ANEXO 2

CERTIFICACIÓN CUMPLIMIENTO
OBLIGACIONES Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
PRESTACIÓN DE SERVICIOS OPERADOR DE BOLETERÍA

1. RECURSO HUMANO

De conformidad con el objeto del contrato, el proponente deberá contar con el personal mínimo para atender aspectos que hacen parte del buen desarrollo del servicio durante la duración del contrato. Este personal deberá cumplir con los siguientes requisitos:

a. Coordinador General: Un (1) Coordinador General de Servicio. Será quien, con la debida delegación, represente al contratista en la ejecución específica del contrato, con plena autonomía para actuar y tomar decisiones en su nombre. Deberá ejercer la coordinación general de todos los aspectos relacionados con la adecuada ejecución del contrato. El Coordinador General de Servicio deberá estar disponible cuando el supervisor del contrato lo requiera y servirá como un canal de comunicación para el **IDARTES** y el operador de boletería. Ejercerá el control y la supervisión del personal responsable de los diferentes aspectos de la ejecución del contrato, así como del personal asignado a las taquillas de los equipamientos que hagan parte del contrato para la prestación del servicio durante el plazo de ejecución.

b. Responsables de escenarios: Mínimo tres (3) responsables de escenarios para los equipamientos a cargo del **IDARTES**: Centro Cultural Teatro Municipal Jorge Eliécer Gaitán, Planetario de Bogotá, Cinemateca de Bogotá, Teatro El Ensueño y Teatro El Parque. En el caso de incluirse un escenario que llegue a ser responsabilidad del **IDARTES** se requerirá que se designe un responsable para el mismo, y en todo caso, se coordinará con la supervisión del contrato la designación de los responsables de cada escenario de acuerdo a sus características, garantizando el cumplimiento total de las obligaciones a su cargo.

c. Responsable de Difusión y Mercadeo: Un (1) responsable de Difusión y Mercadeo. Será la persona encargada de las estrategias de difusión, promoción y venta de los eventos programados por el **IDARTES** en los equipamientos que hagan parte del contrato. Mantendrá una comunicación directa con el Supervisor del contrato o a quien este delegue y entregará los respectivos soportes de las estrategias desarrolladas en el marco del contrato.

d. Responsable Administrativo: Un (1) responsable Administrativo. Deberá tener la autorización por escrito del Representante legal de la empresa para elaborar y firmar las liquidaciones de taquilla, así como los soportes contables como facturas, cuentas de cobro y demás que se generen durante la ejecución del contrato. Para lo anterior, el Coordinador

Administrativo establecerá una comunicación directa con los encargados de los procesos de recaudo por parte del **IDARTES** en cada uno de los equipamientos que hagan parte del contrato.

e. Taquilleros: Mínimo **NUEVE (09)** taquilleros p la ara, en coordinación con la supervisión del contrato, garantizar la atención de las taquillas ubicadas en el Centro Cultural Teatro Municipal Jorge Eliécer Gaitán, Teatro El Parque, Cinemateca Distrital, Planetario de Bogotá, Teatro San Jorge, Galería Santa Fe y Teatro El Ensueño, o cualquier otro escenario administrado por el **IDARTES**, dentro de la ejecución del contrato, en los horarios que se acuerden durante el término de ejecución del contrato. Deberán tener una experiencia de mínimo dos (2) años en la atención de puntos de venta de boletería. Cuando se requiera, el Supervisor del contrato solicitará al Coordinador, personal adicional para la atención de las taquillas de los equipamientos del **IDARTES**.

NOTA 1: Entre el contratista y/o el personal que éste utilice para la ejecución del contrato y el Instituto no existirá vínculo laboral alguno. El **IDARTES** tampoco será responsable de cualquier obligación que el contratista adquiera con terceros como parte del cumplimiento de sus obligaciones contractuales, incluyendo responsabilidades contingentes.

NOTA 2: La supervisión del contrato podrá solicitar el cambio del personal que no se ajuste a la necesidad del servicio por criterios objetivos y cumpliendo la normativa relacionada, en los equipamientos a cargo del **IDARTES** que hagan parte del contrato, y el contratista deberá facilitar el reemplazo de personal con la idoneidad requerida y a la mayor brevedad posible. De igual manera, se deberá informar inmediatamente a la supervisión del contrato de cualquier cambio en el personal designado para la operación del contrato.

El personal de taquilla deberá prestar el servicio en cumplimiento de los protocolos establecidos en cada uno de los equipamientos que hagan parte del contrato y conforme a las indicaciones que realice el Supervisor o a quien éste delegue.

2. SOFTWARE

De conformidad con el objeto del contrato, el contratista deberá cumplir con la totalidad de las siguientes especificaciones:

a. Contar con un software o plataforma de emisión y administración de boletería debidamente autorizado por el Ministerio de Cultura, que permita realizar la operación de boletería para los escenarios que hagan parte del contrato garantizando el debido cumplimiento de las normas legales establecidas.

b. Soportar alto volumen de transacciones simultáneas a través de plataformas digitales, taquillas, call center, en línea y otros medios digitales que surjan en la vigencia del contrato (mínimo 200 boletas por minuto)

c. Diseñar y/o consolidar mapas de la silletería con numeración de los teatros y/o escenarios a cargo del Idartes, indicando localidad, aforo por localidad y aforo total de los escenarios.

