

**Expedient número: X2024000188**

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DE LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE CONTROL D'ACCÉS I D'ATENCIÓ I ACOMODACIÓ DE PARTICIPANTS EN ACTIVITATS I ESDEVENIMENTS  
FUNDACIÓ AUDITORI PALAU DE CONGRESSOS DE GIRONA**

---

**1. Objecte del contracte**

L'objecte del contracte és la prestació del servei d'atenció al públic, acomodació i altres serveis auxiliars de sala en espectacles i esdeveniments (SAP) de la Fundació Auditori Palau de Congressos de Girona.

**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 Xavier Montsalvatge.

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

- Espectacles culturals, especialment musicals.
- Esdeveniments (congressos, conferències, reunions, lliurament de premis, etc.)
- Actes protocol·laris (recepcions, 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 tenir en compte que hi pot haver altres horaris que contemplin qualsevol hora dins les 24h del dia.

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.

**5. Representativitat, tasques i funcions**

**Personal d'Atenció al Públic:**

El personal que du a terme el Servei d'Atenció al Públic (SAP) és un element clau per la Fundació Auditori Palau de Congressos ja que representa la imatge professional i la referència

**Expedient número: X2024000188**

humana de l'entitat.

Les tasques que desenvolupa el personal SAP és determinant com a indicadors de singularitat i distinció amb un servei d'atenció personalitzat, amb rigor, disciplina i discreció.

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

Tasques generals:

- Vetllar per la bona imatge de l'equipament i pel bon funcionament de l'activitat assegurant el respecte a les normes del recinte i a les pròpies de l'activitat.
- Totes aquelles funcions directament relacionades amb els serveis contractats que es puguin establir per part dels responsables de l'equipament i/o de les activitats.
- Conèixer les sortides d'emergència i d'evacuació.

Abans de l'esdeveniment:

- Identificar-se a consergeria a l'arribada.
- Atendre les instruccions del/a cap de sala amb el "briefing" de l'esdeveniment.
- Per a cada congrés, concert o esdeveniment concret, el personal SAP ha d'estar prou familiaritzat amb la part de l'edifici on es desenvoluparà, amb el programa d'activitats previst, amb els productes en exposició o que seran presentats, etc.
- Instal·lar-se els aparells d'intercomunicació i definir el sistema de comunicació de cada moment de l'acte.
- Situar-se a les localitzacions específiques indicades pel/a cap de sala en cada moment del programa.
- Revisió, control i supervisió dels espais i les àrees obertes al públic (sales, passadissos, portes d'emergència) abans dels actes, jornades, congressos i concerts, comprovació de que les vies d'evacuació estiguin lliures d'obstacles, vigilant que no s'introdueixin a la sala objectes perillosos o que puguin constituir un obstacle en cas d'emergència o d'evacuació. tot donant compte als responsables de qualsevol incidència que es pugui produir.

**Expedient número: X2024000188**

- Preparació de la recepció per a acreditacions per a congressos, jornades, etc.
- Preparació de documentació i carpetes per a congressistes, si s'escau.

Durant de l'esdeveniment:

- Acollida i control d'accés del públic als accessos al recinte i/o a les sales, amb els lectors automàtics o manuals, així com suport (a la organització de l'acte) en l'entrega d'acreditacions.
- Recepció, orientació, relacions públiques i acompanyament en esdeveniments protocol·laris, rodes de premsa, cerimònies i actes similars, donant-los informació detallada sobre ponències. i ajudant-los a resoldre els seus problemes de participació, en cas de tenir-los.
- Assistència al públic en la localització i acomodació dels seients. Gestió d'acomodació del protocol de l'acte. En cas de persones de mobilitat reduïda i/o discapacitat, acompanyament i assistència personalitzada.
- Detecció de possibles persones amb necessitats especials per oferir-los l'Espai Calma on poder descansar, acompanyant-los i mostrant-se amatents a les seves necessitats, sempre en comunicació permanent amb el/la cap de sala.
- Distribució de programes i informació. En el cas dels concerts, distribució dels programes del concerts als assistents. En el cas de les jornades, congressos, presentacions, etc., lliurament del programa i horaris de l'acte, si s'escau.
- Gestió del servei de guarda-robes (recollida de vestuari i objectes personals, entrega de tiquets numerats, etc.)
- Informar i/o canalitzar qualsevol tipus d'informació sol·licitada pel públic assistent, participant de forma activa en la correcta atenció del mateix.
- Mantenir el bon ordre als vestíbuls (ordenació de fulletons, tríptics, programes, cartells, etc.)
- Suport i assistència de la microfonia de mà pel públic i de l'escenari (entrega de premis, etc.), si s'escau, gestió tècnica de l'esdeveniment facilitant la instal·lació i accés a microfonia.
- Facilitació de l'accés a persones ponents a l'escenari en l'acomodació a ocupar i amb

**Expedient número: X2024000188**

els serveis necessaris (aigua, punter de presentació, faristol i microfonia a la seva alçada, etc.), si s'escau.

