

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO REFERIDO A LA IMPLANTACIÓN, USO Y MANTENIMIENTO DE UN SISTEMA OPERATIVO DE VENTA DE LOCALIDADES PARA LOS EVENTOS DE LA FUNDACION REAL ESCUELA ANDALUZA DEL ARTE ECUESTRE Y PARA LAS VISITAS A SUS INSTALACIONES.

PRIMERA. - OBJETO

La Fundación Real Escuela Andaluza del Arte Ecuestre (en adelante FREAAE) necesita facilitar la accesibilidad del visitante a las visitas que promueve en sus recintos, para lo cual considera importante dotarse de un sistema de venta de localidades acorde con las actuales necesidades del mercado, que responda a los requerimientos de los espectáculos, modalidades de venta y sistema de gestión que tiene establecido, y capaz de ser instalado en las taquillas de la Fundación y cuyo sistema incluya todos los espacios disponibles al visitante, tanto en el presente como en el futuro inmediato.

Las operaciones de venta y reserva generan información sensible de la gestión de la Fundación y datos personales de clientes por lo que el Sistema deberá garantizar la seguridad de la información.

El alcance del sistema tiene que contemplar la Venta de entradas de las Exhibiciones, Museos y otras actividades respondiendo a todas sus casuísticas: espectáculos, sesiones, recintos, abonos, precios y tarifas, reducciones, funciones, horas de inicio y fin de venta, reservas, exclusiones, definición de butacas por motivos técnicos (escenario, focos, mesa de sonido), tratamiento de butacas correspondientes a público con minusvalía, localidades de protocolo, entre otras.

El sistema dispondrá de herramientas para la gestión de canales de venta, pudiendo definir fechas de inicio de venta, condicionantes de distribución (máximo número de entradas, tarjetas de pago permitidas).

Los canales gestionados serán taquillas, internet, teléfono y taquillas itinerantes en caso de necesidad. Todos los canales gestionarán la venta de forma centralizada con el mismo aforo.

La venta y distribución de entradas se realizará comprobando las butacas del plano del recinto y los aforos de las distintas actividades y/o exposiciones que se realicen en los espacios culturales, cuyos aforos son los siguientes:

1. Sala de exhibición: 1.603 localidades numeradas.
2. Otros espacios y actividades definidas.

Para ello, se deberá aportar el software necesario para la gestión de los espectáculos, de la posible venta de abonos a la carta, la venta de entradas en taquillas, así como los servicios de comunicación asociados a la venta de entradas anticipada.

El adjudicatario deberá proveer los equipos necesarios para la puesta en marcha del sistema, incluyendo ordenadores TPV de pantalla táctil, impresora de tickets, cajón portamonedas e impresora de entradas, y todo ello para 4 taquillas.

Igualmente, habrá de aportar y ceder para su uso los equipos necesarios para la validación de las entradas y control de accesos, así como cualquier otro equipo adicional necesario para la correcta prestación del servicio.

SEGUNDA. - CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS A REALIZAR Y OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

Puesta en funcionamiento del equipamiento lógico y físico necesario para la venta de entradas para los espectáculos que se celebren en espacios gestionados por la FREAAE.

La empresa adjudicataria aportará el software para poder gestionar la venta de localidades por internet y taquillas, instalándose en el hardware aportado por la Fundación, así como en los dispositivos aportados para el control de accesos.

2.1. Software

Solución de venta de entradas que permita gestionar los distintos aforos de los espacios para los distintos eventos programados, con capacidad para gestionar altos flujos de venta de entradas por los distintos canales habilitados, taquillas e internet fundamentalmente, permitiendo la generación y control de abonos y de ciclos, jornadas, descuentos, ofertas y promociones, permitiendo un seguimiento puntual del estado de las ventas y dotado de un servicio de mantenimiento integral desempeñado por personal técnico especializado.

El sistema tiene que estar siempre disponible, incluso si la taquilla se quedara sin conexión a internet, manteniendo operativa también la validación de las entradas (control de accesos). Por otra parte, el sistema tiene que permitir la visualización en tiempo real de la ocupación y la asistencia real final, con actualización de datos en tiempo real (incluyendo reservas, ventas y anulaciones, así como los datos de las agencias).

