

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques REGULADORES DE LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE CONTROL D'ACCÉS, D'ATENCIÓ I D'ACOMODACIÓ DELS ASSISTENTS A LES ACTIVITATS ORGANITZADES PEL TEATRE MUNICIPAL PEL PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT ABREUJAT

Descripció del contracte	Serveis de control d'accés, d'atenció i d'acomodació dels assistents a les activitats organitzades pel Teatre Municipal
Pressupost base de licitació	11.092,08 €
Tipificació contracte de	SERVEIS
Codi CPV	79342320-2 Serveis d'atenció al client
Àrea/servei promotor:	Àrea de Cultura, Esports i Educació

Índex

1. Objecte del contracte
2. Llocs de prestació dels serveis
3. Tipus d'activitats
4. Calendari i horari
5. Tasques i funcions
6. Uniformitat
7. Equips de treball
8. Requisits del servei i forma de prestació

1. Objecte del contracte

L'objecte del contracte és la prestació dels serveis de control d'accés, d'atenció i d'acomodació dels assistents a les activitats organitzades pel Teatre Municipal.

No procedeix la divisió en LOTS del contracte atès que el servei objecte de contracte constitueix una única unitat funcional homogènia. Les prestacions que el conformen estan estretament interrelacionades i han de desenvolupar-se de manera simultània i coordinada durant el mateix esdeveniment. La seva separació en lots independents dificultaria la gestió integral i comprometria la qualitat del servei.

La naturalesa del servei exigeix una prestació integrada i coherent, amb un únic responsable que pugui garantir la correcta organització dels equips, la distribució de funcions i la resposta immediata davant incidències o emergències. Dividir el contracte en lots comportaria duplicar esforços de coordinació i incrementaria el risc de disfuncions tècniques durant la prestació.

La concurrència de diversos contractistes obligaria a establir mecanismes de coordinació addicionals i a disposar de múltiples interlocutors, la qual cosa implicaria una pèrdua d'eficiència i un augment de la complexitat organitzativa tant per a l'Ajuntament com per a les empreses adjudicatàries. Aquesta circumstància podria repercutir directament en la qualitat del servei ofert al públic i en el correcte desenvolupament de les activitats culturals i educatives. Per tant, es considera que la contractació conjunta de totes les prestacions en un únic contracte és la forma més adequada i eficient de garantir-ne l'òptima execució.

2. Llocs de prestació dels serveis

El Teatre Municipal organitza i desenvolupa programacions d'espectacles d'arts escèniques en diversos espais, com ara el mateix teatre (incloent el Saló de Descans), l'Auditori del Centre Cultural La Mercè i altres espais i equipaments, tant interiors com exteriors, de la ciutat. Aquestes activitats comporten la prestació de serveis d'atenció al públic, que inclouen el control d'accés, l'acompanyament dels espectadors fins als seus seients, així com l'atenció personalitzada per tal de resoldre qualsevol consulta o necessitat que pugui sorgir durant l'estada dels usuaris.

3. Tipus d'activitats

- Espectacles culturals, especialment escènics.
- Esdeveniments (trobades, conferències, reunions, tallers, etc.)
- Actes protocol·laris (recepcions, etc.)
- Funcions escolars entre setmana amb alumnes amb edats que van des de 3 fins a 18 anys.

4. Calendari i horari

El servei de control d'accés, d'atenció i d'acomodació dels assistents s'haurà de prestar en funció de la programació d'activitats del Teatre Municipal de Girona.

Els serveis es poden requerir qualsevol dia de la setmana, de dilluns a diumenge, en les següents franges horàries:

- Horaris de matins: funcions escolars i activitats educatives que habitualment s'inicien a les 9.00 h i finalitzen a les 12.30 h. Espectacles del cicle Intergeneracionals de la temporada estable del teatre, actes, tallers i xerrades que habitualment s'inicien entre les 9h i les 12h.
- Horaris de tarda i vespre: espectacles culturals i actes que comencen entre les 16.00 h i les 20.00 h i finalitzen habitualment entre les 22.00 h i les 23.30 h.
- Horaris nocturns: alguns espectacles allarguen la seva finalització fins a la mitjanit.
- Caps de setmana i festius: es concentra un volum important d'activitat en dissabtes i diumenges, així com en dies festius, en què l'afluència de públic és especialment elevada.

La durada de les jornades de servei serà variable, generalment d'entre 3 i 4 hores per activitat.

