PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A PERSONAS EN ACTIVIDADES CULTURALES POR PARTE DE LA ENTIDAD PÚBLICA EMPRESARIAL DONOSTIA KULTURA, VICTORIA EUGENIA ANTZOKIA, S.A. Y SAN TELMO MUSEOA, S.A.

INDICE

1. **OBJETO DEL CONTRATO**
2. **SISTEMA DE REQUERIMIENTOS**
3. **PERSONAL**
4. **FUNCIONES Y PERFILES DEL PERSONAL**
5. **MEDIOS MATERIALES**
6. **CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**
7. **INFORMES**

IFK-CIF Q2000541I

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A PERSONAS EN ACTIVIDADES CULTURALES POR PARTE DE LA ENTIDAD PÚBLICA EMPRESARIAL DONOSTIA KULTURA, VICTORIA EUGENIA ANTZOKIA, S.A. Y SAN TELMO MUSEOA, S.A.

1. OBJETO DEL CONTRATO[1]

El objeto del contrato lo constituye la contratación de los servicios de atención a personas en actividades culturales (eventos, jornadas, conciertos, espectáculos, festivales, espacios expositivos, etc.) por parte de la ENTIDAD PÚBLICA EMPRESARIAL DONOSTIA KULTURA, VICTORIA EUGENIA ANTZOKIA, S.A. y SAN TELMO MUSEOA, S.A.

El contrato se divide en los siguientes lotes:

Lote 1.- Servicios de atención a personas en actividades en espacios escénicos, en vía pública y en el Museo San Telmo

Este Lote comprenderá los siguientes servicios:

1. Servicio de atención de personas en espacios escénicos

    a) Servicio de atención y control en sala

    - Responsable de Sala
    - Personal de atención y control en sala (acomodadores/as, azafatos/as y porteros/as)

    b) Servicio de taquilla

    Taquilleros/as

2. Servicio de atención de personas en actividades organizadas en vía pública por la Unidad de Fiestas de Donostia Kultura y por el Festival de Jazz

    a) Servicio auxiliar de control de accesos a zonas restringidas y otros

    b) Servicio de atención a artistas e invitados y servicio de movimiento de materiales con/sin vehículo (vehículo aportado por la organización).

    - Conductores/as
    - Personal de atención a artistas e invitados (azafatos/as, personal de catering)
    - Personal de movimiento de materiales sin vehículos (ayudante de producción de escenario)
    -

    c) Servicio de coordinación

    - Coordinadores de zona
    - Coordinador general

    d) Servicio de taquilla

    - Personal de venta de tickets (taquila/eventos), merchandising, etc.

[1] La referencia al "contrato" en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas se entenderá realizada a cada uno de los contratos relativos a cada lote a suscribir con la ENTIDAD PÚBLICA EMPRESARIAL DONOSTIA KULTURA, VICTORIA EUGENIA ANTZOKIA, S.A. y SAN TELMO MUSEOA, S.A.

IFK-CIF Q2000541I

- Responsable de taquilla

3. Servicio de atención de personas en el Museo San Telmo

   - Personal auxiliar de información de museos

Lote 2.- Servicios de recepción, matriculaciones e información en casas de cultura

Este Lote comprenderá el servicio de recepción, matriculaciones e información en casas de cultura.

Los licitadores podrán presentar ofertas para uno o para los dos lotes. Esto, no obstante, las ofertas deben ser individualizadas, no admitiéndose ofertas integradoras.

La adjudicación de los lotes será independiente, pudiendo recaer los mismos en uno o en varios adjudicatarios[2].

Los Códigos CPV correspondientes a cada lote son los siguientes:

Lote 1:

- 79952000-2 Servicios de eventos.
- 92521000-9 Servicios de museos.

Lote 2:

- 79992000-4 Servicios de recepción.

IFK-CIF Q2000541I

De acuerdo con el punto 2 de la Carátula, en relación con el lote 1, toda referencia genérica que se haga en estos Pliegos a "DONOSTIA KULTURA" deberá entenderse referida:

- A la ENTIDAD PÚBLICA EMPRESARIAL DONOSTIA KULTURA, respecto a las actuaciones relativas a la preparación de los contratos a celebrar con cada una de las tres entidades contratantes (a saber, la ENTIDAD PÚBLICA EMPRESARIAL DONOSTIA KULTURA, VICTORIA EUGENIA ANTZOKIA, S.A. y SAN TELMO MUSEOA, S.A.), la selección de la mejor oferta y la adjudicación de los contratos.