- 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 (PAU).
- Durant els actes en què ho estableixi el/la cap de sala, el personal SAP s'ocuparà d'endreçar els espais com la recepció, les barres i halls, mantenint tot el material ordenat i al lloc que pertanyi en tot moment.

Després de l'esdeveniment:

- Facilitar les tasques d'evacuació dels fluxos de persones assistents als esdeveniments donant indicacions clares i precises.
- Lliurament i recollida d'enquestes, si s'escau.
- Gestió del servei de guarda-robes (entrega de vestuari i objectes personals, recollida de tiquets numerats, etc.)
- Revisió, control i supervisió dels espais i les àrees que han estat obertes al públic (sales, passadissos, portes d'emergència, banys, ascensors, etc.) després dels actes, jornades, congressos i concerts per detectar qualsevol objecte oblidat per part dels participants o organització dels esdeveniments, comprovació que les vies d'evacuació estiguin lliures d'obstacles (mobiliari, senyalització, etc.), tot donant compte als responsables de qualsevol incidència que es pugui produir.
- Identificar-se a la sortida de l'equipament.

**6. Uniformitat**

El personal de sala anirà sempre uniformat segons la vestimenta establerta per la Fundació Auditori Palau de Congressos de Girona, a no ser que el client requereixi una vestimenta diferent.

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

**Expedient número: X2024000188**

- Americana negra
- Pantalons negre
- Mocassins o ballarines color negre
- Samarreta negra
- Clip de solapa o "lanyard" de l'APCG

És responsabilitat de l'adjudicatària el lliurament, manteniment i conservació dels uniformes.

La Fundació disposa de taquilles per a ús personal del SAP, a les quals es pot accedir abans i després del servei, però no durant el desenvolupament de cap activitat.

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 a altres parts de la cara.
- La Fundació podrà indicar si cal rectificar alguna part de la vestimenta o aparença.

## **7. Còmput horari**

És imprescindible la puntualitat d'acord a l'horari de treball establert a la comanda entre la FAPCG i l'empresa adjudicatària del servei. El personal ha d'estar preparat i uniformat correctament 5 minuts abans de l'hora convocada per iniciar el servei i complir els horaris establerts.

En cap cas es podrà modificar l'horari del servei sense la indicació específica per part del/a cap de sala.

El temps necessari per canviar-se no computarà dins de l'horari efectiu del servei convocat.

Durant les jornades continuades es destinarà 1h de pausa per dinar o sopar, segons correspongui a càrrec de cada SAP i aquesta hora no serà comptabilitzada com a temps de treball.

En cas que l'activitat no permeti oferir aquest temps mínim per dinar o sopar, l'organitzador oferirà l'àpat a càrrec seu i aquesta pausa serà comptabilitzat com a temps de treball.

El temps i espai destinat a dinar o sopar el coordinarà el/la cap de sala en funció de les necessitats del servei.

**Expedient número: X2024000188**

En algunes ocasions les empreses organitzadores de l'esdeveniment poden oferir fer-se càrrec dels àpats del personal SAP, tot i la pausa d'1h, no obstant aquesta opció serà sempre decisió de les empreses organitzadores.

## **8. Equips de treball**

L'adjudicatària es compromet a adoptar totes aquelles mesures que consideri necessàries per tal que el personal assignat al servei compleixi els requisits següents:

- Realitzar la seva activitat laboral amb diligència i correcció, amb una plantilla adequada per a la qualitat del servei.
- El personal ha d'atendre les normes i controls de seguretat que s'estableixin per a cada espectacle o esdeveniment. Ha de conèixer els espais, els plans d'autoprotecció dels recintes, el protocol i les sortides d'emergència per tal de participar en l'evacuació del públic si fos necessari.
- El personal que presti els serveis objecte d'aquest contracte, ha d'anar correctament uniformat d'acord amb el període estacional i sense cap distintiu de l'empresa adjudicatària. L'adjudicatària ha de presentar a la persona responsable del contracte per part de la Fundació els models d'uniformitat que proposi.
- El personal ha de respectar 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.) i mantindrà una actitud educada i formal amb les persones participants en les activitats.
- L'adjudicatària està obligada a substituir el personal que no actuï amb correcció o que no compleixi amb les seves funcions.
- 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.

