
ARGUMENTARI PER A LA LICITACIÓ D'UN SERVEI DE TICKETING PER A LA VENDA D'ESDEVENIMENTS CULTURALS, PRODUCTES I SERVEIS RELACIONATS, I LA DERIVADA GESTIÓ DE CLIENTS I INFORMACIÓ PER A LA FUNDACIÓ ORFEÓ CATALÀ – PALAU DE LA MÚSICA CATALANA

L'oferta tècnica de la present licitació es componia d'una memòria tècnica i d'una demostració pràctica que es valora amb un **màxim de 70 punts** (35 punts cada un dels dos apartats a anàlisi).

MEMÒRIA TÈCNICA: fins a un màxim de **35 punts**. Els licitadors havien d'obtenir un mínim de **18 punts** en aquest apartat. En cas contrari, la proposta s'excloïa de la licitació. Els punts es reparteixen en tres seccions: requeriments tècnics, implantació de servei i atenció al client. Adjuntem la taula en la que s'ha basat la deliberació del primer dels apartats.

Requeriments tècnics (fins a 20 punts)

En aquest apartat es valorava el contingut de la proposta tècnica de l'empresa licitadora en relació als punts 2 i 3 de descripció de la plataforma i serveis i requeriments funcionals del plec de prescripcions tècniques. Una valoració guiada per la funcionalitat i usabilitat del servei. En la convocatòria de l'oferta tècnica s'especificava un èmfasi especial en els punts 3.1. (Gestió d'alta de catàleg), 3.2 (Gestió de la venda en curs), 3.4 (Abonaments), 3.10 (Control d'accés), 3.11 (CRM i gestor de campanyes), 3.12 (Business Intelligence), 3.14 (Gestió d'informes), 3.15 (Connexió amb programari del departament de Comptabilitat) i 3.16 (E-màrqueting). Atès el context actual, se sol·licita una atenció específica a l'apartat 3.2.14 (Mesures Anti-Frau, Anti-Revenda i Limitacions d'Aforament).

Per puntuar aquesta secció, el criteri es guia per la taula d'acompliment que s'adjunta a continuació amb quatre nivells de gradació cromàtica:

- Verd: prestacions òptimes
- Groc: prestacions correctes
- Taronja: prestacions de rendiment amb dubtes o sense un detall satisfactori
- Vermell: prestacions no acomplertes

Fent un focus més concret, dins de tot el reguitzell de camps, es ponderen amb un major pes els indicats en la introducció d'aquest apartat de requeriments tècnics en base a tres tipus de funcionalitats:

- Blau: Funcionalitats prioritàries
- Negre: Funcionalitats estàndard
- Gris: Prestacions secundàries o millores, no explícitament dins valoració de concurs

S'estableix la següent puntuació creuada entre nivell d'acompliment i prioritat dels punts:

	ÒPTIM	CORRECTE	POC CONCRET	NO RESOLT
Camp prioritari	4	3	1	-1
Camp estàndard	3	2	1	0
Camp secundari	2	1	0	0

La puntuació ve motivada pel criteri de la Taula de Contractació en la consulta de les diferents memòries i les reflexions del Comitè d'experts tècnic, informàtic i jurídic.