- Indistintamente, a cualquiera de las tres entidades (a saber, la ENTIDAD PÚBLICA EMPRESARIAL DONOSTIA KULTURA, VICTORIA EUGENIA ANTZOKIA, S.A. y SAN TELMO MUSEOA, S.A.), respecto de la formalización y suscripción de los respectivos contratos y en todo lo relativo a las fases de ejecución y extinción de los mismos.

2. SISTEMA DE REQUERIMIENTOS

Los referidos servicios se realizarán previo requerimiento de las entidades contratantes, conforme a lo previsto en la presente Cláusula.

Los servicios se prestarán en las fechas, lugares y horarios que DONOSTIA KULTURA indique al adjudicatario del lote correspondiente en el requerimiento o ficha de operaciones remitido al mismo vía correo electrónico con una antelación mínima de 48 horas al inicio de la actividad cultural de que se trate.

---

[2] La referencia al "adjudicatario" en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas se entenderá realizada a cada licitador que resulte adjudicatario de cada uno de los contratos relativos a cada lote suscritos por DONOSTIA KULTURA, VICTORIA EUGENIA ANTZOKIA, S.A. y SAN TELMO MUSEOA, S.A.

DONOSTIA KULTURA comunicará asimismo al adjudicatario en dicho requerimiento o ficha de operaciones las necesidades de personal que requiere el servicio. A tal efecto, el adjudicatario deberá indicar una dirección de correo electrónico, disponible las 24 horas del día los 365 días del año.

En dicho requerimiento se detallarán las necesidades concretas, la actividad cultural a cubrir, espacio a atender, el personal requerido, etc. y los requisitos específicos (conocimiento de idiomas, vestuario, elementos auxiliares…).

Efectuado el requerimiento, el adjudicatario del lote responderá mediante el mismo medio a través del cual haya recibido el requerimiento confirmando la realización del servicio e indicando nombre, dos apellidos y DNI de las personas que lo realizarán. Esta comunicación deberá ser enviada en el plazo máximo de 24 horas desde el envío del requerimiento por parte de DONOSTIA KULTURA.

Cuando por razones de urgencia DONOSTIA KULTURA efectúe el requerimiento con antelación inferior a 48 horas, el mismo se realizará telefónicamente, debiendo el adjudicatario poner a disposición de esta los medios humanos requeridos en el plazo máximo de 2 horas.

3. PERSONAL

Los servicios deberán ser prestados por personal con la debida capacitación, en los términos que se indican en el presente Pliego.

Independientemente de los requisitos del equipo de trabajo establecidos en cada lote que se detallan en la Cláusula 4 siguiente, el adjudicatario se responsabilizará de que los medios humanos adscritos a la prestación del servicio correspondiente reciban la formación adecuada para la prestación de este con diligencia y eficacia. Por ejemplo, el conocimiento de la ciudad y alrededores (aeropuertos, localización establecimientos hoteleros) para el servicio de atención a artistas e invitados o el conocimiento del funcionamiento y la programación de las casas de culturas para el servicio de recepción e información en casas de cultura.

El contratista deberá contar con personal suficiente para atender las necesidades de personal que requiera DONOSTIA KULTURA en cada actividad cultural.

DONOSTIA KULTURA podrá comprobar los niveles de conocimiento de idiomas a través de una entrevista.

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 74.3 del Decreto 17/2019, de 5 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley de espectáculos públicos y actividades recreativas DONOSTIA KULTURA podrá requerir a la empresa contratista que preste sus servicios una persona con conocimientos acreditados de primeros auxilios, que deberá estar preparada para su intervención durante todo el tiempo que el establecimiento se encuentre abierto o se desarrolle la actividad. A estos efectos, en los casos que proceda, la entidad contratante abonará el importe establecido en la cláusula 6.2 de la Carátula.

4. FUNCIONES Y PERFILES DEL PERSONAL

Las funciones y perfiles del personal serán las que a continuación se indican:

- Para los dos lotes: Interlocutor/a.