d. Incluir estos mapas en todos los canales digitales con los que cuente la empresa para la emisión, venta y operación de boletería de los eventos en los escenarios que hagan parte del contrato.

e. Entregar informes en tiempo real para consultar el flujo de ventas, los reportes diarios del volumen de ventas, ventas por localidad, ventas con descuentos, boletas reservadas, boletas de cortesía, el histórico del evento, el histórico anual consolidado de todos los eventos a realizarse en los equipamientos del **IDARTES** que hagan parte del contrato, que permitan cruzar diversas variables de venta, recaudo y segmentación de público.

f. Vender simultáneamente varios eventos en diferentes escenarios a diferentes clientes y en diferentes locaciones físicas y/o virtuales.

g. Garantizar que la plataforma de emisión y administración de boletería sea lo suficientemente robusta para adicionar más servidores según la demanda.

h. Redireccionar la venta de entradas directamente en los canales digitales de **IDARTES**, al canal del operador de la boletería, garantizando la interoperabilidad del sistema en condiciones acordadas con la supervisión del contrato.

i. Asegurar una interfaz o plataforma de fácil navegabilidad que se pueda instalar y usar en cualquier dispositivo móvil, PC o Tablet por parte de los usuarios internos y externos del proceso.

j. Desarrollar pop-ups, zooms y otras estrategias de mercadeo digital que contribuyan con la venta de los eventos y actividades de los escenarios que hagan parte del contrato.

k. Garantizar Plan de contingencia que permita solucionar problemas de conectividad en los sistemas que utiliza el operador de boletería para realizar la operación en los escenarios.

l. Garantizar en coordinación con el **IDARTES** la entrega de la información generada en el proceso de operación de boletería, a través de herramientas de software que capturen información de los ciudadanos que acceden al servicio, identificando variables como equipamiento y evento para el cual se realiza la compra, datos de identificación básica y sociodemográfica, entre otros.

3. HARDWARE

a. Suministrar e Instalar los equipos idóneos con el correspondiente software para la venta de boletería en línea y garantizar el personal requerido según lo coordinado con la

supervisión del contrato para la correcta operación en los puntos de venta en los equipamientos del **IDARTES** que hagan parte del contrato.

b. Proveer el servicio de Internet con canal redundante para garantizar la conectividad, alta disponibilidad y acceso en los puntos de distribución y las taquillas de los equipamientos a cargo del **IDARTES** que hagan parte del contrato.

c. Garantizar servidores locales o remotos que garanticen la operación 24 horas al día los 7 días de la semana.

d. Garantizar el acceso a los servidores locales o remotos, que almacenan la información de venta y distribución de boletería y/o de facturación, con el fin de permitir a las autoridades tributarias su inspección y extraer por parte de éstas la información que se requiera para una debida auditoría y control de la contribución parafiscal de los espectáculos públicos de las artes escénicas.

e. Permitir la creación de hipervínculos entre su sitio web oficial de venta de boletería en línea y las páginas en las que el **IDARTES** requiera realizar la comercialización de los eventos que se realicen durante la ejecución del contrato.

4. SEGURIDAD

Para el **IDARTES** es fundamental garantizar la seguridad no sólo de la información tanto de los datos personales como la información financiera, que los clientes suministran para la compra de la boletería, por lo anterior se requiere:

a. Garantizar que la seguridad y la red de datos estén bajo los estándares PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) o PCI SSC (Payment Card Industry Security Standards Council).

b. Cumplir las normas establecidas por la Ley 1581 de 2012 de Protección de Datos Personales y aquellas que la modifiquen o reglamenten, al igual que la Política de protección de datos personales adoptada por el Instituto.

5. SOPORTE TÉCNICO, COMERCIAL Y DE OPERACIÓN

De conformidad con el objeto del contrato, el contratista deberá cumplir con la totalidad de las siguientes especificaciones:

a. Garantizar soporte técnico, comercial y de operación con capacidad de respuesta oportuna 24/7, teniendo en cuenta que la venta (preventa- posventa) de los eventos se debe realizar las 24 horas del día, durante los 7 días de la semana.

b. Garantizar la venta de boletería vía telefónica, por internet y en los puntos de venta para los eventos en los equipamientos del **IDARTES**, que hagan parte del contrato.

c. Garantizar que el sistema de distribución de boletería incluya como mínimo modalidades de venta impresa, digital, entrega a domicilio, recogida en punto de venta o en taquilla de los escenarios, para los eventos en los equipamientos del **IDARTES** que hagan parte del contrato.

d. Garantizar el cumplimiento de los tiempos y condiciones establecidas para la elaboración y firmas de las liquidaciones de taquilla, así como, la entrega de los soportes contables, facturas, cuentas de cobro, control de accesos y demás que se generen durante la ejecución del contrato, manteniendo una comunicación directa con la supervisión del contrato y con los encargados de los procesos de recaudo por parte del **IDARTES** en cada uno de los equipamientos que hagan parte del contrato.

e. Establecer en conjunto con la supervisión del contrato los formatos, herramientas e instrumentos administrativos a utilizar, para garantizar el adecuado flujo de la información administrativa, financiera, contable y de operaciones en el marco de la ejecución del contrato.

f. Publicar la venta de los eventos máximo dos (2) días hábiles y un (1) día hábil para cada función adicional, después de enviada la solicitud de creación del evento por parte del responsable de cada escenario.

