

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈNIQUES DE LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS OPERATIUS DE COORDINACIÓ D'ACTIVITATS I ESDEVENIMENTS CONGRESSUALS DE LA FUNDACIÓ AUDITORI PALAU DE CONGRESSOS DE GIRONA

1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la prestació del servei tècnic de serveis operatius d'activitats i esdeveniments congressuals i activitats pròpies de la Fundació.

2. Lloc de prestació dels serveis

A l'Auditori Palau de Congressos i altres espais, amb diversos aforaments, el més elevat dels quals, amb un aforament de 1.197 persones, correspon a la Sala Montsalvatge.

3. Tipus d'activitats que poden requerir de la prestació del servei

- Esdeveniments (congressos, convencions, conferències, reunions, lliurament de premis, concerts, entre d'altres).
- Actes protocol·laris (recepcions, presentacions, etc.)

4. Calendari i horari

La necessitat del servei ve determinada per la programació d'activitats, ja siguin organitzades per la Fundació o per tercers, cosa que dificulta la concreció de calendaris i horaris.

En termes generals, el servei es podrà prestar entre les 07:00h i les 24.00h, de dilluns a diumenge, en funció de la programació i les activitats que es realitzin en els diferents recintes, tot i que caldrà saber que pot haver altres horaris que contemplin qualsevol hora dins les 24h del dia.

A títol estrictament orientatiu, i en base a l'activitat realitzada en anys anteriors, s'ha pres com a base del càlcul una estimació de 945 hores anuals de servei.

Aquesta previsió s'ha d'entendre com a màxima, sense que estigui garantida la seva realització efectiva. L'adjudicatària facturarà només les unitats reals de servei.

L'estimació d'hores anuals s'ha calculat tenint en compte el serveis necessaris per atendre la demanda d'activitat congressual i protocol·lària similar a anualitats anteriors.

5. Tasques i funcions

Els actes i esdeveniments congressuals poden ser d'organització pròpia o de tercers que hagin obtingut autorització per a l'ús de les instal·lacions. En ambdós casos, l'adjudicatària prestarà els serveis amb subjecció a les condicions del contracte i seguint les directrius i instruccions de la Fundació.

A títol orientatiu i no exclusiu, el servei contractat garantirà el compliment de les tasques i funcions següents:

5.1 Tasques i funcions de pre-producció (30% aproximadament)

- Revisió, control i supervisió dels espais i les àrees obertes al públic (sales, passadissos, portes d'emergència) abans dels actes, jornades, congressos i convencions, comprovació que les vies d'evacuació estiguin lliures d'obstacles, tot donant compte als responsables de qualsevol incidència que es pugui produir.
- Revisió, control i supervisió del bon estat de manteniment i ordre de l'inventari de mobiliari (faristols, taules, cadires, expositors, etc.) i dels serveis accessoris (aigua per a les ponències, carpetes de benvinguda, bolígrafs de cortesia, etc.).
- Assistència a les reunions de l'equip de coordinació d'actes i esdeveniments setmanals.
- Intermediació amb els gabinets de premsa i protocol dels organitzadors dels diferents actes.
- Donar assistència i intermediació per a la definició i concreció de les necessitats tècniques audiovisuals dels clients amb l'equip tècnic de la Fundació per a cada tipus diferents d'actes, siguin presencials o híbrids: congressos, convencions, reunions corporatives, actes d'incentius, seminaris, simposis, jornades, presentacions, rodes de premsa, etc.
- Assistir a les visites tècniques de pre-producció que els OPCs o clients puguin necessitar abans de l'esdeveniment o acte.
- Completar i revisar els fulls de ruta de cada un dels actes futurs amb les necessitats del client.
- Revisar i analitzar els fulls de resums d'actes anteriors per satisfer demandes dels clients fidelitzats i garantir el bon servei al client.

