PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE DINAMIZACIÓN PARA LA PROMOCIÓN DE LOS COMERCIOS LOCALES A TRAVÉS DE HOLOGRAMAS VIRTUALES.

ENMARCADO EN EL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA – FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA – NEXT GENERATION EU

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato lo constituye la prestación de los servicios de dinamización para la promoción de los comercios de locales a través de hologramas virtuales.

Estos hologramas virtuales se deben instalar en hoteles de la ciudad, como espacios demostrativos, de los productos y servicios de los establecimientos turísticos y comerciales de la ciudad de acuerdo con lo previsto en el Pliego de Prescripciones Técnicas, en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y en la presente Carátula.

2. CONDICIONES BÁSICAS DE SERVICIO

La Sociedad Fomento de San Sebastián, S.A. (en adelante, FOMENTO) está poniendo en marcha iniciativas y programas para esponjar la actividad comercial, hostelera y turística concentrada en la Parte Vieja y el Centro, así como para derivar visitantes de la Parte Vieja y del Centro a otros barrios comerciales de la ciudad con recursos turísticos actualmente "poco optimizados y visibles", tales como la "ciudad deportiva" de Anoeta, la propia vega del Río Urumea y sus puentes (Amara), el parque urbano Cristina Enea, los centros culturales Tabakalera y Jareño (Egia), y/o las esculturas de Chillida en el Antiguo. Revitalizar los ejes y zonas de importante tránsito peatonal, pero que a día de hoy no constituyen un "destino de llegada" o espacio de esparcimiento y de disfrute urbano.

En este contexto, FOMENTO para mostrar el atractivo de estas zonas y espacios de la ciudad, y en el marco del proyecto NEXT Comercio "Open dendak" propone el desarrollo de un proyecto orientado a la promoción turística del producto del comercio local en establecimientos hoteleros de San Sebastián, que promuevan a la vez fidelizar al turista, preservar los recursos y valores que hacen atractivo el destino local y profundizar con decisión en el camino abierto hacia la sostenibilidad.

En el presente proyecto, bajo esta perspectiva de consolidación central y desplazamiento gravitacional turístico y terciario hacia nuevas zonas, así como de mejora competitiva, más digital, más sostenible y más idiomática del comercio asentado en todas ellas, se plantea un

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE ECONOMÍA, COMERCIO Y EMPRESA SECRETARÍA DE ESTADO DE COMERCIO
Berreskuratze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana

trabajo sostenido y gradual de dinamización comercial basado en la colaboración entre hotel y productor/diseñador local, generando una mezcla de experiencias donde la tecnología y la presencialidad se den la mano.

De este modo, se promociona el producto del comercio local mediante la convivencia de la virtualidad tecnológica con la demostración de los productos locales en espacios turísticos.

En concreto, a través de este proyecto se seleccionarán un máximo de 15 hoteles en los que se visibilizarán 2 productos artesanos de cada uno de los 65 establecimientos locales participantes. El soporte y la tecnología a través del cual se visibilizarán estos productos serán dispositivos de hologramas (75cm x 75 cm) que irán montadas sobre una urna vinilada libre de cloro y con calidad de imagen Full HD.

La puesta en marcha de este proyecto tendrá una duración aproximada de 2 meses, desarrollándose durante el último trimestre del año.

Así, la prestación de los servicios de instalación tecnológica en hoteles como espacios demostrativos de productos de los distintos establecimientos locales, se divide en las siguientes fases:

- Fase 1: Preproducción, coordinación y asesoramiento
- Fase 2: Producción y rodaje
- Fase 3: Postproducción y generación de material comunicativo
- Fase 4: Puesta en marcha, mantenimiento, gestión de incidencias y desinstalación de los dispositivos

Con carácter general, dentro de las responsabilidades de la empresa adjudicataria, en la realización del servicio, deberá:

a) Al comienzo de la prestación del servicio, la empresa adjudicataria deberá realizar una Reunión de Inicio de Servicio con FOMENTO para aclarar cualquier duda en relación con todos los detalles del servicio.

b) Realizar reuniones de seguimiento entre FOMENTO y la empresa adjudicataria con el objetivo de conocer el estado de los asesoramientos en los que se está trabajando y/o se ha trabajado y conocer el estado de situación del proyecto. En estas reuniones de seguimiento se valorará el servicio para aplicar posibles ajustes que sean necesarios para mejorar el servicio. Se establece una reunión, al menos, quincenal.

c) Realizar un informe de valoración global del servicio al finalizar el contrato. Este informe

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE ECONOMÍA, COMERCIO Y EMPRESA SECRETARÍA DE ESTADO DE COMERCIO
Berreskuratze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana

contendrá los establecimientos locales atendidos, la valoración del servicio, así como una propuesta de mejoras tanto a nivel técnico como de gestión.

