

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

El objeto de este pliego consiste en establecer las condiciones técnicas para llevar a cabola prestación de los distintos servicios esenciales para el buen funcionamiento y gestión de la Orquesta y Coro de RTVE.

Los servicios a prestar son: asistencia de escenario y asistencia en sala y gestión del público.

Este expediente se ha distribuido en dos lotes:

LOTE 1. SERVICIO ASISTENCIA ESCENARIO

El servicio se prestará durante los ensayos, conciertos, grabaciones y cualquier otra actividad que realice la Orquesta Sinfónica y el Coro RTVE en diferentes destinos. El servicio requiere la dedicación de recursos especializados, que puedan acreditar experiencia y formación concreta relacionada con la preparación, montaje, desmontaje y traslado de la escenificación de orquestas sinfónicas y coros. Este trabajo implica la integración del servicio demandado en las labores diarias de los profesores, que debe realizarse acorde a las normas orquestales establecidas. Además, resultan necesarios conocimientos concretos para el movimiento y traslado de los instrumentos, puesto que se realiza en condiciones especiales de embalaje y temperatura.

Para la prestación del servicio se requerirán los siguientes perfiles:

1.1 Auxiliar de escenario.

Funciones:

- Carga y descarga en vehículos de los instrumentos.
- Montaje y desmontaje de entarimado escénico.
- Cambios escénicos en los intermedios de los conciertos y en las pausas técnicas entre unas y otras obras.
- Vigilar y en su caso, activar la iluminación, calefacción y el aire acondicionado del teatro.
- Reposición semanal de la cartelería.
- Vigilancia de la Sala, zona de accesos, vestíbulos y aseos para que se mantengan las instalaciones del teatro en perfectas condiciones en cuanto a limpieza, seguridad y en general el buen estado de las instalaciones.
- Control físico del inventario, gestión de almacenes u otros servicios logísticos, gestionando los espacios disponibles de manera eficiente.
- Revisar que esté todo preparado para cuando se inicien los ensayos y posterior concierto: toallas para los directores y solistas en los camerinos, agua para los profesores/as...

Formación específica del puesto:

- Conocimientos básicos sobre la actividad musical de una orquesta sinfónico-coral para el diseño e interpretación de las plantas base escénicas, plantillas instrumentales y configuraciones escénicas diversas.
- Conocimientos para el montaje y desmontaje de entarimado escénico y graderíos.

- Habilidades interpersonales de empatía y capacidad de trabajo en equipo para poder dar respuesta con agilidad a cambios escénicos en los intermedios de los conciertos y en las pausas técnicas entre unas y otras obras.
- Conocimientos de regiduría para efectuar las salidas a escena de profesores, concertino, solistas y directores con puntualidad y según la escaleta prevista.
- Comprensión de la realidad de una Orquesta Sinfónica y Coro, donde la actividad escénica a veces, puede verse condicionada por la presencia e intervención tanto de los medios técnicos como de los profesionales.
- Experiencia probada de al menos de 3 años trabajando para una orquesta sinfónica y coro de rango profesional.
- Experiencia probada en la manipulación y movimiento de instrumentos musicales clásicos.
- Experiencia probada en carga y descarga de instrumentos musicales y material escénico.

1.2 Responsable de escenario

Funciones:

- Colocación del escenario para ensayos y conciertos para cualquier actividad de la Orquesta y Coro según las indicaciones establecidas en el plan de ensayo o a falta de este las marcadas por la Dirección.
- Diseñar la planta de escenario con la anterioridad al primer ensayo.
- Atender las necesidades y sugerencias de los profesores de la Orquesta y Coro a efectos de ubicación en el escenario. Disposición de atriles, de problemas con la particella, tabletas digitales, etc.
- Carga, descarga y montaje de escenario en los lugares de actuación de la Orquesta y Coro.
- Dar paso a los profesores y maestros en los conciertos.
- Colocar la partitura del maestro en su atril.
- Organizar y nombrar los camerinos de los maestros y solistas, asegurándose del perfecto estado de revista en que deben estar, dotados con sus necesidades básicas.
- Acompañar a los solistas a los camerinos.
- Disponibilidad horaria.
- Elaborar listado de estuches de instrumentos a transportar en los desplazamientos de la Orquesta y Coro.
- Coordinar la posición estratégica en el escenario y durante el ensayo y concierto de los auxiliares de escenario.
- Tener el móvil operativo durante toda la actividad a efectos de solución de contingencias de naturaleza artística, o de incidencia en el público o de seguridad.