5.2 Tasques i funcions de producció (70% aproximadament)

Expedient núm. X2024000169

DI/sp

- Coordinació de totes les comunicacions entre l'OPC o clients i la resta del personal de serveis de la Fundació durant el desenvolupament dels actes i esdeveniments.
- Intermediació entre l'OPC o clients i la direcció de la Fundació, o el departament comercial, en possibles modificacions sobrevingudes durant els esdeveniments que generin variacions de contractació de lloguer d'espais i serveis.
- Revisió, control i supervisió dels espais i les àrees obertes al públic (sales, passadissos, portes d'emergència) durant els actes, jornades, congressos i convencions, comprovació que les vies d'evacuació estiguin lliures d'obstacles, tot donant compte als responsables de qualsevol incidència que es pugui produir.
- Preparació de la senyalització i cartelleria necessària per a cada tipologia d'acte concret.
- Control d'accés, entrada i descàrrega de mercaderies en coordinació amb l'empresa adjudicatària del servei de seguretat.
- Coordinació amb l'empresa adjudicatària del servei de personal de sala de l'acollida i control d'accés del públic als accessos al recinte i/o a les sales, amb els lectors automàtics o manuals, així com gestionar el suport a l'organització de l'acte amb l'entrega d'acreditacions.
- Coordinació amb l'empresa adjudicatària del servei de personal de sala l'assistència al públic a la localització i acomodació dels seients.
- Coordinació amb l'empresa adjudicatària del servei de personal de sala la gestió d'acomodació del protocol institucional de l'acte, facilitació de l'accés a persones ponents a l'escenari en l'acomodació a ocupar i amb els serveis necessaris (aigua, punter de presentació, faristol i microfonia a la seva alçada, etc.), si s'escau.
- En cas de persones de mobilitat reduïda i/o discapacitat, acompanyament i assistència personalitzada.
- Coordinació amb regidors d'escena, gestió d'incidències, supervisió dels serveis de neteja i manteniment, enquestes de satisfacció, entre d'altres.
- Coordinació de l'accés i tasques a realitzar per part d'empreses proveïdores autoritzades per la Fundació en el desenvolupament dels actes, en coordinació amb l'empresa adjudicatària del servei de seguretat.
- Gestió d'incidències, emergències i implementació de plans d'evacuació, si s'escau.
- Coordinació permanent amb l'equip tècnic de congressos de la Fundació.

Expedient núm. X2024000169

DI/sp

- Coordinació amb l'empresa adjudicatària del servei de personal de sala el control de la distribució de programes d'acte, documentació i informació.
- Coordinació amb l'empresa adjudicatària del servei de personal de sala el lliurament i recollida d'enquestes.
- Coordinació amb l'empresa adjudicatària del servei de personal de sala la correcta gestió del servei de guarda-robes.
- Suport i assistència de la microfonia de mà pel públic (si s'escau). Gestió tècnica de l'esdeveniment facilitant la instal·lació i accés a microfonia.
- Supervisió del compliment de la normativa en matèria de seguretat i prevenció establerta.
- Gestió i control de mesures en cas d'evacuació i circulació de persones en cas d'emergència sanitària o de seguretat integral de l'equipament d'acord al Pla d'Autoprotecció de l'Auditori Palau de Congressos de Girona.
- Conèixer els espais, els plans d'autoprotecció dels recintes, el protocol i les sortides d'emergència per tal de coordinar l'evacuació del públic si fos necessari.
- Vetllar per la bona imatge del recinte i pel bon funcionament de l'activitat assegurant el respecte a les normes del recinte i a les pròpies de l'activitat.
- Coordinació i supervisió del servei auxiliar de taquilles dels actes o esdeveniments en què s'escaigui.
- Coordinació amb l'empresa adjudicatària del servei de personal de sala que el personal respecti les normes de conducta adequades per a la prestació del servei (no beure, fumar, menjar, mantenir converses per telèfon o presencials no relacionades amb el servei, etc.), mantenint una actitud educada i formal amb les persones participants en les activitats.
 - Control que el personal estigui preparat i uniformat correctament 5 minuts abans de l'hora convocada per iniciar el servei i complir els horaris establerts.
 - Control de presència del personal i vetllar perquè es realitzin les substitucions en cas necessari en coordinació amb l'adjudicatària del servei d'atenció al públic.
 - Vetllar per la correcta uniformitat i presència del personal.
 - Vetllar perquè el personal al seu càrrec conegui les seves funcions dins del pla d'autoprotecció del recinte.

Expedient núm. X2024000169

DI/sp

- Realització de fotografies i vídeos il·lustratius de cada esdeveniment per a poder publicar a les xarxes socials de la Fundació si s'escau, i/o per a disposar de material gràfic per a memòria d'activitat i possibles futurs actes.
- Totes aquelles funcions, directament relacionades amb els serveis contractats, que es puguin establir per part dels responsables dels equipaments i/o de les activitats.
- Revisió, control i supervisió dels espais i les àrees obertes al públic (sales, passadissos, portes d'emergència) després dels actes, jornades, congressos i convencions, comprovació de que les vies d'evacuació estiguin lliures d'obstacles, tot donant compte als responsables de qualsevol incidència que es pugui produir.
- Elaboració i lliurament a la Fundació de l'informe de les incidències o modificacions que s'hagin produït durant l'activitat.
- Desar i arxivar les fotografies i vídeos dels actes realitzats per a posteriors necessitats dels clients i/o la Fundació.

6. Uniformitat

El personal que porti a terme el servei operatiu de coordinació de les activitats i esdeveniments congressuals anirà sempre uniformat segons la vestimenta acordada per la Fundació Auditori Palau de Congressos de Girona, a no ser que el client requereixi una vestimenta diferent.

Els uniformes hauran de ser funcionals i còmodes, adequats al temps estacional, al lloc on es presten els serveis i al tipus d'activitat, no reproduiran estereotips sexistes, no duran cap distintiu empresarial i seran a càrrec de l'adjudicatària.

