



MERCAT DE LES FLORS  
CASA DE LA DANSA

## **PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SUBMINISTRAMENT I IMPLEMENTACIÓ D'UN PROGRAMA DE GESTIÓ INTEGRAL DE VENDA D'ENTRADES PER AL MERCAT DE LES FLORS**

### **1. OBJECTE**

L'objecte d'aquest document és la concreció de les prescripcions tècniques per a la contractació, per part del Consorci Mercat de les Flors, d'un sistema de venda d'entrades d'espectacles, abonaments, localitats, visites i altres extres (tallers, masterclass, productes...) associats als esdeveniments i actes que tenen lloc a l'equipament del Mercat de les Flors, ja sigui com a organitzador o com a col·laborador.

Es tracta, doncs, de la contractació d'un sistema de venda d'entrades, gestió d'espectadors (*Customer Relationship Management*, en endavant CRM), gestió d'informes, control d'accés i analítica de dades i suport per al Consorci Mercat de les Flors per tal d'aconseguir total autonomia operativa i decisiva, disposar de canals de venda propis, conèixer l'espectador en profunditat, oferir un tracte personalitzat, i accedir en temps real a tota informació pel que fa a l'operativa de negoci, tal com es descriu en les següents prescripcions tècniques.

Específicament, també s'inclou dins l'objecte el manteniment de l'eina durant tota la durada del contracte.

Els encàrrecs específics del contracte comprenen:

- Subministrament en règim de compra de la llicència d'ús d'un sistema de venda d'entrades, gestió d'espectadors (*Customer Relationship Management*, en endavant CRM), gestió d'informes, control d'accés i analítica de dades i suport.
- La integració del sistema amb les passarel·les de pagament Internet amb les quals s'operi.
- La migració de dades entre sistemes de vendes, dels clients i els seus històrics.
- La formació necessària per a utilitzar l'eina.
- La gestió de la qualitat del servei.
- El servei d'actualització i suport de l'eina, que inclou tots els serveis que es determinen en el plec tècnic com a necessaris per a mantenir l'eina actualitzada d'acord amb les necessitats dels usuaris i per a rebre el suport tècnic imprescindible per a resoldre urgències, incidències o aclariments que sorgeixin.

### **2. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI**

L'aplicació ha d'integrar la venda anticipada d'entrades per internet, dispositius mòbils i altres canals com per exemple el presencial per als usuaris que no tenen accés a



MERCAT DE LES FLORS  
CASA DE LA DANSA

internet, així com la reserva, emissió i venda presencial a taquilles; les utilitats de gestió de bases de dades dels clients; el control d'accés i la gestió d'informes, segons les especificacions tècniques definides en aquest plec.

La solució esmentada haurà de ser específica per a les arts escèniques i ha de permetre al Consorci autogestionar el preu de venda i els imports addicionals que es considerin oportuns cobrar en cada venda. No es permetrà que s'afegeixin despeses addicionals, directes o indirectes al client final.

Aquests preus i imports han de ser mostrats amb claredat al comprador de l'entrada, i l'import total de cada venda, independentment del canal, ha de ser destinat, directament i sense retards, als comptes bancaris o TPV designats prèviament.

El contingut, el disseny del web i les informacions relacionades seran propietat del Consorci, així com les dades personals dels usuaris que s'hi contenen i que es recullen. No es podran cedir aquestes dades a tercers.

## 2.1 CARACTERÍSTIQUES DE L'APLICACIÓ

- Ha de ser una aplicació de ticketing i CRM per a la venda i gestió de la relació amb les audiències de l'equipament cultural del Mercat de les Flors objecte d'aquest plec.
- Ha de ser flexible i permetre la configuració de forma autònoma de totes les modalitats de venda, així com de tots els seus aspectes, i incloure totes les eines necessàries per a la gestió dels aforaments, creació i configuració de recintes, espais, temporades i esdeveniments.
- Igualment ha de disposar d'un sistema d'impressió d'entrades a casa (*print-at-home*) per mitjà de codis de barres o codis QR, així com de sistema d'entrades al mòbil (*mobile ticket*).
- També ha d'incloure un CRM que permeti gestionar totes les dades de la relació amb els usuaris, i on s'integrin les dades de registre, vendes i e-mail màrqueting. Ha de permetre realitzar campanyes segmentades de totes les adreces recollides a la base de dades, així com altres serveis que es poguessin integrar (com per exemple les xarxes socials).
- La base de dades CRM ha de permetre la importació i exportació de dades. Les dades han de ser analitzables mitjançant consultes i informes flexibles, amb selecció autònoma dels camps a incloure i dels filtres a aplicar sobre aquests camps.
- L'eina ha de ser usable a nivell de *backoffice*, i amable i senzilla d'ús per al client final.

## 2.2. CONDICIONS GENERALS DEL SERVEI

### 2.2.1 Calendari

El sistema de venda i les aplicacions directament associades seran operatius 24 hores al dia i 7 dies a la setmana durant tot l'any, i només podrà ser interromput per causa de manteniment, previ avís al Consorci preferentment en hores, dies o temporades de



baix ús del servei. La resta de prestacions incloses en el contracte seguiran els calendaris i horaris previstos en el plec i, en el seu cas, a la proposta que en resulti adjudicatària o en la planificació que es realitzi conjuntament, entre el Consorci i l'adjudicatari, un cop adjudicat el servei.

El període d'implementació i integració de totes les dades d'usuaris i històric de vendes que consten al programari actual haurà de realitzar-se en el termini màxim d'un mes des de la formalització del contracte.

### 2.2.2 Idiomes

La venda d'entrades serà accessible en català, castellà i anglès. Per defecte, el sistema mostrarà com a primera llengua el català.

### 2.2.3 Canals de venda

L'aplicació ha de permetre, com a mínim, la venda per internet i dispositius mòbils, a més de la venda presencial a les taquilles dels recintes. Tots els canals han de funcionar de forma integrada i sincronitzada amb accés per part de tots els usuaris a tota la informació en temps real.

Els usuaris interns han de poder accedir, en temps real, a l'estat de cada operació de venda o devolució independentment del canal pel qual s'hagi realitzat. Tots els canals han de permetre la venda, simultàniament de tots els tipus d'entrades.

El sistema ha de poder suportar pics de venda i proporcionar el servei sense degradació en les èpoques de major activitat, i oferir el servei de manera dimensionada.

La interfície web ha de permetre la gestió amb qualsevol navegador del mercat: Internet Explorer, Google Chrome, Firefox, Safari, així com l'adaptació a qualsevol dispositiu (ha de ser *responsive*): PC's, Smartphone, tablets...