Los licitadores deberán comprometerse a adscribir a la ejecución del contrato, en calidad de medio humano mínimo, a un/a interlocutor/a que reúna las siguientes condiciones:

- Experiencia, como mínimo, de 4 años en la realización de labores de coordinación y

IFK-CIF Q2000541I

supervisión de contratos de servicios de naturaleza similar al del objeto del contrato.

- Capacidad de relacionarse con DONOSTIA KULTURA en las dos lenguas oficiales de la CAPV.

Las funciones del/de la interlocutor/a serán:

- Ostentar la representación del contratista ante la entidad contratante.
- Actuar como interlocutor del contratista frente a la entidad contratante, canalizando la comunicación entre el contratista y el personal adscrito a la ejecución del contrato y la entidad contratante, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- Coordinar la ejecución de las prestaciones contratadas y poner en práctica las órdenes recibidas por el responsable del contrato de la entidad contratante, impartiendo las correspondientes órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices de cómo distribuirlo.
- Supervisar el correcto desempeño por parte del personal adscrito a la ejecución del contrato de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal.
- Informar a la entidad contratante sobre las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.
- Colaborar con la entidad contratante para la resolución de los problemas que se pudieren presentar durante la vigencia del contrato.
- Establecer contacto con la entidad contratante siempre que sea necesario.
- Asistir a las reuniones convocadas por el responsable del contrato de la entidad contratante.
- Realizar cualquier otra labor similar que le sea requerida por la entidad contratante.

En el caso de que un licitador resulte adjudicatario de los dos lotes, podrá adscribir a la misma persona como interlocutor/a de uno, o de los dos lotes.

Lote 1.- Personal de atención a personas en actividades en espacios escénicos, en vía pública y en el Museo San Telmo

1) <u>Personal de atención de personas en espacios escénicos</u>

a) <u>Personal de atención y control en sala:</u>

- <u>Responsable de Sala</u>

<u>1.- Funciones y obligaciones:</u>

Se encargarán de velar por el correcto desarrollo de la actividad cultural en lo concerniente a las áreas de público. Tendrán a su cargo la organización de todos los servicios de atención durante el espectáculo y cuidarán del perfecto orden de estos, siendo responsables de las deficiencias que se observen y de su comunicación a DONOSTIA KULTURA por los cauces que se establezcan. El adjudicatario deberá poner a disposición de DONOSTIA KULTURA a las personas con la correcta formación para cubrir el puesto.

IFK-CIF Q2000541I

Las áreas propias de trabajo serán las zonas con presencia de público, vestíbulo, sala de representación y cualquier otro espacio habilitado a tal efecto y que debidamente se comunicará.

Su labor consistirá en realizar las labores inherentes al control de la actividad cultural en lo concerniente a las áreas de público y cualquier otra labor acorde con el perfil descrito que le sea requerida por DONOSTIA KULTURA.

2.- Requisitos:

- Titulo equivalente al nivel B2 (Marco común europeo) de euskara.
- Conocimiento de informática a nivel usuario.
- Conocimientos acreditados de primeros auxilios.

- Personal de atención y control en sala (acomodadores/as, azafatos/as y porteros/as)

1. Funciones y obligaciones

-Funciones comunes:

Se encargará de atender las necesidades que se adviertan en la sala y de los clientes y asistentes, ejerciendo, en este sentido, la interlocución directa entre los mismos y DONOSTIA KULTURA, debiendo canalizar adecuadamente sus peticiones.

Deberá atender sugerencias y registrar reclamaciones, de acuerdo con el procedimiento fijado por DONOSTIA KULTURA.

Además, realizará cualquier otra labor acorde con el perfil descrito que le sea requerida por DONOSTIA KULTURA.

-Acomodadores/as:

Tendrán a su cargo el control de la sala, siendo responsables de la distribución del servicio en las puertas que les hayan correspondido. Permanecerán en sus puestos debidamente uniformados hasta el momento de la salida del público, procediendo enseguida a levantar las butacas y revisar los palcos en cada sección, dando parte al responsable de sala de las novedades que hubiera, haciendo entrega al mismo de cualquier objeto o valores que encontraren.

