



Referencia:	2022/00001733H
Asunto:	Gestión integral y venta de localidades, taquilla e invitaciones en espectáculos, eventos y actividades programadas por el Área de Cultura y Patrimonio Histórico

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN INTEGRAL Y VENTA DE LOCALIDADES / TAQUILLAS / INVITACIONES EN ESPECTÁCULOS, EVENTOS Y ACTIVIDADES PROGRAMADAS POR EL ÁREA DE CULTURA Y PATRIMONIO HISTÓRICO DEL CABILDO INSULAR DE FUERTEVENTURA.

1.- OBJETO DEL CONTRATO.

1.1.- El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto establecer las condiciones para la contratación del servicio de gestión y venta de localidades/entradas/invitaciones de espectáculos, eventos y actividades, de pago o gratuitos, programados por el Área de Cultura y Patrimonio Histórico del Cabildo Insular de Fuerteventura. Dicho servicio debe prestarse con garantías de eficacia y agilidad con equipos informáticos de última generación.

1.2.- El coste de la localidad/entrada/invitación para el/a usuario/a será de 0 €.

1.3.- Los espectáculos, eventos y actividades referidas pueden ser de dos tipos:

- Organizados por el Cabildo de Fuerteventura, en los que los precios y número de entradas serán aprobados por el órgano competente del Cabildo de Fuerteventura, en función del aforo del espacio que se trate, ingresándose la recaudación en la cuenta que establezca el Cabildo de Fuerteventura.
- Organizados por promotores o administraciones externas, en los que los precios y número de entradas serán los autorizados por la productora responsable del espectáculo. En función del aforo que se trate, cuya recaudación se ingresará a favor de la entidad promotora que corresponda, una vez realizada la correspondiente liquidación.

1.4.- Los espacios culturales a los que se refiere la presente contratación son los siguientes:

- Palacio de Formación y Congresos de Fuerteventura, sito en la Plaza del Centenario del Cabildo de Fuerteventura, nº 1. 35600. Puerto del Rosario.
- Auditorio Insular de Fuerteventura, sito en la calle Ramiro Maestu nº 4. 35600. Puerto del Rosario.
- Auditorio de Antigua, sito en la calle Alcalde Montesdeoca nº3. 35630. Antigua.

Documento firmado electrónicamente (RD 203/2021 de 30 de marzo). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 14157733351523366717 en <http://sede.cabildofuer.es>



Código de verificación : 9f686c6e6b1d9fe6

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección:
<http://plyca.cabildofuer.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=9f686c6e6b1d9fe6>



Código de verificación : 9f686c6e6b1d9fe6

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<http://plyca.cabildofuer/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=9f686c6e6b1d9fe6>



- Centro Bibliotecario Insular, sito en la Plaza del Centenario del Cabildo de Fuerteventura, nº 1. 35600. Puerto del Rosario.
- Espacio cultural estable en Morrojaable, sito calle Cervantes con esquina calle Góngora. 35625. Barranco del Ciervo. Morro Jable.
- Otros espacios que dan cobertura a otros eventos y exposiciones temporales que eventualmente puedan organizarse en cualquier municipio de la isla.

2. DESCRIPCIÓN Y CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO.

Todos los componentes de la propuesta integral deberán estar perfectamente sincronizados y disponer de las funcionalidades que se detallan en el presente pliego.

El servicio se prestará atendiendo a las siguientes condiciones:

2.1.- Canales de venta:

- Venta anticipada de entradas a través de internet.
- Venta en la taquilla de cada recinto definido en el apartado 1.4. El servicio debe disponer de dispositivos necesarios para suministrar al espectador/a la entrada física si no dispone de móviles de nueva generación.
- Punto físico estable para la venta presencial y on line aún sin definir, pero que estará ubicado en Puerto del Rosario, de lunes a viernes en horario de 17:00 a 19:00 horas. Durante el mes de agosto no se prestará dicho servicio ya que es un mes donde no hay actividad cultural. El servicio debe disponer de dispositivos que garanticen la eficacia y agilidad del servicio necesarios para suministrar al espectador/a la entrada física si no dispone de móviles de nueva generación.
- 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 en aforo único.