g. Entregar la carta de aforo u otra documentación pertinente de acuerdo a la normatividad vigente, para el trámite de permisos al día siguiente hábil de recibir los formatos para la creación de cada evento, de acuerdo a su tipología y a lo concertado con la supervisión del contrato.

h. Apoyar oportunamente los trámites requeridos para la obtención de permisos, inscripción en PULEP, cumplimiento de obligaciones relacionadas con derechos de autor, contribución parafiscal y otros necesarios para garantizar el cumplimiento de la normatividad en materia de realización de espectáculos públicos.

i. Garantizar el soporte comercial que asegure la capacidad de resolver problemas relacionados con procesos administrativos, logísticos y comerciales relacionados con el objeto del contrato, así como, el cumplimiento de las obligaciones adquiridas por el contratista en cuanto a estrategias de difusión, promoción y venta de los eventos propios programados por el **IDARTES** en los equipamientos que hagan parte del contrato. Se debe mantener una comunicación directa con el Supervisor del contrato o a quien este delegue y entregar los respectivos soportes de las estrategias de mercadeo y comercialización acordadas con la supervisión del contrato, incluyendo marketing digital, segmentación y geolocalización de públicos, mailing, publicaciones en la página web y en otros canales de difusión, entre otros.

j. Proveer una solución tecnológica (plataforma, software y equipos de verificación) que permitan realizar la lectura de boletería impresa y/o virtual para los eventos en los equipamientos del **IDARTES** que hagan parte del contrato. Esta información se debe allegar al **IDARTES** en tiempo real, para realizar la respectiva verificación de la venta de boletería y del control de accesos de los eventos. En este sentido, debe disponer de los equipos necesarios de verificación de autenticidad de boletería impresa y los que se requieran para la venta, distribución y control de derechos de asistencia, para cada equipamiento y para cada uno de los eventos que hagan parte del contrato.

k. Ofrecer como mínimo los siguientes medios de pago en los diferentes canales de venta físicos y digitales: efectivo, tarjeta de crédito, tarjeta débito, bono **IDARTES**, entre otros, de común acuerdo con la supervisión del contrato.

l. Contar como mínimo cinco (5) puntos de venta en Bogotá adicionales a los escenarios del **IDARTES**, los cuales deberán estar disponibles para realizar la venta de boletería de los eventos realizados en los equipamientos de **IDARTES** que hagan parte del contrato. El proponente debe indicar la localización de cada uno de los puntos de venta y acreditar el tiempo de permanencia de los mismos, cuyo punto se encuentre funcionando mínimo un (1) año antes del cierre del proceso y así mismo garantice que su permanencia será hasta la finalización del contrato. Para lo anterior, el **IDARTES** hará la respectiva verificación.

m. Disponer de un servicio de contact center, mesa de ayuda o servicio de atención al usuario con disponibilidad 24/7 para orientación y servicio al cliente, informar al público sobre los eventos, precios, estrategias de mercadeo y publicidad, compra, programación y características de los escenarios del **IDARTES** que hagan parte del contrato, entre otros, para apoyar la venta y postventa de la boletería de los eventos programados en los equipamientos y para atender inquietudes, quejas, reclamos y solicitudes relacionados con dichos eventos.

6. TAQUILLAS

De conformidad con el objeto del contrato, el contratista deberá cumplir con la totalidad de las siguientes especificaciones:

a. Presentar a consideración de la supervisión un plan de adecuación física y mejoras requeridas que incluya dotación e instalación de equipos necesarios para la ejecución del objeto del contrato en cada uno de los equipamientos a cargo del **IDARTES**. Dicha adecuación debe coordinarse con la supervisión del contrato y debe realizarse dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la suscripción del acta de inicio.

b. Garantizar la seguridad en el espacio de las taquillas de los equipamientos del **IDARTES** donde se realiza la venta y el recaudo por concepto de venta de boletería por parte del operador, el acceso a esos espacios será restringido exclusivamente al personal designado

por el proponente para llevar a cabo estas actividades, ya que es necesario que el operador garantice la seguridad en estos procesos y la salvaguarda de los elementos, mobiliario y demás de propiedad de la entidad que hagan parte de dichas taquillas.

c. Proveer un sistema de cámara de seguridad propio con acceso irrestricto para el supervisor o a quien éste delegue. En caso tal, el contratista responderá por cualquier daño, pérdida o hurto de los elementos mencionados o los valores reportados de recaudo por concepto de venta de boletería, así como incidentes causados por el indebido uso de los espacios de las taquillas de los equipamientos o el acceso indebido al software utilizado para las actividades de venta.

d. Responder por el recaudo por concepto de venta de boletería por cualquier medio de pago realizado en ejercicio de la prestación del servicio contratado tanto por el **IDARTES** como para terceros, será responsabilidad exclusiva del contratista hasta la aprobación de la liquidación por parte del supervisor del contrato o por las personas responsables del recaudo de cada escenario, y hasta que realice la consignación de la totalidad de los recursos recaudados por concepto de boletería. En consecuencia, cualquier pérdida, hurto o disminución de los recursos recaudados antes de la aprobación de la liquidación de la boletería por parte del supervisor y la consignación de la totalidad de los recursos recaudados por concepto de boletería, será asumida por el contratista a través de su patrimonio o a través garantías y deberá responder al **IDARTES** en ese sentido.

