
PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIX EL CONTRACTE PER COBRIR ELS SERVEIS DE PERSONAL TÈCNIC I DE SALA PER AL MUNTATGE, DESMUNTATGE I EXECUCIÓ DE LES FUNCIONS, CONCERTS I ALTRES ACTIVITATS ORGANITZADES PELS SERVEIS DE PROMOCIÓ CULTURAL, PATRIMONI CULTURAL, INNOVACIÓ, TURISME I LA SOCIETAT MUNICIPAL DE COMUNICACIÓ DE TERRASSA.

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

El present contracte té per objecte la prestació de serveis de suport als muntatges i desmuntatges i el servei de funció, així com la prestació de serveis de sala, atenció al públic i venda d'entrades dels espectacles, concerts i activitats programats per l'Ajuntament de Terrassa a través dels serveis de Promoció Cultural, Patrimoni Cultural, Innovació i Turisme a diversos equipaments i espais de la ciutat de Terrassa, en els programes següents:

- 33405 – Música
- 33406 – Cultura a districtes
- 33407 – Arts escèniques
- 33410 – Festival TNT
- 33801 – Cultura Popular i tradicional
- 33802 – Festa major
- 33803 – Cicles festius
- 43112 – Fira Modernista
- 49204 – Premis Muncunill

A més a més, els mateixos serveis seran proporcionats al Cinema Catalunya, gestionat per la Societat Municipal de Comunicació.

2. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI I DESCRIPCIÓ DELS TREBALLS A REALITZAR

Les funcions a desenvolupar consistiran a donar suport en les tasques relatives al muntatge i desmuntatge dels escenaris, servei de funció i manteniment així com a les tasques relatives a l'atenció al públic, l'acomodació i la venda d'entrades dels diferents tipus d'esdeveniments culturals organitzats pels serveis esmentats en el punt 1 d'aquest plec. El personal existent al qual caldrà donar suport tècnic i organitzatiu podrà ser tant personal propi de l'Ajuntament de Terrassa i la Societat Municipal de Comunicació, com el que aporti la companyia/banda/professional contractat per la realització de l'esdeveniment

El servei de funció cal entendre'l no tan sols per al moment de la realització de l'espectacle davant el públic, sinó també per als moments immediatament anteriors i posteriors i també en els assaigs, cas que així es requereixi.

Les previsions dels serveis a contractar es cobriran per professionals relacionats amb les especialitats detallades a continuació. Es diferencien 7 categories professionals:

- Personal de càrrega i descàrrega
- Personal tècnic -luminotècnia, maquinària i so-.
- Regidoria
- Personal de taquilla
- Personal d'acomodació

- Cap de sala

2.1 TASQUES PER PERFIL

2.1.1 PERSONAL DE CÀRREGA I DESCÀRREGA

- Tasques de càrrega i descàrrega dels equips i elements necessaris per als esdeveniments.

2.1.2. PERSONAL TÈCNIC -LUMINOTÈCNIA, MAQUINÀRIA O SO-.

- **2.1.2.1 PERSONAL TÈCNIC DE SO**

El personal tècnic de so ha de garantir que l'espectacle tingui una qualitat acústica òptima i que tots els elements sonors (diàlegs, música, efectes de so, etc.) es transmetin de manera clara i equilibrada.

- Controlar el funcionament i l'operativitat de tots els dispositius de so, en especial les taules de control i de mescla de so.
- Coordinació amb el personal de l'Ajuntament i l'equip creatiu de l'esdeveniment:
 - Interpretar riders on s'especifiquen els requisits tècnics i ubicació dels elements de so necessaris per a cada esdeveniment.
 - Coordinar-se amb la resta de tècnics i responsables artístics de l'esdeveniment per garantir que el so complexi amb la visió artística i que s'executi segons el rider o les necessitats particulars de l'activitat.
- Instal·lació i muntatge dels equips de so:
 - Col·locació d'altaveus i micròfons: Ubicar els altaveus a l'espai adequat per garantir una distribució uniforme del so.
 - Configuració del sistema de so: connectar tots els components (mescladors, amplificadors, receptors de micròfon sense fil, etc.).
 - Verificació de cables i connexions: comprovar que totes les connexions siguin segures i que no hi hagi possibles falles tècniques ni cables mal col·locats ni equips defectuosos.
- Proves de so abans de l'esdeveniment:
 - Prova de micròfons: ajustar els micròfons per als intèrprets (de mà, de cos, etc.), assegurant que estiguin en la posició correcta i funcionin sense interferències i al volum adequat.
 - Llançament de falques informatives: posar en marxa en el moment necessari les falques informatives i avisos que l'organització indiqui.
- Control de l'àudio durant l'espectacle:
 - Mesclatge de so en temps real: ajustar els nivells de so durant l'esdeveniment (diàlegs, música, efectes de so) per mantenir l'equilibri i evitar sobrecarregar el so.