### **8.1 Estabilitat dels equips**

L'adjudicatària ha de prendre les mesures necessàries per tal que existeixi la màxima estabilitat possible en els equips de treball i que les variacions en la seva composició siguin puntuals i obeeixin a raons justificades, amb l'objectiu d'optimitzar l'experiència i el coneixement de l'espai i de les seves normes de funcionament i de seguretat, i d'alterar el

**Expedient número: X2024000188**

mínim possible el bon funcionament del servei millorant així la seva qualitat i la seva eficiència.

Amb aquest mateix objectiu, en els casos que els serveis requereixin només de l'adscripció d'una persona, es mantindrà sempre que sigui possible aquesta adscripció durant tota la vigència del contracte.

Durant la durada de l'espectacle o esdeveniment no es produiran canvis en els equips, excepte per causes no previstes i justificables o per indicació expressa de la pròpia Fundació que es reserva el dret a sol·licitar la substitució d'alguna de les persones destinades al servei per causes, tals com: la falta de puntualitat, falta d'ofici, actitud, etc.

## **8.2 Composició dels equips de treball**

L'adjudicatària ha d'adscriure a l'execució del contracte els medis personals necessaris tenint en compte:

- Les obligacions establertes en aquest plec i en el de les clàusules administratives particulars.
- La possibilitat de que es requereixin els serveis, simultàniament i en diferents espais o esdeveniments.

Abans d'iniciar la prestació del servei, l'adjudicatària presentarà una proposta d'equip per a cobrir el servei que haurà de ser aprovada per la persona designada per la Fundació com a responsable del contracte.

Les persones que integrin aquest equip han de conèixer els recintes on han de prestar els serveis i els respectius plans d'emergència abans de l'inici de la prestació.

Així mateix, haurà de presentar un llistat de personal de reserva per tal de garantir possibles excessos d'unitats de servei o ampliacions d'emergència o altres eventualitats que es puguin presentar.

L'adjudicatària comunicarà a la Fundació els canvis que es produeixin en els equips de treball. Les absències del personal habitual de l'equip de treball assignat al servei se substituiran per personal de característiques similars, degudament format i seran comunicades a la Fundació.

## **8.3 Personal amb funcions específiques**

**Expedient número: X2024000188**

La Fundació podrà requerir en qualsevol esdeveniment la incorporació al servei de personal amb funcions específiques amb requeriments i condicions especials.

Es farà una formació específica al personal designat de l'adjudicatària sobre les matèries objecte d'aquest apartat a l'inici del present contracte.

**a) Cap d'equip de treball**

De forma excepcional amb motiu del volum o la complexitat d'alguns esdeveniments (normalment entre 1 ó 2 a l'any), la Fundació podrà requerir la presència de la persona designada per l'adjudicatària com a supervisor/a del servei, o bé l'assignació d'una persona, perquè assumeixi el rol de cap d'equip i que s'ocupi de la supervisió del personal i del servei concret de què es tracti. Aquesta persona actuarà com a interlocutora entre l'equip de treball i els serveis responsables del recinte o de l'activitat en la que es presti el servei. Aquest servei no generarà cap cost econòmic per la Fundació.

Les funcions principals de la persona que desenvolupi el servei de cap d'equip o supervisora del servei són:

- En aquells serveis en què se sol·licitin més de 15 SAP, l'adjudicatària realitzarà una reunió-"briefing" prèvia a l'inici de les tasques pròpies de l'esdeveniment. Aquesta reunió-"briefing" podrà ser fins i tot el dia anterior a la celebració de l'esdeveniment, i té com a objecte la formació de l'equip de treball en les tasques específiques de l'esdeveniment en qüestió.
- Supervisió dels treballs que realitzi el personal al seu càrrec.
- Respectar i difondre entre el personal al seu càrrec les normes i directrius transmeses per la Fundació.
- Control de presència del personal i vetllar perquè es realitzin les substitucions en cas necessari.
- 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.
- Elaboració i lliurament a la Fundació d'un informe de les incidències que s'hagin produït durant l'activitat.

