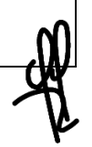
	ESPECIFICACIONES TECNICAS DETALLADAS SOBRE LAS CONDICIONES DEL SERVICIO	
		Ejecución
1. SOFTWARE	De conformidad con el objeto del contrato, el contratista debera cumplir con la totalidad de las siguientes especificaciones: Contar con un software propio o plataforma de emisi6n y administraci6n de boleteria que permita realizar venta de boletas con capacidad de: a. Soportar alto volumen de transacciones simultaneas a traves de taquillas, call center, en linea y otros metodos alternatives (Minimo 200 boletas por minute) b. Entregar variedad de informes en tiempo real (acceso en linea) que permitan cruzar diversas variables de venta, recaudo y segmentaci6n de publico c. Garantizar el acceso al sistema para consultar el flujo de ventas, los reportes diaries del volumen de ventas, ventas por localidad, ventas con descuentos, boletas reservadas, boletas de cortesia, el hist6rico del evento, el hist6rico anual consolidado de lodes los eventos a realizarse en los equipamientos del IDARTES que hagan parte del contrato d. Vender simultaneamente varies eventos en diferentes escenarios a diferentes clientes e. Garantizar que la plataforma de emisi6n y administraci6n de boleteria sea lo suficientemente robusto para adicionar mas servidores segun la demanda. f. Garantizar la venta de entradas directamente en los canales digitales de ldartes g. Plataforma amigable (de facil navegabilidad) que se pueda instalar y usar en cualquier dispositivo m6vil, PC o tablet	A disposición de uso está el software de ventas SecuTix, un desarrollo Suizo en modalidad de Software as a Service que permite cumplir con las especificaciones solicitadas. Se anexan imágenes de ejemplo del Planetario que incluyen estadísticas para sustentar que se cumple disponibilidad para alta transaccionalidad, acceso al sistema y reportes en linea, así como la posibilidad de venta simultanea de varios eventos y escenarios. En el siguiente link también pueden ver la documentación que sustenta que la a plicación de ventas es multidispositivo y pueden acceder de diferentes equipos. https://confluence.secutix.com/display/DOCEN/Approved+hardware%2C+connections+and+network+prerequisites
2. HARDWARE	a. Instalar el software para la venta de boleteria en linea, y suministrar los equipos y el personal requerido para la correcta operaci6n en los puntos de venta en los equipamientos del IDARTES que hagan parte del contrato. b. Proveer el servicio de Internet para garantizar la conectividad y acceso en los puntos de distribuci6n y las taquillas de los equipamientos a cargo del IDARTES que hagan parte del contrato resultante. c. Poseer servidores locales o remotes que garanticen la operaci6n 24 horas al dia los 7 dias de la semana d. Permitir el acceso total a los servidores locales o remotes que almacenan la informaci6n de venta y distribuci6n de boleteria y/o facturaci6n. e. Permitir la creaci6n de hipervinculos entre su sitio web oficial de venta de boleteria en linea y !□s paginas en las que el IDARTES requiera realizar la comercializaci6n de los eventos que se realicen durante la ejecuci6n del contrato.	Tanto la Página Web como nuestro Software de Ventas, SecuTix (en modalidad Software as a Services), cuentan con una arquitectura e infraestructura en las nube de Amazon Web Service, que es flexible, escalable y segura. Dando disponibilidad 7x24 y Niveles de servicio del 99,5%. Se anexan imágenes de referencia.