Fase 1: Preproducción, coordinación y asesoramiento

Como primer paso, FOMENTO será el responsable de recibir las solicitudes por parte de los establecimientos locales que tengan interés en tomar parte de la iniciativa, y realizará una preselección de los participantes y los potenciales productos (hasta un máximo de dos productos por establecimiento). Asimismo, FOMENTO realizará una preselección de los hoteles que participarán como espacio demostrativo. A partir de ahí, FOMENTO compartirá con la empresa adjudicataria tanto la preselección de los establecimientos locales como de los hoteles.

Una vez la empresa adjudicataria tenga la preselección deberá contactar con los establecimientos para fijar un calendario de visitas con cada una de ellos y, en cada caso, realizar:

Visita a establecimientos locales

- Reconocimiento del espacio para el posible rodaje insitu o material necesario.
- Asesoramiento para la selección de los productos más idóneos, teniendo en cuenta las características técnicas de las tecnologías a emplear para visibilizar los productos.
- Elaborar una ficha resumen para hacer la preselección final de productos.

Visita a hoteles

- Reconocimiento del espacio y asesoramiento para la mejor ubicación del dispositivo, teniendo en cuenta las necesidades técnicas del equipo, la visibilidad óptima del material generado y la comodidad del personal del hotel.
- Elaborar una ficha resumen de la posible ubicación del dispositivo.
- Tras completar las visitas, la empresa adjudicataria se reunirá con FOMENTO para hacer la selección final de los establecimientos locales, los productos -incluyendo la tecnología que se utilizará para su visibilización-, la ubicación del dispositivo en cada hotel, así como una propuesta de diseño del dispositivo para dar paso a la siguiente fase.

El plazo máximo para la realización de este servicio será de 7 días hábiles desde la reunión de Inicio del Servicio, pudiendo ser ampliado si FOMENTO así lo autoriza.

En la realización de esta actuación, la empresa adjudicataria deberá tener una disponibilidad de lunes a viernes de 9:00 a 15:00h.

Fase 2: Producción y rodaje

1.1. Producción y rodaje de los productos

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
GOBIERNO DE ESPAÑA · MINISTERIO DE ECONOMÍA, COMERCIO Y EMPRESA · SECRETARÍA DE ESTADO DE COMERCIO
Berreskuratze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana

Una vez finalizada la selección de la fase previa, la empresa adjudicataria deberá agendar las citas con los establecimientos comerciales para la realización del rodaje en cada una de las localizaciones.

En este punto, la empresa adjudicataria sabe cuáles son las características técnicas de la tecnología a emplear para visibilizar los productos. Así, de cara al rodaje, la empresa adjudicataria deberá aportar todo el material necesario para llevar a cabo este servicio siendo obligatorio que, como mínimo, cumplan con los siguientes requisitos:

- Realizar el rodaje en un estudio portátil con plataforma giratoria, para grabar in situ ya sea con fondo negro o chromakey.
- La cámara dispondrá de una resolución mínima en UHD a 120 fps y con una profundidad de color mínima de 4-2-0.
- La calidad de la óptica será de gama alta (gama serie G de Sony o equivalente).

1.2. Producción y rodaje de material comunicativo

En esta fase, la empresa adjudicataria deberá tener en cuenta la generación de material comunicativo que va a preparar para FOMENTO. Por eso, antes de comenzar con los rodajes, la empresa adjudicataria hará una propuesta de los materiales de comunicación que va a generar que, como mínimo, contenga los siguientes elementos:

- 1 vídeo making off del proceso de trabajo que pueda ser usado como teaser promocional.
- 1 píldora de vídeo de 1 minuto de duración como máximo por cada establecimiento local que sirva como vídeo de presentación de cada establecimiento.
- Fotografía de los productos. Al menos 2 fotografías por producto.
- Fotografía del proceso de trabajo. Al menos 20 fotografías.

