

DOSIER ZK. - Nº EXPEDIENTE:

2024/CO_ASER/0112

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

Expediente: 2024/CO_ASER/0112

Título: Servicio de gestión y atención de taquillas de los espectáculos organizados por la Red Municipal de Teatros

Departamento CULTURA Y EDUCACIÓN

1. FUNDAMENTACIÓN

La Red Municipal de Teatros pertenece al Servicio Municipal de Cultura, Departamento de Cultura y Educación del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. En la actualidad, cuenta con cinco espacios. Además del Teatro Principal Antzokia, a la Red Municipal pertenece el Teatro Félix Petite Antzokia (Centro Cívico Ibaiondo), el Teatro Jesús Ibáñez de Matauco Antzokia (Centro Cívico Hegoalde), el Teatro Federico García Lorca Antzokia (Centro Cívico Lakua) y el Teatro Beñat Etxepare Antzokia (Centro Cívico Iparralde). Asimismo, la Red de Teatros podrá proponer para su programación otros posibles espacios escénicos.

La programación cuenta con una media de 150 espectáculos anuales, la mayoría de programación propia. Se estructura en un mínimo de cinco temporadas: invierno, primavera, verano-fiestas, Festival Internacional de teatro, Navidad, así como ciclos propios de los teatros de los Centros Cívicos u otras propuestas propias con una media anual de 60.000 espectadores.

2. OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto del contrato es el servicio de GESTIÓN Y ATENCIÓN DE TAQUILLAS DE LOS ESPECTÁCULOS ORGANIZADOS por la Unidad Red Municipal de Teatros que pertenece al Servicio Municipal de Cultura, Departamento de Cultura y Educación del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y otros espacios susceptibles de acoger programación organizada por dicha Unidad.

El equipo habitual es de dos personas, con refuerzos 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 y otros, arqueo, preparación de las campañas y temporadas, gestión de derechos de autor. 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.

3. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO QUE SE CONTRATA: TAREAS Y REQUISITOS BÁSICOS.

Se detallan a continuación, las condiciones obligatorias para la licitación del presente contrato:

El equipo propuesto, se encargará de la Gestión integral de la venta de entradas y la atención al público tanto en euskera como en castellano. 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, Informes del impacto sobre las audiencias a raíz de la nueva realidad de la red de teatros como consecuencia del cierre del Teatro Principal (Descentralización), diseño de campañas y estrategias para lograr nuevos públicos, arqueo de taquilla, gestión de derechos de autor.

Egiaztzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan 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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	MONFORT AYESTARAN, MARTA (Responsable de la Red de Teatros del Servicio de Cultura)		
EKS (Egiaztzeko Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación)	Q35YVUM7FEVYCUDIV25LYLPAZU	Data eta Ordua Fecha y Hora	27/11/2024 14:24:35
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	1/4
 Q35YVUM7FEVYCUDIV25LYLPAZU			

Distinguimos tres tipos de tareas:

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.

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.

Egiaztzeko 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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	MONFORT AYESTARAN, MARTA (Responsable de la Red de Teatros del Servicio de Cultura)		
EKS (Egiaztzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	Q35YVUM7FEVYCUDIV25LYLPAZU	Data eta Ordua Fecha y Hora	27/11/2024 14:24:35
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	2/4



Q35YVUM7FEVYCUDIV25LYLPAZU



Informes del impacto sobre las audiencias a raíz de la nueva realidad de la red de teatros como consecuencia del cierre del Teatro Principal (Descentralización),

3. Marketing directo:

- Mailings (envío mensual de boletines)
- Cartas
- Correo electrónico
- Envío de información
- Cartelería: información
- Envío de 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 la Unidad 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.

El personal deberá ir debidamente identificado como personal de la empresa adjudicataria.

4-RECURSOS MATERIALES Y EQUIPAMIENTO :

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, proporciona todo el equipamiento necesario (hardware y software) para el desarrollo del servicio objeto del contrato.

Para el desarrollo del servicio el personal se ubicará en un espacio centralizado tanto para el trabajo interno como para la atención al público telefónica y presencialmente.

Y además, se realizarán las tareas desde una hora antes de inicio del espectáculo en el resto de teatros de la red (en el teatro en el que vaya a tener lugar la representación): Teatro Jesús Ibáñez de Matauco, Teatro Federico García Lorca, Teatro Beñat Etxepare, Teatro Félix Petite, así como en otros espacios susceptibles de programación.

5. HORARIOS

El horario normalizado de atención de taquillas es:

El horario habitual de atención en taquilla para el público será de 2 horas en la franja horaria entre las 16h y las 19h de martes a viernes (excepto festivos), y sábados de 11:30h a 13:30 h y una hora antes los días de función, pudiendo modificarse en función de nuevas necesidades de venta.

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: una horas antes del comienzo del espectáculo. En ocasiones puede haber horarios especiales (fiestas, musicales, ventas especiales...) que se comunicarán con al menos un mes de antelación

Inicio de temporadas: abonos, venta anticipada; de 10:00 h a 18 h. en las taquillas centrales 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.

Egiaztzeko 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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoan alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena
Firmado por

MONFORT AYESTARAN, MARTA (Responsable de la Red de Teatros del Servicio de Cultura)

EKS (Egiaztzeko Kode Segurua
CSV (Código Seguro de Verificación)

Q35YVUM7FEVYCUDIV25LYLPAZU

Data eta Ordua
Fecha y Hora

27/11/2024 14:24:35

Zerbitzaria
Servidor

Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala

Orrialdea
Página

3/4



Q35YVUM7FEVYCUDIV25LYLPAZU

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 de los diferentes teatros de la Red Municipal.

6. PRESUPUESTO Y DURACION DEL CONTRATO.

La duración del contrato es de dos años.

El presupuesto máximo del contrato es de 110.082,66 euros más el 21% de iva (133.200,01 euros iva incluido).

El precio de licitación son los precios hora indicados en el Pliego de condiciones administrativas diversificando la figura de coordinación de taquilla y atención al público .

7. FORMA DE PAGO.

-Forma de pago del contrato: El pago se realizará mensualmente previa la presentación y aprobación de la correspondiente factura electrónica por el número de horas y categorías del servicio trabajadas.

El adjudicatario estará obligado a utilizar el formato electrónico para la expedición y remisión de sus facturas.

Las horas en horarios diferentes al laborable diurno se abonarán según los siguientes parámetros estables, que se verán afectados por el mismo porcentaje de bajada que la empresa adjudicataria haya realizado sobre el precio de licitación:

Servicio de atención de taquilla:

- **Hora laborable noche:** 28,10 euros
- **Hora festiva día:** 25,99 euros
- **Hora festiva noche:** 30,21 euros

Coordinación de taquilla:

- **Hora laborable noche:** 35,02 euros
- **Hora festiva día:** 31,90 euros
- **Hora festiva noche:** 37,21 euros

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan 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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	MONFORT AYESTARAN, MARTA (Responsable de la Red de Teatros del Servicio de Cultura)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación))	Q35YVUM7FEVYCUDIV25LYLPAZU	Data eta Ordua Fecha y Hora	27/11/2024 14:24:35
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	4/4
 Q35YVUM7FEVYCUDIV25LYLPAZU			