuantitativa de todos los eventos y análisis detallado de cada uno.

2.8.2 Promociones, Abonos, Cupos, Grupos y Colectivos

CONTURSA Anexos PCP Exp 31/22 LOTE 1

Código Seguro de verificación [Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==](https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==). Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Jose Manuel del Rio Castillo		FECHA	23/11/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==	PÁGINA	12/36
				
Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==				

Deberá existir la posibilidad de crear Ofertas Promocionales, pudiéndose diferenciar entre ofertas universales no limitadas a segmentos y ofertas limitadas a ciertos segmentos como por ejemplo abonados o compradores recurrentes.

Así mismo, deberá permitir que desde el recinto se pueda gestionar el código promocional: personalización del mismo, duración, número de aplicaciones, tipo de descuento (porcentaje o precio fijo).

También la identificación de compras con descuento y/o venta cruzada, por ejemplo, si además compras A te corresponde el Descuento B.

Podrá tener la posibilidad que permita hacer ofertas por acumulación de entradas/gastos. Por ejemplo: si compras 5 entradas te regalamos la 6 o si gastas más 100€ te regalamos 20€ en tu próxima compra. En definitiva, debe permitir acumular descuentos aplicados por diferentes casuísticas.

La Solución contemplará la **venta de grupos** a través de cualquier canal de venta. Para ello permitirá definir el intervalo mínimo y máximo de localidades que se podrán adquirir y el Descuento o Promoción a aplicar.

El Sistema deberá permitir al canal de venta, la gestión de cupos de entradas que se vendan por terceras partes, así como la inclusión del precio, descuentos, entradas vendidas, invitaciones emitidas, aforos puestos a la venta, desglose de formas de pago en los informes de ventas.

La venta de un **abono** tendrá que entenderse efectiva en el momento de su pago, con independencia de que su impresión sea diferida en el tiempo, de manera que un abono cuyo importe haya sido satisfecho nunca quede reflejado como una mera reserva, sino como una venta directa de abono.

El Sistema obligará a incluir una fecha más allá de la cual no se permita la venta de abonos para un ciclo, fecha en que se abrirá la posibilidad de venta de entradas sueltas a dichos espectáculos.

Tendrá capacidad para crear paquetes de eventos/representaciones y aplicar, a los paquetes y a los tickets individuales, precios y descuentos específicos. También debe existir la posibilidad de ofrecer una selección de eventos/representaciones de un grupo de eventos por ejemplo, escoger 6 de los siguientes 12 eventos, o elegir entre los 12 con un número mínimo de eventos, pudiendo aplicar descuentos según la cantidad de eventos elegida. Posibilidad de que en vez de descuento, la promoción sea el regalo de entradas.

Capacidad de realizar los descuentos acumulativos no solo por eventos (número de entradas por eventos distintos) sino también por entradas (número de entradas totales).

Los abonos se consideran un elemento esencial para la venta. Deben soportarse diferentes tipos de abono. Abonos a precio fijo, de temporada, a la carta, combinados, tarjetas multi-evento por todos los Canales, incluida su renovación online. Será configurable cada tipo de abono y su

CONTURSA Anexos PCP Exp 31/22 LOTE 1

Código Seguro de verificación `Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==`. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Jose Manuel del Rio Castillo	FECHA	23/11/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	13/36
 <code>Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==</code>			

formato de venta. Entre otras funcionalidades se debe disponer de la opción de imprimir tarjetas de abonado con fotografía incluso en los passbook o los ticket@home.

Así mismo la renovación de los paquetes o abonos asignados a una butaca concreta, disponiendo de una base de datos de abonados (con número de abonados) por Evento, que quede guardado y registrado sus datos y compras anteriores.

Posibilidad de promoción de la butaca, por ocupación de la misma butaca en todos los eventos.

Será posible acceder a las funciones del Sistema a través de una interfaz tipo Web Services, de manera que la presentación de los eventos pueda ser totalmente personalizable mediante un desarrollo abordable por un tercero ajeno al fabricante de la Solución.

La Solución deberá incluir la opción de que cualquier promotor, previa autorización expresa por parte del recinto, pueda ver el estado de venta de sus eventos mediante un acceso web.

El nivel de integración será acordado por cada uno de los recintos con el canal correspondiente, por lo que la Solución debe ofrecer las siguientes opciones de integración:

- Venta en tiempo real por un Distribuidor externo: permitirá a través de una interfaz estandarizada la venta en tiempo real a través del Sistema de venta de cada uno de los recintos sobre un único aforo. Cada uno de los recintos debe conocer en tiempo real el estado de cada operación (venta, reserva, cambio, devolución, disponibilidad,...).
- Reintegración síncrona: la Ticketera deberá reintegrar al aforo la entrada devuelta por cualquier plataforma en tiempo real.

El Sistema debe permitir la posibilidad de variar las comisiones de venta remota cobradas al usuario libremente por evento, temporada, ciclo o promotor.

2.8.3 Emisión de Entradas


El Sistema permitirá la emisión de un código de barras, QR o identificador valido para el acceso directo a la sala sin necesidad de impresiones posteriores. Este envío se podrá realizar por correo electrónico, presentar en un ticket, en un Ticket@Home, en una página de acceso personalizado, en una tarjeta de abonado o en un código NFC. Este código podrá presentarse igualmente en dispositivos móviles en distintos formatos ya mencionados. Este código representará la identificación única de la entrada y dará derecho al acceso al recinto por parte del cliente.

Se dispondrá de una confirmación de la operación vía e-mail, como envío independiente del ticket valido en sí. Se podrán programar para su envío inmediato o diferido según interese.

Deberá disponer de la posibilidad de programar el envío de mensajes previo y posterior al evento, con los contenidos que CONTURSA establezca y con la fecha y hora que se configure respecto al evento.

CONTURSA Anexos PCP Exp 31/22 LOTE 1

Código Seguro de verificación [Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==](https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==). Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Jose Manuel del Rio Castillo	FECHA	23/11/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	14/36
			
Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==			

Se podrá disponer de un cuestionario o sistema de encuestas, previo, durante y/o posterior a la compra.

El Sistema será capaz de verificar el correcto envío de las entradas al cliente, si bien, se permitirá a este poder acceder a su área privada para recuperar sus entradas.

Se podrá limitar la venta online por zona geográfica.

Se debe disponer de un Sistema propio de gestión de colas, capaz de gestionar el máximo de accesos de usuarios posible de forma simultánea. Se deberá desarrollar en la propuesta la operativa de gestión.

El Administrador podrá determinar el número de personas que acceden a una compra, enviando a cola al resto de usuarios y gestionando su espera. Este método garantiza la calidad en la compra para los usuarios compradores que acceden al Sistema.

El Sistema de gestión de cola deberá estar siempre activo, permitiendo evitar que por motivos no controlados se produzca un colapso de la página de venta.

Deberá permitir configurar un gestor de colas independiente para cada una de las webs que se creen en el Sistema, permitiendo de esta forma que solo esté en cola aquella web que tenga un volumen elevado de peticiones.

- c) Venta Telefónica: el Sistema permitirá la venta telefónica desde el propio recinto.
- d) Venta Back Office: permitirá efectuar todas las operaciones de reserva, venta, cobro, bloqueo, anulación, reembolso y distribución o envío, para una filial de venta que trabaja en venta a distancia (plataforma telefónica, correspondencia,).

No existirá ningún tipo de exclusividad de venta.

Todos los canales de venta deberán poder trabajar con la emisión de entradas en print at home, hard ticket y mobile ticket. La Solución permitirá configurar el envío de las entradas directamente a teléfonos móviles.

