Bogotá D.C, miércoles 16 de octubre de 2019

Señor
GERMAN HUMBERTO GOMEZ RIOS
Representante Legal
Ticket Fast S.A.S
Carrera 10 No. 24 – 55 Piso 5
Ciudad

ASUNTO: Seguimiento Obligaciones Contrato 1780-2018

Cordial Saludo,

Comedidamente y como supervisora del contrato citado en la referencia, solicito el estricto cumplimiento de las obligaciones, teniendo en cuenta que a la fecha se han detectado retrasos y demoras en la presentación de la información de los eventos realizados en los escenarios, por parte de Ticket Fast, lo que ha dificultado la oportuna entrega de la información por parte de los escenarios a cargo del Idartes, al área contable y financiera del Idartes, nos permitimos reiterar la necesidad de:

1. Informar los inconvenientes presentados en la programación de la Cinemateca de Bogotá de acuerdo con el correo enviado por el encargado de taquilla del escenario Cristian David García Bello el día 1 de octubre, en el que con gran preocupación evidencia que la programación se encuentra errada en la plataforma de Tu Boleta lo cual afecta el funcionamiento normal de la Cinemateca de Bogotá.

   Adicionalmente, se presentó que:

   - En el mes de octubre la programación fue montada erróneamente.
   - Funciones programadas en salas diferentes.
   - Tarifas que no correspondían a las determinadas por la Cinemateca.
   - Cambio en los contenidos de la boletería, sin una previa autorización o solicitud de la Cinemateca.

- Mal montaje de los planos de las salas en sistema.

Lo anterior fue expuesto de manera oportuna por correo electrónico a **Diana Reyes**- Comercial designada a los equipamientos del Idartes, sin respuesta ni solución a los errores.

Una vez comunicados los inconvenientes a la persona asignada por tu boleta, para realizar la gestión directa con los escenarios del Instituto; los inconvenientes fueron solucionados en su totalidad solo hasta el día 5 de octubre. Cabe resaltar que se tomaron acciones de comunicación con otras instancias como Juan Toro y Nataly Zea para solucionar estos problemas, ya que nunca fueron atendidos por Diana Reyes.

De igual manera, no se recibe una respuesta oportuna a los correos enviados a Diana Reyes, lo cual genera inconvenientes en la venta de nuestros eventos y malestar con los usuarios que se ven afectados por estos sucesos e inconformidades con el servicio prestado lo que repercute en una mala imagen para la Cinemateca de Bogotá y demás escenarios administrados por el Idartes, según obligación No. 18 de las condiciones adicionales del contrato de prestación de servicios de Operación y Venta de Boletería: "***Suministrar soporte técnico y funcional permanente (7x24) y planes de contingencia que garanticen la prestación continua del servicio en caso de fallas o eventualidades del software o del Sistema de boletería en línea"***

2. El día 4 de octubre se dio inicio a las pruebas de implementación del nuevo sistema para emisión de boletería, programada por ustedes, en dichas pruebas hemos evidenciado que la colilla que le queda al escenario no cuenta con la información necesaria para realizar la legalización, es indispensable contar con la siguiente información:

    - Fecha del evento y fecha de compra.
    - Nombre completo del evento.
    - Tipo de público (tal cual como estaba creada en el anterior sistema, combos Adulto, Combo Niño, etc).

Por lo anterior solicito hacer ajustes a la mayor brevedad posible, de otra parte, en calidad de supervisora autorizar con anterioridad los días de prueba para no afectar el servicio en los escenarios administrados por Idartes, específicamente del Planetario de Bogotá, para lo cual las pruebas pueden continuar a partir del próximo 16 de octubre de 2019 una vez concertado y revisado el servicio en las taquillas del Planetario, según comunicación enviada el día 4 de octubre desde Planetario de Bogotá.

3. En atención a la obligación No. 13 del contrato de la referencia, "*Garantizar que ellos servidores en los cuales operará el software propio especializado, cuenten con un sistema de contingencia y altos niveles de seguridad para garantizar la operación bajo la disponibilidad solicitada. La empresa debe permitir el acceso total a los servidores locales o remotos que almacenan la información de venta y distribución de boletería y/o facturación*". En relación con los hechos presentados en la Cinemateca y el Planetario de Bogotá se debe contar con un plan de contingencia para estos casos, que debe ser solucionado sin afectar el servicio del escenario.

Por todo lo anterior, les solicito comedidamente dar respuesta a las observaciones e iniciar las acciones para el estricto cumplimiento de las obligaciones contenidas en el contrato.

Cordialmente,

NATHALIA RIPPE SIERRA
Supervisora - Gerente de Escenarios

BOGOTÁ D.C.

Ingrid Lorena Huertas Moreno <ingrid.huertas@idartes.gov.co>

Seguimiento Obligaciones Contrato 1780-2018

Ingrid Lorena Huertas Moreno <ingrid.huertas@idartes.gov.co> 4 de junio de 2019, 10:17
Para: german.gomez@tuboleta.com
Cc: Nathalia R <nathalia.rippe@idartes.gov.co>, Jhon Fredy Beltrán Muñoz <jhon.beltran@idartes.gov.co>, Andrea Johanna Duarte López <andrea.duarte@idartes.gov.co>

Señor
GERMAN HUMBERTO GOMEZ RIOS
Representante Legal
Ticket Fast S.A.S

Cordial Saludo

A continuación adjunto comunicación, para su información y fines pertinentes.

Por favor confirmar el recibido

Cordialmente,

--

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

Ingrid Lorena Huertas Moreno
Contratista
Subdirección Equipamientos Culturales
Instituto Distrital de las Artes - Idartes
Tel:(571) 3795750 - Ext. 2001

SI IMPRIMES MENOS, AHORRAS PAPEL, REDUCES EL CONSUMO DE ENERGÍA Y DISMINUYES LA GENERACIÓN DE RESIDUOS.

El arte de cuidar el ambiente - Idartes Cultura Sostenible - El arte de cuidar el ambiente - Idartes Cultura Sostenible - El arte de cuidar el ambiente - Idartes

El contenido de este correo electrónico institucional y los archivos adjuntos que contenga son de carácter confidencial, le solicitamos mantener en reserva la información en general. Al destinatario se le considera custodio de la información implícita y debe velar por su confidencialidad, integridad y privacidad. Si usted no es el destinatario o ha recibido este correo por error, por favor infórmelo a su remitente y borre el mensaje original y sus anexos. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y o reproducción total o parcial sin el permiso expreso del Instituto Distrital de las Artes - Idartes, pues de hacerlo, podría tener consecuencias legales de acuerdo con las normas vigentes.

GERMAN HUMBERTO GOMEZ20190531_0172.pdf
47K