3. SEGURIDAD	Para el Idartes es fundamental garantizar la seguridad no s61o de la informaci6n tanto de los datos personales como la información financiera, que los clientes suministran para la compra de la boleteria por lo anterior ser requiere: a. Garantizar que la seguridad y la red de datos esten bajo los estandares PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) o PCI SSC (Payment Card Industry Security Standards Council) b. Cumplir las normas legales establecidas por la Ley 1581 de 2012 de Protecci6n de Dalos Personales.	El Software SecuTix, en su modalidad de software as a service, cumple con la ceritificación PCI. Se adjunta en el documento ultimo certificado emitido. /En cuanto al cumplimiento de las normas legales establecidas en la Ley 1581 de 2012, nos encontramos en cumplimiento de esta, lo que se puede evidenciar, en el siguiente enlace https://www.tuboleta.com/images/CMS/POLITICADEPRIVACIAD.html, en donde se encuentra la política de privacidad de TICKET FAST, la cual, se encuentra registrada en el RNBD
4. SOPORTE TECNICO Y COMERCIAL	Deberan garantizar soporte tecnico a atraves de una persona con capacidad de respuesta oportuna 7/24 teniendo en cuenta que la venta de los eventos se debe realizar las 24 horas del dia, durante los 7 dias de la semana. Deberan garantizar soporte comercial a atraves de un ejecutivo que este en capacidad de resolver problemas relacionaos con procesos administrativos, logisticos y comerciales	Tecnología: El equipo de soporte técnico atiende telefónicamente al 5936303 o soporte en sitio si es necesario trasladar un técnico. Comercial : Actualmente se cuentan con 3 cordinadores generales quienes representan a Ticket Fast SAS en la ejecución el contrato así como apoyo la mesa de ayuda del departamento de tecnología sin que a la fecha se haya dejado de atender las necesidades propias de la operación.
5. BASES DE DATOS Y BIG DATA	Cumpliendo estrictamente con las normas legales eslablecidas por la Ley 1581 de 2012 de protecci6n de datos personales, el Idartes requiere: a. Bases de datos disponibles mediante envio mensual, dentro de los primeros cinco (5) dias habiles del mes y/o para consulta en linea que seran utilizadas por el Idartes b. Filtros para la busqueda en la base de datos de clientes. c. Facilitar la segmentaci6n de datos para el envio de campanas dirigidas de acuerdo con el tipo de evento y/o por campo de registro de la informaci6n requerida d. Uso para envios masivos con bases segmentadas, ya sea por correo electr6nico o por Whatsapp. e. Mercadeo personalizado, directo y sin costo adicional. f. Geolocalizaci6n de clientes Nota 1: El operador de boleteria debe garantizar el cumplimiento de lo establecido en la ley 1581 de 2012 de protecci6n de datos personales, solicitando el consentimiento previo y expreso por parte de los usuarios del uso de la informaci6n para conformar la base de datos y gestionar la autorizaci6n por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC para administrar dicha base de datos. Nota 2: El IDARTES se compromete a cumplir con los principios sobre protecci6n de datos personales, las cuales seran aplicables a todas las bases de datos recolectadas por el operador y utilizadas por la entidad, de conformidad con lo estipulado en la ley 1581 de 2012	Bases de datos enviadas mes a mes con corte al 31 de Diciembre de 2021. Estas bases corresponden a los usuarios compradores de la programación realizada por Idartes y que dieron su autorización de Tratamiento de datos a terceros En el documento denominado anexos se incluyó el reporte y las acciones del area de mercadeo respecto de la ejecución del contrato 1780 de 2018



6. HERRAMIENTAS ADICIONALES	El Idartes requiere que el software ofrezca las siguientes herramientas adicionales: a. Mapas de la silleteria con numeración de los teatros y/o escenarios a cargo del indicando localidad, aforo por localidad y aforo total de los escenarios b. Inclusion de estos mapas en todos los canales digitales con los que cuente la empresa c. Desarrollo de pop-ups y zooms que contribuyan con la venta	Ticket Fast SAS ha cumplido con lo relacionado con herramientas adicionales de acuerdo a lo requerido por idartes durante la ejecución del contrato.Prueba de anterior es que se han incluido los mapas en los canales digitales con silleteria numerada indicando entre otras cosas localidad y aforo. Así mismo se desarrollo el proyecto Tuboleta play y el sistema de venta de abonos. Anexo N°6
7. BOLETERiA	7.1. CARACTERiSTICAS MiNIMAS DE LAS BOLETAS CON VALOR SUPERIOR A UN (1) SALARIO MiNIMO LEGAL DIARIO VIGENTE {SMLDV) Este tipo de boleteria debe estar impresa en papel de seguridad y debe incluir, como minimo· 1. Nombre de la entidad- lDARTES 2. Nombre de/ Equipamiento 3. Fecha y hora 4. Restricciones para el acceso 5. Ubicaci6n par localidad con N° de fi/a y sil/a (cuando ap/ique) 6. Numeraci6n serial consecutiva 7. Condiciones de venta 8. Responsable de/ even/a con el respectivo NIT 9. Minima Ires (3) cuerpos desprendibles 10. Caracteristicas minimas de seguridad: 10.1. C6digo de Barras 10.2. Holograma 10.3. Prueba de Moneda 10.4. Tinta Invisible 10.5. Prueba Termica	Durante la ejecución del contrato se ha emitido boleteria fisica y digital que ha cumplido con la información requerida en el contrato y en la normatividad. Actualmente se esta vendiendo boleteria digital en razón a las recomendaciones emitidas por las autoridades para mitigar la propagación del covid y porque el costo para los consumidores es menor.
