



**PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS D'ACOMODACIÓ PER ALS ESPECTACLES PROGRAMATS AL TEATRE GREC I ALTRES ESPAIS DURANT EL GREC FESTIVAL DE BARCELONA 2025 I 2026**

**I. OBJECTE DEL PRESENT PLEC:**

L'institut de Cultura de Barcelona té la necessitat de contractar els serveis relacionats amb el personal d'**acomodació i atenció al públic** per els espectacles programats al Festival Grec, és a dir atendre totes les necessitats derivades de l'acolliment del públic, validació d'entrades i l'atenció i informació als assistents als actes programats per el Festival Grec.

Consta de coordinar, conjuntament amb el / els responsable/s de l'ICUB o dels propis espais, i de gestionar el personal necessari de sala per atendre totes les necessitats derivades de l'atenció al públic.

Aquest servei no contempla la vigilància del control d'accessos, ni la seguretat professional necessària per a cada equipament.

**II. ESPAIS I HORARIS**

Aquest servei s'ha de prestar a tots aquells equipaments on el Festival programa espectacles, i que no tenen dotació pròpia de personal de sala, principalment al Teatre Grec de Montjuïc, i en menor mesura, i depenent de la programació artística, a altres espais de la ciutat (museus, via pública...).

**TEATRE GREC i Jardins:** Passeig de Santa Madrona nº 36 de Barcelona.

El Teatre Grec és un teatre a l'aire lliure, amb un aforament màxim de 2000 persones.

Als jardins del Teatre Grec es troben el restaurant i les guinguetes que donen servei de restauració al públic assistent als espectacles. L'equip d'acomodació s'encarrega d'informar i d'adreçar-hi el públic.

L'accés a les grades, on es troben els seients convenientment numerats, es fa a través de les 7 escales de l'amfiteatre. L'equip d'acomodació s'encarrega de facilitar l'accés del públic a les seves localitats i de gestionar-ne les cues.

Un cop començada la funció es permet l'accés del públic general (sense entrada) a als serveis de restauració dels jardins. L'equip d'acomodació s'encarrega d'informar i d'adreçar-hi el públic.

De diumenge a dijous el festival posa a disposició del públic, en acabar l'espectacle, un servei d'autobusos que enllacen el Teatre Grec amb el transport públic nocturn. L'equip d'acomodació s'encarrega d'adreçar-hi el públic usuari i des gestionar-ne les cues.

| HORA  | Horaris per un dia de funció                                              |
|-------|---------------------------------------------------------------------------|
| 20:00 | Obrim portes: accés de públic als jardins. Validació d'entrades.          |
| 21:00 | Inici servei guarda-robes.                                                |
| 21:20 | Obrim sala. Accés del públic amb mobilitat reduïda a les seves localitats |



|         |                                                                                                   |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 21:30   | Obrim sala. Accés del públic general a les seves localitats                                       |
| 21:30   | Inici servei Creu Roja                                                                            |
| 21:50   | Avís 10 minuts per l'inici de l'espectacle                                                        |
| 21:55   | Avís 5 minuts per l'inici de l'espectacle                                                         |
| 22:00   | Comença l'espectacle                                                                              |
| 22:15h  | Accés lliure als jardins i serveis de restauració per públic sense entrada                        |
| XX:-15' | 15 minuts abans d'acabar l'espectacle arriben autobusos, i s'estacionen davant l'accés principal. |
| XX:00   | Fi espectacle. <i>Encotxament</i> del públic usuari del servei d'autobusos.                       |
| XX:+30' | Fi servei Creu Roja (30 minuts després d'acabar l'espectacle)                                     |
| XX:+30' | Fi servei Guarda roba (30 minuts després d'acabar l'espectacle)                                   |
| 00:30   | Fi servei al restaurant                                                                           |
| 1:00    | Fi servei a les Guinguetes dels jardins                                                           |
| 1:00    | Tancament espai                                                                                   |

Tots aquests horaris son orientatius i poden ser modificats per necessitats de la programació artística.

La programació al Teatre Grec pot incloure una jornada adreçada al públic familiar amb horaris diferents als habituals. En aquest cas el dispositiu s'haurà adaptar.

