



## **Pliego de Bases y Condiciones**

**“Ticketing & Hospitalidad  
CONMEBOL Copa América 2020”**

**Octubre - 2019**

## Índice:

• ANTECEDENTES.....	3
• LA CONMEBOL COPA AMERICA.....	3
• ESTRUCTURA/FORMATO.....	4
• 1. PROCEDIMIENTO DE LICITACION .....	4
• 1.1. OBJETO DE LA LICITACION.....	4
• 1.2. DESCRIPCION DEL SERVICIO/ BIEN LICITADO.....	5
• 1.3. OFERENTES ELEGIBLES.....	6
• 1.3.1. CONSIDERACIONES DE LOS CANDIDATOS.....	6
• 1.3.2. NATURALEZA VINCULANTE.....	7
• 1.4. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS.....	7
• 1.5. CRITERIO DE EVALUACIÓN.....	8
• 1.6. ENTREGABLES DEL CONCURSO.....	9
• 2. DOCUMENTOS SUBSTANCIALES.....	9
• 3. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO.....	11
• 3.1.OBLIGACIONES CONTRACTUALES.....	11
• 3.2. CONDICIONES COMERCIALES.....	12
• 4. PENALIDADES APLICABLES .....	13
• 5. VIGENCIA DEL CONTRATO.....	14
• 6. CONFIDENCIALIDAD.....	14
• 7. RESPONSABILIDAD E INDEMNIDAD.....	15
• 8. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN .....	16
• 9. CONFLICTO DE INTERESES .....	16
• 10. RENUNCIA A DERECHOS.....	16
• 11. ADJUDICACION.....	17
• 12. RENUNCIA EXPRESA A ACCIONES JUDICIALES.....	17
• ANEXO A - ESPECIFICACIONES.....	18
• ANEXO B – FORMULÁRIOS DE CATASTRO PARA COMPLETAR Y FIRMAR (POR EL OFERENTE).....	ADJUNTO

## **ANTECEDENTES**

La Confederación Sudamericana de Fútbol (CONMEBOL) es la Confederación de Asociaciones (Federaciones) de fútbol de América del Sur y se encuentra conformada por diez Asociaciones miembros: Argentina, Brasil, Chile, Uruguay, Paraguay, Perú, Bolivia, Ecuador, Colombia y Venezuela.

Todos ellos están representados en los diferentes organismos de la entidad que se reúnen en un Congreso, que se celebra todos los años de manera ordinaria, entre los meses de enero a abril. Las asociaciones de 10 miembros están en un nivel de igualdad y equilibrio entre sí, y conforman el CONSEJO de la CONMEBOL, estando representadas en él por sus respectivos presidentes.

Las asociaciones de Argentina, Chile, Uruguay y Brasil son miembros fundadores de CONMEBOL.

## **CONMEBOL COPA AMERICA**

CONMEBOL Copa América es el torneo continental más antiguo del mundo, es una competencia deportiva organizada por CONMEBOL en la que participan sus 10 (diez) asociaciones nacionales miembros, pudiendo incluir invitados especiales.

Con 103 años de existencia, la CONMEBOL Copa América 2020 que será realizada en Argentina y Colombia será la 47 edición del torneo. Históricamente, algunos de los mejores jugadores de fútbol del mundo han participado en la CONMEBOL Copa América, lo que hace que la competencia sea un torneo altamente prestigioso y atractivo para millones de espectadores en todo el mundo.

### **CONMEBOL Copa América 2020**

La edición de la CONMEBOL Copa América 2020, que se llevará a cabo en fechas de 12 de junio al 12 de julio de 2020, se disputará en Argentina y Colombia y contará con la participación de diez (10) asociaciones nacionales miembros de CONMEBOL, además de Australia y Qatar, miembros de la Confederación Asiática de Fútbol (AFC) para un total de 12 equipos.

- **2 países, 10 ciudades, 10 sedes (TBC):**
- Argentina:
  - **Córdoba**, Estadio Mario Alberto Kempes – 57.000
  - **Mendoza**, Estadio Malvinas Argentinas – 38.000
  - **Buenos Aires**, Estadio Monumental Antonio Vespucio Liberti - 66.000
  - **La Plata**, Estadio Único de la Plata - 43.000
  - **San Juan**, Estadio del Bicentenario – 25.286 (A confirmar)
- Colombia:
  - **Cali**, Pascual Guerrero – 48.000
  - **Medellín**, Estadio Atanasio Girardot – 48.700
  - **Barranquilla**, Metropolitano Roberto Meléndez – 45.692



- **Bogotá**, Nemesio Camacho El Campin – 36.343
- **Pereira**, Estadio Hernán Ramírez Villegas – 30.000

**Los estadios citados precedentemente se encuentran sujetos a confirmación por parte del Consejo de la CONMEBOL, quien podrá a su solo arbitrio agregar o eliminar estadios de la lista.**

## **ESTRUCTURA/FORMATO**

El torneo consiste en cuatro (4) fases: grupos, cuartos de finales, semifinales y la final. El partido de Apertura se jugará en Argentina y la Final en Colombia.

Serán 6 equipos en cada país:

- Colombia, Ecuador, Brasil, Venezuela, Perú más un equipo invitado
- Argentina, Chile, Uruguay, Paraguay, Bolivia más un equipo invitado

La programación de los partidos se realizará a través de un sorteo, el cual se llevará a cabo el día 3 de diciembre de 2019 en la ciudad de Cartagena.

La estructura y el formato torneo están sujetos a cambios. En su caso, CONMEBOL notificará a los oferentes tan pronto como sea posible.

### Agencia exclusiva designada por CONMEBOL

Dentsu Inc., of 1-8-1 Higashi-shimbashi, Minato-ku, Tokyo 105-7001, Japón es la agencia oficial exclusiva designada por CONMEBOL para llevar a cabo cualquier proceso de licitación, negociación y gestión de relaciones comerciales en nombre de CONMEBOL para la CONMEBOL Copa América 2020.

## **1. PROCEDIMIENTO DE LICITACION**

### **1.1. OBJETO DE LA LICITACION:**

El objeto de la Licitación (Concurso/ Pliego) es la selección de una empresa para la provisión de los servicios de comercialización, producción, distribución, control de acceso, asesoría y ejecución de TICKETING y HOSPITALIDAD que serán detallados a continuación, así como los servicios adicionales solicitados por CONMEBOL.

CONMEBOL exige que los Oferentes que participen en la licitación y posterior proceso de contratación, observen los más altos estándares éticos. A tal efecto CONMEBOL someterá al Oferente a un estricto control de *Compliance* a fin de determinar el cumplimiento de ciertos requisitos establecidos en este Pliego. CONMEBOL podrá eliminar cualquier Oferente que haya realizado declaraciones falsas o fraudulentas.

## 1.2. DESCRIPCION DEL SERVICIO/ BIEN LICITADO:

Servicios de comercialización, producción, distribución, control de acceso, asesoría y ejecución de los servicios de TICKETING y HOSPITALIDAD, de acuerdo con el ANEXO A – Especificaciones.

### 1. TICKETING

El objetivo principal del Programa de TICKETING es permitir que los espectadores tengan la mejor experiencia en la compra, retiro y uso de sus tickets. Los espectadores son el punto central de este proceso, la asesoría por parte del Oferente será clave a modo de poder brindar la mejor experiencia para el espectador. .

El propósito del proceso de contratación de la compañía de venta de tickets es manejar las demandas de B2B (Empresas, Patrocinadores y Agencias entre otras), B2C (Cliente final o espectador), la operación controlará la disponibilidad de asientos de una manera efectiva y garantizará un proceso de ventas efectivo para todos los espectadores.

Prevenir y controlar el fraude es clave para tener un proceso de ventas transparente y confiable, la compañía responsable del programa de venta de tickets debe proporcionar todos los medios para evitar cualquier fraude en el proceso.

La propuesta comercial deberá contener todos los puntos detallados de TICKETING especificados en el **ANEXO A**:

- 1.1. Espectadores
- 1.2. Proceso de Venta de Tickets para Público General y Público Regional
- 1.3. Tickets para Espectadores Especiales
- 1.4. Ventas de Agencias de Viajes
- 1.5. Ventas por Internet
- 1.6. Ventas Locales de Tickets (Oficina De Ventas)
- 1.7. Distribución de Tickets
- 1.8. Características y Diseño de Tickets
- 1.9. Precio de Tickets
- 1.10. Atención al Cliente
- 1.11. Mapa de Asientos
- 1.12. Personal
- 1.13. Cumplimiento de Tickets
- 1.14. Plataforma de Reventa
- 1.15. Promoción / Marketing
- 1.16. Informes/Relatorios
- 1.17. Gerente de Cuentas
- 1.18. Control de Acceso
- 1.19. Requisitos Legales
- 1.20. Propuesta Comercial

## 2. HOSPITALIDAD

El programa de HOSPITALIDAD consiste en entregar de forma integrada un servicio de alta calidad al espectador, brindándole una experiencia inolvidable adentro del estadio. Los requisitos detallados en este documento deben ser cumplidos de acuerdo con el programa de HOSPITALIDAD que se establezca.

El Oferente contratado será responsable de desarrollar un concepto para el Programa de HOSPITALIDAD de CONMEBOL, en estrecha consulta con CONMEBOL.

La propuesta comercial deberá contener todos los puntos detallados de HOSPITALIDAD especificados en el **ANEXO A**:

- 2.1. Alimentos y Bebidas
- 2.2. Ambientación, Operación y Entretenimiento
- 2.3. Horas de Operación
- 2.4. Requerimientos del *Venue*
- 2.5. Permisos
- 2.6. Comunicación Visual
- 2.7. Staff
- 2.8. Transporte de Invitados
- 2.9. Aclaraciones Sobre la Operación del HOSPITALIDAD
- 2.10. Comercialización de los Paquetes de HOSPITALIDAD
- 2.11. Requisitos de la Oferta

### **1.3. OFERENTES ELEGIBLES:**

Podrán participar en esta Licitación, individualmente o en forma conjunta (Consortios).