### 2.2.4 Base de dades

El sistema ha de permetre l'emmagatzematge de les dades dels clients i abonats, així com la seva gestió i explotació a efectes estadístic i de màrqueting, tot permetent fer consultes amb selecció dels camps i els criteris de filtratge.

Les bases de dades han d'estar integrades i sincronitzades amb el sistema de venda per canals, mitjançant registre d'usuari o similar. Recollirà, mentre es realitza el procés de compra, les dades i informació respecte de la venda i del client, i ha de comptar amb la funcionalitat de control de duplicats i dades errònies.

Les bases de dades seran propietat del Consorci i així ha de constar en el moment que el client introdueixi les dades. El seu accés estarà limitat al personal autoritzat pel Consorci mitjançant la definició de permisos d'accés. La recollida de dades incorporarà tots els mecanismes de seguretat per tal de garantir la seva



confidencialitat, la propietat per part del Consorci i l'ús exclusiu per part del personal expressament autoritzat.

En el moment de la posada en marxa, el servei ha d'incorporar les dades dels usuaris de les plataformes que s'estan fent servir actualment així com la migració i integració de les dades de venda amb programes de ticketing anteriors per tal de poder seguir utilitzant aquestes dades per a segmentar l'audiència.

A la proposta es faran constar les funcionalitats i prestacions que, relacionades amb les dades, permetin el desenvolupament de campanyes de màrqueting, promoció i difusió, especialment en allò relatiu a:

- Integració amb eina d'email màrqueting que permeti l'anàlisi de les obertures i clicks de les campanyes.
- Integració amb xarxes socials. Possibilitat de compartir des del portal de venda d'entrades cada esdeveniment o tots a les xarxes socials tant l'administrador com cada usuari.
- Anàlisi i tractament de dades de venda
- Altres integracions que el sistema pugui proposar.

En general, el sistema ha de permetre complir amb tots els requisits recollits, i que siguin d'aplicació, per tal que el tractament de dades de caràcter personal s'efectuï de conformitat amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell (RGPD), de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades; de conformitat amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, el sistema ha de permetre complir amb tots els requisits recollits, i que siguin d'aplicació, en la RGPD, al comerç electrònic (Ley 34/2002, de servicios de la sociedad de la información y del comercio electrónico) i a la Llei de Cookies (22.2 de la Ley 34/2002) i d'altra normativa vigent aplicable.

#### 2.2.5 Gestió de la informació

El sistema ha de comptar amb les eines necessàries, degudament integrades i sincronitzades amb els altres components del servei, per a la recopilació i gestió de totes les dades procedents dels diferents components i operacions, així com per a la generació i gestió d'informes, amb autonomia per a la seva configuració, definició de variables i per a l'exportació a formats Excel, text i PDF.

En concret, ha de permetre:

- Crear consultes i informes amb autonomia per a escollir els camps a incloure i els criteris a aplicar per fer la selecció de registres i possibilitat d'exportació a formats tipus excel de forma que permetin l'exploració i utilització de la informació.
- Aportar solucions que permetin la segmentació dels clients de forma autònoma i usable.
- Crear llistats predefinits per a les liquidacions d'espectacles i les operacions més recurrents.



- Importar i exportar informes i consultes (per exemple en format .xls o .csv).
- Permetre la importació i exportació de documents de dades.

L'accés a aquesta utilitat ha de ser possible des de qualsevol PC.

#### 2.2.6 Control d'accés als espectacles

L'aplicació ha de permetre la gestió centralitzada dels accessos mitjançant dispositius de control d'entrades que permetin l'ús de lectors sense fils de codi de barres, connexió en temps real, visualització en temps real de l'ocupació, lectura de codis de barra i QR propis i d'externs, en paper, targeta, tiquet o mòbil.

#### 2.2.7 Integració i sincronització

Totes les funcionalitats incloses en el sistema de vendes (venda pels diferents canals, base de dades dels clients, gestió de la informació, control d'accessos) estaran degudament integrades i sincronitzades en temps real. El Consorci podrà accedir a tota la informació del sistema també en temps real i des de qualsevol dispositiu amb connexió a internet, sempre amb els corresponents permisos d'usuari i contrasenya d'accés.

#### 2.2.8 Formació

L'adjudicatari es farà càrrec de la formació del personal de taquilles, d'administració i de gestió i de comunicació, tant del pròpiament del Consorci com del personal extern contractat com a suport. Aquesta formació es farà en els equipaments que indiqui el Consorci i inclourà el procés de configuració i de posta en marxa del servei. Es podrà realitzar per mòduls, en funció de les utilitats del sistema a utilitzar i del perfil dels usuaris a formar (gestió i administració; gestió, administració i venda; venda; comunicació; gestió de base de dades de clients...). Caldrà una metodologia pràctica que garanteixi que tot el personal és capaç de fer servir el sistema de manera autònoma.

També serà a càrrec de l'adjudicatari la formació necessària en cas de canvis, modificacions, ampliacions i actualitzacions del sistema.

El programa ha de disposar d'un programa per a la formació online i resolució de dubtes. Totes les actualitzacions, modificacions o millores hauran de tenir el corresponent manual d'ús o tutorial.

#### 2.2.9 Manteniment, suport i atenció a incidències

##### 2.2.9.1 Manteniment i actualitzacions

El manteniment i les actualitzacions del sistema es realitzaran, preferiblement, sense aturades del servei. En cas contrari, hauran de notificar-se prèviament al Consorci i realitzar-se en horaris no comercials o en períodes de baixa activitat.



MERCAT DE LES FLORS  
CASA DE LA DANSA

### 2.2.9.2 Suport i atenció a incidències

Es defineixen tres tipus

d'incidències:

- Incidències crítiques: en el cas que el servei o una de les funcionalitats bàsiques no funcioni i impliqui una aturada de l'operativa normal de funcionament per als serveis crítics: gestió i control dels processos de venda, reserves i control d'accessos. Temps de resposta màxim: 30 minuts, en horari de funcionament de l'equipament.
  - Gestió i control dels processos de venda d'espectacles.
  - Gestió i control del sistema d'abonaments.
  - Gestió i control de les reserves d'entrades de protocol.
  - Control d'accés integrat.
- Incidències greus: quan l'aplicació o una de les seves funcionalitats té una anomalia important, però no impedeix l'operativa normal dels serveis considerats com a crítics. Temps de resposta màxim: 2 hores, en horari laboral, i 4 hores en horari no laboral.
- Incidències normals: quan l'aplicació o una de les seves funcionalitats pateix algun problema que no afecta greument a l'operativa dels usuaris. Temps de resposta màxim: 4 hores en horari laboral. No es requereix assistència per a aquest nivell en horari no laboral.

