



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA GESTIÓN DEL PERSONAL DE SALA, VENTA DE ENTRADAS Y ACTIVIDADES DIDÁCTICAS DE LA EXPOSICIÓN "GAME ON" EN LA FUNDACIÓN CANAL DE ISABEL II

PROCEDIMIENTO ABIERTO NO SUJETO A REGULACIÓN
ARMONIZADA CON PLURALIDAD DE CRITERIOS

CONTRATO Nº 08/2019



ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN.....	3
2.- OBJETO.....	3
3.- CARACTERÍSTICA DEL CONTRATO	3
3.1. ÁMBITO GEOGRÁFICO Y TEMPORAL DEL CONTRATO	3
3.2. ALCANCE DE LOS CONTRATOS	4
4. DESCRIPCIÓN DE LOS LOTES QUE COMPONEN ESTA LICITACIÓN	5
4.1. LOTE 1: GESTIÓN GLOBAL DE SALA: PERSONAL DE SALA, GRUPOS Y TAQUILLA	5
4.1.1 SOBRE LA CONTRATACIÓN Y GESTIÓN DE EQUIPOS:	5
4.1.2. SOBRE LOS AUXILIARES DE SALA	7
4.1.3. SOBRE LOS GRUPOS Y VELADAS:	8
4.1.4 GESTIÓN DE VENTA DE ENTRADAS:.....	10
4.1.5 BONIFICACIONES POR ENTRADA VENDIDA:	15
4.2. LOTE 2: ACTIVIDADES DIDÁCTICAS:TALLERES INFANTILES Y JUVENILES, Y ELABORACIÓN DE UN DOSSIER DE ENLACES CURRICULARES CON LOS CICLOS FORMATIVOS, VISITAS GUIADAS A LA EXPOSICIÓN.	16
4.2.1. TALLERES INFANTILES Y JUVENILES:.....	16
4.2.2. DOSSIER PARA CENTROS EDUCATIVOS:	19
4.2.3 SOBRE LAS VISITAS GUIADAS PARA GRUPOS:	19
5.- OBLIGACIONES GENERALES	20
6.- CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LOS TRABAJOS.....	20
7.- LICENCIAS, AUTORIZACIONES Y PERMISOS	21
8.- APÉNDICES.....	21



1.- INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN

La Fundación Canal gestiona la sala Centro de Arte Cuarto Depósito (CAIVD), en el madrileño Paseo de la Castellana 214 (también conocido como sala Arte Canal). Se trata de un espacio singular, situado en un antiguo depósito de agua subterráneo configurado como un bosque de columnas alineadas en arcada, con una superficie expositiva de en torno a los 2.500 m². En esta sala se organizan exposiciones temporales de gran formato de una altísima complejidad, cuyo objetivo de partida es superar los 200.000 visitantes.

Los contenidos de estas exposiciones son de muy alta calidad, y se producen en colaboración con las instituciones más importantes del mundo. Estos contenidos de profundo calado son un requisito necesario para lograr la aceptación del público profesional en el que se mueve la fundación, y la de los prescriptores que generan la difusión de la exposición entre el público. Sin embargo, para superar el umbral de los 200.000 visitantes la Fundación no sólo tiene que ofrecer la presentación de estos contenidos al público de forma adecuada de acuerdo con los parámetros que guían la actividad de la Fundación: los mejores contenidos presentados de forma accesible, comprensible y extraordinariamente atractiva. También debe garantizar la mejor experiencia del visitante, con una atención cuidada y personalizada desde que entra en el recinto del CAIVD. Por ello, la elección de los proveedores adecuados para aportar el personal que va a interactuar con el público en los diferentes servicios que abarca la visita a la exposición es fundamental, y así contribuir al correcto posicionamiento de la exposición y, por extensión, de la Fundación.

2.- OBJETO

El contrato en el que se regirá lo dispuesto en el presente pliego de prescripciones técnicas tiene el siguiente objeto:

Tareas relativas a la exposición *Game On* en el Centro de Arte Cuarto Depósito de la Fundación Canal (en adelante CAIVD):

- Gestión global de sala: personal de sala, grupos y taquilla (LOTE 1).
- Diseño y gestión de las visitas guiadas y los talleres infantiles (LOTE 2)

3.- CARACTERÍSTICA DEL CONTRATO

3.1. ÁMBITO GEOGRÁFICO Y TEMPORAL DEL CONTRATO

La exposición se desarrollará en el CAIVD, paseo de la Castellana junto al número 214, situado en el parque de Plaza de Castilla en Madrid. La duración de la exposición será de aproximadamente 6 meses, y **se extiende desde la semana del 25 de noviembre de 2019 hasta el 31 de mayo de 2020.**

La exposición abrirá todos los días de la semana con los siguientes horarios:

- De lunes a jueves: de 10:00 a 21:00 horas, excepto los martes, de 10 a 15:00 horas.
- Viernes, sábados, domingos, festivos y vísperas de festivos: de 10:00 a 22:00 horas.



Además, existen las siguientes excepciones:

- 25 de diciembre de 2019 y 1 de enero de 2020: la exposición permanecerá cerrada.
- 24 y 31 de diciembre de 2019: apertura a las 10:00 horas y cierre a las 15:00 horas.

Los contratos se iniciarán en la fecha de formalización del mismo y finalizarán cuando se termine la exposición y tras la entrega de los preceptivos informes finales de las distintas actividades objeto de este contrato.

La duración del contrato incluye los periodos previos de preparación de la exposición, que se desarrollarán desde la firma de los contratos hasta la fecha de inauguración de la exposición.

Así, tras la formalización del contrato, el adjudicatario comenzará sus trabajos para tener preparadas aquellas actividades que componen el objeto del presente contrato a la fecha de inauguración de la exposición. La venta de entradas y búsqueda proactiva de grupos deberá comenzar a hacerse como mínimo un mes antes de la inauguración de la exposición (semana del 26 de noviembre de 2019).

La duración estimada será la siguiente:

- La fase de puesta en marcha de los servicios contratados debe realizarse desde la fecha de firma del contrato hasta la fecha de inauguración de la exposición (semana del 25 de noviembre de 2019).
- Venta de entradas y búsqueda proactiva de grupos: se iniciará como mínimo un mes antes de la inauguración de la exposición.
- Desarrollo de la exposición: 6 meses, aproximadamente, desde la semana del 25 de noviembre de 2019 hasta el 31 de mayo de 2020.
- Plazo máximo de 1 mes desde la fecha de finalización de la exposición, para la entrega de los informes finales de las diferentes actividades objeto de este contrato.