e. Operar las taquillas de los equipamientos que serán entregadas por el **IDARTES** como punto de venta de los eventos programados por la entidad; sin embargo, se autorizará al contratista la venta de boletería de eventos distintos a los programados directamente por el **IDARTES**, en las taquillas que la entidad defina, de común acuerdo con la supervisión del contrato.

f. Pagar al **IDARTES** la comisión por la disponibilidad de las taquillas como punto de venta, por concepto del servicio sobre la boletería vendida en las taquillas. El proponente deberá incluir en su propuesta los porcentajes de dicha comisión pagadera al **IDARTES**, como se describe en el numeral de costos asociados a la ejecución del contrato. Conforme a lo anterior, el contratista además de los eventos de naturaleza artística y cultural, podrá vender boletería de otros eventos en las taquillas de los equipamientos, reportando oportunamente la información asociada a esta actividad, garantizando mensualmente el ingreso de los recursos generados por este concepto.

g. Establecer con la supervisión del contrato los horarios de atención de las taquillas de cada uno de los equipamientos o donde la entidad lo requiera, para garantizar el cumplimiento irrestricto de las obligaciones contractuales en términos de calidad, oportunidad y eficiencia. De faltar un taquillero, su reemplazo debe estar en un tiempo mínimo de 120 minutos, y de igual forma en los escenarios donde estén habilitados más de un punto de venta se debe asegurar horario continuo, por acuerdo entre la supervisión y el contratista.

6.1 ACLARACIÓN CONDICIONES DE OPERACIÓN TAQUILLAS

Se aclara que durante el proceso de selección se dispondrá de una fecha para la realización de las visitas de reconocimiento de las condiciones físicas y de seguridad en las que actualmente se presta el servicio de operación de Boletería en los equipamientos que hacen parte del contrato.

Igualmente, se transcriben a continuación los horarios de atención en los que actualmente operan las taquillas vinculadas al contrato, como referencia inmediata que describe la necesidad de cada uno de los equipamientos, aclarando que una vez se realice la adjudicación del proceso se deberá coordinar con la supervisión del Contrato los horarios definitivos en los que se operará en cada escenario:

EQUIPAMIENTO	HORARIOS
TEATRO JORGE ELIÉCER GAITÁN	**La Taquilla Sur** debe tener atención en los siguientes horarios: Lunes a sábado 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 días que las partes acuerden teniendo en cuenta las necesidades de los eventos programados. Los días de los eventos y los previos (según acuerdo de las partes), las dos taquillas deben estar funcionando hasta la hora en que haya cierre de taquilla.
CINEMATECA DE BOGOTÁ	Lunes a domingo: Desde las 9:00 a.m. a 8:00 p.m.
PLANETARIO DE BOGOTÁ	Las taquillas atenderán de martes a Domingo y Festivos de 9 a.m. a 6 p.m. Cuando eventualmente haya programación nocturna, se acordarán horarios de 2 a 4 horas de atención.
TEATRO EL ENSUEÑO	Martes a sábado de 10am a 6pm, Domingo de 11 am a 3 PM. Cuando eventualmente haya programación nocturna, se acordarán horarios de 2 a 4 horas de atención.
SALA GAITÁN	Martes a domingo. Desde las 12:00 hasta las 7:30 p.m. Cuando eventualmente haya programación nocturna, se acordarán horarios de 2 a 4 horas de atención

7. BOLETERÍA

La boletería en el marco de la ejecución del contrato podrá ser física o virtual, pero siempre se deberán garantizar criterios de seguridad asociada a la venta y control de accesos de manera oportuna y eficaz. En ese sentido, se deben garantizar por parte del contratista todos los mecanismos y controles para evitar posibles falsificaciones u otro tipo de

inconvenientes que no permitan realizar el adecuado control y validación de los ingresos a los espectáculos realizados en los equipamientos del **IDARTES**.

En ese sentido, será responsabilidad del contratista cualquier falla asociada al no control efectivo de la boletería generada para los eventos a realizarse en los equipamientos vinculados al contrato.

Para el caso de la boletería física para los eventos con cobro realizados en el marco del contrato, debe estar impresa en papel de seguridad y debe incluir, como mínimo, lo siguiente:

- *Nombre de la entidad: IDARTES*
- *Nombre del Equipamiento*
- *Fecha y hora del evento*
- *Restricciones para el acceso*
- *Responsable del evento con el respectivo NIT*
- *Numeración serial consecutiva*
- *Mínimo tres (3) cuerpos desprendibles*
- *Características mínimas de seguridad:*
    - *Prueba de Moneda*
    - *Tinta Invisible*
    - *Prueba Térmica*
    - *Código de Barras (para aquellos eventos definidos con la supervisión del contrato)*
    - *Holograma (para aquellos eventos definidos con la supervisión del contrato)*

Para el caso de la boletería física para control de aforo en eventos gratuitos realizados en el marco del contrato, debe estar impresa en papel de seguridad y debe incluir, como mínimo, lo siguiente:

- *Nombre de la entidad: IDARTES*
- *Nombre del Equipamiento*
- *Numeración consecutiva estándar*

En coordinación con la supervisión del contrato, se podrán definir otro tipo de estrategias para garantizar el adecuado control de accesos a los eventos, garantizando el cumplimiento de las condiciones de operación y de la normatividad vigente en la materia.