- Activació d'efectes de so: activar els efectes de so (música, sons ambientals, efectes especials, etc) en el moment exacte que es necessiten.
- Prevenir el feedback (retroalimentació): Ajustar els nivells d'àudio per evitar que els micròfons agafin el so dels altaveus, causant distorsió.
- Manteniment mínim: reparació bàsica de microfonia, cablejat, auriculars, pantalles acústiques, etapes de potència, connexions i dels sistemes de comunicació.

• 2.1.2.2. PERSONAL TÈCNIC DE LUMINOTÈCNIA

El personal tècnic de luminotècnia és responsable de la configuració, operació i manteniment del sistema d'il·luminació durant els esdeveniments, a més de la manipulació de projectors i projeccions. La seva tasca és fonamental per crear l'atmosfera desitjada, destacar elements escènics i assegurar-se que l'escenari estigui adequadament il·luminat per a l'experiència visual del públic.

- Controlar el funcionament i l'operativitat de tots els dispositius de llum: lluminàries, projectors, llum convencional, sistemes robotitzats, canons de seguiment i vares electrificades, etc.
- Coordinació amb el personal de l'Ajuntament i l'equip creatiu de l'esdeveniment:
 - Interpretar riders on s'especifiquen els requisits tècnics i ubicació dels elements luminotècnics necessaris per a cada esdeveniment.
 - Coordinar-se amb la resta de tècnics i responsables artístics de l'esdeveniment per garantir que la il·luminació complexi amb la visió artística i que s'executi segons el rider o les necessitats particulars de l'activitat.
- Escollir les llums, filtres, projectors, focus, etc., adequats segons les necessitats de l'esdeveniment (tipus de llum, potència, temperatura de color, etc.).
- Col·locació dels llums i equips d'il·luminació: muntar els focus, projectors, mòbils, retalls, fresnel, LED, etc., en els suports adequats (trusses, bastides, estructures de carrer, etc.) i en els llocs indicats.
- Connexió elèctrica i de control: connectar els llums i equips a la font d'alimentació i a les taules de control, assegurant-se que totes les connexions siguin segures i funcionals.
- Ajustar els focus i la direcció de la llum: regular l'angle, la intensitat i la direcció dels focus per crear efectes d'il·luminació específics i aconseguir l'ambient desitjat.
- Configuració de la taula de control: Programar i configurar la taula de control d'il·luminació per a la seva posterior activació durant les funcions. Registrar les configuracions de la taula de control i altres paràmetres per a futurs referents, mantenint una documentació de les configuracions per a cada funció.
- Proves de llums abans de l'espectacle i assaigs d'il·luminació: realitzar proves de llums i assaigs per verificar l'efectivitat del disseny d'il·luminació, fent ajustos segons sigui necessari per obtenir els resultats desitjats.
- Revisió del sistema: comprovar que totes les llums i equips funcionin correctament abans de l'espectacle, assegurant-se que no hi hagi falles tècniques.