L'adjudicatari prestarà serveis de suport per a resolució d'incidències que afectin el funcionament dels diferents serveis; atenció de consultes funcionals i tècniques; recollida de peticions d'actualització i d'evolució del servei; recollida i registre de les incidències, consultes i peticions.

El servei de suport disposarà d'almenys un número de telèfon i d'un canal telemàtic i es prestarà directament al Consorci i als tercers que participin en la venda d'entrades i en la seva gestió, sempre que siguin usuaris autoritzats del sistema de venda.

En el cas de les incidències crítiques i greus, l'adjudicatari posarà a l'abast del Consorci un telèfon de contacte disponible les 24 hores al dia i els 7 dies de la setmana.

### 2.2.10 Maquinari

Tots els mòduls del sistema, inclosa la venda d'entrades a les taquilles, han de ser compatibles amb maquinari (PC i impressores) convencionals. L'adjudicatari assessorarà el Consorci respecte de l'actualització del maquinari quan s'escaigui.

El sistema ha de ser compatible amb les impressores de tiquets tèrmiques de què ja disposa el Consorci.

Caldrà que l'adjudicatari proporcioni la tecnologia necessària per a poder realitzar la lectura de control d'accés des dels *smartphone* de què disposa el Consorci. Si calgués realitzar la lectura des de dispositius PDA o similar, serà obligació de l'adjudicatari



MERCAT DE LES FLORS  
CASA DE LA DANSA

instal·lar i posar en marxa aquest maquinari en els punts de venda corresponents.

El Consorci disposa de connexió convencional amb Internet. En el cas que es necessitin connexions específiques, l'adjudicatari assessorarà al Consorci respecte de les idònies per garantir el servei.

## 2.3. REQUISITS DEL SISTEMA I FUNCIONALITATS. ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES

### 2.3.1 REGISTRE DE CLIENTS

El procés de registre s'iniciarà en el moment de la primera compra *online* d'un usuari. El camp "Adreça electrònica" serà d'obligada complementació (així com l'identificador de client a la base de dades).

El registre ha de permetre la creació de camps personalitzats i que aquests camps siguin visibles o no en el formulari.

Es valorarà especialment la facilitat i transparència del procés.

#### a) Fitxa de client

La fitxa de client ha d'incorporar tota la informació de les vendes, les dades recollides en el registre, les dades integrades de l'e-mail màrqueting, la possibilitat de vincular-la amb altres fitxes de clients o amb fitxes d'entitats, els elements de segmentació i l'historial de venda des de 2011}.

#### b) Portal de client

Els clients han de poder disposar d'un portal amb històric de compres i amb opció a reimprimir entrades, a espai per a altres informacions d'interès (saldo de punts).

### 2.3.2 PROCÉS DE VENDA

#### 2.3.2.1 Taquilla

La venda d'entrades a taquilla s'ha de fer a partir de l'aforament de vista única, tal com s'està treballant actualment. A l'aplicació de taquilla s'han de poder diferenciar clarament els diferents estats d'una localitat (venuda per entrades, en procés de compra, reservada, lliure, bloquejada...). S'ha de poder veure clarament la localitat que s'està seleccionant en aquella venda. A la mateixa transacció, s'ha de poder vendre dues entrades conjuntament amb tarifes o descomptes diferents. S'han de poder comprar varies entrades a la mateixa vegada.

En el cas que sigui un client nou, el sistema ha de ser capaç de permetre donar d'alta aquest client i assignar-li el tipus de client, dins el procés de compra. També s'ha de donar la possibilitat de fer una venda sense associar-la a cap client.

El pagament de la compra s'ha de poder fer amb totes les variants que existeixen



MERCAT DE LES FLORS  
CASA DE LA DANSA

actualment, i s'ha de poder cobrar tal com el client ens indiqui (amb una targeta de crèdit o metàl·lic).

A més, la gestió de la taquilla ha de permetre:

- Vendre a taquilles amb l'aforament integrat i sincronitzat amb les vendes anticipades realitzades per internet o per qualsevol altre canal.
- Permetre la reserva i el desbloqueig d'entrades, amb la possibilitat d'incloure noms o altres conceptes en el moment de la reserva.
- Disponibilitat d'emissió d'invitacions i entrades a cost 0, possibilitat d'anul·lació i de generar invitacions.
- Visualització dels plànols de sala amb diferenciació de situació de les localitats (lliures, ocupades, reservades, bloquejades...). Es valoraran les solucions que permetin diferenciar visualment (mitjançant colors, per exemple) la situació de les localitats.
- Gestionar les vendes dissociant el cobrament en efectiu o TPV.
- Arqueig diari de caixa i informes de venda, per dia, espectacle o temporada
- Possibilitat de modificacions, anul·lacions o canvis en entrades adquirides prèviament per altres operadors (web).

### 2.3.2.2 Venda d'entrades per la web

La venda web ha de permetre la venda d'entrades de cadascun dels espectacles, i la venda d'entrades conjunta de tots els espectacles. És a dir, al client li ha de permetre la compra d'entrades de diferents espectacles i de diferents recintes (si es dona el cas), com un carret de la compra on el client podrà revisar i modificar les entrades reservades a qualsevol dels canals de venda.

El web ha de ser accessible des de qualsevol dispositiu amb connexió a Internet, adaptable a les diferents mides de pantalla dels diferents dispositius i disposar de tots els elements necessaris per tal de facilitar la compra. Un usuari ha de ser capaç d'entrar a la web amb qualsevol navegador i fer una compra. En aquest cas, dins del procés de compra, l'usuari ha d'identificar-se, i en el cas que no tingui usuari ha de poder registrar-se. L'identificador únic de l'usuari de la web ha de ser la seva adreça de correu electrònic. Alhora, ha de permetre la creació de portal de client amb històric de compres i opció a reimprimir entrades, o altres informacions d'interès.

La informació demanada a cada usuari ha de ser configurable des de l'aplicació, tant pel que fa a la visibilitat o no dels diferents camps en els diferents formats a través dels quals el client es pugui connectar (ordinador, *smartphone*) com pel que fa a l'obligatorietat dels camps. Serà necessari avisar a l'usuari dels seus drets sobre les seves dades. La sessió per compra ha de caducar passat un període de temps a partir del qual les entrades reservades passen a disponibles, que no pot excedir dels 15 minuts, i no es podran sobrepassar en cap cas.