Dependerán orgánicamente del Responsable de sala.

Sus labores serán las inherentes a la distribución de la sala y la asistencia al público, así como todas aquellas acordes con el perfil del puesto que le sean requeridas por DONOSTIA KULTURA.

-Azafatos/as:

Estarán disponibles y en el lugar que se les indique para mover instrumentos en el escenario de manera puntual, sacar butacas y/o entregar flores a los artistas en escena, o elementos de ayuda al acceso al recinto (catenarias, papeleras, ceniceros).

IFK-CIF Q2000541I

Así mismo, ayudarán a realizar aquellas funciones relacionadas con el correcto desarrollo de la actividad cultural: reponer botellas de agua, suministrar receptores de traducción simultánea…

En definitiva, realizarán cualquier labor, acorde con el perfil descrito, que les sea requerida por DONOSTIA KULTURA.

Dependerán orgánicamente del Responsable de sala.

-Porteros/as:

Atenderán la correcta recepción y acceso del público, cuidando del control de las respectivas puertas, que no podrán abandonar sin permiso del Responsable de Sala, no permitiendo la entrada a persona alguna que no haya sido debidamente autorizada por DONOSTIA KULTURA.

Dependerán orgánicamente del Responsable de sala.

Sus labores serán las inherentes al acceso/desalojo del público, así como todas aquellas acordes con el perfil del puesto que le sean requeridas por DONOSTIA KULTURA.

2.- Requisitos comunes:

- Titulo equivalente al nivel B2 (Marco común europeo) de euskara.
- Conocimiento de informática a nivel usuario.
- En los casos requeridos, conocimiento de inglés a nivel hablado y escrito.
- Deberán contar con habilidades comunicativas (oral y escrita), capacidad de resolución de conflictos y diplomacia.
- Certificado accesos Gobierno Vasco

IFK-CIF Q2000541I

b) Personal de taquilla (Taquilleros/as)

1.- Funciones y obligaciones:

Se encargarán de la gestión de entradas, arqueo de caja y cierre de taquilla e información y atención al público, debiendo comunicar/canalizar al responsable correspondiente las incidencias.

Serán los responsables del correcto funcionamiento y estado de la taquilla, es decir: atender quejas, incidencias/sugerencias o reclamaciones y canalizarlas al/la responsable correspondiente, de reponer el material necesario en la taquilla (monedas, material de oficina, folletos…), gestionar averías a través del servicio técnico y comunicárselas al responsable, etc.

También, desarrollarán la función de coordinación correspondiente a la venta al público del billetaje, además de formalizar las matriculaciones en cursos, tarjetas de socio de DONOSTIA KULTURA o solicitudes similares.

Realizará aquellas labores acordes con el perfil del puesto que le sean requeridas por DONOSTIA KULTURA

2.- Requisitos:

- Título equivalente al nivel B2 (Marco común europeo) de euskara.
- Conocimiento de informática a nivel usuario y de soportes informáticos de venta de entradas.

2) <u>Personal de atención de personas en actividades organizadas en vía pública por la Unidad de Fiestas de Donostia Kultura y por el Festival de Jazz</u>

a) <u>Personal auxiliar de control de accesos a zonas restringidas y otros</u>

<u>1.- Funciones y obligaciones:</u>

- Realizará labores de control de acreditaciones, permitiendo exclusivamente el acceso a las zonas reservadas por la organización de aquellas personas que sean portadoras de las mismas.

- Impedirá el acceso a las zonas restringidas por la organización del público en general.

- Gestionará el almacenaje/consigna de vestuarios de artistas, staffs técnicos y otros que pudiera solicitar la organización del evento.

- Acompañará a los grupos que realicen desfiles en la vía pública interfiriendo en el tráfico rodado cuando sea necesario, cortando el tráfico para el desarrollo seguro del desfile…

- Permanecerá destacado en las zonas de cierre de los espacios restringidos para la celebración de actividades (calles, espacios festivos…), evitando el acceso de tráfico rodado, excepción hecha de vehículos de emergencia (bomberos, ambulancias, médicos en el desarrollo de sus funciones, y vehículos autorizados…)

- Revisará y recolocará el material de contención (vallados) previamente instalado para delimitación de zonas de montaje/desmontaje y espacios restringidos.