- Preparar la disposición de escenarios para otras actividades: ciclo de cámara, noches del monumental, etc.
- Cumplir y hacer cumplir la normativa en materia de PRL, reportando con carácter inmediato a sus superiores cualquier incidencia en materia de seguridad y de salud.

Formación específica del puesto:

- Conocimientos básicos sobre la actividad musical de una orquesta sinfónico-coral para el diseño e interpretación de las plantas base escénicas, plantillas instrumentales y configuraciones escénicas diversas.
- Conocimientos para el montaje y desmontaje de entarimado escénico.

Habilidades interpersonales de empatía y capacidad de trabajo en equipo para poder dar respuesta con agilidad a cambios escénicos en los intermedios de los conciertos y en las pausas técnicas entre unas y otras obras.

- Conocimientos de regiduría para efectuar las salidas a escena de profesores, concertino, solistas y directores con puntualidad y según la escaleta prevista.
- Comprensión de la realidad de una Orquesta Sinfónica y Coro, donde la actividad escénica a veces, puede verse condicionada por la presencia e intervención tanto de los medios técnicos como de los profesionales.
- Conocimientos para la interpretación de plantas base y comprensión de las plantillas instrumentales.
- Conocimientos de paquete Office (Excel, Word) para el desempeño de sus funciones (al menos uno de los recursos).
- Experiencia probada de al menos de 3 años trabajando para una orquesta sinfónica y coro de rango profesional.

1.3 Coordinador

Funciones:

- Será el único interlocutor válido entre la empresa adjudicataria y RTVE. Será el encargado de impartir directamente las órdenes e instrucciones de trabajo al resto de trabajadores de su empresa y de comunicar al interlocutor designado por RTVE cualquier incidencia ocurrida respecto de los trabajadores y/o el servicio a prestar.
- Será el encargado de comunicar a los inspectores de la Orquesta y/o Coro y de coordinar y supervisar todas las funciones realizadas por los recursos anteriores, velando para que en cada momento esté cubierto el servicio demandado, dando indicaciones de cómo realizar las tareas y facilitará la información requerida por las inspecciones de la Orquesta y/o Coro sobre necesidades

los conciertos que se celebren fuera de la sede habitual.

- Será el responsable de mantener las instalaciones en perfectas condiciones, tanto para el desarrollo de la actividad propia de la Orquesta y coro como para el público asistente (control de temperatura, iluminación, servicio de limpieza, seguridad, etc.), cumpliendo la normativa prevención de riesgos laborales de CRTVE.
- Velar por el buen desarrollo de los ensayos y conciertos a celebrar en el teatro Monumental, los desarrollados por la Orquesta y coro y posibles alquileres.

Formación específica del puesto:

- Conocimientos básicos sobre la actividad musical de una orquesta sinfónico-coral para el diseño e interpretación de las plantas base escénicas, plantillas instrumentales y configuraciones escénicas diversas.
- Conocimientos para el montaje y desmontaje de entarimado escénico y graderíos.
- Experiencia en la coordinación de cambios escénicos en los intermedios de los conciertos o incluso entre una obra y otra.
- Conocimientos de regiduría para efectuar las salidas a escena de profesores, concertino, solistas y directores con puntualidad y según la escaleta prevista.
- Comprensión de la realidad de una Orquesta Sinfónica y Coro, donde la actividad escénica a veces, puede verse condicionada por la presencia e intervención tanto de los medios técnicos como de los profesionales.
- Se valorarán conocimientos básicos de inglés para poder comunicarse con distintos invitados y poder responder en el momento a las necesidades escénicas y técnicas que se presenten.
- Experiencia probada de al menos 3 años trabajando para una orquesta sinfónica y coro de rango profesional.
- Experiencia probada de al menos 3 años con al menos, 4 trabajadores a su cargo. Capacidad organizativa y de gestión.
- Conocimientos de paquete Office (Excel, Word) y Power Point

DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO.

Los servicios se prestarán entre el lunes y el viernes principalmente, y durante un máximo de 40 horas semanales.

Los servicios a prestar cada semana se consensuarán entre el adjudicatario y CRTVE, se planificarán en función de las necesidades de programación, que serán comunicadas al adjudicatario semanalmente.

Cualquier cambio sobre la planificación semanal CRTVE deberá ponerlo en conocimiento del adjudicatario al menos con 48 horas de antelación.