L'aplicació de venda per la web ha de tenir característiques semblants a la venda per taquilla pel que respecta a vista única de l'aforament (sense dividir la vista per sectors)



MERCAT DE LES FLORS  
CASA DE LA DANSA

i combinació de diferents productes i espectacles, encara que la informació que pot veure l'usuari de la web en aquest cas és només sobre si la butaca està lliure o ocupada.

A l'hora de l'inici de qualsevol espectacle, aquest haurà de desaparèixer del portal. A partir d'aquest moment, l'espectacle només estarà operatiu per l'administrador que ha creat l'esdeveniment.

Per contra, la forma de pagament a la web sempre serà la de targeta de crèdit, tot i que el sistema impedirà la materialització de la venda fins que no hagin estat introduïdes les dades corresponents a la targeta de crèdit del comprador. L'aplicació estarà integrada amb les passarel·les de pagament amb les quals s'operi i ha de permetre realitzar la compra de les entrades i el seu cobrament a través de TPV virtual per a la venda per canals.

El pagament es podrà realitzar mitjançant qualsevol targeta financera, nacional o internacional, o amb vals i crèdit.

El cobrament mitjançant targeta ha de garantir que l'emissió de localitats no s'efectuï fins que l'import no hagi estat carregat en el compte del client.

Un cop finalitzada la compra, el client rebrà un e-mail de confirmació de la compra. Les entrades adquirides per la web seran lliurades:

- a) En format pdf per ser imprès (sistema *print at home*);
- b) Al telèfon mòbil (amb codi llegible des dels dispositius de control d'accés).

També podran ser recollides a taquilles en cas d'incidència (possibilitat de reimpressió).

Aquest canal també ha de permetre vendes a preu zero, és a dir, l'expedició d'invitacions que no han de passar pel TPV virtual.

La web ha de ser personalitzable, permetent una imatge molt semblant a la que utilitza el Consorci en la seva pàgina web. En el cas que es canviï la seva imatge corporativa i/o la seva pàgina web, la part de l'aplicatiu proposat, haurà de poder-se canviar en conseqüència. Cal que tingui la possibilitat de fer la traçabilitat de la navegació dels visitants a la pàgina web amb un compte de Google analytics o similar.

A més, la venda web ha de comptar amb:

- Visualització dels espectacles i dates de celebració, amb informació suficient per facilitar la selecció i compra (fotografia, nom de l'esdeveniment, recinte, data).
- Possibilitat d'incorporar informacions addicionals a l'espectacle (imatges, so, tipus de descomptes, etc.).
- Facilitar, a través de cercadors o filtres, la recerca d'un o diversos espectacles (nom de l'espectacle, temporada, cicle, data, recinte, etc.).
- Visualització, per part dels usuaris, dels plànols de la sala i de la situació de les localitats en relació a l'escenari, així com la seva situació (lliures o ocupades).



HERCAT DE LES FLORS  
CASA DE LA DANSA

- Visualització, per part dels usuaris, del nombre de localitats lliures per zona.
- Disponibilitat d'emissió d'invitacions i entrades a cost 0.

### 2.3.3 TIPUS D'ENTRADES

El sistema ha de permetre la venda d'entrades individuals, la venda d'abonaments (per temporada o cicles, multi-recintes, combinats, oberts i a la carta), per qualsevol dels canals de venda, així com la combinació de tarifes i descomptes en una mateixa venda.

Caldrà que el sistema compti amb la deguda autonomia operativa, així com facilitat per a la configuració d'abonaments, configuració de tarifes i descomptes.

En la venda per canals l'entrada, en el format que correspongui segons el canal de venda i degudament identificada amb el codi de barres o QR que li pertoqui, es farà arribar al client pels canals telemàtics que escaiguin (correu electrònic, sms...) de forma que es pugui imprimir des de casa o ser emmagatzemada en el dispositiu mòbil mitjançant el qual s'hagi adquirit. Les notificacions relacionades amb la venda (modificacions, cancel·lacions, avisos, etc.) seran enviades pel mateix sistema.

Així doncs es demana que hi hagi diferents mitjans d'adquirir les entrades:

- Entrada física adquirida directament als llocs reservats per la compra de les mateixes. Portarà imprès el codi de barres o codi QR.
- Entrades adquirides on-line amb possibilitat d'impressió directa per part de l'usuari final. També portarà imprès un codi QR per fer possible la seva validació.
- Entrades virtuals mitjançant arxiu PDF en dispositiu mòbil que també portaran el codi QR de validació.

#### 2.3.3.1 Abonaments

Possibilitat de fer diferents formes d'abonament i lots d'esdeveniment en funció del gènere o bé fent que sigui el propi espectador el que pugui escollir, les obres i les localitats. El teatre defineix en aquest cas uns paràmetres de tipus i número d'esdeveniments perquè una compra de localitats pugui ser considerada un abonament flexible.

#### 2.3.3.2 Gestió de devolucions

El sistema ha d'incloure la possibilitat de devolució d'entrades que han de quedar degudament registrades en el sistema.

#### 2.3.3.3 Espai de l'usuari

L'usuari registrat ha de disposar d'un espai on poder gestionar les seves entrades i abonaments. Des d'aquest punt l'usuari ha de poder gestionar les seves dades, consultar les seves compres i imprimir les seves entrades.



MERCAT DE LES FLORS  
CASA DE LA DANSA

#### 2.3.3.4 Formes de pagament

L'aplicació estarà integrada amb les passarel·les de pagament amb les quals s'operi i ha de permetre realitzar la compra de les entrades i el seu cobrament a través de TPV, virtual per a la venda per canals o vinculat al PC en el cas de venda presencial.

El pagament es podrà realitzar mitjançant qualsevol targeta financera, nacional o internacional.

Serà responsabilitat de l'adjudicatari l'establiment dels mecanismes necessaris per evitar frau, estafes o descoberts en les transaccions electròniques.

En la venda presencial, l'aplicació ha de permetre el cobrament en efectiu i amb qualsevol tipus de targeta financera, així com amb vals o crèdit.

El cobrament mitjançant targeta ha de garantir que l'emissió de localitats no s'efectuï fins que l'import no hagi estat carregat en el compte del client.

#### 2.3.4 INFORMES I LLISTATS

El sistema ha de proporcionar tota la informació que el teatre necessita d'una manera pràctica i senzilla. Tots els llistats han de poder sortir en pantalla, en format imprimible i en format xls o csv.

Els llistats han de proporcionar la informació desglossada o agrupada per espectacle, dia de venda, canal de venda, tarifa, forma de pagament, grup de clients i origen de la venda.

Els llistats han de poder ser assignats per a la seva utilització a perfils i usuaris diferents, i també la informació que en podran veure aquests usuaris ha de ser configurable.