3.2. ALCANCE DE LOS CONTRATOS

Los contratos comprenden la gestión global de la exposición *Game On* en el CAIVD en las condiciones que se desarrollan y especifican en los apartados y anexos del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, y queda DIVIDIDO EN DOS LOTES que se detallan y especifican en el siguiente punto.

En todos los trabajos objeto de contratación, acciones y todo el material que elabore el adjudicatario en ejecución del presente contrato, el adjudicatario se obliga a realizarlo en cumplimiento del marco normativo y regulatorio vigente que aplique a la Fundación Canal de Isabel II (en adelante la Fundación) en cada momento, como por ejemplo, convenios aplicables a los empleados, normativa de consumidores y usuarios, de contratación electrónica, concursos, publicitaria, propiedad intelectual, industrial,



protección de datos, etc., siendo a su cargo y costa los análisis jurídicos que correspondan para asegurar el cumplimiento de esta obligación.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS LOTES QUE COMPONEN ESTA LICITACIÓN

4.1. LOTE 1: GESTIÓN GLOBAL DE SALA: PERSONAL DE SALA, GRUPOS Y TAQUILLA

Consiste principalmente en la gestión del ticketing y la contratación de los recursos humanos necesarios para la adecuada gestión del funcionamiento diario de la sala, de los visitantes individuales o en grupo y de la compra de entradas, tanto en taquilla física como online o telefónicamente.

El adjudicatario deberá contratar y realizar la gestión y explotación de la exposición, incluidas las actividades adicionales, de acuerdo con las especificaciones de su oferta y lo previsto en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

4.1.1 SOBRE LA CONTRATACIÓN Y GESTIÓN DE EQUIPOS:

Será responsabilidad del adjudicatario prestador del servicio dimensionar y proveer el personal necesario para llevar a cabo de manera adecuada todos los servicios incluidos en el ámbito del presente lote, teniendo en cuenta los horarios especificados en el punto 3.1.

El equipo del adjudicatario para la gestión de la exposición deberá contar COMO MÍNIMO con los **PUESTOS** asignados a cada turno que se indican en la siguiente tabla:

	TURNO	LUNES A VIERNES MAÑANA	VIERNES TARDES, SÁBADO DOMINGO	FESTIVOS Y TARDES DE VÍSPERA DE FESTIVO	PERIODOS VACACIONES ESCOLARES
COORDINADOR DE SALA	MAÑANA	1	1	1	1
	TARDE	1	1	1	1
RESPONSABLE DE INFORMACIÓN Y GRUPOS. PERSONAL DEL CALL CENTER	Personal y organización dentro de las labores de ticketing, no necesariamente presencial en la sala				
PROMOCIÓN COMERCIAL	MAÑANA	1			1
	TARDE	1			1
PERSONAL DE SALA	MAÑANA	10	12	12	12
	TARDE	10	12	12	12
GUARDARROPÍA	MAÑANA	1	2,5	2,5	2
	TARDE	2	2,5	2,5	2
ACCESO	MAÑANA	2	2	2	2
	TARDE	2	2	2	2
TAQUILLA	MAÑANA	1	2	2	2
	TARDE	1	2	2	2



Nótese que esta tabla se refiere a los puestos identificados, independientemente de las personas que cubran cada puesto. Así, un puesto de personal de sala puede estar cubierto por dos o más personas a lo largo de un día, pero se contabiliza como un único puesto.

Todo el personal se ubicará en el CAIVD. La Fundación facilitará al adjudicatario despachos en el CAIVD, para su uso, si bien NO PROPORCIONARÁ EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO, que correrá por cuenta del adjudicatario. Cualquier cambio en el equipo de trabajo se deberá autorizar expresamente por la Fundación Canal.

Igualmente, el adjudicatario deberá proveer, a su coste, la posible necesidad de como mínimo una persona adicional para cubrir cualquiera de las funciones descritas si Fundación Canal así lo requiere para mejorar la calidad del servicio.

Las funciones del personal descrito son las que se indican a continuación:

1. Coordinador y Ayudantes de dirección (turno de mañana y tarde)

- Operativa diaria del personal de sala y taquillas.
- Supervisión del personal de taquillas en su centro de trabajo.
- Coordinación de todas las gestiones necesarias para la venta de entradas en todas sus modalidades
- Control de la moneda entrante y saliente diaria.
- Control de los ingresos de grupos.
- Atención al cliente en recinto.
- Envío de informes diarios de caja a la Fundación.

2. Responsable de promoción comercial: grupos, veladas (turno de mañana y tarde):

- Información y realización de la atención telefónica al público.
- Búsqueda activa de veladas, visitas de grupos y guiadas.
- Control del calendario de veladas y visitas guiadas, y coordinación del calendario de grupos con el resto de la actividad
- Control y reserva de las guías para grupos, veladas y visitas guiadas.
- Recepción y control de los pagos de grupos, veladas y visitas guiadas.

3. Personal en sala (turno de mañana y tarde)

- Dar normas de conducta a los visitantes y velar por su cumplimiento, orientar al público en el funcionamiento de los juegos y fomentar la circulación del público evitando que un mismo visitante permanezca demasiado tiempo en un mismo juego.
- El personal que gestiona la sala debe estar atento a las actitudes de los visitantes, tratar de informar y ayudar en lo posible, advertir si es necesario, y, sólo en caso de percibir una actitud de abierta confrontación o comportamiento problemático, avisar a seguridad para una intervención inmediata.

4. Personal de guardarropía (turno de mañana y tarde)

- El personal de guardarropía deberá custodiar los objetos personales que deposite el visitante.



5. Personal de acceso entrada a la exposición (turno de mañana y tarde)

- Control del acceso de los visitantes a la exposición.
- Información a los visitantes de las normas básicas de sala.
- Situado en la entrada de la sala de exposiciones, dirigirá a los visitantes a la sala situada en la planta inferior.
- Atención a los visitantes con bebés y carrito, y a personas con discapacidades físicas y en sillas de ruedas (existe ascensor a disposición del público).