El servicio de auxiliares y responsable de escenario:

Para que el servicio demandado sea ejecutado satisfactoriamente se estima que el adjudicatario deberá dedicar a la ejecución de este servicio al menos cuatro recursos con capacidad suficiente para la ejecución del contrato:

- o uno de ellos cubrirá el servicio necesario en el Instituto de RTVE (sede habitual del Coro de RTVE)
- o tres de ellos cubrirán el servicio necesario en el Teatro Monumental (sede habitual de la Orquesta de RTVE).

Se estima **una actividad no programada** de 300 horas anuales durante la duración del contrato, que se adaptará a las necesidades del servicio, El adjudicatario deberá disponer de capacidad para dedicar a la ejecución de este servicio los recursos que se requieran con 48 h de antelación.

El servicio de Coordinador:

Para que el servicio demandado sea ejecutado satisfactoriamente se estima que el adjudicatario deberá dedicar a la ejecución de este servicio al menos un recurso con capacidad suficiente para la ejecución del contrato que cubrirá el servicio en el Teatro Monumental (sede habitual de la Orquesta de RTVE).

Transporte de los recursos

El transporte de los recursos designados a este lote al lugar de trabajo será por cuenta de la empresa adjudicataria.

Solo en el caso de prestar servicios en distintas localizaciones, los traslados intermedios para prestar dichos servicios correrán a cargo de CRTVE, previa aprobación por parte de la CRTVE.

El adjudicatario será el responsable de la gestión de los desplazamientos del personal a su cargo. Todos los recursos viajarán siempre por cuenta y riesgo del adjudicatario con un seguro a todo riesgo, no siendo responsable la Corporación RTVE de ninguna incidencia que pudiera darse.

LOTE 2. SERVICIO ASISTENCIA EN SALA Y GESTIÓN DEL PUBLICO

Se requieren servicios auxiliares, con el fin de atender las distintas necesidades de taquilla, acomodación y portería para el desarrollo de los conciertos que se realizan en el Teatro Monumental de Madrid.

2.1 Servicio de taquilla

Funciones:

- Cobrar y verificar los pagos hechos en efectivo o mediante tarjeta de crédito en el establecimiento.
- Expedir billetes para la entrada al recinto.
- Realizar el arqueo y control diario de las cajas.

- Atender las sugerencias de los clientes y canalizar las mismas para su consideración.
- Solventar cualquier incidencia que pudiera surgir en las distintas áreas de trabajo.
- Hacer reservas a petición de los clientes.
- Informar a clientes sobre cambios y cancelaciones y precios de las actividades.

Formación específica del puesto

- No siendo necesaria ninguna, son muy apreciadas tener don de gentes.
- Tener tacto y ser capaz de mantener la calma cuando se encuentre con un cliente incómodo.
- Trabajar en equipo.
- Habilidad para la observación.
- Experiencia probada de al menos 1 año como taquillero/a/a en teatro/s o cine/s, con un aforo igual o superior a 500 butacas.

2.2 Servicio de acomodación y portería

Funciones:

- Distribución, organización, acompañamiento y acomodación del público que acude a los conciertos hasta su butaca. Es necesario organizar el flujo de personas, tanto a la entrada como a la salida de los conciertos.
- En situaciones de pandemia COVID-19 o similares, vigilarán que los espectadores no utilicen las butacas señaladas como “no utilizables”, que hagan uso de las mascarillas, del gel hidro-alcohólico, así como de cualquier medida adoptada.

Es necesario disponer de experiencia demostrada de al menos 1 año en trabajos de acomodación o portería en teatro/s o cine/s de aforo igual o superior a 500 butacas.

- Control de las entradas, tanto de forma manual como mediante el manejo de pistolasde lectura magnética.
- Recepción en las puertas de acceso, organización y orientación de los asistentes.

En situaciones de pandemia COVID-19 o similares tomarán la temperatura corporalantes del acceso al teatro, vigilarán que hagan uso de las mascarillas, recordarán la necesidad de utilizar el gel hidro-alcohólico, así como de cualquier medida adoptada.

Formación específica del puesto:

- No siendo necesaria ninguna, son muy apreciadas:
- Tener don de gentes,
- Tener tacto y ser capaz de mantener la calma cuando se encuentre con un cliente incómodo.
- Trabajar en equipo.
- Habilidad para la observación.
- Para el servicio de acomodadores se exige experiencia probada de al menos 1 año como acomodador/a en teatro/s o cine/s, con un aforo igual o superior a 500 butacas.
- Para el servicio de portería se exige experiencia probada de al menos 1 año como portero/a en teatro/s o cine/s, con un aforo igual o superior a 500 butacas.
- Experiencia probada de al menos 1 año en la utilización de pistolas de lectura magnética, o equipos similares de entradas.

