

PLEC de PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI DE REALITZACIÓ I SUPORT TÈCNIC AUDIOVISUAL

1. DISPOSICIONS GENERALS

1.1 OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte de la licitació és la contractació del servei de realització, streaming, vídeo projecció, sonorització i suport tècnic audiovisual de les activitats de caire institucional programades per l'Ajuntament de Reus, per encàrrec de la Direcció de Comunicació Corporativa (DCC) i d'Alcaldia, i els serveis que es desenvolupin al Palau Municipal, per encàrrec de la DCC, Alcaldia o altres departaments, així com el servei tècnic de manteniment i reparació de l'equipament audiovisual inventariat i especificat en l'annex 1 d'inventari de material audiovisual i eventualment el lloguer de material audiovisual necessari per garantir el servei.

Les activitats esmentades poden ser íntegrament presencials o bé, en un format híbrid, combinant les intervencions presencials amb les telemàtiques i han de permetre si s'escau la interacció i el diàleg entre les persones que hi intervenen i la seva amplificació per la megafonia de la sala.

S'inclou la realització i emissió de:

- 11 plens municipals ordinaris
- Pregó de Festa Major, crida a la festa des del balcó i encesa de la tronada.
- Addicionalment:
 - Altres actes en funció de l'agenda institucional i cultural (recepcions, compareixences, plens extraordinaris, lliurament dels Guardons de la Ciutat. Audiència Pública del Consell d'Infants, etc ...)

Aquesta és una relació d'actes orientativa sense que sigui obligació de l'Ajuntament de Reus la realització de totes les activitats esmentades.

En tots els casos, el servei inclou el suport tècnic, l'organització d'equips, el control, muntatge i desmuntatge i seguiment de les tasques especificades i de la resta de necessitats tècniques per al bon desenvolupament dels esdeveniments.

2. DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL

L'Ajuntament de Reus té la necessitat de donar a conèixer a la ciutadania les seves principals línies d'actuació i retre comptes de l'acció de govern. Així mateix, la Llei 19/2014 de transparència, accés a la informació pública i bon govern estableix la necessitat d'apropar l'administració a la ciutadania, a través d'accions que contribueixin a la transparència i el govern obert.

D'altra banda, el Reglament Orgànic Municipal aprovat definitivament el 14.02.2020 introdueix i desenvolupa mesures d'impuls de l'administració i el govern electrònic, així com de transparència i participació en el funcionament dels òrgans de govern i l'administració municipal, com ara:

- la possibilitat de celebrar i constituir les sessions a través de mitjans electrònics i a distància i que els regidors/es puguin intervenir i votar electrònicament.
- S'estableix la difusió pública de les sessions del ple i s'admet la possibilitat que, a iniciativa particular, es gravin aquestes sessions.

L'Ajuntament de Reus té la necessitat de facilitar a la ciutadania, i als diferents mitjans de comunicació el contingut dels esdeveniments de caire institucional amb la qualitat suficient perquè en puguin fer posteriorment difusió.

El Palau Municipal disposa de diverses dependències utilitzades regularment pels representants i òrgans de govern de la corporació municipal per a activitats institucional ordinària i extraordinària.

Aquests espais estan equipats tècnicament amb equipament audiovisual divers però la corporació municipal no disposa de personal especialitzat per gestionar-ho ni per fer-ne el manteniment o les reparacions o actualitzacions que corresponguin.

3. COMPONENTS DEL SERVEI

3.1 CARACTERÍSTIQUES I CONDICIONS TÈCNIQUES

L'Ajuntament de Reus disposa d'unes instal·lacions amb el material audiovisual vinculat al servei que es detalla a l'inventari de l'Annex 1.

[Per tal que es puguin valorar en detall la càrrega de treball i el temps que hauran de destinar pel compliment de les prestacions exigides en el plec, els licitadors podran fer una visita a les instal·lacions objecte de contracte. L'objectiu de la visita serà que les empreses interessades puguin valorar més detalladament la situació dels equipaments audiovisuals i les instal·lacions subjectes al present servei.]

Condicions tècniques

Per a la realització de les prestacions objecte del contracte, el contractista aportarà el nombre de tècnics necessari ateses les particularitats i requeriments tècnics d'audiovisuals i d'adequació de l'espai dels esdeveniments.