També caldrà adaptar el dispositiu per aquells espectacles que requereixin una pre-estrena o assaig amb públic.

**ALTRES ESPAIS** : El Grec Festival de Barcelona programa espectacles en altres equipaments de la ciutat, o espais de la via pública.

Aquests espais varien segons la programació artística i poden ser equipaments i museus de la ciutat i també espais a la via pública.

Per més dades sobre la programació, dates, horaris i serveis del Teatre Grec i dels altres espais del festival podeu consultar la web: <https://www.barcelona.cat/grec/ca>.

### **III. PERÍODES DE PRESTACIÓ**

Fase de preparació: abril i maig

Fase d'operació: juny i juliol (les dates exactes dependran de la programació de cada edició)

### **IV.- CONTINGUT DE LA PRESTACIÓ**

A data de publicació dels presents plec, la programació artística no està definida.

Es preveu un màxim de **1220 hores** anuals de servei distribuïts de la següent manera:

| CATEGORIA                      | hores previstes |
|--------------------------------|-----------------|
| Hores acomodació Teatre Grec   | 1.070           |
| Hores acomodació altres espais | 100             |
| Cap Sala Altres espais         | 50              |
| Suma total hores               | 1.220           |



\*El nombre d'hores de servei és una estimació i estarà subjecte a la programació artística.

Aquest càlcul s'ha fet per un supòsit de 15 funcions i 3 assajos amb públic al Teatre Grec.

#### 4.1 DESCRIPCIÓ DEL SERVEI AL TEATRE GREC:

La programació artística al Teatre Grec és multidisciplinària, inclou espectacles de música, dansa, teatre, circ, familiars, etc.

Cada espectacle té una tipologia de públic diferent, amb unes característiques diverses, i necessitats diferents. L'equip d'acomodació és la cara visible dels festival, i allà on s'adrecen les queixes i suggeriments del públic. Les seves tasques van molt més enllà del mer control d'accés o gestió de cues.

Cal experiència per conèixer quines necessitats es deriven de cada tipologia de públic, doncs no és el mateix atendre un públic jove assistent a un concert, que un públic assistent a un espectacle de teatre clàssic, o un públic que acudeix a una activitat familiar.

El Teatre Grec conta amb una platea esglaonada, en forma de grades, amb 7 accessos i més de **2000 localitats numerades**.

El fet que les localitats siguin numerades, implica que l'equip d'acomodació ha de ser coneixedor de la distribució i numeració de les localitats, i ser àgil a l'hora d'indicar al públic quina és la seva localitat.

Degut a aquesta complexitat, i l'escàs temps de formació de que es disposa, cal que el personal adscrit al servei al Teatre Grec **siguin sempre les mateixes persones**.

Atenent les característiques de la programació i de l'espai, caldrà que els membres de l'equip d'acomodació contin amb una experiència mínima de **1 any** en l'atenció al públic o acomodació en esdeveniments culturals amb programació multidisciplinària (de teatre, dansa, circ, música).

Es preveuen 15 funcions i 3 assajos amb públic durant el Festival.

Per cada dia de funció es preveu un equip de 14 persones.

Per cada assaig amb públic es preveu un equip d'un màxim de 5 persones.

Tot el personal adscrit al servei haurà d'entendre i parlar correctament el castellà i disposar del nivell c de català\*

Degut a la creixent afluència de públic estranger, i per tal de donar un bon servei a les persones no catalanoparlants o castellanoparlants, caldrà que

- Almenys un membre de l'equip tingui coneixements de llengua anglesa\* de nivell B2 o superior.
- Almenys un membre de l'equip tingui coneixements de llengua francesa\* de nivell B2 o superior.

Es valorarà el coneixement d'altres llengües estrangeres més parlades Barcelona, com ara l'Àrab, l'Urdú, el Xinès o l'Italià.

Els dies de funció el Teatre Grec disposa d'un dispositiu de Creu Roja. Malgrat comptar amb la presència d'aquest dispositiu, i per tal d'atendre les possibles incidències i aplicar els protocols bàsics de primers auxilis quan Creu Roja no està present, caldrà que:

- Almenys un membre de l'equip tingui formació bàsica en primers auxilis\*.