Las condiciones de este Pliego no podrán ser cambiadas o negociadas por parte del Oferente. CONMEBOL se reserva el derecho de habilitar rondas de negociación sobre las propuestas comerciales.

#### **1.3.1. CONSIDERACIONES DE LOS CANDIDATOS:**

Este documento define a un candidato "Oferente" como una organización que cumple con los siguientes requisitos:

- a) Ha demostrado capacidad y experiencia en la explotación de los derechos de TICKETING y HOSPITALIDAD, comandado por un liderazgo sénior con mentalidad estratégica con un histórico de explotación exitosa de los derechos de TICKETING y HOSPITALIDAD en eventos similares y con experiencia mundial.
- b) Tener gerentes de proyecto, preferentemente basados en Argentina y Colombia;
- c) Tiene un histórico comprobado en programas de HOSPITALIDAD de fútbol y TICKETING en los principales torneos en los mercados de Sudamérica e Internacional;

- d) Tener relaciones comerciales principalmente con las entidades deportivas a nivel mundial: FIFA y COI.
- e) Posee un equipo de ejecutivos como experiencia, para ejecutar y apoyar la explotación de los Derechos, de modo que se logre el objetivo definido en esta licitación por parte de CONMEBOL.
- f) Posee sólida posición financiera y cuenta con respaldo financiero, con una capacidad incuestionable para cumplir con los compromisos económicos acordados;
- g) No ha estado involucrado en un litigio contra CONMEBOL en los últimos cinco (5) años, ya sea en su propio nombre o como director o accionista;
- h) No aparece, ni sus representantes legales ni sus accionistas, en la lista de sanciones de la Oficina Americana de Control de Activos Extranjeros (OFAC) o en la lista de sanciones de la Organización de las Naciones Unidas (ONU); y
- i) Ni él, un miembro de su Grupo ni ningún director o accionista del Oferente ni ningún miembro de su Grupo, han estado bajo investigación en ningún momento con respecto a la acusación emitida por el Tribunal de Distrito de los Estados Unidos, Distrito Este de Nueva York el 20 de mayo de 2015 con respecto a los Estados Unidos de América contra, entre otros, Alejandro Burzaco, Jeffrey Webb y Jack Warner y la acusación de supresión emitida por el Tribunal de Distrito de los Estados Unidos, Distrito Este de Nueva York el 25 de noviembre de 2015 con respecto a los Estados Unidos de América contra, entre otros, Jack Warner, Nicolas Leoz y Aaron Davidson.
- j) Al presentar una Oferta cada Oferente confirma que ha leído y se compromete a realizar todas las actividades requeridas en esta Oferta (y, si su Oferta es exitosa, a suscribir el "Contrato de Proveedor de Servicios de TICKETING Y HOSPITALIDAD" pertinente que se celebrará por CONMEBOL y el adjudicatario, el "Acuerdo"), y en todo momento cumplir con las regulaciones, normas y leyes para combatir los sobornos y la corrupción, incluida, entre otras, la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero (FCPA) (15 USC § 78- dd-1 y ff., en la versión modificada), el soborno del Reino Unido Ley de 2010 y cualquier otra ley diseñada para combatir el soborno y la corrupción y sobre conflictos de intereses que se apliquen al Oferente y/o CONMEBOL. En este sentido, el Oferente se compromete además a no realizar o ofrecer, directa o indirectamente, pagos, obsequios, favores, entretenimientos, viajes y/o donaciones a ningún empleado, proveedor de servicios, miembros de la junta o los diversos comités, ya sea en el país, estado y/o municipio, a partidos políticos y/o a cualquier candidato para un cargo político en circunstancias en que ese pago, regalo, favor, entretenimiento, viaje y/o donación equivalga a un pago ilegal y/o se otorgó para obtener una ventaja injusta o cualquier beneficio de una autoridad pública o de ese empleado, agente o representante.

### **1.3.2. NATURALEZA VINCULANTE**

Cualquier oferta presentada es vinculante e irrevocable por un período de sessenta (60) días posteriores de la presentación de la oferta. Cada Oferente reconoce que cualquier asunto no comentado expresamente dentro de la Licitación correspondiente se considera aceptado y, en el caso de que la CONMEBOL lo acepte, el Oferente acuerda la redacción y negociación del Contrato.

### **1.4. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS**

Las ofertas serán recibidas vía email a la dirección [ofertasCA@conmebol.com](mailto:ofertasCA@conmebol.com) únicamente. No se aceptarán propuestas físicas ni carpetas en las oficinas de la CONMEBOL.

Plazos del concurso de ofertas:

- **Fecha de Lanzamiento del concurso: 01/11/2019**
- Recepción de dudas de parte de los Oferentes: 01 al 11/11/2019
- Respuesta de parte de CONMEBOL: 13/11/2019
- Recepción de documentación solicitada en el punto 2 (pág.9) : **hasta el 27/11/2019**
- **Presentación de ofertas: 06/12/2019 hasta las 18:00 (horario de Paraguay) (GMT -3)**
- **Adjudicación del servicio: 13/12/2019 hasta las 18:00 (horario de Paraguay) (GMT -3)**

Todas las consultas y presentación de documentos solicitados en el punto 2 (pág.9) referentes al concurso deberán ser enviadas a la dirección **[ticketsCA@conmebol.com](mailto:ticketsCA@conmebol.com)**.

No se recibirá ninguna oferta posterior a la fecha y hora detallada en el párrafo precedente.

Los Oferentes preseleccionados podrán ser invitados por la CONMEBOL a realizar una presentación de su Propuesta en reunión presencial.

Finalmente, cualquier costo incurrido por el Oferente en la elaboración de su propuesta, correrá entera y exclusivamente por su cuenta; la CONMEBOL no asumirá ningún costo relativo a la oferta del Oferente bajo ninguna circunstancia.

## 1.5. CRITERIO DE EVALUACIÓN

Todas las ofertas serán evaluadas solo si cumplen con los requerimientos de documentación solicitados en el punto 2 y compliance establecidos por CONMEBOL

Los criterios utilizados por la CONMEBOL son meramente enunciativos, no incluidos en forma taxativa, por lo que cualquier criterio que CONMEBOL considere adecuado será considerado en esta evaluación.

Se deberá indicar en la oferta:

- Propuesta de modelo económico con participación de ingresos basada en: *revenue share*, *profit share* o comisiones porcentuales.
- Concepto de comercialización para TICKETING Y HOSPITALIDAD desarrollado por el oferente;
- Demostrar experiencia por parte del oferente en eventos deportivos similares e internacionales, años de experiencias y trayectoria en el rubro, experiencia en los territorios de los eventos así como también internacionalmente;
- Valores agregados sugeridos por el oferente;
- Disponibilidad de filial o sucursales en Sudamérica.

Las ofertas y la documentación solicitadas en el punto 2 serán revisadas internamente, por un COMITÉ EVALUADOR, el cual será responsable de la toma final de decisión de contratación. Este Comité se encuentra conformado por áreas internas de la CONMEBOL, Compras – Comercial – Ética y Cumplimiento y Finanzas, y la agencia exclusiva designada por CONMEBOL, Dentsu Inc.



El Comité Evaluador de la CONMEBOL, podrá requerir al Oferente la presentación de documentos adicionales, siempre y cuando sean necesarios para evaluar su capacidad técnica y financiera, debiendo el Oferente presentarlos dentro del plazo que se le indique, pudiendo su incumplimiento generar la descalificación de su Propuesta.

La cancelación de la Licitación, en ningún caso generará responsabilidad alguna para CONMEBOL, y las Ofertas podrán ser consideradas “DESCALIFICADAS” en los siguientes casos:

- No presentar la propuesta acorde a las exigencias establecidas en el Pliego de Bases y Condiciones.
- No cumplan estrictamente todas las condiciones y requisitos exigidos en el Pliego de Bases y Condiciones.
- Presentaciones extemporáneas de cualquier información, documentación, o requerimientos solicitados en un plazo estipulado por parte de la CONMEBOL.

## 1.6. ENTREGABLES DEL CONCURSO

- Oferta comercial acorde al **ANEXO A** – Especificaciones. Propuesta detallada con todos los pedidos exigidos en este ANEXO.
- Documentos exigidos en el punto 2 de este documento.
- Porfolio de trabajos anteriores en los últimos 2 años a nivel sudamericano e Internacional. Con detalles sobre tipos de servicio por evento, que incluyen la cantidad trabajadas, personal, infraestructura y ubicación.
- Infraestructura de producción
- Ejemplo de programas de capacitación ofrecidos al personal en los últimos 2 años
- Degustación de los servicios EN LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA (eventos a los que se puede invitar a CONMEBOL a inspeccionar servicios)
- Estructura organizacional de la empresa.

## 2. DOCUMENTOS SUSTANCIALES

A continuación, se establece la documentación de carácter **obligatorio**, que será evaluado por CONMEBOL. Una vez que la empresa presente toda la documentación requerida, se inicia la siguiente etapa que consiste en la evaluación económica (precios).

Todo Oferente potencial que requiera alguna aclaración sobre los Documentos de Licitación deberá comunicarse con la CONEMBOL por escrito al correo señalado a tales efectos.

<u>Ítem</u>	<u>Documento</u>	<u>Breve Descripción</u>	<u>Check-list de Verificación</u>
1	<b>Propuesta Comercial Completa</b>	- Anexo A completo, con todos los impuestos aplicables incluidos.	
		- Concepto completo acorde a lo indicado en la sección ENTREGABLES, renders, experiencia, portfolio de trabajos similares anteriores.	

