PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE PERSONAL DE ASISTENCIA Y PLATAFORMA DE VENTA ONLINE DE ENTRADAS PARA LA EXPERIENCIA LUMÍNICA INMERSIVA QUE SE DESARROLLE EN EL PALACIO MIRAMAR, EN EL MARCO DE LA CAMPAÑA DE NAVIDAD DE SAN SEBASTIÁN 2025/2026.

1. OBJETO Y CONDICIONES BÁSICAS DEL CONTRATO

El objeto del contrato lo constituye la prestación de los servicios de personal de asistencia y plataforma de venta online de entradas para la experiencia lumínica inmersiva que se desarrolle en el Palacio de Miramar, en el marco de la Campaña de Navidad de San Sebastián 2025/2026.

El Ayuntamiento de San Sebastián a través de Sociedad Fomento de San Sebastián, S.A. (en adelante, indistintamente, entidad contratante o FOMENTO) organiza la Campaña de Navidad de la ciudad, con el objeto de generar una oferta atractiva y dinamizadora en estas fechas, que sirva para promocionar la imagen comercial de la ciudad y reforzar las ventas navideñas del comercio minorista local y dinamizar la actividad comercial y turística de la ciudad.

La Campaña de Navidad se estructura en los siguientes 4 grandes ejes:

- ✓ Mercado de Navidad
- ✓ Luces de Navidad
- ✓ Feriales
- ✓ **Espectáculos y acciones especiales de la campaña de Navidad:**
  - Inauguración.
  - Experiencia lumínica inmersiva en el Palacio Miramar.

2.DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS

La empresa adjudicataria será responsable de proporcionar un servicio integral de asistencia para el desarrollo del evento, tanto en el proceso de venta de entradas como en la asistencia al público durante el evento. Este servicio deberá garantizar una experiencia segura, ordenada y satisfactoria para el público, dividiéndose el mismo en las siguientes tareas generales a desarrollar por la empresa adjudicataria:

Servicio de personal de asistencia para la coordinación general.

- Organización, supervisión y coordinación del equipo.
- Comunicación constante con FOMENTO y el resto de las empresas participantes en el evento.
- Gestión de la información entre FOMENTO y el equipo.
- Resolución de imprevistos.

Servicio de personal de asistencia de call center – Atención Back Office y venta de entradas:

- Atención al cliente: Respuesta de consultas sobre fechas, precios y detalles del evento.
- Soporte postventa: Gestión de devoluciones.
- Gestión de incidencias: Resolución de problemas técnicos o quejas.

- Análisis de datos: Generación de informes sobre ventas.
- Implementación de un sistema eficiente de venta anticipada y en taquilla.
- Atención al público en puntos de información relacionados con entradas.

Servicio de personal de asistencia para la atención al público y protección del espacio:

- Control del aforo y validación de entradas en los accesos al recinto.
- Control de Entrada, Recorrido y Salida.
- Asistencia personalizada a las personas visitantes a lo largo del recorrido del evento.
- Vigilancia y cuidado de las instalaciones y elementos decorativos.

Servicio de venta de entradas a través de plataforma online:

- Software para la venta de entradas.
- Equipos hardware para la venta de entradas.

3.CONDICIONES GENERALES EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

3.1 Ubicación del evento:

El espectáculo se realizará en el recinto cerrado del Palacio Miramar de San Sebastián ubicado en el Paseo Miraconcha 48 y, concretamente, abarcará las fachadas delanteras y traseras del Palacio Miramar, así como el espacio exterior.

A continuación, se adjunta un plano para visualizar el parque. La experiencia lumínica inmersiva abarcará el recuadro marcado en color azul, a excepción del interior del Palacio en el que no habrá actividad alguna.



El espectáculo contará con una entrada única ubicada en Paseo Miraconcha 48 y salida por la Puerta de María Cristina de Habsburgo – Lorena. Esta salida cuenta con 2 puertas que deberán ser atendidas por el personal de asistencia.

FOMENTO habilitará un espacio de taquilla en horario de mañana en una de sus oficinas o espacios en el centro de San Sebastián y, en horario de tarde, en el propio acceso principal al Palacio Miramar.