El Sistema debe permitir tanto en el programa de taquilla como en la venta online, asociar diferentes formas de pago y diferentes formas de devolución. Estas formas de pago/devolución deben poder ser creadas por CONTURSA sin intervención del adjudicatario y en número ilimitado.

Debe ser posible la activación de la devolución a los usuarios, incluso después del plazo límite ofrecido por el banco, en tal caso la devolución contemplará dicho coste para el cliente. Para ello, el Sistema debe permitir al usuario acceder a su área identificativa, introducir los datos de sus entradas e informar de un IBAN en el que desea la devolución. Esta función deberá ser activada por un usuario cuyo perfil lo permita.

El importe de la devolución será el % del importe de la entrada o del valor de la parte proporcional del abono. En este último caso, esto podrá ser un valor porcentual del abono o incluso el valor específico que ese evento tuviera dentro del abono.

Código Seguro de verificación [Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==](https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==). Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Jose Manuel del Rio Castillo		FECHA	23/11/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==	PÁGINA	15/36


[Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==](https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==)

Las devoluciones se practicarán siempre en valor, plazo y forma determinados por CONTURSA, siendo de carácter inmediato todas las que se practican mediante procedimientos automáticos.

Una misma localidad podrá estar disponible en varios canales de venta o exclusivamente en un canal específico. Se podrán establecer diferentes precios y privilegios de venta de una misma localidad para cada canal de venta.

También que tenga la capacidad técnica y de gestión para que CONTURSA pueda ofrecer productos o servicios durante el proceso de compra. Deberá soportar tanto servicio (número de entradas idéntico al número de unidades de servicio a adquirir) como productos (número de productos a adquirir libre).

El Sistema deberá permitir la integración con Canales externos, Canales de terceros, como pueden ser El Corte Inglés, Ticketmaster, entradas.com, Entidades Bancarias..., tanto como Promotores externos con posibles acuerdos directos.

2.8.4 Reventa

Se deberá presentar una propuesta describiendo las soluciones que permitan mejorar la gestión/control de la Reventa.

Se valorará la inclusión de las últimas soluciones tecnológicas para la integridad de la venta, minimizando los efectos de la reventa (Blockchain, IA, Biometría,...).

Así como, para mejorar aún más la lucha contra el fraude, la posibilidad de disponer de una funcionalidad que permita al Organizador gestionar de manera oficial la reventa de las entradas (sencilla o de abono). Gestionando los precios mini-maxi de reventa así como la validez de los tickets emitidos.

2.8.5 Gestión de usuarios y clientes

Se define "usuario" como la persona interna o externa con privilegios para la gestión de la plataforma. El nivel de privilegios quedará determinado bajo el marco del perfil al que pertenezca.

Se define "cliente" como aquel usuario que accede al sistema para la tramitación, ya sea para la compra, devolución, ampliación o consulta, de los servicios ofrecidos por CONTURSA.

La Solución debe permitir a cada uno de los recintos la asignación de distintos niveles de acceso (perfiles) a los usuarios con restricciones previamente creadas que se refieran a cierto tipo de acciones como por ejemplo: modificación de datos, creación de informes, alta de espectáculos a la venta. Controles jerárquicos sobre los accesos. Posibilidad de monitorización de los accesos. Cada responsable de su espacio cultural, Casino Exposición, Marqués de Contadero, FIBES, etc... ha de poder acceder a los datos de los eventos programados en su espacio.

El Sistema deberá generar a cada usuario una contraseña única para garantizar que los accesos al mismo sean seguros y puedan ser monitorizados. El Sistema permitirá establecer una jerarquía de privilegios que haga posible la gestión de datos por parte de cada uno de los

CONTURSA Anexos PCP Exp 31/22 LOTE 1

Código Seguro de verificación [Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==](https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==). Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Jose Manuel del Rio Castillo		FECHA	23/11/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==	PÁGINA	16/36
 Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==				

responsables de los diferentes espacios culturales de CONTURSA. Por otro lado, el personal de taquilla ha de entrar en el panel de control que permite un acceso total a los datos, para poder visualizar y gestionar los datos de la programación de cada evento.

Se dispondrá de “Licencias Multiacceso”, que permita el acceso al Sistema al equipo que sin pertenecer al Departamento de Ventas, lo necesite. No hay límites en el número de usuarios simultáneos.

A continuación se describe el “**Tratamiento de los datos y política de protección de datos de carácter personal**”.

Los datos de carácter personal que se generen a partir de la actividad del suministro aquí descrito conformarán un fichero de titularidad pública, cuya titularidad y de cuyo tratamiento será CONTURSA como responsable exclusivo, en los términos que se exponen en el apartado 13 del presente Pliego.

Todos los datos del cliente deben pertenecer y estar bajo el control de CONTURSA.

El Sistema debe tener capacidad para registrar automáticamente en una base de datos central, todos los datos de contacto del cliente, transacciones y otras interacciones, y debe permitir a CONTURSA disponer de controles jerárquicos sobre los accesos y uso de los datos del cliente.

Cada Espacio/Sala/Auditorio deberá poder tener acceso a los datos de sus clientes por separado y establecer dentro de cada unidad accesos jerárquicos a la información, según el usuario. Se facilitará el acceso a la Base de Datos mediante API o método similar para incluir los datos para su posterior tratamiento.

Los registros de los usuarios deben contener campos para gestionar los datos de contacto, incluyendo, como base dirección postal y de email y teléfono, edad, DNI, etc.. la recabación de estos u otros datos podrá ser modificada por evento y a criterio de CONTURSA.

Igualmente debido al protocolo COVID, se exige la identificación por nombre y DNI de todas las personas que acceden a un aforo, en concreto será posible leer en tiempo real nombre, DNI, edad y fecha de caducidad, almacenando en la base de datos nombre y número del DNI.

La Solución deberá calificar a los clientes según la norma estándar de marketing RFM (Recencia o Actualidad, Frecuencia y Monto o Valor Económico), permitiendo crear un Sistema de fidelización automático (tipo clientes platino, oro, plata, bronce). Esta información debe permitir generar opciones automáticas por clasificación, como accesos preferenciales a compras, descuentos y periodos de cambio y/o devolución. Aún sin ser obligatorio el registro de cliente, el Sistema permitirá el almacenamiento de los datos básicos de la compra de mismo, con el fin de que no tenga que volver a teclearlos en futuras compras.

En todos los canales de venta, los datos básicos de contacto del cliente serán de obligada cumplimentación para el proceso de compra y quedarán registrados de manera automática en el CRM de cada uno de los recintos, así como la información relativa a la compra. Estas fichas (individuales y de grupos) deben incluir campos informativos (que puedan ser definidos por el recinto), históricos de compras y financieros. La estructura de las fichas de grupos deberá permitir almacenar información relativa a empresas y sus filiales en su caso.

Código Seguro de verificación `Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==`. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Jose Manuel del Rio Castillo	FECHA	23/11/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	17/36



`Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==`

Excepción hecha de taquilla, donde no será obligatorio, dando la opción a este canal de hacer una venta anónima, dando la opción en este caso, de asociar un cliente a una venta a posteriori.

La Solución deberá enseñar en los registros de los clientes el estado actual de sus compras. Se generará un Área de Cliente registrado, desde donde podrá acceder a sus compras, podrá modificar sus datos.

Cada recinto de CONTURSA podrá decidir si es obligatorio o no el registro para la compra. También permitirá la emisión de facturas de las compras realizadas por el cliente.