Igualmente, el sistema deberá de soportar picos de venta y proporcionar un servicio sin pérdida de rendimiento para ventas simultáneas de un mínimo de 500 usuarios.

En todo caso, incluirá:

1. Servicio *cloud* (nube) de la página de venta y de los módulos de administración.
2. Módulos de taquilla y acceso en los cuales esté garantizada la funcionalidad y operatividad del sistema.
3. Cualquier licencia que sea necesaria para el correcto funcionamiento de las aplicaciones, incluyendo licencias de sistemas operativos, bases de datos o de cualquier librería, módulo o aplicación de terceros.
4. Configuración del sistema, así como el diseño de planos de salas, tablas de precios, plantillas de entradas de taquilla y documento de entradas.
5. Sistema estadístico con información detallada de ventas, accesos, clientes, etc.

Dispondrá de las siguientes funcionalidades:

1. Opciones Avanzadas

- Introducción de los Usuarios
- Niveles de acceso a módulos
- Configuración local de la instalación
- Tipos de reservas
- Didáctica

2. Clientes

- Datos Cliente
- Datos Pago
- Teléfono/ Fax/ E-mail
- Entradas
- Bonos
- Abonados
- Aforos asociados
- Gestión de cupos con límites de venta por agencia.
- Agencias / Canales de Venta
- Procedencia y temas estadísticos
- Validación NIF/ CIF

3. Tipos de Entradas

4. Configuraciones Generales

- Tipos de moneda
- Motivos de entradas gratuitas

- Otros.

5. Calendarios

- Tarifas
- Festivos
- Información del Centro
- Eventos
- Límite gratuidad
- Configuración Taquilla automática

6. Recintos

- Recintos
- Recinto activo
- Butacas
- Tipos de Butacas
- Tipos de Aforo
- Gestión Aforo
- Aforos Actividades, Talleres y Cursos
- Tipo control aforo, Sesiones regulares e irregulares

7. Promociones

- Tipos de Promoción
- Tarifas
- Tarjetas regalos
- Venta cruzada de otros productos
- Saldos

8. Control de Accesos, validaciones

- Diario
- Horario
- Calendario
- Paso previo
- Múltiple
- Intervalo Calendario
- Intervalo Horario

Para evitar posibles fraudes, la taquilla controlará la impresión de las entradas utilizando protocolos de impresión propios del sistema y no permitirá la reimpresión.

Así mismo debe permitir, que el administrador gestione las siguientes opciones de manera autónoma:

1. Realizar cierres de turno sin mostrar el importe total de dinero en caja (cierre ciego).

2. Posibilidad de conectar dos impresoras de tiques, con la finalidad que en una misma venta se puedan imprimir en formatos distintos.
3. Posibilidad de devolver, anular o modificar una venta. Cualquiera de estas operaciones queda registrado en base de datos generando la información necesaria de trazabilidad de las operaciones.
4. Permitirá la posibilidad de reservas en el canal web y completar el pago en la taquilla.
5. Permitirá que las ventas del canal web se puedan canjear en la taquilla, el sistema comprobará que esa entrada no ha accedido al recinto para poder realizar el canje.
6. Posibilidad de impresión en la taquilla de “entrada conjunta” a selección en el momento de la venta.
7. Opción de capturar la procedencia del visitante, así como cualquier otro dato adicional necesario que se requiera para la confección de informes estadísticos.
8. Posibilidad de lanzar una o dos preguntas al visitante al finalizar la venta para la realización de encuestas.
9. Los datáfonos para los cobros con tarjeta en las taquillas deberán estar conectados al hardware para la venta para no tener la necesidad de introducir el importe a cobrar manualmente en el datáfono.
10. Informes de fin de turno por TPV y/o por usuario, con desglose y totalización por tipos de entradas vendidas, formas de pago diferenciando tipos de tarjetas y códigos de cliente.
11. Cualquier otra configuración adicional que fuera necesaria.

2.2 El software deberá garantizar:

1. Que el usuario pueda acceder al servicio prestado a través de internet desde cualquier dispositivo o equipo: ordenador, tablet, smartphone, portátil, etc..., con independencia del navegador y de sistema operativo que utilice.
2. Que cada usuario sólo pueda adquirir el número máximo de entradas determinadas por función o actividad y que el proceso de compra sea de forma sencilla y ágil.

