PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ PARA LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO

Titulo : Gestión y atención de taquillas del Teatro Principal y de los espectáculos organizados en teatros de la red y en espacios alternativos

Departamento : HEZKUNTZA ETA KULTURA/ EDUCACIÓN Y CULTURA
Código CPV : 92000000

1. OBJETO DEL CONTRATO
Es objeto del contrato el servicio de GESTIÓN Y ATENCIÓN DE TAQUILLAS DEL TEATRO PRINCIPAL ANTZOKIA Y DE LOS ESPECTÁCULOS ORGANIZADOS EN TEATROS DE LA RED DEL AYUNTAMIENTO Y EN ESPACIOS ALTERNATIVOS, entre otras funciones.

El equipo habitual es de dos personas, con refuerzos de hasta 6 en campañas de venta especial. Se distinguen dos figuras:

COORDINACIÓN DE TAQUILLA, que será la persona encargada de gestionar al personal, hacer los calendarios, llevar la facturación del servicio, informes de ventas, arqueo, preparación de las campañas y temporadas, gestión de derechos de autor,etc. Estas labores son adicionales a la venta y atención al público, y deben realizarse de forma exclusiva en horario de mañanas con un mínimo de 10 horas semanales

PERSONAL DE ATENCIÓN EN TAQUILLA, personal que se encarga de informar y de venta de localidades por todos los canales.

2. ESPACIO PARA LA ACTIVIDAD

El espacio para el desarrollo de las tareas que se describen a continuación, está ubicado en el TEATRO PRINCIPAL ANTZOKIA, sito en la calle San Prudencio nº 29, para la atención al público tanto de forma telefónica como presencial. No obstante lo anterior, podrían producirse venta de localidades en el resto de teatros de la red: Teatro Jesús Ibáñez de Matauco, Teatro Federico García Lorca, Teatro Beñat Etxepare, Teatro Félix Petite, así como en otros espacios susceptibles de programación.

3. TAREAS
Se encargan de la Gestión integral de la venta de entradas y la atención al público. Significa llevar a cabo todas las tareas que implica la venta de entradas por todos los canales disponibles actuales y futuros y la atención al público y gestión de audiencias en colaboración con la Red de Teatros.
Efectuar balances, control de ventas y asistencias, diseño de campañas y estrategias para lograr nuevos públicos, arqueo de taquilla, gestión de derechos de autor.

Distinguimos tres figuras:

A) **VENTA AL PÚBLICO**

1. Gestión de la aplicación:

Introducción y alta de espectáculos en programa de venta.
Mantenimiento de la base de datos de la misma, por colectivos concretos, abonados, y otros que pudieran interesar.
Mantenimiento del programa, actualizando datos de los eventos corrigiendo los errores surgidos.
Control, seguimiento y en su caso aplicación del protocolo previsto que garantice el funcionamiento de los diferentes canales de venta:

- Taquilla
- Cajeros
- Internet u otros canales que puedan surgir
- Venta y emisión de entradas en taquilla, por teléfono y reservadas por otros canales
- Posible ampliación de la venta telefónica

- Citas previas
Devoluciones, suspensiones y cambios.

2. Atención al público:
Información general sobre la programación de la red de teatros: espectáculos, descuentos, períodos de venta, etc.
Gestión de descuentos
Gestión de abonos y base de datos de abonados y otros, comunicación por diversos canales (mail, teléfono, twitter, etc.).
Reserva a grupos

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MONFORT AYESTARAN, MARTA (Responsable De La Red De Teatros Del Departamento De Cultura)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	NJ6D35PA2MX2IZCGYFFBKLQNDA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	08/09/2021 14:53:26
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	1/3

NJ6D35PA2MX2IZCGYFFBKLQNDA

Atención de reclamaciones y sugerencias.

B) Coordinador/a de la gestión y venta de localidades

1. Gestión económica

Control de ingresos y gastos
Liquidación de ingresos
Arqueo de taquilla
Presentación periódica de liquidaciones al Servicio Red de teatros
Presentación periódica de documento que detalle el desarrollo y coste unitario de cada servicio del personal que trabaja en estas tareas, según proceso acordado.
Presentación periódica (mensual) de pagos a Sociedad general de autores y otras entidades de gestión de los derechos de propiedad intelectual.