El personal que esté de cara al público irá uniformado y la Fundación dará el visto bueno a los uniformes propuestos por el adjudicatario. En éstos figurará, únicamente, el logotipo de la exposición. Los uniformes serán de marcado carácter informal. A modo de ejemplo: vaqueros claros, camiseta con logo de la exposición impreso en el pecho, sobrecamisa con logo de la exposición impreso en la espalda, zapatillas de deporte discretas o similar.

Sin perjuicio de lo indicado anteriormente, el personal contratado deberá estar capacitado para realizar diversas funciones, en caso de considerarse necesario para dar un mejor servicio o para posibles sustituciones de personal de baja. A modo de ejemplo, un responsable de grupos debe ser capaz de realizar la función de venta de entradas.

El adjudicatario articulará las medidas necesarias y suficientes para cubrir, inexcusablemente, las ausencias del personal por causas de enfermedad, vacaciones o de cualquier otra índole.

El CAIVD dispone de tornos para la entrada a la sala a disposición del adjudicatario del contrato. Estos tornos se encuentran a la entrada del edificio, compartiendo espacio con los arcos y escáneres de seguridad gestionados por el personal de seguridad de Canal de Isabel II.

4.1.2. SOBRE LOS AUXILIARES DE SALA

A efectos del cómputo de auxiliares de sala es importante señalar que cada una de las 9 galerías transversales en que está dividida la exposición (ver planta de la exposición en el APÉNDICE 1) deberá tener de forma permanente al menos 1,1 miembros de personal de sala. Los fines de semana este cálculo deberá incrementarse un 20%. La misión de estos auxiliares de sala será velar por el orden en la sala y por la integridad de los juegos y materiales expuestos, y asistir a los visitantes en posibles dudas sobre el funcionamiento de los juegos y para fomentar, con amabilidad, la rotación de visitantes evitando que un mismo visitante permanezca demasiado tiempo en un mismo juego. Para ello, el personal de sala recibirá formación durante la semana previa a la inauguración. Este plazo de una semana en el que los auxiliares recibirán formación deberá estar incluido dentro del precio ofertado por el licitador.

NOTA IMPORTANTE: Será imprescindible que todo el personal de sala pueda mantener una conversación en inglés para atender de manera suficiente a visitantes extranjeros.



4.1.3. SOBRE LOS GRUPOS Y VELADAS:

Será misión del responsable de promoción comercial fomentar proactivamente la venta de grupos y veladas. Igualmente, será el responsable de gestionar, programar y cobrar todas las reservas que se materialicen de cualquier grupo o taller, y siempre que proceda, en coordinación con el responsable de las visitas guiadas y talleres. **Todos los grupos deberán reservarse y abonarse con al menos una semana de antelación a la fecha reservada.**

- a. **LOS TALLERES INFANTILES Y JUVENILES, LAS VISITAS-TALLER PARA GRUPOS EDUCATIVOS Y CICLOS FORMATIVOS Y LAS VISITAS GUIADAS**, serán desarrollados e impartidos por el adjudicatario del LOTE 2 de estos pliegos. Será misión del adjudicatario de este LOTE 1 la **venta proactiva, las reservas y el cobro de estos talleres y visitas, siempre en coordinación con el adjudicatario del LOTE 2.**

Con respecto a la tarifa de los talleres, ésta será de 8 Euros, si bien los menores que vayan a realizar los talleres no pagarán la entrada a la exposición.

- i. **Talleres infantiles de 7 a 12 años** (viernes tarde, fines de semana, festivos y vísperas de festivos): 8 € /asistente. Acceso a la exposición: gratuito.
- ii. **Talleres juveniles de 13 a 16 años** (viernes tarde, fines de semana y festivos y vísperas de festivos): 8 € / asistente. Acceso a la exposición: gratuito.
- iii. **Visitas-taller para grupos educativos de Secundaria y Bachillerato, y Ciclos formativos** (de lunes a viernes por la mañana (viernes sólo por la mañana): 6 € / asistente (profesores gratis). Acceso a la exposición: gratuito.

Esta oferta especial afectará únicamente a los menores asistentes a los talleres. Los mayores que los acompañen y deseen asistir al taller pagarán el precio correspondiente de la entrada a la exposición además del precio del taller (8 € con las reducciones que le corresponda).

A efectos de bonificación (ver apartado 4.1.5. Bonificación por entradas vendidas), la entrada de los menores al taller en cualquiera de sus variantes (i), (ii) y (iii) sí computará como entrada a la exposición, aunque sea gratuita

Salvo mejor propuesta justificada por los licitadores, los talleres tendrán una duración aproximada de 90' y las visitas taller para grupos escolares estarán compuestas de, aproximadamente, una visita de 45' y un taller de 45'.

- b. Para la venta de **GRUPOS DE OCIO** (no educativos) se establecerá una estrategia comercial que llegue a los públicos objetivo más adecuados, tales como asociaciones, centros de ocio, agencias de viaje y organizaciones de turismo vacacional, o cualesquiera otras que sean susceptibles de aportar grupos de individuos potencialmente interesados en la exposición. Será misión del adjudicatario de este LOTE 1 la **venta proactiva, las reservas y el cobro de estos grupos, y siempre que proceda, en coordinación con el adjudicatario del LOTE 2.**

Estos grupos no educativos podrán contratarse con o sin visita guiada a la exposición. En caso de llevar visita guiada aparejada, ésta tendrá un coste de 75.- € (IVA incluido) en días laborables, y de 90.-€ (IVA incluido) en festivo y tarde de víspera de festivo.



Tendrán la consideración de grupo las reservas conjuntas de al menos 15 personas.

- c. Para la Fundación es de especial relevancia atraer a la exposición al público escolar y académico, a través de **GRUPOS EDUCATIVOS**, que podrán reservar una visita a la exposición como grupo autónomo o contratar una visita-taller. Por ello, al margen de las visitas – taller del punto a. la Fundación pondrá a disposición del adjudicatario del presente **LOTE 1 un dossier que detallará tanto los enlaces curriculares del contenido de la exposición** con los diferentes ciclos formativos, incluyendo formación profesional y superior. Además, para los ciclos de secundaria y bachillerato se aportará una serie de actividades que los alumnos podrán efectuar en el aula una vez visitada la exposición.