- Operació de la taula de control durant l'espectacle d'acord amb el rider o fitxa tècnica. Ajust de la intensitat i la temperatura de color: Regular la intensitat de la llum i els colors en temps real per adaptar-se a les necessitats de cada escena.
- Sincronització de la il·luminació amb altres elements tècnics. Coordinació amb el tècnic de so, regidor i altres membres de l'equip per assegurar-se que la il·luminació estigui sincronitzada amb els canvis de música, efectes especials o accions dels actors.
- Manteniment mínim: realitzar reparacions bàsiques dels equips d'il·luminació quan sigui necessari, com canviar bombetes o ajustar focus.
- Instal·lar projectors, pantalles (LED, projecció), monitors i sistemes de distribució de vídeo (splitters, matrius, escaladors). Connectar equips de reproducció (ordinadors, reproductors multimèdia, servidors de vídeo) i mescladors de vídeo.
- Estendre i verificar el cablejat de vídeo (HDMI, SDI, DisplayPort, Ethernet per vídeo sobre IP).
- Calibrar projectors (enfocament, zoom, correcció geomètrica, blending) per obtenir una imatge òptima i alineada amb l'espai.
- Ajustar les resolucions i formats de vídeo segons els requeriments de cada pantalla o projecció.
- Programar mescladors de vídeo i controladors per a la reproducció i el canvi de continguts.
- Realitzar proves exhaustives de tots els sistemes de vídeo abans de l'esdeveniment.
- Participar en els assaigs amb els artistes i l'equip creatiu per integrar els continguts de vídeo amb la il·luminació, el so i la maquinària escènica.
- Operar els mescladors de vídeo en temps real per canviar escenes, llançar continguts i realitzar efectes visuals segons el guió o les indicacions de la regidoria.
- Monitoritzar constantment la qualitat de la imatge i el funcionament dels equips, resolent qualsevol incidència durant l'espectacle.

• 2.1.2.3. PERSONAL TÈCNIC DE MAQUINÀRIA

- Segons les fitxes tècniques de les activitats i dels equipaments:
 - Muntar i desmuntar decorats i estructures segons els requeriments tècnics de cada producció.
 - Instal·lar i ajustar elements mòbils de l'escenografia com portes, plataformes i trampilles.

- Col·locar, equilibrar i assegurar les barres contrapesades per penjar decorats, cortines i equips tècnics.
- Fer servir eines i equips com politges, motors, cablejat d'acer i estructures metàl·liques per muntar escenaris complexos.
- Ajudar en la càrrega i descàrrega del material escènic en cas d'espectacles itinerants o produccions externes.
- Fer canvis d'escenografia ràpids i precisos entre escenes, evitant sorolls i errors.
- Coordinar-se amb l'equip de llum i so per executar moviments escènics en sincronització amb altres efectes.
- Manipular elements escènics automatitzats, com plataformes mòbils o sistemes hidràulics.
- Assegurar-se que tots els elements mecànics funcionin correctament abans i durant la funció.
- Comunicar-se amb el regidor d'escena per conèixer i aplicar les indicacions tècniques de cada representació.
- Assistir el dissenyador d'escenografia en la implementació de solucions tècniques viables per al muntatge.
- Donar suport a l'equip d'efectes especials quan aquests impliquin estructures mecàniques o elements mòbils.
- Manteniment mínim:
 - lubricar i ajustar mecanismes per garantir el seu funcionament correcte i prevenir avaries
 - Realitzar inspeccions de seguretat per complir amb les normatives vigents i evitar accidents.
 - Coordinar-se amb personal especialitzat per revisions tècniques més complexes.

2.1.3. REGIDORIA

- Coordinar-se amb el cap tècnic o l'organització per conèixer els requeriments tècnics i logístics de l'esdeveniment.
- Supervisar la distribució de l'espai (escenaris, accessos, zones tècniques, camerinos, altres serveis)
- Supervisar el muntatge i desmuntatge dels diferents elements de l'esdeveniment.
- Assegurar que els horaris de treball de cada equip es compleixen segons el cronograma.
- Resoldre incidències operatives durant el muntatge i preparació.
- Coordinar els accessos i la circulació d'equips tècnics, artistes i personal de producció.
- Mantenir comunicació constant amb la persona responsable de l'esdeveniment i la resta de personal tècnic per resoldre imprevistos.
- Assegurar-se que els artistes tenen tota la informació sobre horaris i accessos.

- Organitzar els camerinos, sales d'espera i zones de preparació segons les necessitats de les persones participants.
- Gestionar la puntualitat dels artistes i el compliment del programa establert.
- Ser el punt de contacte entre artistes i organització per resoldre qualsevol necessitat logística sobrevinguda.
- Coordinar-se amb el personal tècnic a escena per garantir transicions fluides entre actuacions o intervencions.
- Gestionar situacions d'emergència seguint els protocols establerts.
- Coordinar-se amb el personal de seguretat i primers auxilis per garantir una resposta ràpida en cas de necessitat.
- Supervisar el desmuntatge i la retirada de l'equipament de manera ordenada i segura.

