

PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS

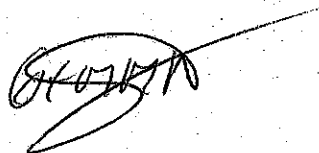
CONTRACTACIÓ NO HARMONITZADA

**CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE DE VENTA I RESERVA D'ENTRADES DE LA
BIENNAL CULTURAL MANIFESTA 15 BARCELONA METROPOLITANA**

TRAMITACIÓ: URGENT

PROCEDIMENT D'ADJUDICACIÓ: OBERT

EXPEDIENT: ADM-2024/01

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'G. M. B.', is located at the bottom center of the page. The signature is stylized and somewhat illegible.

MANIFESTA

1. ANTECEDENTS

Manifesta és una Biennial Nòmada Europea que canvia d'ubicació cada dos anys. Fundada a principis de la dècada de 1990, Manifesta replanteja la relació entre cultura i societat civil. La Biennial investiga i fomenta una transició ecosocial a través de la cultura contemporània en resposta a, i en estret diàleg amb, l'esfera social de la ciutat seu i les seves comunitats. La 15a edició de Manifesta, que obrirà les portes al públic el 8 de setembre de 2024, tindrà una envergadura mai abordada a les catorze edicions anteriors de la Biennial Nòmada Europea. Manifesta 15 Barcelona Metropolitana, que connectarà grups locals i internacionals, serà un marc d'acció per identificar les necessitats de transformació socioecològica urgents a la regió metropolitana mitjançant la creació de projectes artístics innovadors.

A la candidatura de Manifesta 15, l'Ajuntament de Barcelona va formular l'objectiu de descentralitzar la infraestructura cultural, mitjançant la creació d'una nova institucionalitat cultural a través de la creació d'un marc de biennial que incorporés l'Àrea Metropolitana.

A més a més, es va convidar a Manifesta 15 a identificar projectes de co-creació en l'àmbit de planificació urbana, educació i mediació i intervencions artístiques entre comunitats culturals i civils de la perifèria de Barcelona.

Manifesta 15 en Barcelona és una oportunitat per promoure, millorar i ampliar el panorama artístic a tota l'àrea metropolitana.

Les ciutats que participen a la biennial són: Badalona, Cornellà de Llobregat, Granollers, L'Hospitalet de Llobregat, Mataró, Prat del Llobregat, Sabadell, Sant Cugat del Vallès, Terrassa, Santa Coloma de Gramenet.

Manifesta 15 Barcelona es celebrarà del 8 de setembre al 24 de novembre

2. OBJECTIUS

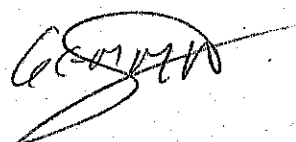
2.1. La plataforma de ticketing és el principal contacte amb els clients de la biennial, per la qual cosa ha de ser capaç d'oferir el màxim de serveis i productes, i garantir la millor experiència, optimitzada per a l'assistent, durant tot el procés de compra. Estem interessats en saber com s'utilitzarà el mòbil tant per a les vendes i el seu accés, control d'accés i sistemes de pagament en múltiples divises.

2.2. Integració del sistema amb diferents canals de venda. La plataforma de ticketing ha de proporcionar una API oberta que permeti la integració amb canals de venda externs de tercers, amb l'objectiu que la biennial disposi d'una àmplia capacitat de distribució d'entrades.

2.3. Personalització de productes i / o ofertes que puguin tenir impacte sobre altres àrees de la biennial, a més de la venda d'entrades. A causa de la varietat de productes i paquets que oferim, la plataforma de ticketing ha de ser àgil i flexible pel que fa al disseny de l'inventari ofert. Tarifació flexible, descomptes, i ofertes úniques que puguin incloure marxandatge o food & beverage, així com la capacitat de vendes addicionals i vendes creuades.

3. PLATAFORMA MULTI ÚS

Requisits mínims i obligatoris per a la nova plataforma.



Back-office integral: La nova plataforma ha de ser autònoma, és a dir que hem de tenir la capacitat de realitzar canvis en les ubicacions, espais, preus, descomptes, ofertes, usuaris, etc. El sistema ha de tenir les següents característiques:

- Multi-esdeveniment. Ha de poder-se seleccionar l'assistència a diferents esdeveniments en la mateixa o diferents dates.
- Gestió d'ofertes i campanyes: Descomptes genèrics o descomptes específics per a grups, tot això amb combinacions infinites per entrades individuals i diferents tipus de descomptes (manuais, automàtics, codis promocionals, etc.)
- Gestió del contingut audiovisual.
- Múltiples formats d'entrades: Entrades impreses, entrades electròniques, Passbook i mòbil.
- Passarel·la de pagament online integrada
- Gestió de dades de clients: Capacitat de definir els camps demogràfics sol·licitats durant el procés de compra per usuari.
- Gestió de suport al client: Capacitat de gestionar incidències de clients en el procés de compra, com reenviaments d'entrades, devolucions de vendes i cancel·lacions, canvis de dades, etc.
- Anàlisi de dades i informes detallats: La nova plataforma ha de ser capaç de proporcionar detalls sobre vendes, accessos d'usuaris i informes.
- Esdeveniments d'accés gratuït: Els clients que puguin tenir accés als esdeveniments gratuïts del programa hauran de ser identificats pel sistema en adquirir una entrada gratuïta.
- Gestió de passis: Totes les formes d'acreditacions per a premsa, personal i VIPs hauran de ser gestionats a través de la plataforma.
- Impostos, comissions i recàrrecs: Capacitat de gestionar diversos impostos, comissions i recàrrecs.