Con respecto a los centros educativos de secundaria, bachillerato y ciclos formativos, la Fundación enviará, a través de sus comunicaciones habituales a estos centros, los boletines informativos de la exposición con la información anteriormente descrita. Así, el responsable de promoción comercial podrá hacer un seguimiento a los centros contactados para incentivar la venta de grupos. Por lo que se refiere a centros de formación profesional, superiores o cualesquiera otros centros o instituciones educativas, será misión del adjudicatario identificarlos y contactarlos conforme a la vigente Ley de Protección de Datos, con el mismo propósito.

Estos grupos educativos / formativos podrán contratarse con o sin visita-taller asociado. En caso de que se contrate con visita-taller, el precio será, como ya se ha mencionado, de 6.- € por alumno. En caso de que no lleve visita-taller aparejada, el precio será de 4.- € por alumno (estas visitas deberán programarse de lunes a viernes, siendo el horario de los viernes sólo de mañana).

Será misión del adjudicatario de este **LOTE 1 la venta proactiva, las reservas y el cobro de estos grupos educativos, y siempre que proceda, en coordinación con el adjudicatario del LOTE 2.**

- d. **LAS VELADAS** son visitas privadas de grupos, de carácter mayoritariamente empresarial o comercial, que se organizan fuera del horario de apertura de la sala, y por lo tanto con el espacio en exclusiva, y con reserva previa. La contratación de estas veladas corresponde al adjudicatario del LOTE 1 de este pliego.

El adjudicatario establecerá el procedimiento para dichas reservas bajo la supervisión de la Fundación. Así mismo, el adjudicatario es el encargado comercializar y gestionar las veladas antes y durante su realización, debiendo reportar periódicamente todos los datos de reservas a la Fundación.

El precio de las veladas lo fijará la Fundación siendo, aproximadamente, de 50 euros por persona pudiendo variar en función del tamaño del grupo. Las veladas tendrán un coste mínimo de 3.000.- €. Adicionalmente, al cliente de la velada se le ofrecerá la posibilidad (no será obligatorio) de servicio catering y de visita guiada, que podrá contar con un suplemento sobre tarifas oficiales por nocturnidad. El horario de las veladas se adecuará a los cierres de la exposición, no pudiéndose prolongar más allá de 12 de la noche.

El adjudicatario deberá disponer de un responsable y correrá con los gastos de coordinar las veladas, así como de 3-6 personas -dependiendo del número de visitantes- distribuidas



entre ropero y sala durante la celebración de la velada. No será necesario contar con el personal habitual de sala (12 personas).

Los ingresos de la velada serán recibidos por el adjudicatario, que abonará a la Fundación el 70% de la facturación neta de IVA de las veladas descontando los importes de la visita guiada, que serán satisfechos al adjudicatario del LOTE 2. La Fundación aportará, a su coste, el personal de mantenimiento, seguridad y limpieza necesaria para la realización de la velada.

La Fundación se reserva el derecho de solicitar 5 veladas a cargo del adjudicatario (sin catering ni visita guiada). En el caso de cualquiera de las anteriores variantes "grupo b. no educativos" y "grupo d. veladas" se contraten con servicio de guía, el adjudicatario deberá contratar este servicio con el adjudicatario del LOTE 2 de estos pliegos, en los que están incluidas las visitas guiadas. En todo caso, el adjudicatario del presente LOTE 1 deberá coordinarse con el adjudicatario del LOTE 2 para coordinar correctamente los servicios de visitas y guías.

4.1.4 GESTIÓN DE VENTA DE ENTRADAS:

La venta de entradas y búsqueda proactiva de grupos deberá comenzar a hacerse como mínimo un mes antes de la inauguración de la exposición (prevista para la semana del 25 de noviembre de 2019).

Para la realización de la venta de entradas, **se deberá contar con un operador de ticketing de referencia en el mercado**, de manera que, a través de sus canales de venta, el evento "Exposición *Game On*" esté disponible junto al resto de los contenidos. Adicionalmente, la Fundación dispondrá un link hacia esa página de venta desde la plataforma www.fundacioncanal.com propiedad de la Fundación.

La Fundación prestará especial atención a la capacidad comercial del operador de ticketing elegido, a la proactividad en la labor comercial y de marketing, a la calidad y extensión de las bases de datos utilizadas en sus comunicaciones y a la tasa de conversión de sus envíos

El adjudicatario llevará a cabo la gestión de la venta de entradas ofertada en su propuesta debiendo cumplir los siguientes requisitos para cada tipo de comprador y modalidad de compra:

- **COMPRADORES DE ENTRADA INDIVIDUAL:** La entrada deberá poder comprarse *On line* (con el proveedor que establezca el licitador y que garantice la prestación del servicio en las condiciones especificadas en este pliego), presencialmente en taquillas y a través de llamada telefónica al +34 915451500. En el caso de compras no efectuadas en taquilla deberán poder presentarse imprimiendo la entrada en papel o mostrando la entrada en dispositivos móviles. El pago de la entrada será realizado de manera instantánea en todas las modalidades indicadas por los medios de pago admitidos por el operador de ticketing.



- **COMPRADORES DE ENTRADA DE GRUPOS (EDUCATIVOS Y DE OCIO):** Para la venta de entradas a grupos (a partir de 10 personas), además de la venta *on-line* la Fundación pondrá a disposición del adjudicatario la línea +34 915451500.

Desde las oficinas del CAIVD el responsable de promoción comercial ejecutará acciones para la venta proactiva a grupos. Las entradas podrán ser reservadas con una antelación mínima de 7 días respecto a la fecha del evento, pudiéndose realizar la compra mediante transferencia bancaria, Pay Pal o pago con tarjeta.

El sistema estará preparado para dar servicio 24 horas al día, 7 días a la semana, durante todo el período de duración del contrato, esto es, desde un mes antes de la inauguración y hasta la finalización del período expositivo.