2.1.4. PERSONAL DE TAQUILLA

- Vendre entrades de manera presencial seguint el sistema de venda del teatre.
- Assessorar el públic sobre localitats disponibles, preus, descomptes i promocions.
- Respondre preguntes sobre l'espectacle, horaris, durada i altres detalls rellevants.
- Gestionar reserves i abonaments per a espectadors habituals o col·lectius especials.
- Aplicar protocols d'atenció al client per garantir una experiència agradable.
- Utilitzar el programari de venda d'entrades per registrar operacions correctament.
- Verificar la disponibilitat de butaques i gestionar canvis o reassignacions quan sigui necessari.
- Gestionar incidències com duplicitats d'entrades o problemes tècnics en la venda.
- Gestionar cobraments en efectiu, targeta de crèdit/dèbit i altres formes de pagament acceptades.
- Controlar i registrar les transaccions per garantir l'exactitud del balanç de caixa.
- Fer quadrar la caixa al final de la jornada i reportar qualsevol discrepància.
- Atendre espectadors amb problemes en la compra o amb entrades incorrectes.
- Gestionar devolucions o canvis d'entrades segons la política del teatre.
- Ajudar el públic en cas de pèrdua d'entrades o problemes amb la validació.
- Derivar problemes greus a la direcció o al personal responsable.
- Mantenir comunicació amb el personal de sala i acomodadors.
- Assegurar-se que la taquilla queda ordenada i amb tot el material preparat per a la següent jornada.
- Generar informes sobre la venda d'entrades i lliurar-los als responsables.

- Comunicar qualsevol incidència detectada durant el servei.

2.1.5 PERSONAL D'ACOMODACIÓ

- Donar la benvinguda als espectadors amb una actitud amable i professional.
- Verificar les entrades, comprovar que siguin correctes i dirigir els espectadors a la seva localitat.
- Ajudar les persones amb necessitats especials (mobilitat reduïda, discapacitat visual o auditiva, gent gran, etc.).
- Oferir informació sobre l'espectacle: durada, pauses, normes del recinte, serveis disponibles, etc.
- Respondre preguntes freqüents dels espectadors (ubicació de lavabos, bar, entrades, etc.).
- Controlar que no entrin espectadors sense entrada o amb acreditacions no vàlides.
- Vetllar perquè l'entrada al recinte es faci de manera ordenada i fluida, evitant aglomeracions.
- Supervisar els punts d'accés i comprovar que tothom entri per les portes correctes.
- Distribuir programes de mà, fulls informatius o altres elements de difusió.
- Indicar als espectadors el camí correcte cap a la seva butaca i ajudar-los a trobar el seu seient.
- Vetllar perquè el públic s'assegui només a les localitats assignades per evitar confusions o molèsties.
- Assegurar-se que els passadissos i sortides d'emergència estiguin lliures d'obstacles.
- Permetre l'entrada a la sala només en els moments adequats, segons les normes dels recintes.
- Mantenir-se discretament a la sala per supervisar el comportament del públic.
- Vetllar perquè es respectin les normes del recinte, com ara no fer servir el mòbil o no fer fotos ni vídeos si no està permès.
- Controlar que els espectadors no mengin ni beguin si el recinte ho prohibeix.
- Atendre espectadors que necessitin assistència especial (marejos, indisposicions, etc.).
- Ajudar en la reubicació de persones si hi ha problemes amb les localitats o si arriben tard.
- Assegurar-se que es compleixi el silenci durant les funcions de teatre i concerts de música clàssica i intervenir si cal.
- Coordinar-se amb la cap de sala en la solució d'incidències sense interrompre l'activitat.
- Conèixer i aplicar els protocols de seguretat dels recintes.

- Identificar i informar de possibles riscos o situacions perilloses (portes bloquejades, focus caiguts, etc.).
- Mantenir la calma i ajudar el públic a sortir de manera ordenada en situacions crítiques.
- Identificar persones sospitoses o comportaments inadequats i informar-ne al personal de seguretat.
- Guiar el públic cap a les sortides de manera ordenada i segura.
- Assegurar-se que el públic no entri a zones restringides dels recintes.
- Controlar que ningú es quedi al recinte un cop finalitzada la funció, excepte personal autoritzat.
- Ajudar a espectadors que hagin perdut objectes personals durant la funció.
- Donar indicacions sobre els serveis de transport públic o zones de recollida de taxis.
- Comprovar que no hi hagi objectes perduts i portar-los a l'espai designat per a aquest fi.
- Revisar que les butaques, passadissos i accessos quedin en bon estat després de la funció.
- Informar de qualsevol dany detectat en les instal·lacions del teatre.
- Ajudar en el reaprovisionament de materials com programes de mà, cintes de seguretat, etc.