- Revisará y recolocará el material previamente instalado (vallados y señalizaciones) para las reservas de aparcamiento, verificando que no existan problemas de aparcamiento para los vehículos acreditados por la organización y poniéndolo en conocimiento de la misma en caso contrario para que se proceda a la retirada de los vehículos no autorizados.

- Impedirá el acceso a las zonas de concentración de público del tráfico rodado.

- Podrá ser requerido para la recolocación de material de poca envergadura durante el desarrollo de las actividades programadas (sillas, mesas, vallas, carteles…)

- Podrán ser asimismo requeridos para el cómputo de público tanto en interiores como en exteriores y el control del aforo que se indique por la organización.

- Informar sobre el evento programado, horarios, indicaciones varias, cambio paradas…

- Así mismo realizarán cualquier otra labor acorde con el perfil descrito, que les sea requerida por DONOSTIA KULTURA.

Las funciones referidas en los guiones cuarto a octavo anteriores habrán de desarrollarse en pleno respeto a lo previsto en la Ordenanza municipal reguladora de las ocupaciones en los espacios de dominio y uso público, aprobada con fecha 22 de febrero de 2019 por el Pleno del Ayuntamiento de Donostia/San Sebastian, y demás normativa sectorial de aplicación, que habrán de ser conocidos y observados por el personal adscrito a la ejecución del contrato.

<u>2.- Requisitos:</u>

IFK-CIF Q2000541I

- Titulo equivalente al nivel B2 (Marco común europeo) de euskara
- En los casos requeridos, conocimiento de inglés y/o francés.
- Certificado accesos del Gobierno Vasco

b) <u>Personal de atención a artistas e invitados y de movimiento de materiales con/sin vehículo (vehículo aportado por la organización)</u>

- <u>Conductores:</u>

<u>1.- Funciones y obligaciones:</u>

Se responsabilizarán del trato a los artistas e invitados, según las instrucciones recibidas por el responsable del contrato de DONOSTIA KULTURA.

Acompañarán a los artistas e invitados en el vehículo que aporte DONOSTIA KULTURA, conduciéndolo si fuera necesario (coche o furgoneta exclusivamente).

Atención y acompañamiento a artistas en diferentes recintos del festival (hoteles, restaurantes, escenarios, ruedas de prensa, etc.)

Se encargarán del transporte de los enseres de los artistas e invitados y de los de DONOSTIA KULTURA según las instrucciones recibidas. A tal fin, deberán conducir el vehículo a motor que la organización disponga.

Realizarán movimientos de materiales en espacios escénicos y ayuda a compañías invitadas.

Así mismo, realizarán cualquier otra labor acorde con el perfil descrito que le sea requerida por DONOSTIA KULTURA.

<u>2.- Requisitos:</u>

- Titulo equivalente al nivel B2 (Marco común europeo) de euskara.
- Titulo equivalente al nivel C1 (Marco común europeo) de inglés.
- Permiso de conducir tipo B con, al menos, 4 años antigüedad

- <u>Personal de atención artistas (Azafatos/as. Personal de catering):</u>

<u>1.- Funciones y obligaciones:</u>

Atención y acompañamiento a artistas en diferentes recintos del festival (hoteles, restaurantes, escenario, ruedas de prensa, etc.)

Realizarán asimismo labores de apoyo a los servicios de catering que sean establecidos por DONOSTIA KULTURA o que sean contractualmente exigidos por los artistas. Entre otras, podrán ser requeridas para realizar labores de limpieza de vajilla, lavado de toallas en las instalaciones de DONOSTIA KULTURA o lavandería externa, compra de alimentos y bebidas, preparación de alimentos, organización de camerinos, colocación de sillas y mesas, etc.

Así mismo, realizarán cualquier otra labor acorde con el perfil descrito que le sea requerida por DONOSTIA KULTURA.

<u>2.- Requisitos:</u>

- Titulo equivalente al nivel B2 (Marco común europeo) de euskara.
- Titulo equivalente al nivel C1 (Marco común europeo) de inglés.

