



PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN, EMISIÓN, VENTA Y CONTROL DE ENTRADAS DE ESPECTÁCULOS.

Expediente número: CONTR 2024 0000085905

1. INTRODUCCIÓN.

La Agencia Andaluza de Instituciones Culturales (en adelante la Agencia), es una Agencia Empresarial de las previstas en la letra b) del apartado 1 del artículo 68 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de Administración de la Junta de Andalucía.

Se constituye con el objetivo de optimizar, en términos de eficacia y economía, la gestión de los recursos públicos que la Administración de la Junta de Andalucía destina a la cultura, así como aquellos recursos obtenidos en el ejercicio de su actividad como consecuencia de la prestación de bienes y servicios que se entreguen o realicen, contribuyendo al acceso a los bienes culturales en condiciones de igualdad y la participación equitativa de las personas, mujeres y hombres, en las actividades culturales.

Lleva a cabo las tareas técnicas y de gestión requeridas para el desarrollo y ejecución de las funciones que más adelante se detallan y de cuantas otras se le atribuyan, mediante la dirección, organización, producción, fomento, promoción, difusión y divulgación de programas, instituciones, equipamientos e instalaciones culturales.

Para el cumplimiento de su objetivo ejerce, de acuerdo con las directrices que le sean marcadas por la Consejería competente en materia de cultura, las siguientes funciones, a tenor de lo dispuesto en el artículo 6 de sus Estatutos:

- La investigación, gestión, producción, fomento, formación y divulgación de las artes plásticas, las artes combinadas, las letras, el teatro y las artes escénicas, la música, la producción fonográfica, la danza, el folclore, el flamenco, la cinematografía y las artes audiovisuales, y el desarrollo, comercialización y ejecución de programas, promociones y actividades culturales, por sí o mediante la colaboración o cooperación con otras personas físicas o jurídicas, públicas o privadas.
- La organización y gestión de equipamientos e instalaciones culturales.

2. OBJETO

La Agencia Andaluza de Instituciones Culturales gestiona los espacios escénicos Teatro Central (Sevilla), Teatro Cánovas (Málaga) y Teatro Alhambra (Granada) donde se viene desarrollando una programación estable y estacional de teatro, música y danza y otras manifestaciones culturales. Asimismo, gestiona el Festival de Música Española de Cádiz Manuel de Falla, el Programa "Loca y Granada" en el Teatro del Generalife de Granada y otros programas y manifestaciones culturales en diversos espacios de la geografía andaluza.

Con motivo de la programación de estas actividades culturales y con el fin de poder comercializarlas, la Agencia Andaluza de Instituciones Culturales en la actualidad dispone de un servicio de gestión, emisión y venta de entradas que fue contratado mediante procedimiento abierto y cuya vigencia vence en próximos meses. Dicho servicio ofrecía una herramienta informática de la que se dejará de disponer y que, por tanto, será sustituida por

JOSE ANGEL VELEZ GONZALEZ		05/04/2024 09:38:52	PÁGINA: 1 / 21
VERIFICACIÓN	NJyGwMh4815j3S9s55oSjsO2494wK4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



el sistema de gestión, emisión y reserva de entradas propuesto en el presente pliego, sirviendo de apoyo tanto a la gestión, como a la extracción de estadísticas posteriores que puedan ayudar a la toma de decisiones.

Para que lo expresado anteriormente pueda realizarse adecuadamente, se considera necesario una empresa externa que aporte sus trabajos. Es, por tanto, el objeto de este contrato la adjudicación de un sistema de gestión, emisión y venta de entradas a una empresa con capacidad e infraestructura técnicas suficientes y demostrables para garantizar la gestión, emisión y venta anticipada de entradas, por teléfono y medios telemáticos, así como un sistema de emisión y unos soportes para la venta de dichas localidades por todos los medios que puedan utilizarse, incluidas las taquillas ubicadas en los teatros y espacios escénicos antes mencionados, de forma no excluyente, así como el control de dichas entradas vendidas en los accesos a los espacios.

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante Pliego) establece el alcance y requerimientos del servicio y debe ser considerado en su totalidad como un documento abierto y expositivo de las necesidades que la Agencia desea cubrir con los servicios a contratar. En este sentido, todas las especificaciones de las necesidades descritas en el presente Pliego deben entenderse como mínimas y por tanto los licitadores deberán ajustar su propuesta en función de la información descrita en el presente documento y la información que recabe por otras fuentes y, sobre todo, de la experiencia en proyectos similares al aquí descrito.

Conviene por último señalar, que dará importancia a la flexibilidad, la facilidad, la claridad y el detalle de la oferta económica que cada licitador incluya en su propuesta.

La Agencia, sensible a cuestiones medioambientales, considera prioritario la inclusión en este pliego de prescripciones técnicas, de medidas de sostenibilidad ambiental aplicados a los equipos utilizados. Es por ello que uno de los objetivos del presente documento es que durante la gestión del presente contrato solo se utilicen documentos electrónicos, minimizando a lo estrictamente indispensable el uso del papel.

Para dar cobertura de la totalidad de los requerimientos se establecen dos lotes. Los centros incluidos en cada lote son:

Lote nº 1:

Espacios escénicos propios:

Teatro Central, calle José de Gálvez, nº 6, Isla de la Cartuja, Sevilla;
Teatro Alhambra, calle Molinos, nº 56, Granada;
Teatro Cánovas, Plaza del Ejido, nº 5, Málaga.

Programa “Festival de Música de Cádiz Manuel de Falla” en diversos espacios de la ciudad de Cádiz y provincia.
Y cualquier otro espacio y/o programa de la Agencia que requiera el sistema.

Lote nº2

Programa “LORCA Y GRANADA” en el Teatro del Generalife.

A título general y aplicable a todo el pliego, los puntos señalados en este pliego mediante un asterisco (*), se consideran que admiten soluciones equivalentes, que podrán ser valoradas en la prueba práctica que llevará a cabo la Agencia en el supuesto que se considere necesaria en el transcurso de la valoración de las ofertas.

JOSE ANGEL VELEZ GONZALEZ		05/04/2024 09:38:52	PÁGINA: 2 / 21
VERIFICACIÓN	NJyGwMh4815j3S9s55oSjsO2494wK4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



3. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

El servicio incluirá, como mínimo, el sistema de venta informatizada en la taquilla de los centros de la Agencia o gestionados por la Agencia (Espacios escénicos propios) para el Lote nº 1, y en la taquilla del Teatro del Generalife, en la taquilla del Corral del Carbón u otra que pudiera sustituirla y en el Teatro Alhambra para el Lote nº 2, así como la venta telefónica y por Internet.

La totalidad de los requerimientos del presente pliego, así como cualquier mejora ofrecida por los licitadores, tienen que estar operativos en la fecha de presentación de la oferta, y la Agencia podrá comprobar su efectividad, en pruebas prácticas. Las proposiciones presentadas deberán contener la documentación que acredite fehacientemente tanto los requerimientos de este pliego como las mejoras ofertadas.

Los licitadores propondrán en sus ofertas sus condiciones para la venta telefónica y por Internet, así como si cuentan con otros sistemas complementarios de venta y expedición de localidades mediante otros canales automatizados o de atención personal. Es obligatoria para todos los licitadores la presentación de una proposición para venta por Internet.

Los licitadores deben detallar las medidas de seguridad que implementará para la protección del servicio y la información frente a los riesgos que puedan verse comprometidos, así como el procedimiento para la gestión y notificación de los incidentes que se produzcan durante la ejecución el presente contrato.