Punt PPT	STX	KOO	4TK
3.1.1 i 2 Sales i espais	3	3	3
3.1.3 Localitats	3	3	3

3.1.4 Mesures COVID	4	4	3
3.1.5 Espectacles, activitats i productes	4	4	3
3.1.6 Preus i descomptes	4	4	4
3.1.7 Preus Dinàmics	3	2	1
3.1.8 Promocions	4	4	2
3.1.9 Despeses	3	3	2
3.1.10 Personalització entrades i abonaments	4	4	3
3.1.11 Xecs regal	4	4	3
3.2.1 Venda multicanal	4	4	4
3.2.2 Taquilla back-office	4	3	1
3.2.3 Taquilla front-office	4	3	3
3.2.4 Devolucions massives	4	4	4
3.2.5 Venda internet	4	4	4
3.2.6 Llista espera	3	0	0
3.2.7 Canals externs	3	3	3
3.2.8 Nous canals	3	3	3
3.2.9 – 13 Gestió i control canals	3	3	3
3.2.14 Antifrau, Antirevenda	4	3	3
3.2.14 Limitacions aforament	3	3	2
3.2.15 Seguretat financera	3	3	3
3.3.1 – 2 Usuaris	3	2	2
3.3.3 Clients	3	2	2
3.4.1 Venda d'Abonaments i control del client	4	4	4
3.4.2 Abonament localitat fixa	4	4	4
3.4.3 Abonament localitat no fixa	4	4	4
3.4.4 Abonaments híbrids i carta	4	4	3
3.4.4 Subscripcions	3	3	3
3.4.4 Abonament digital	2	2	0
3.4.5 Gestió entrades per l'abonat	4	4	1
3.4.6 Abonaments conjunts	1	1	1
3.4.7 Renovació automàtica / Millora / Canvi de localitat	4	4	3
3.4.8 Cobrament	3	3	3
3.4.8.1 TPV virtual	3	3	3
3.4.8.2 PCI-DSS	3	0	0
3.4.8.3 SEPA	3	3	3
3.4.8.4 Tokenització	3	3	0
3.4.8.5 Seguretat cobrament	3	3	3

3.4.8.6 Integració de pagaments estranger	3	2	0
3.5.1 Entrades servei educatiu	2	2	2
3.5.2 Entrades protocol, premsa, col·lectius per RRPP	3	3	3
3.6 Bústia recollida	2	0	1
3.7 Productes i serveis addicionals (cross-selling)	3	3	3
3.8 Donacions, matriculacions i altres productes	3	2	2
3.9 Missatgeria de transaccions amb els clients	3	3	2
3.10.1 – 4 Control d'accés	4	4	4
3.10.5 – 7 Informes accessos	4	4	4
3.10.8 Suports entrades	3	3	3
3.10.9 Entrades alienes	3	3	3
3.10.9 Control Online / Offline	3	3	3
3.10.10 Emmagatzematge	3	3	3
3.10.11 Aprofitament Hardware	4	1	1
3.11 CRM	4	3	3
3.11.1 - 2 BBDD	4	3	3
3.11.3 Fitxes contacte	4	3	4
3.11.4 Col·lectius	4	4	4
3.11.5 – 6, 8 Utilitats	4	3	3
3.11.7 Segmentació	4	4	3
3.11.9 Export / Import	4	3	3
3.11.11 Editor de Campanyes	4	1	1
3.11.12 Enviament de Campanyes	4	1	1
3.11 CRM (Milliores)	4	1	-1
3.12.1 BI Sincronització	4	4	4
3.12.2 BI BBDD	4	4	4
3.12.4 Visualització Dashboard	4	4	3
3.12.5 Informes	4	4	3
3.12.6.1 – 3 Consultes mètriques	4	4	3
3.12.6.4 – 6 Màrqueting	4	4	3
3.12.6.7 Eixos d'anàlisi	4	4	3
3.13 Mòbils	4	4	4
3.14 Informes	4	4	4
3.15 Normativa fiscal	3	3	3
3.15 Microsoft Dynamics	4	-1	3
3.16 Google Tag Manager	4	4	4
4.1 Look & Feel	3	3	3

El sumatori total de punts és el següent:

SecuTix Iberia: 265 punts

KoobinEvent: 227 punts

4Tickets: 201 punts

Aquesta puntuació respon sobretot a la presentació de la memòria i la resolució de dubtes al *checklist* de la demostració pràctica. En la puntuació específica d'aquesta memòria tècnica, els números es reparteixen de la següent manera i en proporcionalitat als 20 punts màxims d'aquesta secció (dades amb arrodoniment a l'alça o baixa en funció de les dècimes per sobre o sota del X,5).

	Requeriments tècnics
SecuTix Iberia	20 punts
KoobinEvent	17 punts
4Tickets	15 punts

Implantació del servei (fins a 10 punts)

En aquest apartat es valora la proposta d'implantació del sistema en l'organització. Un procediment adaptat al context de la Fundació Orfeó Català-Palau de la Música (FOC-PMC), que requereix d'agilitat en la seva posada en marxa i condicionament. L'actual contracte de ticketing finalitza el 31 de juliol i l'arrencada de l'activitat de temporada es produeix al setembre (processos de venda, evidentment, amb anterioritat a aquesta data), amb la necessitat d'avançar els màxims terminis possibles per al seu funcionament. En la implantació, s'anunciava que es tindrien en compte les capacitats d'adequació del sistema als elements en contingut i forma de la FOC-PMC, l'eventual migració d'informacions i la seva integritat, pla de formació als equips FOC-PMC, l'establiment de les bases d'acompanyament i atenció en el procés d'alta, i les seves calendaritzacions.

