

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈNIQUES QUE REGULARÀ LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS EXTRAORDINARIS D'AUXILIARS D'ATENCIÓ AL CLIENT, CONTROL D'ACCÉS, AUXILIARS D'APARCAMENTS I ALTRES SERVEIS COMPLEMENTARIS A L'ACTIVITAT A LES INSTAL·LACIONS DE L'ANEL·LA OLÍMPICA DE BARCELONA DE SERVEIS MUNICIPALS, S.A.

1. Objecte
2. Descripció tasques lloc de treball
 - a. Coordinador General
 - b. Coordinador de Servei
 - i. Coordinador de servei de portes
 - ii. Coordinador de servei de llotja
 - iii. Coordinador de servei d'acomodació
 - iv. Coordinador de servei de controladors d'accés
 - v. Coordinador de servei d'auxiliar d'aparcament.
 - c. Personal auxiliar d'atenció al client:
 - i. Porters
 - ii. Acomodació
 - iii. Taquillers
 - iv. Personal d'àrees vip
 - v. Personal auxiliar d'aparcaments
 - vi. Personal servei de guarda-roba i consigna
 - d. Personal de Control d'accessos
3. Descripció operatiu pel servei extraordinari durant actes
 - a. Amb anterioritat a l'acte
 - b. Durant la celebració de l'acte
 - c. Interior del recinte
 - d. Amb posterioritat a l'acte
4. Previsió hores
5. Organització del servei
 - a. Organització i Servei
 - b. Tasques Administratives
 - c. Reforços i retens
 - d. Inspecció
6. Personal
 - a. Uniformitat i vestuari
 - b. Aptituds
 - c. Formació
7. Obligacions de l'adjudicatari en la gestió de la taquilla
8. Altres obligacions
9. Sistema independent de valoració de la qualitat del servei
10. ANS

1. Objecte.

Barcelona de Serveis Municipals. S. A. (d'ara en endavant BSM) gestiona diferents instal·lacions de la ciutat de Barcelona on s'hi realitzen diferents activitats o es responsabilitzen de diferents serveis municipals per encàrrec de l'Ajuntament de Barcelona. Cadascuna de les instal·lacions i dels serveis es caracteritzen per l'objecte del servei que s'hi presta i per la seva operativa particular. Així mateix, per a la seva òptima gestió, a nivell transversal, s'hi presten serveis amb un abast que inclou una o diverses unitats de negoci, però tenint en compte les especificitats de cada una d'elles.

A títol informatiu els indiquem l'enllaç a la nostre web corporativa per a una millor identificació de les activitats i els serveis que s'hi realitzen.

www.bsmsa.cat

L'Anella Olímpica està formada per les instal·lacions del Palau Sant Jordi i la seva sala Sant Jordi club, l'Estadi Olímpic Lluís Companys i l'explanada de l'anella olímpica, un espai de 60.000 m2.

El conjunt de l'Anella Olímpica ocupa més de 184.000 m2 i acull una gran diversitat d'activitats, en la qual concorre activitat musical, esportiva, infantil, familiar, educativa, fires, congressos, restauració, filmacions i prestacions de productes....

PALAU SANT JORDI

El Palau Sant Jordi, dissenyat per l'arquitecte japonès Arata Isozaki, es va construir amb motiu dels Jocs Olímpics de Barcelona 92 a la muntanya de Montjuïc, formant la denominada Anella Olímpica juntament amb l'Estadi Olímpic Lluís Companys, l'Esplanada Olímpica i el Sant Jordi Club.

Es va inaugurar oficialment el 21 de setembre de 1990, el Palau ha estat considerat des de la seva construcció una autèntica joia arquitectònica que destaca pel seu disseny espectacular i per les seves prestacions tecnològiques.

Durant els Jocs Olímpics i Paralímpics, el Palau Sant Jordi va ser el principal pavelló cobert i va acollir la competició de gimnàstica artística, handbol i voleibol.

Actualment el seu posicionament a nivell internacional es manté gràcies a la celebració de competicions esportives de primer nivell i a les gires dels millors artistes a nivell nacional i internacional, a més dels family shows i a l'activitat empresarial que també es porta a terme.

El Palau Sant Jordi ha acollit, entre d'altres, un Campionat Mundial d'Atletisme Indoor, una fase final de l'Eurobasket, dues Final Four de l'Eurolliga de Bàsquet, dues finals de la Copa Davis de Tennis, dos campionats del Món de Natació i diversos partits amistosos de l'NBA, a més d'un Mundial de Bàsquet, un Mundial de Handbol, uns Roller Games....

En l'aspecte musical també hi ha actuat artistes de nivell internacional com Bruce Springsteen, U2, Queen, Metallica, Iron Maiden, AC/DC, Coldplay, Shakira, Madonna, Lady Gaga, Rihanna,

Elton John, Roger Waters; i de nivell espanyol com Joan Manuel Serrat, Estopa, David Bisbal, Alejandro Sanz, Rosalía o el Canto del Loco entre molts altres.

Té un aforament de més de 16.000 espectadors en esdeveniments esportius, tots asseguts, i una capacitat màxima de fins a 18.500 persones en concerts.

SANT JORDI CLUB

Aquesta sala, situada a la part sud del Palau ha donat suport a totes les competicions esportives que s'han celebrat a la instal·lació degut a ser un espai molt polivalent i a la seva gran adaptabilitat.

Així mateix, com a sala de concerts i espectacles ha acollit a grans grups i artistes de nivell internacional i nacional com Sting, Slash, Imagine Dragons, Korn, Antonio Orozco.

Té un aforament de fins a 4.600 persones.

ESTADI OLÍMPIC

L'Estadi Olímpic, obra de l'arquitecte Pere Domènech i Roura, va ser inaugurat el 20 de maig de 1929 en el marc de l'Exposició Internacional de Barcelona. L'any 1985 es van iniciar les obres de remodelació total de l'Estadi dotant-lo d'equipaments i serveis per rebre uns jocs olímpics. El 31 de març de 2001 va ser batejat amb el nom Estadi Olímpic de Montjuïc Lluís Companys, en honor del que fou president de la Generalitat de Catalunya.