También deberá permitir que se pueda pedir permiso para comunicarse con los clientes desde cada unidad cumpliendo con las normativas españolas y europeas sobre protección de datos y un registro de los clientes que autorizan y de las que no autorizan comunicaciones, automatizando las posibles comunicaciones sólo a aquellos que han dado su autorización.

2.8.6 Generación de Tickets

Las entradas o Tickets, tanto en papel como electrónicas, deberán ser 100% configurables, pudiéndose personalizar, y serán autogestionables por CONTURSA.

Se aportará una Solución con la venta de entradas, capaz de permitir:

- Generar portadas, general de CONTURSA, y/o por cada recinto.
- Agrupar por contenidos.
- Opciones de menú.
- Inclusión de Logos y de campos de publicidad e imagen.
- Posibilidad de diferenciar por tipo de localidad y entrada.
- Gestión de pies de páginas.
- Control automático de caducidades de eventos.
- Libre disposición de la colocación de los Eventos y elementos de sustitución automática ante vencimientos de fechas.

Para el diseño de los Tickets, se deberá contemplar:

- Imágenes, que pueden ser estáticas, o algunas ligadas a variables, como la foto de un contacto, el logo de una institución, o la imagen asociada a una visita. Los campos o imágenes deberán contar con la propiedad visible, invisible o condicional para que se muestren sólo si se cumple uno o varios criterios.
- Textos, que pueden ser estáticos, o ser contenido de las diferentes entidades del Sistema (visitas, pedidos, categorías, nombres, etc.).
- Se valorará la posibilidad de configurar como multi-idioma, de forma que se consiga que un cliente vea su ticket -entero o en parte- en su propio idioma (según su ficha de contacto). En un mismo campo de texto se podrá incorporar una variable o varias de la base de datos y/o texto libre.

CONTURSA Anexos PCP Exp 31/22 LOTE 1

Código Seguro de verificación [Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==](https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==). Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Jose Manuel del Rio Castillo	FECHA	23/11/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	18/36
			
Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==			

- Todas las entradas deberán llevar Códigos de barras 1D (código 128 A/B/C o código 2/5) o 2D (QR, Aztec, Datamatrix flashcode), así como Códigos QR.
- Deberán soportar chips NFC y/o RFID.

Es indispensable que se pueda editar el 100% del espacio del ticket e incluir cualquier dato de los almacenados en la Solución (CIF del promotor, precio, nombre del colectivo, tipo de IVA, ...) los datos necesarios para su individualización (número, fila, sala y puerta de acceso), así como desglosar el precio base, los descuentos aplicados, los gastos de gestión y el IVA.

Las plantillas de tickets deberán poder asociarse a nivel de evento, sesión o pase.

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

Cada uno de los recintos podrá incluir en el formato cualquier tipo de elemento publicitario que desee, a nivel de ubicación o precio, siendo la gestión y comercialización de los espacios disponibles exclusiva de Organizador.

El Sistema debe permitir trabajar en detallado de los precios base, comisiones y descuentos. Este desglose funcionará por pantalla y dispondrá de marcas suficientes para expresarlo en cualquier tipo de ticket.

Para el acceso a los espectáculos, eventos y actividades se dispondrá de alguno de los siguientes medios, en función de la forma de adquisición de las entradas:


- Entrada física adquirida directamente en taquilla. Llevará impreso un código de barras o código QR o en terminal móvil.
- Entradas adquiridas online con posibilidad de impresión directa por el usuario. Llevará impreso un código QR o en terminal móvil, que haga posible su validación.
- Igualmente podrán retirarse en la taquilla por parte del usuario final, con su N.I.F..
- Entrada virtual mediante archivo pdf en dispositivo móvil. Llevará impreso un código QR que haga posible su validación.
- La emisión de entradas tendrá que ser integrable con nuestras futuras aplicaciones (marketplace, app, web...)

Se valorará como mejora, una Solución para acompañamiento que permita y facilite la accesibilidad universal a las localidades a lo largo del recinto, mejorando la experiencia de usuario para llegar al lugar de celebración del evento y/o su butaca.

En caso de utilizar una tarjeta para la generación de abonos, en esta, aparecerá impreso visualmente un código de barras o QR con el número de abono. Taquilla podrá ver a través de este número los datos del abono y del cliente. La tarjeta también deberá ser reconocida por el control de acceso en sustitución de la entrada.

Todos los tickets contendrán información básica de la transacción, que debe ser validada contra la base de datos de control de accesos y que garantiza su inviolabilidad. Un ticket no podrá no estar registrado en la base de datos y acceder. Un ticket no podrá entrar dos veces por el control

Código Seguro de verificación `Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==`. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Jose Manuel del Rio Castillo		FECHA	23/11/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	<code>Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==</code>	PÁGINA	19/36
				
<code>Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==</code>				

de accesos sin ser detectado. La generación de un ticket se realizará a través de un algoritmo encriptado no descifrable.

Se podrán emitir y reimprimir entradas sin generar cargo económico adicional. El Sistema cumplirá con la legislación impositiva española y europea, incluyendo aquella relativa a las donaciones, así como la inclusión o no del IVA será configurable en caso de que haya más de una aplicación del mismo. El software debe permitir diferenciar el IVA en los eventos programados por CONTURSA de los programados para promotores externos.

2.8.7 Recursos Materiales. Equipos para la Venta de Entradas.

En la actualidad se dispone del siguiente equipamiento, deberá cumplimentarse esta tabla contemplando el equipamiento que se dotará por sede:

Equipos Informáticos (pantallas, teclado, etc...) y lectores DNI	Ordenadores Portátiles	Impresoras Entradas	Totems Escaneres 2D	PDA's ó similares	Lector DNI para RGPD	Lector DNI control acceso
FIBES Alcalde Luis Uruñuela, 1. 41020 – Sevilla	6	6	8	8	2	2
Centro Atención Marqués de Contadero Paseo Marqués de Contadero s/n. 41001 Sevilla						
Pabellón Árabe - Costurero de la Reina Avda. de las Delicias, 9. 41012- Sevilla						
Punto Información Turística Plaza del Museo s/n. 41001 Sevilla	4	4				
Zaratuza Paseo de Cristóbal Colón s/n. 41001 Sevilla						
Casino de la Exposición Gta. San Diego s/n. 41013 Sevilla	2	2	2	2		
Sedes que puedan incorporarse a CONTURSA a lo largo del contrato, Sevilla capital	2	2	2	2		
Ubicaciones Móviles	3	3		3		

Para la correcta prestación del suministro objeto de este Pliego, la empresa adjudicataria deberá proceder a suministrar a CONTURSA los siguientes equipos/hardware, a los precios a continuación indicados siempre y cuando los mismos sean necesarios a juicio de CONTURSA, con las características necesarias y descritas a continuación:

Características Técnicas de los Equipos y PRECIOS:

La propuesta de la empresa adjudicataria reflejará los tipos y modelos de los diferentes equipos, así como los de sus correspondientes periféricos. Se deberá disponer de estas prestaciones mínimas o equivalentes en caso de upgrade de los modelos en mercado:

Ordenadores Personales/portátiles: 1.250.-€

Procesador Intel Core i7. Memoria RAM 8 GB.

Disco duro 500 GB SSD.

CONTURSA Anexos PCP Exp 31/22 LOTE 1

Código Seguro de verificación [Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==](https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==). Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Jose Manuel del Rio Castillo	FECHA	23/11/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	20/36



[Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==](https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==)

Tarjeta gráfica, permitirá la conexión dos monitores simultáneos VGA / HDMI.