SecuTix Iberia: L'assignació d'un cap de projecte per a un seguiment que es planteja, fins i tot, a nivell setmanal, permetria un bon condicionament informàtic i de rendiment del sistema (avaluació de riscos, seguiment de cronogrames, resolució d'incidències, report d'evolució de vendes, etc). SecuTix posa en valor que no hi ha una implantació especial al ser el sistema present al Palau des del 2014, amb la conservació d'elements i informació que això suposa, sense risc de perdre's res 'pel camí'. En aquest sentit, els mapes de sala i les seves configuracions ja estan creades (i la Sala d'Assaig puntualitzen que estaria activada en una setmana) i la informació històrica de venda disponible des del minut zero a CRM i BI. Defensen la solidesa de les dades i l'aprofitament total del *hardware* actual. Suposa una avantatja competitiva i contextual que no és menor i que era necessari plantejar en el plec tècnic del concurs. No obstant es planteja un programació de formació i reciclatge sobre tot el programari i específicament en mesures covid, antifrau i les derivades de les seves certificacions. La formació, s'explicita, es farà en paral·lel a l'alta de la nova temporada, com a acompanyament al seu llançament.

KoobinEvent: Se cita a la sessió de demostració, el cas del Teatre Nacional de Catalunya i el seu traspass de SecuTix a Koobin en un calendari ajustat el 2018. Un fet que transmet una certa tranquil·litat magrat que la càrrega i migració de dades, saldos, o informacions, sempre genera un decalatge temporal i d'integritat de les dades que no es pot assegurar al 100%.

Concretament, Koobin parla d'una migració a través d'excel i CSV i s'"analitzaria" altres formats per a altres continguts. El fet que la connexió amb Microsoft Dynamics no estigui establerta presenta un punt a afegir en l'*embut* de tasques de condicionament que es podria generar. Cal apuntar com a positiu que Koobin ja treballa amb altres promotors que tenen el Palau com a recinte i nombrosos elements i *know how* de la sala ja estan integrats (ex.: mapes bàsics). Amb tot, Koobin es compromet a una implementació de 2 a 4 setmanes, acomplint els terminis plantejats al plec tècnic. No hi ha, però, un detall de la proposta formativa a equips en aquest període de transició i adquisició de coneixement d'un hipotètic nou sistema per a la FOC-PMC.

4Tickets: S'assignaria un cap de projecte per a la implantació. Una implantació que, però, genera dubtes raonables com la necessitat de crear i condicionar, primer, els mapes (en comparació amb Koobin no té ja un recorregut ampli amb promotors externs). Es valora positivament la predisposició i voluntarietat del personal d'Impronta i 4Tickets, tot i que no hi ha un cronograma excessivament clar dins el fet que s'estipulen 45 dies de posada a punt. El fet que el personal de la FOC-PMC no hagi tingut un contacte habitual amb aquests sistema afegeix problemes de transició tot i que el condicionament del servei ja sigui sobre continguts reals de nova temporada. Entre l'equip d'avaluació i execució del ticketing es presenten masses incògnites sense una experiència similar de referència.

Per adaptabilitat al context, solidesa i integritat de les dades, mecanismes en una fase de transició i detall, i concreció del servei en aquest apartat, es conclou de la següent manera:

	Implantació del sistema
SecuTix Iberia	9'5 punts
KoobinEvent	7 punts
4Tickets	3'5 punts

Gestió d'atenció al client (fins a 5 punts)

En aquest apartat es valorava la proposta d'atenció al client, operativitat i efectivitat en la resposta a incidències, i el detall de l'acompanyament postvenda amb un portal web de suport auditable i els equips humans que participarien del seguiment de client. La descripció de la proposta d'aquest apartat es recolza en el plec de prescripcions tècniques, concretament en els punts 6.5, 6.6 i 7.