Aquesta instal·lació va esdevenir la gran estrella dels XXV Jocs Olímpics i Paralímpics l'any 1992 que va acollir les proves d'atletisme i va ser la seu també de les cerimònies d'inauguració i cloenda.

L'Estadi Olímpic és un recinte polivalent apte per a rebre qualsevol tipus d'esdeveniment; esportius (Campionat del Món d'Atletisme Junior al 2012 i el Campionat d'Europa d'Atletisme al 2010) partits de futbol, musicals (Bruce Springsteen, Rolling Stones, AC/DC, Michael Jackson, Madonna, Bon Jovi, Beyoncé entre molts altres), activitats familiars i actes corporatius formen part del ventall de possibilitats que ofereix l'estadi.

Té un aforament de fins a 60.000 persones.

EXPLANADA OLÍMPICA

L'Esplanada Olímpica, situada al marc natural del Parc Montjuïc, i és l'espai exterior que uneix l'Estadi Olímpic i el Palau Sant Jordi. Tot i ser un espai on habitualment es gestionen els accessos a aquestes instal·lacions, en ser un gran espai a l'aire lliure a acollit també recepcions, sopars o exhibicions esportives, sessions fotogràfiques, així com actuacions musicals.

Té una superfície de 51.000 m2 repartits en 3 places a diferents nivells.

És objecte del contracte la prestació dels serveis extraordinaris d'auxiliars d'atenció al client, control d'accés i auxiliars d'aparcaments i ordenació dels accessos de vehicles a les zones d'aparcament durant als esdeveniments que s'hi celebren.

Durant la celebració d'actes a les instal·lacions del Palau Sant Jordi, Sant Jordi Club, Estadi Olímpic i Esplanada de l'Anella Olímpica, l'adjudicatari prestarà els serveis que es detallen a continuació:

- Coordinador General
- Coordinador de Servei
 - Coordinador de servei de portes
 - Coordinador de servei de llotja
 - Coordinador de servei d'acomodació
 - Coordinador de servei de controladors d'accés
 - Coordinador de servei d'auxiliar d'aparcament.
- Personal Auxiliar d'atenció al client:
 - Porters.
 - Acomodació.
 - Taquillers.
 - Personal d'àrees vip
 - Personal auxiliar d'aparcaments
 - Personal servei de guarda-roba i consigna
- Personal de Control d'accessos

2. Descripció tasques de lloc de treball

Les principals tasques que desenvolupen en aquests serveis extraordinaris són les que es detallen a continuació (a títol merament enunciatu, però no limitatiu).

a. <u>Coordinador General</u>

Dependència: La persona/persones escollida/es per l'adjudicatari per desenvolupar aquestes tasques haurà de ser promoguda per l'adjudicatari amb el vist-i plau i dependència directa de la Unitat Operativa de BSM.

Funció: La seva funció és coordinar tots els serveis que depenen d'aquesta figura. L'adjudicatari posarà a disposició de BSM, en execució d'aquest contracte, un coordinador general, qui haurà d'estar present en tots els serveis extraordinaris, amb les funcions que es descriuen en aquest plec.

El cost de coordinador s'entendrà inclòs en l'oferta de l'adjudicatari en les tasques de gestió operativa dels serveis a executar. Aquestes tasques són les pròpies administratives, preparació de dispositius, reunions de coordinació, tancament administratiu....

S'establirà un preu unitari independent per les hores presencials que es dediquin a la operativa dels esdeveniments, aquest preu quedarà definit en la oferta i en el desglossament de preus d'aquesta licitació.

El departament d'operacions sol·licitarà i determinarà l'horari d'inici i finalització de les seves tasques segons l'operativa de cada acte i aquestes seran les hores facturables.

Hauran d'assistir de forma obligatòria a les reunions de seguretat vinculades a les operatives extraordinàries del servei i proposades pels responsables de BSM, ja sigui de forma presencial o telemàtica.

Tindrà la obligació de conèixer el Pla d'Autoprotecció i Emergència de cada esdeveniment amb les corresponents circulacions, sortides d'emergència.... En cas necessari serà també responsable de la seva aplicació i coordinació.

b. <u>Coordinador de Servei</u>
--

Dependència: Coordinador general. La persona/persones escollida/es per l'adjudicatari per desenvolupar aquestes tasques haurà de ser promoguda per l'adjudicatari amb el vist-i plau de la Unitat Operativa de BSM.

Funció: Els coordinadors de servei són aquelles persones que s'encarregaran de vetllar pel compliment de les diferents operatives vinculades a les diferents àrees del servei. Aquestes persones hauran de formar part d'un equip permanent assignat als esdeveniments de l'Anella Olímpica. Hauran d'assistir de forma obligatòria a les reunions de seguretat vinculades a les operatives extraordinàries del servei i proposades pels responsables de BSM, ja sigui de forma presencial o telemàtica.

Tindran la obligació de conèixer el Pla d'Autoprotecció i Emergència de cada esdeveniment amb les corresponents circulacions, sortides d'emergència.... En cas necessari seran també responsables de la seva aplicació i coordinació.

i. Coordinador de servei de portes.

Dependència: Coordinador General

Funció: realitzen tasques vinculades a l'accés a la instal·lació:

- Coordinació amb el Coordinador General i la Unitat Operativa de BSM respecte als tipus d'entrada, accés i qüestions derivades de la seva pròpia activitat.
- Supervisió del normal desenvolupament dels accessos, per tal de poder informar i notificar als responsables de la Unitat Operativa de BSM aquelles incidències i reclamacions pròpies de l'activitat, detectades per ell i/o el seu equip de treball.
- El Coordinador de portes rebrà per part del Coordinador General i de la Unitat Operativa de BSM la distribució del seu personal assignat a cada acte i ordres a seguir. Serà funció del Coordinador de servei de portes situar i distribuir correctament al seu personal i traslladar-li les ordres rebudes.
- Seguir instruccions del Coordinador General i dels responsables de la Unitat Operativa de BSM i traslladar les ordres rebudes al seu personal.