Donada la complexitat i especificitat dels equips i instal·lacions, donada també l'exigència de qualitat en les diferents tipologies d'esdeveniments i en el control del material i la seva repercussió pública, el personal adscrit al contracte ha de complir amb els requisits mínims de solvència definits en la licitació per garantir una correcta execució del contracte. Seran admeses les titulacions que en el marc dels treballs a desenvolupar i que són descrites en la documentació tècnica que integra aquesta licitació, es corresponen amb les indicades.

El personal mínim requerit és el següent:

1 realitzador/a, per dirigir els perfils tècnics que intervenen en el producte audiovisual final i assolir els objectius fixats per cada esdeveniment. Ha de tenir un mínim de 5 anys d'experiència en aquestes funcions.

1 operador/a de càmera, responsable de la configuració i maneig de l'equip de gravació i amb l'objectiu d'assegurar una captura adequada de la imatge. Ha de tenir un mínim de 3 anys d'experiència en aquestes funcions

1 tècnic/a de so, responsable de garantir una sonorització adequada dels esdeveniments, equalitzar, perfeccionar el senyal per corregir distorsions... Ha de tenir un mínim de 3 anys d'experiència en aquestes funcions

D'entre els perfils anteriors que compleixin amb la titulació i la solvència requerida, o addicionalment,

1 coordinador/a del servei, per realitzar la direcció dels serveis tècnics del contractista, així com la definició de l'estratègia i planificació de les tasques per assolir els objectius, la coordinació del personal, la supervisió del servei i la interlocució amb el contractant. Ha de tenir un mínim de 5 anys d'experiència en aquestes funcions.

El personal adscrit:

- Serà el responsable de prestar el suport tècnic audiovisual en els esdeveniments encarregats, i en les activitats programades, haurà d'estar present.
- Amb independència de la seva especialitat, hauran de tenir coneixements per gestionar i atendre les necessitats de cada esdeveniment en cadascun dels espais.
- Seleccionaran l'equipament audiovisual necessari per a cada esdeveniment en funció de la fitxa tècnica.
- Realitzaran les tasques de càrrega i descàrrega dels equipaments audiovisuals que es requereixin.
- Realitzaran el muntatge i ajusts dels equips audiovisuals.
- Faran el comandament i control dels equips audiovisuals i instal·lacions durant el muntatge, proves audiovisuals i durant els esdeveniments.
- S'encarregaran de la realització multicàmera per a la difusió del senyal en directe, per streaming i per circuit intern de tv, dels plens i altres actes institucionals de l'Ajuntament de Reus que es desenvolupen al Saló de Plens o a altres dependències. Les seves tasques inclouen el control de realització, l'operació de càmeres i la incorporació del grafisme, quan es requereixi.
- Garantiran la realització del senyal audiovisual que inclogui connexions telemàtiques pel sistema de videoconferència que determini l'Ajuntament de Reus.
- S'encarregaran de facilitar el senyal audiovisual que permeti la interacció entre el públic presencial i el que es connecta telemàticament, i la seva amplificació per la megafonia de la sala en condicions de qualitat.
- Emetran el senyal en streaming, si es requereix, a través del canal que determini l'Ajuntament de Reus. En l'actualitat el canal de l'Ajuntament de Reus és a la plataforma Livestream amb el programa de realització Livestream Studio, a càrrec de l'Ajuntament de Reus. Es contempla, així mateix, la difusió a través de les xarxes socials que determini l'Ajuntament de Reus.

- Facilitaran el senyal realitzat a través del circuit intern de tv.
- Garantiran l'emissió, si es requereix, de senyal audiovisual a través de les pantalles ubicades al Saló de plens.
- Guardaran i custodiaran una còpia dels esdeveniments retransmesos en format que indiquin els serveis tècnics de l'Ajuntament de Reus i a disposició de l'Ajuntament de Reus.
- Generaran audio de les sessions plenàries en format mp3 32kbps mono i el facilitaran a l'Ajuntament.
- Realitzaran la compressió d'arxius per al seu arxiu o difusió.
- S'encarregaran de la cura, neteja i conservació dels equips audiovisuals.
- S'encarregaran del servei tècnic dels equips audiovisuals, en cas d'avaría, obsolescència, necessitat de substitució o qualsevol dels treballs descrits en aquest plec.
- Els treballadors hauran de tenir els corresponents substituïts en cas de baixa laboral, vacances o permisos.