#### **TASQUES DE L'EQUIP D'ACOMODACIÓ:**

L'equip d'acomodació al Teatre Grec treballarà sota les directrius del/la cap de sala propi del festival.

El/la cap de sala propi del festival serà qui determinarà les posicions, el nombre d'efectius en cada posició, i



**Ajuntament  
de Barcelona**

Institut de Cultura

farà la distribució de les tasques entre l'equip d'acomodació.

**El Festival conta amb el seu propi personal de control d'accés**, per tant, les funcions de l'equip d'acomodació no són les pròpies del personal de control d'accés, sinó que consten d'una atenció integral al públic, incloent la informació sobre els espectacles programats, informació sobre els serveis a disposició del públic, acompanyament fins la localitat numerada, i si fos el cas, resolució de conflictes.



Per tal que les empreses licitadores puguin fer-se una idea del servei i adequar la seva oferta, a continuació es descriu un servei estàndard per dia de funció:

**PORTERIA** (*fins a 3 persones*) tindrà la funció de validació de les entrades a la porta principal i també a l'accés de públic amb mobilitat reduïda.

Horari: De 19:30 a fi de servei (4 hores)

*Tasques:*

- ✓ Acollida i informació sobre els serveis a disposició del públic (restauració, guinguetes,. Wc's, etc
- ✓ Revisió de les vies d'evacuació, sortides d'emergència. Comunicar qualsevol incidència a la persona responsable de l'espai.
- ✓ Obertura i tancament de portes i accessos seguint les indicacions de la responsable d'espai.
- ✓ Validació d'entrades amb els dispositius que el Festival facilitarà a tal efecte.
- ✓ Carregar els dispositius per tenir-los a punt l'endemà.
- ✓ Col·locar i moure catenàries quan sigui necessari.

**GUARDA-ROBA** (1 persona).

Horari: De 20:30 fins a fi servei (4 hores).

*Tasques:*

- ✓ Preparar l'espai de guardar-roba i dur a terme el servei de guarda dels objectes pertanyents al públic assistent.
- ✓ Recepció i gestió dels objectes perduts.
- ✓ En acabar el servei, recollir l'espai de guardar-roba.

**ACOMODACIÓ DEL PÚBLIC A LES LOCALITATS:** (*fins a 10 persones*)

Horari: des de les 20:30/21:00 a fi del servei (4 o 5 hores depenent de la durada dels espectacles)

*Tasques:*

- ✓ Adequar l'espai per l'obertura de portes: recollir i col·locar el material necessari (programes de mà, material comunicació, material patrocini, plafons informatius,..).
- ✓ Condicionament i preparació dels espais que no requereixi coneixements tècnics especialitzats: preparar mobiliari, posar i treure cadires, presentar taules, pantalles, expositors, neteja bàsica, encendre llums decoratives...)
- ✓ Revisió dels lavabos, de les grades i les cadires abans d'obrir al públic. Comunicar qualsevol incidència a la persona responsable de l'espai.
- ✓ Repartir els programes de mà i suports de publicitat si hi ha accions d'aquest tipus.
- ✓ Acollida del públic.
- ✓ Informació sobre els serveis i instal·lacions del Teatre Grec i els seus jardins: aparcaments, restauració, creu roja, wc's...
- ✓ Informació sobre els espectacles programats.