2.1.6 CAP DE SALA

- Planificar i distribuir les tasques de cada acomodador abans de l'obertura de portes.
- Assegurar-se que tot l'equip porta l'uniforme correcte i manté una actitud professional.
- Fer un briefing previ a cada funció per recordar normes, incidències o particularitats de l'espectacle.
- Coordinar l'entrada del públic segons la disposició de les portes i la tipologia de l'espectacle.
- Revisar que tots els acomodadors coneixin la disposició de la sala i la ubicació de les localitats.
- Formar l'equip en protocols de seguretat, atenció al públic i resolució d'incidències.
- Resoldre dubtes de l'equip d'acomodació sobre canvis en l'organització de la sala o en l'accés del públic.
- Supervisar la puntualitat i assistència dels acomodadors, gestionant baixes o substitucions.
- Coordinar-se amb taquilla per conèixer l'ocupació de la sala i possibles incidències amb entrades.
- Gestionar l'accés prioritari de persones amb necessitats especials.

- Establir protocols per evitar acumulacions en les portes d'accés.
- Supervisar la correcta revisió i validació de les entrades per evitar errors o duplicitats.
- Controlar que els espectadors ocupin únicament les localitats assignades.
- Decidir i gestionar reubicacions en cas de necessitat (entrades incorrectes, incidències tècniques, etc.).
- Assegurar-se que els passadissos i sortides d'emergència es mantenen lliures en tot moment.
- Vetllar perquè els espectadors respectin les normes del recinte (silenci, ús de mòbils, menjar/beguda, etc.).
- Recordar al públic les indicacions específiques segons l'espectacle (fotografia, aplaudiments, etc.).
- Coordinar l'equip d'acomodació perquè intervinguin si hi ha comportaments inadequats.
- Controlar l'entrada i sortida del públic en moments determinats (pauses, interrupcions).
- Gestionar queixes de públic de manera diplomàtica.
- Assegurar que no es realitzen gravacions o fotografies si no està permès.
- Mantenir contacte amb el personal de producció per conèixer els detalls específics de l'espectacle.
- Informar el personal tècnic sobre possibles retards en l'entrada del públic.
- Coordinar-se amb taquilla per solucionar problemes amb les entrades (duplicacions, errors, etc.).
- Gestionar la interacció amb personal extern (premsa, convidats especials, patrocinadors).
- Conèixer i aplicar el protocol d'emergència del recinte en cas d'incendi, evacuació o altres incidents.
- Formar l'equip d'acomodadors perquè coneguin les sortides d'emergència i les seves funcions en cas d'evacuació.
- Identificar possibles riscos abans de l'entrada del públic (portes bloquejades, senyalitzacions apagades, etc.).
- Coordinar el desallotjament de la sala en cas de necessitat, garantint la calma i evitant el pànic.
- Atendre persones que puguin necessitar assistència durant una evacuació.
- Intervenir en casos de conflictes entre espectadors de manera diplomàtica.
- Decidir quan i com es pot readmetre un espectador que ha sortit durant la funció.
- Gestionar espectadors que es trobin malament, activant serveis mèdics si cal.
- Atendre queixes sobre mala visibilitat, sorolls molestos o problemes amb la climatització.
- Tenir una comunicació fluida amb el personal tècnic per solucionar imprevistos sense interrompre la funció.

- Coordinar la sortida dels espectadors per evitar aglomeracions i garantir un flux ordenat.
- Vetllar perquè ningú es quedi dins la sala un cop finalitzada la funció.
- Ajudar en la localització d'objectes perduts i gestionar la seva custòdia.
- Assegurar-se que els accessos del públic es tanquen correctament després de la funció.
- Revisar l'estat de la sala i informar de possibles danys en butaques, equipament o accessos.
- Redactar un informe amb incidències registrades durant la funció (conflictes, queixes, problemes tècnics).
- Informar a les persones responsables del recinte de qualsevol problema recurrent que necessiti solució a llarg termini.