3.2 Fechas y horarios estimados de la prestación de los servicios:

Las fechas estimadas de la prestación de los servicios serán las siguientes:

- Coordinación: 24/11/2025 – 05/01/2026, horario según necesidad y tareas en las que se deba intervenir.
- Call center y venta de entradas: 21/11/2025 – 04/12/2025 en horario de 10-14h de lunes a viernes en un espacio de FOMENTO y del 04/12/2025-05/01/2026 en horario de 10-13h se ubicará en una de las oficinas de FOMENTO o espacios en el centro de San Sebastián y de 17-22h de lunes a domingo en el Palacio Miramar.
- Asistencia personal en el Palacio Miramar: 04/12/2025 – 05/01/2026 en horario de 17:30 – 23h.
- Plataforma de venta online de entradas: desde el 21/11/2025 y hasta el 05/01/2026 de lunes a domingo 24h.
- Prueba técnica general en el Palacio Miramar: 01-02/12/2025, en torno a las 18h.

Se realizará una prueba general en el propio espacio todas las empresas participantes en el evento y, al que la empresa adjudicataria deberá acudir con el fin de conocer el estado final de la experiencia inmersiva e identificar ajustes que fueran necesarios para la correcta atención al público.

- Apertura al público: desde el 04/12/2025 hasta el 05/01/2026 en horario de 18:00-22:00, excepto los días 24/12/2025 y 31/12/2025 que el espectáculo permanecerá cerrado.

FOMENTO, en caso de necesidad, podrá adaptar las fechas y horarios para el desarrollo de los servicios anteriormente descritos informando a la empresa adjudicataria con la antelación suficiente.

3.3 Aforo previsto:

Se establece un aforo máximo de 3200 personas al día, organizando los accesos en grupos escalonados cada 15 minutos (por cada hora se prevén 4 grupos con un máximo de 800 personas por cada uno de ellos).

FOMENTO proporcionará los medios técnicos (vallado, catenarias, etc.) para la gestión de los accesos.

4.ARTICULACIÓN DE LOS SERVICIOS

4.1 Tareas a realizar por parte de la empresa adjudicataria:

4.1.1 Servicio de personal de asistencia:

La empresa adjudicataria deberá proveer y asignar las tareas al siguiente personal para el desarrollo óptimo de los servicios.

El personal de asistencia que la empresa adjudicataria deberá poner a disposición de los servicios, se divide en las siguientes categorías y tareas a realizar:

Servicio de personal de asistencia para la coordinación general.
La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de FOMENTO una persona que realice las funciones de coordinación y supervisión general de los servicios. Será la persona interlocutora con FOMENTO y con el resto de las empresas que participen en la experiencia lumínica inmersiva y deberá estar presente en la prueba técnica previa de funcionamiento que se realice, así como el primer día de apertura al público y en cuantas ocasiones sea necesaria para dar respuesta a una incidencia o situación que comprometa el desarrollo óptimo del evento.

Las tareas que al menos deberá acometer son las siguientes:

- Coordinar horarios, turnos y ubicación del equipo auxiliar antes, durante y después del evento.
- Identificar las necesidades de señalética y organización del espacio para asegurar un óptimo desarrollo del espectáculo.
- Asegurar que todo el personal reciba instrucciones claras, acreditaciones y material necesario para su labor.
- Supervisar la correcta ubicación y desempeño del personal auxiliar en sus puestos asignados.
- Servir como enlace entre el personal del presente servicio y la organización del evento para canalizar información, incidencias o cambios de última hora.
- Resolver imprevistos operativos y reorganizar efectivos si surgen necesidades en tiempo real.
- Mantener comunicación constante con responsables de producción, seguridad, emergencias y otros departamentos implicados en el evento.
- Transmitir al personal auxiliar cualquier instrucción nueva, cambio operativo o situación de emergencia.
- Participar en reuniones previas y de coordinación durante el evento.

Servicio de personal de asistencia de Call center – Atención Back Office y venta de entradas:
La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de FOMENTO un servicio de atención presencial, telefónica y por correo electrónico que resuelva las cuestiones relativas a la gestión de venta de entradas y dudas del evento (horarios, reserva, cancelaciones, etc.).