2.2.- Características del sistema:

- Sistema informático integral necesario que comprenda tanto el hardware necesario como el software de ticketing con licencia de uso, con soporte técnico y mantenimiento para:
 - Gestión, emisión y venta de entradas.
 - Control de acceso integrado.
 - Gestión de informes y de espectadores (CRM).

Documento firmado electrónicamente (RD 203/2021 de 30 de marzo). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 14157733351523366717 en <http://sede.cabildofuer.es>



- El/a adjudicatario/a contará con herramientas que automaticen la actualización de versiones del software, que garanticen la perfecta sintonía de actualización de versiones en la totalidad de los puntos de venta y recogida de localidades.
- Las líneas de comunicación de datos deberán ser provistas, a cargo del adjudicatario/a, con previsión de líneas de respaldo para soportar la posible caída de la línea principal que deberá realizarse de manera automática. La recuperación de la conexión por la línea principal se realizará también de forma automática. Estas líneas de comunicación deberán garantizar la integridad y confidencialidad de los datos.
- Servicio venta 24 horas. El servicio de venta de entradas por internet estará operativo 24 horas diarias 365 días al año. El servidor central deberá disponer de la capacidad suficiente para alojar el Sistema de Información para la Gestión de venta de localidades y garantizar su funcionamiento interrumpido durante las 24 horas del día los 7 días de la semana. Asimismo deberá disponer de una línea de comunicación que permita la ejecución simultánea de todas las transacciones de información que se realicen entre éste y los puntos de venta.
- Soporte técnico: la empresa adjudicataria deberá disponer de un número de atención al usuario y ofrecer soporte técnico para asistir y solucionar las posibles incidencias en el proceso de compraventa en tiempo real. Este servicio deberá funcionar de lunes a domingo, incluidos festivos, desde las 9:00 a las 23:00 horas.
- A la hora de la validación de entradas, el sistema tiene que permitir tanto la validación online como la validación offline. La validación offline se hará en recintos en los que no haya conexión a internet en el momento del evento, para ello tanto el sistema como las pdas de validación tendrán que tener en cuenta dicha situación.
- 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, permitiendo la integración en los principales sistemas operativos móviles.
- En aquellas ocasiones que determine el Cabildo de Fuerteventura, eventos organizados por terceros, en las entradas deberá figurar datos fiscales de la compañía que realice el espectáculo (CIF, NIE...)
- Todas las localidades contendrán los datos necesarios para su individualización (número, fila, etc) así como, en su caso, sala y puerta de acceso.
- Todas las entradas emitidas 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, definido por el sistema de entradas para evitar su falsificación.
- Deberán estar adaptados a terminales PDAs con validación por NFC, 4g, wifi y validación sin internet, Smartphones, etc. con el que leer los códigos proporcionados en los tickets.

Documento firmado electrónicamente (RD 203/2021 de 30 de marzo). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 14157733351523366717 en <http://sede.cabildofuer.es>



Código de verificación : 9f686c6e6b1d9fe6

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección:
<http://plyca.cabildofuer.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=9f686c6e6b1d9fe6>



Código de verificación : 9f686c6e6b1d9fe6

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<http://plyca.cabildofuer/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=9f686c6e6b1d9fe6>



- El sistema estará en situación de proporcionar para todos los puntos de venta, como mínimo, informes por recinto de venta, de caja por usuario, porcentaje de ocupación y venta por evento, de invitaciones, así como todo aquello necesario para controlar la información de ingresos y pagos, en tiempo real. Si fuera preciso ampliar tales informes, el adjudicatario vendrá obligado a realizar las oportunas modificaciones, sin coste suplementario para el Cabildo de Fuerteventura.