<u>Ítem</u>	<u>Documento</u>	<u>Breve Descripción</u>	<u>Check-list de Verificación</u>
2	<b>Declaración Jurada de Ausencia de Investigaciones y Casos, firmada por apoderado o representante ante escribano:</b>	1. De que ni el oferente, ni sus accionistas, directores o empresas relacionadas se encuentran o se han encontrado bajo investigación por casos de corrupción ni haber iniciado acciones legales contra la CONMEBOL;	
		2. De no encontrarse en las listas de sanciones de la Oficina de Control de Activos EE. UU. (OFAC) ni en la lista de sanciones de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).	
3	<b>Certificados emitidos por autoridades competentes de su país de origen:</b>	Certificado del Registro General de Quiebras, el cual manifiesta que la empresa concursante no se encuentra en quiebra o convocatoria de acreedores correspondiente.	
		Certificado del Registro Público de no encontrarse en interdicción judicial	
		<b>Alternativa:</b> Si su país de origen no emite estos certificados, favor enviar una declaración jurada ante escribano, indicando que: a) estos certificados no se emiten en su país. b) declarar en el mismo documento que la empresa concursante no se encuentra en quiebra o convocatoria de acreedores, y de que no han sido declarados con en interdicción judicial.	
4	<b>Copia de los 3 (tres) últimos estados financieros auditados</b>	Ultimo 3 cierres fiscales acorde a las legislaciones de su país <b>y con dictamen de auditor independiente.</b> En caso de no contar con dictamen de auditor independiente, enviar una declaración jurada de que esto no es requerido por su legislación.	
5	<b>Formularios de Catastro Completos y Firmados (Anexo B)</b>	Formulario de Alta de Proveedores	
		Formulario de Declaración de Conflicto de Intereses	
		Formulario de Acuerdo de Confidencialidad	
		Declaración Jurada de Datos Bancarios	
6	<b>Documentos de la Empresa</b>	Documento de Constitución o Establecimiento de la Compañía	
		Copia de la Identificación de los Representantes Legales y accionistas/socios de la Compañía.	
		Copia de Poderes vigentes. En caso de no existir poderes vigentes, informar a través de una declaración jurada.	

<u>Ítem</u>	<u>Documento</u>	<u>Breve Descripción</u>	<u>Check-list de Verificación</u>
		Copia de la Identificación de los Apoderados – en caso de existir poderes vigentes.	
		Identificación Tributaria de la empresa en su país de origen.	
		Certificado o documento similar que certifique el cumplimiento de las obligaciones tributarias.	
		Ultima acta de nombramiento de autoridades o ultima acta de asamblea.	
7	<b>Libro de accionistas actualizado</b>	En caso de ser una Sociedad Anónima y no cotizar en bolsas internacionales de valores	
8	<b>Certificado de Obligación de Seguridad Social</b>	<p>Certificado de estar al día con sus obligaciones de Seguridad Social</p> <p><b>Alternativa:</b> Si su país de origen no emite este certificado, favor enviar una declaración jurada ante escribano, indicando que:</p> <p>a) este certificado no se emite en su país. b) declarar en el mismo documento que la empresa concursante se encuentra en cumplimiento de las obligaciones de seguridad social..</p>	

## 2.1. LOS OFERENTES YA CATASTRADOS POR LA CONMEBOL, DEBERÁN PRESENTAR LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:

- Certificado o documento similar que certifique el cumplimiento de las obligaciones tributarias
- Certificado de estar al día con sus Obligaciones de Seguridad Social
- Certificado de no encontrarse en proceso de quiebra o convocatoria de acreedores y de que no se encuentra en interdicción judicial.

**Alternativa:** Si su país de origen no emite estos certificados, favor enviar una declaración jurada ante escribano, indicando que:

a) estos certificados no se emiten en su país.

b) declarar en el mismo documento que la empresa concursante se encuentra en cumplimiento de las obligaciones tributarias, que se encuentra en cumplimiento de las

*obligaciones de seguridad social, que no se encuentra quiebra o convocatoria de acreedores, y que no han sido declarados con interdicción judicial.*

- Copia de 3 (tres) últimos estados financieros auditados.

## **2.2. POSTERIOR A LA ADJUDICACIÓN, EL CONTRATADO SELECCIONADO DEBERÁ PRESENTAR:**

- Certificado Bancario (Emitido por su Banco) donde certifique que la cuenta en la que se desea recibir los pagos tiene como beneficiario al Oferente. Este documento debe estar firmado por un agente de su Banco.
- Listado de empresas subcontratadas, consorcios o joint Venture.
- Listado de personales a su cargo que prestarán servicios a la CONMEBOL (Nombre completo, identificación, certificado de encontrarse dentro del Seguro Social.)

## **3. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO**

Las Condiciones Generales, son aplicables a todos los contratos de la CONMEBOL y no están sujetos a negociación.

### **3.1. OBLIGACIONES CONTRACTUALES**

El Oferente seleccionado se obligará a lo siguiente:

- a) Proveer staff calificado en control de acceso a los estadios y afuera de los estadios, incluyendo personal de seguridad; acreditación; recepcionistas; personal de transporte y estacionamiento; personal de limpieza.
- b) Proveer acceso con trinquetes propios de los estadios integrados al software del operador oficial. El proceso de integración debe ser de responsabilidad del Oferente.
- c) El operador de cada estadio debe proveer los trinquetes/molinetes de acceso. En el caso de que no sean compatibles con el sistema del Oferente, éste debe proveer los equipamientos asumiendo el costo, instalando trinquetes/molinetes de acceso y lectoras (hand helds) para controlar los accesos.
- d) Realizar inspecciones en todos los estadios para verificación de compatibilidad del sistema de trinquetes/molinetes de acceso.
- e) Suministrar control de acceso con trinquetes/molinetes de acceso con lectura de código de barras y/o QR Code.
- f) Tener la capacidad de gestionar y administrar la plataforma de venta de tickets en la página web oficial de la CONMEBOL Copa América 2020 y generar informes de ventas que proporcionen dinamismo a las ventas de diferentes categorías. Este reporte debe estar disponible en tiempo real con un sistema de acceso disponible para CONMEBOL.
- g) Trabajar en conjunto con CONMEBOL alcanzando mayor volumen de ventas posible.
- h) Suministrar a su personal las herramientas y los equipos necesarios para la ejecución de los servicios, orientar y brindar dirección técnica de los trabajos contratados.

- i) El Oferente deberá contar con oficinas o subsidiarias en los países en los que preste el servicio. Las oficinas o subsidiarias deberán estar debidamente identificadas en el contrato, con domicilio, apoderados, e información de contacto, y haber pasado por un proceso documentado de control de calidad.
- j) Todas las empresas subcontratadas del Oferente deberán tener trayectoria mínima de dos **(3) tres años** en el mercado local, y contar con dos (2) clientes referenciales.
- k) El Oferente deberá asegurar el manejo eficiente de los materiales producidos, garantizando su calidad e integridad física. La CONMEBOL deberá aprobar los diseños y la calidad de los materiales producidos. En caso de encontrar falencias de calidad, se solicitarán cambios a fin de cumplir con los estándares mínimos de calidad requeridos por CONMEBOL.
- l) El Oferente no podrá realizar servicios, producción de materiales o cualquier otro tipo de relación comercial con los sponsors del Torneo, salvo previa autorización de la CONMEBOL.
- m) Plazos para la ejecución del contrato: **Fecha de inicio del Contrato: 04/12/2019.**
- n) Es obligación del Oferente contratar pólizas de seguros por accidentes de trabajo, enfermedad, accidente, muerte, incapacidad total o parcial, temporaria y/o permanente de los empleados contratados directamente por el Oferente, quien será exclusivo responsable del vínculo laboral entre los trabajadores y el Oferente.
- o) Específicamente el Oferente deberá contar con una Póliza de fiel cumplimiento de contrato por un valor equivalente al 50% del valor total del contrato la cual deberá tener una duración desde la firma del contrato hasta su finalización. Las pólizas deberán ser presentadas a CONMEBOL el día en que se suscribe el contrato. Los costos con la contratación de la Póliza serán de responsabilidad única del Oferente.
- p) El Oferente garantizará y mantendrá, en su propio nombre, un seguro de responsabilidad civil (*liability*) contra cualquier reclamo que pueda surgir en relación con el "Contrato de Proveedor de Servicios de TICKETING Y HOSPITALIDAD". El Oferente deberá contar con una cobertura mínima por reclamo bajo la póliza de seguro de US \$ 20,000,000.00. Los costos con la contratación de la Póliza serán de responsabilidad única del Oferente

### 3.2. CONDICIONES COMERCIALES

#### a) Condiciones de pago:

a.1) La empresa seleccionada en esta licitación deberá cumplir con las regalías propuestas (porcentaje) a CONMEBOL en las ventas de tickets y paquetes de hospitalidad de la CONMEBOL Copa América 2020. La empresa deberá presentar un modelo de negocio basado en *revenue share*, *profit share* o comisiones. Será altamente valorada la presentación de un mínimo garantizado sobre la venta de los tickets y paquetes de hospitalidad;

a.2) Todos los pagos deben ser netos de cualquier deducción, retención de impuestos, a menos que así lo exija la ley, en cuyo caso el Oferente respectivo pagará las cantidades adicionales correspondientes para que las cantidades netas recibidas sean iguales al importe declarado en la oferta correspondiente;

a.3) Al momento de la preparación de la oferta, deberán tener en cuenta la legislación tributaria aplicable de la República del Paraguay. Para los servicios que presten dentro del territorio paraguayo todas las empresas sin constitución jurídica en la República del Paraguay, considerar que: del importe

facturado se aplicará una retención del **22.73%** a las personas jurídicas. En ningún caso la CONMEBOL absorberá estas retenciones.

a.4) La empresa seleccionada deberá asumir, en la medida que por ley les corresponda, todos y cada uno de los impuestos, tasas y tributos de cualquier naturaleza, tanto nacionales, municipales o de cualquier otra índole, presentes o futuros que deban respectivamente tributar como consecuencia o a causa de la celebración de un contrato con la CONMEBOL, tanto en su país de origen como en Paraguay.

a.5) Todos los montos a ser abonados serán en **dólares estadounidenses**.

b) **Pronóstico de Ventas:** Ingresos de ventas y totales esperados en la operación de TICKETING y HOSPITALIDAD de CONMEBOL Copa América 2020;

### c) **Registro y Forma de Pago**

El Oferente deberá mantener registros precisos de todos los montos recibidos provenientes de la venta de TICKETING y HOSPITALIDAD. El Oferente informará a CONMEBOL sobre tales cifras semanalmente. Los montos pagos por el Oferente a CONMEBOL deberán ser semanalmente. Todos los pagos serán realizados únicamente vía transferencia bancaria, de una cuenta en la cual el Oferente sea titular. No se aceptarán pagos de cuentas de terceros. Todo gasto relativo al cobro por transferencia recibida en la mencionada cuenta será absorbido únicamente por el Oferente.