3.1.1. TIPUS DE TREBALLS

Tipus de treball i què inclou

- **Plens ordinaris i extraordinaris: sonorització, realització i streaming**

Esdeveniment amb una durada estimada de fins a 4 hores a comptar des que comença l'emissió fins que finalitza l'streaming. La cobertura de plens ordinaris i extraordinaris inclourà preparatius i proves i solució d'incidències no atribuïbles a manteniment, muntatge i desmuntatge. Inclourà lloguer dels equips control de realització, monitor, ordinador de control i taula de so i un vtr recorder HD i tots aquells necessaris per garantir el bon desenvolupament del ple. Es requereix la presència in situ d'almenys 1 realitzador, 1 operador de càmera i 1 tècnic de so. En cas que l'emissió o la sessió plenària excedeixi les 4 hores, es facturaran addicionalment les hores del personal que realitzi el servei.

En cas que la sessió sigui híbrida inclourà a més l'equipament necessari per garantir tècnicament el bon desenvolupament dels actes. Ha de garantir la interacció i el diàleg entre les persones que es connecten en remot amb les que intervenen presencialment i l'amplificació per la megafonia de la sala en condicions de qualitat.

El calendari de sessions serà el que determini la Secretaria de l'Ajuntament de Reus.

- **Pregó de Festa Major, crida al balcó i encesa de la tronada: sonorització, realització i streaming.**

Aquest esdeveniment es desenvolupa al Saló de plens, i inclou almenys una càmera externa i microfonia per a la crida a la festa des del balcó i una càmera de suport interior.

La cobertura d'aquest esdeveniment inclourà els preparatius i proves, muntatge i desmuntatge. Inclourà el lloguer dels equips necessaris per al bon desenvolupament de l'acte: control de realització de vídeo per a 6 càmeres, VTR recorder per a enregistrament, recorder digital HD màster, central d'intercoms i realització, monitor pgm, tècnics de muntatge, 2 equips de càmera HD per al Saló de plens i el balcó de l'Ajuntament + 3 càmeres existents al saló de plens. Es requereix la presència in situ d'almenys 1 realitzador, 1 o 2 operadors de càmera i 1 tècnic de so. Inclou el lloguer i instal·lació

del videoprojector amb previsió de cablejat de 50 metres (convertors i capturadora streaming ...) i tots aquells elements necessaris per garantir el bon desenvolupament tècnic de l'esdeveniment.

- **Altres actes en funció de l'agenda institucional**

Suport tècnic audiovisual per a altres esdeveniments de l'agenda institucional. Les necessitats es detallaran en la fitxa tècnica de cada esdeveniment.

A tall d'exemple, s'inclou el suport audiovisual per a l'acte de lliurament dels Guardons de la ciutat:

La cobertura d'aquest esdeveniment inclourà els preparatius i proves, muntatge i desmuntatge. Inclourà el lloguer dels equips necessaris per al bon desenvolupament de l'acte: control de realització de video per a 4 càmeres, VTR recorder per a enregistrament, recorder digital HD màster, central d'intercoms i realització, monitor pgm, 1 equip de càmera HD. Es requereix la presència in situ d'almenys 1 realitzador, 2 operadors de càmera i 1 tècnic de so. Inclou el lloguer i instal·lació del videoprojector, amb previsió de cablejat de 25 metres, convertors amplificador SDI i capturadora d'streaming i tot l'equipament necessari per garantir el bon desenvolupament de l'esdeveniment.

- **Manteniment preventiu**

Per un exercici de bones pràctiques a nivell preventiu, caldrà que el servei de manteniment integral dels equipaments inventariats inclogui:

- Revisió anual i emissió d'informe sobre l'estat de manteniment de l'equipament audiovisual, indicant almenys si és operatiu o no, incidències detectades i opcions de millora i les seves especificacions tècniques, i el que determinin els serveis tècnics de l'Ajuntament, en funció de les necessitats.

Accions mínimes proposades

- Neteja de les òptiques de les càmeres inventariades
- Revisió de connectors, cablejat i controls remots de les càmeres

I addicionalment,

- Proposar l'actualització o ampliació del material per reposició, obsolescència o per millorar les prestacions del servei. En cas que calgui l'adquisició d'equipament, facilitaran la descripció tècnica del material que calgui adquirir. No s'inclou el material a substituir que no és objecte d'aquest contracte.