8. BONO PASAPORTE Y/O TARJETAS DE REGALO

Como estrategia de fidelización y venta anticipada de la programación de los equipamientos vinculados al contrato, en coordinación con la supervisión se podrá acordar la impresión de bonos y/o tarjetas de regalo, con chip de seguridad, redimibles únicamente para los escenarios a cargo de IDARTES que hacen eventos con cobro. Esta

estrategia se deberá concertar con la supervisión del contrato, y se debe garantizar el acceso a la información de compra y redención mensualmente, así como el ingreso del dinero recaudado por este concepto una vez se apruebe por parte de la supervisión el respectivo informe.

9. INDICADORES DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO

De conformidad con el objeto del contrato, el contratista deberá cumplir con la totalidad de las siguientes especificaciones:

a) Establecer de común acuerdo con la supervisión del contrato, indicadores de niveles de calidad del servicio que permitan monitorear y tomar acciones correctivas para las dificultades encontradas en la operación de boletería en los escenarios vinculados al contrato.
b) Garantizar tiempos de respuesta mínimos para cada una de las dificultades encontradas en la operación (so pena de asumir desde su porcentaje de comisión los retrasos en la operación que afecten el recaudo del **IDARTES** de los eventos que se realicen en los equipamientos que hagan parte del contrato, según la matriz de niveles de calidad del servicio acordada desde el inicio de la operación con la supervisión del contrato).
c) Apoyar al **IDARTES**, después de terminado el evento, en la realización de las encuestas de satisfacción de los eventos a los asistentes para medir la satisfacción en cada uno de los eventos realizados en el marco del contrato, para lo cual se establecerá un protocolo para la realización de esta actividad en común acuerdo con la supervisión del contrato.

10. MERCADEO DIRECTO, APOYO PUBLICITARIO Y DE VENTA

De conformidad con el objeto del contrato, el contratista deberá cumplir con la totalidad de las siguientes especificaciones:

a) Diseñar y publicar un micro sitio de cada escenario a cargo de **IDARTES** que hacen cobro de boletería, con capacidad de ofrecer la información de la programación, reseñas de los eventos, videos y mapas de las salas de cada equipamiento del **IDARTES,** con los recursos gráficos suministrados por el **IDARTES** y en coordinación con la supervisión del contrato.
b) Garantizar, en coordinación con la supervisión del contrato o por quien esta delegue, la divulgación de los eventos a realizar en los equipamientos de la entidad, a través de un plan de medios por evento que asegure su divulgación en todos y cada uno de los diferentes canales de comunicación y venta (portal web, call center, puntos de venta, redes sociales, mailing, entre otros) con los que cuente el contratista**,** con los recursos gráficos suministrados por el **IDARTES** y en coordinación con la supervisión del contrato.

c) Divulgar y promocionar a todas las personas que integran sus bases de datos los eventos programados por el **IDARTES** en los equipamientos de la entidad, con los recursos gráficos suministrados por el **IDARTES** y de común acuerdo con la supervisión del contrato. Dichas bases de datos deben estar integradas por mínimo cincuenta mil (50.000) personas naturales y/o jurídicas.

d) Divulgar en sus redes sociales (Facebook, twitter, entre otros) todos los eventos realizados por el **IDARTES** en los equipamientos de la entidad que hagan parte del contrato**,** con los recursos gráficos suministrados por el **IDARTES** y en coordinación con la supervisión del contrato.

e) Distribuir material POP de los eventos realizados por el **IDARTES**, en los equipamientos de la entidad que hagan parte del contrato, en los puntos de venta del contratista, según el plan de medios acordado con la supervisión del contrato, según el suministro del material POP por parte del **IDARTES**.

f) Diseñar junto con el **IDARTES**, cada vez que se requiera, una estrategia de comunicación y mercadeo que apoye la venta de los eventos realizados en los escenarios a cargo de **IDARTES**. Cuando se requiera hacer ajustes a piezas, precios y horarios de un evento, se deben realizar en un tiempo prudencial acordado con la supervisión, lo cual puede ser de manera virtual, en horarios no hábiles, y de manera telefónica o presencial en horarios hábiles, debido a que estos aspectos influyen en la venta del mismo.

g) Garantizar durante la vigencia del contrato la presencia fija en el home del contratista del micrositio y de los eventos destacados realizados por el **IDARTES** en los escenarios que hacen parte del contrato.

h) Garantizar que en cada uno de los canales designados para mercadeo se realice la rotación de los eventos que estén en la programación de cada escenario.

i) Garantizar como mínimo semanalmente un evento del **IDARTES** en el banner o espacio principal de la página del operador de boletería, según el plan de medios acordado con la supervisión del contrato.

j) Facilitar los espacios de comercialización del contratista a nivel corporativo, para ofrecer los eventos destacados de los escenarios, bajo la figura de taquilla móvil u otras similares, promoviendo precios especiales ofrecidos por el **IDARTES** para esta actividad, según se coordine con la supervisión del contrato.

k) Generar la venta de paquetes de boletería a nivel corporativo bajo los rangos de descuentos y cantidad de boletas acordado con la supervisión del contrato.

l) Apoyar al **IDARTES** cuándo programe la realización de una taquilla móvil, sujeto a las condiciones logísticas y administrativas del contratista.

m) Permitir la reserva de la boletería, directamente en la taquilla de los escenarios para los casos de venta directa por parte de los escenarios, dando cumplimiento a los procesos y procedimientos administrativos y operativos en el marco del contrato.

n) Apoyar oportunamente la creación de proveedores y diligenciamiento de formatos requeridos por el cliente, así como verificar y confirmar el ingreso del recurso, de acuerdo con los soportes enviados por parte del escenario o pagos directos en taquilla, los cuales son emitidos por terceros. (transferencias y consignaciones).

o) Apoyar la gestión de radicación, seguimiento y reporte a los escenarios sobre las ventas corporativas o de grupo que se realicen en el marco de la ejecución del contrato, garantizando criterios de calidad, oportunidad y eficiencia.

