

**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 Specialticket el 23 de marzo a las 16:24

1. E006C punto número 2 del Cartel de Licitación estipula lo siguiente respecto al objeto de la contratación:

*“La contratación tiene por objeto adquirir los servicios integrales de una empresa que ejecute la estrategia y concepto de tiquetería que ha sido definido por FIFA y la Organización para los eventos de la Copa Mundial Femenina Sub-20 de la FIFA Costa Rica 2022™ incluyendo desarrollo de una plataforma en línea (web) para la venta de las entradas a todos los juegos del Mundial, producción electrónica de tiquetes, venta y entrega de tiquetes y control de acceso en los estadios Nacional y Alejandro Morera Soto, del 10 al 28 de agosto de 2022.”*

El desarrollo de una plataforma en línea (tiquetera), conlleva múltiples componentes, y un tiempo extenso de implementación. Siendo así inviable poder desarrollar una plataforma específica de cero para un evento que se llevará a cabo en tan poco tiempo.

Dicho esto, quisiéramos se nos aclare, si lo que el cartel indica y requiere, es un canal de venta específico para el evento, que corra sobre una plataforma ya desarrollada, y no un desarrollo completamente nuevo para el campeonato en cuestión.

**Respuesta: De acuerdo con lo indicado en el apartado tres del cartel que describe los servicios requeridos, la Organización requiere del proveedor “una solución integral que incluya la venta de tiquetes electrónicos, el control de acceso e información en tiempo real”. Queda a criterio del oferente que su propuesta sea un desarrollo nuevo o existente, siempre que la propuesta cumpla con todos los requerimientos que el mismo apartado tres del cartel establece, especialmente que la plataforma sea segura, a prueba de falsificaciones y fraudes.**

2. Respecto al punto número 5 del Cartel de Licitación, Condiciones de la contratación:

*“5.1.5 La organización brindará la posibilidad de que los Oferentes realicen subcontrataciones de servicios: para tal efecto, la oferta deberá indicar claramente cuáles de los servicios ofrecidos se proveerán bajo esta modalidad, indicando también el nombre de la empresa a la que se pretende subcontratar. En caso de que LA ORGANIZACION lo considere necesario, el Oferente deber entregarle la información de contacto directo de la empresa para validarla. No podrá ser trasladada la operación de la plataforma de tiquetería ni el control de acceso a los estadios.”*

Según indica el cartel, el control de acceso a los estadios no podrá ser subcontratado. Quisiéramos se nos aclare si este punto hace referencia al personal humano necesario para que utilice los dispositivos del control de acceso propios de la tiquetera, o se refiere al dispositivo y tecnología per se. Es decir, quisiéramos se nos aclare si la subcontratación de personal de control de acceso a los estadios está autorizada.

**Respuesta: La subcontratación de recurso humano es permitida siempre que se especifique en la oferta de acuerdo con el punto 5.1.5 del cartel. La empresa deberá aplicar sus propios procedimientos, revisiones y controles para garantizar su idoneidad.**

3. *“5.2.1.2.2 La empresa oferente deber proveer el mecanismo técnico (enlaces y programaciones) para que los tiquetes puedan ser impresos en los estadios, después de registrado el ingreso y solo en caso de que los espectadores quieran tener el tiquete como souvenir. La empresa oferente deber indicaren su oferta el plan detallado que pondrá en práctica para asegurarse que no existan duplicados de tiquetes en estos casos.”*

El punto 5.2.1.2.2 hace referencia al mecanismo técnico, o software necesario para la impresión de tiquetes “souvenir”. Una vez entregado este software, la operación del mismo será responsabilidad del oferente o de la organización? Es decir, deberá considerarse dentro de los costos del oferente, el personal necesario para recibir a los aficionados que quisieran imprimir dichos tiquetes durante los juegos del campeonato?

**Respuesta: No será responsabilidad del oferente adjudicado destinar recurso humano para operar software e impresoras para la impresión de tiquetes “souvenir”. No obstante si los oferentes desean incluirlo como parte de la operación del servicio al cliente será bien recibido, en cuyo caso deberá especificar al ofertar si esto implicará costos adicionales y detallarlos**

4. *“5.2.1.3.4 Fases de venta: El contratista deber tener en cuenta que los boletos saldrán a la venta en 2 fases cuyas fechas exactas deberán ser confirmadas por FIFA y LA ORGANIZACIÓN.”*

Respecto al punto mencionado anteriormente, y tomando en cuenta los alcances y compromisos de dicha licitación, para mi representada poder comprometerse a cumplir con los plazos necesarios, se requiere una fecha tentativa de inicio de venta al público. Podemos esperar recibir esta fecha antes del cierre de entrega de ofertas?

**Respuesta: La fecha de inicio de la fase de pre venta de entradas se encuentra en etapa de confirmación y no puede ser revelada aún ni tenida como cierta hasta que así lo anuncie el COL-CR al proveedor de servicios; sin embargo puede utilizarse como referencia que esta iniciará en fecha cercana posterior al sorteo de los equipos a realizarse el 05 de mayo del 2022.**

5. “5.1.2.3.7 La venta de entradas deber asegurar a los espectadores la posibilidad de comprar las entradas en colones y en dólares.”