- **Manteniment reactiu**

Inclourà

- La ma d'obra del canvi, reposició o ampliació del material inventariat ja sigui per avaria o incidència, incloent-hi les dietes i el desplaçaments del servei tècnic. En cas que calgui l'adquisició d'equipament, facilitaran la descripció tècnica del material que calgui adquirir. No s'inclou el subministrament del material a substituir que no és objecte d'aquest contracte.

3.1.2 METODOLOGIA DE TREBALL I OPERATIVA DEL SERVEI

En el cas del suport tècnic audiovisual per a la realització d'esdeveniments, el temps d'avís per part de la DCC l'Ajuntament de Reus per a la prestació del servei ordinari serà en funció de la reserva de l'esdeveniment i es farà amb un mínim de 48 h d'antelació al desenvolupament de l'activitat.

Quan els temps d'avís anterior a la prestació de qualsevol servei sigui inferior a 48 hores es consideraran treballs urgents i la DCC indicarà la naturalesa de la urgència i el temps de resposta necessari en cada cas. El temps de resposta mínim exigible serà d'una hora, entenent el temps de resposta com la capacitat de desplaçar un tècnic/a a l'Ajuntament de Reus. Aquest temps de resposta pot ser millorat pel licitador.

En el cas de que l'esdeveniment requereixi de reunions prèvies amb la DCC o amb el client, aquest no generarà cap despesa per a l'Ajuntament de Reus.

Des de la DCC s'avisarà al contractista per escrit, preferentment via correu electrònic, mitjançant la fitxa tècnica de l'esdeveniment on es faran constar les característiques de l'acte i la proposta de planificació.

El contractista com a tècnic especialitzat i responsable de la prestació del servei haurà de valorar els aspectes tècnics indicats inicialment en la fitxa tècnica de l'esdeveniment i la resta d'informació necessària referent a l'esdeveniment objecte de servei així com la seva viabilitat. És obligació del contractista, abans de la realització de l'activitat, informar el més aviat possible a la Direcció de Comunicació Corporativa sobre els aspectes de viabilitat i adaptació de la part tècnica de l'activitat a realitzar amb les condicions i fitxa tècnica de l'Ajuntament de Reus. Igualment haurà d'informar i en el seu cas proveir els elements necessaris que no disposi l'Ajuntament de Reus amb una valoració econòmica de cost.

El contractista abans de la realització de l'activitat haurà d'elaborar una planificació tècnica en la que haurà de tenir en compte el següent:

-Personal tècnic: l'empresa contractista disposarà dels recursos humans necessaris per a dur a terme l'esdeveniment. En el cas de que aquest personal no coincideixi amb la previsió inicial, el contractista ho comunicarà a la DCC amb l'antelació suficient raonant els motius dels canvis.

-Horaris: L'empresa haurà d'ajustar-se als horaris establerts a la fitxa tècnica de l'esdeveniment o servei per part de la DCC, acceptant l'adjudicatari aquesta predisposició en el moment de presentar la seva oferta. El servei es podrà prestar de dilluns a diumenge.

El servei acaba quan acabi l'esdeveniment per al qual s'ha sol·licitat els servei, incloent-hi les tasques de desmuntatge i restabliment de l'ordre de les instal·lacions emprades.

En cas d'avaries o incidències tècniques, el contractista informarà per escrit a la DCC de les avaries fent-ne avís i seguiment, així com del trasllat de material per a la seva reparació i de la reposició de material fungible.

En casos de que no es requereixi de la presència de servei tècnic però es requereixi d'algun altre tipus de suport hi haurà una coordinació entre el personal tècnic adjudicat i la DCC.

3.1.3 ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE L'EQUIPAMENT AUDIOVISUAL (2 hores anuals)

L'equipament audiovisual propietat de l'Ajuntament de Reus a l'inici de la prestació del servei és el descrit a l'«Annex 1. Inventari de material audiovisual vinculat al servei»

Una vegada a l'any, a pactar amb la DCC, el contractista haurà d'inventariar el conjunt d'elements objecte del servei els quals són propietat de l'Ajuntament de Reus.

A l'inventari constarà almenys nom, marca i model, any d'adquisició dels nous aparells adquirits, ubicació i fotografia que permeti identificar el material inventariat.