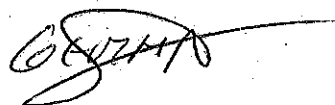
Aplicació de Taquilla. Amb diferents nivells de seguretat i accés:

- Gestió diària de diferents grups: agències de viatges, touoperadors, compradors d'entrades o personal. L'aplicació de taquilla ens ha de permetre gestionar vendes, reserves, invitacions, etc., totes les funcionalitats adaptades al tipus de client.

En moltes ocasions vendrem entrades el dia de l'esdeveniment a les taquilles de les 3 seus principals. El sistema ha de disposar d'una simple interface d'usuari, que el personal de la Biennial pugui utilitzar per atendre totes les necessitats habituals dels clients, incloent el processament de pagaments en efectiu, amb targetes de crèdit i dèbit, canvis d'entrades i upgrades, etc.

El nou servei ha de proporcionar impressores, entrades impreses, passarel·les de pagament integrades per poder oferir el millor, més ràpid i més efectiu servei de taquilla possible.

- Sistema d'accés: El sistema ha de facilitar un sistema de control d'accés, per gestionar les entrades durant els dies en què es celebren els esdeveniments.
- Anàlisi de dades i informes. La plataforma ha de permetre l'extracció d'informes de vendes i comportaments dels usuaris. Ha de permetre l'extracció de la informació necessària per realitzar els estudis pertinents i arribar a conclusions específiques.



MANIFESTA

- Multi-idiomes: La nova plataforma ha de disposar, almenys, dels següents tres idiomes: català, espanyol, i anglès per l'experiència online de Pc i mòbil, i català/espanyol/anglès en el back-office.
- Mòbil Ticketing. La nova plataforma ha d'estar dissenyada completament a funcionalitats i serveis mòbils.

4. DADES EXTRAÏBLES

4.1 Aspectes del coneixement del visitant:

Abans de l'esdeveniment: Des dels primers impactes de màrqueting, fins a l'últim moment abans d'accedir a les instal·lacions proposades.

Durant l'esdeveniment: És important saber les eleccions, preferències i hàbits de l'usuari per optimitzar la seva experiència i ser capaços de dissenyar productes, activacions i els serveis més adequats.

Després de l'esdeveniment: La importància de conèixer l'experiència del client després de l'esdeveniment és molt important per analitzar les activacions, millorar les nostres ofertes i crear noves ofertes d'una manera efectiva, per satisfer les preferències dels visitants. Tenir identificats als usuaris i poder crear diferents ofertes després de l'esdeveniment ens ajudarà a millorar el producte i les ofertes futures.

4.2 Agrupació, segmentació i personalització dels visitants:

Amb les dades que estem recopilant sobre els visitants, hauríem de ser capaços de definir usuaris amb preferències similars, i sobre la base d'aquests, hauríem de ser capaços d'oferir productes, descomptes i activitats més adequades i personalitzades d'acord amb els seus interessos.

La plataforma de Ticketing ha de permetre extreure informació de manera anònima amb finalitats estadístiques.

5. IMPLEMENTACIÓ I SUPORT TÈCNIC.

El procés d'implementació ha de tenir en compte els següents punts:

- Configuració inicial i ajustos per a la plataforma i la creació de nous esdeveniments (fixació de preus, descomptes, paquets ...).
- Formació i acompanyament del personal per a l'ús de la nova plataforma i les seves noves característiques, per ajudar-los a aconseguir independència operativa.

Durant aquesta fase d'implementació, requerirem de suport in situ.

En el cas que el contractista no sigui de la zona de Catalunya, es valorarà molt positivament el recurs disposar a un implant pagat in situ.

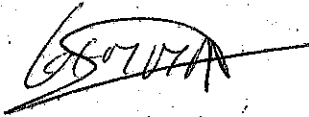
Explicar a les propostes per a aquest suport a temps complet, in situ, a Espanya.

- Suport tècnic continuat 24x7 durant la biennal (8 de setembre - 24 de novembre). Si us plau explicar a les propostes:
 - Solucions alternatives quan aparegui un problema.
 - Tractament especial durant la celebració de grans esdeveniments.

- També es requereix suport tècnic físic durant els dies de la celebració de grans esdeveniments a la Biennial, especialment la setmana d'inauguració i cloenda.
- Subministrament d'impressores d'entrades - Ens caldrà 2 o 3 impressores d'entrades per a l'ús diari a les principals taquilles. Explicar a la proposta en relació amb el subministrament d'impressores.
- Serveis de manteniment.
- En referència als serveis de manteniment de la nova plataforma, es requereix proposta per a millores i correccions, incloent:
 - Solució de problemes i errors del sistema en el moment que tinguin lloc - temps, resolució de problemes, etc.
 - Identificació i resolució de problemes recurrents.
 - Plans backup quan es produeixin errors greus del sistema, que puguin tenir com a conseqüència que la plataforma no estigui operativa temporalment.
 - Relació entre el contractista i la Fundació.

6. DOSSIER TÈCNIC DEL PROJECTE

Durant l'avaluació de cadascuna de les propostes, Manifesta donarà especial importància a la utilitat, el disseny i la funcionalitat de la solució. Per això, prèguem presentar imatges visuals i / o enllaços a presentacions de vídeo de la plataforma.



Gemma Segarra
Coordinadora General