- Las facturas emitidas por ejecución de los servicios serán recibidas como máximo el día 25 de cada mes, o su inmediato día hábil anterior. Las facturas emitidas con más de 3 días de antigüedad serán rechazadas en la recepción de la CONMEBOL.
- En todos los casos es obligatoria la presentación por parte del Oferente de la factura legal correspondiente junto con la orden de compra de ejecución de los servicios mensuales. Facturas sin órdenes de compra no serán aceptadas.
- Los pagos serán realizados dentro de los 30 días posteriores a la recepción de las facturas, y las facturas serán recibidas contra servicios finalizados.
- Todos los pagos serán realizados únicamente vía transferencia bancaria, a una cuenta en la cual el Oferente es titular. Todo gasto relativo al cobro por transferencia recibida en la mencionada cuenta será absorbido únicamente por el Oferente.

Las facturas electrónicas deberán remitirse a la siguiente dirección de correo electrónico:

- [facturas@conmebol.com](mailto:facturas@conmebol.com)

Las facturas serán automáticamente rechazadas si incumplen algunos de los siguientes puntos:

- Razón social: CONFEDERACIÓN SUDAMERICANA DE FUTBOL o CONMEBOL con RUC: 80006237-0;
- Dirección: Avda. Sudamericana Esq. Valois Rivarola;
- La factura debe indicar el número de Orden de Compra, la descripción específica del bien o servicio (no se admitirán facturas con descripciones genéricas); y si es el caso, el número de acuerdo global

- Para las facturas internacionales emitidas con la moneda del país, especificar en el cuerpo de la misma la moneda negociada (USD/Guaraníes)
- Valor de la factura en números y letras;
- Correcta liquidación del IVA u otros impuestos que afecten la operación;
- No se aceptarán facturas enmendadas, mutiladas, ilegibles o completadas con diferentes colores de bolígrafos;
- Para el caso de las facturas del exterior, deberá especificar el país donde fue prestado el servicio.
- La factura debe ser remitida y/o entregada con un retraso no mayor a 48 horas (corrido) respecto a su fecha de emisión; y Debe indicar, en todos los casos, la condición comercial acordada (contado/crédito), así como el plazo/vencimiento.

#### **4. PENALIDADES APLICABLES**

En el contrato se establecerán penalidades en caso de incumplimiento de las obligaciones establecidas, como el atraso en la entrega e impresión de Tickets, lentitud en el sistema de ventas, falla en prevenir y controlar el fraude en el proceso ventas, atraso en el montaje de la estructura de Overlay y HOSPITALIDAD dentro de los estadios, entre otros. A las penalidades se valorarán porcentajes sobre el costo total del servicio.

#### **5. VIGENCIA DEL CONTRATO**

El contrato tendrá vigencia hasta **31 de diciembre de 2020**.

LA CONMEBOL tendrá la facultad para rescindir el contrato sin expresión de causa, ni pago de indemnización alguna, en cualquier momento, notificando tal decisión al Oferente con una anticipación de al menos treinta (30) días corridos.

#### **6. CONFIDENCIALIDAD**

Es obligatorio mantener en estricta confidencialidad y a no divulgar las informaciones, conocimientos técnicos, experiencia y demás datos confidenciales propiedad de la CONMEBOL, ni la información y documentos generados por el Oferente en beneficio de la CONMEBOL con respecto a la ejecución de los servicios (la "Información Confidencial").

El Oferente seleccionado se obliga a que sus empleados, subcontratistas y/o cualquier otra persona por la cual deban responder legalmente, mantengan la Información Confidencial en estricta reserva y secreto y que no la utilicen, distribuyan, suministren, reproduzcan y/o revelen a persona alguna, salvo en la manera permitida y con sujeción a los términos y condiciones del presente Contrato.

El Oferente seleccionado sólo podrá usar la Información Confidencial con el único objeto de prestar los servicios y no podrá utilizarla, en forma directa o indirecta, en su propio beneficio o de cualquier forma ya sea durante el plazo del Contrato a ser firmado o en cualquier momento posterior a su terminación, cualquiera sea la causa.

El Oferente seleccionado no podrá, copiar, duplicar o reproducir la Información Confidencial o cualquier parte de la misma sin contar con el consentimiento expreso, previo y por escrito de la CONMEBOL.

El Oferente seleccionado deberá mantener indemne a la CONMEBOL frente a cualquier reclamo, acción, daños y perjuicios, pérdidas, costos o gastos soportados por la CONMEBOL como consecuencia de cualquier violación a esta obligación de confidencialidad por parte de El Oferente, sus funcionarios, empleados, subcontratistas o terceros por los que legalmente deba responder.

Las obligaciones establecidas en este pliego no serán aplicables a aquella Información Confidencial que:

- a) A la fecha de ser revelada esté publicada o disponible al público de cualquier otra forma;
- b) Luego de ser revelada por LA CONMEBOL se publique o se torne disponible al público de cualquier otra forma que no sea a través de un acto u omisión por parte de El Oferente o sus funcionarios o empleados, contratistas o terceros por los que legalmente deba responder; o,
- c) El Oferente seleccionado demuestre que se encontraba legítimamente en su poder a la fecha de ser revelada y que no fue adquirida en forma directa o indirecta de la CONMEBOL.

## **7. RESPONSABILIDAD E INDEMNIDAD**

La falta de cumplimiento por parte de la empresa seleccionada de cualquiera de sus obligaciones dentro de los plazos establecidos, le hará incurrir en mora de pleno derecho, sin necesidad de interpelación judicial y/o extrajudicial.

La empresa seleccionada será la única responsable por los actos u omisiones vinculados a la prestación de los servicios que puedan generar responsabilidad de carácter civil, penal, tributaria, laboral, previsional, ambiental y/o de cualquier otra índole y por los accidentes que sus equipos, empleados, dependientes, terceros subcontratados y/o cualquiera por los que legalmente deba responder, ocasionen con motivo de la prestación de los servicios.

La empresa seleccionada se obliga a mantener indemne a la CONMEBOL, frente a cualquier reclamo de cualquier tipo, judicial y/o extrajudicial, realizado o que realice cualquier tercero contra la CONMEBOL, como consecuencia de los actos u omisiones vinculados a la prestación de los servicios contratados.

La empresa seleccionada se obliga a indemnizar y mantener indemne a la CONMEBOL respecto de:

- a. cualquier daño o contingencia de índole civil, laboral, administrativa y/o penal y cualquier demanda, acción, reclamo judicial, extrajudicial o de cualquier naturaleza asociadas a las mismas, proveniente de las Personas Relacionadas y/o terceros que estén vinculados con, o de cualquier manera en relación con, la CONMEBOL o por quien la CONMEBOL deba legal, contractual y/o extracontractualmente responder (incluyendo sin limitación, por los eventuales costos y costas, honorarios y gastos razonables de asesoramiento legal y de otros agentes y asesores que se designen al efecto); y
- b. cualquier responsabilidad, daño, pérdida, reclamo, costo, gasto o desembolso (incluyendo sin limitación, las eventuales costos, honorarios y gastos razonables de asesoramiento legal y de otros agentes y asesores que se designen al efecto) que dicha Persona indemnizable sufra o



pueda sufrir con motivo del ejercicio y/o cumplimiento y/o incumplimiento y/o cumplimiento parcial o tardío por parte de la empresa seleccionada de sus obligaciones, prestaciones, cargas, responsabilidades, deberes, derechos, funciones, conforme al presente Contrato y/o de los actos y/u operaciones contemplados o relacionados con el presente Contrato.

- c. abonará a la CONMEBOL todas las sumas que la CONMEBOL, por cuenta propia o de la Persona indemnizable de que se trate, le requiera mediante una notificación dentro de los cinco (5) días hábiles de recepcionado todo y cada uno de los reclamos, acciones, notificaciones y/o demandas.

## 8. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Este Contrato, sus condiciones y obligaciones derivados de o en relación con él se registrarán e interpretarán de conformidad con las leyes de la **República del Paraguay**.

Las Partes acuerdan someter cualquier controversia que surja de la ejecución del Contrato o tenga relación con el mismo, con su interpretación, validez o invalidez, a un proceso de mediación ante el Centro de Arbitraje y Mediación Paraguay de la Cámara Nacional de Comercio y Servicios del Paraguay (el "CAMP"), de acuerdo con las normas de procedimiento para mediación que posee dicha institución. Para el caso que las Partes no resuelvan la controversia en el procedimiento de mediación, se obligan a someter su diferencia a arbitraje, ante un tribunal arbitral conformado por 3(tres) árbitros designados de la lista del Cuerpo Arbitral del CAMP, que decidirá conforme a derecho, siendo el laudo definitivo vinculante para las Partes.

En ambos casos se aplicarán los reglamentos respectivos y demás disposiciones que regulen los procedimientos en cuestión al momento de recurrir a los mismos, declarando las Partes conocer y aceptar los vigentes, incluso en orden a su régimen de gastos y costas, considerándolos parte integrante del presente Contrato.

Para la ejecución del laudo arbitral, las Partes de común acuerdo se someten a la jurisdicción de los Tribunales Civiles y Comerciales de la Ciudad de Asunción, Paraguay, con renuncia expresa de cualquier otro fuero o jurisdicción, aunque les fuera más favorable.