L'empresa, a petició de la Direcció de Comunicació Corporativa de l'Ajuntament de Reus, actualitzarà periòdicament l'inventari de material audiovisual per incorporar-hi el nou material adquirit, revisar l'estat operatiu de tots els aparells i sistemes i informar d'aquells aspectes que poden modificar l'inventari per tal que sigui operatiu i fiable.

3.1.4 GESTIÓ D'AVARIES I TEMPS DE RESPOSTA

En produir-se una avaria en l'equipament o material tècnic inventariat propietat de l'Ajuntament de Reus, l'adjudicatari avaluarà l'abast, gravetat, possibles causes i si és susceptible de que sigui reparat l'aparell, per la pròpia empresa o una altra, així com aportar, el pressupost per fer la reparació corresponent. En cas que el pressupost sigui acceptat, i que l'aparell hagi de ser tret de les instal·lacions de l'Ajuntament de Reus per a ser reparat s'haurà d'informar a la DCC que serà avaluat conjuntament a efectes d'aprovació i execució, informant així mateix del temps estimat de reparació i de com es substituirà, en cas de ser necessari, el material avariats. Si el material avariats no es pot recuperar s'haurà d'aportar un informe del tècnic responsable i es procedirà a la baixa del material de l'inventari des de la DCC.

En el cas de que en el transcurs d'un esdeveniment es produís l'avaría d'algun dels equipaments audiovisuals, el contractista haurà d'aportar una solució immediata per resoldre la incidència, per tal que no es vegi afectat el bon funcionament de l'acte.

En el cas d'avaría urgent o substitució de personal, l'assistència no superarà els 60 minuts, comptats a partir de la comunicació per part de l'Ajuntament de Reus, qui es reserva la potestat, en circumstàncies excepcionals i en cas de disposar de personal capacitat, d'avançar alguna o totes les operacions. Aquesta circumstància no eximeix a l'adjudicatari del compliment dels temps de resposta ni pot produir cap reclamació per la seva part per qualsevol concepte. En tot cas, l'adjudicatari haurà de fer les operacions de restabliment dels serveis necessàries.

3.1.5 CANAL DE COMUNICACIÓ AMB L'ADJUDICATARI

La comunicació amb l'adjudicatari es realitzarà pels canals establerts per l'Ajuntament. El canal de comunicació per defecte serà el correu electrònic.

El licitador disposarà d'un telèfon d'assistència tècnica 24 hores, per resolució d'incidències o consultes.

3.1.6 PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

Per a la formalització del contracte d'aquest servei, serà necessària la signatura del Contracte d'Encarregat de Dades (CET) amb tractament de dades personals. Per l'execució del servei, el contractista pot tenir accés a dades de les següents categories: dades identificatives, dades de característiques personals, acadèmiques i professionals i/o d'ocupació laboral. El personal de l'Encarregat del Tractament té el deure de guardar secret professional respecte a la informació de caràcter personal objecte del tractament.

3.1.7 TRACTAMENT DE LA INFORMACIÓ

L'empresa contractada s'obliga a no difondre i a guardar el secret més absolut de tota la informació a la qual tingui accés en compliment del present contracte, i a subministrar-la només a personal autoritzat per l'Ajuntament de Reus.

L'adjudicatari cedeix a l'Ajuntament de Reus, sense limitació de cobertura territorial, de manera no exclusiva i fins que passin a domini públic, els drets d'explotació, en concret, reproducció, distribució, comunicació pública i transformació, de totes les peces multimèdia, audiovisuals i fotografies que realitzi durant tot el període de durada del contracte, així com les còpies i suports que en faci per a ús intern, distribució a les persones fotografiades i difusió pública a la pàgina web municipal i altres suports digitals (Instagram, Twitter, Facebook, You Tube, Vimeo, etcètera) i per a qualsevol ús que determini l'Ajuntament d'acord amb allò que disposa el Reial decret legislatiu 1/1996, de 12 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de propietat intel·lectual.

3.1.8 IDIOMA PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

Els idiomes de prestació del servei són el català i el castellà, que s'empraran en les comunicacions i en els esdeveniments que són objecte d'aquest contracte.

3.1.9 FACTURACIÓ

El pagament del servei es farà prèvia emissió i presentació de les corresponents factures amb la relació i el detall degudament desglossat dels serveis i prestacions inclosos en la factura. La factura s'emetrà a càrrec del departament que faci l'encàrrec.