2.3 Servicio de CoordinaciónFunciones:

- Coordinación y supervisión y seguimiento de los servicios de taquilla, acomodación, portería, plataforma venta de entradas, supervisión públicos e invitaciones puntuales, acciones de marketing y promoción en las redes sociales.
- Será el único interlocutor válido entre el adjudicatario y RTVE en los servicios de taquilla, acomodación, portería y plataforma venta de entradas. Será el encargado de impartir directamente las órdenes e instrucciones de trabajo al resto de trabajadores de su empresa y de comunicar al interlocutor designado por RTVE cualquier incidencia ocurrida respecto de los trabajadores y/o el servicio a prestar.
- Coordinación y puesta en marcha de los conciertos con la plataforma de venta de entradas y mantenimiento y envío información a los abonados de la programación.
- Elaboración informes económicos venta por conciertos.
- Preparación conciertos, orquesta y coro y alquileres.
- Supervisión de los trabajos de marketing y redes sociales.

Formación específica del puesto:

- Conocimientos básicos sobre la actividad musical de una orquesta sinfónico-coral a nivel de atención públicos.

- Conocimientos de Word, Excel, principalmente y aplicación específica venta de entradas.
- Experiencia en coordinación personal.
- Capacidad de resolución y relaciones públicas.
- Conocimientos básicos de inglés para poder comunicarse con distintos invitados y poder responder en el momento a las necesidades escénicas y técnicas que se presenten.
- Conocimientos de marketing.
- Conocimientos y manejo de redes sociales.
- Experiencia probada de al menos 3 años trabajando para una orquesta sinfónica y coro de rango profesional.
- Experiencia probada de al menos 3 años con al menos, 4 trabajadores a su cargo. Capacidad organizativa y de gestión.
- Conocimientos de paquete Office (Excel, Word) para la preparación de informes.

DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Para **el servicio de taquilla** se estima una actividad programada semanalmente de 30 horas, que se adaptará diariamente a las necesidades del servicio. Este servicio se prestará en los meses de enero a julio y de septiembre a diciembre.

Los **servicios de acomodación y portería** se estiman por la totalidad del contrato. La comunicación de las necesidades, será notificada con al menos 48 horas de antelación al adjudicatario, quien quedará obligado a aportar los recursos requeridos.

Se prevén tres tipos de servicio:

- **Servicio de concierto para aforo completo:** se estiman 67 servicios. El adjudicatario deberá disponer para la prestación de este servicio de 8 personas para acomodación y 3 para portería.
- **Servicio de concierto para aforo reducido:** se estiman 54 servicios. El adjudicatario deberá disponer para la prestación de este servicio, de 5 personas para acomodación y 2 para portería.
- **Servicio de concierto para medio aforo:** se estiman 3 servicios El adjudicatario deberá disponer para la prestación de este servicio, de 3 personas para acomodación y 2 para portería.

El personal asignado a las tareas, acomodadores y porteros, deberán estar en el Teatro Monumental una hora antes del comienzo del concierto y hasta media hora después de su finalización. Se estima una duración media de 4 horas de servicio.

TABLA RESUMEN:

Descripción/perfil	Periodo (*)	Estimación servicios
Taquilla (2)	12 mensualidades	30 horas semanales
Servicio concierto aforo completo	12 meses	67 servicios
Servicio concierto aforo reducido	12 meses	54 servicios
Servicio concierto medio aforo	12 meses	3 servicios

(*) El mes de agosto, se interrumpe la actividad en el Teatro Monumental, Si excepcionalmente se programara algún concierto, se notificaría con antelación.

2.4 Plataforma digital de venta de entradas.

Se requiere un servicio integral de venta de entradas para los conciertos de la Orquesta y Coro RTVE y para otros eventos que surjan (institucionales, Relaciones públicas, Radio 3, ...), a través de venta local en el Teatro Monumental y canales remotos on-line.

El servicio deberá cumplir los siguientes requerimientos:

- Informatización de 2 puestos de taquilla y 2 puestos de control de acceso en el Teatro Monumental y 1 puesto de gestión fuera del Teatro Monumental.
El sistema dispondrá de acceso para informes online tanto para la consulta y seguimiento de ventas por parte del equipo asignado por RTVE, como para que otros promotores puedan acceder en remoto al seguimiento de sus espectáculos sin depender del equipo de RTVE.
- Máxima diversificación de venta y recogida de entradas, a través de canales propios de la Empresa Adjudicataria, internet, móvil y acuerdos con terceros (afiliados y agencias), incluyendo la posible venta a través de la web RTVE.
- Pasarela de pago gestionada por la empresa adjudicataria, mensualmente deberá ingresar el importe de la recaudación venta de entradas en la cuenta de la Corporación.