La empresa adjudicataria pondrá para la prestación de este servicio de atención, al menos, una persona en horario de mañana y tarde. Durante el horario de mañana se ubicará en una de las oficinas de FOMENTO o en algún espacio que FOMENTO habilite en el centro de la ciudad, compaginando la persona su actividad con la venta de entradas y, durante el horario de tarde, se prestará en el espacio de taquilla ubicado junto al Palacio Miramar realizando en el mismo labores de call center y apoyo a taquilla en el caso necesario. El servicio se ofrecerá en castellano, en euskera, así como en inglés.

Las tareas que al menos deberá acometer son las siguientes:

- Resolución de consultas e incidencias recibidas por correo electrónico o teléfono, garantizando una respuesta ágil y adecuada.
- Gestión de casos de entradas no recibidas, duplicadas, devoluciones o problemas en el proceso de compra online.
- Coordinación con el equipo técnico del sistema de ticketing para resolver errores o caídas del sistema.
- Registro y seguimiento de reclamaciones de clientes, asegurando su correcta documentación y cierre.
- Asistencia al cliente antes, durante y después del evento, incluyendo información sobre accesos, horarios, condiciones de uso de las entradas, etc.
- Gestión y actualización de la información del evento en la web del mismo.

En cuanto a la venta de entradas, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición de FOMENTO una persona que atienda la venta de entradas con los medios técnicos necesarios en horario de mañana en una de las oficinas de FOMENTO o en algún espacio que FOMENTO habilite en el centro de la ciudad, y dos personas en horario de tarde en la taquilla que se encuentre situada en el Palacio Miramar. Este servicio deberá ofrecerse en castellano en euskera, así como en inglés.

Las tareas que al menos deberán acometer son las siguientes:

- Venta de entradas en la taquilla, en coordinación con la persona responsable y conforme a las instrucciones establecidas.
- Manejo y control del/de los programa/s (software) utilizado/s para la venta de entradas.
- Gestión, control y cierre de caja, asegurando su correcto cuadre y entrega de la recaudación a FOMENTO.
- Supervisión, mantenimiento y gestión de los recursos materiales necesarios para el servicio.
- Verificación y reposición de materiales necesarios (entradas físicas, cambio, papel térmico, datáfono, etc.).
- Disponer de suficiente cambio en monedas y billetes para atender adecuadamente las compras de entradas en la taquilla.
- Disponer en el espacio de FOMENTO de 1 puesto de venta con, al menos, los siguientes medios técnicos: 1 ordenador/Tablet, 1 tpv para la venta con tarjeta, 1 impresora, 1 caja registradora. En el espacio de Palacio Miramar deberá disponer de 2 puestos de venta con, al menos, los mismos medios comentados anteriormente.
- Atención al público, ofreciendo orientación, asesoramiento y resolviendo dudas que puedan surgir.
- Control del correcto funcionamiento del sistema de venta (software de ticketing).
- Supervisión del cuadre y cierre de caja diario, garantizando la correcta entrega de la recaudación.
- Coordinación con responsables técnicos sobre accesos, tipos de entradas, aforos y condiciones especiales de venta.
- Gestión de incidencias presenciales con personas compradoras: errores de impresión, cambios, devoluciones, etc.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá realizar el servicio de aviso de cancelación del evento en caso de que FOMENTO comunique la cancelación del mismo. Únicamente se producirá la cancelación del espectáculo, y consiguiente devolución del importe de la entrada o, en su caso, modificación de entrada (esto es, modificación de fecha), previa comunicación de cancelación por parte de FOMENTO debido a alerta meteorológica por parte de los organismos correspondientes o de cualquier otra circunstancia excepcional y debidamente justificada que impida la celebración del espectáculo y no se permitirá, por lo tanto, la cancelación de las entradas, ni modificación de las mismas (modificación de fechas) por parte del público por cualquier otra circunstancia. En caso de cancelación, la empresa adjudicataria contará con el plazo máximo de 1h, desde que FOMENTO le comunique la necesidad de cancelación, para realizar el aviso de cancelación a través de un servicio de sms o cualquier sistema de mensajería instantánea a través del teléfono móvil a cada persona de contacto que haya realizado la compra.