SecuTix Iberia: En la seva proposta emfatitza un servei d'atenció al client d'acord amb la severitat de les incidències i amb un equip repartit entre l'Estat espanyol i Suïssa. Un servei que tant és telefònic amb una disponibilitat total o mitjançant un *helpdesk online* per a qüestions no crítiques. Ofereix una persona de contacte que permet fer un seguiment per a l'escabibilitat de la gravetat de les incidències. Amb tot, i fruit de la identificació estratègica de la companyia i la petició dels seus clients a Barcelona, SecuTix anuncia l'establiment d'un interlocutor presencial a Catalunya que cal valorar positivament però caldrà comprovar si esmena alguns problemes de comunicació identificats els darrers temps. Amb tot, també proposa la figura d'un Customer Success Manager que vetlli, amb trobades trimestrals, per l'optimització de l'eina, assessorament en l'explotació de les vendes, i canalitzi informes de seguiment del servei periòdics. A més, posa al servei de la FOC-PMC un canal d'interlocució amb el que anomena 'Comunitat SecuTix', plataforma d'intercanvi d'experiències amb clients com el Teatro Real, Teatro Colón, Òpera de París, entre d'altres. Pel que fa la proposta d'atenció i diligència a les

incidències, planteja terminis de resolució dels incidents d'acord amb les peticions del plec tècnic.

KoobinEvent: En la seva proposta presenta una proposta de *helpdesk* online per a tramitació d'incidències i la disposició de telèfon i correu electrònic d'urgències. El seu equip està ubicat a Catalunya i ofereix una descripció detallada a la seva memòria del SLA (nivell de servei). Ofereix també un comitè de seguiment d'evolució del servei i l'execució d'informes periòdics de control del rendiment del servei. Pel que fa la proposta d'atenció i diligència a les incidències, planteja terminis de diagnosi dels incidents.

4Tickets: En la seva proposta estableix la figura d'un cap de projectes per a la FOC-PMC amb una persona de suport des de Madrid. Com a característica específica, fa al·lusió a un equip dedicat a l'atenció al comprador en incidències relacionades amb les entrades. L'atenció a la FOC-PMC per a incidències del servei s'estableix sobretot per correu electrònic i un telèfon de guàrdia de 10 a 22h. Pel que fa la proposta d'atenció i diligència a les incidències, planteja terminis de resposta dels incidents.

Pel detall, varietat d'eines i contingut de les propostes, es conclou de la següent manera:

	Gestió d'atenció al client
SecuTix Iberia	4'5 punts
KoobinEvent	3'5 punts
4Tickets	2'5 punts

DEMOSTRACIÓ PRÀCTICA: fins a un màxim de **35 punts**. Els licitadors havien d'obtenir un mínim de **18 punts** en aquest apartat. En cas contrari, la proposta s'excloïa de la licitació. Es valorava l'operativitat, funcionalitat, versatilitat i usabilitat real dels sistemes presentats pels licitadors mitjançant una sessió amb casos pràctics específics i predefinitos per la FOC-PMC, i en base a dos apartats: configuració i venda, i gestor de clients i analítica de la informació. El retorn rebut en aquesta sessió, per tal d'elaborar un judici més clar i ateses les limitacions de temps que sempre es donen en la dinàmica d'aquestes demostracions, es complementa amb els dossiers tècnics per fer una valoració el més ajustada possible a la realitat.

Configuració i venda (fins a 20 punts)

En aquest apartat es valora l'operativitat, funcionalitat, versatilitat i usabilitat de l'alta de catàleg i la configuració i execució de venda a front-office, back-office i la realitat multicanal.

SecuTix Iberia: L'arquitectura del seu sistema permet una ordenació molt racional dels elements que redunda en una traçabilitat de les operacions que pot arribar a anar molt al detall. Es presenta en detall un sistema de venda per al Covid molt desenvolupat pel que fa a la venda amb distància física automatitzada i la venda *post-seating* sense assignació de butaques. Un mecanisme sofisticat i diferencial respecte la resta. La varietat multicanal i les connexions api són extenses, la capacitat de devolucions massives i automatitzacions de pagament resolen molts problemes operatius (refrendats per certificacions de seguretat) i la riquesa de productes, abonaments, configuracions de sala, catàleg de preus, descomptes i promocions és notable. El marge de maniobra respecte els mateixos abonats (rebonament automàtic, gestió autònoma de l'abonament per part del client, etc) és també molt positiva. Malgrat que el procés d'alta

d'esdeveniments i el procés de venda (tant en taquilles com per Internet) pugui resultar en algunes ocasions carregós i excessivament compartimentat, respon a una forma de treballar que, tornant al principi del paràgraf, vol ser ordenada i planificada. En l'apartat de millores es presenta, a més, una solució de venda ràpida amb dispositiu mòbil i emissió instantània de factura-ticket que obre un camp fèrtil a la comercialització en cua i deslocalitzada.

