

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL CONTRACTE DELS SERVEIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC I TAQUILLATGE DEL CENTRE CULTURAL LA GORGA

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és el servei d'atenció al públic i taquillatge per les activitats organitzades per l'Ajuntament des del Centre Cultural La Gorga de l'Ajuntament de Palamós, dins i fora del propi equipament.

L'objecte del contracte no és susceptible de ser dividit en lots atès que, per raons de caràcter tècnic i organitzatiu, l'atenció al públic i el taquillatge són un sol servei a cobrir i cal establir una coordinació de forma unitària i amb criteris homogenis.

2. PRESTACIONS

Les prestacions que haurà de dur a terme l'empresa contractista consisteixen en:

7.1 El servei de taquillatge i atenció al públic inclou de les funcions següents:

- 1) Venda d'entrades, mitjançant el sistema estipulat en cada cas, de cada activitat organitzada pel Centre Cultural La Gorga.
- 2) Introducció de dades en el programa de venda d'entrades.
- 3) Manipulació del programa de venda d'entrades, fulls excel o el programa que sigui necessari en cada cas per a la gestió del públic en cada activitat.
- 4) Informació al públic en general de l'activitat programada i d'altres activitats o informacions relacionades amb el centre o l'activitat cultural palamosina.
- 5) Adequació de l'espai per l'obertura de portes: obrir llums, endreçar la taquilla i el vestíbul, col·locar programes de mà, revisar els WC abans de l'entrada de públic, etc.
- 6) Suport en el control d'accés i l'acomodació del públic.
- 7) Suport en el desallotjament del públic.
- 8) Romandre al recinte de l'activitat, ja sigui dins del Centre Cultural La Gorga com a fora, des de mínim una hora abans de l'espectacle (o el temps designat pel responsable del contracte), durant tota l'activitat i fins que tot el públic hagi sortit del recinte.
- 9) En els casos que sigui necessari i a criteri del responsable del contracte, ser el contacte referent amb l'entitat organitzadora de l'activitat o l'artista contractat.
- 10) Efectuar el tancament de caixa de la manera com s'estipuli en cada cas.
- 11) Recepció i gestió dels objectes perduts.
- 12) Seguiment i comunicació de les incidències durant la funció.
- 13) Resolució de conflictes o incidències, cas que es produeixin.
- 14) Atenció adequada a les diferents franges de públic: familiar, gent gran, joves, adults, persones amb diversitat funcional, etc.
- 15) Coneixement i ús d'eines bàsiques de suport als usuaris o que puguin instal·lar-se al teatre cas que siguin necessaris (bucles magnètics, subtitulació, lectura fàcil, rampes...)
- 16) Realitzar qualsevol altra tasca anàloga relacionada amb l'atenció al públic i la venda d'entrades.

2.2 L'empresa haurà de disposar del personal necessari per a donar satisfacció a aquestes funcions. Habitualment caldrà una persona per activitat però, de manera puntual, poden ser dos o més persones. També es podran portar a terme activitats de manera simultània en diferents equipaments i/o espais.

2.3 L'empresa contractista haurà d'acreditar que la persona o persones adscrites a l'execució del contracte disposen dels coneixements necessaris de les llengües



catalana i castellana, havent d'acreditar que disposen d'un nivell mínim de català del Nivell B2.

3. PRESSUPOST BASE DE LICITACIÓ I VALOR ESTIMAT DEL CONTRACTE

El pressupost base de licitació per les prestacions es fixa en la quantitat de 63.508,13 € IVA inclòs, pels dos anys de durada del contracte. Aquest valor és el resultat de la suma de la base imposable amb un import de 52.486,06 € més la quota de l'IVA, al tipus impositiu vigent del 21%, amb un import de 11.022,07 €.

El valor estimat del contracte es fixa en la quantitat de 115.469,33 € IVA exclòs. Aquest valor estimat és el resultat de multiplicar les quatre anualitats màximes previstes (incloses les possibles prorroques) pel valor estimat anual de 26.243,03 €, IVA exclòs, més l'import de 10.497,21 € corresponent al 20% del pressupost base de licitació, IVA exclòs, corresponent a les modificacions previstes.

El mètode de càlcul del valor estimat del contracte, d'acord amb el contingut i criteris de l'article 101 LCSP, es determina tenint en compte la categoria de Cap de Sala del Conveni Col·lectiu de Locals d'Espectacles de Catalunya 2009-2012.

Tot i així, com que no és el conveni específic de referència, s'ha augmentat el preu hora tenint en compte els preus de mercat existents i atenent als costos salarials estipulats a altres licitacions de la mateixa naturalesa d'arreu de Catalunya.