3. En caso del supuesto de suspensión o cambio en la programación de la actividad, permitirá la gestión de los cambios y devoluciones. En el caso de devolución, se realizará en el medio de pago original o mediante la creación de tarjeta regalo. En todo caso, los gastos de gestión no se incluirán en la devolución. Todo esto quedará reflejado a su vez en el correspondiente informe de caja.
4. La aplicación debe disponer de un sistema de gestión de informes auto configurables que permita acceder a toda la información presente e histórica, de toda la serie de datos económicos y operativos recogidos en la aplicación de venta de entradas.
5. La aplicación deberá permitir la generación de informes de venta, de entradas vendidas, de movimientos de caja, operaciones pendientes de cobro, accesos realizados, comprobación de ventas contra accesos, pagos con tarjeta (taquilla e internet), y cualquier otro que fuera necesario y configurable por el administrador.
6. Personalización de las entradas emitidas en la venta web: Las entradas adquiridas por este canal las podrá descargar el visitante en el momento de la compra y será necesario el envío de un correo electrónico con los datos e información de la compra realizada y con la entrada adjunto en dicho correo en formato PDF incluyendo su correspondiente código QR o de barras para la correcta validación en el control de accesos.
7. Cuando se realice una reserva por parte de Agencia, Asociación, Colegio, etc., el sistema remitirá un correo electrónico de confirmación, conteniendo entre otra información, la referente a la ubicación de las localidades (zona, fila y números de asientos reservados).
8. Sistema de autogestión permitiendo dar de alta los eventos de forma autónoma. Los eventos se publicarán automáticamente en la web mediante un estado de activación por el administrador y los usuarios autorizados podrán crear nuevos eventos y asignar los planos de butacas, tipologías y precios asociados al evento.
9. Venta de entradas para grupos, con posibilidad de impresión de una única entrada grupal.
10. Posibilidad de configuración de distintos tipos de roles de usuarios para la gestión y administración en el sistema, por ejemplo: Taquillero, Gestor, Administrador, consulta de informes y cualquier otro requerido. El alcance de las funciones que pueda realizar cada tipo de usuario será totalmente configurable.
11. La impresión de las entradas en el formato que actualmente utiliza la FREAAE.

12. El usuario podrá seleccionar las entradas desde una representación gráfica de los recintos en 2D, debiendo seleccionar las zonas de los mismos previamente.

13. La venta de productos adicionales a la venta de entradas, tales como la “Guía del Espectáculo” o merchandising, incluyendo número de unidades disponibles (control de stock).

14. El sistema ha de permitir el alta de clientes durante el proceso de compra de entradas y poder definir su tipología. Igualmente, el cliente se podrá dar de alta sin tener que realizar la compra de ninguna entrada (por ejemplo, para agencias). Adicionalmente, el cliente dispondrá de un campo para almacenar códigos de clientes externo, necesario para gestionar con la Contabilidad de la FREAAE. Dicho proceso de alta deberá estar validado por el Departamento de Reservas. Igualmente se deberán contemplar las reglas de validación de los datos introducidos del cliente.

15. El sistema permitirá la generación de las facturas que soliciten los clientes, tanto de ventas online, como de taquilla, como de ventas a terceros o agencias o cualquier otro canal alternativo. Para ello, el sistema permitirá que se utilicen diferentes series de facturación, en función de las ventas (facturas simplificadas, facturas y rectificativas), que podrán ser modificadas. También se incluirá la posibilidad de envío de las facturas por email, en pdf y formato Facturae versión 3.2.x con firma electrónica XAdES para la facturación electrónica.

16. El sistema ha de generar ficheros de texto con un formato determinado, donde se puedan asignar los centros de coste según la tipología de entradas, así como cuentas contables, con el objetivo de obtener el fichero con el formato necesario para la importación de las facturas en el sistema de contabilidad. Por otra parte, ha de disponer de una herramienta de exportación de ficheros que debe ser modificable por el usuario para definir formatos de exportación personalizados, incluyendo la inclusión de registros de cabecera y detalle.

17. Debe ofrecer la disponibilidad de un sistema de gestión (CRM) de los clientes, que permita realizar la segmentación para la generación de mailings para notificaciones de los eventos para los que compró entradas o para futuras actividades.