A títol estrictament orientatiu, i en base a l'activitat realitzada en anys anteriors, s'ha pres com a base del càlcul una estimació de 421 hores anuals dels serveis.

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

5. Tasques i funcions

Les característiques del servei s'han determinat atenent a les necessitats previstes a cobrir, malgrat que la previsió pot patir variacions perquè el calendari i horari de les activitats que requereixen aquests serveis és irregular, aleatori i imprevisible.

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

- Revisió, control i supervisió dels espais i les àrees obertes al públic (sales, passadissos, portes d'emergència) abans, durant i després dels espectacles i actes, comprovació de que les vies d'evacuació estiguin lliures d'obstacles, tot donant compte als responsables de qualsevol incidència que es pugui produir.

- Acollida i control d'accés del públic als accessos al recinte i/o a les sales, amb els lectors automàtics o manuals.
- Assistència al públic en la localització i acomodació dels seients. Gestió d'acomodament del protocol de l'acte. En cas de persones de mobilitat reduïda i/o discapacitat, acompanyament i assistència personalitzada.
- Atenció personalitzada i gestió del servei d'audioguies destinades a persones amb diversitat funcional, incloent l'entrega i les explicacions bàsiques d'ús, amb l'objectiu de garantir l'accessibilitat i una experiència cultural inclusiva.
- Distribució de programes i informació.
- Suport i assistència de la microfonia de mà pel públic, si s'escau. Gestió tècnica de l'esdeveniment facilitant la instal·lació i accés a microfonia.
- Facilitació de l'accés a persones ponents a l'escenari en l'acomodació a ocupar i amb els serveis necessaris (aigua, punter de presentació, faristol i microfonia a la seva alçada, etc.), si s'escau.
- Compliment de la normativa en matèria de seguretat i prevenció establerta.
- Aplicació de mesures en cas d'evacuació i circulació de persones en cas d'emergència sanitària o de seguretat integral de l'equipament d'acord al Pla d'Autoprotecció del Teatre Municipal de Girona (PAU).
- Vetllar per la bona imatge de l'equipament i pel bon funcionament de l'activitat assegurant el respecte a les normes del recinte i a les pròpies de l'activitat.
- Informar al Teatre Municipal de totes les incidències i conflictes que es produeixen en la prestació del servei.
- En cas que el Teatre Municipal ho sol·liciti, l'empresa adjudicatària haurà de proveir el servei amb una persona que executarà tasques de **coordinació de l'equip**:
 - o Coordinació i supervisió dels treballs que realitzi el personal al seu càrrec.
 - o Respectar i difondre entre el personal al seu càrrec les normes i directrius transmeses pel Teatre Municipal.
 - o Control de presència del personal i vetllar perquè es realitzin les substitucions en cas necessari.
 - o Vetllar per la correcta uniformitat i presència del personal.
 - o Vetllar perquè el personal al seu càrrec conegui les seves funcions dins del pla d'autoprotecció del recinte.

- Elaboració i lliurament al Teatre Municipal d'un informe de les incidències que s'hagin produït durant l'activitat.
- Tancament del Teatre Municipal.

6. Uniformitat

El personal anirà sempre uniformat segons la vestimenta establerta pel Teatre Municipal Girona, a no ser que el client requereixi una vestimenta diferent.

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

- Polo negre o samarreta negra amb el logotip del Teatre (proveït pel Teatre Municipal)
- Pantalons negre
- Sabata color negre amb sola de goma

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

- Caldrà anar correctament pentinat/da i si s'escau, amb objectes d'ornamentació discrets (arracades, braçalets, etc.).
- El Teatre Municipal podrà indicar si cal rectificar alguna part de la vestimenta o aparença.

7. Equips de treball

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

- Realitzar la seva activitat laboral amb diligència i correcció, amb una plantilla adequada per a la qualitat del servei.
- El personal ha d'atendre les normes i controls de seguretat que s'estableixin per a cada espectacle o esdeveniment. Ha de conèixer els espais, els plans d'autoprotecció dels recintes, el protocol i les sortides d'emergència per tal de participar en l'evacuació del públic si fos necessari.
- El personal que presti els serveis objecte d'aquest contracte, ha d'anar correctament uniformat d'acord amb el període estacional i sense cap distintiu de l'empresa adjudicatària.