2.3.- Funcionalidades del soporte:

- Compra de entradas.
- Creación de espacios.
- Creación de planos de cada espacio.
- Actualización/adaptación de los planos creados al aforo exigido en cada momento.
- Sistema de consulta de programación por espacios. Los espectáculos creados habrán de quedar ordenados por recintos y fechas de celebración, para su visualización en pantalla.
- A la hora de inicio de cualquier espectáculo este deberá de desaparecer de la red de ventas. A partir de dicha hora, el espectáculo sólo será operativo para el/la administrador/a que hubiera llevado a cabo su creación y la persona de taquilla del espacio en el que está dicho espectáculo.
- La aplicación permitirá, la retirada de aforos, parciales o completos para un espectáculo, de sistema general de venta, a propuesta del organizador/a, para expedición exclusiva en taquillas. 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.
- El sistema permitirá la emisión de aforos sin numeración, cuando así lo requiera el espectáculo programado en el espacio correspondiente.
- La empresa adjudicataria solo podrá realizar el cargo informático de las entradas, una vez sea aprobada la actividad y el precio de las entradas (individual, familiar o abono, en su caso), bonos y descuentos, por el órgano competente del Cabildo de Fuerteventura, extremo que será comunicado a la empresa adjudicataria por la persona que se designe, mediante correo electrónico. Desde que sea comunicado a través de mail, la empresa adjudicataria deberá darle de alta en un plazo de 24-48 horas.
- El/a adjudicatario/a deberá poner a disposición de cada evento del material necesario para el correcto funcionamiento del servicio, con equipos de última generación para la validación de entradas y venta en taquillas en los espacios definidos en el apartado 1.4; como son una unidad PC Taquillas con soporte de impresión de entradas para gestionar por el personal de la empresa adjudicataria en cada espacio. Así mismo, **suministrarán Sistemas PDAs que incluyan validación por NFC, 4G, Wifi y validación sin internet o lectores de código de barras para la lectura de entradas en las puertas de los espacios, en número suficiente**

Documento firmado electrónicamente (RD 203/2021 de 30 de marzo). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 14157733351523366717 en <http://sede.cabildofuer.es>



para cada acceso al recinto, en función de las puertas de entradas de cada espacio, con un mínimo de 4 sistemas para cada servicio. Correrán por parte del adjudicatario/a todos los materiales fungibles, incluido el papel de las localidades. Estos equipos deben estar en perfecto estado de funcionamiento.

- La empresa adjudicataria implementará, a petición de la persona responsable del contrato y sin coste alguno para la administración, hasta 6 sistemas de venta de entradas en los puntos que se estimen oportunos a lo largo y ancho de la isla.
- Atender consultas funcionales y técnicas sobre el servicio de lunes a domingo, incluido festivos desde las 09:00 a las 23:00 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 24 horas.
- En caso de 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.
- El/a adjudicatario/a se compromete, sin cargo a esta administración a incorporar las mejoras funcionales y tecnológicas que surjan en la evolución normal y de mercado de la venta de entradas, sin que ello suponga una interrupción del servicio con previa comunicación y consenso con la persona responsable del contrato.
- El/a espectador/a tendrá la opción de poder elegir su localidad a propia voluntad de forma manual. La aplicación permitirá la visualización del número de localizaciones disponibles por zona de aforo, así como las localidades reservadas.
- El sistema permitirá la impresión de entradas en taquilla o en impresora de hogar. Además existirá la opción de envío de entradas por correo electrónico, así como, la integración en la cartera de los principales sistemas operativos móviles.
- La interfaz web tendrá que permitir la gestión con cualquier navegador del mercado.
- La web deberá disponer de un diseño adaptativo, con tecnología responsive, que permita una correcta y fácil visualización del contenido de la web durante todo el proceso de compra de entrada en todos los dispositivos fijos, móviles, portátiles, Smartphone, Smart TV y a través de todos los sistemas operativos; IOS, Android, Windows, etc. Deberá incluir planos y gráficos para representar aforos.
- El sistema impedirá la materialización de la venta hasta que no hayan sido introducidos los datos correspondientes a la tarjeta de crédito y al adquiriente.
- El sistema permitirá, además del pago en efectivo en las taquillas, la utilización de tarjetas de crédito aceptadas por el sistema, para toda la red.
- La aplicación informática impedirá la venta de localidades si 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 permita) habrá de existir previamente la confirmación

Documento firmado electrónicamente (RD 203/2021 de 30 de marzo). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 14157733351523366717 en <http://sede.cabildofuer.es>



Código de verificación : 9f686c6e6b1d9fe6

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<http://plyca.cabildofuer.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=9f686c6e6b1d9fe6>



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. El sistema deberá contemplar la devolución según el mismo medio de pago con que se adquirió la localidad, y a través del mismo sistema, el importe íntegro de lo abonado en un plazo máximo de 20 días.

