



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL SERVICIO DE GESTIÓN PARA LA RESERVA, EMISIÓN Y VENTA MULTICANAL DE ENTRADAS PARA LAS ACTIVIDADES Y ACTOS CULTURALES QUE SE PROMUEVAN POR EL AYUNTAMIENTO DE SAN FERNANDO

1.- OBJETO del CONTRATO.

El objeto del presente contrato es la prestación de los servicios de gestión integral para la reserva, emisión y venta multicanal de entradas para las actividades, eventos y actos culturales programados por el Ayuntamiento de San Fernando y desarrollados en el Real Teatro de Las Cortes, en la programación de las "Noches del Castillo" o en cualquier otra actividad que se programe desde esta Administración, estableciéndose los requisitos técnicos y funcionales que el sistema deba cumplir para satisfacer las necesidades de la entidad contratante; ello incluye la instalación de las herramientas necesarias, su mantenimiento y la actualización del sistema que haga posible la correcta ejecución del mismo.

El Ayuntamiento de San Fernando, a través de la Delegación Municipal de Cultura, del Área de Desarrollo de la Ciudadanía, gestiona y organiza la programación cultural de la ciudad de San Fernando. En virtud de esta programación cultural, de esparcimiento y de ocio, se pretende prestar un servicio de venta anticipada online para las actividades y actos celebrados en el Real Teatro de Las Cortes, en la programación estival de las denominadas "Noches del Castillo" y en cualquier otra que requiera de la venta de entradas a fin de ofrecer un mejor servicio a los usuarios que deseen acudir a estas actividades.

2.- CARACTERÍSTICAS del SERVICIO.

El sistema deberá estar preparado para gestionar de forma integral la venta de entradas por los siguientes canales:

- Plataforma Web. Venta online (Internet).
- Compra telefónica.

Estos canales de venta habrán de permitir la gestión de recintos numerados, no numerados y mixtos, ofreciendo la posibilidad de seleccionar las localidades disponibles por los compradores a través de una interfaz gráfica intuitiva y de fácil manejo, así como la división del aforo por áreas, zonas y asientos, admitiendo la aplicación de tarifas especiales, descuentos y promociones.

2.1.- A través de la plataforma de venta online, la programación cultural que se oferte estará disponible en una Web activa 24 horas, con arreglo a las siguientes características:

- Diseño accesible y adaptable a dispositivos móviles.
- Poder realizar cobros desde una pasarela aplicando estrictamente el protocolo de Comercio Electrónico Seguro.
- Sello de Calidad de Confianza Online, para mayor seguridad de las transacciones, asegurando el estricto cumplimiento de los estándares de calidad y seguridad.
- Cumplimiento de la normativa vigente en materia de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales; de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico; y en materia de Cookies.

Código Seguro De Verificación:	+yTEsIP4xpOEbr/btLDB		
Firmado por:	ORTEGA BELIZON INMACULADA JOSEFA	Fecha firma:	17-03-2026
Url De Verificación	https://sede.sanfernando.es	Página:	1/3
Versión imprimible con información de firma			



La compra de entradas a través de la plataforma online deberá ofrecer al usuario la posibilidad de llevar a cabo la gestión de sus propias localidades: selección del evento, selección de las entradas, introducción de datos del cliente, proceso de pago y recepción de entradas (el cliente recibirá la/s entrada/s en su correo electrónico en formato PDF para ser impresas, siendo el documento obtenido totalmente válido para permitir el acceso al recinto mediante códigos de barra, sistema QR o similares).

2.2.- El sistema deberá estar preparado para abrir tantos puntos de venta simultáneos como sean necesarios, conectados a un ordenador central de forma que permita la realización de la venta de entradas de manera simultánea con los otros canales, así como el seguimiento puntual del estado de las ventas, permitiendo llevar a cabo todas las tareas necesarias para la gestión y venta de las entradas:

- Facilidad para hacer consultas y proporcionar estadísticas.
- Aplicación de descuentos y precios especiales.
- Devolución en caso de suspensión.
- Realización de reservas/bloqueo de entradas.
- Emisión de invitaciones.
- Anulación de entradas en base a procedimiento establecido por la Delegación Municipal de Cultura.

2.3.- El servicio de venta telefónica habrá de permitir a los interesados en los eventos disponibles obtener toda la información que necesiten y, si lo desean, adquirir entradas; para ello, el servicio de venta telefónica deberá contar con un servicio de atención al cliente, de lunes a domingo y para un tramo no inferior a doce (12) horas diarias.