11. BASES DE DATOS Y BIG DATA

Cumpliendo estrictamente con las normas legales establecidas por la Ley 1581 de 2012 de protección de datos personales y aquellas que la modifiquen o reglamenten, el **IDARTES**, en el marco de la estrategia de fidelización y gestión de públicos, requiere por parte del contratista:

a) Garantizar, en acuerdo con la supervisión del contrato o a quien el **IDARTES** designe, la disponibilidad de la información relacionada con las bases de datos en tiempo real de los compradores y asistentes de los eventos realizados en los escenarios que hagan parte del contrato.

b) Entregar en archivos .xls, shapefile o geodatabase, la información consolidada de las bases de datos pura o analizadas bajo los criterios de la entidad, dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes. Estas bases de datos deben contener como mínimo: Evento o actividad para el cual se realiza la compra, Equipamiento, Nombre, Apellidos, Tipo de documento, Número de identificación, Email, Fecha de nacimiento, Género, Teléfono 1 y 2, Dirección, Caracterización de usuarios según concertación con la supervisión del contrato y a la capacidad tecnológica del contratista, Geolocalización y georreferenciación bajo los protocolos geográficos y los criterios establecidos por **IDARTES**, entre otros, según lo acordado con la supervisión del contrato. Se reitera que se debe garantizar estricta observancia de las normas relacionadas al tratamiento de datos, cumpliendo siempre con los principios de finalidad, transparencia, acceso y circulación restringida, confidencialidad y legalidad.

c) Facilitar la segmentación de datos para el envío de campañas dirigidas de acuerdo con el tipo de evento y/o por campo de registro de la información requerida, para lo cual se deberá disponer de lo necesario para garantizar un mercadeo personalizado, directo y sin costo adicional. Esta estrategia, en acuerdo con la supervisión del contrato, podrá incluir el uso para envíos masivos de bases segmentadas, ya sea por correo electrónico o por Whatsapp, así como vincular estrategias de Geolocalización de clientes, Geomarketing y segmentación de públicos, según la Interoperabilidad de la plataforma por medio de un API para disponer los datos al **IDARTES**.

d) Entregar un reporte de ingreso de públicos a los eventos en los escenarios, al cierre del evento.

Nota 1: Se reitera que el operador de boletería debe garantizar el cumplimiento de lo establecido en la ley 1581 de 2012 de protección de datos personales, solicitando el

consentimiento previo y expreso por parte de los usuarios del uso de la información para conformar la base de datos y gestionar la autorización 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 protección de datos personales, las cuales serán 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 y en aquellas que la modifiquen o reglamenten.

12. CONDICIONES PARA EL REPORTE Y TRÁMITE DE LIQUIDACIONES DE LOS EVENTOS Y ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL MARCO DEL CONTRATO

De conformidad con el objeto del contrato, el contratista deberá cumplir con la totalidad de las siguientes especificaciones:

a) Elaborar y remitir mediante correo electrónico, en máximo tres (3) días hábiles siguientes al evento, la liquidación correspondiente a cada evento con las deducciones que correspondan, a las personas que el **IDARTES** delegue en cada escenario para verificación. Luego, de la aprobación por parte del **IDARTES** que se remite por correo electrónico, se debe remitir inmediatamente la respectiva factura y soportes de cada evento por concepto de comisión u otros costos, según el acápite de **ESPECIFICACIONES DE COSTOS ASOCIADOS A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**, y tendrán como plazo máximo tres (3) días hábiles para hacer la respectiva consignación del valor del recaudo (descontando las comisiones y deducciones) en la cuenta que el **IDARTES** para tal fin disponga, y remitir el soporte de pago al **IDARTES** por correo electrónico.

b) Entregar a la supervisión para revisión y aprobación de la liquidación definitiva los siguientes soportes: Factura, cuyo valor corresponderá a la comisión por el servicio de operación de boletería prestado, certificaciones de provisiones y pagos de ley, extracto soporte de la deducción correspondiente al 4xMil y la copia de la consignación o transferencia realizada a la cuenta bancaria del **IDARTES** por concepto del recaudo neto (después de retenciones y pago de comisiones).

c) Entregar las liquidaciones definitivas con sus soportes respectivos debidamente aprobadas por el representante legal o a quien éste delegue, describiendo en cada liquidación detalladamente tanto los valores recaudados por venta de boletería de cada evento como las deducciones realizadas al recaudo total, según la oferta presentada.

d) Aplicar las retenciones por provisiones y pagos de ley según lo descrito en el acápite de deducciones aplicables al valor del contrato por provisiones y pagos de ley del presente documento. En coordinación con la supervisión del contrato, se podrán autorizar los ajustes que se requieran para garantizar el cumplimiento de la

normatividad relacionada con el cierre financiero de cada uno de los eventos realizados en el marco del contrato.

e) Informar de manera oficial y justificada al supervisor del contrato en caso de presentarse un retraso en el cumplimiento del plazo máximo mencionado, aclarando la situación y estableciendo alternativas de solución adecuados en el marco del contrato.