- Servicio de mantenimiento a prestar por la empresa adjudicataria: Hardware, Software y Líneas de Comunicación.
- Formación continua y soporte técnico a los usuarios de dicha herramienta: gestión, venta y control de acceso.
- Servicio de atención al público: consulta, incidencias, cancelaciones, etc.
- Suministro de papel para las entradas.
- Suministro de dispositivos de control de acceso (Ej. Pistola de lectura de código de barras en entradas o similares).
- Servicio de atención al usuario final para ventas remotas por los canales de la Empresa Adjudicataria: consulta, incidencias, avisos de cancelaciones, etc.

Informatización de 2 puestos de taquilla, 2 puestos de control de acceso y 1 puesto de gestión:

El Adjudicatario aportará:

- HARDWARE: 2 equipos para taquilla con sus correspondientes periféricos (monitor, teclado, ratón e impresora de entradas), 2 ordenadores y/o móviles. Pistolas de control de acceso.
- SOFTWARE:
 - De gestión de aforos y venta de localidades para espectáculos.
 - De gestión de abonados y espectadores.
 - De gestión de control de accesos.
 - Licencias.
- ✓ El sistema para la gestión de venta de localidades para espectáculos se compondrá de una aplicación informática, incluida la licencia de uso, que trabajará en entorno Windows y de los equipos y periféricos necesarios para su ejecución y mantenimiento. El sistema en su conjunto será obligatoriamente tolerante a fallos de tal manera que, en caso de caída o avería del sistema principal, soporte el conjunto de funciones y permita su correcto funcionamiento.
- ✓ El sistema estará preparado para dar servicio 24 horas al día, siete días a la semana, todos los días de duración del contrato, con independencia del horario que este pliego establezca para cada canal de venta.
- ✓ El servidor central deberá disponer de la capacidad suficiente para alojar el sistema de información para la gestión de ventas de localidades y garantizar su funcionamiento ininterrumpido las 24 horas del día los 7 días de la semana. Asimismo, deberá disponer de una línea de comunicación que permita las ejecuciones simultáneas de todas las transacciones de información que se realicen entre éste y los puntos de venta o de gestión.
- ✓ La herramienta de acceso ha de permitir al recinto realizar un control electrónico de entrada al recinto y lectura de entradas. Ha de funcionar de forma off-line con datos replicados en el caso de haber

problemas de comunicaciones con el servicio central de reserva y/o venta de entradas; y ha de permitir el control de entradas vendidas, anuladas o reimpresas.

- ✓ La herramienta de gestión de la aplicación ha de estar perfectamente integrada y sincronizada con los demás componentes de la aplicación para poder generar informes y listados de todo tipo, además de exportables a formatos convencionales como Microsoft office y en cualquier momento proporcionar al recinto información a tiempo real.

- **CANALES DE VENTA:**

- **Internet**, estará operativo 24 horas al día, los 7 días de la semana: venta a través de la web de la Empresa Adjudicataria y posible venta a través de la web de RTVE.
- **Móvil**.
- **Taquillas** del recinto en el horario establecido por RTVE.
- Agencias de viaje con las que la Empresa Adjudicataria mantenga el acuerdo correspondiente.

Los canales de venta deberán de estar configurados de manera integrada y sincronizada entre sí. La aplicación permitirá informar de la venta efectuada por cada canal y punto de venta, de manera on-line.

- **CANALES DE RECOGIDA:**

- **Impresión en casa** para compras por internet.
- **Envío al teléfono móvil y demás dispositivos electrónicos**
- **Taquillas** del recinto para entradas compradas telefónicamente o venta directa en taquilla.

