



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA PROCEDIMIENTO  
ABIERTO ORDINARIO PARA EL CONTRATO DE PLATAFORMA DE  
VENTA DE ENTRADAS DE CIRJESA**

## 1. OBJETO

Mediante el presente pliego se definen las condiciones prescripciones técnicas particulares que han de regir en la contratación por CIRJESA de una empresa como plataforma de venta de entradas, fijar las características técnicas mínimas, así como las condiciones en la que se debe prestar, las garantías y mantenimientos pertinentes para el buen funcionamiento del sistema.

El objeto de estos pliegos es establecer los requerimientos técnicos mínimos necesarios en la contratación de los servicios de gestión de venta anticipada de entradas de la programación de actividades y eventos de CIRJESA, la instalación de las herramientas necesarias, su mantenimiento y actualización del sistema.

## 2. CARACTERISTICAS DEL SERVICIO.

Se precisan los siguientes servicios:

- Una plataforma en internet accesible para programar y comercializar eventos.
- Un portal web de venta de entradas alojado en los servidores del licitador a disposición de CIRJESA, al que los compradores podrán acceder por la web de CIRJESA o de otras web que así se indiquen.
- Una herramienta para la venta de entradas en taquilla compatible con la venta online.
- Una red de canales de venta integrados que CIRJESA podrá utilizar según sus necesidades.
- Informes de volumen de venta de entradas.
- El envío de entradas a los compradores mediante el sistema “print-at-home”, donde el comprador se imprime la entrada en su propia impresora , así como el envío de entradas en formato compatible con el teléfono móvil o dispositivo análogo. Por tanto, el sistema de acceso debe aceptar todos los formatos de entradas, incluyendo los e-ticket.
- Herramientas para la recogida de datos de los compradores que hayan adquirido entradas y un Customer Relationship Management (CRM) que permita realizar consultas y extraer información de la base de datos.

- Integración del sistema de ventas con el sistema de control de accesos propio de CIRJESA.

### 3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

Las características técnicas que ha de reunir el servicio, como requisitos mínimos son las siguientes:

- Disponibilidad de uso de la plataforma para gestión de la venta on line de entradas de las actividades programadas (ticketing), como sistema único para CIRJESA.
- Software y licencias de uso para la gestión de venta de entradas, y su actualización.
- Los cobros procedentes de la venta de entradas se abonarán directamente en la cuenta corriente que CIRJESA indique a tal fin.
- Posibilidad de gestionar la venta de cada evento a través de taquilla por parte del licitador, para lo que este último deberá disponer de los medios humanos y materiales necesarios para ello. Esto será discrecional por parte de CIRJESA.
- Venta integrada en la web propia de CIRJESA y en aquellas otras que se indicaran.
- Control de accesos online para CIRJESA, al objeto de efectuar un seguimiento de:
  - La venta de entradas de los eventos programados, así como la gestión de la misma y de la publicación de eventos programados.
  - La venta de entradas por franja temporal, tipo de canal y forma de pago.
- La publicación de los eventos programados, una vez comunicados por parte de CIRJESA no deberá demorarse en un plazo superior a 24 horas.
- Posibilidad de incluir información de los tipos de precios, tipos de entradas, formas de pago, promociones, acciones de fidelización.
- Resumen de compra con bloqueo de plazas, selección de asientos, y localizador de tickets y venta.
- Disponibilidad de emisión de invitaciones o cesiones de entradas.
- Posibilidad de anulación de la última venta realizada en caso de error.
- Herramienta de personalización de aforo para los distintos eventos y numeración de entradas por zonas o niveles y creación de diferentes tarifas asignables por zonas o sesiones, atendiendo a las características y peculiaridades de cada uno de los eventos,

y tipo de aforo, es decir, si el evento es con público sentado, o de pie, o con ambas posibilidades.

- Aplicación y gestión de la herramienta CRM (customer relationship management), para disponibilidad de bases de datos de asistencia de público para procesamiento estadístico, incluyendo comportamiento de visita en la web, mailing, y marketing para creación de programas de fidelización con los usuarios mediante identificación del usuario de forma directa.
- Herramienta para merchandising y promociones en su caso (entrada más merchandising).
- Herramienta de marketing para descripción del evento, galería de imágenes incrustación de contenido multimedia adicional, integración con redes sociales.
- Personalización de los diseños de las entradas de taquilla y de las entradas Print-at-home, con la posibilidad de incluir información con otros eventos próximos que puedan ser de interés para los espectadores.
- Compatibilidad con otros puntos y medios de gestión de venta de entradas.
- Aplicación para smartphones y tablets, al objeto de que los usuarios puedan obtener información de la programación de eventos, así como reserva y adquisición de entradas de los mismos.
- Personalización de informes y atención al usuario.
- Formación continua a los responsables de CIRJESA que utilizarán el sistema para la gestión de venta online de las entradas.
- Mantenimiento técnico del servicio. Se asignará a CIRJESA un gestor para la formación, ayuda en la programación de eventos y solución de incidencias en horario de oficinas. Durante la semana en que se celebre el Gran Premio de España de Motociclismo y durante el Campeonato del Mundo de Superbikes la disponibilidad será completa. El servicio será 24 horas.
- Se proporcionará comunicación telefónica para consultas generales, operaciones de venta, resolución de incidencias técnicas con los siguientes horarios mínimos, fuera del horario de oficina:
  - Lunes a jueves: 18:00 a 23:00
  - Viernes, fines de semana y festivos: 15:00 a 24:00
- El sistema debe tener un mínimo de 30 canales conectados, incluyendo, al menos, los canales Marca Entradas, Goo Tickets (Platinum Group) y Nautalia. La solvencia

de dichos canales deberá ser justificada, garantizando también la accesibilidad y contacto con el público objetivo nacional e internacional.

- La web de venta on-line debe estar disponible en distintos idiomas, estableciéndose como mínimo el castellano e inglés.
- El sistema cumplirá con los requisitos recogidos en la Ley de protección de datos de carácter personal.
- El sistema recogerá como método de pago las pasarelas de TPV virtual de las entidades financieras que operan en el mercado Español y paypal.

*Visto el informe jurídico, apruebo el procedimiento de contratación y sus correspondientes pliegos de condiciones particulares y de prescripciones técnicas así como la realización del contrato en los términos expresados más arriba, todo ello de acuerdo con la delegación de facultades efectuada por el Consejo de Administración de la sociedad el 22 de diciembre de 2015 y en virtud del artículo 31 de los Estatutos sociales y el artículo 5 de las Instrucciones Generales Internas de Contratación de la sociedad.*

*Jerez a 15 de septiembre de 2016*

*Fdo.: M.<sup>a</sup> del Carmen Sánchez Díaz.  
Presidenta.*