f) Asumir directamente el valor de las sanciones y/o multas impuestas al Instituto Distrital de las Artes **IDARTES**, producto del incumplimiento por parte del operador de los plazos establecidos en este documento para la entrega de la información de taquilla de cualquier de los equipamientos que hacen parte de este contrato.

g) Remitir a las personas que el **IDARTES** delegue en cada escenario, mediante correo electrónico para verificación, el cierre comercial de cada evento de terceros con cobro, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, luego de realizado el evento, para que el **IDARTES** pueda establecer el valor equivalente al porcentaje que aplique según la modalidad de uso y que el operador debe consignar.

h) Consignar el valor del porcentaje de acuerdo con la modalidad de uso, máximo cinco (5) días hábiles después de realizado el evento y enviar mediante correo electrónico los respectivos soportes, una vez se realice la respectiva verificación y aprobación del valor a consignar. El tercero, mediante contrato firmado con **IDARTES** ha autorizado a éste a descontar las sumas adeudadas por concepto de alquiler de escenario u otros de la liquidación de taquilla, razón por la cual el operador de boletería NO podrá consignarle al tercero los valores correspondientes a la liquidación de taquilla, hasta que no cuente con la debida autorización por parte del **IDARTES**.

i) Consignar en el caso de evento de terceros el valor correspondiente al porcentaje pactado, de acuerdo con la modalidad de uso, siempre y cuando pasados quince (15) días hábiles de la realización del evento, el tercero no haya firmado la respectiva acta de liquidación del **IDARTES**. Por lo anterior, el operador de boletería hará las respectivas consignaciones, siempre y cuando **IDARTES** lo solicite de forma expresa y adjunte copia del contrato firmado con el tercero.

j) Solicitar por escrito la autorización del supervisor del contrato para realizar el montaje en su plataforma digital y/o física, de la venta de los eventos de terceros y/o co - producciones, realizadas en los escenarios de **IDARTES**.

k) Solicitar por escrito la autorización del supervisor del contrato para realizar cualquier dispersión de pagos de la liquidación de las taquillas de los eventos de terceros y/o coproducciones realizados en los escenarios de **IDARTES**.

l) Solicitar por escrito, la autorización del supervisor del contrato para realizar la consignación a los empresarios del valor total de la venta bruta de boletería en los eventos de terceros.

m) Consignar al **IDARTES** el porcentaje correspondiente, del valor total de la venta bruta de boletería en los eventos con alquiler de los escenarios con venta pública de boletería o inscripción al **IDARTES**, si después de 15 días hábiles el Arrendatario

no ha firmado la respectiva acta de liquidación con la Entidad, previa confirmación por parte del **IDARTES**.

n) Consignar al **IDARTES** el valor correspondiente a lo adeudado por el Arrendatario al **IDARTES**, del valor total de la venta bruta de boletería en los eventos con alquiler de los escenarios con venta pública de boletería o inscripción al **IDARTES**, previa confirmación por parte del **IDARTES**.

o) Elaborar una liquidación mensual por concepto de las comisiones ofrecidas en su propuesta por el servicio asumido por el comprador de la boletería vendida en las taquillas de los escenarios que hagan parte del contrato, de todos los eventos realizados durante el mes inmediatamente anterior. Dicha liquidación, deberá ser presentada para revisión y aprobación del supervisor del contrato con sus respectivos soportes dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes, y deberá describir detalladamente la cantidad de boletas vendidas y el valor de la comisión aplicada.

p) Garantizar el acceso del supervisor del contrato o a quien este delegue, a la información del número de boletas vendidas directamente en las taquillas de los escenarios vinculados al contrato y su correspondiente valor; lo anterior con el fin de ejercer el debido control sobre el pago de las comisiones establecidas por el proponente sobre el servicio asumido por el comprador de la boletería según la oferta presentada. Una vez el **IDARTES** emita la facturación por este concepto, el valor correspondiente debe consignarse máximo tres (3) días hábiles posteriores, en la cuenta que el **IDARTES** disponga para tal fin.

q) Elaborar una liquidación mensual y la remitirá mediante correo electrónico a la persona que el **IDARTES** delegue, en la que relacione las cantidades de boletas emitidas para eventos gratuitos y/o bonos y/o tarjetas de regalo impresos especificando el escenario y/o evento, cantidad y costos estipulados según el acápite de **ESPECIFICACIONES DE COSTOS ASOCIADOS A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**. En ese sentido, deberá concertar con la supervisión del contrato sobre cuál liquidación de boletería le descontará al **IDARTES** los valores de impresión de boletería y/o bonos, y una vez aprobada, se deberá tramitar según las condiciones establecidas en el presente documento con el fin de realizar un seguimiento y control de los ingresos de IDARTES.