S'han de poder obtenir llistats de:

- a) Abonaments i abonats.
- b) Vendes d'entrades fora d'abonament i vendes totals tenint en compte els abonaments i les entrades fora d'abonament.
- c) Operacions:
  - El detall de totes les operacions realitzades (compres, anul·lacions, canvis de dia, reimpressions d'entrades, alliberaments...).
  - Capacitat d'obtenir llistats resums d'operacions agregades per espectacles i funcions.
  - Filtres de selecció temporal de les operacions: per dates, temporades (incloent l'històric de temporades anteriors), espectacles o funcions.
  - Possibilitat de filtrar per l'estat de la venda (tots els moviments, operacions de cancel·lació d'entrades, entrades vigents).



MERCAT DE LES FLORS  
CASA DE LA DANSA

- Filtres per tarifes, descomptes, formes de pagament o segments de clients, canal de venda.
- Identificació del nombre de reserves existents per cada funció i de l'import compromès.
- Llistat de vendes per usuari.
- Tancament de caixa.
- Llistats de control d'assistència a les funcions.
- Llistats de clients (registres únics, independentment del nombre d'operacions associades a aquests registres). Filtrables pels camps relacionats amb:
  - Les seves dades personals i de contacte (sexe, edat, adreça, CP, país, idioma, acceptació de rebre comunicacions, correu electrònic...).
  - El seu comportament de compra: compra d'abonaments, d'entrades fora d'abonament, selecció per temporades, títols o funcions concretes, compra d'extres, selecció per nombre d'entrades o imports de compra, canals de venda, tarifes i descomptes, selecció per dates d'operació...
  - Possibilitat de combinació múltiple dels diferents criteris de segmentació: tots els camps seleccionats, alguns dels camps seleccionats, combinacions I, O, NO.

### 2.3.5 LIQUIDACIÓ D'INGRESSOS

#### 2.3.5.1 Espectacles i activitats organitzades pel Consorci

El Mercat de les Flors gestiona els ingressos de tots els espectacles de la seva programació i dels espectacles i activitats organitzades per promotors externs. A tal efecte, és necessari que l'adjudicatari garanteixi que l'informe de vendes a efectes de liquidació d'ingressos sigui consultable per part dels usuaris del programa.

### 2.4 CONFIGURACIÓ DEL SERVEI

Respecte de la configuració i en quant als elements que s'indiquen, l'aplicació ha de permetre:

#### 2.4.1 Recintes

- Sectorització possible per àrees, zones i localitats.
- Aforaments numerats i no numerats.
- Creació autònoma de recintes no numerats.
- Creació a demanda al sistema contractat de recintes numerats, sense límit d'espais a crear ni cost addicional al ja estipulat en el servei, i en un termini màxim de 7 dies hàbils.
- Capacitat per reconfigurar espais, mitjançant ampliacions o reduccions de sala i/o aforament, tancament de zones, etc. configurada a temps real per a usuaris del sistema i clients.



- Gestió de zones de forma autònoma.
- Selecció múltiple de butaques amb facilitat.
- Definició de l'estat de cadascuna de les localitats (activa, inactiva, reservada, etc.)
- Possibilitat de definir espais per a persones amb mobilitat reduïda.

#### 2.4.2 Esdeveniments

- Total autonomia per donar d'alta espectacles, activitats i productes en qualsevol moment.
- Categoritzar els espectacles en temporades, cicles o esdeveniments particulars.
- Categoritzar per gènere i per atributs personalitzables els espectacles.
- Decidir quan iniciar i tancar la venda anticipada o a taquilla d'un espectacle, amb un calendari de dies i hores a disposició.
- Fixar la data i hora a partir dels quals els esdeveniments seran visibles en els canals de venda (taquilla, internet, altres).
- Fixar, respecte de l'hora d'inici de l'esdeveniment, el termini a partir del qual l'aplicació només permetrà la venda d'entrades a la taquilla del recinte corresponent.

#### 2.4.3 Preus, tarifes i descomptes

- Total autonomia per a la creació de múltiples tarifes, inclosa la invitació o tarifagratuïta.
- Opció a afegir comissió de gestió.
- Gestió autònoma per part del Consorci, amb configuració de període de validesa, mínim i màxim d'entrades.
- Combinar tarifes i descomptes en una mateixa venda.
- Permetre descomptes per percentatge o per valor absolut.
- Descomptes per codis.
- Creació autònoma de codis.
- Descomptes associats a zones.
- Càrrega de tarifes massiva. Normalment aquesta funcionalitat s'utilitzaria en el moment de configurar la temporada on tenim molta diversitat de tarifes i grups de preus.
- Accions massives a través dels valors determinats per simplificar l'entrada dels esdeveniments.
- Gestió autònoma per part del Consorci per a la creació d'abonaments i per exemple abonaments per temporada, cicles, festivals..., independentment de qui sigui el promotor de l'espectacle. Els abonaments podran ser a preu fix o a la carta (selecció d'espectacles d'una temporada o cicle, o combinació d'espectacles de diferents cicles, d'un o varis recintes o sales, independentment de qui sigui el promotor).
- La venda dels abonaments constarà com a tal en el moment del pagament, encara que no es realitzi la impressió de l'entrada.



#### 2.4.4 Entrades

- Gestió autònoma de l'anul·lació d'una entrada o de totes les entrades d'un espectacle.
- Total autonomia operativa en el disseny i contingut de les entrades, paquets i abonaments; que es permeti la inclusió d'elements informatius i de promoció propis.
- A les entrades imprimibles s'hi ha de poder incloure, com a mínim, els elements següents:
  - Nom la companyia i títol de l'espectacle
  - Data, hora i lloc de realització
  - Zona, fila i seient en aforaments numerats (o n<sup>o</sup> d'entrada en aforamentssense numerar)
  - Preu: en funció del recinte i/o del tipus d'espectacle
  - Codi de barres o QR identificador i número d'identificador per poder realitzar la lectura a l'entrada del recinte
  - Dades fiscals (CIF) del Consorci o promotor així com tipus d'IVA aplicable en cada cas.

#### 2.4.5 Backoffice (panel de treball)

- Senzillesa i usabilitat del backoffice, amb menús clars i ben estructurats amb les funcionalitats fàcilment configurades.
- Disponibilitat unívocament localitzables d'una llibreria o manual d'ajuda on-line per resoldre els dubtes més bàsics al respecte de la configuració de qualsevol funcionalitat.
- Suportar l'accés simultani de mínim 8 usuaris.
- Creació pròpia de perfils d'usuaris, on es puguin definir permisos d'accés i d'operativitat en funció de les tasques a desenvolupar per cadascun (gestió i administració general, administració de recintes, taquiller, altres venedors...).
- Accés al backoffice des de qualsevol dispositiu extern per a fer operacions de gestió de recintes, espectacles, clients, tarifes, entrades, descomptes o liquidacions, consultes, emissió d'informes, etc.