3.2 OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

3.2.1 PERSONAL

L'empresa adjudicatària serà responsable de la gestió dels serveis objecte del contracte. Haurà de comptar en tot moment amb el personal qualificat suficient per a la prestació dels diferents serveis, gestionant quantes suplències o puntes de treball siguin necessàries.

El contractista aportarà tot el personal necessari i suficient per a la realització de l'objecte del contracte, d'acord amb les condicions tècniques establertes, i amb plena responsabilitat per oferir una correcta execució del contracte. L'empresa adjudicatària s'haurà de fer càrrec dels costos salarials i demés obligacions laborals i legals relacionades amb el personal que desenvolupi els

serveis. Els tècnics del present contracte cobraran d'acord al Conveni col·lectiu aplicable. No hi haurà cap relació laboral del personal de l'empresa adjudicatària amb l'Ajuntament de Reus, ja que aquest depèn única i exclusivament de l'adjudicatari en la seva qualitat d'empresari, d'acord amb la legislació laboral i social aplicable.

En aquest sentit, el contractista queda obligat, respecte al personal que desenvolupi el servei objecte d'aquesta contractació, al compliment de les disposicions en matèria de Legislació Laboral i de Seguretat Social i les específiques de Salut Laboral vigents durant el termini d'execució del contracte.

El contractista durant tot el temps que duri el contracte haurà de disposar de la plantilla mínima requerida de 3 treballadors amb el grau de qualificació de cadascun, experiència, especialitat i currículum. En cas de altes i baixes durant el període de prestació del servei, el contractista informará per escrit sobre la baixa produïda i la substitució corresponent amb els detalls d'especialitat, qualificació, etc. indicats anteriorment. L'incompliment d'aquesta exigència serà causa de resolució del contracte.

3.2.2 FORMACIÓ DEL PERSONAL DESTINAT A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

El personal destinat a la prestació del servei haurà de tenir la categoria professional i la formació adequades a les funcions a desenvolupar. L'adjudicatari acreditarà documentalment la preparació i coneixements del personal, restant obligat a proporcionar al personal els cursos de reciclatge i actualització necessaris per a la continuada millora de la prestació del servei.

L'adjudicatari tindrà l'obligació de formar al seu personal tant en els aspectes vinculats al desenvolupament del servei com en les mesures preventives de seguretat i riscos laborals.

L'adjudicatari haurà de formar al seu personal en l'ús de les eines informàtiques que pugui utilitzar en la prestació del servei, amb la finalitat d'atendre les demandes del servei.

La totalitat dels costos de totes aquestes formacions seran a càrrec de l'adjudicatari.

3.2.3 PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

L'empresa adjudicatària, en relació als seus treballadors haurà de complir estrictament les mesures de prevenció de riscos laborals establerts per la normativa vigent, incloses les obligacions en matèria de formació i vigilància de la salut.

3.2.4 RELACIÓ ENTRE EL PERSONAL DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA I L'AJUNTAMENT DE REUS

L'empresa adjudicatària designarà una persona que assumirà la gestió directiva del servei objecte d'aquest contracte, i tractarà directament amb l'interlocutor assignat per l'Ajuntament de Reus, vetllant per la correcta coordinació en tot moment. Aquesta persona supervisarà i controlarà el servei per tal de gestionar de la millor manera possible les incidències i demandes diàries, i aquest haurà de disposar d'eines suficients per poder comunicar-se en qualsevol moment, i tenint capacitat de mobilitat. Serà l'intermediari per rebre les necessitats del servei i traslladar-les al personal. Haurà de comunicar les incidències i les substitucions per baixes que hi hagi. Les necessitats del servei fan que, a causa de determinades incidències que puguin ocórrer en les diferents dependències objecte d'aquest contracte, sigui necessari, per tal de solucionar el

problema, contactar amb el supervisor/a en horaris i dates que a vegades surten de la seva jornada laboral.