(*) Los licitadores podrán ofrecer otros sistemas adicionales que faciliten la adquisición de localidades y la recogida de las compradas por sistemas de atención a distancia, tales como:

- Puntos automatizados de venta y recogida de localidades, en centros de la Agencia incluidos en el contrato.
- Puntos automatizados de venta y recogida de localidades, en centros ajenos a la Agencia.
- Puntos informatizados de venta y recogida de localidades, con atención personal, en centros ajenos a la Agencia.
- Venta a través de diversas redes con las que el sistema pueda conectarse.
- Venta a través de aplicación propia gratuita para ordenadores y móviles en diversos sistemas operativos

Cualquier sistema de venta adicional se documentará en la oferta con el grado de detalle suficiente como para que pueda ser valorado de acuerdo con lo que establezca el pliego de cláusulas administrativas.

(*) Cualquier sistema de venta, impresión o recogida adicional de localidades, ofrecido por los licitadores sólo será tenido en cuenta a efectos de adjudicación si está operativo en la fecha de presentación de sus ofertas, extremo que los licitadores deberán hacer constar de forma expresa en sus proposiciones. En todo caso los licitadores indicarán, de forma independiente, aquellos sistemas complementarios que pueden suponer únicamente venta, únicamente recogida, o que den ambas posibilidades, de forma simultánea. Del mismo modo, especificaran en sus ofertas el número de los existentes en el resto del territorio nacional. El adjudicatario se comprometerá a mantener en funcionamiento, como mínimo, el número de puestos de venta, o recogida adicional de localidades que oferte inicialmente, durante todo el periodo de vigencia del contrato. Si en el transcurso del contrato, y sus posibles prórrogas, el adjudicatario deseara ampliar la red de ventas que hubiera presentado en su oferta inicial, habrá de solicitar autorización a la Agencia, que podrá denegarla si no considerase la propuesta adecuada al fin público.

Cualquier tipo de venta fuera de taquilla supondrá, obligatoriamente para el adjudicatario, la instalación de sistemas automáticos para la venta y recogida de localidades en cada uno de los centros incluidos en el servicio, los cuales tendrán un funcionamiento autónomo al de la taquilla, y que requerirán exclusivamente la introducción de la tarjeta con que fue adquirida la localidad.

JOSE ANGEL VELEZ GONZALEZ		05/04/2024 09:38:52	PÁGINA: 3 / 21
VERIFICACIÓN	NJyGwMh4815j3S9s55oSjsO2494wK4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Los fraudes o descubiertos que se produzcan en cualquier canal de venta, fuera de las taquillas de los centros de la Agencia, correrán exclusivamente por cuenta del adjudicatario.

4. REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN DE VENTA DE LOCALIDADES

El sistema de información dará servicio a las taquillas de los centros definidos en el punto 2, para su venta, así como a los servicios centrales de la Agencia, a la oficina de venta telefónica y a Internet.

En este apartado la empresa licitadora describirá realizar una descripción funcional del sistema de información que ofrece para llevar a cabo el servicio de venta de entradas. Incluirá además arquitectura funcional del sistema de información propuesto, la arquitectura de comunicaciones propuesta para la conexión de los puntos de venta con el sistema central, y la arquitectura de seguridad de toda la infraestructura tecnológica.

El sistema estará preparado para dar servicio de atención las 24 horas al día, siete días a la semana, todos los días de duración del proyecto, con independencia del horario que este pliego establezca, para cada canal de venta. Deberá estar dimensionado para funcionar de forma adecuada frente a picos de demanda de los clientes para la compra de entradas.

Deberá contar con unas comunicaciones y un servicio que sea tolerante a fallos para garantizar la disponibilidad del servicio las 24 horas.

El sistema deberá cumplir los siguientes requisitos:

- El adjudicatario suministrará todo el software que sea necesario para la perfecta explotación del sistema, con las licencias de uso legalizadas.
- Los puntos de venta y administración trabajarán en entorno Windows. Utilizarán planos y gráficos para representar aforos.
- El idioma de representación será el castellano.
- El sistema reconocerá un grupo de venta por cada recinto de la Agencia, y otros tantos como canales de venta diferentes ofrezca el adjudicatario.
- La aplicación presentará cinco tipos de perfil de usuario: para administración de los recintos, para venta en taquillas, para venta telefónica, para venta por Internet, y para Servicios Centrales de la Agencia; y sus diferentes presentaciones y permisos.
- (*) El sistema debe contar con la posibilidad de explotar la información mediante un sistema de informes estadísticos (canales de adquisición, visitas, comportamiento de usuario, ubicación geográfica).
- (*) Cada espacio, evento, ciclo y/o espectáculo debe tener la posibilidad de disponer de una url propia y amigable, de cara a mejorar el posicionamiento SEO. La interfaz de esta zona de venta, debe ser similar a página principal, en cuanto a colores, cabecera, pie,... para mejorar la experiencia de usuario y evitar posibles fugas.
- Diseño responsive, accesible y adaptable.

JOSE ANGEL VELEZ GONZALEZ		05/04/2024 09:38:52	PÁGINA: 4 / 21
VERIFICACIÓN	NJyGwMh4815j3S9s55oSjsO2494wK4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Medidas de seguridad.

En este apartado deberá describir las medidas de seguridad que se han implantado en el sistema de información para garantizar la autenticidad, confidencialidad, disponibilidad, Integridad, trazabilidad de la información.

Actuaciones y modificaciones de software.

El adjudicatario actualizará el software, según los avances técnicos de su sistema, y la dinámica del mercado, si bien antes de implantar tales actualizaciones deberán contar con la conformidad previa de la Agencia. En ningún caso podrá repercutir costo alguno al Organismo por tales actualizaciones.

Se consideran especialmente importante aquellas actualizaciones que se requieran para resolver alguna vulnerabilidad que se haya identificado en dicho sistema de información. Para lo que deberá aplicar las medidas que considere necesarias para mitigarlas en el menor tiempo posible.

La aplicación habrá de ser actualizada por el adjudicatario a petición de la Agencia. Tales actualizaciones, por las que el adjudicatario no podrá repercutir gasto alguno a la Agencia, estas actualizaciones deben estar operativas en el plazo de tiempo que los técnicos establezcan. Para que sean efectivas, la Agencia comunicará la solicitud al adjudicatario, cuyos argumentos podrán ser oídos, aunque no tendrán carácter vinculante. En todo caso, desde la comunicación de solicitud de actualización hasta el momento de su puesta en funcionamiento, nunca mediará un plazo inferior a veinte días, ni la modificación será operativa en un plazo de tiempo superior a dos meses.

El adjudicatario contará con herramientas que automaticen la actualización de versiones del software, de tal forma que no impliquen intervenciones presenciales en las Unidades de la Agencia y que garanticen la perfecta sincronización de actualizaciones de versiones en la totalidad de los puntos de venta y recogida de localidades.

Funcionalidades comunes.

Desde cualquiera de los puntos de la red será posible la venta de localidades de todos y cada uno de los espectáculos que los administradores del sistema, de cualquiera de los centros, definan como taquillaje a la venta. Ello supondrá, ante todo, la “venta cruzada” de localidades de cualquiera de los recintos de la Agencia, tanto en las taquillas del Centro en que se celebre el espectáculo como en las de las demás Unidades de la Agencia.

(* Los espectáculos creados habrán de quedar ordenados por recintos y fechas de celebración, para su visualización en pantalla, tanto por cualquier administrador, como por cualquier tipo de vendedor.

(* La aplicación permitirá que sea el administrador el que active las ventas de todos los espectáculos en los diferentes canales.

(* La aplicación no permitirá la venta de localidades, una vez abierta la taquilla, fuera de la misma.

(* La aplicación permitirá que el administrador pueda modificar la hora de cese de la venta en los diferentes canales, antes del inicio del espectáculo.