Pasarela de Pago por parte de la empresa adjudicataria. Taquilla y Remoto:

- El sistema permitirá, además del pago en efectivo en los centros de atención directa, la utilización de tarjetas de crédito aceptadas por el sistema, en toda la red.
- La Empresa Adjudicataria asumirá el coste correspondiente a la utilización de tarjetas de crédito en las ventas fuera de las taquillas del recinto.
- La aplicación impedirá la venta de localidades si no se ha materializado el pago. Igualmente, para que pueda hacerse efectiva una devolución o anulación, habrá de existir previamente la confirmación monetaria correspondiente y contemplar la devolución según el mismo medio de pago con que se adquirió la localidad en el caso de anulaciones por motivo de suspensión programación.
- Los ingresos obtenidos por los sistemas de venta distintos de la taquilla del recinto, se recaudarán por la empresa adjudicataria y se ingresarán en la cuenta a nombre de RTVE, en la cuantía exacta que se derive de los informes contables de la aplicación de venta de localidades.
- El adjudicatario responderá ante el recinto de todas las localidades vendidas fuera de taquillas sin que pueda repercutir ningún impago o descubierto.

Servicio de Mantenimiento a prestar por la Empresa Adjudicataria:

- MANTENIMIENTO CORRECTIVO
 - Diagnóstico y solución de problemas técnicos mediante servicio de asistencia online y soporte telefónico permanente, de lunes a domingo.
 - Asistencia *in situ* por personal técnico con un tiempo máximo de respuesta de cuarenta y ocho (48) horas desde la comunicación de la avería.
 - El sistema deberá soportar picos de venta de entradas, proporcionando un servicio sin degradación en las épocas de mayor actividad.
- MANTENIMIENTO EVOLUTIVO
 - El adjudicatario deberá gestionar de forma proactiva el entorno, anticipándose a las incidencias y planificando las mejoras necesarias. Es compromiso del adjudicatario ir incorporando mejoras funcionales y tecnológicas a la aplicación de acuerdo con su propia hoja de ruta de evolución. Cualquier cambio deberá ser notificado a la Gerencia de la Orquesta Sinfónica y Coro RTVE.
- COMUNICACIONES
 - El proveedor del servicio, deberá instalar y mantener la Línea de conexión ADSL VPN Interlan.
- ACTUACIONES
 - Las actuaciones necesarias para la operación, el mantenimiento y la evolución del servicio se realizarán preferentemente sin la parada del servicio. No obstante, para aquellas circunstancias donde sea imprescindible se planificarán dichas actuaciones.
 - Las paradas se realizarán preferentemente fuera del horario de venta.
 - Todas las paradas deberán ser notificadas con anterioridad al recinto indicando el nivel de afectación y el tiempo previsto sin servicio.
 - Las paradas que se lleven a cabo dentro del horario de venta deberán estar autorizadas por el recinto.
 - Se notificará el restablecimiento del servicio al recinto.

Formación Continua y Soporte Técnico a los usuarios:

- El adjudicatario está obligado a realizar los planes de formación correspondientes para los usuarios de la herramienta que participen en la venta directa, en la gestión o en el control de acceso, e incluiría personal de otras empresas colaboradoras de RTVE, siempre que éstos sean usuarios autorizados por RTVE; además de aportar los diferentes manuales del sistema.

- Según se vayan incorporando mejoras funcionales y tecnológicas al sistema, el adjudicatario tendrá que actualizar la formación de los usuarios.
- El Adjudicatario está obligado a prestar Soporte Técnico y Asistencia Telefónica a los usuarios autorizados para el manejo del sistema siempre que lo necesiten, es decir, en los horarios de venta de entradas, de 10:00 a 22:00 horas, de lunes a domingo, con la función de resolver incidencias que afecten al funcionamiento de los diferentes servicios, además de recoger y registrar todas las incidencias, consultas y peticiones.
- El personal que prestará el servicio de soporte y asistencia, deberá de estar suficientemente formado en la herramienta y conocer adecuadamente los procesos de negocio, los productos comerciales del recinto y sus necesidades específicas del recinto.

Atención al Público:

- El Servicio de Atención al Público deberá estar operativo 24 horas. El público deberá poder contactar con la Empresa Adjudicataria, a través de cualquiera de los canales de comunicación actuales, para trasladar cualquier incidencia relacionada con el servicio de compra de entradas.

Suministro de Papel de Entradas:

- El proveedor del servicio deberá suministrar el papel para la impresión de las entradas, se calcula que el consumo anual es de aproximadamente 100.000 entradas.
- Las entradas, independientemente del canal de emisión, dispondrán de un código de barras o dispositivo de seguridad equivalente definido por el sistema de venta de entradas, para evitar su falsificación.
- El modelo de entradas habrá de ser aprobado por RTVE y además del sistema de código de barras deberán incluir el CIF del organizador y los logotipos que RTVE estime conveniente.