Deberá igualmente ofrecer al usuario la posibilidad de llevar a cabo la gestión de sus propias localidades: atención al cliente, selección del espectáculo y de las entradas, introducción de datos del cliente, proceso de pago, descarga y recepción de entradas en su correo electrónico (en formato PDF para ser impresas, siendo el documento obtenido totalmente válido permitiendo el acceso al recinto) o, en su caso, recogida de entradas en taquilla del RTLC, o en los puntos establecidos al efecto para otras actividades.

La empresa adjudicataria cuidará de que los números de líneas telefónicas y equipos de servicio sean suficientes para atender la venta telefónica.

La adquisición de entradas por cualquiera de los distintos canales de venta de la plataforma no supondrá ningún tipo de coste adicional para los usuarios.

3.- REQUISITOS FUNCIONALES del SISTEMA.

La empresa adjudicataria deberá designar una persona encargada de la relación y comunicación con los responsables técnicos del Servicio Municipal de Cultura, así como con el personal del Ayuntamiento de San Fernando relacionados con el desarrollo del servicio de venta de entradas, particularmente con la Tesorería Municipal, a efectos de la contabilización de ingresos.

Todas las entradas emitidas por la empresa adjudicataria deberán contar con códigos de control que permitan realizar su lectura en la entrada al recinto, disponiendo además de un software aplicable a dispositivos electrónicos móviles, con el que leer los códigos proporcionados por los tickets. Con tal fin, la empresa contratista facilitará la aplicación informática necesaria para la lectura y el control de acceso.

Código Seguro De Verificación:	+yTEsIP4xpOEbr/btLDB		
Firmado por:	ORTEGA BELIZON INMACULADA JOSEFA	Fecha firma:	17-03-2026
Url De Verificación	https://sede.sanfernando.es	Página:	2/3
Versión imprimible con información de firma			



4.- CARGO de ENTRADAS.

La empresa adjudicataria solo podrá realizar el cargo informático de las entradas una vez sea firmada la resolución que aprueba la programación y el cargo de estas con el precio de las entradas por la Tesorería municipal. Dicha información se le remitirá a la empresa adjudicataria por el medio que designe.

5.- SISTEMA de PAGO Y LIQUIDACIÓN de INGRESOS.

La aplicación informática impedirá la venta de localidades si no se ha materializado el pago. Igualmente, para que pueda hacerse efectiva una devolución habrá de existir previamente la confirmación monetaria correspondiente. El sistema deberá permitir la devolución según el mismo medio de pago con que se adquirió la localidad, y a través del mismo sistema.

La empresa adjudicataria deberá presentar hoja de taquilla y liquidación correspondiente a cada sesión y espectáculo celebrado en un plazo no superior a 15 días naturales desde la finalización del espectáculo y la transferencia de la recaudación a la cuenta corriente que se le facilite desde la Tesorería Municipal.

Los gastos de SGAE o la entidad gestora de derechos de autor que correspondan serán asumidos por el Ayuntamiento no debiendo detraerse del importe de la recaudación.

Con carácter general el contratista vendrá obligado a dar información en cualquier momento que le sea requerida del estado de venta de entradas, los ingresos obtenidos, así como el detalle de cada uno de los canales de venta por los que se han adquirido cada entrada.

6.- LUGAR de PRESTACIÓN del SERVICIO.

El servicio se prestará de manera no presencial, a través de la venta telefónica y de internet.

7.- DURACIÓN del CONTRATO.

El plazo de ejecución del contrato será de dos años, con posibilidad de prórroga por dos años más.

8.- PRESUPUESTO DE LICITACIÓN y FACTURACIÓN.

El presupuesto máximo del contrato para el período de ejecución inicial de DOS años es de 20.868,00 euros, más 4.382,28 euros de IVA (porcentaje aplicable 21%), 25.250,28 euros en total.

La facturación se realizará con carácter trimestral por el importe resultante de dividir el precio de adjudicación para los dos años de contrato entre 8 trimestres.

En San Fernando, a la fecha de la firma electrónica.

La Jefa de Área de Desarrollo de la Ciudadanía

Código Seguro De Verificación:	+yTEsIP4xpOEbr/btLDB		
Firmado por:	ORTEGA BELIZON INMACULADA JOSEFA	Fecha firma:	17-03-2026
Url De Verificación	https://sede.sanfernando.es	Página:	3/3
Versión imprimible con información de firma			