La empresa seleccionada declara haber leído y se obliga a cumplir con todas las actividades requeridas en este Contrato, en todo momento con todos los reglamentos, leyes y legislación contra soborno y corrupción, incluyendo pero no limitándose al Foreign Corrupt Practices Act (FCPA) (15 U.S.C. §78-dd-1, et seq., en su versión modificada), al UK Bribery Act 2010 (Ley inglesa de 2010 contra el soborno), así como a cualquier otra ley anti soborno, anticorrupción y sobre conflictos de intereses aplicable a la empresa contratada y/o a la CONMEBOL. En este sentido, se compromete a no hacer u ofrecer directa o indirectamente pagos, regalos, favores, diversión, viajes y/o donaciones a ningún empleado, prestadores de servicios, miembros del Consejo o de los diversos Comités, sea en la esfera nacional, estatal y/o municipal, a partidos políticos y/o a cualquier candidato a cargo político, bajo circunstancias en que el pago, regalo, favor, diversión, viajes y/o donaciones constituya un pago ilegal y/o sea dado con el propósito de asegurar una ventaja indebida u obtener cualquier beneficio del Poder Público o de tal empleado, agente o representante.

La empresa seleccionada declara no encontrarse en las listas de sanciones de la Oficina de Control de Activos EEUU (OFAC) y en la lista de sanciones de la Organización de las Naciones Unidas

(ONU), si se trata de una persona jurídica además declara que sus representantes legales y accionistas no se encuentran en dichas listas.

## **9. CONFLICTO DE INTERESES**

Declaran que no existe conflicto de intereses que pueda afectar el normal desarrollo del Contrato, así como el origen legal de los recursos; y se compromete a denunciar cualquier conflicto de intereses que pueda surgir durante la ejecución del contrato.

## **10. RENUNCIA A DERECHOS**

La empresa seleccionada deberá transferir a la CONMEBOL los derechos subyacentes de edición o autoría necesaria.

## **11. ADJUDICACION**

La CONMEBOL, adjudicará el Contrato al Oferente cuya oferta resulte, a criterio exclusivo de la CONMEBOL, la más conveniente a los criterios técnicos y administrativos establecidos exclusivamente por la CONMEBOL. La presentación de Ofertas al Concurso implica el conocimiento y conformidad expresa por parte de los Oferentes, de todos y cada uno de los términos y condiciones del presente Pliego de Bases y Condiciones, el cual formará parte integrante del contrato.

## **12. RENUNCIA EXPRESA A ACCIONES JUDICIALES**

Siendo el presente concurso un procedimiento privado establecido por la CONMEBOL, no se admitirá la presentación de ninguna acción o recurso judicial ni solicitud de medidas cautelares, por parte de ninguno de los oferentes. Con la presentación de la Propuesta, el Oferente manifiesta expresamente su renuncia a cualquier acción judicial o extrajudicial contra las decisiones adoptadas por CONMEBOL.

Todos aquellos oferentes que presenten su oferta y participan de la licitación, declaran conocer y aceptar los términos de la presente cláusula, declarando irrevocablemente la renuncia expresa a demandar o a solicitar a los jueces y tribunales de la República del Paraguay o alguna otra jurisdicción medidas cautelares, que pudieran de alguna manera obstaculizar la presente licitación para la selección de oferentes. Actos de esta naturaleza serán considerados lesivos para los intereses de la CONMEBOL y estarán sujetas al reclamo de daños y perjuicios correspondiente, contra aquél que intentare acciones de la naturaleza descripta en la presente cláusula.

## **13. ANEXOS**

- ANEXO A – ESPECIFICACIONES
- ANEXO B – Formularios de Catastro para completar y firmar (por el Oferente)

## **ANEXO A**

### **ESPECIFICACIONES**

#### **1. CONCEPTOS GENERALES DE LAS NECESIDADES OPERATIVAS PARA LA GESTIÓN, COMERCIALIZACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE ACCESO DEL PROGRAMA DE TICKETING**

El objetivo principal del Programa de TICKETING es permitir que los espectadores tengan la mejor experiencia en la compra, retiro y uso de sus Tickets. Los espectadores son el punto central de este proceso, la asesoría por parte del Oferente será clave a modo de poder brindar la mejor experiencia para el espectador.

El propósito del proceso de contratación de la compañía de venta de tickets es manejar las demandas de B2B (Empresas, Patrocinadores y Agencias entre otras), B2C (Cliente final o espectador), la operación controlará la disponibilidad de asientos de una manera efectiva y garantizará un proceso de ventas efectivo para todos los espectadores.

Prevenir y controlar el fraude es clave para tener un proceso de tickets transparente y confiable, la compañía responsable del programa de venta de boletos debe proporcionar todos los medios para evitar cualquier fraude en el proceso.

##### **1.1. ESPECTADORES**

Los espectadores del Programa de emisión de Tickets se pueden clasificar en cuatro grupos principales, la asignación de Tickets para cada grupo de espectadores no se especifica en este documento:

- Público en general: espectadores regulares;
- Público regional: espectadores que residen en la región sede;
- Espectadores especiales: medios, patrocinadores, equipos, invitados de HOSPITALIDAD, agencias, VIPs y VVIPs: agencias de viajes que venden paquetes (ticket + transporte);
- HOSPITALIDAD: el Oferente de Tickets deberá proporcionar Tickets para los espectadores de HOSPITALIDAD.

##### **1.2. PROCESO DE VENTA DE TICKETS PARA PÚBLICO GENERAL Y PÚBLICO REGIONAL**

El Oferente de tickets debe proponer un plan para un proceso eficiente de venta de Tickets. Este plan debe tener todas las etapas para un proceso competente de venta de Tickets. Parte del contenido del proceso de venta de Tickets debe detallarse en otra etapa de este documento.

Esta propuesta debe incluir:

1. Descripción de las fases de venta de Tickets;
2. Método de compra (internet, taquilla, boletería; otros);

3. Calendario de las fases de venta;
4. Descripción del proceso de registro;
5. Descripción de la selección de asiento / asignación;
6. Descripción del método de pago;
7. Método de confirmación de compra del ticket del espectador;
8. Entrega de Tickets / proceso y método de recolección Tickets;
9. Plataforma de reventa.

### **1.3. TICKETS PARA ESPECTADORES ESPECIALES**

El Oferente de Tickets debe suministrar Tickets para espectadores especiales. Cada espectador especial tiene un proceso diferente de asignación y compra. Algunos de los Tickets serán cortesía, el Oferente de Tickets debe asignar y distribuir Tickets para todos los espectadores especiales. Hay un pronóstico de aproximadamente 8500 Tickets de espectadores especiales para cada evento. Se espera que esos Tickets sean impresos por el Oferente a un costo operativo.

La asignación de tickets y los tipos de espectadores especiales no están definidos en el momento en que se escribe este documento, algunos ejemplos de espectadores especiales son:

- Marketing partners;
- Otras confederaciones de la FIFA;
- Titulares de derechos / emisoras;
- País anfitrión;
- Ciudad anfitriona.

#### Recomendaciones:

- Inserte la información del grupo en todos los Tickets, es decir, uno de los grupos de diez (1/10, 2/10, etc.);
- Centro de ventas en el hotel oficial;
- Creación de un Centro de distribución de Tickets;

### **1.4. VENTAS DE AGENCIAS DE VIAJES**

No existe una definición sobre las agencias de viajes en el momento en que se escribe este documento, pero el Oferente de Tickets debe proporcionar una solución para este tipo de espectador. Las agencias de viajes venden Tickets junto con transporte y alojamiento.

### **1.5. VENTAS POR INTERNET**

Las ventas por Internet son la fuente más importante de compra de Tickets. Para comprender la propuesta de la empresa, se recomienda que la empresa describa cada elemento a continuación:

1. Explicación del método de compra por internet (sitio web / aplicación);
2. Descripción de la estructura de TI para soportar las fases de ventas;
3. Explicación de las medidas preventivas para problemas técnicos;

4. Aclaración sobre los métodos para evitar la devolución de cargos y el fraude de pagos;
5. Desarrollo de una plataforma de interface exclusiva con los portadores de tarjeta de crédito del Patrocinador oficial ofreciendo algunos beneficios como pre-venta exclusiva; compra de productos licenciados, entre otros;
6. Garantizar el acceso a la información de venta en tiempo real a los usuarios a ser especificados por CONMEBOL.

El Oferente de tickets debe asegurarse de que habrá suficiente infraestructura para satisfacer todas las demandas máximas con un rendimiento de alto nivel. El rendimiento del sitio web debe considerarse sobre la base del número simultáneo de transacciones. La propuesta del Oferente debe incluir información histórica sobre la demanda que se puede esperar dentro del sitio web para que el Oferente pueda considerar una herramienta y oferta técnica adecuadas.

#### Recomendaciones:

- El Oferente de Tickets debe retener el charge back y el fraude; siempre y cuando teniendo en cuenta el volumen de ingresos en la venta de Tickets;
- Utilizar el sistema 3DS para evitar devoluciones (charge back);
- Utilización de software antifraude;
- El sitio web debe proporcionar información sobre dónde y cuándo comprar los Tickets;
- El sitio web debe ser de marca blanca, con diseño de CONMEBOL (o diseño específico de evento definido por CONMEBOL, el Manual de Marketing se adjunta a este documento);
- Utilización de un límite en la compra de Tickets por partido y por comprador.

### **1.6. VENTAS LOCALES DE TICKETS (OFICINA DE VENTAS)**

La venta local de Tickets es una fuente secundaria de venta de Tickets, pero es importante cuando existe la necesidad de comprobar una condición para comprar un ticket, como personas mayores y estudiantes. Las ventas presenciales también son importantes para estimular las ventas en los mercados locales.

#### Recomendaciones:

- Oficinas de venta de Tickets en las ciudades anfitrionas;
- Oficinas de venta de Tickets en las ciudades de origen de los equipos participantes;
- Oficinas de venta de Tickets y Centros de Distribución deben estar preferencialmente en el mismo sitio;
- Identificar espacios de fácil acceso y considerar bajo costo de instalación de las Oficinas de Ventas y Centros de Distribución;
- Tener un espacio para solucionar problemas de acceso y evitar bloqueo de flujo de personas en la entrada al estadio;
- EL Oferente deberá indicar la procedencia o no de venta de tickets el día del evento, acorde a la legislación aplicable.