Respecto a la venta de entradas en dos diferentes monedas, surge la duda sobre la diferencia en precios por el tipo de cambio.

A manera de ejemplo, si se define el precio del Partido “A” por \$10 previo al evento, cuando el tipo de cambio del colón está a ¢650 por dólar, el cliente pagaría ya sea \$10 cobrado en dólares, o ¢6,500 colones cobrado en colones.

Sin embargo, si este precio ya fue pre-definido, y durante el campeonato, o a la hora de liquidar dichos saldos a la organización, el tipo de cambio fluctuó, ¿cuánto se le deberá cobrar al cliente y cuanto se le deberá liquidar a la organización?

**Respuesta: La plataforma deberá permitir que el usuario elija si realiza el pago en colones o en dólares, al tipo de cambio correspondiente al día de la venta, de acuerdo con las regulaciones costarricenses. Las liquidaciones se harán en dólares, teniendo en cuenta el tipo de cambio aplicado a la venta.**

6. “5.2.4.2 El sistema de información deber mostrar en todo momento lo siguiente:”

“Ventas divididas por canal de venta”

Se exige en el punto 5.2.4.2, un reporte que muestre ventas divididas por canal de venta. Puesto que la oferta solicita solo exista un canal de venta (en línea) quisieramos se aclare a que se refiere o que información requerirían en dicho reporte.

**Respuesta: Se entenderá como “ventas en línea”.**

“Boletos escaneados más de una vez en cada Partido”

Anteriormente a este punto el cartel exige proporcionar una entrada segura, e ilegible dos veces, de manera que los clientes puedan asegurarse que su entrada es única y minimizar también la reventa. Dicho esto, es inviable mostrar un reporte de boletos escaneados más de una vez pues ningún lector lo permitiría.

**Respuesta: La Organización debe respaldarse para que en caso de que ocurra por cualquier razón, se reporte adecuadamente.**

**Conviene advertir a los compradores que no deben compartir la imagen que recibieron, dado que cualquier copia digital sirve para ingresar al estadio:**

7. Respecto al punto número 14: Modalidad y Forma de Pago.

El punto anteriormente mencionado hace referencia a dos requisitos de alta importancia para la ejecución correcta del contrato.

- a. “14.3) Todas las facturas se rendirán libres del impuesto de valor agregado según la ley



*N 10085, Ley de Exención de Impuesto para la Organización, Realización y Promoción de la Copa Mundial Femenina Sub-20 de la FIFA Costa Rica 2022.*

El cartel hace referencia a una estructura de cobro, de parte del oferente, basada en ofrecer un servicio que incluya todos los puntos estipulados y facturar a la federación costarricense de fútbol el monto total determinado sin IVA según la Ley No 10085.

Si bien es cierto que la Copa Mundial Femenina, como Campeonato de fútbol, está exenta del pago de impuestos al valor agregado, el procesamiento bancario de tarjeta de crédito y débito, a nombre de mi representada, sí se encuentra sujeto a dicha retención por parte del banco. ¿Quisiéramos solicitar respetuosamente, si el Comité Organizador Local de la Copa Mundial Femenina Sub-20 de la FIFA Costa Rica 2022, tiene claro que el banco procesador, según las leyes costarricenses, retendrá un porcentaje del valor total recaudado como IVA y este monto será acreditado a favor de la federación costarricense de fútbol?

**Respuesta: Debe hacer la observación en la oferta. La Federación Costarricense de Fútbol tendrá en cuenta lo necesario en relación con los impuestos exonerados o no, en aplicación de la ley 10.085**

Adicionalmente, esta estructura asume, que el servicio que brindará la empresa tiquetera será pagado por El Organizador a través de una factura. Quisiéramos nos aclaren si nuestra interpretación es correcta, puesto que en este tipo de eventos lo usual es que exista un cargo por servicio que se trasladará al cliente a la hora de la compra.

**Respuesta: En el apartado de “forma de pago” del cartel se detalla que se pagará contra servicio facturado, en los tratos correspondientes.**

*8. 14.5 Todos los pagos se realizarán mediante transferencia electrónica en moneda estadounidense (dólar de los Estados Unidos).”*

Puesto que anteriormente el cartel requiere ofrecer a los aficionados la opción de pago en moneda local (Colones) y extranjera (Dólares). ¿Cuál será el tipo de cambio que registrará la hora de liquidar los montos recaudados a favor del Organizador?

**Respuesta: Las liquidaciones las realizará el contratista en dólares. El contratista tomará la previsión para que la liquidación sea congruente con los montos correspondientes a los tickets vendidos.**

---

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

*Inquiries are formally received from SpecialTicket on March 23<sup>rd</sup> at 16:24*

1. We would like to be clarified if what the RFP indicates and requires is a specific sales channel for the event, which runs on an already developed platform, and not a completely new development for the championship in question.