- Atendre qualsevol tipus d'informació sol·licitada pel públic assistent en matèria de possibles reclamacions/suggeriments.
- Notificar al Coordinador General i als responsables de la Unitat Operativa de BSM les incidències i reclamacions detectades per ell mateix i/o pel seu equip de treball.
- Informació de la ubicació de les localitats.
- Informar al Coordinador General i als responsables de la Unitat Operativa de BSM de la presència de membres de Forces i Cossos de Seguretat als accessos.

ii. **Coordinador de servei de llotja.**

Dependència: Coordinador General

Funció: realitzar tasques vinculades a l'accés i àrea VIP. Les principals tasques a desenvolupar són:

- Fer un repàs de l'estat les dependències i accessos (Neteja, portes tancades o obertes segons les necessitats, funcionaments d'ascensors, il·luminació).
- Situar i distribuir correctament el personal adjudicat per Llotja per part del Coordinador General i de la Unitat Operativa de BSM.
- Facilitar indicacions i informar de les normes de la LLOTJA al personal assignat a llotja per tal que atenguin adequadament al públic assistent.
- Gestió dels convidats de la Llotja segons tipologia de la mateixa (lliure, protocol·lària) seguint les indicacions del coordinador general i del responsable de la Unitat Operativa de BSM.
- Conèixer i gestionar les possibles de reubicacions, zones VIPS i diferents acreditacions que són vàlides en cada acte.
- Posar-se a disposició dels responsables de la Unitat Operativa de BSM en quant a la metodologia i protocol d'aquest sector, depenent de la tipologia de l'activitat.
- Notificar al Coordinador General i als responsables de la Unitat Operativa de BSM les incidències i reclamacions detectades per ell mateix i/o pel seu equip de treball.
- Caldrà que el coordinador redacti un informe específic de la llotja, segons requeriments de la Unitat Operativa de BSM, i que sigui entregat a aquesta en un termini de màxim de 72 hores.

iii. **Coordinador de servei d'acomodació.**

Dependència: Coordinador General

Funció: realitzen tasques vinculades a l'acomodació del públic. Les principals tasques a desenvolupar són:

- Conèixer i gestionar les zones d'acomodació i àrees d'atenció al públic.

- Conèixer i gestionar les possibles reubicacions i àrea de públic així com les diferents acreditacions que són vàlides en cada acte.
- El Coordinador d'acomodació rebrà per part del Coordinador General i de la Unitat Operativa de BSM la distribució del seu personal assignat a cada acte. Serà funció del Coordinador d'acomodació situar i distribuir correctament els acomodadors.
- Contactar amb la Unitat Operativa de BSM per a possibles redistribucions o canvis del públic i el seu sector.
- Notificar al Coordinador General i als responsables de la Unitat Operativa de BSM les incidències i reclamacions detectades per ell mateix i/o pel seu equip de treball.

iv. **Coordinador de servei de controladors d'accés.**

Dependència: Coordinador General

Funció: realitzen tasques vinculades al control d'accés. Les principals tasques a desenvolupar són:

- El Coordinador de controladors d'accés rebrà per part del Coordinador General i de la Unitat Operativa de BSM la distribució del seu personal assignat a cada acte. Serà funció del Coordinador d'acomodació situar i distribuir correctament els controladors d'accés i transmetre les instruccions específiques de l'esdeveniment.
- Coordinació amb el Coordinador General i la Unitat Operativa de BSM respecte als tipus d'entrada, accés i qüestions derivades de la seva pròpia activitat.
- Notificar al Coordinador General i als responsables de la Unitat Operativa de BSM les incidències i reclamacions detectades per ell mateix i/o pel seu equip de treball.

v. **Coordinador d'auxiliars d'aparcaments.**

Dependència: Coordinador General

Funció: coordinació de tota la operativa de la gestió dels aparcaments de l'Anella, el dia de l'activitat programada. L'àrea pròpia de treball és la zona d'aparcament exterior vinculades a l'activitat de les instal·lacions de l'Anella. Les principals tasques a desenvolupar són:

- Coordinació amb el Coordinador General, el departament d'Unitat Parc i la Unitat Operativa de BSM, respecte l'ús de l'aparcament, segons el tipus d'entrada, accés assignat i qüestions derivades de la seva pròpia activitat.
- Supervisió del normal desenvolupament dels accessos, per tal de poder informar i notificar als responsables del departament d'Unitat Parc i de la Unitat Operativa de BSM aquelles incidències pròpies de l'activitat, detectades per ell i/o el seu equip de treball.
- El Coordinador d'auxiliar d'aparcament rebrà per part del Coordinador General i del Departament d'Unitat Parc de BSM la distribució del seu personal assignat

a cada acte i ordres a seguir. Serà funció del Coordinador de servei situar i distribuir correctament al seu personal i traslladar-li les ordres rebudes.

- Comunicar al Coordinador General, Departament d'Unitat Parc de BSM i a la unitat Operativa de BSM els canvis d'operativa que es puguin produir derivats de decisions de Forces i Cossos de Seguretat, així com indicacions i directrius que les FFCC vulguin comunicar als responsables de BSM.

c. Personal Auxiliar d'atenció al client

i. Porters.

Dependència: Coordinador de servei de portes

Funció: Són les persones encarregades de l'entrada/sortida dels espectadors i de l'obertura i tancament de portes. Les àrees pròpies de treball són aquelles designades per la Unitat Operativa de BSM a la instal·lació. L'horari d'inici i finalització de les seves tasques s'acordarà segons l'operativa de cada acte.