### **1.7. DISTRIBUCIÓN DE TICKETS**

La distribución de Tickets es clave para el éxito del programa de TICKETING. Los Tickets se comprarán en todo el mundo, por lo que debe haber una logística para cumplir con ese cometido.

El Oferente de Tickets debe describir:

1. Método de distribución de las Tickets;
2. Entrega de Tickets a domicilio;
3. Puntos de retiro de Tickets para el público en general;
4. Puntos de retiro de Tickets para el público regional;
5. Puntos de retiro de Tickets para espectadores especiales.

Recomendaciones:

- Crear un punto de retirada en el país de origen de cada equipo participante;
- Crear puntos de retirada en el aeropuerto y las terminales de autobuses;
- Retirada de Tickets para los fanáticos del Equipo A y del Equipo B;
- Mostradores de resolución de problemas y en la ciudad anfitriona y el estadio para el Equipo A / Equipo B y Atención al público en general;
- Especificar personal necesario en los Centros de Distribución.

## **1.8. CARACTERÍSTICAS Y DISEÑO DE TICKETS**

El ticket de papel es una pieza importante de recuerdos para cada espectador, pero también es un elemento importante para la operación y la seguridad.

Por favor, describa los siguientes elementos:

1. Tipo y tamaño de papel del ticket
2. Características de seguridad:
  - Seguridad operativa: primer nivel de seguridad para el nivel operativo;
  - Seguridad técnica: mayor nivel de seguridad para Tickets falsificadas de alto nivel.
3. Datos del ticket (es decir, nombre, número de documento)

**IMPORTANTE:** El ticket debe ser nominal, lo que significa que el titular debe completar la información personal para poder comprar. Información que se validaría al retirar el ticket y también se verificará nuevamente para otorgar acceso al evento.

4. Espacio promocional dentro del ticket. Sujeto a las pautas del manual comercial / marketing.
5. Definición del espacio para términos y condiciones resumido y textos legales. El texto legal aplicable al ticket y las bases y condiciones de venta de los mismos deberán ser sugeridos por el Oferente.

## **1.9. PRECIO DE TICKETS**

El Oferente de Tickets podrá proponer el precio de las Tickets y las categorías para los partidos. En esta solicitud de propuesta se sugiere que el Oferente de Tickets demuestre cuál será el método para la fijación de la propuesta de precios. En la propuesta comercial, no

es necesario sugerir precio final y categoría en esta solicitud de propuesta, solo el método es suficiente para esta solicitud de propuesta.

Es importante mencionar que los precios y categorías propuestos serán revisados y aprobados por CONMEBOL en una etapa posterior.

Recomendaciones:

- Uso de encuestas con espectadores potenciales.
- Estudio de precios y categorías en competiciones similares pasadas.

### **1.10. ATENCIÓN AL CLIENTE**

El Oferente de Tickets tendrá que proporcionar canales de Atención a los espectadores (correo electrónico, teléfono, chat), también tendrá que crear un canal para el soporte a espectadores especiales.

Por favor, describa a continuación:

1. Canales de atención al cliente antes del evento:
  - a) Email
  - b) Teléfono
  - c) Chat
2. Canales de atención al cliente durante la operación del evento:
  - a) Torniquetes/molinetes de acceso
  - b) Punto de compensación de tickets (resolución de problemas en torniquetes/molinetes de acceso)
  - c) Personal de compensación de Tickets dentro del estadio (resolución de problemas dentro del bloque de asientos)
3. Personal para orientación dentro y fuera del estadio:
  - a) Asiento exterior (alrededor y dentro del perímetro de seguridad)
  - b) Asiento interior (soporte al asiento, soporte al espectador, resolución de Tickets)

### **1.11. MAPA DE ASIENTOS**

La asignación de Tickets debe garantizar asientos suficientes para todos los espectadores. Todos deben tener una entrada y / o acreditación para acceder a los asientos / áreas de espectadores en el estadio.

El mapa de asientos será proporcionado por CONMEBOL, pero es obligatorio que el Oferente de Tickets revise el bloque de asientos para asegurarse de que cada ticket tenga un asiento.

Describa en su propuesta cómo y con qué frecuencia se realizaría esta verificación.

Recomendaciones:

- Al menos dos controles de mapa de asientos antes de que comiencen las ventas;
- Al menos dos controles de mapa de asientos antes del partido, para planificar cómo reasignar espectadores.

## **1.12. PERSONAL**

Esta solicitud de propuesta cubre el suministro de personal por parte de la compañía Oferente de los Tickets, que debe reclutar, seleccionar, capacitar y contratar personal involucrado en la venta de las Tickets y el mantenimiento, servicio y operación del sistema de Tickets.

Los postulantes deben proponer el organigrama del personal de su equipo más personal/voluntarios de terceros para trabajar en el programa de venta de Tickets.

El postulante ganador debe tener un líder de proyecto designado localmente en todas las ciudades anfitrionas a tiempo completo para liderar el proyecto de emisión de Tickets.

Por favor, describa a continuación cómo se realizará esta contratación y capacitación.

## **1.13. PRODUCCION, DISTRIBUCION, IMPRESION DE TICKETS**

El Oferente de boletos estará a cargo del cumplimiento de las Tickets, esto significa que la producción y distribución de Tickets; impresión de compras para entrega o recolección y redacción de contratos de compra de Tickets con diferentes grupos (todas las ventas adicionales de Tickets deben ser aprobadas por CONMEBOL).

## **1.14. PLATAFORMA DE REVENTA**

Se recomienda que El Oferente de Tickets desarrolle un proyecto de plataforma de reventa, especialmente porque los Tickets se pueden vender antes de la definición de cuartos de finales, semifinales y la final. Por favor, describa a continuación cómo funciona el sistema de reventa para estas competencias.

La reventa de tickets debe ajustarse a la legislación de los países en los que se realice la venta. EL Oferente deberá asesorar a CONMEBOL sobre la procedencia o no de la reventa de los tickets en los países que forman parte de CONMEBOL.

Todos los reglamentos a respecto de la plataforma de reventa deberán ser sugeridos por el Oferente y posteriormente ser aprobados por CONMEBOL.

## **1.15. PROMOCIÓN / MARKETING**

Uno de los mayores desafíos de este proyecto es atraer a aficionados de otras regiones, desarrollando ventas para espectadores en América Latina y en todo el mundo. Habrá una campaña de marketing desarrollada por CONMEBOL, pero se solicita que El Oferente de Tickets también apoye la promoción de Tickets.

El Oferente deberá presentar un e plan promocional abarcando estos ítems El Oferente de Tickets debe garantizar una promoción de ventas independiente y adecuada a través de canales efectivos como el sitio web del evento, herramientas de búsqueda, etc.



Se establece que la base de datos de compradores de Tickets o espectadores registrados en el sistema es propiedad exclusiva de CONMEBOL. Como tal, El Oferente de tickets debe entregar la base de datos a CONMEBOL y no retendrá una copia después de los eventos, ni podrá utilizar esta base de datos para ningún otro propósito que no sea el solicitado por CONMEBOL. El Oferente se compromete a resguardar los datos personales de los compradores o espectadores de conformidad a las obligaciones establecidas en las leyes de protección de datos personas aplicables al caso.

CONMEBOL proporcionará más detalles sobre las oportunidades de usar sus propios canales de comunicación para promover la venta de Tickets.

Recomendaciones:

- Integración con las redes sociales;
- Envío de información promocional;
- Encuestas e investigaciones de espectadores;
- Recordatorios de los eventos.

#### **1.16. INFORMES/RELATÓRIOS**

El sistema de Oferentes de Tickets debe poder proporcionar informes regulares y personalizados para CONMEBOL y Dentsu, incluidos varios informes diarios / semanales / mensuales y en tiempo real.

Como ejemplo básico, se espera que los informes de ventas incluyan una opción para ventas consolidadas y ventas por partido, así como opciones relacionadas con pagos, reintegros, cancelaciones, impresión, entrega y acceso a lugares. Los informes de auditoría y acceso a los sistemas son obligatorios y deben ser preparados por un auditor independiente designado por CONMEBOL.

La provisión de informes en cada etapa del proceso de emisión de Tickets es un requisito clave. Los informes generalmente están disponibles en formatos Microsoft Excel y PDF.

Describa cómo se proporcionarían estos informes a CONMEBOL.

#### **1.17. GERENTE DE CUENTAS**

Para tener un buen control y comunicación entre El Oferente de Tickets y CONMEBOL, debe haber un administrador de cuentas que garantice la eficiencia de este proceso. Por favor, describa a continuación las calificaciones del Gerente de Cuentas de este proyecto.

Recomendación:

- Definir también un administrador de cuentas clave para cada equipo participante.

#### **1.18. CONTROL DE ACCESO**

El control de acceso es clave para un evento exitoso. El Oferente de Tickets debe proporcionar **todo el control de acceso para los eventos**, incluidos el sistema, el personal y la infraestructura. Describa cómo se manejará el control de acceso, especialmente estos elementos:

1. Descripción general del control de acceso;
2. Comprobación de tickets en el perímetro (dispositivos portátiles);
3. Comprobación de Tickets en los torniquetes/molinetes de acceso;
4. Punto de compensación de Tickets / Personal dentro del estadio;
5. Punto de compensación de tickets cerca de los torniquetes/molinetes de acceso;
6. Integración con el sistema de control de acceso local;
7. Ofrecer tecnología que permita la lectura de tarjeta de crédito del Patrocinador oficial en sustitución a la entrada.

Obs: CONMEBOL proporcionará más detalles sobre la infraestructura de los estadios que estarán disponible para el evento y las condiciones.