**Answer: According to section three of the RFP that describes the required services, the bidder must provide an integrated solution that includes the sale of electronic tickets, access control, and information in real-time. It is at the bidder's discretion whether its proposal is a new or existing development, provided that the proposal meets all the requirements that section three of the poster itself establishes, especially that the platform is secure, forgery-proof, and fraud-proof.**

2. According to the RFP, the access control to the stadiums cannot be subcontracted. We would like to be clarified if this point refers to the human personnel necessary to use the access control devices of the ticket machine or refers to the device and technology per se. We would like to be clarified if the subcontracting of personnel to control access to the stadiums is authorized.

**Answer: The subcontracting of human resources is allowed if it is specified in the proposal in compliance with point 5.1.5 of the RFP. The company must apply its procedures, reviews, and controls to ensure its suitability.**

3. Point 5.2.1.2.2 refers to the technical mechanism, or software necessary for printing "souvenir" tickets. Once this software is delivered, will its operation be the responsibility of the bidder or the organization? In other words, should the personnel necessary to receive the fans who want to print said tickets during the championship games be considered within the bidder's costs?

**Answer: It will not be the responsibility of the awarded bidder to allocate human resources to operate software and printers for printing "souvenir" tickets. However, if the bidders decide to include it as part of the customer service operation, it will be well received, in which case you must specify if it means additional costs and detail them in the economic offer.**

*"5.2.1.3.4 Sales phases: The contractor must take into account that the tickets will go on sale in 2 phases, the exact dates of which must be confirmed by FIFA and THE ORGANIZATION."*

(...) A tentative date for the start of sale to the public is required. Can we expect to receive this date before the bid deadline?

**Answer: The start date of the ticket pre-sale phase is in the confirmation stage and cannot be revealed yet or taken as certain until the LOC-CR announces it to the service provider; however, it can be used as a reference that it will start shortly after the draw of the teams to be held on May 5, 2022.**

4. Regarding the sale of tickets in two different currencies, the question arises about the difference in prices due to the exchange rate.

As an example, if the price of Party "A" is defined as \$10 before the event when the exchange rate of the colon is at  $\text{¢}650$  per dollar, the client would pay either \$10 charged in dollars or  $\text{¢}6,500$  colones charged in colones. However, if this price was already pre-defined, and during the championship, or when paying said balances to the organization, the exchange rate fluctuated, how much should be charged to the client, and how much should be paid to

the organization?

**Answer: The provided platform must allow the user to choose whether to make the payment in colones or dollars, at the exchange rate corresponding to the day of the sale, by Costa Rican regulations. Settlements will be made in dollars using the exchange rate applied to the sale.**

5. Regarding the sale of tickets in two different currencies, the question arises about the difference in prices due to the exchange rate (...) if this price was already pre-defined, and during the championship, or when paying said balances to the organization, the exchange rate fluctuated, how much should be charged to the client and how much should be paid to the organization?

**Answer: The platform must allow the user to choose whether to make the payment in colones or dollars, at the exchange rate corresponding to the day of the sale, by Costa Rican regulations. Settlements will be made in dollars regarding the exchange rate applied to the sale.**

6. Point 5.2.4.2 requires a report showing sales divided by sales channel. Since the offer requests only one sales channel (online), we would like to clarify what it refers to or what information would be required in said report.

**Answer: It will be understood as “online sales”.**

“Tickets scanned more than once in each Match” Before this point the sign requires providing a secure, twice unreadable ticket so customers can ensure their ticket is unique and also minimize scalping. That said, it is unfeasible to show a report of tickets scanned more than once as no reader would allow it.

**Answer: The Organization must support itself so that if it occurs for any reason, it is properly reported.**

7. Point number 14: Method and Form of Payment.

The point refers to two highly important requirements for the correct execution of the contract. “14.3) All invoices will be rendered free of value-added tax according to Law N 10085, Tax Exemption Law for the Organization, Realization, and Promotion of the FIFA U-20 Women's World Cup Costa Rica 2022. (...)”

We would like to respectfully request if the Local Organizing Committee of the FIFA U-20 Women's World Cup Costa Rica 2022, is clear that the processing bank, according to Costa Rican law, will retain a percentage of the total value collected as VAT and this amount will be credited in favor of the Costa Rican soccer federation?

**Answer: Please make your comment on the offer. The Costa Rican Football Federation will consider the taxes are exempted or not, in the application of Law 10,085**

*Additionally, this structure assumes that the service provided by the ticketing company will be paid by The Organizer through an invoice. We would like to clarify if our interpretation is correct since in this type of event it is usual that there is a service charge that will be transferred to the client at the time of purchase.*

**Answer: In the “form of payment” section of the RFP, it is detailed that payment will be made against invoiced service, in the corresponding tracts.**

8. “14.5 All payments will be made by electronic transfer in United States currency (United States dollar).” Previously the poster requires offering fans the option of payment in local currency (Colones) and foreign currency (Dollars). What will be the exchange rate that will govern when settling the amounts collected in favor of the Organizer?

**Answer: Settlements will be made by the contractor in dollars. The settlement must be always consistent with the amounts corresponding to the tickets sold.**