CARACTERiSTICAS MiNIMAS DE LAS BOLETAS, DE EVENTOS PROPIOS, CUYO COSTO SEA IGUAL O INFERIOR A UN (1) SALARIO MiNIMO LEGAL DIARIO VIGENTE (SMLDV	Este tipo de boleteria debe estar impresa en papel de seguridad y debe incluir, como minimo, lo siguiente: 1. Nombre de la entidad- lDARTES 2. Nombre de/ Equipamiento 3. Fecha y hara de/ evento 4. Restricciones para el acceso 5. Responsable de/ evento con el respectivo NIT 6. Numeraci6n serial consecutiva 7. Minima Ires (3) cuerpos desprendibles 8. Caracteristicas minimas de seguridad: 8.1. Prueba de Moneda 8.2. Tinta Invisible 8.3. Prueba Termica	"Durante la ejecución del contrato se ha emitido boleteria fisica y digital que ha cumplido con la información requerida en el contrato y en la normatividad. Actualmente se esta vendiendo boleteria digital en razón a las recomendaciones emitidas por las autoridades para mitigar la propagación del covid y porque el costo para los consumidores es menor. "

7.3. CARACTERiSTICAS MiNIMAS DE LAS BOLETAS GENERICAS PARA CONTROL DE AFORO EN EVENTOS GRATUITOS DE IDARTES	lmpresi6n de boleteria generica para control de aforo en eventos gratuitos. Dicha boleteria debe inclui la siguiente informaci6n: 'ii. 1. Nombre de la entidad- lDARTES 2. Nombre de/ Equipamiento 3. Numeraci6n consecutiva estandar	Cumple, En el ultimo año no se se han recibido solicitudes de este tipo de boletas
7.4. CARACTERiSTICAS MiNIMAS DE MANILLAS GENERICAS PARA CONTROL DE AFORO EN EVENTOS GRATUITOS DE IDARTES	Impresión de manillas genericas y/o diferenciadas, con cierre troquelado en adhesivo de seguridad, para control de aforo en eventos gratuitos y/o con pago. Dichas manillas deben incluir la siguiente informaci6n: 1. Nombre de la entidad - IDARTES 2. Nombre de/ Equipamiento 3. Numeraci6n consecutiva estandar 4. Nombre de/ evento (cuando aplique)	Cumple, En el ultimo año no se se han recibido solicitudes de manillas
7.5. CARACTERiSTICAS MiNIMAS DE ACREDITACIONES PARA CONTROL DE AFORO EN EVENTOS CON COBRO O GRATUITOS	lmpresi6n de acreditaciones en papel o PVC, con posibilidad de incluir c6digo de barras o sticker con c6digo de barras para control de aforo en eventos con cobra o gratuitos. Dichas acreditaciones deben incluir la siguiente informaci6n: 1. Nombre del evento 2. Espacios para incluir el nombre, cargo e identificaci6n 3. Espacio para sticker o c6digo de barras	Cumple, En el ultimo año no se se han recibido solicitudes de acreditaciones
