

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**S-04410-2024****"Servicio de ticketing festival Eurovisión Junior 2024 Madrid"****1. OBJETO DEL CONTRATO:**

Contratación de un servicio integral de venta de entradas tanto por canal remoto propio de manera online como a través de venta local en taquilla de sede para el Festival de Eurovisión Junior 2024 que se celebra en Caja Mágica Madrid, en dos galas con público, el 15 de noviembre tendrá lugar el ensayo general con Jurado y el 16 de noviembre la Gala con las votaciones finales.

2. TIPO DE SERVICIO: DEFINICION DE SERVICIO INTEGRAL DE TICKETING:

El servicio deberá cumplir los siguientes requerimientos:

2.1 Diversificación de venta y recogida de entradas

- **CANALES DE VENTA:**
 - **Internet**, estará operativo 24 horas al día, los 7 días de la semana: venta a través de la web de la empresa adjudicataria.
 - **Móvil**: a través de la aplicación (app) de la empresa adjudicataria
 - **Taquillas** del recinto en las fechas y horario establecido por RTVE.

Los canales de venta deberán de estar configurados de manera integrada y sincronizada entre sí. La aplicación permitirá informar de la venta efectuada por cada canal y punto de venta, de manera on-line.

- **CANALES DE RECOGIDA:**
 - **Envío al teléfono móvil y demás dispositivos electrónicos**. Ha de ser el canal principal e incentivado con un texto en la venta al público
 - **Impresión en casa** para compras en taquillas y por internet.
 - **Taquilla** del recinto para venta directa.

2.2 Software

Deberá disponer de un software de:

- De gestión de aforos y venta de localidades para espectáculos.
- De gestión de control de accesos.
- Licencias.

2.2.1 Software de gestión de aforos y venta de localidades para espectáculos:

- El sistema para la gestión de aforo y venta de localidades para espectáculos se compondrá de una aplicación informática, incluida la licencia de uso, y de los equipos y periféricos necesarios para su ejecución y mantenimiento. El sistema en su conjunto será obligatoriamente tolerante a fallos de tal manera que, en caso de caída o avería del sistema principal, soporte el conjunto de funciones y permita su correcto funcionamiento.

- El sistema estará preparado para dar servicio 24 horas al día, siete días a la semana, vía internet, todos los días de duración del contrato, con independencia del horario que este pliego establezca para cada canal de venta. El servidor central deberá disponer de la capacidad suficiente para alojar el sistema de información.
- Asimismo, deberá disponer de una línea de comunicación que permita las ejecuciones simultáneas de todas las transacciones de información que se realicen entre éste y los puntos de venta o de gestión.

2.2.2 Software de gestión de control de accesos:

- La herramienta de acceso ha de permitir al recinto realizar un control electrónico de entrada al recinto y lectura de entradas.
- Ha de funcionar de forma off-line con datos replicados en el caso de haber problemas de comunicaciones con el servicio central de reserva y/o venta de entradas; y ha de permitir el control de entradas vendidas, anuladas o reimpresas.

Las herramientas de gestión de la aplicación ha de estar perfectamente integrada y sincronizada con los demás componentes de la aplicación para poder generar informes y listados de todo tipo, además de exportables a formatos convencionales como Microsoft Office y en cualquier momento proporcionar al recinto información a tiempo real.

2.3. Pasarela de pago por parte de la adjudicataria. Taquilla física y online:

- El sistema permitirá, además del pago en efectivo en los centros de atención directa, la utilización de tarjetas de crédito aceptadas por el sistema, en toda la red.
- La empresa adjudicataria asumirá el coste correspondiente a la utilización de tarjetas de crédito en las ventas fuera de las taquillas del recinto.
- La aplicación impedirá la venta de localidades si no se ha materializado el pago. Igualmente, para que pueda hacerse efectiva una devolución o anulación, habrá de existir previamente la confirmación monetaria correspondiente y contemplar la devolución según el mismo medio de pago con que se adquirió la localidad.
- Los ingresos obtenidos por los sistemas de venta distintos de la taquilla del recinto, se recaudarán por la empresa adjudicataria y se ingresarán en la cuenta a nombre de RTVE, en la cuantía exacta que se derive de los informes contables de la aplicación de venta de localidades.
- El adjudicatario responderá de todas las localidades vendidas fuera de taquilla sin que pueda repercutir ningún impago o descubierto.

2.4. Suministro de papel de entradas:

- Las entradas, independientemente del canal de emisión, dispondrán de un código de barras o dispositivo de seguridad equivalente definido por el sistema de venta de entradas, para evitar su falsificación.
- Para poder mantener los estándares del plan de sostenibilidad del evento se solicita que en la venta se incentive el uso de códigos electrónicos frente al papel.
- El proveedor del servicio deberá suministrar el papel para la impresión de las entradas en taquilla.
- El papel deberá ser reciclado.