- Será la empresa adjudicataria la encargada de poner a disposición del contrato una pasarela virtual para la venta online y pasarelas TPVPC (datafonos), para la venta de entradas en el punto físico estable y en la taquilla de cada espacio.
- El sistema deberá gestionar todas las incidencias que durante su uso se pudieran producir.
- Para el acceso al canal web de venta de entradas online se incorporará a la página web del Área de Cultura y Patrimonio Histórico así como la del Cabildo de Fuerteventura un enlace, que permita el acceso directo a ese canal de venta online, independientemente de poder articular otros puntos de venta en cualquier página que el Cabildo de Fuerteventura considera apropiada para la venta.
- Las características principales de las que debe disponer la web de venta de entradas son las siguientes: capacidad de gestión fácil, intuitiva y simple; la página deberá ser adaptativa es decir que permita los distintos dispositivos móviles; buena usabilidad y organización.

2.4.- Características de la Gestión de Clientes y protección de datos:

- Los/as licitadores/as garantizarán el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de Sociedad de la Información.
- Información sobre el contrato cuyo carácter confidencial debe respetar el/a contratista. El/a adjudicatario/a, y el personal que tenga relación directa o indirecta con la prestación de los servicios objeto de la presente licitación, guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer público o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual.
- El/a adjudicatario/a creará un fichero informático en el que se registre la información necesaria para la correcta ejecución del contrato, que tendrá el máximo nivel de protección. El/a adjudicatario/a se responsabilizará de la custodia y administración de este fichero de acuerdo con lo previsto al respecto en las expresadas normas. Asimismo, el adjudicatario deberá comunicar a la institución, antes de finalizar el primer mes de ejecución del contrato, la persona que será responsable del fichero, una memoria sobre las medidas de seguridad adoptadas en el manejo del mismo, una copia del "Documento de Seguridad" preceptivo y la persona o personas que serán directamente responsables de la puesta en práctica y de la inspección de dichas medidas de seguridad, adjuntando su perfil profesional.

Documento firmado electrónicamente (RD 203/2021 de 30 de marzo). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 14157733351523366717 en <http://sede.cabildofuer.es>



Código de verificación : 9f686c6e6b1d9fe6

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección:
<http://plyca.cabildofuer.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=9f686c6e6b1d9fe6>



Código de verificación : 9f686c6e6b1d9fe6

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección:
<http://plyca.cabildofuer/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=9f686c6e6b1d9fe6>



- 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.
- Hosting y copias de seguridad. El/a adjudicatario/a deberá disponer de un hosting con unas características técnicas de capacidad de accesos (usuarios/as simultáneos/as) suficientes para dar cobertura al servicio solicitado. Asimismo deberá disponer de un sistema y una política de copias de seguridad y de respaldo, etc.
- Tratamiento de datos: El Cabildo Insular de Fuerteventura es el responsable único del tratamiento de los datos de los espectadores en las actividades que organice. Sólo su personal autorizado podrá gestionarlos. No se autoriza a compartir estos datos con el/ adjudicatario o terceras partes.
- Herramienta CRM. El servicio deberá incluir una herramienta CRM para la gestión de clientes (Customer Relationship Management) que permita administrar la base de datos de clientes, con el mayor nivel de segmentación posible (canal, medio de pago, espectáculo, momento de máxima venta, etc) para detectar las tipologías de espectador/a y planificar campañas de comunicación y marketing.
- Herramienta BI. El servicio deberá incluir una herramienta Business Intelligence Integrada (BI) que permita extraer los datos de la venta de entradas para su estudio y análisis a través de informes sobre ventas, reservas, anulaciones, indicadores con previsiones de ocupación de sala, segmentación de clientes, ubicaciones, edades, etc.
- Informes: el sistema permitirá la emisión de informes de ventas u hojas de taquilla que mostrarán el número de entradas vendidas, invitaciones y recaudación de cada espectáculo con la mayor capacidad de segmentación y filtración posible. Los informes deberán estar disponibles en formato PDF y Excel.
- La empresa deberá aportar a la persona responsable del contrato, si así lo requiriera y por motivos justificados, el listado de participantes en los eventos, en un plazo máximo de 24 horas.
- Plazo durante el cual deberá mantener el deber de respetar el carácter confidencial de la información. La duración del deber de confidencialidad descrito será indefinida.