El Software deberá ser específico de venta de entradas de espectáculos, permitiendo un sistema mixto de configuración y gestión. Por una parte, ofreciendo autonomía al recinto y por otra, reservando a RTVE la posibilidad de indicar a la empresa Adjudicataria en casos excepcionales la gestión directa del alta y mantenimiento de los eventos.

REQUISITOS BÁSICOS:

- **Aforo:** Características (zonas). Tipos de butacas (minusválidos, acústica o visibilidad reducida, protocolo). Modificaciones por motivos técnicos o artísticos. Utilización de planos y gráficos para representarlo. Visualización suficientemente clara y detallada del aforo a tiempo real.
- **Gestión de usuarios:** asignación de perfiles a los usuarios.
- **Tipo de espectáculos:** ciclos, Temporada de abonos, Conciertos Extraordinarios Ensayos con público...
- **Sesiones:** numeradas o sin numerar, entrada libre.
- **Grupos de venta:** taquilla, web, móviles, venta telefónica, agencias, ...
- **Tipos de venta:**
 - Renovación y venta de abonos de temporada tanto en local como en remoto simultáneo. La renovación deberá ser nominal.
 - Venta de abonos a la carta tanto en local como en remoto simultáneo.
 - Venta anticipada individual de entradas para colectivo cerrado de RTVE u otros colectivos que pudieran ser necesarios.
 - Venta anticipada individual normal
 - Venta a grupos.
 - Gestión de entradas de Protocolo y asignación de las mismas a usuarios que estén dados de alta en la base de datos de RTVE para su impresión en remoto.

Necesitamos que se pueda realizar venta simultánea de todos los tipos de venta tanto en remoto como en local.

- **Tipos de pago:** efectivo, tarjeta, transferencia, cargo en cuenta.
- **Emisión de justificante de pago:** con cada pedido se podrá emitir recibo de compra.
- **Anulaciones de venta:** anulaciones para cualquier tipo de venta, con documento de justificación, previa autorización por parte de la gerencia.
- **Gestión de Precios:** precios por tipo de abono, precio general, precio único, aplicación de descuentos e invitaciones.

- **Gestión de Reservas:** tanto para los abonos para cada Temporada como de localidades sueltas.
- **Gestión de Clientes:** base de datos de clientes, Comunicación (mailiins, sms)
- **Impresión de entradas:** Tiempo de impresión, volumen de impresión.
- **Control de acceso:** evaluación a tiempo real de la ocupación, detección de entradas falsas.
- **Informes (a tiempo real):** Gestión económica (ingresos), SGAE (liquidación derechos autor), Gestión de espectáculos y sesiones (seguimiento venta), Gestión Canales de venta, Gestión de temporadas, Gestión de abonos, gráficos.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

- La prestación del servicio integral de venta de entradas se realizará de forma totalmente remota, no siendo necesaria la presencia de personas ajenas a RTVE en nuestras instalaciones, excepto que se precise la asistencia *in situ* por: Avería o actualización del Hardware, del Software o de las líneas de comunicación.
- Formación de los usuarios.
- Reuniones coordinación

2.5 Servicio de Marketing orientado a la venta de entradas y promoción en redes sociales.

Con el objetivo de promocionar y publicitar la actividad de la Orquesta y Coro, se requiere un servicio de marketing actuaciones y promoción en redes sociales, para incentivar el consumo de sus contenidos, incrementar la venta de entradas dando a conocer la programación de la orquesta y coro.

El servicio consistirá en la producción videos (Orquesta y Coro RTVE), de carácter divulgativo que se distribuirán en las principales redes sociales (Facebook, Youtube, Instagram, TikTok, LinkedIn, Twiter, Pinterest, ...)

Los servicios se prestarán a lo largo de cada semana dependiendo de las necesidades del momento, y un máximo de 520 horas anuales.

Se elaborarán al menos 2 videos semanales de corta duración; el contenido se hará sobre el previo, ensayos, concierto/s.

También se entregarán al menos 10 fotos semanales con leyenda (post). Rutina semanal más promociones por secciones, etc., de acuerdo con las indicaciones de la Gerencia de la Orquesta y Coro.

El servicio en principio, con carácter semanal, se refiere a las necesidades de mayor cobertura sin que pueda interpretarse como servicio comprometido que quedará sujeto a las necesidad y variabilidad de la actividad de que demande la Dirección Gerencia de la Orquesta y Coro RTVE.

El recurso puesto a disposición de este servicio accederá a las instalaciones de la orquesta y/o coro, para poder realizar sus funciones.