7.6. BONO Y/O TARJETAS REGALO	lmpresi6n de bono y/o tarjetas de regalo en plastico, con chip de seguridad, redimibles unicamente para los escenarios a cargo de ldartes que hacen eventos con cobra. Los bonos y/o tarjetas deben tener las siguientes condiciones: 1. Carga minima desde cincuenta mil pesos ($ 50.000) 2. Vigencia para redenci6n de saldo maximo un afio a partir del momenta de la compra 3. Bonos y/o tarjetas deberan ser recargables 4. La imagen del bono y/o tarjeta sera la aprobada por el ldartes Nata 1: Acceso a la información de compra y redenci6n por parte del supervisor del contrato, semestralmente Nata 2: Luego de la expedici6n de la tarjeta por parte del operador y de la primera compra, el bono y/o tarjeta tendra un año de vigencia para utilizar el saldo Nota 3: El dinero recaudado por este concepto sera consignado al ldartes mensualmenle, previendo los cierres contables mensuales.	En el 2021 se implemento el sistema de abono para la cinemateca por solicitud de idartes. A final de año se emitiron a bonos para ser redimidos realizados en los escenarios de idartes con excepción de la cinemateca. Los bonos fueron emitidos en formato digital en atención a las recomendaciones para mitigar la propagación del covid19

8. HORARIOS DE ATENCION EN LAS TAQUILLAS	Los horarios de atenci6n, requeridos, de las taquillas a atender en cada uno de los equipamientos del IDARTES es el siguiente: EQUIPAMIENTO HORARIOS TEATRO JORGE La Taquilla Sur debe tener atenci6n en los siguientes horarios: ELIECER GAITAN Lunes a sabado de 10 a.m. a 7 p.m. Domingo: 9 a.m. a 12 a.m. La Taquilla Norte debe manejar los mismos horarios en los dias que las partes acuerden teniendo en cuenta las necesidades de los eventos programados. Los dias de los eventos y los previos (segun acuerdo de las partes). las dos taquillas deben estar funcionando hasta la hora en que ha)'a cierre de taguill_a _ CINEMATECA DE Lunes a domingo: Desde las 9:00 a.m. a 8:00 p.m. BOGOTA TEATRO EL PARQUE PLANETARIO DE BOGOTA .- Sabados y Domingos de 10 a.m. a 4 p.m. Cuando eventualmente haya programaci6n nocturna, se acordaran horarios de 2 a 4 horas de atenci6n. - Las taquillas atenderan de martes a Domingo y Festivos de 9 a.m. a 6 p.m. Cuando eventualmente haya programaci6n nocturna, se acordaran horarios de 2 a 4 horas de	Los horarios se estan cumpliendo, y en dias de programacion se amplia segun la hora de finalizacion del evento
9. MODALIDADES PARA COMPRA Y ENTREGA DE BOLETAS	Garantizar que el sistema de distribuci6n de boleteria incluya coma minima las siguientes modalidades, para las eventos en las equipamientos del IDARTES que hagan parte del contrato: Entrega Directa Servicio a Domicilio Recogida en Punto de venta Recogida en taquilla Garantizar la venta de boleteria via telef6nica, par internet yen las puntos de venta para las eventos en las equipamientos del ldartes, que hagan parte del contrato	Durante la ejecución del contrato se ha habilitado la entrega de boletas en estas cuatro modalidades, sin embargo, Actualmente se esta vendiendo boleteria digital (entrega directa) en razón a las recomendaciones emitidas por las autoridades para mitigar la propagación del covid y porque el costo para los consumidores es menor.
