



Pliego de prescripciones técnicas del servicio de gestión integral de venta y distribución de entradas para el Mundial de Hockey Femenino. Terrassa 2022

1.- Introducción

La Real Federación Española de Hockey (RFEH) es una Entidad Asociativa privada, sin ánimo de lucro y con personalidad jurídica y patrimonio propio e independiente del de sus asociados, con plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines, cuales son la promoción, organización y desarrollo del hockey federado de ámbito estatal, ejerciendo, además, por delegación, funciones públicas de carácter administrativo, actuando en este caso, como agente colaborador de la Administración.

La RFEH está integrada por Federaciones de ámbito autonómico, clubes deportivos, deportistas, árbitros y técnicos que promueven, practican y/o contribuyen al desarrollo del hockey. El ámbito de actuación de la RFEH se extiende al conjunto del Estado español y su organización territorial se ajusta a la del Estado, articulándose a través de federaciones de Comunidades Autónomas.

2.- Objeto del contrato

La RFEH ha obtenido de la Federación Internacional de Hockey (FIH) los derechos para actuar, conjuntamente con la Federación Holandesa (KNHB) como co-anfitrión y co-organizador del Campeonato Mundial Femenino de Hockey 2022, en Terrassa (Barcelona) y en Ámsterdam (Países Bajos) del 1 al 17 de julio de 2022.

En el Campeonato Mundial participarán **16 Selecciones Nacionales divididas en cuatro grupos, dos en España y dos en Holanda**, y se desarrollará en cada una de las dos sedes la fase de grupos.

El presente pliego de prescripciones técnicas (PPT) tiene por objeto el establecimiento de las condiciones técnicas que regirán en la contratación de la gestión integral del servicio de emisión, gestión y venta de entradas del Campeonato Mundial Femenino de Hockey 2022 a cargo de la Real Federación Española de Hockey.

En concreto, el servicio de la gestión integral del servicio de emisión, gestión y venta de entradas, consta de los siguientes puntos:

- Diseño, confección y emisión de todas las entradas del Campeonato Mundial Femenino de Hockey 2022 para la sede de España.
- Gestión integral de la venta de entradas multicanal, especialmente vía online y puntos de venta y distribución física, priorizando la venta por Internet.



- Poner a disposición de la Real Federación Española de Hockey la herramienta tecnológica que gestione el sistema de venta de entradas. Esta herramienta debe integrar medidas que garanticen su correcto funcionamiento y deberá estar ubicada en la web oficial del evento www.terrassa2022.com
- Sistema de control de entradas en los accesos del público del Estadio Olímpico de Terrassa u otro recinto que la organización decida. Recursos materiales para el desarrollo de este servicio (lector de código de barras, etc.)

3.- Descripción de los servicios

Los servicios a contratar se concretan en:

- Diseño, confección y emisión de todas las entradas del Campeonato Mundial Femenino de Hockey 2022.
- Distribución y venta de entradas
- Sistema de control de accesos
- Funcionamiento general del servicio: informes, coordinación, formación, entre otros.

3.1.- Diseño, confección y emisión de todas las entradas del Campeonato Mundial Femenino de Hockey 2022.

3.1.1.- Diseño y confección de entradas

El diseño de las entradas del Campeonato Mundial Femenino de Hockey 2022, que constituye un elemento identificativo, deberá respetar la identidad corporativa del Mundial y, por lo tanto, el modelo de entrada será el que proponga el Comité Organizador.

3.1.2.- Emisión de entradas

La emisión de las entradas será prioritariamente por medio de impresión digital (PDF, wallet, etc.), y a modo residual por medio de impresión física. Como las entradas son un título de acceso, cada entrada deberá identificarse con un código o sello de autenticación en el momento de la impresión de la entrada.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de la Real Federación Española de Hockey las entradas requeridas de cuota del % de venta, así como las entradas con valor 0€.

La plataforma de venta ha de permitir el sistema print-at-home que promueve la auto impresión de las entradas por parte del comprador, así como la descarga de la entrada en el dispositivo de telefonía móvil.

Únicamente en los puntos de distribución habilitados se facilitará una entrada impresa al comprador.



3.2.- Distribución y venta de entradas

3.2.1.- Canales de venta

Los principales canales de venta serán:

- Internet, plataforma online de venta de entradas, siendo voluntad de la RFEH que sea el canal de máxima difusión. Para ello, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición de la RFEH una herramienta informática que permita la gestión y venta de entradas. Esta herramienta debe ser fácil y fiable, incluyendo el mantenimiento, actualizaciones, copias de seguridad, entre otros, que serán responsabilidad de la empresa adjudicataria.
- La plataforma debe estar disponible como mínimo en catalán, castellano e inglés.
- El programa de venta deberá permitir ver un mapa gráfico de aforos y localidades disponibles. También debe permitir la venta a grupos especiales y condiciones especiales, autorizados por la RFEH.
- El servidor de venta deberá estar operativo las 24 horas del día, todos los días.
- El programa debe permitir a la RFEH obtener toda la información económica y financiera referente a la venta de entradas.
- El sistema debe permitir el pago a través de medios en línea: tarjeta de crédito, de débito, PayPal, entre otros.
- No se aceptarán reservas en la compra que efectúe el cliente final vía los canales de venta al público; el pago de la compra del 100% de las entradas se realizará en el momento de la compra. Excepto en el caso que la reserva la realice la agencia de viajes con paquetes de Alojamiento y entradas para el evento.
- Será responsabilidad de la empresa adjudicataria adoptar las medidas que sean necesarias para garantizar la seguridad y la calidad del sistema.
- La empresa adjudicataria pondrá a disposición de la RFEH las herramientas necesarias para garantizar una adecuada atención al cliente y una gestión de incidencias satisfactoria para todas las partes.
- El incumplimiento de prestar el servicio puede ser motivo de penalización o rescisión del contrato según el Pliego de cláusulas administrativas.