- El personal ha de respectar les normes de conducta adequades per a la prestació del servei (no beure, fumar, menjar, mantenir converses per telèfon o presencials no relacionades amb el servei, etc.) i mantindrà una actitud educada i formal amb les persones participants en les activitats.
- El personal ha d'estar preparat i uniformat correctament 5 minuts abans de l'hora convocada per iniciar el servei i complir els horaris establerts.

7.1. Estabilitat dels equips

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

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

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

7.2. Composició dels equips de treball

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

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

7.3. Supervisió dels equips de treball

El Teatre Municipal podrà requerir en qualsevol esdeveniment, la presència de la persona

designada per l'adjudicatària com a coordinador/a del servei, que s'ocupi de la supervisió del personal i del servei concret de què es tracti. Aquesta persona actuarà com a interlocutora entre l'equip de treball i els serveis responsables del recinte o de l'activitat en la que es presti el servei.

7.4. Formació i capacitació

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que el personal adscrit al servei disposa d'un nivell adequat de formació i capacitació, atesa la naturalesa de les tasques a desenvolupar i la necessitat de garantir un servei segur, professional i de qualitat.

En concret:

- Formació en atenció al públic i normes de protocol, amb especial sensibilitat en el tracte a infants, joves, persones grans i col·lectius vulnerables.
- Coneixements en seguretat i emergències, incloent el Pla d'Autoprotecció del Teatre Municipal de Girona (PAU) i protocols d'evacuació.
- Capacitat de comunicació i domini fluid del català i del castellà, valorant-se positivament el coneixement d'altres idiomes.
- Habilitats personals i socials: cordialitat, professionalitat, capacitat de resolució d'incidències, treball en equip i adaptabilitat a situacions canviants.

Aquesta exigència es justifica per la importància del servei en termes de seguretat, acollida i experiència del públic assistent, així com per la necessitat de garantir que el personal actuï amb diligència, coneixement i responsabilitat davant qualsevol eventualitat.

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

L'adjudicatària coordinarà amb els responsables del recinte les visites formatives necessàries per tal de garantir que el personal que hagi de prestar els serveis adquireixi aquests coneixements, sense que aquestes visites formatives generin cap cost econòmic per al Teatre Municipal. La formació que requereixi el personal per al correcte desenvolupament dels serveis serà sempre a càrrec de l'adjudicatària.

7.5. Dietes i desplaçaments

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

7.6. Recursos tècnics i materials

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

8. Requisits del servei i forma de prestació

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

- El Teatre Municipal comunicarà a l'adjudicatària les persones responsables de les activitats on s'han de prestar els serveis, que seran les que formularan els encàrrecs dels serveis a realitzar.
- Els encàrrecs es formularan per part de les persones designades pel Teatre Municipal mitjançant correu electrònic i, de forma general, amb una setmana d'antelació.
- Els encàrrecs seran d'un mínim de 3 hores.
- L'encàrrec inclourà les dades necessàries per a la prestació del servei: serveis a realitzar, lloc, activitat, horari, nombre de persones necessàries, etc. Es podrà sol·licitar per part del Teatre Municipal la realització de serveis en espais exteriors que estiguin en relació a actes o esdeveniments que s'estiguin duent a terme al Teatre Municipal.
- 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.
- El Teatre Municipal 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.
- El Teatre Municipal podrà requerir serveis de coordinació.
- 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.

D'acord amb això, les persones que hagin de prestar el servei han d'estar degudament capacitades i formades, actuaran sota l'organització de l'adjudicatària i han de disposar d'experiència acreditada en les tasques que hagin de desenvolupar.

L'empresa adjudicatària es compromet a portar el control de les unitats de servei encarregades i efectivament realitzades. En cap cas podrà facturar més hores de les efectivament realitzades. Les factures que presenti l'empresa adjudicatària contra aquest contracte hauran de reflectir la data de prestació del servei, el servei prestat, horari, nombre d'hores, preus per unitat i incorporar el número d'expedient.

L'adjudicatària està obligada a substituir el personal que no actuï amb correcció o que no compleixi amb les seves funcions.

El Teatre Municipal podrà exigir la retirada immediata del personal quan consideri, de forma motivada, que mantenen un comportament incorrecte o negligent en la prestació dels serveis.

Les absències del personal habitual de l'equip de treball assignat al servei se substituiran per personal de característiques similars, degudament format i seran comunicades al Teatre Municipal.