JOSE ANGEL VELEZ GONZALEZ		05/04/2024 09:38:52	PÁGINA: 5 / 21
VERIFICACIÓN	NJyGwMh4815j3S9s55oSjsO2494wK4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



(* La aplicación permitirá, por decisión de cualquiera de los administradores de los centros de la Agencia incluidos en el servicio, la retirada de aforos, parciales o completos de un espectáculo, del sistema general de venta, a propuesta del organizador, para expedición exclusiva en taquillas de una o varias unidades, en tales casos, el sistema permitirá la impresión total mediante una orden única, sin que para ello sea necesario acceder al plano para seleccionar el conjunto de localidades, en los citados supuestos, las localidades retiradas no constarán simplemente como impresas, sino que sus datos económicos quedarán reflejados como entradas efectivamente vendidas, si bien claramente diferenciadas a las vendidas realmente.

(* La aplicación permitirá hacer reservas de localidades en grupo, así como el pago e impresión posterior. Facilitando del mismo modo, el pago e impresión parcial o total de la reserva, cambio de tarifa de las butacas reservadas. Estas entradas a la hora de ser impresas han de salir ordenadas por fila y número de butaca.

(* La aplicación permitirá poder asignar una denominación a cada reserva, y esta a su vez de disponer de un localizador de venta. Dicho localizador al introducirlo en el sistema aporte todos los datos relativos a dicha reserva, tanto en el momento de realizarla, como una vez que ha sido abonada e impresa.

(* La aplicación permitirá realizar ventas acumuladas de distintos días, diferentes espectáculos con igual o diferentes tarifas, pudiendo realizarlas todas ellas en una única operación.

(* La aplicación permitirá, por decisión del administrador de los recintos en el momento de creación de los espectáculos:

- . Atribuir diferentes precios a una misma zona de aforo, de tal manera que cuando se realice la venta, el taquillero y operador, solo debe seleccionar la localidad que ya tendrá fijado su precio, de forma automática.
- . Vincular determinadas tarifas a fechas concretas.
- . Vincular determinadas tarifas a un número mínimo de localidades

(* El sistema permitirá la emisión de aforos sin numeración, cuando así lo requiera el espectáculo programado en el Centro correspondiente. La eliminación de dicha numeración, que podrá ser total o parcial (sólo número de butaca, pero no fila; sólo una zona determinada; varias zonas; un sistema mixto, etc.) correrá por cuenta del administrador del recinto en el momento de creación del correspondiente espectáculo, sin que sea precisa una modificación de aforo.

(* El sistema identificará individualmente a cada vendedor para cada una de las operaciones que éste realice, sean estas ventas, reimpressiones, devoluciones, anulaciones o cualquier otra permitida a cada tipo de usuario.

(* El sistema permitirá la acumulación de todas las localidades, de uno o varios espectáculos con la misma o con diferentes tarifas, adquiridas por un cliente a través de cualquier canal, de manera que en una sola operación se impriman todas las localidades o se mantengan pendientes de impresión las del resto de espectáculos a demanda del cliente.

(* El sistema permitirá utilizar, en plano, el ratón para seleccionar localidades de diferentes filas de una misma zona de aforo. La selección podrá hacerse tanto por bloque como una a una tanto para las reservas como para las ventas directas.

(* El sistema permitirá cuando se realicen reservas para grupos:

- . Poder imprimir las reservas total o parcialmente, manteniéndose la reserva del resto de localidades del grupo.
- . Poder imprimir en una misma operación localidades con diferentes tarifas.

JOSE ANGEL VELEZ GONZALEZ		05/04/2024 09:38:52	PÁGINA: 6 / 21
VERIFICACIÓN	NJyGwMh4815j3S9s55oSjsO2494wK4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



. Si hubiese anulaciones parciales de localidades reservadas, el sistema permitirá dicha anulación manteniendo el resto de las localidades en la reserva.

(* El sistema permitirá la posibilidad de traducción a varios idiomas a la hora de realizar las gestiones en la aplicación. Multi-Idioma.

(* El sistema permitirá la venta de abonos en el conjunto de la red.

(* Las condiciones de venta de abonos se ajustarán a los siguientes requerimientos:

- La aplicación permitirá fijar el precio de un abono, constituido no por la suma de precios de los distintos espectáculos que lo componen, sino como un montante distinto, de modo que reconozca que el precio de los espectáculos vendidos dentro de un abono es, tan sólo, la parte proporcional del precio del abono, y permitiendo, de ser necesario, realizar, una devolución por la cantidad promocional al costo del mismo.

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

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

- La venta de abonos generará listados en los que consten: nombre, apellidos, dirección y teléfono del abonado, así como el ciclo o localidad adquiridos mediante dicho abono; igualmente, la base de datos podrá emitir listados en los que aparezcan sólo algunos de dichos datos, según las necesidades de uso de dicha información. A su vez, se podrán generar idénticos listados a los que se utilizan para la venta libre de localidades.

- El sistema dispondrá en su estructura de datos de la posibilidad de alojamiento de un “maestro” de clientes abonados, que podrá ser alimentado de forma manual y/o mediante procesos automáticos de migración de datos provenientes de otros sistemas, simples y cuando, en este segundo supuesto, exista permiso expreso del propietario de la base de datos a migrar.

- La aplicación permitirá la reimpresión de las localidades, exclusivamente a los usuarios que la Agencia determine, según sus perfiles.

- (*) La aplicación permitirá la visualización, análisis y consultas del aforo completo, al menos en los puestos de taquillas, de operadores telefónicos y de administración, pudiendo acceder a sucesivas particularizaciones por zonas completas de aforo, mediante zoom, u otra forma equivalente, que identifique cada localizador su numeración sobreimpresa en el símbolo correspondiente. En todo caso, las zonas de aforo real.

- La aplicación permitirá la visualización del número de localidades disponibles por zona de aforo, así como las localidades reservadas.

- La aplicación distinguirá todos los tipos de usuarios posibles, por ejemplo: administrador, taquillero, otros vendedores, etc., asignándoles a cada uno las funcionalidades que la Agencia les determine como propias.

- El sistema permitirá extraer toda la información contenida en la base de datos a ficheros XML y CSV, a través de un menú que permita seleccionar los campos por fechas, espectáculo, formas de pago y otros parámetros.

JOSE ANGEL VELEZ GONZALEZ		05/04/2024 09:38:52	PÁGINA: 7 / 21
VERIFICACIÓN	NJyGwMh4815j3S9s55oSjsO2494wK4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Así como volcar el resultado de las consultas y listados de la aplicación. Esta información incluirá la diferenciación de totales por tipo de tarjeta.

5. SISTEMA DE INFORMACIÓN: ADMINISTRACIÓN Y VENTA DE ENTRADAS

Requerimientos mínimos: los previstos en los apartados 4 y 11. Para cada uno de los apartados siguientes, la empresa licitadora deberá detallar las medidas de seguridad que implementará para garantizar la seguridad de la información y el tratamiento de datos de carácter personal.