### **3. REQUISITS I OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES RESPECTE AL TRACTAMENT DE DADES**

Atès que el contracte comporta el tractament de dades de caràcter personal, l'empresa haurà d'oferir garanties suficients per aplicar les mesures tècniques i organitzatives apropiades, per tal que el tractament s'efectuï de conformitat amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell (RGPD), de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i, de conformitat amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i d'altra normativa vigent aplicable.

Que l'empresa adjudicatària, com a encarregada del tractament, haurà de considerar



les Condicions generals reguladores de les relacions del Consorci amb els tercers encarregats del tractament de dades de caràcter personal, aprovades pel Consorci, així com signar el corresponent contracte d'encarregat que serà el document que tindrà per objecte establir les condicions particulars pel tractament de les dades personals, per a la prestació del servei.

L'estipulat a les condicions generals reguladores, és d'obligat compliment per l'adjudicatari, per als seus empleats i col·laboradors.

S'efectuarà el seguiment del compliment de les condicions generals que regulen el tractament de les dades personal, des del Departament responsable que el Consorci assigni.

### 3.1 PORTABILITAT DE LA INFORMACIÓ

L'empresa adjudicatària ha de garantir la portabilitat de les dades recollides i/o tractades en execució del contracte, de forma que es puguin transferir a altres sistemes en formats vàlids i interoperables, amb total garantia de la integritat de la informació, de la disponibilitat de les dades i de la continuïtat del servei.

A la finalització del contracte o en cas de resolució, lliurar al Consorci, en el termini més breu possible, tota la informació emmagatzemada de forma que es pugui emmagatzemar en altres sistemes, ja siguin municipals o de tercers, en un format que permeti la seva utilització, amb total garantia de la integritat de la informació i sense costos addicional.

### 3.2 UBICACIÓ DE LES DADES

L'empresa adjudicatària ha de garantir que les dades estiguin ubicades a l'Espai Econòmic Europeu o en algun dels països inclosos a la relació de països que ofereixen un nivell de protecció equivalent al d'aquest espai, segons l'Agència Espanyola de Protecció de Dades o la Comissió Europea.

En el cas que la ubicació de les dades suposi transferència internacional de dades, acreditar l'existència de garanties adequades de respecte a la protecció de la vida privada dels afectats, als seus drets i llibertats fonamentals i a l'exercici dels seus drets.

Informar de qualsevol canvi o incidència que es pugui produir respecte de la ubicació de la informació.

### 3.3 PROTECCIÓ DE DADES EN CAS DE SUBCONTRACTACIÓ

En el cas que el contractista subcontracti aspectes del sistema que afectin el tractament de dades:

- a) Demanar la conformitat al Consorci sobre la intervenció o canvis en la intervenció de tercers (subcontractistes), amb indicació de la tipologia de la

- seva intervenció;
- b) Facilitar al Consorci informació sobre aquestes empreses per tal que pugui valorar la seva idoneïtat i donar-hi la seva conformitat;
  - c) Signar contracte amb el/s contractista/es en els termes previstos a l'article 28.4 del RGPD;
  - d) Acreditar que el/s subcontractista/es ofereixen garanties jurídiques suficients per al tractament de les dades equivalents a les que assumeix el contractista.

### 3.4 DRETS D'ACCÉS, RECTIFICACIÓ, CANCEL·LACIÓ, PORTABILITAT, LIMITACIÓ DEL TRACTAMENT I OPOSICIÓ

L'empresa adjudicatària ha de cooperar amb el Consorci (responsable de les dades) i posar a la seva disposició les eines adequades per tal de facilitar l'atenció d'aquests drets.

### 3.5 SEGURETAT DE LES DADES

L'empresa adjudicatària ha de disposar de certificació de seguretat adequada a les dades que es recullin i/o es tractin en l'execució del contracte, qualificades, pel seu contingut, de nivell mig. I també:

- Garantir l'enciptament de les dades personals.
- Garantir la integritat de les dades personals així com la seva recuperació en cas que es produeixin incidències de seguretat i evitar accessos no autoritzats.
- Informar al Consorci de les incidències de seguretat que afectin les dades personals, així com de les mesures adoptades per a resoldre-les o de les mesures que el Consorci ha de prendre per evitar els danys que es puguin produir, ja que s'ha d'informar a l'autoritat de control, en cas d'una violació de seguretat en un límit de 72 hores, tal com estableix l'article 33 del RGPD.
- Realitzar còpies de suport de la informació de forma que es garanteixi la plena disponibilitat i integritat de les dades emmagatzemades.
- Facilitar al Consorci la comprovació de les mesures de seguretat, inclosos els registres que permeten tenir coneixement de qui ha accedit a les dades.

### 3.6 SEGURETAT DEL SISTEMA

El sistema ha de funcionar amb total seguretat respecte de tots els processos i actuacions.

El procés de recollida i tractament de dades ha de complir la normativa vigent en matèria de protecció de dades, ha de ser transparent, tant per al Consorci com per a l'usuari final i ha d'oferir, en tot moment, garanties suficients de seguretat.

El/s licitador/s explicitaran a les propostes que presentin els mecanismes i eines del sistema per garantir la seguretat del sistema en tots els seus aspectes.



### 3.7 CONTRACTE D'ENCARREGAT DE TRACTAMENT DE DADES PERSONALS

L'empresa adjudicatària del contracte, que durant la prestació del servei tracti dades de caràcter personal, per compte del Consorci, haurà de signar el corresponent contracte d'encarregat de tractament de dades personals, per la prestació del servei de ticketing com a encarregada del tractament de les dades, amb totes les obligacions que se'n derivin, a més d'estar obligada a mantenir el secret i la confidencialitat de les dades.

Que per prestar el servei de ticketing, concretament el tractament de dades personals, consistirà en:

- Recollida
- Registre
- Organització
- Estructuració
- Conservació
- Adaptació
- Modificació
- Extracció
- Consulta
- Utilització
- Comunicació per transmissió
- Difusió

La finalitat del tractament de les dades de caràcter personal és la obtenció de dades de clients per a la venda d'entrades, amb la possibilitat d'analitzar i explotar aquestes dades amb objectius de difusió d'informació d'interès cultural.