S'ha aplicat un percentatge a l'import anual en concepte de despeses generals d'estructura (10%) i benefici industrial (6%).

L'IVA que correspon és el 21% o el que posteriorment es determini legalment.

4. PENALITATS PER INCOMPLIMENT I/O COMPLIMENT DEFECTUÓS DE LES PRESTACIONS OBJECTE DEL CONTRACTE

4.1 El contractista haurà de satisfer una penalitat de 700,00 € per l'incompliment o compliment defectuós molt greu de les condicions d'execució del contracte. S'entén que existeix incompliment o compliment defectuós molt greu en els supòsits següents:

- a) La paralització total de la prestació dels serveis sense causa justificada.
- b) Rebre la queixa per part de tres usuaris diferents en el termini d'un any mitjançant full de reclamació oficial o instància a l'Ajuntament de Palamós.
- c) No atendre a les comunicacions efectuades per part de l'Ajuntament a través del telèfon 24 hores durant més de 72 hores.
- d) La facilitació de dades personals contingudes en els programaris utilitzats a tercers.
- e) El desquadraments de la caixa per import superior a 50,00 €.
- f) La reincidència en 3 faltes greus en el termini de 3 mesos.

4.2 El contractista haurà de satisfer una penalitat de 500,00 € pel compliment defectuós greu de les condicions d'execució del contracte. S'entén que existeix compliment defectuós greu en els supòsits següents:

- a) El retard o impuntualitat a la hora d'obrir les taquilles per un temps superior a 10 minuts de l'hora programada.
- b) La queixa per part d'un usuari mitjançant full de reclamació oficial o instància a l'Ajuntament de Palamós.
- c) La pèrdua o dany del material aportat pel Centre Cultural La Gorga per mala utilització del mateix (telèfon, datàfon, validadors d'entrados, ordinadors, etc.)



- d) No atendre a les comunicacions efectuades per part de l'Ajuntament a través del telèfon 24 hores durant més de 48 hores.
- e) El desquadraments de la caixa per import superior a 30,00 €.
- f) La reincidència en 3 faltes lleus en el termini de 3 mesos

4.3 El contractista haurà de satisfer una penalitat de 100,00 € pel compliment defectuós lleu de qualsevol de les obligacions fixades en els plecs, considerant-se com a tal tots els no previstos anteriorment, i que suposin l'incompliment d'alguna de les condicions d'execució del contracte, i sempre que siguin en perjudici lleu del servei.

Així mateix, s'entén que existeix compliment defectuós o incompliment lleu en els supòsits següents:

- a) El retard o impuntualitat a la hora d'obrir les taquilles per un temps inferior a 10 minuts de l'hora programada.
- b) L'abandonament del lloc de treball abans que tots els usuaris siguin fora del recinte de l'activitat.
- c) No informar al responsable del contracte de les incidències que puguin ocasionar-se en alguna de les activitats organitzades.
- d) Rebre tres queixes verbals per part d'usuaris o personal del Centre Cultural La Gorga en el termini d'un any.
- e) No atendre a les comunicacions efectuades per part de l'Ajuntament a través del telèfon 24 hores durant més de 6 hores.
- f) La no actuació en cas d'incidència.
- g) Acudir al lloc de treball sense l'uniforme o adequadament vestit.
- h) El desquadraments de la caixa per import superior a 10,00 €.



ANNEX I. ESTUDI DE COSTOS

Estudi de costos servei taquillatge i atenció al públic					
Conveni col·lectiu de locals d'espectacles de Catalunya (codi de conveni núm. 79000455011994)					
Cap de sala					
Hora extraordinària 22,09 + 10% de la revisió de preus de 2012 fins ara = 24,30 €					
COSTOS DIRECTES					
COSTOS SALARIALS I SS					
	SALARI BRUT ANUAL (hora)	SEGURETAT SOCIAL EMPRESA PER HORA (33%)	COST HORES TOTALS (700 HORES)	COST SEGURETAT SOCIAL PER HORES REALS	TOTAL COSTOS DIRECTES
	24,30	8,02	17.010,00	5.613,30	22.623,30
COSTOS INDIRECTES					
DESPESES GENERALS (10%)					
					2.262,33
BENEFICI INDUSTRIAL (6%)					
					1.357,40
TOTAL					
					26.243,03
IVA					
					5.511,04
TOTAL anual (IVA incl.)					
					31.754,06
TOTAL 2 ANYS					
					52.486,06
TOTAL IVA 2 ANYS					
					11.022,07
total PBL (2 ANYS) iva incl					
					63.508,13
Valor anual (IVA excl.) 4 anys					
					104.972,11
Modificacions previstes					
					10.497,21
VEC					
					115.469,32