13. ESPECIFICACIONES DE COSTOS ASOCIADOS A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El valor del contrato es indeterminado, y su monto final de liquidación se definirá a partir del cálculo de las comisiones aplicadas al ingreso por el recaudo generado por venta de boletería, así como de los valores discriminados por cada uno de los ítems que componen la oferta económica. Por lo tanto, el proponente deberá determinar de manera detallada en su propuesta los porcentajes y valores asociados a la ejecución del contrato, según lo descrito a continuación:

a. Comisión pagadera al Operador por porcentaje según el recaudo por venta de boletería de todos los eventos propios o coproducciones realizados en los equipamientos que hacen parte del contrato. Incluye todos los costos asociados a la operación, emisión, distribución y venta de boletería física y/o virtual para los eventos y actividades realizadas en los escenarios vinculados al contrato.
b. Valor a pagar al Operador por la emisión de boletería, pases, invitaciones o entradas diferenciadas para control de aforos en eventos gratuitos en los equipamientos que hacen parte del contrato. Incluye todos los costos asociados a la operación, impresión y operación de boletería física y/o virtual.
c. Impresión de bono o pasaporte estilo tarjeta, en un material que garantice su durabilidad y manejo, con estándares de seguridad para personalización al usuario, recargables y redimibles únicamente para los escenarios a cargo de IDARTES que hacen eventos con cobro.
d. Comisión pagadera al IDARTES por parte del operador, por concepto del servicio asumido por el comprador sobre la boletería de los eventos propios, coproducciones del IDARTES o de terceros, realizados en los equipamientos que hacen parte del contrato y vendidas directamente en las taquillas de los escenarios designados por el Instituto Distrital de las Artes.
e. Comisión pagadera al IDARTES por parte del operador, por concepto del servicio asumido por el comprador sobre la boletería de eventos de terceros que no se realicen en los escenarios de IDARTES y vendidas directamente en las taquillas de los escenarios designados por el Instituto Distrital de las Artes.

Nota 1: El operador deberá presentar los valores o porcentajes del servicio asumido por el comprador sobre la boletería de los eventos propios o de terceros.

Nota 2: El Instituto Distrital de las Artes autorizará el descuento de las comisiones y deducciones señaladas en el ANEXO TÉCNICO del presente proceso, conforme a la oferta presentada por el proponente seleccionado y de acuerdo con el cumplimiento previo de las obligaciones pactadas en el presente proceso. Los demás recursos provenientes de la venta de boletería serán transferidos o consignados a la cuenta que el IDARTES para tal fin disponga.

DEDUCCIONES APLICABLES AL VALOR DEL CONTRATO POR PROVISIONES Y PAGOS DE LEY:

Para la elaboración de su propuesta, el proponente debe tener en cuenta que las siguientes deducciones serán aplicables al valor del contrato resultante por los conceptos, pagos de ley y provisiones que se describen a continuación:

Impuestos: Afectan el ingreso que corresponde al operador por las comisiones que el **IDARTES** debe pagar: Es de aclarar que los impuestos mencionados son los vigentes a la expedición de esta comunicación y que los cambios tributarios que se lleguen a presentar se deberán aplicar teniendo en cuenta la normatividad vigente al momento de la firma del contrato.

- Impuesto al Valor Agregado IVA (Aplicado a servicios distintos a los artísticos para la realización de los espectáculos públicos de las artes escénicas)
- Retención en la Fuente del 11% al 4% según corresponda (Comisión o Servicios)
- ReteICA según el porcentaje aplicable a la actividad económica
- ReteIVA (15% sobre el valor del IVA)
- Estampillas (1,1% Francisco José de Caldas, 2% Adulto Mayor, 0,5% Procultura)
- Provisiones de Ley: Obligación que adquiere el operador de boletería en su rol de agente retenedor de provisionar los porcentajes aplicables a las liquidaciones de cada evento, de acuerdo a la Ley del Cine y a la Ley del Espectáculo Público, así como el respectivo pago de las mismas. Estas deducciones se hacen sobre el recaudo bruto de las ventas, antes de la liquidación final.
- Contribución parafiscal - Ley de los Espectáculos Públicos de las Artes Escénicas (Decreto 1493 de 2011 y sus decretos reglamentarios)
- Contribución parafiscal del 10% sobre la venta de boletería con valores superiores a 3 UVT de acuerdo a la Ley de los Espectáculos Públicos de las Artes Escénicas (Decreto 1493 de 2011 y sus decretos reglamentarios).
- Contribución parafiscal – Ley de Cine (Ley 1556 de 2012 y su decreto reglamentario)
- Derechos de Autor: Sociedades y organizaciones encargadas de la protección de derechos de autores, intérpretes y compositores y/o a organizaciones de gestión colectiva de derechos de autor y conexos o a los titulares que los administren directamente.
- Costos por Operaciones Financieras: El proponente debe especificar en su propuesta el porcentaje o costo sobre las operaciones que se listan a continuación:
- Operaciones con Tarjeta de Crédito y/o Débito
- 4xMil sobre el total de las ventas realizadas en efectivo (de Ley).
- Otros aplicables a las transacciones con entidades bancarias que se requieran para la venta de boletería.

Nota 1: Cualquier descuento adicional deberá ser autorizado por el Instituto Distrital de las Artes, a través del supervisor del contrato.

Nota 2: El **IDARTES** definirá las provisiones que el contratista operador de boletería deberá provisionar y pagar sobre el recaudo generado en los eventos que se realicen durante la ejecución del contrato.

Con la firma del presente documento comprometo a la sociedad que represento, a cumplir con todos y cada uno de las especificaciones técnicas que componen el presente anexo, a aportar los documentos soporte a que haya lugar y autorizo al Idartes a que, en caso de no dar cumplimiento con alguno de los ofrecimientos, declare el incumplimiento y ejerza las acciones legales pertinentes.

Atentamente,

NOMBRE EMPRESA OFERENTE:

_____

FIRMA REPRESENTANTE LEGAL:

_____