Otros requerimientos específicos de la administración y de la venta en taquillas:

- La administración de cada recinto podrá, por decisión de la Agencia, interrumpir o excluir del sistema de venta cualquier canal, fuera de taquilla, cuya operativa afecte negativamente al desarrollo habitual de la labor de las Unidades de la Agencia.
- La administración quedará exclusivamente a cargo del responsable de la aplicación en cada uno de los recintos de la Agencia, que se ocupará tanto de lo definido en el punto 4 de este pliego, como del alta efectiva de todos y cada uno de los espectáculos.
- El sistema estará en situación de proporcionar para todos los puntos de venta, como mínimo, las consultas y listados básicos, así como todo aquello necesario para controlar la información de ingresos y pagos. Si fuera preciso ampliar tales informes, el adjudicatario estará obligado a realizar las oportunas modificaciones, sin coste suplementario para la Agencia.
- El sistema permitirá la posibilidad de selección de la forma de la recogida/emisión de entradas,
 - . Impresión en PDF (sistema PRINTATHOME).
 - . Envío de la entrada en formato codificado (QR) al teléfono móvil.
 - . Recogida en las taquillas físicas habilitadas.
 - . Recogidas en tiendas/establecimientos adheridos al Canal.
- Para la impresión de localidades de grupos el sistema permitirá la emisión diferenciada de pares e impares, al objeto de facilitar el acceso, o bien localidades correlativas, en función de las necesidades que en cada caso señale el administrador del Centro en que haya de tener lugar el espectáculo.
- En todo caso, cualquier impresión masiva y/o grupos deberá respetar el orden de zonas de aforo real, por filas.
- También para la impresión de localidades de grupos, el sistema dispondrá de un contador que marque el número de las impresas del total de las que figurasen como reservadas para ese grupo.
- El sistema deberá permitir la impresión directa de las entradas que sean compradas y validadas por el sistema, mostrando los datos que sean necesarios para su correcta comprobación en el acceso.
- Todas las entradas emitidas por el CANAL contarán con códigos de barras o códigos QR que permitirá realizar su lectura en la entrada al recinto, así como, en el caso de que fuera necesario, toda la información relevante de la persona que ha adquirido la entrada. Deberán estar adaptados a terminales PDAs, Smartphones, etc, con el que leer los códigos proporcionados en los tickets.

JOSE ANGEL VELEZ GONZALEZ		05/04/2024 09:38:52	PÁGINA: 8 / 21
VERIFICACIÓN	NJyGwMh4815j3S9s55oSjsO2494wK4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Cualquier transacción de venta o impresión ejecutada desde cualquiera de los puntos de venta o recogida (taquillas, venta telefónica, puntos de venta o recogida adicionales... y en general cualquiera de los mencionados en este pliego), deberá reflejarse “on-line” en el estado de los aforos, de forma que, dicho estado de los aforos será consultable, en tiempo real, por cualquiera de los administradores del sistema de las unidades de la Agencia.

Configuración mínima de los equipos para la administración y venta en taquillas.

Dentro de este apartado se encuentran los equipos necesarios para los puestos de trabajo de los trabajadores y trabajadoras de la Agencia, que participen de la gestión y venta de entradas, además de los sistemas de venta automática, y los de control de acceso a los espacios.

El equipamiento informático relativo a los puntos de venta ofertado por el adjudicatario deberá disponer de las características (hardware y software) y periféricos adecuados a la finalidad de los mismos. Deberán estar bastionados de manera que se pueda garantizar la seguridad de los mismos, entre otras cuestiones será necesario que los usuarios no tengan privilegios de administrador, que dispongan de una política adecuada de mantenimiento de las credenciales de acceso al equipo y que dispongan de un software antimalware adecuado para prevenir y contener un ciberataque.

Se establecen los siguientes perfiles para la gestión y venta de entradas:

Puesto de trabajo Taquilla: Se ubicarán en las taquillas de los teatros y tiene como finalidad la venta en la taquilla de localidades. Podrán ser equipos de sobremesa o portátiles, según el espacio disponible en la taquilla. Necesitarán software de ofimática para la elaboración de documentación, y hojas de cálculo.

Puesto de trabajo Administración: Se ubicarán en las oficinas de los teatros y se utilizarán para toda la gestión asociada a la venta de entradas y de relación con los usuarios y usuarias del teatro. Necesitarán software de ofimática para la elaboración de documentación, y hojas de cálculo.

Puestos automáticos de venta: Tienen como finalidad la recogida de forma automática de las entradas compradas por otros medios distintos a la taquilla del teatro.

Lectores ópticos de códigos de barras/QR: Tienen como finalidad facilitar el control de acceso a cada espacio.

Los equipos y periféricos mínimos a contemplar para el lote 1 quedan resumidos en la siguiente tabla:

JOSE ANGEL VELEZ GONZALEZ		05/04/2024 09:38:52	PÁGINA: 9 / 21
VERIFICACIÓN	NJyGwMh4815j3S9s55oSjsO2494wK4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



		EQUIPO TAQUILLA	EQUIPO PORTATIL	IMPRESORA TICKETS	IMPRESORA INFORMES	PISTOLA/LECTOR	EQUIPO ADMINISTRACIÓN
ESPACIOS ESCÉNICOS PROPIOS	TEATRO ALHAMBRA	1		2	1	2	
	TEATRO CÁNOVAS	1	1	1	1	3	1
	TEATRO CENTRAL	1	2	2	2	3	1
	FESTIVAL DE M.E. CÁDIZ		1	1		3	
	OTROS	(*)				6	
	TOTAL, LOTE 1	3	4	6	4	17	2

(*) SE VALORARÁ QUE LA EMPRESA ADJUDICATARIA DISPONGA DE EQUIPOS MÓVILES SUFICIENTES PARA EL RESTO DE LOS PROGRAMAS, (EQUIPO, IMPRESORA DE TICKETS, IMPRESORAS DE INFORMES Y PISTOLA/LECTOR) PARA ATENDER NECESIDADES CONCRETAS QUE PUDIERAN SURGIR (FESTIVALES, COLABORACIONES).

Lote N°2

		EQUIPO TAQUILLA	EQUIPO PORTATIL	IMPRESORA TICKETS	IMPRESORA INFORMES	PISTOLA/LECTOR	EQUIPO ADMINISTRACIÓN
LORCA GRANADA	Y	3	0	3	3	4	0
TOTAL LOTE 2		3	0	3	3	4	0

No se contempla en las tablas el equipamiento de reemplazo.

Los suministros necesarios para el correcto funcionamiento de los equipos serán abastecidos por el adjudicatario sin coste para la Agencia. Suministros tales como toners o los propios tickets.

Condiciones de funcionamiento y uso de los equipos para la administración y venta en taquillas:

- El adjudicatario debe encargarse de la contratación, instalación de todo el equipamiento informático y de las líneas de comunicaciones en los centros objeto del presente servicio. Correrán a cargo del adjudicatario todos los materiales fungibles.

- Los equipos informáticos serán aportados por el adjudicatario en concepto de depósito.

- En lo relativo a la infraestructura de telecomunicaciones, la Agencia no será responsable en ningún caso de los problemas de cobertura que pueda existir en cada uno de los centros objeto del contrato, siendo por tanto obligación del adjudicatario elegir la tecnología de comunicación más adecuada con el operador que estime



oportuno. Estas líneas de comunicación deberán usar un protocolo cifrado a la hora de la conexión con el sistema de información central.

- Previo a la implantación de todo el equipamiento informático propuesto por el adjudicatario para la prestación del servicio, deberá presentar una planificación en la que establezca plazos y fechas estimadas. Dicho plan deberá ser conocido y autorizado con la antelación suficiente para su ejecución por el responsable de Tecnología de la Agencia.

Mantenimiento:

- Será responsabilidad del adjudicatario el mantenimiento de la totalidad del sistema, incluyendo hardware y software, durante los siete días de la semana, todas las semanas del año.

- Para la resolución de averías en los equipos instalados en los centros, el adjudicatario se comprometerá a que exista un tiempo máximo de respuesta de doce horas. Deberá existir en concepto de depósito en cada centro, un equipamiento de reemplazo (preferiblemente portátil) con características similares a los instalados y compatible con los periféricos. Deberá tener preinstalado todo el software necesario para cumplir con las funciones del puesto de Taquilla. La empresa adjudicataria deberá sustituir el equipamiento averiado por el equipamiento de reemplazo si la avería se produce en una de las circunstancias indicadas a continuación:

. En el horario de venta en la taquilla y la reparación de la avería no es inmediata.