### **1.19. REQUISITOS LEGALES**

El Oferente de Tickets será responsable por cumplir y asesora a CONMEBOL con en materia impositiva y defensa del consumidor sobre la venta y distribución de Tickets en todos los países de América del Sur y en los demás países donde se comercialicen Tickets

El Oferente de Tickets deberá cumplir con la regulación financiera de cada país y a pedido de CONMEBOL informar acerca de cualquier regulación o política que pueda afectar el normal desarrollo de las actividades relativas a la comercialización de tickets y hospitalidad.

El Oferente de Tickets deberá articular todas las medidas de seguridad a fin de evitar el ingreso de espectadores bajo los efectos de alcohol o sustancias prohibidas. El Oferente deberá garantizar la capacitación de su personal asignado para la ejecución de dichas tareas.

CONMEBOL no se hace responsable de los daños y perjuicios por el incumplimiento de las obligaciones o disposiciones establecidas cuando éstas sean resultado de un evento fortuito o de fuerza mayor. El término fuerza mayor significa cualquier evento o circunstancia más allá del control razonable de CONMEBOL.

Describa cómo se respetará esta legislación y si la empresa tiene experiencia en ventas en Sudamérica e internacionales.

### **1.20. PROPUESTA COMERCIAL**

La propuesta comercial del Oferente de Tickets debe tener al menos:

1. Propuesta vinculante e irrevocable por un período de sesenta (60) días posteriores a la presentación de la oferta.

2. Precio (porcentaje de ventas / tarifa o una combinación, escalable o no). La empresa deberá presentar un modelo de negocio basado en *revenue share*, *profit share* o comisiones.
3. Forma de pago.
4. Potencial Oferente oficial de CONMEBOL.
5. Impuestos.

## 2. CONCEPTOS GENERALES PARA LA EJECUCION DEL SERVICIO DE HOSPITALIDAD

El programa de HOSPITALIDAD consiste en entregar de forma integrada un servicio de alta calidad al espectador, brindándole una experiencia inolvidable adentro del estadio. Los requisitos detallados en este documento deben ser cumplidos de acuerdo con el programa de HOSPITALIDAD que se establezca.

El Oferente contratado será responsable de desarrollar un concepto para el Programa de HOSPITALIDAD de CONMEBOL, en estrecha consulta con CONMEBOL.

La propuesta desarrollada, como mínimo debe contener lo siguiente:

### 2.1. ALIMENTOS Y BEBIDAS

**Concepto de alimentación:** Las propuestas deben incluir productos para espectadores nacionales, así como para una clientela internacional (incluidas necesidades dietéticas especiales, por ejemplo, vegetariana / vegana, opciones sin gluten).

**Menú:** El Oferente debe presentar a la CONMEBOL una propuesta para el menú de productos de alimentos y bebidas que se sirve en los salones o que se distribuye por otros medios. El menú de alimentos y bebidas requiere la aprobación previa por escrito de CONMEBOL. Si hubiera alguna diferencia en el menú propuesto, entonces la CONMEBOL tendrá el derecho final de decisión al respecto. CONMEBOL determinará, de buena fe, una fecha en la cual El Oferente debe enviar a CONMEBOL todas las propuestas de menú a más tardar para la elaboración de los alimentos.

La propuesta de alimentos debe incluir opciones variadas de Tickets de platos calientes y fríos, platos principales, estaciones de quesos, ensaladas, panes, postres y opciones para niños.

El menú debe proporcionar una vajilla completa de acero inoxidable de acuerdo con los requisitos del menú, mesas de buffet para estaciones de comida (preferiblemente vidrio y madera), manteles donde corresponda.

**Carta de bebidas:** Concepto de bebidas para el HOSPITALIDAD

- Cerveza (que no podrán ser de marcas competencia de los patrocinadores de CONMEBOL)
- Refrescos 3 dietas y 3 sencillos (que no podrán ser de marcas competencia de los patrocinadores de CONMEBOL)

- Agua con gas y natural.
- Jugos de frutas – 2 Vino tinto y blanco.
- Whisky, Champagne y Cócteles (alcohólicos y no)
- La propuesta deberá incluir una opción con y sin bebidas alcohólicas.

La Carta de bebidas debe proporcionar una estación de bar para servicio de bebidas y cristalería compatible de acuerdo con las opciones de bebidas. El Oferente de hielo debe probar la certificación de agua y El Oferente debe mantener el servicio de hielo en un ambiente seco y limpio.

Es posible que Aliados estratégicos (sponsors) de la CONMEBOL provean cierto equipamiento de bar o gastronomía al Oferente. Esto siempre debe contar con la autorización de la CONMEBOL, y el manejo responsable de los equipamientos es responsabilidad del Oferente, quien debe devolverlos al finalizar el Servicio en las mismas condiciones en las que fue recibido.

Caso ocurra de la CONMEBOL tener un sponsor exclusivo de bebidas, El Oferente deberá obedecer las reglas de exclusividad.

## 2.2. AMBIENTACIÓN, OPERACIÓN Y ENTRETENIMIENTO

**Podio de la Copa / Trofeo:** para tomas de fotos, casilleros de uniformes de equipos y elementos de juegos, como balones, banderas, silbatos de árbitros, alfombras para juegos, fotos de equipos y / o pósteres de los mejores jugadores y guardarropa.

**Concepto de Hosting y Control de Acceso:** Las propuestas deben incluir la provisión de anfitriones y staff para recibir y controlar el acceso de los invitados

**Concepto de seguridad:** Las propuestas deben incluir la provisión de personal de seguridad uniformado (sin logo) y capacitado (masculino y femenino) para todas las áreas de acuerdo con los procedimientos de acreditación. El personal de seguridad debe estar alineado y acreditado con la seguridad del lugar. Sería prudente considerar un (1) agente de seguridad por cada 50 invitados, considerando hombres y mujeres en una estación fija en la entrada de los invitados.

**Audio y concepto visual:** Las propuestas deben incluir dos (2) pantallas planas de TV de 150' o más para la experiencia de video y proporcionar música de fondo con género musical que sea aprobado por la CONMEBOL para cada hospitalidad a ser instalada.

**Concepto de entretenimiento:** Las propuestas deben incluir la mayor cantidad posible de estas ideas y estar abiertas a experiencias más creativas, como: Cuestionarios en aplicaciones celulares, historias de equipos con objetivos fantásticos, victorias en campeonatos, mejores momentos, juegos de video relacionados con el fútbol, música en vivo, cabinas de fotos, visitas de personalidades, sorteos especiales de *souvenirs*, experiencias de realidad virtual, mini canchas, mesas de futbolito, etc.

**Concepto de limpieza:** Las propuestas deben incluir el control de limpieza y la recarga final de los artículos de baño. El Oferente deberá garantizar que mantendrá limpios todos los servicios higiénicos y áreas de servicio designadas durante el Servicio de HOSPITALIDAD.

### 2.3. HORAS DE OPERACIÓN

El Oferente deberá asegurar las siguientes horas mínimas de operación para los Salones del Servicio de HOSPITALIDAD:

1. En principio, debe abrirse y estar operativo por lo menos dos (2) horas antes del inicio del partido y por lo menos una (1) hora después del partido (en principio, las puertas deben abrirse unas tres (3) horas antes del inicio de los partidos).
2. Para garantizar que todos los artículos estén en su lugar y listos para el servicio, tanto en los estadios como en los lugares externos, CONMEBOL espera que el servicio y los productos estén en su lugar treinta (30) minutos antes de las horas de apertura mencionadas anteriormente. CONMEBOL o un representante de esta harán una verificación completa en este momento.

### 2.4. REQUERIMIENTOS DEL VENUE

**Dentro y fuera del estadio:** Para brindar un Servicio de alta calidad a los Espectadores, salones o infraestructuras temporarias en lugares externos pueden ser requeridos. CONMEBOL espera que El Oferente proporcione al menos un mozo (a) por cada 20 invitados. Para evitar dudas, El Oferente debe proporcionar toda la infraestructura y el equipo para los espacios en lugares externos, incluida la estructura de la carpa (o otro tipo de infraestructura temporaria necesaria) garantizando 1,5m<sup>2</sup> por persona (con aire acondicionado) en caso de lugares abiertos, las conexiones de los servicios básicos, el equipamiento de cocina, baños (1 cubículo a cada 100 mujeres, 1 cubículo a cada 200 hombres y 1 mingitorios para cada 200 hombres) el equipo de limpieza y los utensilios.

**Infraestructura y equipamiento:** El Oferente es responsable, a su propio costo, de cualquier infraestructura, elemento de mobiliario, material y / o equipo que sea necesario para la operación del Servicio de HOSPITALIDAD de CONMEBOL y para la instalación, mantenimiento, vigilancia, almacenamiento, desmantelamiento y remoción de equipamiento. Cualquier infraestructura, elemento de mobiliario, material y / o Equipo que la CONMEBOL proporcione a El Oferente para la ejecución de los servicios, debe ser devuelto, limpio y en las mismas condiciones en que se recibió. Cuando un aliado comercial (sponsor) proporciona a El Oferente un artículo o equipamiento (por ejemplo, pero no limitante a un refrigerador de marca), El Oferente usará dicho artículo como lo indica la CONMEBOL. Para evitar dudas, dicha disposición del Equipamiento está sujeta a la aprobación por escrito de CONMEBOL.

### 2.5. PERMISOS

El Oferente debe obtener, de la autoridad gubernamental competente, todos los permisos, autorizaciones, órdenes o acuerdos reglamentarios (incluidos, entre otros, lugares o estadios externos) o de otro modo, incluidos, entre otros, permisos de construcción, permisos de seguridad, permisos de restauración, permisos de saneamiento, permisos de fuego y

cualquier otro permiso que sea necesario para permitir la provisión oportuna y legal de los Servicios.

El Oferente en caso que cualquiera de los servicios especificados requiera de algún permiso, municipal, ministerial u otra a ser gestionado ante entes gubernamentales, la gestión, tramitación y hasta la obtención es su entera responsabilidad. Los costos que demande dicha gestión deberán ser incluidos en su propuesta.

## **2.6. COMUNICACIÓN VISUAL DE LOS ESPACIOS DE HOSPITALIDAD**

El espacio debe estar limpio (clean-site) de cualquier marca otra que de los aliados Comerciales de CONMEBOL. No es posible mostrar ningún tipo de marca que no sea previamente aprobada.