La empresa adjudicataria tendrá que proveer básicamente el siguiente material:

- a. Los equipos necesarios para la gestión, venta y emisión de entradas en la taquilla.
- b. Los equipos necesarios para la gestión, venta y emisión de entradas *On line*
- c. Los equipos adecuados para el control de aforos.
- d. Líneas de comunicaciones y servidores necesarios para prestar el servicio.
- e. Los consumibles necesarios para todos los equipos mencionados.
- f. Contará con servidor de seguridad (back-up)

Por lo que se refiere a la asistencia técnica del sistema, el adjudicatario se responsabilizará del mantenimiento de la totalidad del sistema, incluyendo Hardware, software y periféricos, el servidor central, etc.

El adjudicatario integrará en su plan de trabajo la gestión del sistema disponiendo de servicios de mantenimiento:

- **Correctivo:** podrá a disposición un servicio de mantenimiento correctivo relativo a las incidencias, así como reposición inmediata de Hardware y Software defectuoso.
- **Evolutivo:** ofrecerá beneficiarse de la evolución de los sistemas de venta de entradas incorporando mejoras funcionales y tecnológicas a la aplicación, informando de ello a la Fundación

Ante las posibles incidencias en el sistema, el adjudicatario deberá dar respuesta en los siguientes plazos, en función de las circunstancias que se detallan:

	Incidencia que afecte a proceso clave*	En horario de taquilla abierta	Tiempo de resolución
Crítico	Si	Si	2 horas
Alto	Si	No	4 horas
Normal	No	Si	8 horas
Bajo	No	No	12 horas

* Se entenderá por incidencia técnica que afecta a proceso clave, la que no permita la venta y emisión de entradas.



En todo caso el adjudicatario mantendrá una línea de atención telefónica para atender a todo tipo de fallos en el software, hardware y comunicaciones, que permita actuar en remoto sobre la incidencia, con un horario de atención mínimo, de 10:00 a 21:00 horas durante el período de duración del contrato.

Con independencia de todo lo anterior, a instancias del personal autorizado de la Fundación, el adjudicatario a través de sus profesionales asignados al Contrato, ofrecerá soluciones técnicas a las consultas que le sean planteadas.

La venta de entradas se realizará, en el caso de entradas individuales, en pases periódicos (presumiblemente cada hora), que deberán estar sujetos a un estricto control de aforo de la sala.

Será responsabilidad del adjudicatario la gestión y el control del número de entradas puestas a la venta según aforo para optimizar el número de visitantes. Dicha gestión debe consistir, como mínimo, en la realización de ajustes semanales de las entradas puestas a la venta para cada tramo. Dichos ajustes se realizarán a partir de la comparación entre las entradas vendidas en cada tramo horario y el aforo máximo existente en sala. A su vez, deberán existir mecanismos para tener capacidad para ajustar la venta de entradas al aforo existente en sala de manera instantánea.

En todos los casos, es decir, para cualquier tipo de comprador y modalidad de compra (entradas gratuitas o invitaciones inclusive), las entradas deberán quedar siempre registradas en una misma plataforma, debiendo volcarse los datos y tener acceso a ellos de manera instantánea.

Para las gestiones del *call center*, externo a la sala CAIVD, dado que la atención telefónica (información y venta de entradas) es siempre a través del +34 915451500, se debe realizar un desvío de llamada desde este teléfono al teléfono del *call center* externo, por lo que éste debe comenzar también por 91 o 900, ya que el coste de estos desvíos de llamadas será asumido por la Fundación.

Será responsabilidad del adjudicatario organizar la venta de entradas y disponer de personal suficiente para la misma, de modo que **garantice que el tiempo máximo de espera de las llamadas sea de 3 minutos con un nivel de servicio mínimo del 90%, como mínimo de 10:00 a 18:00.**

Con independencia del medio de venta de entradas, el adjudicatario deberá garantizar que los datos de carácter personal que se pudieran recabar por el adjudicatario por sí o a través de terceros, referidos a los clientes que adquieran entradas para la exposición o bien visitantes de la misma, deberán ser comunicados a la Fundación, para el control de la seguridad de la exposición y con la finalidad de poder enviar información de la exposición y de futuros eventos que realice o en los que participe. Además, aplicará lo referido en las Cláusulas 25 y 32 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. En este sentido, el adjudicatario se compromete a informar a los clientes sobre la comunicación de sus datos personales a la Fundación, en el momento de la recogida de los mismos y a obtener su consentimiento para las finalidades indicadas. La información que el adjudicatario proporcionará a los clientes será la exigida por el artículo 13 del RGPD, siempre que sea aplicable.



El adjudicatario mantendrá indemne a la Fundación en caso de imposición de sanciones, cuando estas traigan causa en la culpa o negligencia del adjudicatario, aun a título de mera inobservancia en el cumplimiento de las obligaciones contractuales y legales aplicables. En este supuesto, la Fundación será indemnizada por el importe de la sanción, los intereses legales y los gastos de defensa y representación ante órganos administrativos o judiciales que genere el proceso sancionador cuya resolución imponga la sanción, así como por el importe de otros daños y perjuicios que pudieran ocasionarse, incluidos los daños de reputación, honor y buena imagen.

ESTRUCTURA DE PVP DE LAS ENTRADAS DE LA EXPOSICIÓN GAME ON	Lunes	Martes a jueves y viernes hasta las 15:00 h.	Viernes a partir de las 15:00, sábados y domingos, víspera de festivo a partir de las 15:00 h. y festivos:
Entrada adultos	6,00 €	9,00 €	11,00 €
Entrada reducida	6,00 €	4,50 €	5,50 €
Entrada para grupos	7,00 €	7,00 €	-
Grupos escolares (sólo entrada)	4,00 €	4,00 €	-
Grupos escolares (entrada con visita-taller)	6,00 €	6,00 €	-
Talleres infantiles y juveniles (no es posible adquirir plaza en los talleres sin una entrada a la exposición)	-	-	8 €
Promoción para menores (sólo 7 a 16 años) entrada + taller	-	-	Entrada gratuita con el precio del taller (sin otros descuentos acumulables)
Visitas guiadas (€/ grupo)	75 €	75 €	90 €

- Entrada de **precio reducido, 50%** inferior a la entrada normal:
 - Mayores de 65 años (mostrando el DNI en taquilla o en el acceso)
 - Menores de 18 años
 - Familias numerosas de la categoría general con carnet o título de familia (mostrando la acreditación en taquilla o en el acceso).
 - Titulares de carnet joven (mostrando el carnet en taquilla o acceso)
 - Titulares del abono joven de transporte de la Comunidad de Madrid (mostrando el carnet en taquilla o en el acceso)
 - Pensionistas.
 - Estudiantes acreditados
- Entrada gratuita:
 - Lunes no festivos de 14:00 a 20:00 horas (previa obtención de la entrada en taquilla)
 - Familias numerosas de la categoría especial con carnet o título de familia (mostrando la acreditación en taquilla o en el acceso).
 - Colectivos favorecidos debidamente acreditados:
 - o Menores de 6 años (no incluye grupos escolares).