2.5.- Venta de abonos y distintos tipos de tarifas:

- El sistema permitirá la venta de abonos en el conjunto de la red. Se incluirá también formato para venta de entradas a grupos sin coste para los mismos ni para el Cabildo de Fuerteventura. Las condiciones de venta de abonos se ajustarán a los siguientes requerimientos:

Documento firmado electrónicamente (RD 203/2021 de 30 de marzo). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 14157733351523366717 en <http://sede.cabildofuer.es>



Código de verificación : 9f686c6e6b1d9fe6

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<http://plyca.cabildofuer/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=9f686c6e6b1d9fe6>



- La aplicación permitirá fijar el precio de un bono, constituido no por la suma de precios de los distintos espectáculos que los componen, sino con 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 más 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: apellidos, dirección y teléfono del abonado, así como el ciclo y localidad adquiridos mediante dicho abono; igualmente la base de datos podrá permitir 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.
- La aplicación permitirá crear distintos tipos de tarifas para un mismo evento, con el fin de poder implementar descuentos en las entradas por pensionistas, parados, estudiantes etc.... En estos casos las PDAs deben distinguir estos descuentos con el fin de comprobar en la puerta si realmente son beneficiarios/as del mismo.

2.6.- Personal adscrito al contrato:

- El/a contratista vendrá obligado a prestar el servicio de venta anticipada de entradas en un punto físico estable para la venta presencial aún sin definir pero que estará ubicado en Puerto del Rosario, de lunes a viernes en horario de 17:00 a 19:00 horas, el cual no se prestará durante el mes de Agosto, ya que es un mes donde no hay actividad cultural.
- La empresa contratista deberá disponer de una persona para cubrir la prestación del servicio en la taquilla de cada espacio el día del evento. Deberá estar físicamente en el espacio dos horas antes de la hora de celebración del evento, el mismo día del espectáculo. Esta persona será la responsable de responder ante cualquier incidencia que pueda surgir en cada eventos con los equipos informáticos.
- El/a taquillero/a de la empresa adjudicataria, el mismo día de la celebración del espectáculo, deberá liquidar la taquilla resultante del punto de Venta Físico Estable del Palacio de Formación y Congresos con el fin de realizar un único ingreso del espectáculo. De dicho

Documento firmado electrónicamente (RD 203/2021 de 30 de marzo). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 14157733351523366717 en <http://sede.cabildofuer.es>



Código de verificación : 9f686c6e6b1d9fe6

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<http://plyca.cabildofuer/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=9f686c6e6b1d9fe6>



cierre de liquidación deberá surgir un documento en el que se detalle la recepción de dicho dinero y se especifique el número de entradas vendidas, así como la firma y datos personales de ambos taquilleros. Dicho documento deberá ir acompañado de una hoja de estadística del sistema en el que se verifique el número de entradas vendidas en el punto físico estable. El/a taquillero/a debe de disponer en caja del cambio necesario para las devoluciones de dinero en las taquillas. Una vez cerrada la taquilla de los espacios el mismo día del evento, el/a taquillero/a deberá realizar la hoja de taquilla final que será validada por un funcionario del Cabildo. Al día siguiente realizará las gestiones en relación a los ingresos en entidades financieras de las liquidaciones resultantes de dichas taquillas, en las cuentas bancarias que previamente le haya sido comunicada a la empresa adjudicataria a través de mail. Un funcionario del Cabildo deberá comprobar dichas liquidaciones. La empresa adjudicataria, a través del taquillero/a, entregará al Cabildo de Fuerteventura hoja de taquilla final, junto con los originales de los documentos de ingresos en las entidades financieras, en un plazo de cinco días posteriores al evento. Un/a funcionario/a del Cabildo deberá comprobar dichos documentos. Cuando las entradas estén todas vendidas para el espectáculo correspondiente, la taquilla sólo se abrirá para la resolución de incidencias con las entradas, colocándose el cartel por parte de la empresa adjudicataria de “agotadas las localidades”. La taquilla permanecerá abierta durante el tiempo en que se permita el acceso al recinto. La empresa adjudicataria será la encargada de velar por el dinero recaudado y será la responsable de su custodia en todo momento.