2. Valoración:
Información semanal de la Situación de espectáculos (Asistencia, cantidades recaudadas)
Evolución de ventas por espectáculos, ciclos, formatos y canales de venta.
Diseño de estrategias en colaboración con la red de teatros para campañas o acciones que promocionen la venta.

3. Marketing directo:
Mailings (envío mensual de boletines)
Cartas
Correo electrónico
Envío de información
Cartelería: información
Envía-mensajes.
twitter
Instagram y otras RRSS
Información de incidencias, devoluciones, noticias etc.

C.)Otras obligaciones contractuales :

Deberá haber una persona responsable del servicio por parte de la empresa adjudicataria a efectos de figura coordinadora por parte de la empresa que coordine sus recursos y esté en plena comunicación con la unidad red municipal de teatros. El horario mínimo estipulado para estas labores es de 10 horas semanales.
Reuniones de coordinación con el Servicio Red de teatros para concretar campañas de venta, que se realizarán cada temporada.
Se deberá velar por el buen estado de las instalaciones dando cuenta de los posibles desperfectos que se generen.
Clausura de teatro (puertas y luces) con armado de alarma y recogida de cartel los lunes si no hay actividad en el teatro Principal.
El personal deberá ir debidamente identificado como personal de la empresa adjudicataria.

4. HORARIOS

El horario normalizado de atención de taquillas es:

El horario habitual de atención en taquilla para el público es de 17:30 h a 19: 30 h. de martes a viernes, y sábados de 11:30 a 13:30 h y dos horas antes los días de función. Este horario queda supeditado a las restricciones impuestas por las autoridades competentes mientras dure la pandemia, pudiendo modificarse en función de las mismas.

La hora festiva se considera desde el sábado a las 22 h, hasta el lunes a las 6AM. La hora nocturna a partir de las 22 h.
Días de función: dos horas antes del comienzo del espectáculo. En ocasiones puede haber horarios especiales (fiestas, musicales, ventas especiales…) que se comunicarán con la debida antelación

Inicio de temporadas: venta de abonos, venta anticipada; de 10:00 h a 19:30 h. en las taquillas del Teatro Principal y venta telefónica, u otros horarios propuestos desde la Red de Teatros.

Las taquillas permanecerán cerradas el mes de agosto, una vez concluida la venta del Teatro en Fiestas, a excepción de la última semana en función de las necesidades del servicio.

La venta de entradas para espectáculos en otras instalaciones se informará con la suficiente antelación.

Así mismo, gestionarán la venta y atención de taquillas para espectáculos de terceros, alquileres y cesiones del teatro Principal, en este sentido se exige la obligación al tercero de facturar los servicios en un tiempo máximo de 30 días siguientes a la representación.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MONFORT AYESTARAN, MARTA (Responsable De La Red De Teatros Del Departamento De Cultura)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	NJ6D35PA2MX2IZCGYFFBKLQNDA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	08/09/2021 14:53:26
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	2/3

NJ6D35PA2MX2IZCGYFFBKLQNDA

La persona que se designe como coordinador/a dispondrá de un horario por la mañana para el desarrollo de las tareas que tiene asignadas como tal. Dicho horario se fija en un mínimo de diez horas semanales sin menoscabo de que se puedan pactar otros horarios en situaciones especiales a propuesta de la Red de teatros.

5. PRESUPUESTO DEL CONTRATO
Siendo el cómputo total de horas estimado para la atención al público de 1.545 horas y para la coordinación de 540 horas, el importe máximo del contrato asciende a la cantidad de 60.000 Euros (IVA incluido).

El precio de licitación son los precios hora y mes indicados en el Pliego de condiciones administrativas diversificando la figura de coordinación de taquilla , atención al público y cierre y alarmado del teatro Principal.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MONFORT AYESTARAN, MARTA (Responsable De La Red De Teatros Del Departamento De Cultura)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	NJ6D35PA2MX2IZCGYFFBKLQNDA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	08/09/2021 14:53:26
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	3/3

NJ6D35PA2MX2IZCGYFFBKLQNDA