Conectividad WIFI 5Ghz y LAN Gigabit.

Ratón óptico.

2 puertos USB 3.0

1puerto HDMI.

Windows 10 en castellano y Office.

Monitor 17" con conexión VGA / HDMI: 150.-€

Impresoras entradas: 200.-€

Impresión térmica de ticket. Conexión USB y ethernet 10/100. Resolución de 200 dpi.

Impresoras entradas: 300.-€

Impresión de códigos de barra y QR.

Escáner 2D y Dispositivo móvil con bluetooth: 350.-€.


Escáner portátil con conectividad WIFI / 4G / 5G con capacidad de lectura de código de barras y QR, en papel y dispositivos móviles Conectividad con dispositivos Windows, Android y IOS.

Condiciones a cumplir durante el periodo de duración del contrato:

- Los equipos informáticos descritos en el presente apartado serán aportados por la empresa adjudicataria como parte indisoluble de la prestación del suministro objeto de este contrato.
- Los equipos y, en su caso, los correspondientes dispositivos de comunicación serán actualizables en función de las necesidades del software que precise la aplicación, pero que obligue a dicho cambio o actualización, sin que ello suponga coste alguno para CONTURSA. En todo caso los equipos nunca podrán tener un uso superior a cinco años, desde la instalación inicial.
- Será por cuenta del adjudicatario la conectividad de los equipos, así como todos los materiales fungibles, incluido el papel de impresión de las entradas.
- Correrá a cargo del adjudicatario el mantenimiento de los equipos durante los siete días de la semana, todas las semanas del año.
- Para la resolución de averías en los equipos instalados en los centros, el adjudicatario se comprometerá a que exista un tiempo máximo de resolución de incidencia de 30 minutos, previo de 3 horas y durante el evento. Deberá existir un equipamiento de reemplazo con idénticas características a los instalados. Además, el adjudicatario deberá proporcionar un número de teléfono para la resolución de cualquier incidencia u

CONTURSA Anexos PCP Exp 31/22 LOTE 1

Código Seguro de verificación [Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==](https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==). Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Jose Manuel del Rio Castillo		FECHA	23/11/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==	PÁGINA	21/36
				
Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==				

- avería que pueda surgir y que esté disponible en horario de 24x7 los 365 días del año.
- En relación con las instalaciones físicas de comunicación y venta en los espacios visitables, la empresa adjudicataria deberá proponer como mínimo el siguiente plan de mantenimiento y con la siguiente periodicidad:
 - Quincenalmente: El personal de mantenimiento realizará las siguientes tareas:
 - Revisión de los equipos.
 - Comprobación del estado de carga de los servidores locales.
 - Comprobación de velocidad de la red interna.
 - Mensualmente: El personal de mantenimiento realizará adicionalmente las siguientes tareas:
 - Limpieza de los espacios de ventilación y elementos móviles.
 - Limpieza de los cabezales de las impresoras.
 - Apertura y limpieza de las máquinas auto venta.
 - Calibrado de las pantallas táctiles.
 - Pruebas de restablecimiento del Sistema de comunicación principal para comprobar la recuperación del mismo.
 - La empresa adjudicataria deberá sustituir el equipamiento averiado por el equipamiento de reemplazo si la avería se produce en una de las circunstancias indicadas a continuación:
 - En el horario de venta en taquilla y la reparación de la avería no es inmediata.
 - Si el tiempo de reparación del equipamiento averiado es superior a 3 horas y se produce en la franja horaria en la que la taquilla está cerrada al público.

2.9 Informes


El Sistema debe proveer una serie de herramientas de análisis y reportes estándar al servicio de Marketing, junto con un generador de informes "user-friendly" que refleje verdaderamente y de manera precisa los datos.

El Sistema permitirá generar Informes del tipo:

- Informe de seguimiento de ventas
- Informe de cuadro de taquilla
- Informe autores
- Informe financiero
- Informe con las ventas realizadas por todos los canales de venta disponibles para todos los recintos en una misma consulta
- Informe de Ventas y stock de productos de merchandising
- Informe u hoja exclusiva de venta diaria con el análisis por canal/evento/hora de venta.
- Informes solicitados por CONTURSA.

CONTURSA Anexos PCP Exp 31/22 LOTE 1

Código Seguro de verificación [Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==](https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==). Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Jose Manuel del Rio Castillo		FECHA	23/11/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==	PÁGINA	22/36
				
Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==				

- informes económicos de recaudaciones permitiendo hacer agrupaciones por periodo de tiempo, promotores, eventos y desglosados por formas de pago y canales de pago.
- informes de entradas devueltas, pudiendo hacer la búsqueda indistintamente por evento o por periodo de tiempo.
- informe de compradores donde se visualice los datos del comprador y asiento que ocupa.
- Informe de control de reventa. Para detectar posibles compradores fraudulentos. Se valorará la posibilidad de realizar cruces de datos de email, teléfono, tarjeta de compra, para detectar compradores frecuentes indicando productos y cantidad, que permita identificar posibles reventas. Debe contemplarse identificar clientes compradores de grupos.
- informe de acceso, identificando aquellos usuarios que han accedido por los tornos por su información de compra.
- El Sistema deberá permitir al usuario cuyo perfil se lo permita, la gestión de cupos de entradas que se vendan con terceras partes, así como la inclusión del precio, descuentos, entradas vendidas, invitaciones emitidas, aforos puestos a la venta, desglose de formas de pago en los informes de ventas. Deberá ser posible visualizar en una consulta agrupada de promotores estos datos.

La Solución deberá incluir la opción de que cualquier promotor, previa autorización expresa por parte del recinto, pueda ver el estado de venta de sus eventos mediante un acceso web. Incluirá Funcionalidad de impresión automática al final del día de los informes seleccionados como por ejemplo la hoja de venta, etc. El software debe diferenciar de los totales recaudados, el importe desglosado en función del origen del ingreso (efectivo, tarjeta, etc).

Deberá enlazarse vía API con el Sistema de Inteligencia Turística para la Gestión de Datos de CONTURSA.

El módulo de CRM de la Solución, deberá contar con las siguientes características:

- Tendrá una base de datos única y central que permita aglutinar todos los contactos (espectadores, grupos, colectivos, protocolo, prensa, empresas,...). Deberá contar con mecanismos de control de contactos duplicados.
- Permitirá almacenar los datos tanto de forma manual como automática y será accesible vía web.
- Incluirá indicadores de reconocimiento de espectadores con pictogramas, que permitan segmentar los espectadores y que, de manera visual, facilite a taquilla el reconocimiento de cada espectador en función de criterios como tipología de espectador (grupo, particular, empresa, colectivo,...), antigüedad, asiduidad,...
- Contará con un alto nivel de segmentación de la base de datos (compras, asistencia, edad, categoría, localización,...) para poder realizar estudios de perfil y comportamientos, así como gestionar grupos y subgrupos de contactos.
- Incluirá un calendario de campañas donde se integrarán informaciones relevantes para la ejecución de campañas como pueden ser las vacaciones escolares, festividades y otros eventos.