- *Ciudadanos en situación legal de desempleo (visitas de lunes a jueves). Deben acreditarlo mediante:*
 - *La demanda de prestación del INEM válida en la fecha de visita de la exposición, en vigor y sellada*
 - *En caso de renovación por internet, el justificante*
 - *En caso de renovación telefónica, el SMS enviado a su móvil.*
- *Discapacitados en un grado superior a 33% y un acompañante siempre que sea necesario para que aquél pueda realizar su visita (esta circunstancia deberá constar en la tarjeta o resolución de discapacidad expedida por los organismos de las administraciones públicas).*
- *Periodistas acreditados.*
- *Titulares de la tarjeta ICOM + 1 acompañante*

El adjudicatario deberá realizar la gestión y explotación de las entradas de la exposición, de acuerdo con las especificaciones de su oferta y lo previsto en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

NOTA IMPORTANTE: Es requisito que el servicio de ticketing pueda gestionar invitaciones y entradas gratuitas, que deberán quedar registradas en las bases de datos de la explotación.

Personal taquillas (turno de mañana y tarde)

- Venta de entradas.
- Canje, en su caso, entradas adquiridas por Internet o teléfono
- Canje de invitaciones.
- Canje de entradas para grupos.
- Entrega, en su caso, de promociones y/o concursos.
- Entrega, en su caso, de folletos de la exposición.
- Arqueo de cajas.

Será responsabilidad del adjudicatario, organizar la venta de entradas y disponer de personal suficiente para la misma de modo que garantice que el tiempo máximo de espera de las llamadas sea de 3 minutos con un nivel de servicio mínimo del 90%, como mínimo de 10.00 a 18.00 en días laborables.

La venta de entradas comprende la gestión de la taquilla de la exposición (consumibles, etc.), incluida la gestión de colas, y la instalación de los programas y equipos informáticos necesarios para la venta *on-line* y *off-line* de entradas al público, así como ADSL/Fibra óptica para venta de entrada, atención y línea telefónica (La Fundación posee además una línea telefónica propia que ofrecerá al adjudicatario sin coste para la atención telefónica).

El adjudicatario gestionará, controlará y optimizará el equipamiento, garantizando el correcto funcionamiento del mismo. El adjudicatario deberá facilitar a la Fundación el acceso instantáneo a la información de las ventas realizadas.



El CAIVD dispone de un contador digital que proporcionará al adjudicatario información instantánea sobre el aforo existente en sala, que vendrá determinado por la Fundación. A su vez, el adjudicatario deberá controlar y cruzar los datos de las ventas de entradas online. Con toda esta información, el adjudicatario deberá gestionar el cupo de entradas puestas a la venta por todos los canales para maximizar el número de visitantes sin exceder el aforo máximo de la sala, que será determinado por la Fundación. Esta gestión debe consistir, como mínimo, en la realización de ajustes de las entradas puestas a la venta para cada tramo. Dichos ajustes se realizarán a partir de la comparación entre las entradas vendidas y el aforo máximo permitido en la sala. A su vez, deberán existir mecanismos para tener capacidad para ajustar la venta de entradas al aforo existente en sala de manera instantánea.

La facturación de las entradas es, en su totalidad, para la Fundación, si bien su recaudación será realizada por el adjudicatario, que abonará a la Fundación el importe de las mismas de conformidad con los porcentajes establecidos en el apartado 4.1.5. Bonificaciones por visitante

Todos los costes de su gestión y venta, incluidas las comisiones de ventas y comisiones de pagos con tarjeta, corren a cargo del adjudicatario, pudiendo cobrar, hasta un máximo de 0,5 € al visitante por la gestión tan sólo en el caso de la venta de entradas *On line* individuales no gratuitas o de grupos turísticos. El precio de las entradas lo fijará la Fundación, siendo, aproximadamente, de 9 euros entre semana y 11 euros los fines de semana para la entrada general.

El adjudicatario contará con las taquillas que actualmente se encuentran en la fachada principal junto a la entrada a la sala. El número de puestos disponibles es de tres.

El personal necesario para la venta de entradas y gestión de entradas y colas será como mínimo el que figura en la tabla del apartado 4.2. El adjudicatario articulará las medidas necesarias y suficientes para cubrir, inexcusablemente, las ausencias del personal por causas de enfermedad, vacaciones o de cualquier otra índole.

El adjudicatario será responsable del diseño de las entradas e invitaciones. Éstas últimas deberán contar, también, con código de barras y una indicación de que es imprescindible reservar día y hora en el teléfono de las reservas. Este diseño deberá ser previamente aprobado por la Fundación. Nuevamente, es requisito que el servicio de ticketing pueda gestionar invitaciones y entradas gratuitas, que deberán quedar registradas en las bases de datos de la explotación.

4.1.5 BONIFICACIONES POR ENTRADA VENDIDA:

El adjudicatario recibirá una bonificación por entrada vendida con el objetivo de incentivar su labor en la búsqueda de nuevos visitantes, facilitar activamente la entrada del público en la sala, así como compensar el coste adicional que supone la gestión de grandes volúmenes de público. Dichas bonificaciones se establecen por tramos siendo el primer tramo entre 0 y 100.000 entradas, y el resto de tramos hasta 300.000 visitas en intervalos de 50.000 visitantes. No computarán a efectos de bonificación las gratuidades ni las invitaciones, ni tampoco las veladas, que contemplan una bonificación propia. Las entradas vendidas a los talleres infantiles y juveniles con entrada gratuita a la exposición contabilizarán, igualmente, como entradas vendidas acumuladas.