Els serveis de cap d'equip de treball i supervisió del personal pel correcte desenvolupament dels serveis serà sempre a càrrec de l'adjudicatària.

**b) Coordinador/a d'acte**



**Expedient número: X2024000188**

De forma esporàdica per necessitats del servei d'alguns esdeveniments (entre 15 i 25 a l'any aproximadament), la Fundació podrà requerir el servei de coordinació d'alguns actes. Aquesta persona actuarà com a interlocutora entre l'equip de treball i els serveis responsables del recinte o de l'activitat en la que es presti el servei.

Les funcions principals de la persona que desenvolupi el servei de coordinació d'acte són:

- 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 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 del servei de personal de sala l'assistència al públic en la localització i acomodació dels seients de les persones assistents als actes.
- Coordinació 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 i l'equip tècnic de música de la Fundació.
- Coordinació del servei de personal de sala el control de la distribució de programes d'acte, documentació i informació.
- Coordinació del servei de personal de sala el lliurament i recollida d'enquestes.

**Expedient número: X2024000188**

- Coordinació 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 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.
  - o 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.
  - o Vetllar per la correcta uniformitat i presència del personal.
  - o Vetllar perquè el personal al seu càrrec conegui les seves funcions dins del pla d'autoprotecció del recinte.
- 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.
- 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.

**c) Personal de taquilles i atenció al públic**

De forma esporàdica per necessitats del servei d'alguns esdeveniments (entre 25 i 50 a l'any), la Fundació podrà requerir el servei de taquilles d'alguns actes. Aquesta persona haurà de conèixer el software específic de venda d'entrades de la Fundació i donarà suport a l'equip de taquilles de la Fundació. A nivell retributiu aquest perfil s'assimilarà a la figura de coordinador/a d'acte.

**Expedient número: X2024000188**

Les funcions principals de la persona que desenvolupi el servei de taquilles i atenció al públic són:

- Gestionar el sistema de venda d'entrades de concerts i altres esdeveniments. Això inclou el processament de reserves en línia, per telèfon i en persona, l'emissió de tiquets i rebuts, i l'actualització de l'inventari, bloquejos de reserves i la disponibilitat de seients.
- Atendre les consultes, queixes i sol·licituds dels clients, com ara reemborsaments, canvis o adaptacions especials.
- Presentar informes de vendes en efectiu, en línia i mitjançant TPV.
- Informar als usuaris que així o requereixin sobre l'activitat que es celebra el dia del servei i la programació en general de l'Auditori de Girona.
- Emetre i entregar les invitacions de l'activitat programada tant físicament com per correu electrònic.
- Gestionar i informar del préstec de bucles magnètics per a persones amb discapacitat auditiva.
- Atendre i assistir a les persones amb mobilitat reduïda o diversitat funcional que així ho requereixin.

**d) Personal amb coneixements d'idiomes**

La Fundació podrà requerir serveis amb coneixement d'idiomes (anglès i/o francès). Els serveis en els que es requereixi aquest ús tindran un increment sobre el preu unitari del 15%.

**e) Serveis en horaris o dies no ordinaris**

La Fundació podrà requerir serveis en horari nocturn (entre les 22:00 h i les 06:00 h). Els serveis en els que es requereixi aquest ús tindran un increment sobre el preu unitari del 20%. La Fundació podrà requerir serveis en dies festius inclosos en el calendari oficial anual de festes laborals a Catalunya i els dies fixats com a festes locals. Els serveis en els que es requereixi aquest ús tindran un increment sobre el preu unitari del 20%.

**8.4 Formació i capacitació**

L'adjudicatària ha de garantir que el personal té un adequat nivell de formació i capacitació específics per desenvolupar el servei en òptimes condicions. D'acord amb això, les persones que hagin de prestar el servei actuaran sota l'organització de l'adjudicatària i han de disposar d'experiència acreditada en les tasques que hagin de desenvolupar.

El personal assignat al servei ha de tenir formació en atenció al públic, normes bàsiques de

**Expedient número: X2024000188**

protocol, comunicació o serveis similars; experiència en tasques de control d'accés, control d'entrades en espectacles i tasques d'acomodació.

Tot el personal adscrit al servei haurà de conèixer les instal·lacions, les característiques i els plans de seguretat (PAU) dels espais on han de prestar els seus serveis, abans de l'esdeveniment al qual estigui convocat. L'adjudicatària ha de formar el personal pel que fa als plans d'emergència i evacuació vigents a cada recinte abans de que iniciï el servei.