3.2.5 MITJANS MATERIALS REQUERITS PER AL DESENVOLUPAMENT DELS SERVEI

L'adjudicatari haurà de garantir la qualitat tècnica dels serveis per a cadascuna de les tasques encomanades:

- Disposar de l'equipament tècnic necessari per poder respondre a les necessitats que plantegi la DCC.
- Disposar de les eines i els programes informàtics necessaris.
- Uniformes: L'empresa adjudicatària uniformarà al seu càrrec al seu personal per a la prestació del servei. En l'uniforme haurà de figurar, en lloc visible i notori, el logotip i nom de l'empresa adjudicatària. L'empresa adjudicatària serà la responsable de subministrar els uniformes necessaris als seus empleats, així com de vetllar per la seva conservació i renovació. El personal que realitza el servei haurà d'anar degudament i reglamentàriament equipat quant a vestuari i calçat i es presentarà al lloc de feina puntualment segons l'horari previst. L'empresa es responsable de que el vestuari i equipament compleixi la reglamentació quant a prevenció de riscos laborals.
- L'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un mínim de dos telèfons mòbils, amb disponibilitat permanent en l'horari de prestació del Servei. El primer dels equips serà pel Responsable del Servei i l'altra serà pel Coordinador que hi hagi en cada moment. Ambdós equips tindran capacitat de rebre correus electrònics.

Accés als centres de treball: el personal de l'empresa adjudicatària tindrà permès l'accés i circulació per les dependències adscrites segons el seu pla de treball.

3.3 GESTIÓ DEL CONTRACTE

3.3.1 SEGUIMENT, SUPERVISIÓ I CONTROL DEL SERVEI

La supervisió del servei és a càrrec de la DCC, qui podrà proposar mesures correctores i informarà del seu incompliment a l'òrgan de contractació de l'Ajuntament de Reus per les possibles sancions.

El contractista es designarà un únic interlocutor que serà el responsable de posar-se en contacte amb la DCC que serà considerat el cap dels serveis tècnics. El tracte i l'atenció amb el públic han de ser sempre correctes, amables i educats, i no es permet cap tipus de desconsideració envers els interlocutors.

Les incidències tècniques durant els esdeveniments seran recollides per la DCC i reportades per a la seva subsanació al contractista.

La Direcció de Comunicació Corporativa pot utilitzar aquests mecanismes de qualitat com a sistemes de control de qualitat per tal de sol·licitar de manera objectiva millores en el servei tècnic audiovisual.

3.3.2 INDICADOR GLOBAL DE QUALITAT

Es designarà un responsable de control de l'esdeveniment o del servei sol·licitat per part de l'Ajuntament de Reus que avaluarà els punts que es detallen a continuació com a satisfactori o no satisfactori, per detectar incidències. Es valoraran els aspectes atribuïbles al contractista.

- A. Assoliment d'objectius: es tindrà en compte el compliment dels objectius definits a la fitxa d'esdeveniment o del servei encomanat en aquells aspectes que són atribuïbles al contractista.
- B. Qualitat tècnica: s'ha assolit una qualitat tècnica suficient en termes de nitidesa, resolució i lluminositat de la imatge. S'ha assolit una qualitat artística suficient en termes de composició, enquadrament i rellevància de la realització. Quant al so, es tindrà en compte la claredat, la nitidesa i l'equalització del so.
- C. Resposta davant d'incidències. S'ha respost en temps adequat, la qualitat de la solució és suficient, la comunicació amb l'Ajuntament ha estat efectiva i la satisfacció amb la solució és suficient.
- D. Puntualitat: s'han complert els horaris establerts.
- E. Tracte: són adequats els aspectes com la professionalitat, la cortesia, la responsabilitat i el treball per resoldre els problemes de manera efectiva i la capacitat de proporcionar solucions efectives als problemes així com la disposició per ajudar.

En cas que algun dels paràmetres no sigui satisfactori, l'Ajuntament de Reus ho comunicarà al contractista perquè adopti les mesures necessàries per corregir-ho. Si no es corregeix i/o l'incompliment és reiterat, s'estudiaran els motius per aplicar mesures correctores, que poden incloure la imposició de penalitats, que poden ser lleus, greus o molt greus, d'acord amb el que es detalla en el règim d'incompliment i penalitat específiques.

3.3.3 RÈGIM D'INCOMPLIMENT I PENALITAT ESPECÍFIQUES

En el present plec s'estableix el següent règim genèric de penalitzacions:

A) Tipificació d'incompliments

Els incompliments en què pot incórrer l'adjudicatari en la prestació dels treballs es qualificaran com a lleus, greus i molt greus, segons el quadre següent:

1.- Incompliments lleus:

- a) L'omissió del deure de comunicar situacions contràries a la correcta prestació del treball contractat.
- b) La falta de respecte al públic, als inspectors dels serveis municipals o als agents de l'autoritat.
- c) En general, tot incompliment de les obligacions que deriven del plec tècnic i no recollit en els apartats següents, sempre que el perjudici ocasionat pugui conceptuar-se com a lleu.