Atención al Público y protección del espacio:

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de FOMENTO el personal necesario (al menos 8 personas) para la atención al público asistente al espectáculo. Este personal atenderá el acceso, recorrido, salidas, así como las situaciones de emergencia.
Las tareas que al menos deberá acometer son las siguientes:

- Control de Entrada, Recorrido y Salida.
- Organización del flujo de personas en accesos, recorridos internos y salidas.
- Supervisión continua para evitar aglomeraciones o situaciones de riesgo.
- Coordinación con el personal de seguridad y emergencias si fuera necesario.
- Asistencia personalizada a las personas visitantes a lo largo del recorrido del evento.
- Resolución de incidencias, orientación y apoyo en caso de requerimientos especiales.
- Disposición de personal en puntos clave para mejorar la experiencia del espectador.
- Colocación de cartelería proporcionada por FOMENTO sobre indicaciones para el público asistente.
- Supervisión y cuidado de las instalaciones, mobiliario y elementos decorativos.
- Prevención de actos que puedan causar daños al entorno físico del espectáculo.
- Aplicación de protocolos de intervención ante conductas inapropiadas.
- Presencia en cada una de las puertas del parque para, en caso de emergencia, evacuar al público.

FOMENTO podrá requerir los servicios anteriormente indicados (esto es, de atención al público y protección del espacio), de acuerdo con lo siguiente:

- Servicio de personal de asistencia para la atención al público y protección del espacio en día laborable, entendiéndose los servicios prestados de lunes a sábado.

- Servicio de personal de asistencia de atención al público y protección del espacio en festivo, entendiéndose los servicios prestados los domingos y festivos.

Durante la ejecución del servicio, todo el personal de asistencia, deberá poder comunicarse en castellano y euskera y, al menos, el 50% del personal de atención al público y protección de espacio, deberá poder comunicarse en inglés.

4.1.2 Plataforma online de venta de entradas:

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición una plataforma online de venta de entradas, que deberá cumplir, como mínimo, con las siguientes características técnicas y funcionales generales:

Características técnicas y funcionales mínimas de la plataforma:

- Multicanalidad: debe permitir la venta por web, móvil y taquilla física.
- Autogestión: la empresa adjudicataria debe poder configurar el evento, con sus precios, idiomas (castellano, euskera, francés e inglés), calendario, tipos de entradas y promociones sin depender, en su caso, de la entidad proveedora.
- Integración: debe ofrecer sistemas de control de acceso, CRM, pasarelas de pago y herramientas de marketing.
- Escalabilidad: debe dar soporte al volumen del evento previsto en la venta de 90.000 entradas, sin pérdida de rendimiento.

- Seguridad: debe ofrecer protección de datos conforme al RGPD, cifrado de transacciones y control de accesos.
- Accesibilidad: debe cumplir los estándares WCAG para personas usuarias con discapacidad.
- Atención de urgencias**:** la empresa proveedora de la plataforma a la empresa adjudicataria, deberá prestar un servicio de atención técnica ante emergencias de lunes a domingo de 10-13h y de 17-21h.

Características económicas mínimas de la plataforma:

- Modelo de comisión transparente: deberá cobrar el precio máximo por entrada vendida que abonará la persona compradora de acuerdo con el precio unitario máximo ofrecido por el servicio de venta de entradas a través de la venta de la plataforma online.
- Coste de mantenimiento y soporte: Se encuentran comprendidos dentro de los precios unitarios de licitación.

4.2 Requisitos mínimos del personal de asistencia al público:

La empresa adjudicataria deberá garantizar que todo el personal encargado de la asistencia al público cumpla con los siguientes requisitos mínimos durante el desempeño de sus funciones:

- Deberá vestir indumentaria identificativa y en buenas condiciones.
- Cada miembro del personal deberá portar una linterna operativa, especialmente en eventos o situaciones con iluminación limitada.
- Será obligatorio que cada miembro del personal disponga de un teléfono móvil funcional o un walkie talkie (es decir, un medio de comunicación), con batería suficiente, a fin de garantizar la comunicación con los responsables de coordinación.

Deberán poder ofrecer el servicio en castellano, en euskera y en inglés en los términos anteriormente indicados.

4.3 Gestión de las incidencias

Desde la apertura del Call Center (esto es, desde el 21/11/2025) hasta el cierre del espectáculo (esto es, el 05/01/2026), la empresa adjudicataria deberá cumplimentar diariamente “Partes de Incidencias”, en los que anotará cualquier dato relativo a la prestación del objeto del contrato.