IFK-CIF Q2000541I

- Personal de movimiento de materiales sin vehículos (Ayudante de producción escenario):

1.- Funciones y obligaciones:

Realizarán labores de apoyo al responsable de cada recinto en la producción de los conciertos. Movimiento material, carga/ descarga material e instrumentos (artistas, proveedores).

Así mismo, realizarán cualquier otra labor acorde con el perfil descrito que le sea requerida por DONOSTIA KULTURA.

2.- Requisitos: Ninguno.

c) Personal de coordinación

- **Coordinadores de zona (a por cuadrantes)**

1.- Funciones y obligaciones:

Dado que el desarrollo de las actividades para las que se precisa el puesto de AUXILIARES DE CONTROL DE ACCESOS A ZONAS RESTRINGIDAS Y OTROS puede desarrollarse tanto en horario de día como en horario nocturno, con gran número de efectivos desplegados al mismo tiempo y en lugares distantes entre sí por celebrarse las actividades en diferentes puntos de la ciudad, con afección importante al tráfico o en zonas de gran exposición de los integrantes por imposibilidad de desarrollar la actividad por zonas peatonales, se considera necesario establecer la figura del coordinador para atender tanto al establecimiento de horarios y turnos como para hacer frente a las posibles incidencias que pudieran surgir durante la prestación del servicio.

El número de coordinadores que debería ofrecer la adjudicataria estaría directamente relacionado tanto con el número de auxiliares que se encontrasen realizando su labor al mismo tiempo, como con el espacio en el que la estuvieren llevando a cabo.

Un número adecuado orientativo sería:

NÚMERO DE AUXILIARES	***NÚMERO DE COORDINADORES***
Hasta 5	***1***
Hasta 15	***2***
Hasta 30	***3***
A partir de 30	***1 coordinador más por cada 15 puestos***

Sus funciones serían:

- Establecer, en base al planteamiento comunicado por la organizadora, la plantilla de auxiliares necesarios para la prestación del servicio asignado.

- Establecer, dentro de los parámetros legales aplicables, los cuadrantes de servicio de cada auxiliar.

- Transmitir a cada auxiliar la información necesaria para llevar a cabo su tarea

IFK-CIF Q2000541I

- Transmitir a cada auxiliar la información recibida de la organización.

- Responsabilizarse y verificar que cada auxiliar se encuentra en el puesto asignado y que cuenta con los EPI y recursos necesarios para el correcto desarrollo de la labor que se les encomiende.

- Estar en contacto directo con el coordinador general (si se hubiese solicitado la participación de esta figura en la actividad en desarrollo) o con la organización para la comunicación de alteraciones, incidencias… que pudieran darse en el servicio.

- Acudir a las reuniones de planificación del servicio para las que sea/n convocado/s por DKFestak/Jazzaldia, en especial a las relativas a la implantación de los planes de seguridad y emergencia de cada una de las actividades en las que se precise la participación de personal de control de accesos.

2.- Requisitos:

- Titulo equivalente al nivel B2 (Marco común europeo) de euskara.
- Título equivalente al nivel C1 (Marco común europeo) de inglés

- **Coordinadores Generales**

1.- Funciones y obligaciones:

El número de coordinadores generales que debería ofrecer la adjudicataria no debería ser inferior a 2 para evitar posibles fallas del servicio por cualquier motivo.

Sus funciones serían:

- Asistir a las reuniones de coordinación técnica para las que fuese convocado por DKFestak/Jazzaldia.

- Actuar en su caso como correa de transmisión entre la policía municipal (PMA), la organización y los recursos a cargo.

- Informar a la organización en tiempo real de los acontecimientos, incidentes, alteraciones que puedan surgir durante el desarrollo de las actividades para poder tomar las decisiones necesarias.

- Ostentar la responsabilidad sobre el grupo de coordinadores de zona para una mejor y más directa comunicación con los auxiliares destacados en cada servicio.

- Realizar la implantación-comunicación del plan de seguridad preparado para las actividades en las que se solicite su intervención, transmitiéndolo a los coordinadores y personal auxiliar contratados para la actividad.

2.- Requisitos:

- Título equivalente al nivel B2 (Marco común europeo) de euskara.
- Título equivalente al nivel C1 (Marco común europeo) de inglés

d) Personal de atención en venta de tickets (eventos), merchandising, etc.