El importe máximo de estas bonificaciones será de 70.000 euros, que se liquidarán por visitante que haya comprado una entrada registrada en la plataforma de venta de entradas, siguiendo el siguiente esquema de bonificación por tramos:

Entradas vendidas acumuladas desde inicio exposición (V)	Importe máximo de la bonificación en € dentro de cada tramo (B)	Bonificación por entrada vendida (€/v)
0 a 100.000	0	
100.001 a 150.000	10.000	0,2
150.001 a 200.000	20.000	0,4
200.001 a 250.000	20.000	0,4
250.001 a 300.000	20.000	0,4
TOTAL:	70.000	

A mes vencido la empresa presentará una documentación donde se detallará el número de visitantes, es decir, tanto entradas registradas como vendidas. Al final de la exposición, se abonará al adjudicatario las bonificaciones pertinentes, por tramos.

4.2. LOTE 2: ACTIVIDADES DIDÁCTICAS: TALLERES INFANTILES Y JUVENILES, Y ELABORACIÓN DE UN DOSSIER DE ENLACES CURRICULARES CON LOS CICLOS FORMATIVOS, VISITAS GUIADAS A LA EXPOSICIÓN.

En APÉNDICES de este pliego el licitador encontrará información útil para la preparación de los pliegos, siendo:

APÉNDICE 1	PLANTA DE LA EXPOSICIÓN
APÉNDICE 2	DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DE LA EXPOSICIÓN
APÉNDICE 3	PLANO DE LA ZONA DESTINADA A TALLERES

4.2.1. TALLERES INFANTILES Y JUVENILES:

El adjudicatario deberá ofrecer talleres didácticos para grupos infantiles y juveniles, y para grupos educativos y ciclos formativos, directamente relacionados con el tema de la exposición. La Fundación habilitará dos espacios contiguos en un extremo del espacio expositivo y directamente conectados con éste. Cada uno tendrá un acceso independiente de forma que se puedan celebrar forma simultánea dos talleres diferenciados:

- Talleres infantiles de 7 a 12 años** (viernes tarde, fines de semana y festivos): 8 € /asistente 25 participantes (incluidos los padres asistentes). Duración estimada: en torno a 90 minutos.
- Talleres juveniles de 13 a 16 años** (viernes tarde, fines de semana y festivos): 8 € / asistente. Aforo máximo: 25 participantes (incluidos los padres asistentes). Duración estimada: en torno a 90 minutos.



Existe una promoción especial por la que los menores que accedan a la exposición con taller contratado no pagarán entrada a la exposición, tan sólo pagarán los 8 € del taller (no se admiten descuentos adicionales en esta promoción).

Los talleres (a.) y (b.) deberán poder acoger a los adultos que acompañen a los menores y que deseen participar con ellos. En este caso, los adultos pagarán su correspondiente entrada a la exposición y al taller, y su presencia computará como un asistente más al grupo.

- c. **Visitas-taller para grupos educativos de Secundaria y Bachillerato, y Ciclos formativos** (de lunes a viernes por la mañana): 6 € / asistente (profesores gratis) en concepto de entrada a la exposición y visita-taller. Los talleres deberán poder acoger a la totalidad del grupo, siendo el máximo de 30 alumnos para Secundaria y 35 para bachillerato. Duración estimada: en torno a 45 minutos la visita guiada y 45 minutos el taller.

Será misión del adjudicatario del LOTE 1 la promoción, gestión y cobro de las reservas de los talleres en todas sus modalidades, si bien el adjudicatario del presente LOTE 2 deberá, igualmente, fomentar la comercialización de estos talleres a través de sus propios medios, derivando la reserva al mencionado adjudicatario del LOTE 1. No se admitirán reservas con menos de una semana de antelación.

El licitador presentará una propuesta completa para estos talleres en la oferta técnica, incluida una propuesta de optimización del espacio y los diferentes turnos de los talleres. La propuesta incluirá el contenido de los talleres para cada una de las tres variantes (a.), (b.) y (c.) y los horarios propuestos para cada una de ellas.

NOTA IMPORTANTE: En relación con el contenido didáctico de los talleres, en todas sus modalidades, será obligatorio abordar el tema del uso responsable de los videojuegos.

El diseño de contenidos presentado en la oferta únicamente podrá ser objeto de modificaciones con el consentimiento expreso de la Fundación o a requerimiento de ésta. El adjudicatario podrá, de acuerdo con la Fundación, proponer variaciones de talleres combinados con visitas guiadas, de estos tres tipos de taller.

La Fundación proporciona, como orientación, un escenario razonable de ocupación máxima de los talleres siguiendo el siguiente cuadro:

Vacaciones, sábados y domingos, festivos y vísperas de festivo (para familiares)				
Días:	Mayores		Pequeños	
73	Mañana	Tarde	Mañana	Tarde
Nº de talleres diarios	2	2	2	2
8				
Máximo de talleres				
584				



Viernes lectivos (para familiares)

Días:	Mayores		Pequeños	
18	Mañana	Tarde	Mañana	Tarde
Nº de talleres diarios		1	0	1
2				
Máximo de talleres				
36				

Lunes a jueves lectivos (para escolares):

Días:	Mayores		Pequeños	
83	Mañana	Tarde	Mañana	Tarde
Nº de talleres diarios	2	0	2	0
4				
Máximo de talleres:				
332				

Viernes lectivos (para escolares)

Días:	Mayores		pequeños	
18	Mañana	Tarde	Mañana	Tarde
Nº de talleres diarios		1	0	1
2				
Máximo de talleres				
36				

	infantiles/juveniles	Escolares
Máximo de talleres:	656	332

La Fundación proporcionará el mobiliario básico para llevar a cabo los talleres, si bien todos los materiales, equipamientos y consumibles serán por cuenta del adjudicatario.

A lo largo de la exposición, al menos dos talleres de cada uno de los grupos serán talleres inclusivos para personas con discapacidad intelectual. El adjudicatario recibirá, por parte de la Fundación, si así lo solicita, apoyo en la adaptación del contenido de estos talleres.

Excepto los días de cierre (ver [punto 3.1.](#)) los talleres deberán estar a disposición de los visitantes en sesiones de mañana y tarde de días de vacaciones escolares de Navidad y Semana Santa, festivos y fines de semana, incluyendo las tardes de los viernes y de víspera de festivos.

La Fundación se reserva el derecho de solicitar un máximo de 6 talleres sin coste durante todo el horario periodo expositivo de apertura de la exposición. Estas solicitudes serán comunicadas con la antelación suficiente para su gestión.