Les principals tasques a desenvolupar són:

- Situar-se en les portes d'accés a la instal·lació en el moment d'obertura de portes i recepció del públic sol·licitant les entrades/tiquets. Validació de les entrades.
- Presència al vestíbul i accés immediat de la instal·lació durant el desenvolupament de l'activitat, facilitant l'entrada/sortida de públic a la mateixa. Garantir la presència a la zona de portes, durant el desenvolupament de l'activitat amb la finalitat de realitzar tasques de rebuda/desallotjament/incidències i altres que es detallen tot seguit.
- Vetllar per a que el públic assistent desallotgi el recinte. S'encarregaran de mantenir les sortides lliures d'obstacles.
- Informar, atendre i/o canalitzar qualsevol tipus d'informació sol·licitada pel públic assistent en matèria de possibles reclamacions/suggeriments.
- Informar al seu coordinador d'aquelles incidències o deficiències que es puguin detectar, per mantenir una situació correcta, a la zona del vestíbul (publicitat, cartells, mobiliari, neteja, il·luminació, etc).
- Executar les instruccions de treball facilitades pel Coordinador de portes i posar en coneixement del mateix qualsevol incidència o anomalia detectada en relació al servei.
- Executaran tasques de gestió d'ascensors i alguna altra tasca dins l'àmbit de les seves competències.
- Conèixer i aplicar el Pla d'Autoprotecció i emergència de les instal·lacions amb les corresponents circulacions i sortides, formant part activa també de qualsevol de les posicions del PAU que li sigui designada.
- Realitzar suggeriments i propostes de millora per a una millor prestació del servei.

- Per la prestació del servei tot el personal estarà format amb el Protocol No Callem i coneixerà el procediment a realitzar en cas necessari.

ii. Acomodadors.

Dependència : Coordinador de servei d'acomodació

Funcions: Són les persones encarregades d'informar i acomodar al públic de la ubicació dels seients que indiquin els seus tiquets. Les àrees pròpies de treball són les zones de seients de públic.

Les principals tasques a desenvolupar són:

- Mantenir la posició assignada pel Coordinador del servei d'acomodació en base a la directriu de la Unitat Operativa de BSM.
- Indicar, informar i acompanyar als espectadors als seus seients (fila i seient) tenint cura de les diferents necessitats del públic assistent.
- Cooperar amb els equips de seguretat en el desallotjament de la sala en acabar l'espectacle en cas que es requereixi.
- Informar al Coordinador d'acomodació servei sobre qualsevol tipus de petició en matèria d'acomodació i incidències diverses realitzades pel públic assistent.
- Informar, atendre i/o canalitzar qualsevol tipus d'informació sol·licitada pel públic assistent en matèria de possibles reclamacions/suggeriments.
- Revisar tots els espais públics de les àrees pròpies de treball per detectar alguna anomalia (butaques, escales, passadissos, llums ,...)
- Conèixer i aplicar el Pla d'Autoprotecció i emergència de les instal·lacions amb les corresponents circulacions i sortides, formant part activa també de qualsevol de les posicions del PAU que li sigui designada.
- En els casos que sigui requerit, fer repartiment de tríptics, programes de mà segons indicacions expresses.
- Acompanyar persones amb mobilitat reduïda a les seves localitats/ubicacions.
- Durant la prestació del servei els acomodadors han d'informar i atendre qualsevol consulta en relació a les diferents ubicacions de seients i serveis del recinte (bars, zones habilitades per fumar, consignes de cotxets, servei mèdic , lavabos, llotja, zones VIPS...).
- Durant la prestació del servei tot el personal estarà format amb el Protocol No Callem i coneixerà el procediment a realitzar en cas necessari.
- Es possible que es destini personal d'acomodació específicament a cobrir el punt lila / els punts liles com a tasca específica, i serà necessari que tinguin una formació específica en l'atenció i la informació a donar.

iii. Taquiller:

Dependència: coordinador de serveis de taquilles BSM

Funció: És la persona encarregada de la venda de les entrades a les taquilles, el dia de l'activitat programada.

- Venda d'entrades.
- Utilitzar el sistema operatiu de venda de localitats a través del terminal de taquilla.
- La venda de localitats es realitzarà en horari de venda anticipada (a determinar per la instal·lació i el dia de celebració de l'activitat). L'horari d'inici i finalització de les seves tasques s'acordarà segons l'operativa de cada acte determinada en la reunió prèvia de coordinació, valorant aspectes com la previsió de públic assistent, accessos oberts, tipologia de l'acte....
- Garantir els coneixements de la utilització dels diferents sistemes de venda, de la operativa de les taquilles i de les necessitats del promotor.
- Arqueig de caixa de cada taquiller (tant per ingressos en metàl·lic com per ingressos per pagament amb targetes de crèdit) en relació amb les vendes realitzades en cada sessió de treball, emplenant la documentació necessària i responent davant possibles desajustos entre venda de localitats i recaptació.
- Davant de qualsevol incidència, en la venda de localitats (sistema no operatiu, manca de fluid elèctric , inexistència de línies de comunicació ...) o en qualsevol altre àmbit, informar de la mateixa al Coordinador de Taquilles.
- Realitzar el tancament de sessió i lliurar la documentació generada pel mateix al Coordinador de Taquilles.
- Facilitar la informació requerida pel públic assistent.

iv. **Personal d'àrees VIP.**

Dependència: coordinador de Llotja

Funció: Són les persones encarregades de rebre els convidats (siguin vips, autoritats, etc) de la Llotja, posar el braçalet/acreditació definit per la Unitat d'Operacions . Informar sobre les zones destinades a serveis d'aquesta zona (càterring, lavabos, guarda-roba, ...) i acompanyament fins la zona de seients de Llotja

En les ocasions que es requereixi es determinarà la uniformitat.

v. **Personal auxiliar d'aparcaments.**

Dependència: Coordinador General

Funcions:

- Donar suport a l'ordenació dels accessos de vehicles a les zones d'aparcament durant als actes celebrats a les instal·lacions de l'Anella Olímpica (es faci un accés ordenat)
- Donar suport al tancament d'espais d'aparcament reservats per a col·lectius dels actes que es realitzin.
- Donar suport en l'optimització dels espais en matèria d'aparcament.
- Informació i orientació dels clients sobre els accessos al recinte i informació bàsica de l'esdeveniment amb cordialitat i atenció.