- El modelo de entradas habrá de ser aprobado por RTVE y además del sistema de código de barras deberán incluir los datos del organizador y los logotipos que RTVE estime conveniente.
- Se incluye la impresión de las invitaciones para RTVE, que se estima sobre 1.200 por día de evento. Este número podría oscilar hasta un máximo del 10% una vez se establezca el seating final de recinto.

2.5 Informatización de 1 puesto en taquilla

El adjudicatario aportará:

- HARDWARE: 1 equipo para taquilla con sus correspondientes periféricos (monitor, teclado, ratón e impresora de entradas)
- Personal necesario para prestar el servicio.

Caja Mágica cederá la instalación de la taquilla de Camino de Perales desde el día 23 de octubre. La taquilla dispone de preinstalación de los servicios necesario pero la empresa adjudicataria deberá contratar los suministros (línea ADSL y otros necesarios) y aportar además el material técnico necesario (router/ MIFI ordenador portátil, impresora, etc.).

El sistema dispondrá de acceso para informes online tanto para la consulta y seguimiento de ventas para que la empresa adjudicada pueda reportar a RTVE los datos necesarios del seguimiento de la venta.

2.6 Control de acceso al recinto Caja Mágica de Madrid

- 8 dispositivos de control de acceso (Pistola de lectura de código de barras en entradas o similares).
- Personal de control de acceso y 2 coordinadores de control de acceso

2.7 Servicio de mantenimiento a prestar por la empresa adjudicataria en relación al hardware, software y líneas de comunicación.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

- Solución de incidencias en la venta de entradas online mediante soporte telefónico y asistencia online en horario laboral en un plazo máximo de 48 horas.
- Asistencia in situ por personal técnico por incidencias en taquilla con un tiempo máximo de respuesta de 48 horas desde la comunicación de la avería
- La atención al público para la solución de incidencias en la venta de entradas online se hará mediante soporte telefónico y asistencia online en horario laboral. El horario laboral para atender el servicio será desde las 10 horas de la mañana hasta las 22 horas de lunes a domingo.
- La atención al promotor en relativo a las incidencias será de domingo a jueves de 10.00 a 22.00 horas pudiendo extenderse el viernes 15 de noviembre y el sábado 16 noviembre hasta las 12 de la noche.

MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

El Adjudicatario deberá gestionar de forma proactiva el entorno, anticipándose a las incidencias y planificando las mejoras necesarias. Es compromiso del adjudicatario ir incorporando mejoras funcionales y tecnológicas a la aplicación de acuerdo con su propia

hoja de ruta de evolución. Cualquier cambio deberá ser notificado a la dirección Comercial de RTVE

3. COMUNICACIONES

El proveedor del servicio, deberá instalar y mantener la línea de conexión ADSL/VPN / Interlan.

4. ACTUACIONES

- Las actuaciones necesarias para la operación, el mantenimiento y la evolución del servicio se realizarán preferentemente sin la parada del servicio. No obstante, para aquellas circunstancias donde sea imprescindible, se planificarán dichas actuaciones.
- Las paradas se realizarán preferentemente fuera del horario de venta de taquillas. Todas las paradas deberán ser notificadas con anterioridad indicando el nivel de afectación y el tiempo previsto sin servicio.
- Las paradas que se lleven a cabo dentro del horario de venta de taquilla deberán estar autorizadas por RTVE
- Se notificará el restablecimiento del servicio a RTVE.

5. REQUISITOS FUNCIONALES DE LA HERRAMIENTA DE VENTA:

El software deberá ser específico de venta de entradas de espectáculos, permitiendo un sistema mixto de configuración y gestión.

REQUISITOS BÁSICOS:

1. **Aforo:** Se estima un aforo aproximado de 5.700 – 6.300 entradas divididas entre gradas y pista. RTVE entregará el aforo definitivo teniendo en cuenta las características (zonas) y tipos de butacas (zona para discapacitados, acústica o visibilidad reducida, protocolo). El aforo podría sufrir modificaciones de un máximo del 10% por motivos técnicos o artísticos. La empresa adjudicataria deberá gestionar la visualización suficientemente clara y detallada del aforo a tiempo real.
2. **Tipo de entrada:**
 - Numerada en grada
 - Sin numerar en pista
 - Invitaciones en grada (hasta un máximo de 1.200 entradas. Este número podría oscilar hasta un máximo del 10%)

RTVE podrá proponer una tipología diferente una vez que se determine el seating final del recinto. Ninguna entrada tendrá un precio inferior a 25 euros.

3. **Grupos de venta:** Taquilla física, web, móviles

4. Tipos de venta:

- Venta anticipada y no anticipada
- Venta online y en taquilla
- Emisión de entradas sin cargos destinadas a Protocolo RTVE.