CONTURSA Anexos PCP Exp 31/22 LOTE 1

Código Seguro de verificación [Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==](https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==). Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Jose Manuel del Rio Castillo		FECHA	23/11/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==	PÁGINA	23/36
				
Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==				

- Dispondrá de una herramienta, dentro de la misma Solución y sin recurrir a soluciones de terceros o exportaciones, para la planificación y generación de campañas de comunicación, marketing y ventas con los usuarios registrados con las siguientes funcionalidades:
 - Selección de un conjunto de clientes registrados según uno o varios criterios.
 - Creación de una lista de correos pertenecientes a dicho conjunto de usuarios.
 - Herramienta de envío de correos masivos a dichos usuarios. El tipo de comunicación sea personalizable a través de un editor, y podrá estar vinculado a una oferta o promoción de venta de entradas. El coste del envío estará incluido en el precio del servicio objeto de este pliego.
 - Mostrará el resultado de la campaña (estado, número de correos enviados, aperturas, clics, conversiones a ventas,...).
 - Gestionará directamente las solicitudes de baja en la base de datos.
 - Dispondrá de mecanismos de control para evitar que un espectador reciba dos o más veces una misma promoción y/o campaña, o aquellas que no sean relevantes a su perfil.
 - También permitirá excluir a los contactos que ya se hayan acogido a una promoción o comunicación igual o parecida.
 - Los envíos de campañas deberán poder realizarse agrupados por el medio de recepción seleccionado por el espectador (correo electrónico, SMS, correo postal, teléfono,...) en su ficha de contacto.
- El CRM estará sincronizado en tiempo real con los Sistemas de venta directa de entradas de cada uno de los recintos mencionado (taquilla e internet) de manera que las promociones puedan ser enviadas directamente a la ficha de cada espectador, accesible desde taquilla y desde la zona privada del espectador en la tienda online.

Se deberá poder realizar un cuestionario del evento concreto, para Estadísticas.

La Solución deberá permitir el volcado de datos hacia la herramienta profesional de Business Intelligence (BI) disponible en CONTURSA, quedando perfectamente integrada y sincronizada.

Se deberá entregar una cadena de conexión para poder acceder e integrarse en el Sistema de CONTURSA.

El Sistema permitirá la emisión de estadísticas por los diferentes datos que se integran, cruzados y combinados a elección del usuario. Pudiendo detallar cifras y porcentajes y periodos de tiempo a elección del usuario. Serán imprimibles y se podrán guardar informáticamente. Se podrán exportar a excel, csv, pdf y/o cualquier otro formato que permita un análisis más pormenorizado.

Se podrá obtener:

CONTURSA Anexos PCP Exp 31/22 LOTE 1

Código Seguro de verificación [Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==](https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==). Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Jose Manuel del Rio Castillo		FECHA	23/11/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==	PÁGINA	24/36
				
Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==				

Rendimiento general de la temporada: Resumen de las ventas totales de entradas, valor de las ventas y número de entradas vendidas por evento en base a una temporada o promotor.

Rendimiento financiero. Detalla el rendimiento frente a las ventas/ingresos en base a una temporada, promotor o evento.

Comportamiento de compras: Resumen del comportamiento de compras en conjunto de los clientes en base a una forma artística, temporada, promotor o evento. Esto incluye el número total de registros en la base de datos, el total de transacciones realizadas, precio medio de las entradas, número medio de entradas por transacción y media de gasto por cliente.

Distribución de entradas: Detalla el número de entradas compradas por transacción de cliente en base a una forma artística, temporada, promotor o evento.

Ventas por Códigos de descuento: Detalla el número y % de entradas vendidas a cada código de descuento en una forma artística, temporada, promotor o evento.

Ventas anuales por tipos clave de clientes: Compara las ventas anuales y el comportamiento de compras de los tipos de clientes clave año a año.

Frecuencia de asistencia: Resume la frecuencia de asistencia del cliente (número de eventos a los que ha asistido) por espacio, en todos los espacios, por forma artística, temporada o promotor.

Frecuencia de asistencia por tipo clave de cliente: Detalla la frecuencia de asistencia (número de eventos a los que ha asistido) por tipo clave de cliente, por espacio, en todos los espacios, forma artística, temporada o promotor. Estos tipos de clientes clave podrían incluir a socios individuales, donantes, socios corporativos, abonados, estudiantes, jubilados y grupos.

Análisis geográfico: Análisis del área geográfica de clientes en base al espacio, forma artística, temporada o evento.

Análisis de código postal: Análisis de código postal de clientes en base a espacio, forma artística, temporada o evento.

2.10 Marketing

El Sistema debe permitir la personalización de los emails automáticos tras la compra, por sala/evento/representación/promotor.

El Sistema debe permitir incluir etiquetas específicas a un evento y/o un recinto, y/o un precio

CONTURSA Anexos PCP Exp 31/22 LOTE 1

Código Seguro de verificación [Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==](https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==). Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Jose Manuel del Rio Castillo		FECHA	23/11/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==	PÁGINA	25/36
 Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==				

La capacidad para producir selecciones de clientes para campañas de envíos emails basados en búsquedas según múltiples criterios de la base de datos, incluyendo las preferencias que hayan podido seleccionar, comportamiento real de compra, frecuencia de asistencia, criterios geográficos, tipo de cliente, tipo de evento, carácter reciente de la visita y tantos otros criterios como sea posible.

Los criterios para crear estas listas deberán permitir múltiples selecciones Y, O y NO en su lógica y habilitar "incluir selección" o "excluir selección" y poder manejar el estatus sobre la protección de los datos.

Capacidad para monitorizar las respuestas a las campañas y canales de marketing, con herramientas de seguimiento de campañas y de analizar desde cualquier punto de venta las respuestas a las campañas y cómo los clientes se han informado sobre un evento o grupo de eventos. La capacidad de exportar los registros seleccionados en múltiples formatos, incluyendo csv, txt y xls, para realizar marketing directo o para seguir procesando los datos.

Posibilidad de automatizar mensajes vía email previo, durante y tras la celebración del evento.

2.11 Facturación

La Solución deberá poder conectarse con el ERP de Organizador (SAGE 2000) o en su defecto generar los informes en formato compatible con la herramienta de importación de datos de dicho ERP.

Respecto a los **Canales de Venta**, para la Liquidación u Hoja de Venta, la Solución deberá reflejar los siguientes datos:

- Aforo total de cada espacio/evento
- Número de entradas devueltas y motivo
- Número entradas anuladas y motivo
- Número de entradas de invitación
- Número de entradas puestas a la venta
- Número de entradas vendidas
- Importe total del cargo de las entradas puestas a la venta, así como los importes que representan el resto de las entradas
- Importe total de entradas vendidas
- Diferencia entre las entradas puestas a la venta y entradas vendidas e importes
- Detalle de las ventas realizadas por los diferentes canales de venta: número de entradas e importes.

En las liquidaciones se deberá detallar los importe brutos(desglosando principal de entrada, impuestos y comisiones) y netos.

Las hojas de venta y liquidación se deberán poder visualizar y emitir por evento, promotor, espacio, fecha del evento, por periodos de fechas a elegir por el usuario, siendo necesario (diarios, semanales, mensuales, semestrales y anuales).

Código Seguro de verificación [Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==](https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==). Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Jose Manuel del Rio Castillo		FECHA	23/11/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==	PÁGINA	26/36
 Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==				

Los eventos que van a taquilla deberán estar identificados.

La identificación de espectáculos en taquilla debe formar parte de la información de venta de entradas y liquidación.

El Sistema facilitará datos sobre el número de eventos a taquilla, e importes y comparativa entre estos y el resto de eventos (entradas e importes).

3. SERVICIO

3.1 Asistencia Técnica

Las Soluciones objeto del Concurso deberán estar disponibles 24x7 a excepción de las ventanas de mantenimiento planificadas, que en cualquier caso deberán ser informadas y consensuadas con CONTURSA.