- Fer complir les normes pròpies de l'aparcament (fer mal ús de la zona destinada a aparcament, control de la zona, etc..)
- En cas de detectar a la seva zona d'influència possibles actes incívics, vandàlics o contraris al correcte funcionament de la instal·lació, avisar de forma immediata al coordinador designat per part del departament de BSM d'Unitat Parc Montjuïc.
- Donar suport en l'evacuació de vehicles de les zones d'aparcament durant els actes celebrats a les instal·lacions de l'Anella Olímpica.

vi. Personal del servei de guarda-roba i consigna

Dependència: Coordinador general

Funció: Gestionar el servei de guarda-roba i consigna d'acord amb les indicacions que li siguin facilitades pel seu responsable.

Organització del guarda-roba i consigna:

Les instal·lacions de l'Anella podrà instal·lar consignes fixes (lockers) en qualsevol punt de l'Anella Olímpica i les seves instal·lacions. Aquestes consignes queden excloses d'aquesta licitació i son responsabilitat de BSM. Llavors;

- L'empresa adjudicatària és farà càrrec del servei de guarda-roba i altres consignes addicionals per públic durant la celebració d'actes a la sala principal del Palau Sant Jordi, a la sala Sant Jordi Club i a l'Estadi Olímpic, sense cap cost addicional per BSM.
- El servei de guarda-roba i altres consignes addicionals s'ubicaran en els espais expressament destinats a aquesta activitat i comunicats prèviament per BSM.
- L'adjudicatari haurà de facilitar al seu càrrec els mitjans necessaris per portar a terme aquest servei.
- Serà l'adjudicatari qui aporti els tancaments perimetrals, mostradors, burses, penjadors, prestatgeries modulars i tot el material necessari per a la correcta prestació del servei de guarda-roba / consignes addicionals.
- L'adjudicatari haurà de tenir contractada i mantenir en vigor al llarg de tota la vigència del contracte, una assegurança de responsabilitat civil a tercers que cobreixi els casos de pèrdues, danys i/o robatoris del material dipositat en els guarda-roba i consignes.
- El preu pel servei de guarda-roba haurà de ser aprovat per BSM.
- Les consignes addicionals podran ser gratuïtes per al públic, segons necessitats i requeriments que es requereixin. En aquest cas el preu del cost del personal s'assimilarà al del taquiller.
- El personal estarà format amb el Protocol No Callem i coneixerà el procediment a realitzar en cas necessari.

A part de les tasques específiques descrites pels diferents llocs de treball, els col·lectius que configuren el servei d'auxiliars d'atenció al client desenvoluparen totes aquelles tasques d'atenció i informació al client que BSM consideri necessàries. Es preveu una estimació de 500 hores anuals.

d. <u>Personal de Control d'accés</u>

Dependència: Coordinador de servei de controladors

Funció:

- Tot el personal amb tasques de controlador d'accés haurà de disposar de la seva habilitació vigent amb el seu nom i TIP de controlador i portar-la **sempre de forma visible**.
- Controlar que les persones que volen accedir al recinte compleixin les condicions establertes per la instal·lació i/o l'organització de l'esdeveniment. En cas de no compliment no permetre l'accés a aquestes persones exercint el dret d'admissió.
- Impedir l'accés a l'interior de la instal·lació a les persones que no tinguin permès l'accés per algun supòsit de les limitacions generals d'accés.
- Fer complir la normativa sobre limitació de l'entrada de les persones menors i, a aquests efectes, comprovar l'edat de les persones que pretenguin accedir, mitjançant l'exhibició dels documents d'identitat.
- Avisar de possibles incidències, al Coordinador de controladors i al responsable operatiu de BSM, de qualsevol incidència que comporti superar l'aforament màxim autoritzat i no permetre l'entrada de més públic quan s'hagi arribat al seu aforament màxim.
- Prohibir l'accés del públic a partir de l'hora límit de tancament o, si escau, un cop iniciat l'espectacle o activitat, d'acord amb les seves condicions específiques.
- Informar immediatament als vigilants de seguretat privada de les alteracions de l'ordre que es produeixin en els accessos, sense perjudici de les actuacions que puguin dur a terme per vetllar per la integritat física de les persones i els béns, quan la urgència ho requereixi. Així mateix, han d'informar directament d'aquestes alteracions a qualsevol responsable operatiu de BSM
- En cas necessari, auxiliar les persones que requereixin assistència sanitària i trucar al telèfon d'emergències corresponent. En tot cas, seguir el protocol d'actuacions establert per la instal·lació i normativa aplicable.
- Permetre i facilitar les inspeccions o controls reglamentaris a les persones que realitzen aquestes funcions.

En cap cas el personal de control d' accés pot assumir o exercir les funcions pròpies dels vigilants de seguretat privada.