NOTA IMPORTANTE: La fundación garantiza un alcance mínimo del contrato tal y como se recoge en el [apartado C.2 del Cuadro de Características del Contrato](#).



4.2.2. DOSSIER PARA CENTROS EDUCATIVOS:

El adjudicatario deberá buscar e identificar enlaces curriculares del contenido de la exposición con los diferentes ciclos formativos, incluyendo Formación Profesional y educación superior, y proponer itinerarios y paradas en la exposición dirigidas a las visitas en grupo de los escolares y grados formativos. El licitador elaborará un Dossier informativo en formato digital que la Fundación maquetará y enviará a los centros educativos con el propósito de fomentar la contratación de una visita de grupo educativo con sus alumnos. Se trata de una tarea a la que la Fundación da especial importancia y que será objeto de puntuación específica.

Igualmente, el dossier deberá presentar sendas propuestas de actividades para los ciclos de Secundaria y Bachillerato, a realizar en el aula con posterioridad a la visita a la exposición.

4.2.3 SOBRE LAS VISITAS GUIADAS PARA GRUPOS:

El adjudicatario deberá disponer de un servicio de visitas guiadas para los grupos de ocio que lo deseen, siempre con cita previa de lunes a viernes (con al menos una semana de antelación) y para las visitas taller para centros educativos. El idioma de esas guías debe ser, al menos, español e inglés. Estas visitas guiadas deberán ser impartidas por personal especializado y con experiencia demostrable.

El precio de venta al público de estas visitas guiadas será de 75.- € por grupo, que no podrá superar las 25 personas.

El licitador presentará en su oferta una descripción del contenido de estas visitas, explicando y justificando sus paradas.

Será misión del adjudicatario del LOTE 1 la promoción, gestión y cobro de las reservas, si bien el adjudicatario del presente LOTE 2 deberá, igualmente, fomentar la comercialización de estas visitas a través de sus propios medios, derivando la reserva al mencionado adjudicatario del LOTE 1. Las reservas se efectuarán con, al menos, una semana de antelación. La venta de entradas y búsqueda proactiva de grupos comenzará a hacerse como mínimo un mes antes de la inauguración de la exposición (semana del 26 de noviembre de 2019).

La Fundación se reserva el derecho de solicitar visitas guiadas durante todo el horario de apertura de la exposición, siendo a cargo del adjudicatario hasta un máximo de 6 visitas guiadas.

NOTA IMPORTANTE: La fundación garantiza un alcance mínimo del contrato tal y como se recoge en el apartado C.2 del Cuadro de Características del Contrato.



5.- OBLIGACIONES GENERALES

El adjudicatario deberá realizar el diseño y el desarrollo de los contenidos de los servicios que componen la exposición, previa aprobación de la Fundación. Éstos serán necesariamente acordes con los requerimientos de la exposición. La realización de los mismos deberá ser realizada cumpliendo la normativa vigente.

Cualquier rotura o desperfecto de equipos, mobiliarios o materiales que pudiera producirse en las instalaciones producto del desarrollo de los trabajos, imputable al personal del adjudicatario o de sus subcontratistas, será a cargo del adjudicatario, que deberá tener para tales casos una Póliza de Responsabilidad Civil que cubra estas contingencias.

La Fundación proveerá los servicios de guardias de seguridad, incluidos dos arcos de seguridad con sus respectivos escáneres, y de limpieza, y quedan fuera del alcance de este contrato. Los mencionados servicios de seguridad serán los adecuados y suficientes para mantener el nivel de seguridad exigido por la Fundación en la exposición.

Los servicios de limpieza que facilitará Fundación son los siguientes, siendo cualquier servicio adicional abonado por el adjudicatario:

- 1 encargado.
- 7 puestos limpiador en horario 7:00 a 10:00 horas, lunes a domingo.
- 5 puestos de operario especialista en horario 7:00 a 10:00 horas, lunes a domingo.
- 4 puestos de limpiador de mantenimiento en horario de 10:00 horas a 21:00 horas, de lunes a domingo.

6.- CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LOS TRABAJOS

El adjudicatario de cada uno de los lotes designará un representante de su confianza, en adelante coordinador, que será el interlocutor con la Fundación, y con las personas que la Fundación designe como interlocutores válidos a efectos de la organización de la exposición. Dicho representante coordinará y dirigirá los trabajos que se realicen según se requiere en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

Este representante mantendrá reuniones con el responsable designado por la Fundación para supervisar la calidad del proyecto, comunicar las incidencias que se hayan producido y recibir las instrucciones pertinentes para adecuar las necesidades o problemas puntuales que puedan surgir.



7.- LICENCIAS, AUTORIZACIONES Y PERMISOS

Será obligación del adjudicatario, según lo indicado en la cláusula 28 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, la tramitación, gestión y obtención de las licencias, autorizaciones y permisos que sean necesarios para ejecutar todas las acciones objeto del presente contrato corriendo a su cargo con todos los gastos. Así mismo, deberá asegurar que todos los que propongan realizar o realice objeto del presente contrato cumplen con la normativa vigente.

8.- APÉNDICES

Los licitadores tendrán que solicitar a la Fundación Canal en el correo electrónico licitaciones@fundacioncanal.es los apéndices que se hace referencia en el presente pliego, que serán puestos a disposición del licitador a la mayor brevedad.

Madrid, a 04 de julio de 2019

Fdo.: Cristian Ruiz Orfila
SUBDIRECTOR Y DIRECTOR DE ARTE Y CULTURA
FUNDACIÓN CANAL

Fdo.: Eva Tormo Mairena
DIRECTORA GERENTE
FUNDACIÓN CANAL

Fdo.: Rafael Prieto Martín
VICEPRESIDENTE PRIMERO DEL PATRONATO
FUNDACIÓN CANAL



APÉNDICES

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS SERVICIOS PARA LA GESTIÓN DEL PERSONAL
DE SALA, VENTA DE ENTRADAS Y ACTIVIDADES DIDÁCTICAS DE LA EXPOSICIÓN
"GAME ON" EN LA FUNDACIÓN CANAL DE ISABEL II

PROCEDIMIENTO ABIERTO NO ARMONIZADO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS

CONTRATO Nº 08/2019
