

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE EMPRESA
PROMOTORA Y DE GESTIÓN DE ENTRADAS PARA ARCOLISBOA 2019**

EXP.- 19/005 – 2000014296

**COMISIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN
Madrid, enero de 2019**

1. OBJETO DEL SERVICIO.-

Este pliego contempla dos tipos de servicio distintos:

- Realización de trámites administrativos, burocráticos y legales para la gestión y celebración de ARCOLisboa, tales como:
 - ✓ Obtener licencia IGAC / presentación del seguro de responsabilidad civil.
 - ✓ Certificado de residencia fiscal.
 - ✓ Licencia del promotor.
 - ✓ Liquidación IVA obtenido por la venta de entradas en la Agencia Tributaria Lusa (23%)

- Gestión de ventas de entradas para ARCOLisboa:
 - ✓ La emisión y venta de entradas, invitaciones y otros productos y servicios añadidos: venta por internet, venta telefónica, venta en taquilla y otros soportes de venta.
 - ✓ Control integrado de accesos al recinto.
 - ✓ La gestión de informes.
 - ✓ Suministro de los medios necesarios para la venta de entradas: taquillas, web, impresoras, etc.
 - ✓ Gestión de efectivo e ingreso en entidad financiera.

Las fechas de ARCOLisboa serán trasladadas al Adjudicatario tan pronto estén cerradas por el certamen

2. CONDICIONES DEL SERVICIO

2.1 Trámites administrativos, burocráticos y legales

Para la ejecución del presente servicio, el adjudicatario debe de establecer y presentar ante las administraciones competentes si se precisa, todos los trámites administrativos, burocráticos y legales para la realización como promotor de un evento de estas características culturales en Lisboa (Portugal).

Dentro de estos se encuentran:

- Obtener licencia IGAC / presentación del seguro de responsabilidad civil.
- Certificado de residencia fiscal.
- Licencia del promotor.
- Liquidación IVA obtenido por la venta de entradas en la Agencia Tributaria Lusa (23%)
- Otros trámites administrativos.

2.2 Gestión de ventas de entradas

Para la ejecución del presente servicio el Adjudicatario deberá contar con las funcionalidades mínimas que se detallan a continuación:

- La empresa adjudicataria tendrá que proveer el siguiente material:
 - Los equipos necesarios para la gestión, venta y emisión de entradas y tickets en las taquillas, además del personal especializado en venta de entradas y gestión de efectivo para la utilización de los mismos.
 - Equipos para la gestión, venta y emisión de entradas en puntos de venta no atendidos si se requiere según planificación. Personal de soporte y mantenimiento para estos equipos.
 - Equipos apropiados para el control de accesos. Incluyendo personal especializado, formado y debidamente uniformado.
 - Tickets para la emisión de entradas en las Taquillas.
 - Canal de venta online con capacidad de realizar venta de entradas antes y durante el evento.

- Confección de entradas: Las entradas (tickets, home-tickets y entradas en dispositivos móviles) se ajustarán a un modelo que se acordará entre IFEMA y la empresa adjudicataria, y en el que necesariamente han de figurar los siguientes datos: denominación del espectáculo, hora y lugar de celebración, precio, IVA (en su caso), CIF del promotor del espectáculo, y el logotipo acordado por IFEMA. Así mismo, podrá reservarse espacio para la imagen corporativa o marca de entidades colaboradoras. Las entidades colaboradoras, en su caso, serán las que decida IFEMA.

- El coste de los productos será estipulado por IFEMA. El Adjudicatario podrá sumar a dicho coste, su Fee de gestión resultante de este concurso. Durante la compra online y en la entrada deberá desglosarse estos datos para que el cliente conozca el valor real de la entrada y el coste aplicado por gestión.

- Canales de venta: Todos los canales de venta deberán estar configurados de forma integrada y sincronizada en tiempo real de forma centralizada, permitiendo la venta de entradas desde cualquier canal de venta trabajando con un aforo único, tanto los canales internos del Adjudicatario (taquilla, venta on-line, smartphone) como los externos que pudieran acordarse con distribuidores externos (promotores, colectivos, operadores de venta externos, etc.) siempre que puedan incluirse dentro del mismo sistema de control de accesos.

- Impresión y lectura de entradas: El sistema permitirá la impresión de entradas en taquilla, en impresora de hogar, pero además existirá la opción de envío de entradas por correo electrónico o a un teléfono móvil. El sistema permitirá la validación y control de entradas mediante lectura de código de barras o códigos QR, mediante los dispositivos lectores que proporcionará el adjudicatario, y que permitirán

en los accesos a la Feria la lectura de entradas impresas en taquilla, en casa o a través de un dispositivo móvil.

- Informes: El sistema permitirá la emisión de informes de ventas u hojas de taquilla, que mostrarán el número de entradas vendidas, invitaciones y recaudación, intervalo de fechas, arqueo diario, recaudación diaria, etc. con la mayor capacidad de segmentación y filtración posible. Los informes deberán estar disponibles en formato PDF y Excel y a disposición de IFEMA según requerimiento. Se emitirá un reporte final diario para el ajuste de la recaudación con las ventas realizadas.

