

**Clarifications to the Tender  
Comprehensive Ticketing Operation Services for World Cup Events  
LOC-PR-005-2022**

***Inquiries are formally received from TicketMaster on March 20<sup>th</sup> at 11:06***

1. For the below point as Ticketmaster we have thousands of events / projects that we have provided the last 5 years – shall we just mention a selection of this?

7.2.7 About the company service experience, the representative must declare (affidavit required):

- The date from which you provide services in the market.
- List of events for which the ticket sales system has been offered in the last five years, detailing for each one: type of system used, name of the event (indicate whether or not it is a sporting event), date and place in who offered the service, number of tickets sold and company for which the service was provided.
- Specify whether or not the service included in each of these events: the access control system and the real-time information system on ticket sales.
- If the company have experience in the use of access systems that allow the reading of tickets from

**Answer: It's up to your company. As part of the affidavit, you can give us the information you consider is enough to know the experience of Ticketmaster.**

2. For the below requirement we would like to know the number of the required handhelds that LOC would requires. We feel also that the turnstile option requires more clarifications (number / readers type / turnstile type etc) and info, and the timing is very short for such big scale installation.

5.2.3.2 The service provider must indicate the type of access control that it recommends using (manual or turnstile) but in the economic proposal it must provide the costs of both scenarios.

**Answer: The requirement is open because the LOC want you to propose the solution of access control, including suggest quantities and types of devices. However, we ask for unit cost of the devices in the economic proposal because the final quantities could be defined with the contractor after the tender is awarded.**

**If you require specific characteristics of the stadiums to provide us with your proposal, let us know the information you need.**

3. In which languages, do you require this call center to support the fans? Who will source the agents? Is this a hard requirement of this need can be covered by an online customer service solution (i.e. Zendesk)?

5.2.2.1 The proposed customer service system must include, at least: a call center that provides user support 24/7 during the pre-sale, sale, and post-sale, that can provide information and immediate solution. Also, it must provide an online customer service solution.

**Answer: We require English/Spanish call center. Other languages will be a plus. Agents and associated costs must be included in the cost structure of the bidder (price per ticket). Each bidder can propose his own way of providing customer service keep in mind that the request for proposals ask for: online, call center and “in situ” solutions.**

4. Which is the payment gateway that LOC has chosen to work with in order to cover the below? Or Ticketmaster should propose a payment gateway? Charging in 2 currencies, is It a hard requirement, or we could use \$ for online payments?

5.1.2.3.7 The sale of tickets must assure the spectators the possibility of buying tickets in colones and dollars.

**Answer: Foreign companies that offer the ticket sales system must be able to receive payments in national currency (colones) and in dollars and should propose a payment gateway.**

5. Could you please elaborate further in regards to the below 2 point? What is exactly the requirements? As Ticketmaster should we install customer service offices in order to support the fans 1 in each venue?

3.2 Efficient customer service solution including a physical office for problem-solving in each of the stages.

**Answer: Correct. We need the service provider to operate a small office to take care of customers in case of any problem on the site, taking into consideration that this is not the main way of attention, on the contrary the residual for unresolved or last-minute situations. The specific proposal is left to the discretion of the bidder.**

6. Can you please translate this “Experiencia en la operación de tiquetería en eventos deportivos.

**Answer: Specific experience in ticketing services at sporting events**

***Inquiries are formally received from TicketMaster on March 21<sup>st</sup> at 16:17***

1. Documentation of the person leading the project: copy certified by a notary public of the identity card and the academic titles that support it; as well as the curriculum vitae and documents that validate the advanced English language.

**Answer: As the same Request For Proposals establishes that it is possible to present the documentation without being authenticated by a notary and only in the event that the company is awarded, the information that the LOC considers necessary for its validity in Costa Rica will be apostilled. This only applies for foreign companies.**

***Inquiries are formally received from TicketMaster on March 22<sup>nd</sup> at 12:10***

1. Could you please confirm that Annex 4 is **not** required by this tender at this stage?

**Answer: Yes, Annex 4 is optional at this stage. Must be signed before signing the contract if the company were awarded.**

2. Could you please elaborate a bit on ANNEX-3-Economic-proposal-form. Are you seeking for an offer shaped on a per ticket fee basis or do you want from us to depict all the charges as a break down and then you will divide the total cost by 143,000 tickets, which is circa the estimated attendance, and then you will define the per ticket fee? We need some instructions please to avoid any misunderstandings.

**Answer: We require that you provide us with a price per ticket, itemizing in it all the costs related to the provision of the service that made you reach that fee, except for the access control service that is quoted separately.**

---

**Aclaraciones al Cartel de Licitación Privada  
Servicios Integrales de Operación de Tiquetería para los eventos del mundial  
LOC-PR-005-2022**

***Se reciben formalmente consultas por parte de la empresa Ticketmaster el 20 de marzo a las 11:06***

1. Para el siguiente punto, como Ticketmaster, tenemos miles de eventos/proyectos que hemos proporcionado en los últimos 5 años ¿Podemos mencionar una selección de estos?

7.2.7 Sobre la experiencia deberá declarar:

- La fecha desde la cual brinda servicios en el mercado.
- Listado de los eventos para los cuales ha ofrecido el sistema de venta de entradas en los últimos cinco años, detallando para cada uno: tipo de sistema utilizado, nombre del evento (indicar si es o no un evento deportivo), fecha y lugar en que ofreció el servicio, número de entradas vendidas y compañía para la cual brindó el servicio.
- Especificar si en cada uno de esos eventos el servicio incluyó o no: el sistema de control de acceso y el sistema de información en tiempo real sobre la venta de las entradas.
- Si tiene experiencia en la utilización de sistemas de acceso que permitan la lectura de tiquetes desde dispositivos móviles.