5. **Tipos de pago:** Efectivo (solo en taquilla) y tarjeta
6. **Emisión de justificante de pago:** con cada pedido se podrá emitir recibo de compra.
7. **Gestión de precios:** RTVE asignará los precios de las entradas para las dos jornadas de público del 15 y 16 de noviembre. El precio de las entradas nunca será inferior a 25 euros. RTVE podrá decidir incrementar estos importes en función de aforo final u otras decisiones estructurales de la empresa.
8. **Control de acceso:** Evaluación a tiempo real de la ocupación y detección de entradas falsas.
9. **Informes (a tiempo real) sobre la venta de entradas.**
10. **Gestión económica (ingresos)**
11. **Política de admisión:** en el momento de la venta de entradas la empresa adjudicataria deberá informar de los siguientes puntos:
 - Prohibición de acceso a la localidad de agua, comida u otra bebida (sí será posible en el recinto general)
 - Prohibición de movimientos de entrada y salida de personas una vez comience el evento salvo causas de fuerza mayor.
 - El evento se trata de un espectáculo familiar por tanto no estará admitido el acceso de alcohol ni se contempla la venta de bebidas alcohólicas dentro del recinto.
 - Las entradas en pista no son aptas para personas PMR o con problemas de movilidad ya que el acceso es a través de escaleras. Las localidades en pista no disponen de WCs ni otros servicios en planta, debiendo desplazarse a través de escaleras para acceder a dichos servicios en otras plantas.

6. REQUISITOS DEL SERVICIO DE VENTA DE ENTRADA EN TAQUILLA Y CONTROL DE ACCESO.

6.1 Venta de entradas en taquilla *in situ* (Caja Mágica, Madrid)

Incluye:

- Atención de la taquilla en la que se gestiona la venta y pago de las entradas realizadas mediante tarjetas de crédito o efectivo.
- Cuadrar al finalizar los eventos con los listados de venta de entradas que emite el sistema informático y el ingreso de la recaudación en metálico en taquilla.
- En el caso de devolución de entradas por cancelación del evento se hará cargo del efectivo para realizar las devoluciones.
- Las fechas de atención en taquilla estarán comprendidas entre el 14 de noviembre al 16 de noviembre 2024 con horario de 11 a 20h
- El equipo técnico deberá disponer de experiencia demostrada de al menos 1 año en trabajos de venta de entradas en eventos con aforo igual o superior a 500 entradas mediante la herramienta informática que se designe.
- El adjudicatario deberá observar lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal y legislación concordante, debiendo guardar la debida confidencialidad en el tratamiento de datos, no pudiendo ceder a terceros la información obtenida en la ejecución del servicio.

6.2 Control de acceso:

Incluye:

- Las fechas del servicio de control de acceso serán el 15 noviembre y 16 de noviembre en horario de 15:30 a 20:30h, siendo el horario del evento de 18.00 a 20.00 horas y la apertura de puertas al público a las 16.00h
- Funciones:
 - Control de las entradas mediante manejo de postilas de lectura magnética de entradas (u otros medios similares).
 - Recepción en las puertas de acceso, organización y orientación de los espectadores.

La empresa adjudicataria deberá proveer personal necesario para el control de 8 puestos de acceso provisto de medio electrónico necesario (PDA, pistola o similares) así como 1-2 técnicos de control de acceso in situ en calidad de coordinadores de personal con el mismo horario laboral.

El personal deberá disponer experiencia demostrada en el manejo de pistolas de lectura magnética de entradas de al menos 1 año con aforo igual o superior a 500 entradas.

El personal asignado al servicio debe resultar fácilmente identificable por los espectadores.

7. CRONOGRAMA ORIENTATIVO

- 3-9 de octubre: instalación de herramientas informáticas y diálogo con RTVE para ultimar detalles
- 10-14 octubre: periodo de prueba de herramientas informáticas
- 15 de octubre: inicio de venta de entradas online.
- 13 de noviembre: instalación de taquilla en Caja Mágica
- 14 de noviembre: inicio de venta de entradas en taquilla en Caja Mágica
- 15 de noviembre: venta de entradas, instalación y servicio de control de acceso para día 15 de noviembre.
- 16 de noviembre: último día de venta de entradas y servicio de control de acceso para el día 16 de noviembre

8. SUPERVISIÓN Y COORDINACIÓN

- La empresa adjudicataria deberá designar un **coordinador** del contrato, con quien se mantendrán todas las relaciones con RTVE desde el inicio hasta el final del contrato. El coordinador deberá ser especialista en sistemas de gestión de venta de entradas con experiencia mínima demostrable de 1 año en puestos de la misma categoría y eventos equivalentes:
- La empresa adjudicataria deberá designar un **supervisor** del contrato que velará por la correcta ejecución de este, desde el inicio hasta el final del contrato.

9. OFERTA TÉCNICA

La oferta técnica incluirá una memoria donde quede definido de manera pormenorizada el procedimiento a seguir, los plazos y todas las actividades que abarca el objeto de la prestación, en particular lo relativo a los sistemas de resolución de incidencias y detección de fraudes.