VENTA ON-LINE

- Idiomas: La web de venta de entradas se presentará desde el mismo inicio del servicio en los idiomas castellano, portugués e inglés, adecuándose escrupulosamente a las reglas gramaticales, semánticas y ortográficas de cada idioma, siendo de cargo del adjudicatario todas las traducciones y gastos derivados de la adaptación a los idiomas preceptivos.
- Módulos: Venta de entradas (Taquilla, Web y smartphone), abonos, control de accesos, CRM y BI.
- Funcionalidades del software: El software de venta de entradas permitirá la definición de usuarios, espectáculos, funciones, aforos, precios de venta, fechas, descuentos, visibilidades, reservas, anulaciones, devoluciones, gastos de gestión, formas de pago, gastos de gestión, gastos de distribución, desglose del pvp, descripciones, como para posibilitar en cada momento la venta por los diferentes canales.
- Productos: la creación de los productos a vender en la web serán creados por el adjudicatario del servicio previa autorización del responsable de IFEMA destinado al proyecto, pudiendo modificarlos durante el periodo de venta. Estos productos serán vendidos en la taquilla del evento o en los puntos de venta asignados para tal fin. La plataforma además, debe permitir el uso de códigos descuento de aplicación a esos productos que serán entregados al organizador para su pertinente utilización.
- Pases a la feria: el Adjudicatario dispondrá de una plataforma que permita crear pases con acceso a la feria sin PVP, expositores, VIP, prensa o diferentes colectivos que considere la organización del evento.
- Tecnología responsive: La web de venta de entradas deberá disponer de un diseño adaptativo, tecnología responsive, que permita una correcta y fácil visualización del contenido de la web durante todo el proceso de compra de entradas en todos los dispositivos fijos, móviles, portátiles, smartphone, Smart-tv, y a través de todos los sistemas operativos (iOS , Android, Windows...).

- URL directa: El software de venta de entradas proporcionará una URL directa y única para cada espectáculo programado a la venta que permita enlazar desde la web www.ifema.es teniendo en cuenta las variables idiomáticas.
- Pasarela de pagos: El adjudicatario deberá disponer de una plataforma de venta por internet con pasarela de pago fácilmente personalizable. La comunicación entre el sistema de venta de entradas y el sistema de pasarela de pagos a la institución financiera receptora de los pagos deberá ser autenticada y cifrada.
- Entorno HTTPS: La plataforma de venta de entradas deberá disponer de un sistema de trabajo en entorno HTTPS para la transferencia segura de datos, que cumpla con la normativa vigente en materia de protección de datos personales.
- Servicio venta 24 horas: El servicio de venta de entradas por internet estará operativo 24 horas a partir del inicio del periodo de venta que IFEMA estipule.
- Servicio soporte: El adjudicatario deberá proveer de un sistema de apoyo para resolver incidencias ante problemas de funcionamiento, y atender consultas funcionales y técnicas.
- Nivel de respuesta a incidencias: En caso de incidencia crítica, denominada como tal la que suponga la indisponibilidad general del servicio afectando la venta de forma directa, incluido el periodo de implantación, ésta deberá resolverse en un tiempo máximo de 2 horas. En caso de incidencia grave, denominada como tal la que suponga la indisponibilidad parcial del servicio afectando la venta de forma directa, incluido el periodo de implantación, ésta deberá resolverse en un tiempo máximo de 4 horas. En caso incidencia leve, denominada como tal la que suponga la degradación del servicio sin bloquear la venta de forma directa, ésta deberá resolverse en un tiempo máximo de 24 horas.
- Envío de Newsletter con información de la feria a compradores.

VENTA PRESENCIAL

- El sistema permitirá, además del pago en efectivo en los centros de atención directa (Taquillas habilitadas de la Feria), la utilización de cualquier tarjeta financiera de crédito o débito, para toda la Red de venta, incluidas las taquillas. En la totalidad de los puntos de venta, el sistema permitirá estar directamente conectado con el sistema de pago mediante tarjetas, impidiendo automáticamente la emisión de localidades cuyo importe no haya sido previamente cargado en la cuenta del cliente.
- El personal destinado a la venta de entradas en taquilla deberá ir correctamente uniformado. El número de personas destinadas a esta labor se establecerá una vez realizada la planificación final de la Feria. Deberá ser personal especializado en eventos con venta de entradas presencial y gestión de efectivo en

taquillas, actuando una persona como responsable de taquilla que reportará directamente con el personal de IFEMA destinado a ello.