18. Se debe permitir la venta de abonos de entradas para eventos de varios días, tales como competiciones deportivas, y que la misma entrada pueda ser validada cada día.

TERCERA. - SOPORTE Y GESTIÓN OPERATIVA DE LA APLICACIÓN

Instalación en los terminales de venta en taquillas y accesos.

La empresa adjudicataria se encargará de dar las oportunas especificaciones sobre el funcionamiento de sus terminales y la formación necesaria del personal de taquilla, de manera continuada durante la vida del contrato.

Los terminales deberán estar conectados de forma que pueda realizarse la venta de entradas simultáneamente.

La empresa adjudicataria será responsable del mantenimiento y actualización del programa, y corrección de los errores surgidos.

La empresa adjudicataria realizará el control, seguimiento y en su caso aplicación del protocolo previsto que garantice el funcionamiento de los diferentes canales de venta.

La empresa adjudicataria realizará la configuración de espectáculos iniciales: planos de salas, planes de precios, descuentos, comisiones, tarifas, tarjetas regalo, etc.

La pasarela de pago será facilitada por la FREAAE y la empresa adjudicataria deberá integrarla en la plataforma de venta. Adicionalmente se podrán integrar otros métodos de pago gestionados por la Fundación, como pueden ser: Stripe, Paypal, Alipay, GooglePay, Wayllet, Bizum u otros.

CUARTA. - EXPEDICIÓN DE ENTRADAS Y CONTROL DE ACCESOS

Las entradas adquiridas a través de los canales de Internet, podrán ser impresas por el usuario, o bien podrá canjearse en la taquilla con los datos de compra (localizador, correo electrónico, código identificación fiscal). Para permitir este canje se comprobará que la entrada no ha sido utilizada en el acceso.

Todas las entradas deberán estar provistas de un código QR que hagan posible su validación. El código deberá de contener los dígitos de seguridad suficientes para que puedan ser validados en el acceso, aunque se pierda la comunicación con el servidor.

La seguridad en la validación es tan importante como la de la compra, ya que garantiza que el evento cumpla con la normativa del aforo.

El acceso al evento deberá controlarse por medio del código QR existente en la entrada. Este proceso se puede realizar con los dispositivos PDA o equipos portátiles.

La empresa concesionaria pondrá a disposición de la escuela un equipo en formato totem, o solución alternativa, donde el usuario pueda imprimir su propia entrada a través del código de reserva o escaneando un código QR enviado al correo electrónico del comprador.

QUINTA. - INFORMES Y ESTADÍSTICAS

El sistema dispondrá de una herramienta mediante la cual se obtengan todos los informes necesarios para el control económico y estadístico de la aplicación:

- Control económico: la información se mostrará desglosada por canales, entradas, horas, fechas, taquillas, usuarios o clientes. La información estará disponible para la administración en tiempo real.

Todos los canales de venta generan unos ingresos a través de diferentes medios de pago: metálico, tarjeta de crédito, transferencia, etc., los cuales se desglosarán en los informes de control económico que pueden ser consultados desde el mismo momento en que se efectúa la venta en cualquiera de las aplicaciones.

Las aplicaciones de venta deben permitir efectuar ventas con pago aplazado o diferido, los cuales se aplicarán a aquellos clientes que tengan acuerdos previos con la fundación y operen en calidad de terceros (por ejemplo, agencias de viaje). Toda la información de estas ventas estará disponible para su posterior facturación de forma inmediata.

- Control estadístico: se realiza a partir de los datos de las ventas y accesos de visitantes. Se realizarán comparativas por diferentes períodos. La información se mostrará desglosada por canales, entradas, horas, fechas, taquillas, taquilleros o clientes.

Tipos de informes necesarios:

1. Informes Básicos de Configuración
2. Informes de Arqueo
3. Informes Operaciones Caja/ Tarjeta.
4. Informes de Venta diaria en la taquilla e internet
5. Informes Ocupación por tipo de visita
6. Informes Gratuitas
7. Informes Acceso
8. Resumen anual de visitas con y sin invitaciones por meses
9. Comparativa anual de visitantes e ingresos por meses y acumulado
10. Informe de ventas y reservas por cliente
11. Informe de visitas de colegios
12. Informe de ventas por tipo de entrada
13. Informe de procedencia por meses y comparativa
14. Cualquier otro auto configurable.