- Personal de venta de tickets (taquilla)

IFK-CIF Q2000541I

1.- Funciones y obligaciones:

- Desarrollarán la función correspondiente de la venta al público del billetaje, productos de hostelería y/o merchandising.

- Desarrollarán la función correspondiente a la venta al público del billetaje de las actividades propias de DKFestak, que cuenten con entrada y/o ticket de acceso (Regatas y Deporte Rural, principalmente).

- También podrán realizar las funciones de reparto de invitaciones y venta de entradas para control de aforo en actividades que se realicen en interiores.

- Realizarán el arqueo de caja y cierre la taquilla según las instrucciones recibidas de los/las responsables de contrato.

- Serán responsables de los cambios que se les entreguen, tendrán conocimiento para la utilización de las PDAs, impresoras …

- Atenderán las sugerencias/quejas que puedan surgir en el desarrollo de su labor comunicándolas al responsable de taquilla para su gestión por la organizadora de los eventos en los que realicen su función.

2.- Requisitos:

- Titulo equivalente al nivel B2 (Marco común europeo) de euskara.
- Cuando se requiera, titulo equivalente al nivel B2 (Marco común europeo) de inglés.

- Responsable de taquilla

1.- Funciones y obligaciones:

- Se encargará de la gestión de entradas, revisará el arqueo de caja, realizará la contabilidad de ingresos de cada día, informando a la organización.

- Comunicarán a la organizadora las incidencias acaecidas en el desarrollo del servicio.

- Se encargarán de reponer el material necesario en taquilla (monedas, entradas, información sobre descuentos…), etc.

- Coordinarán el equipo de venta de entradas (taquilleras/os) poniendo a su disposición todo el material necesario para el desarrollo de su labor (Cambios, PDAs, impresora…)

- Acudirá a las reuniones para las que sea convocada por DKFestak.

2.- Requisitos:

- Título equivalente al nivel B2 (Marco común europeo) de euskara.

3) Personal de atención de personas en el Museo San Telmo

Auxiliar de información del museo

1.- Funciones y obligaciones:

IFK-CIF Q2000541I

Desempeñará las funciones de información y atención al público y usuarios, así como acondicionamiento y vigilancia del buen uso de las dependencias y equipamientos.

En concreto;

- Vigilar el buen uso de las dependencias, instalaciones y equipamientos del centro,
- Vigilar las salas y colecciones expuestas en el museo.
- Dar aviso a personal de taquilla sobre las deficiencias observadas para su reparación.
- Informar a los visitantes del museo sobre recorridos, servicios, salas o dudas que puedan tener.
- Realizar, asimismo, aquellas tareas que se le encomienden, acordes con la cualificación requerida para el acceso y desempeño del puesto, sin perjuicio de las relacionadas anteriormente.

2.- Requisitos:

- Título equivalente al nivel B2 (Marco común europeo) de euskara.
- Conocimiento de informática a nivel usuario.
- En los casos requeridos, conocimiento de inglés a nivel hablado.
- Deberán contar con habilidades comunicativas (oral y escrita), capacidad de resolución de conflictos y diplomacia.

IFK-CIF Q2000541I

Lote 2.- Personal de recepción, matriculaciones e información en casas de cultura

Con formato: Sin viñetas ni numeración, Punto de tabulación: No en -1,27 cm + 1 cm

Personal de recepción e información

1.- Funciones y obligaciones:

Control de los accesos de los centros, además de apertura y cierre. Atención al público. Matriculaciones y venta de entradas. Preparación y adecuación de las salas para las actividades culturales. Manejo de equipos audiovisuales pequeños (pequeña megafonía, DVD, Video proyector...). Pequeñas tareas administrativas y colaboración en la puesta en marcha de actividades culturales (traslado de materiales, colocación de exposiciones...)

Así mismo realizarán cualquier otra labor que le sea requerida por DONOSTIA KULTURA y siempre que sea acorde con el perfil descrito.

2.- Requisitos:

- Título equivalente al nivel B2 (Marco común europeo) de euskara.
- Conocimiento de informática a nivel usuario.
- En los casos requeridos, conocimiento de inglés a nivel hablado y escrito.
- Deberá contar con habilidades comunicativas (oral y escrita), capacidad de resolución de conflictos y diplomacia.