3.2.2.- Puntos de venta y distribución

La RFEH tiene previsto disponer de 2 puntos de venta de distribución física durante los días de celebración de la competición. Es responsabilidad de la empresa adjudicataria dotar a este punto de venta del material necesario para el funcionamiento: ordenadores, impresoras, switches, entre otros.

La empresa adjudicataria aportará 10 lectores de entradas para el evento.



3.2.3.- Características de las entradas

La RFEH tiene previsto poner a disposición dos tipos de entradas: entradas con el importe según sesión y entradas con valor 0€. Estas últimas serán entregadas a la RFEH para sus acciones promocionales. La RFEH se reserva el derecho de requerir en cualquier momento a la empresa adjudicataria la entrega de entradas fuera del cálculo de entradas (según pliego administrativo) para utilizarlas en acciones promocionales.

Deberán pagar entradas todas aquellas personas a partir de 6 años. Por debajo de seis años no ocuparan localidad y deberán compartir localidad con sus padres o personas que estén a su cargo.

La RFEH ha fijado el precio de las diferentes sesiones (figuran en el **Anexo I**). El total de entradas que aparece en el anexo, así como el detalle de estas, podrá ser objeto de modificación en función de la posible suspensión de alguna de las sesiones.

El sistema en línea debe garantizar la compra de entradas individual y para grupos. La RFEH puede establecer límites para la compra simultánea de entradas por parte de la misma dirección IP.

Las sesiones, numeradas o no numeradas, podrán modificarse en función de las necesidades de la RFEH.

Los precios, los horarios y los bloques de competición se establecerán a criterio de la RFEH. El **Anexo I** recoge los bloques y sesiones de competición de forma orientativa.

Las entradas deberán incluir:

- Un código de barras o dispositivo de seguridad equivalente
- Los siguientes datos deben de figurar de una manera clara:
 - Sesión al que el titular de la entrada tiene acceso
 - Recinto en que se celebra el evento
 - Fecha del evento
 - Hora de sesión
 - Tipo de sesión (mañana o tarde)
 - Asiento y bloque asignado (si es necesario)
 - Precio de la entrada
 - Código alfanumérico
 - Logotipo del Mundial
- Así mismo la empresa adjudicataria será responsable de la inclusión en las entradas de la información, que de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesos a espectáculos públicos o cualquier otra normativa que sea aplicable.



3.2.4.- Información asociada a la venta de entradas

El sistema de venta de entradas deberá incluir información al cliente que como mínimo incluya:

- Envío de correo electrónico de confirmación de la compra. Este correo debe incluir la información sobre devolución de entradas: No se aceptarán devoluciones, excepto por causas imputables a la organización.
- La empresa adjudicataria deberá gestionar y poner a disposición del cliente un canal de comunicación para la resolución de problemas durante y después de la compra de entradas.

3.2.5 Sistema de control de accesos

Será competencia de la empresa adjudicataria la coordinación y dotación de recursos necesarios para el control de entradas en los accesos al recinto del Campeonato Mundial Femenino de Hockey 2022.

El control de entradas se realizará como mínimo de dos maneras: control visual o código de barras o QR.

3.2.6.- Funcionamiento general del servicio

Para el correcto funcionamiento del sistema se establecerán unos protocolos de información que permitan a la RFEH conocer el estado de la venta y entradas y las características de las mismas cuando sea necesario.

La empresa adjudicataria deberá emitir, a partir del inicio de la venta de entradas un informe semanal, resumen de las ventas efectuadas desde la puesta en marcha del servicio. Durante los días de competición el informe será diario. Al finalizar el evento, la empresa adjudicataria presentará un informe final del resultado de las ventas.

La empresa adjudicataria designará una persona responsable del servicio, que se coordinará con la persona responsable de venta y distribución de entradas de la RFEH.

Las funciones de la persona responsable de la empresa adjudicataria, serán como mínimo:

- Asesorar a la RFEH en materia de venta de entradas y mejoras que se puedan introducir en servicio durante el proceso de venta.



- Supervisar la venta de entradas e informar a la RFEH de cualquier incidencia que afecte al servicio.
- Formar al personal de RFEH en la utilización del sistema de venta de entradas.
- Ofrecer el servicio al cliente en los canales de comunicación propuestos por la empresa adjudicataria.

4.- Duración del contrato

La duración del contrato se entenderá desde la firma del mismo, hasta el 17 de agosto de 2022.

La venta de entradas empezara a partir del 17 de febrero de 2022.

Terrassa, a 24 de noviembre de 2021

Ramon Pallejà. Director Operaciones