2.- Incompliments greus:

- a) La manca dels elements de seguretat necessaris per a la prestació del treball encarregat.
- b) L'incompliment dels terminis parcials, establerts per a la realització dels treballs.

- c) La modificació del servei, sense causa justificada i sense notificació prèvia.
- d) Incompliment dels acords o decisions de l'Ajuntament, sobre variació de detall que no impliquin major despesa per a l'adjudicatari.
- e) La realització de tres incompliments lleus.
- f) La falsedat de la informació que faciliti a l'Ajuntament.
- g) La insuficiència de personal i/o qualificació professional inferior a l'ofert.
- h) La inexistència de mitjans tècnics o personals especificats a l'oferta, o la manca d'operativitat d'aquests.
- i) Qualsevol altre incompliment del contracte que causi un perjudici greu al servei.

3.- Incompliments molt greus:

- a) La desobediència reiterada a les ordres escrites de l'Ajuntament, relatives a la prestació del servei. Per reiteració s'entendrà l'incompliment de tres o més ordres.
- b) L'incompliment de les obligacions laborals, de Seguretat Social i de seguretat i salut en el treball del personal adscrit al servei.
- c) Paralització o interrupcions no justificades en la prestació del servei.
- d) Fraus en la forma de realitzar el servei.
- e) La realització de tres incompliments greus.
- f) La persistència en la manca de mitjans personals o materials per a la prestació del servei.
- g) Qualsevol altre incompliment del contracte que causi un perjudici molt greu al servei.

B) Quantificació de les penalitats

Els incompliments es penalitzaran, excepte per aquelles que tenen una penalitat específica, de la manera següent:

- Els lleus, amb import de 30,00 euros fins a 300,00 euros.
- Els greus, amb import de 300,01 euros fins a 600,00 euros.
- Els molt greus, amb import de 600,01 euros fins a 1.500,00 euros, sens perjudici d'acordar també la resolució del contracte.

L'Ajuntament determinarà la penalitat adequada per a cada tipus d'incompliment, les quals es graduaran d'acord amb els següents criteris:

- a) Intencionalitat.

b) La pertorbació que pugui produir en el normal funcionament de l'Administració i en general a l'interès públic.

c) La reincidència en la comissió d'incompliments.

d) La negligència, o actitud culposa de l'adjudicatari.

C) Expedient previ

Les penalitats s'imposaran, prèvia la instrucció del corresponent expedient, amb audiència a l'interessat. L'expedient, s'incoarà a proposta dels Serveis Municipals per pròpia iniciativa o per denúncies rebudes. En l'esmentat expedient es donarà audiència a l'adjudicatari, es practicarà la informació i prova necessària per la justificació dels fets i s'observaran les garanties jurídiques administratives prescrites per la normativa de Procediment Administratiu i la resta de disposicions aplicables.

D) Penalitats: Totes les penalitats se satisfaran deduint-les de les factures, o sobre la garantia definitiva, en el seu cas.

Causes de resolució:

Per aplicació de les penalitats o incompliment de la normativa aplicable.

4. PROPOSTA TÈCNICA

Independentment de la documentació de tipus administratiu sol·licitada, els licitadors obligatòriament facilitaran accés a un vídeo de:

1 servei de realització multicàmera (amb almenys 4 càmeres) executat pel contractista

Es lliurarà a través d'un enllaç ocult al You Tube i s'indicarà el nom de l'esdeveniment realitzat i el TC (minut i segon) d'un plànol emès per cadascuna de les 4 càmeres que intervenen en la realització. S'especificarà el número de càmera (1, 2, 3, 4) i el TC del vídeo.

En cas que mitjançant el vídeo no es pugui comprovar la realització del servei de realització multicàmera amb almenys 4 càmeres, la licitadora quedarà exclosa de la licitació.

Reus, a la data que consta al peu de signatura d'aquest document,

Susana Bahílló González

Tècnica de Comunicació

Rosa M. Rodríguez

Cap de Servei d'Alcaldia