**Respuesta: Depende de la empresa. Como parte de la declaración jurada puede brindarnos la información que considere relevante para conocer la experiencia con la que cuentan.**

2. Para el siguiente requisito, nos gustaría saber la cantidad de dispositivos portátiles que requerirá el LOC. También consideramos que la opción de turnstile requiere más aclaraciones (número/tipo de lectores/tipo de turnstile, etc) e información y el tiempo es muy corto para su instalación a gran escala.

5.2.3.2 El proveedor del servicio debe indicar el tipo de control de acceso que recomienda utilizar (manual o automatizado "turnstile") pero en la propuesta económica debe proporcionar los costos de ambos escenarios.

**Respuesta:** El requerimiento está abierto porque el LOC desea que el proveedor proponga la solución de control de acceso, incluyendo sugerencia de cantidades y tipos de dispositivos. Sin embargo, solicitamos el costo unitario de los dispositivos en la propuesta económica porque las cantidades finales podrían definirse con el contratista después de la adjudicación de la licitación.

**Si se requieren características específicas de los estadios para brindarnos una propuesta, es necesario se indique la información que se requiere.**

3. ¿En qué idiomas se requiere el centro de llamadas para el apoyo de los aficionados? ¿Quién contrataría a los agentes? Es este un requisito difícil que puede ser cubierto por un servicio al cliente en línea (es decir, Zendesk)

5.2.2.1 El sistema de servicio al cliente propuesto debe contemplar, al menos, como parte de sus componentes: un call center que binde soporte al usuario las 24/7 durante la preventa, venta y post venta, que pueda rendir información y solución inmediata y una solución en línea.

**Respuesta:** Requerimos de un centro de llamadas en español/inglés. Otros idiomas serán un plus. Los agentes y el costo asociado deben estar asociados en la estructura de costos del oferente (costo por boleto). Cada oferente puede proponer su propia forma de dar servicio al cliente, pero debe tener en cuenta que la solicitud de propuesta solicita una solución en sitio.

4. ¿Cuál es la pasarela de pago con la que el LOC ha elegido trabajar para cubrir lo siguiente? ¿O Ticketmaster debería proponer una pasarela de pago? Cobrando en 2 monedas ¿es un requisito difícil o podríamos utilizar \$ para pagos en línea?

5.1.2.3.7 La venta de entradas deberá asegurar a los espectadores la posibilidad de comprar las entradas en colones y en dólares.

**Respuesta:** El oferente deberá proponer una pasarela de pago. Las empresas extranjeras que ofrezcan el sistema de venta de boletos deberán recibir pagos en moneda nacional y en dólares.

5. ¿Podría dar más detalle sobre los 2 puntos siguientes? ¿Cuáles son exactamente los requisitos? ¿Como Ticketmaster deberíamos instalar oficinas de atención al público para apoyar a los aficionados, 1 en cada sede?

3.2 Solución eficiente de servicio al cliente incluyendo una oficina física para solución de problemas en cada uno de los estadios.

**Respuesta:** Correcto. Necesitamos que el proveedor opere una pequeña oficina para atender a los clientes en caso de algún problema en sitio, teniendo en cuenta que esta no es la principal vía de atención, por el contrario, la residual para situaciones no resueltas o de última hora. La propuesta concreta se deja a criterio del oferente.

6. Podría traducir “Experiencia en la operación de tiquetería en eventos deportivos”

**Respuesta:** Experiencia en la operación de tiquetería en eventos deportivos

**Se reciben formalmente consultas por parte de la empresa Ticketmaster el 21 de marzo a las 16:17**

1. Documentación de la persona que lidera el proyecto: Copia certificada por un notario público de la cédula de identidad y los títulos académicos que le avalan; así como curriculum vitae y documentos que convalidan el idioma inglés avanzado.

**Respuesta:** La misma solicitud de propuesta establece que es posible presentar la documentación sin ser autenticada por un notario y solo en caso de que la empresa resulte adjudicada, se apostillará la información que el LOC considere necesaria para su validez en Costa Rica. Esto solo aplica para empresas extranjeras.

***Se reciben formalmente consultas por parte de la empresa Ticketmaster el 22 de marzo a las 12:10***

1. ¿Podría confirmar que el Anexo 4 no es requerido para la licitación en esta etapa?

**Respuesta:** Sí, el anexo 4 es opcional en esta etapa. Debe firmarse antes de firmar el contrato si la empresa resulta adjudicada.

2. ¿Podría explicar un poco el Anexo 3- Formulario de Propuesta Económica? ¿Esta buscando una oferta en forma de tarifa por boleto o desea que representemos todos los cargos como un desglose y luego dividirá el costo total entre 143.000 boletos, que es aproximadamente la asistencia estimada, y luego se definirá la tarifa por boleto? Necesitamos algunas instrucciones para evitar malentendidos.

**Respuesta:** Requerimos que nos proporcione un precio por boleto, desglosando los todos los costos relacionados con la prestación del servicio que le hizo llegar a esa tarifa, a excepción del servicio de control de acceso que se cotiza por separado.