El control, mantenimiento, **soporte técnico y resolución de incidencias**, deberá llevarse a cabo por la Empresa Adjudicataria, conforme a las siguientes especificaciones.

Como punto de referencia deberán indicarse los medios para generación de incidencias (telefónica, web u otros) y los recursos disponibles hacia cada uno de ellos. Deberá contemplarse la disponibilidad del servicio multilingüe (español, inglés, francés, alemán). Se podrán gestionar permisos según el perfil del usuario, para la apertura de la incidencia.

Se define el NIVEL de la INCIDENCIA como sigue:

- Leve: incidencia que permita el funcionamiento del Sistema.
- Crítica: incidencia que no permita el funcionamiento del Sistema.

Se exigirá que el tiempo de respuesta de las incidencias leves no supere 30 minutos desde su comunicación y las graves 15 minutos.

Se exigirá un tiempo de resolución, una vez decepcionada la incidencia, que no podrá exceder de 24 horas desde su comunicación cuando sean leves y las graves 60 minutos.

Definiciones:

Tiempo de Respuesta: es el tiempo transcurrido entre que se produce la incidencia, y el Adjudicatario la recepciona.

Tiempo de resolución: es el tiempo transcurrido desde que el Adjudicatario recepciona la incidencia y la resuelve.

Severidad: niveles con los que el Adjudicatario identifica la incidencia para su gestión, tratándola con la urgencia correspondiente según la afección al servicio de la misma.

Código Seguro de verificación [Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==](https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==). Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Jose Manuel del Rio Castillo	FECHA	23/11/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	27/36
 Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==			

Aparte de estos tramos horarios, habrá disponible asistencia técnica las 24 horas todos los días de la semana para los casos en que el servicio no esté operativo.

Como complemento a la Formación y durante un periodo de 4 meses o por 8 de eventos, lo que ocurra antes a partir de la puesta en servicio, se dispondrá de una asistencia para acompañar en el manejo y para favorecer también un mejor aprendizaje de la Solución. Este servicio de asistencia estará accesible por teléfono y por medio de la plataforma web.

3.2 Soporte Técnico y Mantenimiento

La Empresa Adjudicataria pondrá a disposición del contrato el personal técnico necesario para su correcta ejecución.

Y con carácter mínimo los siguientes:

- Deberá disponerse de Apoyo presencial en los primeros días de venta durante un periodo de 4 meses o por 8 de eventos, lo que ocurra antes a partir de la puesta en servicio.
- Soporte de 9 a 23h todos los días del año.
- Soporte de plataforma 24x7x365.
- Se dispondrá de un “único equipo de 3 personas” de asistencia con un único número de contacto de soporte.
- Cualquier mantenimiento deberá realizarse fuera del horario de servicio.

4. FORMACIÓN.

Deberán contemplarse la Formación in situ siempre que sea posible y con Documentación en formato electrónico, de cada uno de los Servicios Implantados.

En caso de imposibilidad de Formación presencial por temas sanitarios deberá consensuarse con CONTURSA, debiendo realizarse una vez obtenido su beneplácito.

Se deberá indicar el contenido de la Formación, el tiempo asignado a cada contenido y el número de usuarios máximo que podrán asistir por cada uno de los Servicios.

Soporte en el área de marketing/promoción:

- Fase I: formación inicial de 16 horas y Soporte en los 3 primeros eventos completos.
- Fase II: Con un mínimo de 22 horas a consumir durante el año orientada a aumentar la comercialización por el uso óptimo de la plataforma. El número de horas máximas irá en función de la oferta presentada.

CONTURSA Anexos PCP Exp 31/22 LOTE 1

Código Seguro de verificación [Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==](https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==). Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Jose Manuel del Rio Castillo		FECHA	23/11/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==	PÁGINA	28/36
				
Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==				

Soporte y formación técnica del uso de la plataforma:

- Fase I: formación inicial de 40 horas de implantación y Soporte en los 3 primeros eventos completos.
- Fase II: Con un mínimo de 33 horas a consumir durante el año orientada a mejorar el soporte técnico de la plataforma, siendo el número de horas máximas el ofertado.

5. MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS.

5.1 Protección de Datos y medidas de seguridad.

- A. El adjudicatario, en su condición de **encargado del tratamiento**, reconoce expresamente que los datos y registro que se contengan en los ficheros que se generen a partir de la actividad del suministro aquí descrito, **son de exclusiva propiedad de CONTURSA**, por lo tanto, únicamente los tratará conforme a sus instrucciones y no podrá aplicarlos o utilizarlos con fines distintos a los previstos en este contrato, ni los comunicará, ni los cederá, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

En caso de que destine los datos a otra finalidad, los comunique, ceda o utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado **responsable del fichero**, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido.

- B. Específicamente en cuanto a la seguridad de los datos personales, el adjudicatario deberá cumplir con lo especificado en el artículo 32 del **Reglamento (UE) 2016/679**, en concreto que, teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación, y la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, así como riesgos de probabilidad y gravedad variables para los derechos y libertades de las personas físicas, el adjudicatario aplicará medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, que en su caso incluya, entre otros, la capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los Sistemas y servicios de tratamiento.
- C. El adjudicatario, como encargado del tratamiento, **devolverá** a CONTURSA al término del contrato cuantos soportes contengan datos de carácter personal del fichero, procediendo al **borrado** de aquellos que se encuentren en su poder, ya sean manuales o automatizados, de forma que se garantice plenamente la **destrucción** de todos los datos, salvo cuando una norma con rango de ley obligue al adjudicatario a conservar dichos datos durante un período de tiempo determinado, en cuyo caso se procederá al bloqueo de los mismos durante el período de tiempo que imponga dicha legislación.
- D. El adjudicatario se compromete a **proteger y salvaguardar** los datos que se alojen en sus servidores como consecuencia de la prestación del suministro objeto de este contrato.
- E. El adjudicatario se obliga a **no divulgar la información** obtenida por razón de la ejecución del presente Contrato, comprometiéndose a guardar dicha obligación, aún **con posterioridad** a la finalización de la prestación objeto del presente contrato.

Asimismo, es responsabilidad de la empresa adjudicataria que las personas proporcionadas por la empresa o de terceros que deban tratar directa o indirectamente con datos de carácter personal almacenados en el Sistema, lo realizarán con pleno cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos y de

CONTURSA Anexos PCP Exp 31/22 LOTE 1

Código Seguro de verificación [Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==](https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==). Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Jose Manuel del Rio Castillo		FECHA	23/11/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==	PÁGINA	29/36
				
Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==				

Garantía de los Derechos Digitales y del citado Reglamento, y no los aplicarán o utilizarán con otro fin distinto, ni los comunicarán a otras personas. Del incumplimiento de lo anterior será responsable directo la empresa contratada, recayendo sobre la misma cualquier infracción que sea de aplicación.

La confidencialidad no se aplicará a la información que sea o se convierta en públicamente disponible, siempre que las partes hayan cumplido sus compromisos de confidencialidad anteriores.

F. El adjudicatario **no se responsabilizará de los daños y perjuicios** derivados de **actuaciones u omisiones imputables a CONTURSA.**

a) **Contrato de Confidencialidad.** Antes de iniciar la prestación del suministro, el adjudicatario se compromete a firmar un contrato de confidencialidad sobre los datos manejados a la hora de prestar el suministro, garantizando el cumplimiento de las normativas vigentes en protección de datos, así como las normativas de seguridad del Ayuntamiento de Sevilla, para lo que deberá facilitar relación de las personas, con indicación de sus nombres y apellidos, así como de sus documentos nacional de identidad, que participarán en la prestación del repetido servicio.