- ✓ Acompanyament d'assistents amb mobilitat reduïda al pàrquing reservat per aquests.
- ✓ Donar indicacions al públic per tal de conduir els fluxos per l'espai, evitant aglomeracions i embuts.
- ✓ Gestió de cues. Suport en les cues de taquilles, guinguetes i restaurant en moments de màxima afluència.
- ✓ Comprovació del estat de les grades, adequació de les cadires abans de deixar accedir al públic.
- ✓ Acomodació a les grades del teatre. Indicació de la localitat, acompanyament i acomodació de l'espectador si així ho requereix l'activitat.
- ✓ Donar avís d'entrada als espectadors que estan a les zones de restauració.
- ✓ Vetllar per el silenci durant els espectacles.
- ✓ Seguiment i comunicació de les incidències durant la funció.
- ✓ Revisió de les grades al final de l'espectacle, detecció d'objectes perduts i seguir el procés d'entrega de l'objecte amb la informació corresponent.
- ✓ Recollida d'ampolles d'aigua, programes de mà i qualsevol element sòlid deixat pel terra o les cadires.
- ✓ Atendran les possibles reclamacions del públic derivant-les a la persona responsable del festival.
- ✓ A la sortida dels espectacles del Teatre Grec, de diumenge a dijous, s'habilitarà un servei d'autobusos que enllaçaran el Teatre Grec amb el transport públic nocturn. El personal d'acomodació donarà suport al públic usuari d'aquest servei, i en gestionarà les cues.
- ✓ Condicionament i preparació per el tancament de l'espai que no requereixi coneixements tècnics especialitzats: recollir mobiliari, treure cadires, apagar pantalles i expositors, neteja bàsica, apagar llums...)
- ✓ Recollida de dades en enquestes adreçades al públic i treballadors/es del Festival.

S'estableix com a servei mínim una jornada de **3 hores**.

#### 4.1 DESCRIPCIÓ DEL SERVEI A ALTRES ESPAIS:

La gestió del servei d'acomodació i de cap de sala dels altres espais del Festival Grec, es sol·licitarà quan es programi en espais que no disposen de personal de sala, com ara espais a via pública o equipaments de la ciutat.

Es conta amb una bossa anual de 50 hores Cap de sala, i 100 hores d'acomodació per donar resposta a aquestes possibles necessitats.

Les tasques, tant per l'equip d'acomodació seran les descrites anteriorment.

Les tasques del cap de sala, es detallen a continuació:

#### **CAP DE SALA (1 persona)**

En el cas que sigui requerida aquesta figura, ja sigui per donar suport, o per substituir el cap de sala propi del festival, les tasques que s'assignarien a aquesta figura serien totes les descrites per el servei d'acomodació, i s'hi incorporarien altres de coordinació com ara les següents:

- ✓ Coordinació de l'equip d'acomodació.
- ✓ Organització de les posicions, i els canvis segons necessitats.
- ✓ Actuar com a mediador en casos de malentesos o incidències diverses.



- ✓ Canalitzar les queixes dels visitants i facilitar fulls de reclamació o bústia de suggeriments quan convingui.
- ✓ Vetllar per la correcta presència en qualitat i aspecte dels materials de difusió, i control de l'estoc i reposició quan convingui.
- ✓ Consultar dades diàriament abans de l'inici del servei per tal d'adaptar-lo a les necessitats del dia, tenint en compte la tipologia d'espectacle, taquilla venuda, invitacions, durada, existència d'entreactes, etc i traspassar-les a la resta de l'equip d'acomodació.
- ✓ Facilitar dades quan siguin requerides (entrades validades, nombre usuaris de guarda-roba d'autobusos...)

El/la **cap de sala** ha de ser una persona dinàmica, pro-activa i amb una experiència amb el tracte al públic per tal de donar resposta ràpida a les necessitats que es puguin plantejar en el breu espai de temps en que es fa l'acomodació, i més tenint en compte que el festival programa en espais no convencionals.

És per això que caldrà que aquesta persona conti amb una **experiència** mínima de **3 anys** en tasques d'acomodació per esdeveniments similars al Festival Grec.

S'entén que aquesta experiència haurà d'incloure l'acomodació i atenció al públic en teatres, sales o festivals on es dugui a terme una programació multidisciplinària (teatre, dansa, circ, familiars) , i amb un aforament superior a 2000 persones.