Formación específica del puesto:

- Conocimientos y manejo de redes sociales.
- Experiencia probada de al menos 2 años promocionando un producto en redes sociales.
- Conocimientos de inglés.

OTROS ASPECTOS DEL SERVICIO PARA CADA LOTE

UNIFORMIDAD

El personal de la empresa adjudicataria adscrito al servicio, deberá estar perfectamente y, en todo momento, identificado mediante uniformes de trabajo y distintivos que los diferencien del personal de RTVE.

Los uniformes de la empresa adjudicataria deberán ser acordes al servicio objeto de contrato, y mantenerse en correcto estado de cuidado y limpieza.

En el caso de los Coordinadores deberán portar un distintivo que les identifique como tales.

Del mismo modo, los espacios utilizados en exclusiva por el personal de la empresa adjudicataria, estarán igualmente identificados mediante carteles, postes y rótulos que los diferencien del resto

de espacios abiertos al uso del personal de la Corporación RTVE.

RECURSOS TÉCNICOS.

Será por cuenta del adjudicatario y para todos los recursos destinados a este servicio, la aportación de los medios técnicos necesarios para el movimiento (de enseres e instrumentos...) tales como carretillas o transpalés, así como las pequeñas herramientas y accesorios necesarios para la manipulación de los enseres: cintas métricas, linternas, llaves fijas, destornilladores, calculadora/sumadora, detector billetes falsos, etc., según requieran los diferentes servicios.

PROTOCOLO DE PÉRDIDAS Y ROTURAS.

Cuando cualquier recurso destinado al proyecto del adjudicatario y en cualquier momento del cumplimiento de los servicios objeto de este contrato, detecte una pérdida o rotura del material o del equipamiento a transportar o/a utilizar deberán comunicarlo inmediatamente a su coordinador junto con un formulario que explique y detalle lo ocurrido, a fin de tomar las medidas oportunas. Este protocolo deberá establecerse en el manual de procedimiento.

NIVELES DE INCUMPLIMIENTOS EN EL SERVICIO

Dado que la calidad de prestación del servicio se valora principalmente, por el nivel de funcionamiento y la fiabilidad de permanencia en servicio, la CRTVE establece las siguientes faltas:

LEVES.

- El retraso, negligencia o descuido en el cumplimiento de las obligaciones.
- La ligera incorrección con los usuarios.
- Incorrección en la uniformidad del personal.
- En general el incumplimiento de sus deberes por negligencia o descuido.

GRAVES.

- No cumplir con el manual de procedimiento: funciones, tareas ordinarias, horarios, plan de contingencias, etc.
- Acumular tres faltas leves en el año de duración del contrato.

MUY GRAVES.

- Acumulación de dos faltas graves.
- Incumplimiento reiterado del horario habiendo sido apercibido previamente, por uno o varios recursos y en particular por el Coordinador del Servicio.
- Asignar recursos insuficientes para la realización de un servicio.

ORGANIGRAMA Y PROCEDIMIENTOS

Todos los licitadores deberán presentar en su oferta técnica, un organigrama, a fin de que la CRTVE pueda conocer en cada caso, la estructura de prestación del servicio y las responsabilidades específicas de cada recurso destinado a este proyecto.

La cadena de mando debe estar claramente estructurada y definida en el organigrama, aportando el ofertante, el detalle de las responsabilidades de los distintos recursos asignados al servicio.

Con este organigrama se pretende evitar la superposición de las tareas encomendadas y cualquier irregularidad en cuestión de responsabilidades y tareas a desempeñar.

La Oferta Técnica de cada licitador incluirá un manual de procedimiento en formato borrador donde queden definidas de manera pormenorizada, todas y cada una de las actividades que van a seguir para la perfecta realización de las funciones objeto de esta contratación, el adjudicatario acordará con CRTVE la aprobación del manual definitivo que registrará para el cumplimiento del servicio.

Los recursos destinados a este proyecto por el adjudicatario, en caso de tener que ser sustituidos, únicamente lo podrán ser por recursos con la titulación, experiencia y formación, igual o superior al recurso inicial.

PRESENTACIÓN DE OFERTAS TÉCNICAS

Las propuestas técnicas deberán, de forma clara y sencilla, detallar todos y cada uno de los conceptos requeridos:

- Organización de la empresa.
- Memoria descriptiva del servicio propuesto.
- Manuales de procedimiento.
- Descripción de los medios técnicos, que **incluirá** el **CV de los recursos destinados a cumplir con el servicio demandado**.