3. Descripció operatiu pel servei extraordinari durant actes:

a. Amb anterioritat a l'acte

- Reunió de coordinació entre el Coordinador General i els Coordinadors de Servei amb el/s responsable/s de la Unitat Operativa de BSM per rebre la totalitat de la informació sobre el tipus de dispositiu d'auxiliars de servei a implantar i el perfil del personal que es necessita, atenent a les característiques de l'esdeveniment.
- Previsió de possibles incidències, torns previs, muntatge, col·lectius VIP, reubicacions... etc
- Confirmació dels horaris. Obertura de portes, entrada públic, etc...
- Portar a terme la distribució in situ del personal segons el perfil comentat per l'acte.
- L'Adjudicatari s'obliga a presentar a BSM la distribució de l'operatiu de serveis pactat, detallant la **relació nominal de persones per zones** on es prestarà el servei. Aquesta relació serà comprovada a l'inici i al final de l'acte pel Coordinador General. En el cas de qualsevol incidència o variació, serà comunicat al responsable operatiu de BSM immediatament i també s'adjuntarà aquesta incidència en l'informe final.

b. Durant la celebració de l'acte

- Tot el personal serà controlat en l'entrada de la instal·lació. Es realitzarà per la porta designada, acreditant-se i facilitant les seves dades personals.
- A la seva arribada, el coordinador general i coordinadors de serveis parlaran amb el responsable de la Unitat Operativa BSM per ultimar les possibles incidències que hagin pogut sorgir i així precisar més concretament el perfil de l'acte.
- Comunicació amb el departament de taquillatge, a través de la Unitat Operativa BSM, per ultimar també possibles reubicacions o canvis del públic i del seu sector.
- Els coordinadors de servei son els responsables de donar tota la informació i Pla d'Autoprotecció referent a l'esdeveniment a tot el personal.
- Els coordinadors de servei son els responsables de la col·locació en el lloc de treball de tot el personal per l'obertura de portes. S'informarà al Unitat Operativa de BSM de qualsevol incidència en la implantació del dispositiu.
- Controlar i gestionar l'entrada de públic i el correcte desenvolupament de l'esdeveniment des de l'arribada del públic i obertura de portes fins al tancament del recinte. Qualsevol incidència serà comunicada a la Unitat Operativa de BSM qui donarà les instruccions pertinents al coordinador de servei per tal que s'apliquin.
- Informar la Unitat Operativa de BSM de totes les reclamacions i incidències i que s'atenguin durant l'esdeveniment.
- En cas que algun seient i/o accés no fos adequat, avisar a Unitat Operativa de BSM per poder solucionar amb la major brevetat possible qualsevol incidència.

c. Interior recinte

- Atenció i informació al públic.
- Atenció per l'acompanyament de les persones amb alguna di.
- Informació dels serveis ubicats en la instal·lació:
 - o Bars
 - o Lavabos
 - o Merchandising
 - o Premsa
 - o Llotja
 - o Altres: Depenent de l'acte
 - o Punt lila
- Informar de la situació del servei mèdic i de l'ambulància, en cas que fos necessari (avisant al responsable de la unitat operativa).
- El personal ha de tenir una actitud pro-activa i amable amb el públic que precisa d'atenció especial.
- Una atenció personalitzada en la llotja amb les diferents autoritats i invitats que puguin arribar.
- Al trobar-se un objecte extraviat, avisar a la seguretat de la instal·lació.

d. Amb posterioritat a l'acte

- Reunió posterior entre el coordinador General i Unitat Operativa de BSM valorar l'esdeveniment.
- Confeccionar un informe de les incidències per àrees: llotja, portes, acomodació, taquillers, controladors d'accés.

L'empresa adjudicatària i BSM fomentaran la interacció amb la resta d'empreses adjudicatàries dels diferents serveis dintre de l'operativa de cada acte, per tal de donar una millor qualitat envers als clients i públic assistent.

Aquestes tasques seran establertes durant la reunió prèvia de configuració del servei, entre la Unitat Operativa de BSM i el coordinador general, en funció del tipus de dispositiu requerit i amb l'objectiu que el públic assistent a les instal·lacions de l'Anella Olímpica rebi el màxim servei de qualitat. Entre aquestes tasques complementàries a les específiques del lloc de treball i a tall merament enunciatiu: realització enquestes ISC, informació XXSS, informació productes i serveis de les instal·lacions....

4. Previsió hores

Es presenta un quadre d'hores estimades a cobrir per l'any 2024. S'estima que el nombre d'hores necessàries per cobrir el servei extraordinari durant un any, serà el que s'indica a continuació. Aquestes dades són purament informatives, sense que BSM tingui obligació de contractar la totalitat de les hores indicades ja que cada any pot variar la necessitat segons l'activitat.

CONCEPTE	HORES ANUALS
Coordinador General Esdeveniments	618
Coordinador de Servei Esdeveniments: Porters, acomodació, taquilla, llotja, controlador d'accés, aparcaments.	3.806
Porter	8.420
Controladors d'accés	18.758
Acomodador	24.855
Taquiller	104
Personal d'àrees vip	319
Auxiliar aparcament	8.388
	65.268

El pressupost de licitació s'ha calculat a partir d'una activitat màxima que es va donar en l'any 2023 amb unes 85.277 hores contractades.

5. Organització del servei

a. Organització i Servei

L'Adjudicatari designarà per la seva part, un Responsable per al seguiment dels treballs, qualitat del servei i supervisió del personal assignat, el qual actuarà com representant de l'Adjudicatari davant els responsables designats per BSM per aquest contracte i haurà d'estar localitzable les 24 hores del dia els 365 dies de l'any.

BSM podrà sol·licitar en qualsevol moment a l'Adjudicatari, que restarà obligat, a la substitució d'una persona assignada en aquest servei extraordinari, que al seu criteri no executi de forma satisfactòria els serveis que li han estat encomanats, i l'Adjudicatari donarà compliment d'aquest requeriment, dins d'un termini màxim de 48 hores des de la seva recepció.