#### EQUIPAMENT:

Per a la correcta prestació del servei, l'empresa adjudicatària haurà de proveir com a mínim el següent equipament:

- 16 Walkie Talkie amb micro-auricular durant tot el servei (aproximadament 1 mes).
- 16 llanternes
- 30 samarretes
- 4 conta persones manual (clicker)

El cost de producció, neteja i manteniment de les samarretes anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària. **El seu disseny serà aprovat per el Festival Grec.**

El cost del lloguer dels walkies, llanternes i clickers, anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

El personal destinat al servei haurà de presentar un aspecte correcte d'higiene, **vestir pantalons llargs negres o texans, i sabata tancada.**

L'empresa adjudicatària haurà de modificar o suprimir, sempre dins dels marges legals establerts, elements del vestuari del personal que presti servei que el Festival no consideri apropiats.

#### V. COORDINACIÓ I FACTURACIÓ

El Festival informará amb una antelació mínima d'un mes els serveis previstos.

El Festival definirà les característiques del servei i farà estimació del nombre d'efectius a cobrir per part de l'adjudicatari.

El Festival es reserva el dret d'ampliar, reduir i modificar els horaris, dispositiu i número d'efectius assignats al servei.



L'empresa adjudicatària es compromet a elaborar les operatives i quadrants definitius dels serveis referits en les presents condicions així com els derivats d'actes no previstos i/o de variacions del servei.

Aquestes operatives es confeccionaran d'acord amb els responsables del Festival, i hauran de ser conegudes i d'obligat compliment per tot el personal que presti el servei.

On el dispositiu sigui superior a tres persones, l'empresa adjudicatària haurà d'assignar, sense cap cost addicional, una d'elles com a **cap d'equip**. Aquesta serà la interlocutora vàlida entre el responsable del festival i la totalitat del personal assignat al servei.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat d'efectius necessaris per cobrir les tasques objecte d'aquesta adjudicació amb personal qualificat, durant el temps que duri la contractació.

L'empresa disposarà d'efectius suplents degudament formats per tal de substituir als que prestin el servei en cas de qualsevol absència.

L'empresa adjudicatària proveirà personal estable assignat al Teatre Grec per tal de garantir el correcte coneixement de les instal·lacions i dinàmica interna. Les persones adscrites al serveis del Teatre Grec seran sempre les mateixes.

En cas que l'adjudicatari consideri necessari substituir l'efectiu destinat al servei, ho comunicarà per escrit amb la suficient antelació.

L'empresa adjudicatària es compromet a facilitar un número de telèfon de contacte per a notificar incidències de qualsevol tipus.

L'empresa adjudicatària haurà de nomenar un interlocutor per a fer el seguiment del contracte

L'empresa adjudicatària presentarà al Consorci la relació del personal destinat al servei i el seu corresponent quadrant, juntament amb el currículum professional de tot aquest personal.

### **CONTROL I FACTURACIÓ**

El personal assignat fixarà les entrades i sortides de cada servei. Aquest fet i la seva validació posterior seran el indicador del servei efectivament realitzat.

L'empresa farà arribar setmanalment a la persona responsable del contracte un document on s'indicarà les hores efectivament realitzades per cada treballador/a, amb sumatori del total d'hores per cada categoria laboral, sumatori d'hores per cada dia, sumatori d'hores per cada espai i els corresponents imports segons els preus/hora.

Aquest document servirà també per portar el control del pressupost i s'enviarà al responsable de l'ICUB la versió definitiva per la seva revisió prèvia a l'emissió de la factura.

A cada factura es diferenciarà la quantitat d'hores per cada categoria laboral, i per cada espai i els imports segons els preus/hora.

### **VI.- REFERÈNCIES TÈCNIQUES:**

Els licitadors hauran de presentar un Projecte Operatiu del Servei al Teatre Grec en un dia de funció, atenent als horaris descrits a l'apartat III, i les tasques descrites a l'apartat IV del present plec.

- ✓ Descripció totes les accions a realitzar els dies de funció al Teatre Grec



**Ajuntament  
de Barcelona**

Institut de Cultura

- ✓ Planificació de posicions i temporització de les accions a realitzar per cada posició i en cada fase del servei.
- ✓ Plànol d'implantació de les diferents posicions en cada fase del servei.
- ✓ Model de document justificatiu dels horaris realitzats i del control del pressupost.
- ✓ Propostes de millora del servei.

S'adjunta plànol del Teatre Grec (ANNEX 1)



## ANNEX 1