5.2 Protección de la Propiedad Intelectual e Industrial.

La adjudicación del contrato y posterior ejecución de los servicios no supondrá, en ningún caso, la cesión por CONTURSA al adjudicatario de ningún derecho de propiedad intelectual o industrial, ni de derechos económicos análogos sobre los signos o distintivos de CONTURSA y sus centros artísticos, ni sobre los contenidos que se faciliten al adjudicatario para actividades de difusión ni sobre cualquier otro material o soporte empleado por el adjudicatario, a excepción de los aportados por el mismo para el desarrollo y desempeño de las acciones propias del suministro descrito.

CONTURSA será el único titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre la información que se suministre, la configuración de los servicios y gestiones no administrativas que el adjudicatario realice para los espectadores y cualquier otra creación que se realice específicamente para la ejecución del suministro.

CONTURSA Anexos PCP Exp 31/22 LOTE 1

Código Seguro de verificación [Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==](https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==). Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Jose Manuel del Rio Castillo	FECHA	23/11/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	30/36
			
Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==			

**PROYECTO TÉCNICO
PARA EL SUMINISTRO DE UN PROGRAMA DE
TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN,
EN RÉGIMEN DE CESIÓN TEMPORAL,
DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL
PARA LA RESERVA, EMISIÓN Y
VENTA MULTICANAL DE ENTRADAS
DE LAS ACTIVIDADES CULTURALES
QUE SE ORGANICEN EN LOS DIFERENTES
ESPACIOS QUE GESTIONA CONTURSA,
ASÍ COMO LA GESTIÓN DE CLIENTES (CRM)**

LOTE 2

EXPEDIENTE 31/22

CONTURSA Anexos PCP Exp 31/22 LOTE 1

Código Seguro de verificación [Hi0/LQ9wqGW1sFSMd0Ss6Q==](https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9wqGW1sFSMd0Ss6Q==). Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9wqGW1sFSMd0Ss6Q==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Jose Manuel del Rio Castillo	FECHA	23/11/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	31/36



[Hi0/LQ9wqGW1sFSMd0Ss6Q==](https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9wqGW1sFSMd0Ss6Q==)

1. OBJETO Y FINALIDAD DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.

El objeto de este Pliego es definir las especificaciones técnicas y funcionales del suministro cuya contratación se pretende por Congresos y Turismo de Sevilla S.A. (en adelante CONTURSA).

Se contemplan dos LOTES, el primero LOTE 1 referente a la solución de Ticketing y el segundo LOTE 2 que contemplará la integración de la solución del LOTE 1 con el Sistema de Control de Accesos existente.

LOTE 1:

Contrato de Suministro de Programa de Tratamiento de la Información, en régimen de cesión temporal, del Sistema de Gestión Integral para la reserva, emisión y venta multicanal de entradas de las actividades culturales que se organicen por CONTURSA en los diferentes espacios que gestiona, así como la gestión de clientes (CRM), estableciéndose los requisitos técnicos y funcionales que el Sistema deba cumplir para satisfacer las necesidades de la entidad contratante. La Solución requerida debe estar soportada en Cloud.

LOTE 2:

Ante la necesidad de integración del Sistema de Ticketing, anteriormente mencionado en el LOTE 1, con el Sistema de Control de Accesos existente se plantea este segundo LOTE 2 a tal efecto.

Es objetivo primordial de esta licitación que el coste que resulte de la misma, no solamente sea el menor posible, sino fundamentalmente que repercuta en servicios de CONTURSA. Para ello, el alcance de la oferta deberá:

1. Garantizar una alta disponibilidad de los servicios en las mejores condiciones económicas.
2. Ofertar aplicaciones de servicios orientados a mejorar la fiabilidad y/o disponibilidad.
3. Herramienta que permita la venta y gestión entradas.

CONTURSA, entre otras, cuenta dentro de su objeto social y finalidad la gestión de actividades culturales en sus más diversas manifestaciones y de forma específica, la gestión de los espacios culturales de titularidad pública municipal para lo que, dado que no cuenta con los medios materiales y humanos necesarios debe contratar el suministro de un programa de tratamiento de la información, en régimen de cesión temporal, del Sistema de gestión integral para la reserva, emisión y venta multicanal de entradas. No solo de los espectáculos y eventos promovidos desde el propio CONTURSA, sino también para el resto de eventos gestionados por promotores externos que incluye en su programación.

El carácter específico de cada una de las funcionalidades solicitadas (no es posible el desarrollo de dichas funcionalidades con cualquier software genérico del mercado), la evolución tecnológica, que implica una actualización constante, la simultaneidad y concurrencia de usuarios utilizando el programa, la singularidad y complejidad de la programación de cada evento, la necesidad de contar con diferentes puntos de venta físicos, así como la venta online multidispositivo (pc sobre mesa y dispositivos móviles Android e IOS) justifican la licitación del mencionado suministro y contar con una empresa especializada en el diseño, desarrollo y programación, así como mantenimiento de este tipo de programas.

CONTURSA Anexos PCP Exp 31/22 LOTE 1

Código Seguro de verificación [Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==](https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==). Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Jose Manuel del Rio Castillo		FECHA	23/11/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==	PÁGINA	32/36
				
Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==				

2. FUNCIONALIDADES Y CONDICIONES DEL SERVICIO

Este LOTE 2 corresponde a la integración del Sistema actual de Control de Accesos de Xeria con la plataforma de Ticketing que se licitará a través del LOTE 1 de este Pliego de condiciones.

En líneas generales, la integración debe permitir centralizar la información de inscripciones y control de accesos de diferentes proveedores en la plataforma de eventos Ivent, para lo cual se deberán utilizar las APIs que se describen a continuación:

Información técnica sobre las APIs y la integración:

- API REST con protocolo SSL, e intercambio de información mediante JSON.
- Seguridad mediante filtrado IP.
- Autenticación con Tokens o OAUTH.
- Servicios web documentados perfectamente documentados.
- Se dispondrá de un entorno de pruebas previo a la subida a producción.
- Registro en log de cada transacción.

Los puntos de integración y la forma en la que viajan los datos, así como las funcionalidades necesarias para la integración de la plataforma Xeria de Control de Accesos actual suponen la programación y desarrollo de los diferentes procesos con aplicaciones de terceros. Se contemplan los siguientes aspectos:

- Envío o consulta de información relativa a inscritos a eventos.
- Integración con sistema de control de accesos (parking, tornos, oficinas, etc..), validación de códigos.
- Integración con sistemas de venta de entradas: envío o recepción de códigos QR.

Para las integraciones se establecerán unos protocolos de comunicación y seguridad, el proveedor deberá disponer de interfaces de integración vía API Rest, se contemplan diferentes servicios en función de la periodicidad y direccionalidad de los datos:

- Servicios de consulta o validación en tiempo real mediante llamadas a un web service.
- Servicios de inserción y/o modificación de datos en tiempo real mediante end-points.
- Procesos por lotes con ejecuciones periódicas para inserciones o consultas masivas de datos.

Para todos los procesos se generará un log con el resultado de las transacciones y un sistema de reenvío de información o rellamadas a los web services para aquellos registros que no hayan registrado un resultado positivo en la transacción.

CONTURSA Anexos PCP Exp 31/22 LOTE 1

Código Seguro de verificación [Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==](https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==). Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Jose Manuel del Rio Castillo		FECHA	23/11/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==	PÁGINA	33/36
				
Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==				

Se establecerá un sistema de seguridad mediante filtrado IP y asignación de tokens con caducidad de uso.