. Si el tiempo de reparación del equipamiento averiado es superior a 3 horas y se produce en la franja horaria en la que la taquilla está cerrada al público.

El adjudicatario mantendrá una línea “hot-line” para atención a todo tipo de fallos de software, hardware y comunicaciones, que permita ver el error en el dispositivo remoto y actuar sobre el mismo para su diagnóstico y/o solución, con un horario de atención mínima entre las 9 y las 23 horas, todos los días del año.

Formación y reciclaje:

El adjudicatario realizará los cursos iniciales, previos al inicio del servicio, para los usuarios del sistema, así como los que posteriormente sean precisos en concepto de reciclaje para conocimiento de nuevas aplicaciones.

6. VENTA DE LOCALIDADES POR TELÉFONO E INTERNET

Requerimientos mínimos: Los previstos en los apartados 4 y 11.

Otros requerimientos específicos de la venta telefónica e internet:

- El sistema de venta telefónica estará en funcionamiento todos los días, con un horario mínimo de atención al público desde las 8 de la mañana hasta las 12 de la noche. El adjudicatario garantizará que el centro desde el que se atienden las llamadas se localice de forma permanente en el territorio nacional, durante todo el tiempo de vigencia del contrato.

- El adjudicatario dispondrá de un sistema de venta telefónica capaz de dar respuesta al 85% de las llamadas entrantes. Así mismo, dispondrá de herramientas fiables para demostrar tal capacidad, cuando la Agencia lo requiera.

JOSE ANGEL VELEZ GONZALEZ		05/04/2024 09:38:52	PÁGINA: 11 / 21
VERIFICACIÓN	NJyGwMh4815j3S9s55oSjsO2494wK4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Las llamadas para la adquisición de localidades no habrán de suponer coste alguno para la Agencia.
 - El sistema impedirá la materialización de la venta hasta que no hayan sido introducidos los datos correspondientes a la tarjeta de crédito y al adquirente.
 - Correrá a cargo del adjudicatario todo el sistema, así como los locales, equipos, materiales y personal necesario para la venta telefónica.
 - Los perfiles marcados para los operadores telefónicos, no tendrán permitido el acceso a reservas, reimpressiones, ventas de más de cuatro localidades (salvo en excepciones o dependiendo de las indicaciones de los Administradores), y en general todas las funciones reservadas para los administradores del sistema o los que este pliego determina que queden a cargo, exclusivamente de las taquillas de los Centros dependientes de la Agencia.
 - Retirada de localidades adquiridas por venta telefónica. Como mínimo, el sistema posibilitará la retirada de entradas en:
 - . Las taquillas del centro en que se celebre la representación, de acuerdo con las condiciones del funcionamiento de dicho centro, y siempre al menos, durante la hora inmediata anterior al espectáculo, tiempo que se destinará exclusivamente a la venta y entrega de las localidades de la citada representación o concierto. Para facilitar la entrega en taquillas de las localidades vendidas por teléfono, cuando así lo decida el cliente, se dará la posibilidad de emitir informe en el que deberán aparecer los apellidos y nombre del adquirente (en este orden y de forma destacada), nº de D.N.I. o pasaporte y/o un número localizador, el nombre y apellido del titular de la tarjeta también así como ubicación de la localidad caso de estar numerado el espectáculo.
 - . Al menos los supuestos automatizados requeridos en el punto 5, y a los que el espectador tenga acceso con la mera introducción de la tarjeta con la que se haya satisfecho el importe de las localidades adquiridas, sin que dicho sistema comporte ninguna intervención por parte del personal del centro respectivo, salvo las cargas de papel.
 - La instalación de tales equipos, así como, en su caso, los trámites legales que puedan corresponder, correrán íntegramente por cuenta del adjudicatario, que deberá ajustarse a los requerimientos que le solicite la dirección del centro.
 - A la finalización del contrato y sus posibles prórrogas el adjudicatario habrá de asumir la responsabilidad de su retirada, debiendo quedar las dependencias e instalaciones de la Agencia en las condiciones existentes antes del inicio del servicio.
- (*) Los licitadores podrán ofrecer otras formas de retirada de localidades que no supongan costes para la Agencia. En tal supuesto los concursantes indicarán el número de puestos de recogida, así como sus características y horarios de atención al público. Igualmente, expondrán las soluciones ofertadas por el sistema para paliar la no recogida por los clientes de las localidades que hubieran solicitado retirar en tales supuestos.
- Los licitadores deberán aceptar, de forma expresa en su oferta, que los descubiertos que pudieran producir localidades en tales casos no retiradas por los espectadores no supondrán coste para la Agencia. La Agencia no admitirá en ningún caso la reimpresión de localidades que hubieran de haber sido retiradas en puntos distintos a las taquillas de los centros respectivos.

JOSE ANGEL VELEZ GONZALEZ		05/04/2024 09:38:52	PÁGINA: 12 / 21
VERIFICACIÓN	NJyGwMh4815j3S9s55oSjsO2494wK4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Los sistemas de retirada de localidades adquiridas por Internet, serán los mismos que los marcados para retirada de entradas adquiridas por venta telefónica, en el punto 6 de este pliego.

- En la plataforma de venta de entradas se incluirán los códigos de seguimiento que se proporcionen por la Agencia, de cara a su explotación estadística.

- Deberá contar con la posibilidad de una interfaz de venta de entradas que se pueda incorporar en la web de los teatros o en la que se determine por parte de la Agencia.

- Mejoras Valorables:

El sistema deberá poder integrarse en las páginas webs de los distintos centros y programas de la Agencia, sin necesidad de realizar el proceso de compra en una página externa. Dicha integración debe realizarse mediante widgets o módulos compatibles con los distintos CMS utilizados en la Agencia.

Los distintos eventos y espectáculos de la Agencia deberán recogerse en la plataforma de venta usada por la empresa adjudicataria, sin que ello sea perjuicio para recibir las estadísticas de venta, visitas y demás indicadores estadísticos.

7. MODELO DE LOCALIDADES

El adjudicatario deberá presentar un modelo de localidad que habrá de ser aprobado por la Agencia, en forma y contenidos de anverso y reverso. Serán entradas en papel, personalizadas con el logotipo de los recintos. Correrá por cuenta del adjudicatario la impresión del anverso y del reverso de las localidades con el texto que la Agencia necesite oportuno incorporar o modificar.

Los modelos observarán las siguientes prescripciones:

Todas las localidades contendrán los datos necesarios para su individualización (número, fila, etc.) así como, en su caso, sala y puerta de acceso.

A elección del administrador de cada Centro, y en función del tipo de espectáculo, podrá figurar o no la frase "IVA incluido".

Todas las localidades incluirán un sistema de código de barras, así como el N.I.F. de la Agencia, el logotipo del Centro en que se desarrolla el espectáculo., así como el logo de la Consejería. Todos estos logotipos tendrán que tener el Visto Bueno de la Agencia.

Posibilidad de PRINTATHOME.

8. SISTEMA DE PAGO

El sistema permitirá, además del pago en efectivo en los centros de atención directa, la utilización de tarjetas de créditos aceptadas por el sistema, para toda la red.

La aplicación informática impedirá la venta de localidades si no se ha materializado el pago. Igualmente, para que pueda hacerse efectiva una devolución o anulación, (únicamente en los casos en que el presente pliego lo permite) habrá de existir previamente la confirmación monetaria correspondiente, de tal manera que las operaciones llevadas a cabo en el sistema informático sean simultáneas a las del sistema de cargo o abono.

JOSE ANGEL VELEZ GONZALEZ		05/04/2024 09:38:52	PÁGINA: 13 / 21
VERIFICACIÓN	NJyGwMh4815j3S9s55oSjsO2494wK4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



El sistema deberá contemplar la devolución según el mismo medio de pago con que se adquirió la localidad, y a través del mismo sistema, según las condiciones de este pliego.