L'Adjudicatari garantirà, l'assignació per a BSM d'una plantilla estable i amb una baixa rotació del personal, principalment en aquells serveis o posicions de responsabilitat o coordinació del servei, exceptuant els casos que a requeriment de BSM o del propi Adjudicatari, es consideri necessari la substitució de determinades persones.

b. Tasques Administratives

Serà obligació de l'adjudicatari l'aportació de dos tipus de comunicacions relatives als serveis prestats:

- Comunicació al servei d' Administració de la instal·lació (sol·licitant del servei), en un termini no superior a les 48 hores des de la finalització del servei extraordinari, de l'operatiu final pel servei durant els actes, fent constar la descripció de les hores treballades, personal dedicat, grup professional i import.
- L'Adjudicatari s'obliga a presentar a BSM la distribució de l'operatiu de serveis pactat, 48 hores màxim després d'haver rebut la comunicació anterior (sol·licitud del servei), detallant la relació nominal de persones per zones on es prestarà el servei. Aquesta relació serà comprovada a l'inici i al final de l'acte pel Coordinador general. En el cas de

qualsevol incidència o variació, serà comunicat al responsable operatiu de BSM immediatament i també s'adjuntarà aquesta incidència en l'informe final.

- Elaboració d'un informe d'incidències dels serveis per àrees sol·licitades (llotja, portes, acomodació, taquillers, controladors d'accés), que s'haurà de lliurar en un màxim de 72 hores de la finalització del servei extraordinari.

c. Reforços i retens

L'Adjudicatari s'obliga a disposar d'una estructura personal suficient per a respondre amb agilitat i qualitat qualsevol reforç puntual del servei o imprevist que li sigui requerit per BSM, amb independència de l'antelació en que li hagi estat sol·licitat. També disposarà d'un retén **presencial** de personal suficient per tal de donar els relleus pertinents i/o resoldre incidències pròpies del servei (retards del personal, absències, baixes imprevistes durant el servei, etc...). En qualsevol cas, aquest personal haurà de conèixer i estar format per realitzar les funcions del seu lloc de treball, així com el coneixement del Pla d'Autoprotecció específic de la instal·lació. BSM determina aquests retens mínims que es regiran segons els aforaments previstos en cadascun dels esdeveniments que es realitzin; Així:

- De 500 a 1000 espectadors es determina el retén de 1 persona
- De 1001 a 4000 espectadors es determina el retén de 2 persona
- De 4001 a 8000 espectadors es determina el retén de 3 persona
- De 8001 a 12000 espectadors es determina el retén de 4 persona
- De 12001 a 20000 espectadors es determina el retén de 5 persona
- De 20001 espectadors en endavant, es determina el retén de 5 persones a qui es sumaran 2 persones més de retén per cada 10000 espectadors extres o fracció.

d. Inspecció

L'Adjudicatari designarà un interlocutor, qui mantindrà reunions com a mínim amb caràcter mensual amb la Direcció de l'Anella o persona en qui delegui, per a analitzar les incidències produïdes, es determinaran accions concretes per a dies puntuals i alhora informaran i documentaran les inspeccions del servei realitzades durant el mes anterior (actes). Aquestes inspeccions s'hauran d'efectuar acompanyat d'algun responsable de BSM i amb una freqüència mínima d'una inspecció per cadascuna de les dependències i per cada mes.

6. Personal

a. Uniformitat i vestuari

- L'Adjudicatari mantindrà al seu càrrec el personal assignat al servei, en correcte estat d'uniformitat.
- L'adjudicatari haurà de dotar a tot el personal assignat al servei d'una acreditació visible on apareguin els idiomes amb els que cada persona es pot comunicar.
- L'Adjudicatari vindrà obligat a requeriment de BSM, de la renovació total o parcial de l'esmentat vestuari, per tal de garantir la bona imatge en el seu lloc de treball. De forma puntual i per les característiques d'actes que així ho requereixin, BSM podrà sol·licitar a l'Adjudicatari la variació parcial o total d'aquesta uniformitat.

- L'uniforme del personal que presta servei haurà de ser adequat a cada tipologia de servei (acomodació, porters..) i amb possibilitat de variants en funció de la tipologia d'esdeveniments (esportiu, familiar, musical..) o requeriments de BSM.
- BSM facilitarà com a vestuari, un espai pel personal de l'Adjudicatari. Si el condicionament d'aquest espai es exclusiu per el personal de l'Adjudicatari, aquest assumirà les despeses de condicionament i equipament pel seu personal, d'acord amb la supervisió de BSM.
- L'Adjudicatari no podrà disposar de presència de la seva marca en la uniformitat i elements per a la prestació del servei. En aquest sentit, BSM facilitarà a l'empresa Adjudicatària la identitat gràfica que haurà d'aparèixer en la uniformitat vinculada a les instal·lacions de l'Anella Olímpica.

b. Aptituds:

- En aquelles posicions de responsabilitat (coordinadors): dots de comandament, gestió d'equips, amabilitat, seriositat, capacitat de reacció en solució d'incidències.
- En tots els casos: presència neta i uniformitat cuidada. Acreditació visible. Proactivitat i atenció al servei, propostes de millores. Amabilitat.

c. Formació

- Independentment del procés d'aprenentatge del personal de l'Adjudicatari, aquests promouran entre el seu personal la realització en cursos d'idiomes, així com de formació contínua, fet que es garantirà mitjançant l'acreditació a BSM de la finalització de la corresponent formació.
- En concret, l'empresa adjudicatària haurà de garantir la formació del personal que prestarà el servei en els àmbits que millorin tots els aspectes relacionats amb l'atenció al client.
- Així mateix, l'empresa adjudicatària s'obliga a que tot el personal adscrit als diferents serveis prestats sigui coneixedor del Pla d'Autoprotecció del recinte.
- El temps invertit per l'Adjudicatari en aquesta formació, serà del seu exclusiu càrrec, i no podrà ser considerat temps de servei prestat a BSM.
- BSM es reserva la opció de poder convocar els coordinadors general i de servei per a formacions específiques i/o reciclatge. BSM es reserva la opció de poder convocar a personal auxiliar per a formacions específiques i/o reciclatge.
- L'Adjudicatari destinarà als serveis extraordinaris contractats, personal amb un nivell parlat adequat als treballs a realitzar, dels dos idiomes cooficials a Catalunya i l'Anglès.
- En el cas del personal assignat a Llotja (Coordinador de Llotja i personal auxiliar assignat a aquest espai), es requereix una formació específica relacionada amb Protocol. Pel que fa al personal a les Personals, es requereix la mateixa formació de Protocol, així com un nivell parlat adequat als treballs a realitzar, dels dos idiomes cooficials a Catalunya, més l'Anglès i quart idioma, com a mínim.