5. MEDIOS MATERIALES

Será por cuenta del adjudicatario proporcionar al personal la ropa de trabajo, uniformes (cuando sean requeridos), EPIs y medios materiales necesarios en función del servicio contratado.

La ropa de trabajo proporcionada por el adjudicatario al personal deberá ajustarse, en todo caso, a las condiciones climatológicas y a la estación del año en el que se desarrolle cada actividad cultural.

El adjudicatario será responsable de la falta de aseo, decoro y uniformidad en el vestir.

DONOSTIA KULTURA, en función del servicio contratado, podrá solicitar que el personal lleve tarjetas de identificación, con el diseño que se requiera, a cargo del adjudicatario.

El adjudicatario del lote 1 deberá proporcionar al personal de sala las linternas precisas para el desarrollo de su labor y walkies o sistema de comunicación similar para la comunicación entre el personal sin coste adicional alguno para DONOSTIA KULTURA. Asimismo, deberá proporcionar al personal de puerta contadores para el cómputo de las personas que acceden al recinto del espectáculo, sin coste adicional alguno para DONOSTIA KULTURA. Adicionalmente, deberá proporcionar los medios necesarios para el control de entradas y salidas puntuales del recinto que se produzcan una vez iniciada la actividad cultural.

El adjudicatario deberá proporcionar los teléfonos móviles necesarios para el correcto funcionamiento del equipo. Los costes originados por el uso de los teléfonos móviles correrán a cargo del contratista.

IFK-CIF Q2000541I

6. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

a) El contratista y el personal deberán aceptar y cumplir las normas de comportamiento que, en su caso, indique DONOSTIA KULTURA, sobre todo con relación a la atención al público.

b) El contratista y el personal deberán colaborar con los restantes equipos que trabajen en el lugar de prestación de los servicios (por ejemplo, vigilantes de seguridad, personal de limpieza, etc.).

c) Todo el personal deberá conocer el plan de evacuación del recinto en el que, en cada caso, se presten los servicios, y colaborar en situaciones de siniestro y/o emergencia, canalizando la evacuación del público.

d) Todo el personal demostrará un trato agradable, educado, respetuoso e informativo hacia el público y los trabajadores de DONOSTIA KULTURA, así como hacia el restante personal que trabaje en el lugar en que tenga lugar la prestación de los servicios.

e) Una vez al año se podrá convocar a las personas que realizan el servicio para la realización de un simulacro de evacuación del espacio pertinente, sin que pueda facturarse a DONOSTIA KULTURA el tiempo empleado por dicho personal en el simulacro.

7. INFORMES

El adjudicatario deberá enviar junto a la factura mensual un informe en formato Excel con el detalle de los servicios prestados, siguiendo el modelo que se adjunta como **Anexo I** al presente Pliego.

DONOSTIA KULTURA se reserva la posibilidad de requerir informes adicionales durante la ejecución del contrato, sin coste para DONOSTIA KULTURA.

En San Sebastián, a la fecha de la firma electrónica

D. Jon Insausti Maisterrena
Vicepresidente de la E.P.E. Donostia Kultura

IFK-CIF Q2000541I

DONOSTIA SAN SEBASTIÁN | donostia kultura

I. ERANSKINA / ANEXO I

ERANSKINA / ANEXO

LOTEA / LOTE	ESKAERA / PEDIDO	BEZEROA / CLIENTE	ARETOA / RECINTO	ZERBITZUA JASOTZEN DUEN SAILA / UNIDAD QUE RECIBE EL SERVICIO	EKITALDIA / EVENTO	ZERBITZU MOTA / TIPO DE SERVICIO	DATA / FECHA	HORA INICIO / HASIERAKO ORDUA	HORA FIN / AMAIERAKO ORDUA	ORDUAK GUZTIRA / TOTAL HORAS	ORDUKO PREZIOA / PRECIO HORA	ZENBATEKOA / IMPORTE

IFK-CIF Q2000541I

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado digitalmente :
Jon Insausti Maisterrena (22/07/2025 16:45 CEST)
Egiaztatzeko / Verificación : https://www.donostia.eus/scve
Eskaera kodea / Código de petición : 19C9-O9OP-A0QQ-4J7Z