SEXTA. - PUESTA EN MARCHA Y FORMACIÓN

El alcance de la puesta en servicio del Sistema incluirá:

1. Puesta en marcha del sistema informático tanto local como web.
2. El plazo de puesta en servicio del sistema es de 60 días máximo desde la firma del contrato.
3. Se realizará una formación de no menos de 3 días a los siguientes perfiles de usuario: Administrador, Gestor, Taquilla y consulta de informes.
4. En caso de cambio de sistema de venta de entradas con respecto al actual, el adjudicatario se encargará de la migración de los datos necesarios del sistema antiguo al nuevo sistema implantado para su correcto funcionamiento, incluyendo:
 - Bases de datos de clientes existentes (incluyendo todos sus datos).
 - Datos de cuentas de agencias y de API.
 - Datos de entradas ya vendidas para eventos futuros.
 - Y todos aquellos datos necesarios para poder realizar la validación de las entradas vendidas, en el control de accesos.
5. El adjudicatario especificará el plan de migración de datos y cómo garantizará el correcto funcionamiento a partir de su entrada en funcionamiento y cómo se realizará técnicamente la validación de las entradas vendidas por el sistema anterior.

SÉPTIMA. - INTEGRACIÓN CON TERCEROS (CANALES DE VENTA EXTERNOS)

La solución propuesta deberá disponer de un módulo como servicio web (API de integración) para ofrecer a terceras partes que estuvieran interesadas en incluir la venta y reserva de entradas de la FREAAE en su plataforma de venta.

La propuesta incluirá un servicio web cuya API (Application Programming Interface) será publicada y documentada para que quién esté interesado pueda utilizarla.

OCTAVA. - GARANTIA DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO

El sistema deberá disponer de continuidad de servicio durante las 24 horas al día, los 365 días del año.

A. CRITICIDAD

En función del impacto técnico o funcional que el fallo de los equipos a mantener pueda ocasionar, se establecen los siguientes niveles de criticidad:

1. Criticidad máxima. Para aquellos equipos y componentes de software que precisan de unas condiciones de servicio más exigentes, ya que el fallo de uno de ellos originaría la pérdida de la venta.
2. Criticidad media. Para aquellos equipos y componentes de software que precisan unas condiciones de servicio intermedias, ya que la avería de uno de ellos provocaría la pérdida de servicio en una taquilla o en uno de los puntos de las puertas de acceso o con las gestiones de tareas de back office o relativa a informes.
3. Criticidad mínima. Para aquellos equipos y componentes de software que requieren un nivel de servicio moderado ya que la avería de uno de ellos supone la pérdida de una pequeña parte de la funcionalidad del Sistema.

B. TIEMPO DE DIAGNÓSTICO Y SOLUCIÓN EN RELACIÓN CON LOS NIVELES DE CRITICIDAD

En todos los casos, una vez abierto el ticket la empresa adjudicataria tendrá que dar una primera respuesta en un máximo de 20 minutos y la resolución de la incidencia tendrá que ser, desde el momento en que se haya abierto el ticket, de:

Criticidad	Diagnóstico y resolución
1. MAXIMA	Cuatro (4) horas desde la notificación de la avería
2. MEDIA	Veinticuatro (24) horas desde la notificación de la avería
3. MINIMA	Setenta y dos (72) horas desde la notificación de la avería

C. PENALIZACIONES APLICABLES

En el caso de no cumplir estos periodos de tiempo para la resolución, se considerará incidencia no resuelta en tiempo y por lo tanto será susceptible de penalización.

Las penalizaciones se aplicarán de acuerdo con el siguiente escalado:

- De 1 a 3 incidencia no resuelta en tiempo: 5% descuento sobre el precio mensual del servicio.
- De 3 a 5 incidencias no resueltas en tiempo: 10% descuento sobre el precio mensual del servicio.
- De 6 a 10 incidencias no resueltas en tiempo: 15% descuento sobre el precio mensual del servicio.

- A partir de 10 incidencias no resueltas en tiempo, acumuladas en la misma temporada, FREAAE se reserva el derecho de resolver el contrato.

Jerez de la Frontera, julio de 2025.