9. PRUEBA PRÁCTICA (BENCHMARK)

Antes de la adjudicación del contrato, los licitadores podrán ser obligados a realizar demostraciones sobre los aforos de algunos de los Centros dependientes de la Agencia y que esta determine, con el fin de comprobar si el sistema cumple las funcionalidades requeridas y de evaluar las ventajas técnicas que pudiera ofrecer. A tal fin se facilitarán los planos correspondientes a los Teatros Alhambra, Cánovas, Gades y Central y otros espacios gestionados por la Agencia.

La Agencia podrá convocar a los licitadores a pruebas que demuestren cualquier requerimiento del pliego, que no sea posible verificar sobre los aforos reales de las Unidades de la Agencia, pero que garanticen que el licitador está ofreciendo idénticos servicios, y con iguales medios, en otros recintos.

10. OBLIGACIONES GENÉRICAS DE LOS LICITADORES

La totalidad de los requerimientos del presente pliego, así como cualquier mejora ofrecida por los licitadores habrán de ser operativos a la fecha de presentación de la oferta, y la Agencia, podrá comprobar su efectividad, en pruebas prácticas, antes de la adjudicación del contrato. Las proposiciones presentadas deberán contener la documentación que acredite fehacientemente tanto los requerimientos de este pliego como las mejoras ofertadas.

Todos los licitadores documentarán el sistema propuesto, de acuerdo con los requerimientos mínimos definidos en este pliego, tanto en su esquema general, debiendo incluir funcionamiento general a escala funcional, como en el ámbito técnico: sistemas empleados, sistemas operativos, gestiones de bases de datos, tipo y modelo de equipamiento hardware y sus periféricos, las relaciones entre las partes, así como el sistema de comunicaciones. Para ello formarán parte de dicha documentación los esquemas gráficos que sean necesarios.

Los licitadores estarán en situación de demostrar documentalmente que prestan servicios equivalentes a los requeridos por el presente pliego, con los mismos medios con los que se presentan al procedimiento abierto.

Habrá de quedar acreditado, igualmente, el tiempo desde el que el concursante tiene a su cargo tales servicios.

Los licitadores estarán en situación de demostrar documental y/o prácticamente que cumplen las condiciones establecidas por este pliego.

En aquellos apartados señalados con un asterisco (*), si alguna oferta no alcanzara el visto bueno en la opción alternativa que oferte en las pruebas que se puedan llevar a cabo, podría suponer para el licitador su eliminación del proceso selectivo, al margen de cualquier otra proposición que su oferta pudiera contener. Si no fuera posible la valoración en esta prueba práctica, se admitirá que el licitador demuestre, documental y/o prácticamente que idéntico requerimiento lo presta, en la misma forma, a otros clientes. De no demostrarse por ninguno de los medios indicados que el licitador cuenta con una solución válida, no podrá obtener puntuación alguna en tales apartados, por lo que, también en este caso, ello podría suponer para el citado concurrente la eliminación del proceso selectivo.

JOSE ANGEL VELEZ GONZALEZ		05/04/2024 09:38:52	PÁGINA: 14 / 21
VERIFICACIÓN	NJyGwMh4815j3S9s55oSjsO2494wK4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Todos aquellos apartados que no se resalten con un asterisco (*), se consideran básicos, y por tanto su incumplimiento o la imposibilidad de su comprobación, supondrá para el licitador su eliminación del proceso selectivo, al margen de cualquier otra proposición que su oferta pueda contener.

11. OBLIGACIONES GENÉRICAS DE LOS ADJUDICATARIOS

El adjudicatario que no contase con un sistema de información para la gestión de venta de localidades de su propiedad estará obligado a presentarse en UTE con el propietario del citado software. Por lo que se refiere a la subcontratación de prestaciones de este servicio público que comporte para el adjudicatario principal, se estará a lo regulado por la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

El adjudicatario migrará los datos en vigor en el momento de comienzo del contrato y realizará en su formato, no en su contenido, las modificaciones oportunas, para garantizar la continuidad del servicio.

El adjudicatario estará obligado a realizar los planes de formación, tanto para su personal como para el dependiente de la Agencia, con destino en los diversos puntos de venta. Asimismo, aportará los correspondientes manuales de usuario. En el caso de que la formación se realizase fuera de la ciudad en la que están ubicados los espacios, los gastos de desplazamiento y dietas del personal que asistirá a los mismos, correrán a cargo del adjudicatario.

La publicación y posicionamiento del sistema de información para la venta de localidades en los buscadores de Internet, correrá a cargo del adjudicatario.

Se incluye aquí, y será soportado por el adjudicatario, el coste correspondiente a la utilización de tarjetas de crédito en la venta telefónica y de haberlos, en otros tipos de venta fuera de las taquillas de la Agencia. En las taquillas de la Agencia, el coste de la utilización de la tarjeta de crédito por los espectadores se soportará por la Agencia.

Correrá a cargo del adjudicatario la contratación de las líneas de comunicaciones para la conexión de los distintos puntos de venta al servidor central donde resida la aplicación, así como los gastos y consumos que dichas líneas comporten. El sistema, también a cargo del adjudicatario, contará con líneas de respaldo que se utilizarán en el caso de caída de las líneas de comunicaciones.

La infraestructura tecnológica (hardware y software) en la que se soporte la gestión y venta de entradas deberá cumplir la normativa vigente en materia de seguridad de las tecnologías de la información y las comunicaciones. Deberá describir en su oferta las medidas de seguridad adoptadas en la solución propuesta.

A la finalización del contrato (incluidas sus posibles prórrogas) el adjudicatario proporcionará todos los datos contenidos en el sistema, en un plazo no superior a quince días, en el formato más conveniente para realizar la migración al sistema con el que, de tal fecha en adelante haya de trabajar la Agencia. Dicho formato se decidirá, en colaboración con los técnicos del adjudicatario, en función de los sistemas empleados antes y después para que el cambio se realice de la manera más sencilla posible. En dicha migración deberán participar tanto el personal técnico de la Agencia como el de las empresas saliente y entrante. Sin haberse comprobado fehacientemente que la migración de datos a otro sistema pueda efectuarse automáticamente, no se considerarán extinguidas las obligaciones del adjudicatario, al que se le exigirán daños y perjuicios de no llevarse a cabo el traspaso de datos, en el plazo máximo de un mes.

JOSE ANGEL VELEZ GONZALEZ		05/04/2024 09:38:52	PÁGINA: 15 / 21
VERIFICACIÓN	NJyGwMh4815j3S9s55oSjsO2494wK4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



12. CONSIDERACIONES GENERALES DEL ADJUDICATARIO

La empresa adjudicataria deberá designar un supervisor del servicio, con quien se mantendrán todas las relaciones por parte de la Agencia, debiendo coordinarse con el representante que ésta designe.

El adjudicatario no podrá hacer uso en sus relaciones comerciales, laborales, o de cualquier otra índole, del nombre de la Institución, ni del Organismo del que depende, sin autorización expresa.

El incumplimiento de algunos de los apartados podrá ser causa de resolución del contrato sin previo aviso.

13. GESTIÓN DE INGRESOS

Los ingresos en las taquillas de la Agencia irán a la cuenta corriente que ésta determine.

Los ingresos obtenidos por la venta telefónica o por otros sistemas de venta distintos de los de las taquillas, se recaudarán por el adjudicatario y se ingresarán en la cuenta a nombre de la Agencia que determine la propia Agencia, en la cuantía exacta que se derive de los informes contables de la aplicación de venta de localidades.

El adjudicatario responderá ante el Organismo de todas las localidades vendidas fuera de taquillas, sin que pueda repercutir ningún impago o descubierto.