L'adjudicatària sotmetrà els diferents tipus d'uniforme a l'aprovació dels serveis responsables de l'execució del contracte.

Com a norma general, l'uniforme bàsic estarà compost pels següents elements:

Uniforme 1

- Americana negra
- Pantalons negre (tipus xino)
- Mocassins color negre
- Camisa de color clar i llis (sense estampat)
- Corbata o mocador (corporatiu) en funció de la temporada i esdeveniment

Expedient núm. X2024000169

DI/sp

- Clip de solapa de l'APCG
- Altres elements corporatius aportats per l'APCG

Uniforme 2

- Polo negre
- Pantalons negre (tipus xino)
- Mocassins color negre
- Clip de solapa de l'APCG
- Altres elements corporatius aportats per l'APCG

Per altra banda, l'adjudicatària vetllarà per l'aspecte de les persones assignades al servei d'acord amb les indicacions següents:

- Caldrà anar correctament pentinat/da, maquillat/da subtilment i si s'escau, amb objectes d'ornamentació discrets (arracades, braçalets, etc..). No està permès portar arracades al nas o altres parts de la cara.
- La Fundació podrà indicar si cal rectificar alguna part de la vestimenta o aparença.

Si s'escau, la Fundació facilitarà una mascareta homologada de roba amb la imatge corporativa de l'Auditori Palau de Congressos a cada una de les persones assignades al servei.

7. Formació

Tot el personal adscrit al servei haurà de conèixer les instal·lacions, les característiques i els plans de seguretat dels espais on han de prestar els seus serveis.

La formació que requereixi el personal per al correcte desenvolupament dels serveis serà sempre a càrrec de l'adjudicatària.

Coneixements i habilitats requerits:

- Domini fluid de català i castellà
- Simpatia, cordialitat i habilitats comunicatives.
- Bon tracte, educació i amabilitat vers les persones assistents.
- Professionalitat.

Expedient núm. X2024000169
DI/sp

- Capacitat d'adaptació i pro-activitat.
- Capacitat de resolució de problemes.
- Capacitat de coordinació d'equips de treball.

7.5. Dietes i desplaçaments:

Les dietes i desplaçaments del personal aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

Les pauses o moments de descans, quan procedeixin, no computaran com a hores de servei i seran acordats amb la persona responsable de la Fundació, tot respectant les necessitats del servei.

Recursos tècnics i materials:

L'adjudicatària dotarà el seu personal dels recursos tècnics i materials necessaris per a la prestació del servei en funció de les tasques a realitzar.

8. Requisits del servei, coordinació i forma de prestació

L'encàrrec dels treballs a realitzar s'efectuarà de la forma següent:

- La Fundació comunicarà a l'adjudicatària les persones responsables de les activitats on i quan s'han de prestar els serveis, que seran les que formularan els encàrrecs dels serveis a realitzar.
- Els encàrrecs es formularan per part de les persones designades per la Fundació mitjançant correu electrònic i, de forma general, amb una setmana d'antelació.
- L'encàrrec inclourà les dades necessàries per a la prestació del servei: serveis a realitzar, lloc, activitat, horari, nombre de persones necessàries, etc. Es podrà sol·licitar per part de l'APCG la realització de serveis en espais fora de l'APCG que estiguin en relació a actes o esdeveniments que s'estiguin duent a terme en l'edifici.
- Les jornades, horaris i nombre de persones dependran de la programació i de les activitats que es realitzin i, per les característiques dels actes, poden variar en funció de les característiques tècniques d'alguns dels actes, per modificacions d'última hora, per variació en l'aforament previst.
- La Fundació es compromet a avisar l'empresa adjudicatària a la major brevetat possible dels canvis que sorgeixin per tal de poder cobrir les necessitats del servei o, si és el cas, per cancel·lar els serveis planificats.

Expedient núm. X2024000169

DI/sp

- L'adjudicatària confirmarà la recepció de l'encàrrec i la prestació del servei en un termini màxim de 24 hores des de la recepció de l'encàrrec.
 - La Fundació donarà les instruccions necessàries per a la realització de l'encàrrec a la persona designada per l'adjudicatària com a coordinadora del servei.
 - L'empresa es compromet a portar el control de les unitats de servei encarregades i efectivament realitzades. En cap cas podrà facturar més hores de les efectivament realitzades. Les factures que presenti l'empresa adjudicatària contra aquest contracte hauran de reflectir la data de prestació del servei, el servei prestat, horari, nombre d'hores i preus per unitat.
- És responsabilitat de l'adjudicatària el lliurament, manteniment i conservació dels uniformes.
- La Fundació podrà exigir la retirada immediata del personal quan consideri, de forma motivada, que mantenen un comportament incorrecte o negligent en la prestació dels serveis.