La empresa adjudicataria deberá contrastar la propuesta con FOMENTO, que podrá solicitar las modificaciones pertinentes. Una vez aprobada la propuesta por FOMENTO, se tendrá que tener en cuenta que la fase 2 de producción es una fase en la que se debe empezar a trabajar en estos materiales, aunque se terminen acabando la fase 3 de postproducción.

El plazo máximo para la realización de este servicio será de 10 días hábiles desde la finalización de la Fase 1, pudiendo ser ampliado si FOMENTO así lo autoriza.

En la realización de esta actuación, la empresa adjudicataria deberá tener una disponibilidad de lunes a viernes de 9:00 a 15:00h.

Con carácter general, la empresa adjudicataria presentará una propuesta a FOMENTO del desarrollo de la guía de estilo que comprende el grafismo, la tipografía, los colores y demás elementos gráficos que se utilizarán en todos los materiales que se elaboren. FOMENTO podrá solicitar las modificaciones pertinentes hasta validar la propuesta.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE ECONOMÍA, COMERCIO Y EMPRESA SECRETARÍA DE ESTADO DE COMERCIO
Berreskuratze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana

Fase 3: Postproducción y generación de material comunicativo

En esta fase, FOMENTO facilitará los logotipos necesarios para la creación de los materiales. Además, tendrá en cuenta las siguientes consideraciones en cada caso:

- Dispositivo de soporte

La empresa adjudicataria deberá producir el dispositivo sobre el que se colocará el material comunicativo, incluyendo el vinilo que contendrá el título y la información sobre el proyecto.

El soporte y la tecnología a través del cual se visibilizarán estos productos serán dispositivos de hologramas (75cm x 75 cm) que irán montadas sobre una urna vinilada con calidad de imagen Full HD. El material vinílico utilizado deberá ser libre de cloro, y, en la medida de lo posible, la urna deberá ser de materiales provenientes de reciclaje. Estas características deberán acreditarse mediante fichas de producto o similar.

- Material audiovisual de los establecimientos locales.

Con el material obtenido en el rodaje, la empresa adjudicataria deberá ir trabajando las demos y realizar los ensayos necesarios para convertir esos productos digitalizados en hologramas para su visualización en los dispositivos.

La empresa adjudicataria deberá validar todas las piezas con FOMENTO, que podrá solicitar cuantas modificaciones considere. Una vez que éstas estén validadas, la empresa adjudicataria deberá proceder a acabar los diseños y animaciones finales, e incluir como mínimo el título de la iniciativa, el nombre de cada producto y establecimiento local seleccionado en cada holograma.

- Material audiovisual comunicativo

Con el material comunicativo obtenido en el rodaje: vídeos, fotografías y etc., la empresa adjudicataria seleccionará el material con el que trabajar para empezar a editar y montar todas las piezas, mencionadas previamente en la fase 2, bajo el subtítulo de Producción y rodaje de material comunicativo.

La empresa adjudicataria deberá validar todas las piezas con FOMENTO que podrá solicitar cuantas modificaciones considere.

Todo el material comunicativo escrito generado que se vaya a incluir en los distintos soportes y esté validado, deberá estar disponible en los siguientes idiomas: euskera, castellano e inglés.

El plazo máximo para la realización de este servicio será de 15 días hábiles desde la finalización de la Fase 2, pudiendo ser ampliado si FOMENTO así lo autoriza.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE ECONOMÍA, COMERCIO Y EMPRESA SECRETARÍA DE ESTADO DE COMERCIO
Berreskuratze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana

En la realización de esta actuación, la empresa adjudicataria deberá tener una disponibilidad de lunes a viernes de 9:00 a 15:00h.

Fase 4: Puesta en marcha, mantenimiento, gestión de incidencias y desinstalación de los dispositivos

En esta fase, en primer lugar, la empresa adjudicataria se encargará de proveer y colocar los dispositivos, acompañando insitu al personal del hotel y facilitando las instrucciones de mantenimiento y de funcionamiento de los dispositivos.