KoobinEvent: El seu servei es presenta com a flexible, amigable i àgil en la configuració. Dotat d'una major senzillesa que SecuTix. És un programa preparat per afrontar una configuració de temporada exigent i una venda comprensible per al client. El seu ventall de tarifes també és ampli, malgrat no existeix la figura de la tarifa subsidiària (ex.: aplicar un preu d'infant sempre que hi hagi una compra a preu complet). La configuració de mapes, promocions, productes, etc, està preparada per a les característiques que demana la FOC-PMC malgrat que hi ha l'opinió d'una navegació difícil en el mòdul de venda a l'hora de viatjar pel mapa de sala i en la delimitació operativa i visual de cupos i bloquejos.

4Tickets: De la demostració es desprèn que aquesta solució compta amb un equip de programadors hàbil i amb un bon sentit visual. La customització de canals és àmplia i atractiva, a més de ser operativa i versàtil. També com succeeix amb KoobinEvent no s'adverteix una configuració tan compartimentada com SecuTix. La solució de la venda sense assignació de butaca es planteja amb una forma *artesanal*, de treball de mans. La configuració de canals i el procés de venda en cistella són molt correctes tot i que la navegació per blocs de sala en la compra online resulta de difícil encaix. La cerca de concerts per diferents informacions a Taquilles és molt flexible i resolutiva, però en contrapartida no hi ha xecs regals d'import lliure. De l'agilitat de venda per al client (regalar, anular entrades, upgrade, promocions, etc) a un editor d'entrades molt usable, però mapes i les seves visibilitats encara per fer.

Per la conjunció de solidesa, potencialitats i usabilitat de la gestió backoffice i front-office es desprenen aquests resultats:

	DEMO: configuració i venda
SecuTix Iberia	19
KoobinEvent	17
4Tickets	14

Gestor de clients i analítica de la informació (fins a 15 punts)

En aquest apartat es valora l'operativitat, funcionalitat, versatilitat i usabilitat de les eines de gestió de contactes i analítica de la informació del sistema de venda amb els mòduls de CRM, BI i el generador d'informes.

SecuTix Iberia: Pel que fa al CRM consta d'un mòdul integrat a tot el procés dins del programari: de la venda, al registre de dades, el seu filtratge en diverses capes de segmentació i l'elaboració de campanyes i el càlcul del seu retorn en un sol programa. Fet que simplifica i afegeix fiabilitat als processos. Pel que fa a l'editor de campanyes d'e-marketing presenta una nova eina de disseny actualitzada i les campanyes de publicitat *online* es poden pilotar, també, des de la seva plataforma integrada amb un focus especial amb els propis contactes del CRM (major fiabilitat que a Analytics). El BI afegeix informació analítica a la solució amb un *software* potent, gran ventall de mètriques i, s'afegeix un mòdul *dashboard* paral·lel al BI per a consultes bàsiques i

instantànies de vendes. La usabilitat, funcionalitat i operativitat és excel·lent i molt visual en casos, per exemple, de la geolocalització. El CRM i BI es combinen amb un mòdul d'informes fixes, personalitzats i a encàrrec segons les necessitats de la FOC-PMC. La rigidesa i compartimentació dels processos de configuració i venda tenen força a veure a l'hora que tota aquesta informació aparegui ordenada en les eines analítiques de la informació.

KoobinEvent: El BI de TekneData supleix en part alguns dels punts menys reixits del CRM. El de l'analítica global de la informació i la seva explotació és, no obstant, un servei que es fa no-integrat, a tres bandes entre la base de dades de KoobinEvent, el producte analític de TekneCultura i el gestor de campanyes de Mailchimp. Una opció perfectament factible i legítima, però menys àgil i trossejada. El BI de TekneCultura té la fortalesa de presentar mètriques específiques pensades en experts que tenen la mirada posada en màrqueting (plus diferencial) i la capacitat de generar tota una estratègia digital acompanyada. El seu *dashboard* és amigable i àgil, a més de poder cerques dins les pròpies cerques (fer clic a segments analitzats que es desenvolupen) molt atractiva visualment. Tornant al CRM, una qüestió important és que el servei no diferencia prou els contactes compradors dels beneficiaris, amb les implicacions de traçabilitat, segmentació i/o màrqueting que això suposa. Tampoc permet afegir documents a un contacte (ex.: certificat de diversitat funcional o un permís signat de tractament de dades que podrien ser molt útils). Respecte els informes no generen dubtes sobre la seva àmplia gamma de servei d'acord amb les necessitats plantejades.