3. REQUERIMENTS GENERALS DEL SERVEI

3.1. Àmbit geogràfic i equipaments específics

Els serveis objecte del present contracte es prestaran principalment, però no exclusivament, als següents equipaments i espais municipals de la ciutat de Terrassa, així com a qualsevol altre espai que pugui ser habilitat per l'Ajuntament de Terrassa per a la realització d'activitats culturals:

- Teatre Principal
- Teatre Alegria
- Auditori Terrassa
- Cinema Catalunya
- Amfiteatre del Parc de Sant Jordi
- Qualsevol espai de la via pública que l'Ajuntament pugui designar puntualment per a la programació, o qualsevol espai o equipament habilitat per a l'execució d'activitats culturals.

La contractista haurà de tenir en compte els desplaçaments interns entre aquests equipaments.

3.2. Horari de prestació del servei

Els serveis es podran requerir en qualsevol dia de la setmana (incloent-hi dissabtes, diumenges i festius) i en qualsevol franja horària (matí, tarda o nit), adaptant-se a les necessitats de la programació cultural (muntatges, assaigs, funcions, desmuntatges).

3.3. Condicions meteorològiques (espais exteriors)

En cas que els serveis es prestin en espais exteriors i les condicions meteorològiques adverses (pluja, vent fort, etc.) n'impedeixin o en dificultin la realització, la decisió de suspensió o modificació del servei correspondrà a la direcció del servei de Promoció

Cultural de l'Ajuntament de Terrassa o persona en qui la direcció delegi. Les hores del personal que ja hagi iniciat el desplaçament o la prestació es facturaran fins al mínim d'hores de la convocatòria o fins al moment que el responsable tècnic de l'activitat, un cop presa la decisió de la suspensió de l'activitat, informi al personal de l'empresa licitadora que pot finalitzar el torn.

3.4. Composició dels equips de treball/personal adscrit al servei

L'empresa 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 clàusules administratives particulars.
- La possibilitat que es requereixin serveis simultàniament en diferents espais i esdeveniments.

El nombre de persones mínim que adscriurà d'acord amb cada perfil és el següent:

- Personal de càrrega i descàrrega – 6 persones
- Personal tècnic de so – 5 persones
- Personal tècnic de llums – 5 persones
- Personal tècnic de maquinària – 3 persones
- Personal regidoria – 4 persones
- Personal taquilla – 4 persones
- Caps de sala – 4 persones
- Personal d'acomodació – 10 persones

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

Es permetrà que una mateixa persona s'adscrigui als perfils de personal de taquilla, regidoria, cap de sala i acomodació.

Es permetrà que una mateixa persona s'adscrigui als perfils de personal de càrrega i descàrrega i d'acomodació.

Es valorarà en els criteris d'adjudicació el personal addicional a aquests mínims que proposin les empreses licitadores.

L'empresa adjudicatària haurà de comunicar a l'Ajuntament de Terrassa els canvis que es produeixin en les persones adscrites al servei.

3.5. Forma de prestació del servei

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 l'Ajuntament de Terrassa.

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

- L'Ajuntament comunicarà a l'adjudicatària a través dels responsables tècnics dels equipaments on s'han de prestar els serveis, que seran els que formularan els encàrrecs dels serveis a realitzar.
- Els encàrrecs es formularan 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'Ajuntament la realització de serveis en espais fora dels equipaments municipals 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.
- L'Ajuntament 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.
- L'empresa adjudicatària estarà obligada a substituir el personal que no actuï amb correcció o que no compleixi amb les seves funcions.
- L'Ajuntament podrà exigir la retirada immediata del personal quan consideri, de forma motivada, que mantenen un comportament incorrecte o negligent en la prestació de serveis.
- La cancel·lació d'una sol·licitud de serveis per part de l'Ajuntament haurà de comunicar-se a l'empresa adjudicatària amb un mínim de 24 hores d'antelació a l'hora d'inici del servei. Més enllà d'aquest mínim, l'Ajuntament haurà d'assumir els costos mínims generats per aquesta petició de servei.

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 i preus per unitat. A partir de les 3 hores de servei mínim per convocatòria, les franges horàries treballades es pagaran per cada quart d'hora treballat.

4. QUALIFICACIÓ DEL PERSONAL I REQUISITS ESPECÍFICS

L'empresa contractista haurà de disposar d'una plantilla de personal suficient, qualificat i amb l'experiència necessària per a la correcta execució de totes les tasques descrites.