La empresa adjudicataria configurará, montará y controlará los dispositivos y su instalación para que una vez finalizada la fase 3 y en el plazo máximo de 5 días hábiles, los dispositivos se encuentren en funcionamiento. FOMENTO, podrá ampliar este plazo si así lo estima conveniente para garantizar el buen funcionamiento del servicio.

Para ello la empresa adjudicataria podrá realizar la instalación de los dispositivos paralelamente al desarrollo de la fase 3, de manera que pueda ir avanzando en las pruebas oportunas y simulaciones de funcionamiento necesarias para asegurar el correcto funcionamiento de los mismos en los plazos definidos en estos pliegos técnicos.

En la realización de este servicio, la empresa adjudicataria deberá tener una disponibilidad de lunes a viernes de 9:00 a 15:00h.

Una vez el servicio esté en funcionamiento, y durante la duración del contrato del proyecto, la empresa adjudicataria realizará las tareas de detección y resolución de posibles incidencias. A lo largo de este plazo y contenido dentro de los importes de adjudicación del contrato, la empresa adjudicataria deberá realizar el mantenimiento y resolución de cualquier incidencia que pudiera surgir, de cara a que los productos desarrollados marchen de forma correcta.

La empresa adjudicataria hará una gestión continua de las incidencias técnicas del asistente donde se identifican dos tipos:

- Leves: Incidencias que no paralizan la visualización del holograma y no impiden su correcto funcionamiento
- Graves: Incidencias que paralizan la visualización correcta e impiden su correcto funcionamiento

De acuerdo a esto, la empresa adjudicataria deberá atender y resolver cualquier Incidencia que pueda surgir en relación con estos puntos, de forma directa o derivada por FOMENTO, en relación con el proyecto.

En el caso de las incidencias Leves, la empresa adjudicataria deberá tener una disponibilidad para atender estas incidencias, que comprenda el horario de lunes a viernes de 9:00 a 15:00h. Las

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE ECONOMÍA, COMERCIO Y EMPRESA SECRETARÍA DE ESTADO DE COMERCIO
Berreskuratze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana

incidencias podrán llegar bien a través de los propios hoteles o a través de FOMENTO. Estas incidencias deberán ser atendidas en un plazo inferior a 2 días laborales dentro de este horario y resueltas de acuerdo a lo acordado en su atención.

En el caso de las incidencias Graves, incidencias que afecten al buen funcionamiento del servicio, la empresa adjudicataria deberá resolver estas incidencias en un plazo de 24h desde que se notifique la incidencia por cualquier de los medios, salvo que FOMENTO indique un plazo distinto.

Realizado el servicio en relación con cualquiera de los dos tipos de incidencias, la empresa adjudicataria deberá notificar a FOMENTO el estado de las incidencias, así como la actuación realizada para sus subsanaciones y los recursos empleados, para el control de FOMENTO.

En relación con todas las incidencias, la empresa adjudicataria deberá llevar un registro y entregar a FOMENTO un resumen de todas ellas para su posterior análisis por parte de FOMENTO, indicando el origen de la incidencia, el objeto de la misma, así como su resolución, la fecha y el tiempo empleado, resumen que mensualmente deberá hacer llegar a FOMENTO.

Dentro de estos servicios se encuentra la fase de desinstalación de los dispositivos de hologramas. Estos servicios se acometerán, desde el 18 de diciembre hasta el 24 de diciembre de 2024. Una vez retirados los dispositivos, deberá quedar el espacio utilizado limpio y en perfectas condiciones, tal y como se encontraba antes del montaje.

Tanto en la fase de instalación como en el mantenimiento y la desinstalación, se tomarán medidas para minimizar la generación de residuos, y se garantizará que los residuos se separan y se gestionan de acuerdo a la legislación vigente.

San Sebastián, en la fecha de la firma.

ANE OYARBIDE OCHOA - 72502511W
2024.09.23 09:53:47 +02'00'

Ane Oyarbide Ochoa
Vicepresidenta

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
GOBIERNO DE ESPAÑA · MINISTERIO DE ECONOMÍA, COMERCIO Y EMPRESA · SECRETARÍA DE ESTADO DE COMERCIO
Berreskuratze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana

www.fomentosansebastian.eus · 943 482 800 · fomentoss@donostia.eus