10. EQUIPOS DE VERIFICACION	Proveer como minima diez (10) equipos de verificaci6n de autenticidad de boleteria impresa y las demas que se requieran para las metodos alternativos de venta y distribuci6n de derechos de asistencia, para las eventos en las equipamientos del IDARTES que hagan parte del contrato	Durante la ejecución del contrato se ha habilitado en cada unos de los equipamentos el servicio de control de accesos con operadores nuestros, la cantidad de personal por equipamento es la indicada por el coordinador del mismo



<table>
<tr>
<td>11. MEDIOS DE PAGO</td>
<td>Ofrecer como minima las siguientes medias de pago en las diferentes canales de venta, asi:
<table>
<tr><th>TIPO</th><th>DESCRIPCION</th></tr>
<tr><td>Entrega Directa:</td><td>Consistente en la compra que las clientes realizan directamente en las puntos de venta dispuestos par el operador de boleteria.</td></tr>
<tr><td>Servicio a Domicilio:</td><td>Cuando el cliente realiza la compra en linea o via telef6nica y solicita que la(s) boleta(s) le (s) sean entregada(s) en el lugar que indique el cliente.</td></tr>
<tr><td>Recogida en Punto de Venta:</td><td>Modalidad consistente en que el cliente escoge el punto de venta de su preferencia para recoger su boleta una vez comprada en linea o via telef6nica.</td></tr>
<tr><td>Recogida en taquilla:</td><td>Modalidad que escoge el cliente para recoger su boleta en la taquilla de donde se realizara el evento.</td></tr>
</table>
<table>
<tr><th>MEDIO DE PAGO</th><th>PUNTOS DE VENTA</th><th>PAGINAWEB</th><th>CONTACT CENTER</th></tr>
<tr><td>Efectivo</td><td>SI</td><td>NO</td><td>NO</td></tr>
<tr><td>Tarjeta de credito</td><td>SI</td><td>SI</td><td>SI</td></tr>
<tr><td>Tarieta debito</td><td>SI</td><td>SI</td><td>NO</td></tr>
<tr><td>Banos SODEXO y Bi.i Pass</td><td>SI</td><td>NO</td><td>NO</td></tr>
</table>
</td>
<td>Los tipos de entrega se habilitan en cada canal de venta en acuerdo comercial y se encuentran disponibles todos los solicitados a nivel contractual. Se adjunta imágenes de referencia sobre los medios de pago y medios de entrega habilitados en el software de ventas.</td>
</tr>
<tr>
<td>12. PUNTOS DE VENTA</td>
<td>Contar como minimo diez (10) puntos de venta en Bogota, los cuales deberan estar disponibles para realizar la venta de boleteria de los eventos realizados en los equipamientos de ldartes que hagan parte del contrato. El proponente debe indicar la localizaci6n de cada uno de los puntos de venta y acreditar el tiempo de permanencia de los mismos, cuyo punto se encuentre funcionando minimo un (1) aiio antes del cierre def proceso y asi mismo garantice que su permanencia sera hasta la finalizaci6n del contrato. Para lo anterior, el ldartes hara la respectiva verificaci6n</td>
<td>Puntos de venta: Movistar arena, Julio Mario Santodomingo, Exito Country, Exito Colina, Systemasnet cc bulevar, Systemasnet CC portal 80, teatro colon, Punto servis (teusaquillo, santa isabel, bosa, suba, castilla, san andresito,antonio nariño)</td>
</tr>
<tr>
<td>13. CONTACT CENTER</td>
<td>Disponer de minimo veinte (20) agentes para atender el servicio de contact center para la ejecuci6n del contrato. Dicho personal debe tener orientación hacia el servicio al cliente, debe estar capacitado para informar al publico sobre las caracteristicas de los escenarios del ldartes que hagan parte def contrato, para vender la boleteria de los eventos programados en los mismos y para atender inquietudes, quejas, reclamos y solicitudes relacionados con dichos eventos</td>
<td>Se ha dado cumplimiento a lo establecido en el contrato con la atención de la linea 601 5936300</td>
</tr>
<tr><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

15. MERCADEO DIRECTO Y APOYO PUBLICITARIO	a. Diseñar un mini sitio de los escenarios a cargo de ldartes que hacen cobro de boleteria, con capacidad de ofrecer la informaci6n de la programaci6n, reserias de los eventos, videos y mapas de las salas b. Divulgar y promocionar mensualmente a todas las personas que integran sus bases de datos los eventos programados por el ldartes, en los equipamientos de la entidad que hagan parte del contrato. Dichas bases de datos deben estar integradas por minimo cincuenta mil (50.000) personas naturales y/o juridicas c. Garantizar la divulgaci6n de los eventos a realizar en los equipamientos de la entidad, que hagan parte del contrato, a traves de un plan de medios por evento que asegure su divulgaci6n en todos y cada uno de los diferentes canales de comunicaci6n y venta (portal web, call center, puntos de venta, redes sociales, mailing, entre otros) con los que cuente el contratista. d. Divulgar en sus redes sociales (Facebook, twitter, entre otros) todos los eventos realizados por el ldartes en los equipamientos de la entidad que hagan parte del contrato e. Distribuir material POP de los eventos realizados por el ldarles, en los equipamientos de la entidad que hagan parte del contrato, en los puntos de venta f. Diseriar junto con el ldartes, cada vez que se requiera, una estrategia de comunicaci6n y mercadeo que apoye la venta de los eventos realizados en los escenarios a cargo de ldartes. g. Garantizar mensualmente la presencia fija en el home del contratista la imagen (es) de eventos realizados por el ldartes en los escenarios que hacen parte del contrato	1. Site propuesto Todos los escenarios: https://www.tuboleta.com/images/Eventos/IDARTES/index.html (pendiente de aprobación) 2. Landing Cinemateca: https://www.tuboleta.com/images/SITIOS2020/cinemateca/generic.html 3. Se ejecutaron las campañas de promoción a través de página web, email marketing y redes sociales previamente acordadas en las reuniones de seguimiento/tráfico.