Los aliados comerciales de la CONMEBOL (i.e. sponsors) tienen la posibilidad de realizar activaciones en los salones, siempre con la indicación y aprobación previa de la CONMEBOL.

CONMEBOL se reserva el derecho de generar artículos de uso con su propia marca: vasos, servilletas, cubiertos, por ejemplo.

Todos los productos que deban ser utilizados en el lounge deben primeramente ser aprobados por CONMEBOL, para evitar la utilización de productos que sean competencia directa o tengan conflictos con los aliados comerciales de la CONMEBOL.

## **2.7. STAFF**

El Oferente debe garantizar que proporcionara al menos un personal cada 20 invitados.

El Oferente es completamente responsable de la contratación de una cantidad suficiente de personal y de su capacitación para garantizar la atención competente y eficiente durante el servicio. El Oferente es el único responsable de todos y cada uno de los seguros, impuestos, seguridad social, seguridad, etc. El Oferente deberá indemnizar y eximir de responsabilidad a la CONMEBOL de cualquier reclamo que el personal pueda haber causado por su desempeño dentro del sitio de acceso controlado.

El Oferente proporcionará capacitación a todo el personal en cuanto a higiene y seguridad alimentaria, así como también capacitación relacionada con medidas de Sostenibilidad, que incluyen, entre otros, procedimientos de eficiencia de agua y energía, gestión de residuos, reciclaje y uso eficiente de materiales. El Oferente deberá, sin perjuicio de las demás obligaciones establecidas en esta Sección, cumplir con todos los niveles de "mejores prácticas" en los campos de higiene y seguridad de los alimentos al llevar a cabo su operación del Servicio de HOSPITALIDAD de CONMEBOL.

Sin limitación, el Oferente deberá cumplir con las leyes y regulaciones locales aplicables en relación con el nombramiento de cualquier personal y / o subcontratista (s) con respecto al Servicio de HOSPITALIDAD de CONMEBOL. El Oferente también se comprometerá a cumplir

con todas las leyes aplicables sobre el empleo justo de grupos étnicos, personas discapacitadas y hombres y mujeres en el mercado, así como las leyes sobre el trabajo en servidumbre, la esclavitud y el trabajo infantil.

El Oferente también deberá cumplir con otras leyes y regulaciones locales aplicables en relación con el nombramiento de cualquier personal y / o subcontratista (es) necesario (s) con respecto al Servicio de HOSPITALIDAD de CONMEBOL. Sin limitarse a lo anterior, El Oferente debe cumplir con la declaración sobre los principios y derechos fundamentales en el trabajo adoptada por la Organización Internacional del Trabajo el 18 de junio de 1998.

**Uniformes:** la provisión de los uniformes SIN MARCA responsabilidad exclusiva del Oferente. En caso de que los Aliados comerciales (sponsors) deseen proveer uniformes con sus marcas, podrán hacerlo con la autorización de la CONMEBOL. El Oferente debe asegurarse de que ningún personal del salón pueda usar artículos adicionales a menos que sean proporcionados por CONMEBOL o tengan la aprobación previa por escrito de CONMEBOL. Tales artículos incluyen, pero no se limitan a: sombreros, alfileres, calcomanías, etc.

## 2.8. TRANSPORTE DE INVITADOS

En el caso de salones externos, se requerirá transporte. Los huéspedes llegarán por su cuenta al HOSPITALIDAD Lounge. El Oferente proporcionará transporte privado desde el Lounge hasta puertas específicas en los estadios como servicio de transporte. El servicio de transporte debería estar disponible al final del partido para que los invitados regresen al HOSPITALIDAD Lounge.

Los vehículos deberán tener toda la documentación legal vigente y los seguros correspondientes. El Oferente seleccionado será el único responsable de cualquier inconveniente con los vehículos.

## 2.9. ACLARACIONES SOBRE LA OPERACIÓN DEL HOSPITALIDAD

**Manejo de residuos:** El Oferente será responsable de llevar a cabo la gestión de residuos de acuerdo con los procedimientos del Estadio y/o el Departamento de Salud local. Se debe tener en cuenta el espacio adecuado para facilitar la gestión de desechos y el proceso de eliminación al calcular los requisitos generales de espacio para las áreas de servicio. La gestión de residuos debe incluir medidas para reducir los residuos, garantizar el reciclaje y la eliminación adecuada de productos como el aceite de cocina (si corresponde).

**Comunicación:** El Oferente se asegurará de que haya suficiente personal en el lugar con radios VHF/UHF (handies) durante los eventos para permitir una comunicación rápida entre El Oferente y CONMEBOL, o representantes de esta última, para tratar cualquier problema que pueda surgir.

**Acreditación:** El Oferente debe garantizar que todo el personal para los procedimientos de carga y descarga, las operaciones y sus proveedores deben seguir procedimientos estrictos de acreditación para cada estadio o en caso de ubicaciones externas. Las listas completas de

personal y sus roles y proveedores deben enviarse al menos 14 días antes del día del evento, en cumplimiento de todas las autoridades / centros de HOSPITALIDAD en lugares externos.

## 2.10. COMERCIALIZACIÓN DE LOS PAQUETES DE HOSPITALIDAD

El Oferente será responsable de comercializar paquetes de HOSPITALIDAD para CONMEBOL Copa América 2020 en Argentina y Colombia.

**Socios Comerciales:** Un período de 30 días de ventas exclusivas deberá ser ofrecido a los Socios Comerciales de la CONMEBOL, a partir de la fecha de apertura de la venta de los paquetes de HOSPITALIDAD.

- Se compone de (1) un Paquete HOSPITALIDAD: 1 entrada para el partido de la mejor Categoría, traslado hotel- hospitalidad-hotel (los hoteles en cada ciudad serán informados por la CONMEBOL), y el acceso al espacio de hospitalidad dos horas antes del comienzo del partido y una hora después del término del partido.
- La entrada para el partido en la mejor Categoría, debe ser adquirida de la empresa asignada para la venta de Tickets.

**Gastos:** Todos los gastos relacionados con la entrega del servicio deberán ser acordados entre el Oferente y CONMEBOL. El Oferente será responsable por todos los gastos inherentes a la entrega de estos servicios, incluyendo tasas de servicio, impuestos, comisiones a terceros y pago de subcontrataciones de personal y servicios hechos por el Oferente para la entrega del alcance de este pliego. El Oferente deberá informar, en el modelo de negocio, como estos gastos irán impactar en el porcentaje de ganancias que serán obtenidas por CONMEBOL.

**Pólizas de Seguros:** Es obligación del Oferente contratar pólizas de seguros por accidentes de trabajo, enfermedad, accidente, muerte, incapacidad total o parcial, temporaria y/o permanente de los empleados contratados directamente por el Oferente, quien será exclusivo responsable del vínculo laboral entre los trabajadores y el Oferente. Específicamente el Oferente deberá contar con una Póliza de fiel cumplimiento de contrato por un valor equivalente al 50% del valor total del contrato la cual deberá tener una duración de al. Las pólizas deberán ser presentadas a CONMEBOL para la firma del contrato. El Oferente garantizará y mantendrá, en su propio nombre, un seguro de responsabilidad civil (*liability*) contra cualquier reclamo que pueda surgir en relación con el "Contrato de Proveedor de Servicios de TICKETING Y HOSPITALIDAD". El Oferente deberá contar con una cobertura mínima por reclamo bajo la póliza de seguro de US \$ 20,000,000.00. Los costos con la contratación de todas las Pólizas serán de responsabilidad única del Oferente

## 2.11. REQUISITOS DE LA OFERTA

Para ser considerados, los Oferentes deben proporcionar cierta información específica y cumplir con los requisitos mínimos, que deben incluir al menos:

- a) Servicio(s) designado(s):
  1. Concepto del programa
  2. Tipos de productos
  3. Nivel de servicio y elementos clave incluidos en cada tipo de producto.



4. Precio propuesto para cada tipo de producto.
  5. Costo de producción estimado por persona para los productos de paquete de HOSPITALIDAD propuestos
  6. Cálculo de ingresos por la venta de paquetes de HOSPITALIDAD:
    - Por partido
    - Por estadio
    - Por mercado clave (dicho mercado clave debe ser identificado por el Oferente en su propuesta y puede ser uno de los principales países o regiones geográficas).
  7. Estrategia de marketing y presupuesto comprometido.
  8. Establecimiento operacional:
    - Estructura de gestión y modelo de cooperación con la CONMEBOL;
    - Estructura del equipo de ventas y marketing, incluida la configuración geográfica, la red de subagentes, si existe, el marco legal, el proceso de informes, las herramientas de ventas que se utilizarán, el proceso de facturación;
    - Estructura del equipo de producción;
    - Una lista de proveedores y subcontratistas.
  9. Ventas
  10. Plan de marketing para crear conciencia y generar ventas en toda América del Sur y, de manera secundaria, en el mercado global
  11. Estrategia de ventas: prospección de espectadores, presentaciones de ventas, negociación, conclusión e informes
  12. Calendario de ventas previstas del programa de HOSPITALIDAD con hitos clave de logro para alcanzar el siguiente porcentaje de ventas totales previstas: 50% - 70% - 80% - 90%
  13. Política de descuentos (si corresponde) u otra información de ventas relevante
  14. Cobro de deudas
  15. Producción
  16. Administración y producción de los servicios de HOSPITALIDAD en el lugar de la CONMEBOL Copa América 2020 - programa de HOSPITALIDAD como catering (comida, refrescos y alcohol), acceso VIP dedicado, servicio de recepción, entretenimiento, seguridad y limpieza y estacionamiento
  17. Capacitación y personal en el sitio
- b) Principales responsabilidades:
1. Estacionamiento
  2. Invitado
  3. Acceso
  4. Señalización
  5. Instalaciones
  6. Catering
  7. Personal y Acreditación
  8. Entretenimiento
  9. Seguridad
  10. Ticketing