4.1. Experiència mínima requerida

Per a cada categoria professional, el personal ofert per la contractista haurà d'acreditar la següent experiència mínima en serveis similars:

- Personal de càrrega i descàrrega: no cal experiència prèvia.
- Personal tècnic (so, luminotècnia, maquinària): Mínim 2 anys d'experiència en funcions tècniques de l'àmbit de les arts escèniques i concerts, preferiblement en equipaments de pública concurrència.
- Regidoria: Mínim 1 any d'experiència com a regidor/a en esdeveniments culturals o arts escèniques.
- Personal de taquilla: Mínim 1 any d'experiència en atenció al públic i gestió de vendes, preferiblement amb sistemes de venda d'entrades informatitzats.
- Personal d'acomodació: Mínim 1 any d'experiència en atenció al públic en espais de pública concurrència.
- Cap de sala: Mínim 1 any d'experiència en la coordinació d'equips d'acomodació i gestió de sales en esdeveniments de pública concurrència.

4.2. Formació i certificacions obligatòries

El personal assignat als serveis haurà de disposar de les següents formacions i/o certificacions, o equivalents, que hauran de ser acreditades per la contractista:

- **General per a tot el personal:** Formació en Prevenció de Riscos Laborals (PRL) de nivell bàsic (mínim 60 hores o equivalent).
- **Personal Tècnic (So, Luminotècnia, Maquinària):**
 - Formació específica en l'ús i operació dels equips tècnics propis de cada especialitat.
 - Certificacions o cursos de seguretat en treballs en alçada (si aplica a les tasques, ex: muntatge de trusses, enfocament de llums), maneig de

plataformes elevadores, o ús de maquinària específica (ex: motors, polispastos).

- Coneixement i experiència en l'ús dels sistemes d'equipaments municipals (taules de so, taules de llum, sistemes de maquinària, etc.) o capacitat d'adaptació ràpida a aquests sistemes.
- **Regidoria, cap de sala i acomodació:**
 - Formació en primers auxilis i ús d'extintors.
 - Formació en protocols d'evacuació i gestió d'emergències en locals de pública concurrència.
- **Personal de Taquilla:**
 - Experiència demostrable en l'ús de sistemes de venda d'entrades (preferentment en l'àmbit cultural).
 - Habilitat en el maneig d'efectiu i terminals de punt de venda (TPV).

4.3. Idiomes

El personal en contacte directe amb el públic (taquilla, acomodació, cap de sala) haurà de tenir un nivell adequat de català i castellà per atendre correctament les persones usuàries.

4.4. Equips de protecció individual (EPIs)

La contractista serà la responsable de dotar el seu personal de tots els EPIs necessaris i homologats per a la realització de les seves tasques, d'acord amb la normativa de PRL vigent y l'avaluació de riscos de cada lloc de treball (ex: calçat de seguretat, guants de protecció, casc, arnesos per a treballs en alçada, protecció auditiva, etc.). L'ús d'aquests EPIs serà obligatori.

4.5. Uniformes i Identificació

Tot el personal de la contractista haurà de vestir el polo, camisa, samarreta o dessuadora que proveeixi l'Ajuntament.

4.6. Disponibilitat i gestió de substitucions

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat del personal requerit en cada moment, així com la seva puntualitat. En cas de baixa, malaltia o qualsevol altra absència del personal, la contractista haurà d'assegurar la seva substitució amb personal de perfil equivalent en un termini el més curt possible. L'Ajuntament es reserva el dret de no acceptar la substitució si el perfil no compleix els requisits.

5. COORDINACIÓ I COMUNICACIÓ AMB L'AJUNTAMENT I TERCERS

La coordinació efectiva entre la contractista i els serveis de l'Ajuntament i la Societat Municipal de Comunicació és essencial per al bon desenvolupament del contracte.

5.1. Interlocutor/a de l'empresa adjudicatària

La contractista haurà de designar un/a únic/a responsable o cap de projecte que actuarà com a interlocutor/a principal amb l'Ajuntament. Aquesta persona serà l'encarregada de la planificació, coordinació i supervisió dels serveis prestats, i de la resolució d'incidències. El seu contacte haurà d'estar disponible 24/7 per a urgències durant els períodes de servei.

5.2. Reunions de seguiment

Es realitzaran reunions de seguiment del contracte quan qualsevol de les parts ho sol·liciti, per avaluar la qualitat del servei, resoldre incidències, planificar futures necessitats i tractar qualsevol aspecte rellevant.