3. SERVICIO

3.1 Asistencia Técnica

En este pliego deberá describirse el nivel de Ciberseguridad implementado.

Las Soluciones objeto del Concurso deberán estar disponibles 24x7 a excepción de las ventanas de mantenimiento planificadas, que en cualquier caso deberán ser informadas y consensuadas con CONTURSA.

El control, mantenimiento, soporte técnico y resolución de incidencias, deberá llevarse a cabo por la Empresa Adjudicataria, conforme a las siguientes especificaciones.

Como punto de referencia deberán indicarse los medios para generación de incidencias (telefónica, web u otros) y los recursos disponibles hacia cada uno de ellos. Se podrán gestionar permisos según el perfil del usuario, para la apertura de la incidencia.

Se define el NIVEL de la INCIDENCIA como sigue:

- Leve: incidencia que permita el funcionamiento del Sistema.
- Crítica: incidencia que no permita el funcionamiento del Sistema.

Se exigirá que el tiempo de respuesta de las incidencias leves no supere 30 minutos desde su comunicación y las graves 15 minutos.

Se exigirá un tiempo de resolución, una vez decepcionada la incidencia, que no podrá exceder de 24 horas desde su comunicación cuando sean leves y las graves 60 minutos.

Definiciones:

Tiempo de Respuesta: es el tiempo transcurrido entre que se produce la incidencia, y el Adjudicatario la recepciona.

Tiempo de resolución: es el tiempo transcurrido desde que el Adjudicatario recepciona la incidencia y la resuelve.

Severidad: niveles con los que el Adjudicatario identifica la incidencia para su gestión, tratándola con la urgencia correspondiente según la afección al servicio de la misma.


Aparte de estos tramos horarios, habrá disponible asistencia técnica las 24 horas todos los días de la semana para los casos en que el servicio no esté operativo.

4. PERIODO DE EJECUCIÓN.

CONTURSA Anexos PCP Exp 31/22 LOTE 1

Código Seguro de verificación [Hi0/LQ9wqGW1sFSMd0Ss6Q==](https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9wqGW1sFSMd0Ss6Q==). Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9wqGW1sFSMd0Ss6Q==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Jose Manuel del Rio Castillo	FECHA	23/11/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	34/36



[Hi0/LQ9wqGW1sFSMd0Ss6Q==](https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9wqGW1sFSMd0Ss6Q==)

El plazo de ejecución deberá ser no superior a 12 semanas DESPUES DE SU ADJUDICACIÓN.

Este plazo puede dilatarse vinculado a la demora de la información necesaria para el desarrollo proveniente del licitador de la plataforma de Ticketing. Dicha demora deberá documentarse pues podría ser motivo de penalización.

No obstante, el plazo de ejecución será el ofertado por la adjudicataria en función de la oferta realizada.

5. MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS.

5.1 Protección de Datos y medidas de seguridad.

- A. El adjudicatario, en su condición de **encargado del tratamiento**, reconoce expresamente que los datos y registro que se contengan en los ficheros que se generen a partir de la actividad del suministro aquí descrito, **son de exclusiva propiedad de CONTURSA**, por lo tanto, únicamente los tratará conforme a sus instrucciones y no podrá aplicarlos o utilizarlos con fines distintos a los previstos en este contrato, ni los comunicará, ni los cederá, ni siquiera para su conservación, a otras personas.


En caso de que destine los datos a otra finalidad, los comunique, ceda o utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado **responsable del fichero**, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido.

- B. Específicamente en cuanto a la seguridad de los datos personales, el adjudicatario deberá cumplir con lo especificado en el artículo 32 del **Reglamento (UE) 2016/679**, en concreto que, teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación, y la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, así como riesgos de probabilidad y gravedad variables para los derechos y libertades de las personas físicas, el adjudicatario aplicará medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, que en su caso incluya, entre otros, la capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los Sistemas y servicios de tratamiento.
- C. El adjudicatario, como encargado del tratamiento, **devolverá** a CONTURSA al término del contrato cuantos soportes contengan datos de carácter personal del fichero, procediendo al **borrado** de aquellos que se encuentren en su poder, ya sean manuales o automatizados, de forma que se garantice plenamente la **destrucción** de todos los datos, salvo cuando una norma con rango de ley obligue al adjudicatario a conservar dichos datos durante un período de tiempo determinado, en cuyo caso se procederá al bloqueo de los mismos durante el período de tiempo que imponga dicha legislación.
- D. El adjudicatario se compromete a **proteger y salvaguardar** los datos que se alojen en sus servidores como consecuencia de la prestación del suministro objeto de este contrato.
- E. El adjudicatario se obliga a **no divulgar la información** obtenida por razón de la ejecución del presente Contrato, comprometiéndose a guardar dicha obligación, aún **con posterioridad** a la finalización de la prestación objeto del presente contrato.

Asimismo, es responsabilidad de la empresa adjudicataria que las personas proporcionadas por la empresa o de terceros que deban tratar directa o indirectamente con datos de carácter personal almacenados en el Sistema, lo realizarán con pleno cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos y de Garantía de los Derechos Digitales y del citado Reglamento, y no los aplicarán o utilizarán con otro fin distinto, ni los comunicarán a otras personas. Del incumplimiento de lo anterior será responsable directo la empresa contratada, recayendo sobre la misma cualquier infracción que sea de aplicación.

CONTURSA Anexos PCP Exp 31/22 LOTE 1

Código Seguro de verificación [Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==](https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==). Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Jose Manuel del Rio Castillo		FECHA	23/11/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==	PÁGINA	35/36
				
Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==				

La confidencialidad no se aplicará a la información que sea o se convierta en públicamente disponible, siempre que las partes hayan cumplido sus compromisos de confidencialidad anteriores.

- F. El adjudicatario **no se responsabilizará de los daños y perjuicios** derivados de **actuaciones u omisiones imputables a CONTURSA**.
- a) **Contrato de Confidencialidad.** Antes de iniciar la prestación del suministro, el adjudicatario se compromete a firmar un contrato de confidencialidad sobre los datos manejados a la hora de prestar el suministro, garantizando el cumplimiento de las normativas vigentes en protección de datos, así como las normativas de seguridad del Ayuntamiento de Sevilla, para lo que deberá facilitar relación de las personas, con indicación de sus nombres y apellidos, así como de sus documentos nacional de identidad, que participarán en la prestación del repetido servicio.

5.2 Protección de la Propiedad Intelectual e Industrial.

La adjudicación del contrato y posterior ejecución de los servicios no supondrá, en ningún caso, la cesión por CONTURSA al adjudicatario de ningún derecho de propiedad intelectual o industrial, ni de derechos económicos análogos sobre los signos o distintivos de CONTURSA y sus centros artísticos, ni sobre los contenidos que se faciliten al adjudicatario para actividades de difusión ni sobre cualquier otro material o soporte empleado por el adjudicatario, a excepción de los aportados por el mismo para el desarrollo y desempeño de las acciones propias del suministro descrito.

CONTURSA será el único titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre la información que se suministre, la configuración de los servicios y gestiones no administrativas que el adjudicatario realice para los espectadores y cualquier otra creación que se realice específicamente para la ejecución del suministro.

CONTURSA Anexos PCP Exp 31/22 LOTE 1

Código Seguro de verificación [Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==](https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==). Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Jose Manuel del Rio Castillo	FECHA	23/11/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	PÁGINA	36/36



[Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==](https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/Hi0/LQ9WqGW1sFSMd0Ss6Q==)