El adjudicatario transferirá semanalmente a la Agencia todas las cantidades recaudadas, sin retener comisiones, correspondientes a los espectáculos cerrados de la semana anterior.

A mes vencido el adjudicatario emitirá factura por las comisiones que correspondan a los espectáculos cerrados del mes, acompañada de informe en el que se desglosarán los conceptos e importes objeto de comisión por cada canal de venta, espacio y espectáculo.

El adjudicatario, a solicitud de la Agencia, aceptará la gestión con terceros de las taquillas de los espacios gestionados por la Agencia y propondrá una tarifa competitiva para los siguientes casos:

- Espectáculos cuya promotora sea diferente de la Agencia, en cuyo caso tanto los ingresos como los gastos derivados de la gestión de los mismos serán resueltos directamente con dicha promotora.
- Espectáculos organizados por terceros de carácter gratuito, pero con emisión de entradas con o sin numerar.

14. TRÁMITES DE ANULACIÓN

Fuera de taquillas de los Centros dependientes de la Agencia, sólo se admitirán cambios o devoluciones de localidades en los casos de suspensión de un espectáculo.

En los casos de suspensión de un espectáculo el adjudicatario se encargará de realizar las devoluciones de las entradas vendidas fuera de las taquillas de la Agencia.

La facturación del servicio a la Agencia, en el caso de cancelación, será del 1% del importe que se hubiese recaudado hasta ese momento.

JOSE ANGEL VELEZ GONZALEZ		05/04/2024 09:38:52	PÁGINA: 16 / 21
VERIFICACIÓN	NJyGwMh4815j3S9s55oSjsO2494wK4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



15. SUPERVISIÓN

La supervisión del desarrollo de los trabajos objeto para lograr los objetivos sobre la base de las especificaciones de este pliego, se realizará por la persona designada por la Agencia.

Corresponde al supervisor, el seguimiento de las distintas tareas y operaciones objeto del contrato en todas sus fases y la conformidad de los mismos.

16. METODOLOGÍA

Para la prestación del servicio objeto de este pliego, se requiere la siguiente:

ITIL

La prestación del servicio debe seguir la guía de buenas prácticas que propone ITIL (la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información) en todos los aspectos garantizando la continuidad, disponibilidad y calidad del servicio prestado al equipamiento.

Cursos de formación

El proveedor deberá impartir al menos un curso de formación que incluya toda la gestión del proyecto y el uso de las herramientas informáticas.

Formato de la documentación

Toda la documentación asociada al proyecto será entregada en soporte electrónico, en los formatos ODF (ISO 26300) y/o PDF/A (ISO 19005-1:2005). La documentación podrá ser complementada en otros formatos, siempre con el consentimiento expreso de la Agencia.

17. ORGANIZACIÓN

Con el objeto de que el adjudicatario se familiarice con el entorno en el que se desarrollarán los trabajos descritos en este pliego, se establece un periodo de transferencia de conocimiento previo al plan de trabajo.

La Agencia, formará e informará al equipo técnico del adjudicatario. Los temas a contemplar versarán sobre las siguientes cuestiones:

Estructura organizativa, instalaciones, centros de trabajo, personas de contacto y funcionamiento de la Agencia en el contexto del servicio a prestar.

Infraestructura de sistemas, redes y comunicaciones.

Normativas y procedimientos que resulten de aplicación durante la ejecución del contrato.

Para la gestión de este servicio se propone la siguiente organización:

Dirección del servicio.

Estará compuesta por el responsable del contrato por parte de la Agencia o persona en quien delegue estas funciones, y un responsable con funciones directivas de la empresa que resulte adjudicataria del servicio.

Las funciones principales de la dirección del servicio son entre otras: velar por que se cumpla lo estipulado en el contrato, aprobar todas las modificaciones y cambios que se produzcan a lo largo del servicio que tengan un impacto significativo en el servicio con independencia de la repercusión económica que tenga; y tratar todas las cuestiones que se eleven a este órgano por los coordinadores técnicos.

JOSE ANGEL VELEZ GONZALEZ		05/04/2024 09:38:52	PÁGINA: 17 / 21
VERIFICACIÓN	NJyGwMh4815j3S9s55oSjsO2494wK4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Coordinación técnica.

Estará compuesta por un coordinador técnico de la Agencia que será propuesto por la Dirección del servicio, y un coordinador técnico del adjudicatario del servicio.

Este equipo se encargará de coordinar todas las tareas que sean necesarias para el desarrollo del suministro y servicio de mantenimiento, analizar los problemas que surjan y proponer las modificaciones operacionales y técnicas que estimen oportunas sin que tengan asociado una repercusión económica.

El coordinador técnico de la Agencia tendrá como misión principal facilitar toda la información técnica necesaria para la prestación del servicio, además de ser el interlocutor entre el prestador del servicio y las personas usuarias de la Agencia.

El coordinador técnico por parte de la empresa adjudicataria tendrá entre otras la misión de coordinar y planificar los recursos que sean necesarios para la prestación del servicio de acuerdo a la oferta presentada y la información que le sea facilitada por el coordinador técnico de la Agencia.

Reuniones de seguimiento.

Durante la fase de puesta en marcha del servicio, se mantendrán reuniones semanales entre la Dirección del Proyecto y los coordinadores técnicos, así como cualquier otra reunión extraordinaria que la Agencia determine. Una vez instalado el suministro, tendrán carácter trimestral.

Durante la fase de prestación del servicio, se establecerán reuniones de seguimiento presenciales en las que tendrá que participar los coordinadores técnicos y cualquier otra persona que se determine según el tema a tratar. Tendrá carácter mensual, aunque se podrán convocar reuniones adicionales según la prioridad de la Agencia.

En estas reuniones de seguimiento, entre otras cuestiones, se debe tratar:

Resumen de nivel de prestación del servicio.

Grado de cumplimiento del ANS.

Justificación de posibles desviaciones y medidas correctoras.

Inventario de riesgos detectados y medidas propuestas frente a ellos.

Propuesta de facturación para el periodo.

Mejoras del servicio.

La dirección del servicio determinará si los retrasos o incumplimientos en los indicadores establecidos son imputables al adjudicatario, en cuyo caso se podrán aplicar las penalizaciones correspondientes expresadas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Tras las reuniones de seguimiento, de las que se levantará acta, la Dirección de Proyecto de la Agencia podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en el presente pliego.

Plan de trabajo y documentación.

El plan de trabajo presentado en la oferta del adjudicatario será revisado y actualizado anualmente por el Responsable del Contrato junto con el adjudicatario.

El Programa de Trabajo incluirá obligatoriamente:

JOSE ANGEL VELEZ GONZALEZ		05/04/2024 09:38:52	PÁGINA: 18 / 21
VERIFICACIÓN	NJyGwMh4815j3S9s55oSjsO2494wK4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Reuniones periódicas de seguimiento y control.
Elaboración y entrega de informes periódicos de seguimiento de actuaciones.
Elaboración y entrega de informes de asesoramiento en que se analice la situación de los sistemas y en el que se tengan en cuenta aspectos como el rendimiento de los mismos, situación actual del mercado, posibles mejoras, propuestas de cambio, ...
Actividades de aseguramiento de la calidad de los trabajos.
Elaboración y entrega de la Memoria Anual del Contrato.

18. LEGISLACIÓN SOBRE SEGURIDAD

Seguridad de las Tecnologías de la Información.

Las proposiciones deberán garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información que constituyen el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por la que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica. En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación.

Los trabajos tendrán que realizarse en general conforme a la legislación y normativa existente en materia de Seguridad de las Tecnologías de la Información, y en particular, con lo establecido en la Política de Seguridad de la Agencia.