Que per executar les prestacions derivades del compliment de l'objecte d'aquest encàrrec, el Consorci, com a responsable del tractament, posa a disposició de l'empresa adjudicatària, encarregada del tractament, la informació que es descriu a continuació:

- Categories de dades: nom, cognoms, e-mail, adreça postal.
- Compres realitzades anteriorment pels clients.
- Segmentació de la base de dades
- Vinculació (entitats amb els seus contactes per exemple)

## 4. REQUERIMENTS TÈCNICS DE SEGURETAT INFORMÀTICA

L'aplicatiu ha d'estar dissenyat en base a una arquitectura web multinivell i desplegat al núvol (Cloud) segons definició i característiques del NIST (*National Institute of Standards and Technology*). El licitador haurà d'especificar el tipus de núvol que ofereix i detallar l'arquitectura tecnològica de la plataforma en la que residirà la solució proposada.



MERCAT DE LES FLORS  
CASA DE LA DANSA

A l'efecte d'acreditar tals extrems, el licitador aportarà certificat del proveïdor del servei Cloud en el qual aquest expressi que compleix aquestes característiques i mesures de seguretat. El licitador s'obliga a mantenir les mateixes durant tota la vigència del present contracte. Si en algun moment el licitador decidís canviar de proveïdor del servei Cloud, haurà de presentar de nou certificat del mateix en el mateix sentit, a fi de seguir garantint al Consorci que la nova infraestructura contractada reuneix, les mateixes o superiors característiques i mesures de seguretat.

Especialment haurà de detallar els elements de tota la infraestructura que estan destinats a donar un servei d'alta disponibilitat (redundància, *disaster recovery*, pla de continuïtat, seguretat física i lògica, ...) i que, en general, proporcionen el nivell de seguretat adequat a les exigències de compliment de l'ens.

Qualsevol producte hardware o software que inclogui l'adjudicatari com a component per a proporcionar el servei sol·licitat, ha d'estar en producció dins de mercat (no descatalogat), suportat pel fabricant i actualitzat periòdicament per tal de resoldre errors (bugs) i reduir vulnerabilitats.

La solució ha de ser accessible pels usuaris mitjançant els sistemes operatius comuns (Windows, OS X, iOS, Android, Linux) i navegadors web comuns (Firefox, Safari, Chrome o basats en Chromium, IE/Edge). La presentació es durà a terme mitjançant un navegador basat en tecnologia web HTML.

Els usuaris del Mercat de les Flors podran accedir a l'aplicació mitjançant dispositius com ordinadors, tauletes o mòbils a través de connexions segures.

Tota la documentació generada per l'aplicació i que afecti a la comunicació amb la ciutadania ha de ser multi-idioma, com a mínim català i castellà.

Els requeriments tècnics hauran de satisfer els nivells de seguretat exigits en els apartats de Confidencialitat, Seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal d'aquest plec.

#### 4.1 INTEROPERABILITAT I INTEGRACIONS

L'adjudicatari haurà de proporcionar mecanismes per donar suport a la interoperabilitat per tal de permetre la utilització de dades i serveis a través de múltiples proveïdors, o aplicacions de desenvolupament propi.

El licitador hauran d'aportar la relació de Serveis Web de què disposa l'aplicació, havent d'incloure la totalitat dels mateixos en el subministrament, sense cost i convenientment actualitzats. Aquests serveis han de permetre, com a mínim, la creació d'operacions comptables i la consulta d'informació del sistema des d'aplicacions externes ja sigui a través de LAN, WAN i si cal fitxer d'intercanvi.

#### 4.2 SEGURETAT I AUDITORIES DE LES DADES

El sistema ha de contemplar integrat i sota la mateixa interfície de treball, compartint



base tecnològica, el sistema de seguretat i auditoria de l'aplicació, que ha de disposar de:

- Sistema d'autenticació remota d'usuaris.
- Un detallat sistema de monitoratge i auditoria.
- Eines per assignar permisos i sistemes de control d'autoritzacions.

La seguretat s'ha de recolzar en un model organitzatiu basat en usuaris i rols.

Qualsevol permís en qualsevol subsistema ha d'estar associat a un dels elements del model organitzatiu. El sistema de seguretat ha d'oferir:

- Autenticació. Ha de ser el mecanisme responsable de validar les identitats dels usuaris que es connectin al sistema i ha de permetre diversos mètodes de connexió: usuari / contrasenya.
- Autorització d'accés a recursos. Ha de ser el responsable de definir i controlar els accessos als diferents components i accions de l'aplicació.
- Sistema d'auditoria. El sistema ha d'incloure eines per monitoritzar esdeveniments relacionats amb la seguretat, de manera que permeti registrar aquells esdeveniments que succeeixen en el sistema, relacionats amb l'autorització de recursos.
- L'aplicació haurà de disposar d'un sistema de traces personalitzables per fer el seguiment d'algun problema o per a l'optimització o millora de processos.
- El sistema ha de proveir d'una eina d'usuari administrador per definir als usuaris que no disposin de permisos per visualitzar o modificar el contingut d'una dada.

#### 4.3 SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ

##### 4.3.1 Localització de les dades

L'adjudicatari haurà d'acreditar sempre la ubicació dels servidors en els quals gestiona i emmagatzema les dades, així com la ubicació dels servidors en els quals realitzi les còpies de seguretat.

La ubicació dels servidors, propis o de tercers, ja sigui per la gestió de les dades del servei contractat o les còpies de seguretat, serà sempre dins de l'Espai Econòmic Europeu (EEE: Unió Europea, Islàndia, Liechtenstein i Noruega).

L'adjudicatari haurà d'informar si en la gestió del servei es preveuen transferències internacionals de dades, és a dir, fora de l'EEE. En aquest cas, només s'efectuaran quan existeixin garanties jurídiques suficients i aquestes transferències siguin autoritzades per l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (AEPD) o la Comissió Europea.

Les transferències de dades que es puguin haver de realitzar fora dels països acceptats requeriran sempre i prèviament la conformitat del Consorci i l'autorització preceptiva de l'AEPD, d'acord amb les garanties internacionals establertes en cada moment.



L'adjudicatari resta obligat a informar al Consorci de si una Autoritat competent d'un tercer país pot sol·licitar i obtenir informació sobre dades personals dels fitxers que gestiona en els seus servidors, o els que tingui contractats, i sota quines condicions.

L'incompliment de les clàusules sobre la ubicació dels servidors serà motiu de rescissió del contracte i el Consorci declina qualsevol responsabilitat i indemnització per aquest motiu, així com per la denegació de l'autorització de transferències internacionals per part de l'AEPD.