5.3. Informes de servei

Després de cada servei o setmanalment (segons es convingui amb el responsable del contracte), la contractista haurà de lliurar un informe o part de treball detallat que inclogui, com a mínim:

- Data i hora d'inici i fi del servei.
- Equipament o espai on s'ha prestat el servei.
- Tipus d'activitat/espectacle.
- Personal assignat per categoria i hores realitzades per cadascun.
- Incidències detectades durant el servei i accions correctores preses.
- Observacions o propostes de millora.

5.4. Coordinació amb equips artístics externs

El personal de l'empresa adjudicatària haurà de coordinar-se estretament amb els equips artístics, tècnics i de producció externs que aporti la companyia/banda/professional contractat per l'Ajuntament. Aquesta coordinació es farà sota la supervisió dels caps tècnics de l'Ajuntament, seguint les indicacions de *riders*, fitxes tècniques i els protocols interns establerts. El personal s'haurà d'adaptar a les metodologies de treball d'aquests equips i garantir una interacció professional i col·laborativa.

6. ASPECTES DE SEGURETAT I PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

6.1. Compliment de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals (LPRL)

La contractista serà l'única responsable del compliment de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, i tota la normativa que la desenvolupa. Ha d'assumir totes les obligacions derivades de la seva condició d'empresari respecte al seu personal.

6.2. Coordinació d'Activitats Empresarials (CAE)

Prèviament a l'inici de la prestació de serveis, la contractista haurà de realitzar la Coordinació d'Activitats Empresarials amb l'Ajuntament de Terrassa, aportant tota la documentació requerida per la normativa de PRL (avaluació de riscos dels llocs de treball, planificació preventiva, formació del personal, vigilància de la salut, etc.). La contractista haurà de designar un/a recurs preventiu en la mesura que la normativa ho exigeixi i comunicar-ho a l'Ajuntament.

6.3. Assegurança de responsabilitat civil

La contractista haurà de disposar d'una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil que cobreixi els danys personals i materials que pugui causar a tercers (incloent-hi personal de l'Ajuntament, espectadors, o béns de l'Ajuntament i/o tercers) durant la prestació dels serveis.

- El capital mínim assegurat per sinistre haurà de ser d'1.500.000,00€.
- La contractista haurà d'aportar còpia de la pòlissa i el darrer rebut de pagament vigent abans de l'inici dels serveis.

7. ASPECTES DE QUALITAT I AVALUACIÓ DEL SERVEI

L'Ajuntament de Terrassa establirà un sistema de seguiment i avaluació de la qualitat dels serveis prestats per la contractista.

7.1. Indicadors de qualitat

S'establiran els següents indicadors clau de rendiment per a la valoració del servei:

- Puntualitat del personal: Percentatge de serveis en què el personal ha arribat a l'hora acordada.
- Absència d'incidències greus: Nombre d'incidències que hagin suposat una interrupció o alteració significativa del servei.
- Satisfacció de l'usuari intern: Valoració de la qualitat del servei per part del personal de l'Ajuntament i la Societat Municipal de Comunicació (a través d'enquestes periòdiques o *feedback* directe).
- Resolució d'incidències: Temps mitjà de resposta i resolució d'incidències comunicades.

- Exactitud en la venda d'entrades: Nombre d'errors en la gestió de taquilla (duplicitats, errors en cobrament, etc.) respecte al total de transaccions.

7.2. Gestió d'incidències i penalitzacions

Qualsevol incompliment de les condicions d'aquest Plec de Prescripcions Tècniques, o qualsevol incidència en la prestació del servei, serà comunicat per escrit a la contractista. Es podran aplicar penalitzacions segons el que estableixi el Plec de Clàusules Administratives, en funció de la gravetat i la recurrència de l'incompliment.

7.3. Confidencialitat i protecció de Dades

La contractista i tot el seu personal hauran de complir estrictament amb la normativa vigent en matèria de Protecció de Dades Personals (Reglament (UE) 2016/679 - RGPD i Llei Orgànica 3/2018), especialment pel que fa a la gestió de dades de contacte del públic, venda d'entrades i qualsevol altra informació de caràcter confidencial a la qual puguin tenir accés en el desenvolupament de les seves funcions. Es signarà el corresponent contracte d'encarregat del tractament de dades.