Los licitadores deberán incorporar en su oferta una propuesta de política de seguridad para la gestión del puesto de trabajo, concretando las medidas técnicas que podrán aplicar durante la prestación del servicio. Deberá además tenerse en cuenta lo dispuesto en el Decreto 1/2011, de 11 de enero, por el que se establece la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía (modificado por el Decreto 70/2017, de 6 de junio) y en su desarrollo a partir de la Orden de 9 de junio de 2016, por la que se efectúa el desarrollo de la política de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones en la Administración de la Junta de Andalucía y normativa asociada.

Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional - Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (<http://www.ccn-cert.cni.es/>), así como a las guías y procedimientos aplicables elaborados por la Unidad de Seguridad TIC Corporativa de la Junta de Andalucía.

Entre los productos a aportar por la Empresa adjudicataria se incluirán los informes de las auditorías y pruebas que se hubieran realizado en pos de incrementar la seguridad del sistema.

El sistema permitirá la trazabilidad completa del servicio, pudiéndose establecer auditorías periódicas o a petición de la Dirección de la Agencia, bien por personal de la propia Agencia o bien por entidades externas, que acrediten y den fe de la bondad de los procedimientos.

En cumplimiento del artículo 13 del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, la adjudicataria deberá designar un POC (Punto o Persona de Contacto) para la seguridad de la información tratada y el servicio prestado, que cuente con el apoyo de los órganos de dirección, y que canalice y supervise, tanto el cumplimiento de los requisitos de Ciberseguridad y las

JOSE ANGEL VELEZ GONZALEZ		05/04/2024 09:38:52	PÁGINA: 19 / 21
VERIFICACIÓN	NJyGwMh4815j3S9s55oSjsO2494wK4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



comunicaciones relativas a la seguridad de la información y la gestión de los incidentes para el ámbito de dicho servicio. Dicho POC de seguridad será el propio responsable de Ciberseguridad del contratista, formará parte de su área o tendrá comunicación directa con la misma, y su identificación se comunicará al CSIRT (centro de respuesta a incidentes de Ciberseguridad) autonómico Andalucía CERT a través de la persona Responsable de Seguridad TIC del organismo contratante.

Confidencialidad de la Información y Tratamiento de Datos de Carácter Personal.

La empresa licitadora, en aplicación de lo regulado en la Disposición Adicional Vigésimo Quinta de la LCSP y el artículo 28 de Reglamento (UE) 2016/619, de 27 abril de 2016, General de Protección de Datos, en adelante RGPD, y de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales, tendrá la condición de encargado del tratamiento respecto a todo los datos personales que se incluyan y se traten en ejecución del objeto del presente encargo.

Conforme al apartado 3 del precitado artículo 28 del RGPD el tratamiento que haga el encargado se registrará por un contrato o acto jurídico que regule el objeto, la duración, la naturaleza y la finalidad del tratamiento, el tipo de datos personales y categoría de interesados y las obligaciones y derechos del responsable.

En relación con lo anterior se indica que:

El objeto del encargo es el servicio de gestión y venta de entradas de los programas y actividades desarrollados por la Agencia Andaluza de Instituciones Culturales.

El tratamiento tendrá una duración equivalente al periodo de ejecución del contrato. Los datos personales que pueden tratarse dentro del marco del encargo son los siguientes:

De la Agencia: la razón social, CIF de empresa y datos de persona de contacto. De los trabajadores de la Agencia el nombre, apellidos, teléfono y correo electrónico.

Las categorías de los interesados son: personas físicas, incluidas las que representan a personas jurídicas relacionadas con las actividades de la Agencia y trabajadores de la Agencia.

De las personas que lleven a cabo la gestión de compra de entradas a través de cada uno de los canales de venta ofrecidos por la empresa adjudicataria: datos identificados, datos de la tarjeta de crédito y datos de contacto.

El resto de los derechos y obligaciones de las partes en materia de Protección de Datos de Carácter Personal, que han de ser reguladas conforme al artículo 28.3 RGPD.

Protección de Riesgos Laborales.

Es de aplicación toda la legislación y normativa vigente en materia de Prevención de Riesgos Laborales y en materia de Seguridad y Salud; por lo que el adjudicatario, para las actividades objeto del presente contrato, deberá tener realizadas la evaluación de riesgos y la planificación de actividades preventivas, haber formado e informado a sus trabajadores y haber adoptado las medidas necesarias encaminadas a evitar los riesgos derivados de sus actividades propias. El adjudicatario debe disponer para los trabajos contratados de una estructura que garantice la correcta ejecución de los trabajos en materia de Seguridad y Salud y en materia de Prevención de Riesgos Laborales, debiendo designar los recursos preventivos específicos necesarios en función del trabajo a desarrollar.

Durante la ejecución de los trabajos se comprobará y supervisará la correcta aplicación de toda la legislación y normativa citada, no permitiendo permanecer en la instalación maquinaria o personal que no estén al día en materia de prevención.

JOSE ANGEL VELEZ GONZALEZ		05/04/2024 09:38:52	PÁGINA: 20 / 21
VERIFICACIÓN	NJyGwMh4815j3S9s55oSjsO2494wK4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



En caso de que durante la ejecución de la actividad objeto de este contrato se produjese un incidente o accidente en el centro de trabajo de la Agencia o en relación con este contrato, el contratista deberá ponerlo de inmediato en conocimiento al Responsable del Servicio, así como entregar a la mayor brevedad posible un informe de investigación de lo sucedido.

La Agencia considera como potencialmente muy graves los posibles incumplimientos del contratista en materia de Seguridad y Salud y en materia de Prevención de Riesgos Laborales, por lo que se considerará dicho cumplimiento como condición esencial del contrato tal y como se indica en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

En consecuencia, la empresa adjudicataria deberá cumplir las medidas de seguridad, normas y procedimientos que en cada caso establezca la Agencia, sin perjuicio del seguimiento general de las buenas prácticas informáticas en el ámbito de la seguridad.

19. RETIRADA Y GESTIÓN DE RESIDUOS

La empresa adjudicataria deberá disponer de un sistema de retirada y gestión de los residuos electrónicos generados por los sistemas microinformáticos de la Agencia. La recogida y retirada de los mismos será consensuada con nuestra empresa y serán entregados los respectivos certificados de gestión de los residuos.

20. FINALIZACIÓN DEL CONTRATO

Una vez finalizado el contrato, conforme a lo establecido en el pliego, cesarán las obligaciones de suministro y mantenimiento del equipamiento.

La retirada de los servicios se realizará de forma escalonada garantizando el servicio de todos los puestos de trabajo en el marco del nuevo contrato, en un plazo máximo de UN MES dentro del período que se ha establecido como garantía de dicho servicio. Para ello, en la planificación que se apruebe al inicio del servicio deberá contemplar la devolución del mismo. La planificación deberá revisarse por los Responsables del Servicio y aprobarse por la Dirección del Servicio conforme se acerque la fecha de vencimiento; entre otras tareas dicha planificación deberá contemplar:

Transferencia de conocimiento.

Salvaguardar la información de interés para la Agencia.

Borrado, total o parcial, de aquella información que se considere sensible (personal o corporativa).

* El presente pliego ha sido redactado por Rafael Villarreal Gallego-Largo, Jefe de Área de Producción, según consta en diligencia.

Fdo.:
La empresa adjudicataria

EL DIRECTOR DE LA AGENCIA ANDALUZA
DE INSTITUCIONES CULTURALES,
Fdo.: José Ángel Vélez González

JOSE ANGEL VELEZ GONZALEZ		05/04/2024 09:38:52	PÁGINA: 21 / 21
VERIFICACIÓN	NJyGwMh4815j3S9s55oSjsO2494wK4	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	