#### 4.3.2 Mesures de seguretat

- L'adjudicatari haurà de disposar i acreditar que disposa d'un pla de seguretat i continuïtat del negoci.
- L'adjudicatari ha de disposar de professionals qualificats i amb uns nivells idonis de gestió i maduresa en els serveis prestats.
- L'adjudicatari haurà de lliurar referència precisa, documentada i acreditada de que els productes de seguretat, equips, sistemes, aplicacions o els seus components han estat prèviament certificats per l'Organisme de Certificació de l'Esquema Nacional d'Avaluació i Certificació de Seguretat de Tecnologies de la Informació. En el cas que no existeixi aquesta certificació o que estigui en procés, s'inclourà igualment referència precisa, documentada i acreditada de que són els més idonis, d'acord amb la clàusula administrativa particular de l'Annex V, de l'Esquema Nacional de Seguretat.
- La descripció tècnica del servei que impliqui tractament automatitzat de dades personals ha d'incloure el nivell de seguretat, bàsic, mitjà o alt, que permeti assolir el que s'estableix el RLOPD.
- També s'adoptaran les mesures necessàries en l'emmagatzemament i transmissió de dades en entorns considerats insegurs (portàtils, assistents personals, dispositius perifèrics, etc.), d'acord amb l'article 21 de l'ENS, i especialment en la transmissió de dades de nivell alt, d'acord amb RLOPD.
- Les mesures per garantir la confidencialitat de la informació emmagatzemada i les transmissions podran ser per xifrat o per fragmentació, o per la seva combinació, segons es determini en cada cas.
- El Consorci haurà de disposar de la informació pertinent sobre els mètodes de xifrat de dades per part de l'adjudicatari.
- L'adjudicatari també haurà d'informar al Consorci de les possibles mesures de seguretat que aquest haurà d'adoptar per evitar danys a les seves dades.
- L'adjudicatari assumirà l'obligació de registrar les incidències que afectin les dades i les mesures adoptades per a resoldre-les i a informar-ne el Consorci, d'acord amb el que estableix l'ENS.
- L'adjudicatari realitzaran còpies de seguretat amb garanties de disponibilitat i integritat de les dades i disposaran d'un pla de continuïtat de l'activitat per a fer front a les possibles incidències que puguin afectar als seus sistemes d'informació.
- L'adjudicatari se sotmetrà a auditories ordinàries i extraordinàries d'acord amb el que estableix l'ENS (art. 34), i haurà de facilitar informació precisa de qui la



MERCAT DE LES FLORS  
CASA DE LA DANSA

realitza i en base a quins estàndards.

- L'adjudicatari també ha de facilitar informació de com s'auditarà internament les mesures de seguretat i el Consorci tindrà sempre l'opció de verificar-les i d'accedir als registres d'accés a les dades, així com a les auditories de seguretat internes i externes.

#### 4.4 FINALITZACIÓ DEL SERVEI

La finalització de la prestació del servei suposarà l'aplicació del pla de retorn i l'eliminació de les totes les dades i els documents de manera que aquesta informació no pugui ser recuperada ni reconstituïda, incloses les metadades associades a aquesta informació.

El termini per a portar a terme l'eliminació completa i definitiva de la informació serà com a màxim de 3 mesos a partir del moment que el Consorci i l'empresa prestatària del servei hagin realitzat les corresponents verificacions d'integritat i posada en marxa i signat el corresponent document de recepció.

L'adjudicatari inclourà en el seu Pla de retorn el compromís de certificar l'eliminació de les dades i garantir-ne la traçabilitat i l'auditoria per part del Consorci.

La portabilitat de dades es podrà exigir de manera anticipada a la fi del contracte si s'acredita l'incompliment de les condicions específiques d'aquest plec o altres causes que ho justifiquin, així com pel tractament inadequat per la falta de seguretat en transferències internacionals de dades. També es podrà exigir quan es produeixin modificacions unilaterals per part del proveïdor de les condicions de la prestació del servei. No es consideraran extingides les obligacions de l'adjudicatari, a qui se li adjudicaran danys i perjudicis, si es dona el cas que no es fa el traspàs de totes les dades en un termini màxim de 3 mesos.

Si el Consorci estimés que el servei prestat no és apte per al fi pretès com a conseqüència de penalitzacions aplicades, vicis, defectes o funcionament no satisfactori, i existeixi el fundat temor que les mesures reactives de l'adjudicatari respecte de la solució no siguin suficients per aconseguir aquell fi, podrà rebutjar el servei deixant a compte de l'empresari i quedant exempt de l'obligació de pagament, o tenint dret, si escau, a la recuperació del preu satisfet.

#### 5. RESPONSABLE DEL CONTRACTE, CONTROL I SUPERVISIÓ

El responsable del contracte serà la persona designada pel Consorci, el qual donarà les seves directrius en exercici de les seves funcions de direcció, control i inspecció del contracte mitjançant les verificacions corresponents.

L'adjudicatari es coordinarà amb el responsable del contracte per establir els criteris i els plans d'actuació relacionats amb les tasques encomanades en aquest plec de condicions.



MERCAT DE LES FLORS  
CASA DE LA DANSA

## 6. ALTRES CONSIDERACIONS

El Consorci podrà convenir amb altres entitats, canals de venda i/o plataformes online, per potenciar la venda de determinats espectacles, però això no implicarà l'augment del percentatge establert en el preu del contracte.

L'empresa adjudicatària haurà de tenir un o més supervisors del servei, amb qui poder mantenir totes les relacions per qualsevol persona del Consorci relacionada amb la venda d'entrades, i coordinar-se de manera especial amb la persona a qui el Consorci designi.

L'adjudicatari no podrà fer ús de les relacions comercials, laborals o de qualsevol altre classe, del nom de la Institució, ni de les Administracions consorciades sense autorització expressa.

L'incompliment d'algun dels apartats podrà ser causa de resolució del contracte sense previ avís.

La totalitat dels requeriments del present plec hauran d'estar operatius, o si més no demostrar que s'està en procés d'incorporació. Igualment s'accepten les millores ofertes pel licitant, especialment si ja estan operatives també. Les proposicions presentades hauran de contenir la documentació que acrediti els requeriments d'aquest plec.

Els licitadors estaran en situació de demostrar documentalment que presten serveis equivalents als requerits pel present plec, amb els mateixos mitjans amb els que es presenten a aquest procediment. Però haurà de quedar acreditat el temps des que el concursant té al seu càrrec tals serveis.

Barcelona, 4 d març de 2022.

Valérie Bonnotte  
Responsable de públics  
Mercat de les Flors