7. Obligacions de l'adjudicatari en la gestió de la taquilla:

- Proporcionar el personal operatiu de la taquilla, tant el responsable com els taquillers, segons indicacions del responsable de Ticketing de B:SM i enviar la informació com ha mínim 72 hores abans de l'esdeveniment..
- Previsió adequada en relació a la disposició de canvi. Es considerarà, en tot cas, un incompliment el supòsit en el que durant la venda d'entrades no es disposi del canvi de moneda/bitllets necessari.
- Garantir, per part del personal operatiu, dels coneixements de la utilització dels diferents sistemes de venda, de la operativa de les taquilles i de les necessitats del promotor.
- Cobrir els possibles desquadraments a la venda de les taquilles, ja que al promotor o a B:SM se li farà entrega del import real de venda de les taquilles.
- Posar en coneixement del Responsable de Ticketing de B:SM de qualsevol necessitat de material amb suficient antelació i previsió per que pugui ser demanada i entregada sense problemes.
- Contactar amb el responsable de Ticketing de B:SM davant de qualsevol incidència destacable.
- Avisar a B:SM de qualsevol desperfecte que es produeixi a les diferents taquilles, per poder repara-ho.
- Enviar al responsable de Ticketing de B:SM, 48 hores després de cada activitat, un informe amb tot lo destacable succeït durant l'operativa de la taquilla i amb la fulla de liquidació amb la venda de la taquilla detallada per preus.
- El següent dia laborable després d'una activitat, s'entregarà la recaptació al responsable de Ticketing de B:SM, sempre que no se li hagi entregat al promotor, en aquets cas se l'hi entregarà una còpia del rebut de l'entrega de la recaptació.
- Es seguiran les directrius marcades per el promotor i B:SM de cada activitat i es consultaran les resolucions de les incidències destacables.

8. Altres obligacions de l'Adjudicatari

- Establir l'organització necessària i dotar el material i sistemes de comunicació propis (mòbils, walkies, PDA, ...) perquè els serveis extraordinaris siguin prestats amb la qualitat requerida. En aquest sentit, tot el personal que presti els serveis descrits haurà de disposar de sistemes de comunicació propis per l'adequada comunicació amb els Coordinadors de Serveis i la Unitat Operativa de BSM.
- Posar a disposició del servei d'auxiliars d'informació del número suficient de llanternes per a la prestació del servei.
- BSM facilitarà a l'empresa Adjudicatària el Pla d'Autoprotecció i les Polítiques de Qualitat i Mediambientals de les instal·lacions de l'Anella Olímpica, les quals seran d'obligat coneixement, compliment i aplicació per tot el personal adscrits als serveis contractats.
- BSM facilitarà un plànol del recinte a l'Adjudicatari per tal en proporcioni a tot els serveis indicats com una eina de treball.

- Tots els serveis relacionats hauran de descarregar-se l'APP del Palau Sant Jordi com a eina de suport al públic.

9. Sistema independent de valoració de la qualitat del servei

L'empresa restarà obligada a la realització anual de dos "Mystery Shopper" que permeti avaluar la qualitat del servei prestat pels Auxiliars d'Informació. El control serà realitzat per una empresa independent, que l'Adjudicatari proposarà a BSM. L'empresa elaborarà un informe de resultats que entregará directament a BSM. L'Adjudicatari es farà càrrec d'aquesta despesa.

El "Mystery Shopper" contindrà, com a mínim, informació relativa a:

- La correcta cobertura del lloc de treball.
- Uniformitat i presència adequada.
- Compliment de la normativa en el desenvolupament del lloc de treball.
- Correcció de la informació prestada.
- Atenció al client prestada.

L'Adjudicatari proposarà en la seva oferta tècnica, un model de "Mystery Shopper", que podrà ser revisat a sol·licitud de BSM.

10. ANS

En relació als controls dels ANS (Acords Nivell de Servei)i, BSM establirà una sistema de facturació variable, en funció del grau d'acompliments i de la qualitat dels serveis realitzats.

Penalitzacions / Bonificacions	Acords a Nivell de Servei	Criteris d'acompliment / Incompliment	Penalització/Bonificació
Penalitzacions	Retén	Incompliments associats al nombre de personal retén indicat per a cobrir les possibles baixes de personal que es puguin produir	Penalització d' un 5% sobre l'import de la factura mensual
Penalitzacions	Compliment horari	Incompliments associats al compliment de l'horari establert en els dispositius	Penalització d' un 2% sobre l'import de la factura mensual
Penalitzacions	Compliment horari	Incompliments associats a l'absentisme injustificat al dispositiu establert	Penalització d' un 5% sobre l'import de la factura mensual

Penalitzacions	Uniformitat i pulcritud	Incompliments associats a la manca d'uniformitat, no acreditació i/o presència neta	Penalització d' un 2% sobre l'import de la factura mensual
Penalitzacions	Gestió de Personal	Incompliment associat a la no substitució del personal en els terminis definits	Penalització d' un 1% sobre l'import de la factura mensual
Penalitzacions	Presentació dels informes en el termini acordat	Incompliment associat a la no presentació dels informes en el termini acordat	Penalització d' un 0,5% sobre l'import de la factura mensual
Penalitzacions	Queixes justificades per part del clients usuaris en relació al servei prestat	Dues queixes mensuals justificades per part dels clients-usuaris en relació al tracte rebut	Penalització d' un 0,5% sobre l'import de la factura mensual

Barcelona, a data de signatura electrònica

Signat: Montse Méndez
Cap d'Unitat d'Operacions de l'Anella Olímpica
Barcelona de Serveis Municipals, S.A.