El personal deberá atender al público con total corrección y eficacia. Dicho personal deberá prestar el servicio vestido de negro. Este personal será de la exclusiva responsabilidad de la empresa contratista, quedando obligado a cumplir sus obligaciones frente a la Seguridad Social.

En ningún caso se entenderá que este personal tiene vinculación laboral con Cabildo de Fuerteventura, quedando obligado el adjudicatario a cumplir las obligaciones exigibles a los empresarios respecto a los trabajadores contratados en cuanto a la prevención de riesgos laborales, seguridad e higiene en el trabajo, pago de sus retribuciones y reconocimiento y respeto a sus derechos sociales y periodos de descanso.

Será de cuenta del adjudicatario/a la formación del personal necesario para la correcta ejecución del contrato.

Documento firmado electrónicamente (RD 203/2021 de 30 de marzo). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 14157733351523366717 en <http://sede.cabildofuer.es>



3. TRAMITACION DE ANULACIONES O MODIFICACIONES.

3.1.- En caso de suspensión de espectáculos debidamente acordada por el Cabildo de Fuerteventura, el/a adjudicatario/a vendrá obligado/a a informar vía mail de la cancelación y devolver a los/as usuarios/as el importe total de las entradas vendidas con total diligencia de la misma forma que se adquirieron en un plazo máximo de 20 días. En estos supuestos el/a adjudicatario/a tendrá derecho a la retribución íntegra del servicio por parte del Cabildo de Fuerteventura.

3.2.- La empresa deberá tener un margen de actuación en cuanto a modificaciones se refiere, sin bloquear el servicio de venta, con los siguientes plazos:

- Creación de nuevos planos: 24 horas naturales.
- Creación de nuevos eventos: 24 horas naturales.
- Reubicación de reservas: 24 horas naturales.

4. OTRAS CONSIDERACIONES.

4.1.- La empresa adjudicataria deberá bloquear las entradas de protocolo serán 30 unidades para el Palacio de Formación y Congresos y 12 unidades para el resto de espacios.

4.2.- El/a contratista vendrá obligado/a a dar información, en cualquier momento que les sea requerida, a la persona responsable del contrato del Cabildo de Fuerteventura del estado de venta de entradas, así como de los ingresos obtenidos, informes de evaluación semanal, mensual y anual, conforme a los informes disponibles en la aplicación.

Asimismo, el/a adjudicatario/a facilitará las estadísticas disponibles en el CRM del programa, con la periodicidad y contenidos que se soliciten, por parte de las personas que se designen por el Cabildo de Fuerteventura.

4.3.- La empresa adjudicataria deberá designar un supervisor/a del servicio, con quien se mantendrán todas las relaciones por parte del Cabildo de Fuerteventura. Debiendo resolverse cualquier incidencia en un plazo máximo de 8 horas.

4.4.- El/a adjudicatario/a 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.

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

Documento firmado electrónicamente (RD 203/2021 de 30 de marzo). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 14157733351523366717 en <http://sede.cabildofuer.es>



Código de verificación : 9f686c6e6b1d9fe6

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección:
<http://plyca.cabildofuer.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=9f686c6e6b1d9fe6>



Código de verificación : 9f686c6e6b1d9fe6

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<http://plyca.cabildofuer/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=9f686c6e6b1d9fe6>



4.6.- La empresa contratista deberá respetar en todo momento las directrices establecidas por el Cabildo de Fuerteventura en materia de imagen institucional y, en cualquier caso, estará sometida a la supervisión previa y expresa que haga el Cabildo de Fuerteventura en cuanto a contenidos, logotipos, imagen corporativa y cualquier otra actuación que lleve a cabo la empresa adjudicataria en desarrollo del presente contrato.

4.7.- El/a licitador/a podrá proponer en su oferta cualesquiera otros equipamientos que, adaptándose a la singularidad de los espacios culturales, garanticen la mejor operatividad del sistema.

4.8.- El cierre temporal definitivo de un espacio no dará lugar a indemnización de ninguna naturaleza al adjudicatario del contrato.