En caso de existir incidencias, se deberán comunicar al personal correspondiente, en función de la tipología de incidencia, de conformidad con lo indicado a continuación:

- Incidencia operativa: deberá comunicarse de forma inmediata a la persona que realice las funciones de coordinación y de supervisión general de los servicios.

- Incidencia grave: deberá comunicarse de forma inmediata al responsable del espectáculo que a dichos efectos determine FOMENTO.

- Incidencia muy grave: deberá comunicarse de forma inmediata al responsable del espectáculo que a dichos efectos determine FOMENTO y, a su vez, a la persona responsable por parte de FOMENTO.

Se entiende por incidencia operativa aquella que:

- No impide el desarrollo del espectáculo, pero sí altera aspectos logísticos o técnicos menores.
- Puede ser gestionada sin interrumpir la experiencia del público.
- Requiere seguimiento por parte del equipo técnico, pero no compromete la seguridad ni la continuidad del evento.

Se entiende por incidencia grave a cualquier evento, fallo técnico o circunstancia que:Afecta directamente al funcionamiento normal del espectáculo.

- Provoca una pérdida significativa de calidad artística, visual o sonora.
- Puede impedir parcial o totalmente la ejecución del espectáculo.
- Supone un riesgo para la seguridad del público, del personal técnico o de los artistas.
- Requiere intervención inmediata para evitar la cancelación o suspensión del evento.

4.4 Seguridad:

Diariamente en el horario de desarrollo del espectáculo (esto es, aproximadamente, desde las 17:30 hasta, como máximo, las 23:00), FOMENTO proporcionará una persona de seguridad en el espacio.

4.5 Obligaciones de la empresa adjudicataria para la prestación de los servicios:

Para la prestación de los servicios la empresa adjudicataria deberá:

- Seguir las indicaciones del Dispositivo de Riesgos Previsibles (DRP) que para el desarrollo del acto FOMENTO lleve a cabo y que es de obligado cumplimiento.

- Salvaguardar las condiciones del espacio donde se ubique el material y/o personal técnico para el desarrollo del espectáculo, garantizando que, tras la finalización de la prestación del servicio, las condiciones de los espacios serán las mismas que antes de su celebración.

5. COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS:

La empresa adjudicataria prestará los servicios, acorde al siguiente proceso:

1. Reunión de lanzamiento:

Al comienzo de la prestación de los servicios, la empresa adjudicataria se reunirá con FOMENTO para informarle de forma detallada sobre la ejecución de los servicios. A su vez, FOMENTO le trasladará a la empresa adjudicataria la información operativa para el desarrollo del servicio (gestión de permisos, personas de contacto, etc.). Asimismo, intercambiarán la información relacionada con

las personas interlocutoras, contactos y responsables de ambas partes. De forma específica se identificarán los números de teléfono de asistencia que la empresa adjudicataria deberá tener operativos durante los servicios.

La empresa adjudicataria deberá realizar cuantas reuniones estime necesarias FOMENTO para la correcta ejecución del contrato.

Dichas reuniones podrán realizarse de forma presencial o telemática, a requerimiento de FOMENTO.

2. Información de seguimiento:

Semanalmente, ambas partes se reunirán para tratar los avances y puntos críticos del desarrollo del contrato.

3. Reunión de valoración:

Tras la finalización del periodo de apertura al público del espectáculo (05/01/2026), se celebrará una reunión de cierre entre las partes donde la empresa adjudicataria aportará una valoración del desarrollo de los servicios (la idoneidad del formato y su funcionamiento, las incidencias generadas, las posibles mejoras para las próximas ediciones, etc.) y se dará el visto bueno por parte de FOMENTO para proceder a la facturación del servicio.

Dicha reunión podrá realizarse de forma presencial o telemática, a requerimiento de FOMENTO.

Los servicios se darán por finalizados tras la realización de dicha reunión.

San Sebastián, en la fecha de la firma

ANE OYARBIDE OCHOA - 72502511W
2025.09.16 11:44:29 +02'00'

Ane Oyarbide Ochoa
Vicepresidenta