4Tickets: Tot i comptar amb un BI interessant, amb una instantaneïtat notable de la informació i amb potencialitat, hi ha una sèrie de qüestions relatives a l'analítica de la informació que són punts febles: es manifesta que no es pot agregar històric de vendes en el mòdul, no compta amb filtres d'exclusió al CRM, encara no es poden afegir documents a fitxes de contactes)... Tot i que el seu BI és sòlid i interessant, el seu CRM presenta alguns dubtes operatius que, a més, no estan integrats amb enviament de campanyes. Dels informes no es pot desenvolupar opinió raonada al no haver-se entrat en profunditat en aquesta qüestió.

Per l'envegadura fiable i integrada de CRM, BI i informes i el seu diàleg amb les eines d'e-marketing, concloem la següent puntuació:

	DEMO: clients i analítica info
SecuTix Iberia	15
KoobinEvent	12
4Tickets	10

CONCLUSIÓ

Del total de 70 punts de l'apartat tècnic de la present licitació:

	Requeriments tècnics
SecuTix Iberia	20 punts
KoobinEvent	17 punts
4Tickets	15 punts

	Implantació del sistema
SecuTix Iberia	9'5 punts
KoobinEvent	6'5 punts
4Tickets	3'5 punts

	Gestió d'atenció al client
SecuTix Iberia	4'5 punts
KoobinEvent	3'5 punts
4Tickets	2'5 punts

	DEMO: configuració i venda
SecuTix Iberia	19 punts
KoobinEvent	17 punts
4Tickets	14 punts

	DEMO: clients i analítica
SecuTix Iberia	15 punts
KoobinEvent	12 punts
4Tickets	10 punts

La puntuació total és:

SecuTix Iberia: 68 punts

KoobinEvent: 56 punts

4Tickets: 45 punts

La present taula de contractació valora les prestacions del servei de ticketing en funció dels fets consumats i aplicacions en marxa malgrat que alguns candidats han manifestat l'execució de peticions a futur. Obligats a fer una fotografia fixa de la situació i un escenari clau per al sector del ticketing, la FOC-PMC ha mesurat les implicacions informàtiques, tècniques i, fins i tot jurídiques del context actual. La FOC-PMC enfronta auditories, polítiques de *compliance* i rendició de comptes a diferents organismes, raó per la qual ha considerat donar rellevància en matèria de seguretat informàtica, financera i de protecció de dades en aquest concurs; així com també la flexibilitat i operativitat de les qüestions més tècniques, algunes d'elles derivades de l'actual escenari de Covid. Tant conscient és de com de canviant és el sector que la present licitació tindrà una durada de 2 anys amb 2 més revisables si s'escau.

En el procés de valoració també s'ha tingut en compte la dinàmica de treball de departaments implicats: no només per l'aprofitament del hardware i de lògiques connectives (Comptabilitat), sinó per com s'organitza la informació per als equips encarregats de vendre i configurar el catàleg. Aquí ha estat també important una arquitectura *germànica* d'ordenar la informació que s'ha instal·lat en les formes de fer. Les tres candidates són solucions notables però, entenem, amb matisos diferencials depenent de si es gestiona des d'una institució o un promotor amb un número limitat d'esdeveniments (implicacions en establiment de canals, contactes, operadors, gestió de sales, protecció davant riscos legals, potència informàtica d'estructura i aplicacions...).

Del que es desprèn del resultat i de la lògica d'anàlisi és la voluntat de potenciar un acompanyament en un context cada cop més volàtil, d'enfortir la integritat de les dades, capacitat d'estudi de l'històric de dades, solidesa estructural i eines d'anàlisi de la informació potents i el més integrades possible.

Taula de Contractació
Fundació Orfeó Català-Palau de la Música

08.06.2021