4.9.- Dado que la programación de la actividad cultural del Área de Cultura, responde a una estimación realizada por la unidad en los diferentes espacios, se debe entender el Presupuesto Base de Licitación como un total común de eventos por espacios; por lo que se constituirá una bolsa que permita cargar de forma variable los servicios prestados.

5. OBLIGACIONES DEL/LA CONTRATISTA.

5.1.- El/a adjudicatario/a estará obligado a soportar la totalidad de los costos que correspondan al funcionamiento general derivado de este pliego, sin que pueda repercutir al Cabildo de Fuerteventura otros gastos más que los expresamente previstos por el mismo.

5.2.- Ejecutará las prestaciones objeto del contrato en los términos y condiciones establecidas en este pliego.

5.3.- Serán con cargo a la empresa adjudicataria todos los gastos necesarios para la completa realización del servicio contratado: contratación y pago del personal adscrito, materiales y equipos, seguridad social, tributación, responsabilidades y seguros, así como cualquier tipo de cargas y obligaciones que emanen del contrato.

5.4.- La empresa adjudicataria será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que deduzcan para el Cabildo de Fuerteventura o para terceras personas de las omisiones, errores o métodos inadecuados en la ejecución del contrato.

5.5.- Se aceptarán las sugerencias que se ofrezcan para el buen desarrollo del servicio adjudicado, siempre y cuando mejoren la organización del mismo y la atención al público sin afectar a la cuantía aprobada del contrato.

Documento firmado electrónicamente (RD 203/2021 de 30 de marzo). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 14157733351523366717 en <http://sede.cabildofuer.es>



Código de verificación : 9f686c6e6b1d9fe6

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección
<http://plyca.cabildofuer/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=9f686c6e6b1d9fe6>



5.6.- La empresa adjudicataria vigilará que el personal a su cargo realice los trabajos de forma adecuada y racional, con la máxima productividad. Será responsabilidad del adjudicatario/a que el personal adscrito al servicio tenga la formación necesaria relativa a seguridad y prevención de riesgos laborales.

5.7.- Suministrar a su personal vestuario acorde al espacio.

5.8.- Se exigirá que el personal contrato para la prestación del servicio lo esté, como mínimo, según las cuantías y condiciones fijadas en el convenio vigente en el sector.

5.9.- El/a contratista deberá disponer de Hojas de Reclamaciones a disposición del usuario en cualquier punto de venta, quedando obligado a dar traslado al Cabildo de Fuerteventura de todas las reclamaciones que se produzcan en los plazos marcados por la Ley.

5.10.- El/a adjudicatario/a del contrato deberá contemplar, en todas las fases de ejecución de este y en cada uno de los elementos mencionados en el presente PPT la importancia de la imagen institucional de la administración. Ello supondrá la posibilidad de la herramienta de adicionar los logos o imágenes institucionales, siempre que ello fuera posible de acuerdo con el formato de operatividad. Así deberá existir la posibilidad de incluir logos corporativos tanto en el modelo de entrada digital que se vende a través de la plataforma, como en el modelo de entrada que se imprime una vez adquirida en casa / taquilla. Igualmente, el software de venta de entradas permitirá la adaptación del diseño de la web de venta de acuerdo a los parámetros gráficos y creativos de comunicación e imagen del Cabildo de Fuerteventura, respetando su imagen corporativa en cada momento. El Cabildo de Fuerteventura decidirá todo lo relativo a la imagen que representa a cada espectáculo en su venta al público. No se permitirá la inclusión de información alguna de las marcas del adjudicatario, a excepción de su copyright o lo amparado por la RGPD.

5.11.- Será de obligado cumplimiento para la adjudicataria, aplicar cualquier medida excepcional de control impuestas por las autoridades sanitarias y a petición de la persona responsable del contrato.

Firmado electrónicamente el día
 10/02/2022 a las 13:53:04
 Técnica de Cultura
 Fdo.: MARÍA JORGE DE SAÁ

Firmado electrónicamente el día
 10/02/2022 a las 14:03:00
 El Jefe de Servicio de Cultura
 Fdo.: HORACIO UMPIERREZ SANCHEZ

Documento firmado electrónicamente (RD 203/2021 de 30 de marzo). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 14157733351523366717 en <http://sede.cabildofuer.es>