16. VENTA CORPORATIVA	a. Facilitar los espacios de comercializaci6n del contratista a nivel corporativo, para ofrecer los eventos destacados de los escenarios, bajo la figura de taquilla m6vil, promoviendo precios especiales ofrecidos per el ldartes para esta actividad. b. Asegurar la divulgaci6n, promoción y venta de las diferentes eventos de las escenarios de acuerdo con el perfil del cliente donde se programe la taquilla movil c. Generar la venta de paquetes de boleteria a nivel corporativo bajo las rangas de descuentos y cantidad de boletas acordado por las partes d. Definir el porcentaje del servicio per boleta sobre el valor final de la boleta, despues de descuentos e. Apoyar al ldartes cuando programe la realizaci6n de una taquilla m6vil, sujeto a las condiciones logisticas y administrativas del contratista f. Permitir la reserva de la boleteria, directamente en la taquilla de las escenarios para los casos de venta directa per parte de los escenarios, dando cumplimiento a los procesos y procedimientos administrativos y operativos del contratista	a. Las taquillas Moviles se colocan en la Ciudad de Bogota , de acuerdo a programacion realizada previamente con las empresas. b. El Dpto de Corporativo envia cada dias un mailing a toda nuestra base de Datos. promocionando los eventos. c. Una vez se tiene en el canal corportivo la intension de compra , se solicita Dcto especial para el cliente. d. Esto se maneja con el comercial. e. Se maneja una tabla de costos el cual se da a conocer cuando se solicitan estos servicios. f. Se da al taquillero privilegios en el sistema para que todo requimiento por parte de Idiarte sea ejecutado inmediantamente.



17. VENTA PARA GRUPOS (RESERVAS)	a. Apoyar la creacion de proveedores y diligenciamiento de formatos requeridos per el cliente. b. Verificar y confirmar el ingreso del recurso, de acuerdo con las soportes enviados por parte del VY escenario o pagos directo en taquilla, los cuales son emitidos por los clientes. (transferencias y-'f/l, consignaciones). c. Realizar facturaci6n (cuenta de cobro) dentro de los cinco (5) dias habiles despues de verificar el ingreso del pago, junto con las boletas que actuan como documento equivalente y radicarlas en cada uno de los escenarios. d. Apoyar la gesti6n de radicaci6n, seguimiento y reporte a los escenarios sabre las cuentas de cobro emitidas a cajas de compensaci6n familiar, teniendo en cuenta las politicas de pago de cada una de ellas. e. Para la venta de grupos (dependiendo del cliente) se debera expedir una sola boleta o comprobante para la totalidad de los ingresos, para lo cual la empresa debera determinar el porcentaje por el servicio.	a.Una vez nos envien los Documentos para creacion de proveedores , con el Equipo de Juridica se tramita todos los documentos necesarios. b. El envio de los soporte de pago por parte de idiartes se pasan a financiera para verificacion e ingreso de eventos. c. Una vez nos envien el formato de pedido con el Rut de la empresa. c. LA factura se envia a Idartes una vez nos envien la informacion con el Rut de la empresa, cerrando el proceso de pago una vez nos envien el soporte para ingreso de las mismas. d. Por el canal corporativo se realiza el seguimiento de las Cajas de Compensacion, de acuerdo a las politicas de cada Caja. Una vez se reflejen los soportes se cierra el proceso y se informa a IDIARTES , para liberar la provison y realizar los pagos de forma inmediata. e. De acuerdo al requimiento del Cliente se ejecuta la solicitud.

GERMAN H. GOMEZ RIOS
Representante Legal Ticket Fast SAS