L'adjudicatària coordinarà amb els responsables del recinte les visites formatives necessàries per tal de garantir que el personal que hagi de prestar els serveis adquireixi aquests coneixements, sense que aquestes visites formatives generin cap cost econòmic per a la Fundació. 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
- Tracte professional amb clients i públic
- Cortesia i amabilitat
- Discreció
- Simpatia, cordialitat i habilitats comunicatives
- Contacte visual
- Bon tracte, educació i amabilitat vers els assistents
- Professionalitat
- Capacitat d'adaptació i pro-activitat
- Capacitat de resolució de problemes
- Capacitat de treballar en equip
- Postura i expressió corporal pro-activa

### **8.5 Dietes i desplaçaments**

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

En actes en què es requereixi un horari continu, el personal tindrà 1h màxim de temps per a poder dinar o sopar, segons s'escaigui.

### **8.6 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.

### **8.7 Normes de conducta**

**Expedient número: X2024000188**

El personal SAP ha de realitzar la seva activitat laboral amb diligència i correcció.

El personal SAP ha d'atendre les normes i controls de seguretat que s'estableixin per a cada espectacle o esdeveniment. Ha de conèixer els espais, els plans d'autoprotecció dels espais, el protocol i les sortides d'emergència per tal de participar en l'evacuació del públic si fos necessari.

El personal que presti els serveis ha d'anar correctament uniformat d'acord al punt 6 i sense cap distintiu de l'empresa adjudicatària ni elements d'altres esdeveniments o empreses.

El personal ha de respectar les normes de conducta adequades per a la prestació del servei:

- Mantenir una actitud educada i formal amb les persones participants en les activitats.
- Comunicar-se en català o castellà, segons se li dirigeixin els clients i sempre que hi hagi activitats o serveis en altres idiomes, es valorarà el coneixement d'aquests (anglès, francès, etc.)
- Tenir una actitud proactiva, assertiva i operativa en tot moment durant el servei assignat per tal d'avançar-se a les necessitats dels clients i oferir un servei d'atenció de qualitat i excel·lència.
- No beure, fumar ni menjar durant el servei en els espais on es desenvolupin els esdeveniments.
- No mantenir converses no relacionades amb el servei entre els/es companys/es.
- No fer ús del mòbil durant les hores de servei a excepció que la Fundació ho sol·liciti).
- No es podrà abandonar el lloc de treball assignat pel/la cap de sala de forma injustificada (especialment portes d'accés, vestíbuls i sales).
- No es podrà demanar ni agafar productes propis dels esdeveniments (material de merchandising, aliments del càtering, etc.).
- Per a la resolució de situacions imprevistes, peticions, queixes i/o reclamacions caldrà fer-ho en tot moment en coordinació amb la persona que desenvolupi la funció de cap de sala. El o la cap de sala serà la persona interlocutora única en demandes entre els clients i organitzadors i el personal SAP.

### **8.8 Zones d'accés**

El personal SAP accedirà al recinte per la porta de consergeria i es podrà canviar i dipositar les seves pertinences personals a les taquilles situades a l'espai destinat per al personal situat a la planta -1.

El/la cap de sala indicarà on i quines taquilles es podran utilitzar.

Les zones d'accés per al personal SAP els indicarà el/la cap de sala i estaran determinats per les necessitats de cada esdeveniment i activitat, restant prohibit l'accés a qualsevol altre espai no indicat pel/la cap de sala.

**Expedient número: X2024000188**

## **9. Requisits del servei i forma de prestació**

Els espectacles i esdeveniments 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.

Els encàrrecs dels serveis a realitzar s'efectuaran de la forma següent:

- La Fundació comunicarà a l'adjudicatària les persones responsables de les activitats on 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.
- Els encàrrecs seran d'un mínim de 3 hores en totes les categories.
- Els encàrrecs inclouran 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 dels mateixos, per modificacions d'última hora o 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.
- 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.
- L'adjudicatària comunicarà la relació nominal del personal que prestarà el servei. La composició de l'equip assignat al servei s'ajustarà al que s'estableix en aquest plec en quant a requisits, formació, estabilitat, etc.

**Expedient número: X2024000188**

- L'empresa adjudicatària 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, preus per unitat i incorporar el número d'expedient X2024000188.
- L'empresa adjudicatària es compromet a aportar còpies al final de cada trimestre del TC1/TC2 del personal assignat als serveis desenvolupats per l'Auditori Palau de Congressos.