- Equipos para la gestión, venta y emisión de entradas en puntos de venta no atendidos con posibilidad de pago con tarjeta.
- Equipos para la re impresión de entradas erróneas.
- Cajas de caudales por cada taquillero, habilitadas con los sistemas de Seguridad necesarios.
- La venta presencial deberá de disponer en todo momento de la capacidad de realizar arqueos monetario y control de stock requeridos por el personal de IFEMA, además de una liquidación final del día para realizar el ajuste con la recaudación obtenida.
- Dinero en efectivo suficiente aportado por la empresa adjudicataria (200 € por taquillero en diferente tipología de moneda y billete) para realizar el inicio de ventas. Este dinero al final de cada día de feria será custodiado por el adjudicatario del servicio.
- Material necesario para la venta tales como, tickets, rollos de datafono, entradas.

CONTROL DE ACCESOS

- El personal destinado al control de accesos deberá ir correctamente uniformado. El número de personas destinadas a esta labor se establecerá una vez realizada la planificación final de la Feria. El personal debe de ser especializado en eventos destinados de esta naturaleza.
- Se dotará un dispositivo informático validador de entradas por cada persona situada en los puntos de acceso a la feria. Además, se deberá disponer de los equipos suficientes para que en caso de requerir nuevos puestos de control o debido a incidencias en los equipos se reemplacen por dispositivos nuevos. Estos equipos deben estar integrados con el sistema de códigos que se emiten en las entradas.
- Realización y envío de informes referentes a códigos leídos por los dispositivos de control de accesos diferenciando la tipología de cada lectura.

GESTIÓN DE EFECTIVO

- El Adjudicatario deberá gestionar el efectivo acumulado por las ventas de entradas en taquilla y puntos de venta no atendidos.

- El adjudicatario realizará esta prestación a través de una tercera empresa especializada en este tipo de servicio y autorizada por las administraciones competentes. Deberá gestionar el correcto transporte e ingreso del efectivo en la entidad financiera correspondiente, asignando para ellos los elementos de seguridad necesarios.
- El transporte de fondos se debe realizar diariamente una vez finalizada la feria, estipulando las horas de recogida con personal de IFEMA y siguiendo el protocolo de seguridad establecido para el evento.

3. EQUIPOS MÍNIMOS

El Adjudicatario estará obligado a tener los recursos humanos y técnicos necesarios para el correcto desarrollo del servicio. A modo de estimación, se necesitarán:

1. MEDIOS HUMANOS

- Entre 1 y 2 staffs técnicos para el correcto funcionamiento de los equipos
- Entre 3 y 5 staffs en taquilla
- Entre 2 y 7 staffs en control de acceso
- Personal técnico para el correcto funcionamiento de la página web
- Personal para la recogida de efectivo y su depósito en la entidad bancaria correspondiente

2. MEDIOS TÉCNICOS

- Medios técnicos (PDA) adecuados a el número puestos de control de acceso al público general y accesos para invitados VIP
- Puestos de venta en taquilla (entre 3 y 5 unidades). Incluyen ordenador, impresora de recibos, caja con cambio, TPA. S
- Un equipo de punto de venta no atendido
- Personalización web para venta de entradas

El número final de medios será indicado por IFEMA antes de la celebración del evento y podrá verse modificado durante el mismo si la afluencia de público fuera superior a lo estimado, teniendo en cuenta el máximo de medios anteriormente indicados.

4. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A APORTAR POR EL OFERTANTE.

El ofertante incorporará en el sobre/archivo electrónico nº 2 - Documentación Técnica la documentación técnica que a continuación se relaciona, y cualquier otra documentación relevante, con objeto de una adecuada valoración de su oferta.

- ✓ Descripción de todos los trámites burocráticos, administrativos y legales para la realización como promotor de un evento de estas características culturales en Lisboa. Incluir relación de documentación que IFEMA deberá aportar para la realización de los trámites.

- ✓ Metodología para la venta online: URL, descripción del servicio, funcionalidades del software, horario servicio soporte, ejemplo de pasos a seguir para la compra de una entrada,
- ✓ Venta presencial: propuesta de medios técnicos y humanos para la ejecución del servicio incluyendo la descripción del servicio de venta y control de acceso.
- ✓ Descripción del perfil de los medios humanos destinados al control de accesos.
- ✓ Modelo de Informes de ventas, recaudación y control de accesos.
- ✓ Descripción de plazos de ingreso de efectivo y transferencia monetaria. Incluir referencia de empresa que gestionará el servicio con una breve descripción del mismo.
- ✓ Calendario de actuación

Esta documentación se considerará imprescindible para poder evaluar la oferta.

5. RESPONSABLE DEL SERVICIO.-

El adjudicatario designará a una persona, que actuará ante IFEMA como responsable e interlocutor válido, para cualquier cuestión relacionada con los servicios encomendados.

6. PERSONA DE CONTACTO.-

- Para cualquier aclaración relacionada con cuestiones económico-administrativas, deben dirigirse a Anaís Escudero, de la Dirección de Compras y Logística de IFEMA, teléfono: 91.722.57.33, correo electrónico anaís.escudero@ifema.es

Madrid, 18 de enero de 2019

Eduardo López - Puertas
Director General