

Codi de verificació	 112H2Z4C2Q3U472X001M
Procediment: N488 Contractació de serveis	
Expedient: 30693/2026	Document: 270531/2026

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques DE LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS D'ATENCIÓ I ACOMODACIÓ, DE RECEPCIÓ I TAQUILLA EN ESPECTACLES I ESDEVENIMENTS DEL TEATRE-AUDITORI EMMA VILARASAU SANT CUGAT DEL VALLÉS

Primer. Objecte del contracte

El present contracte té per objecte la prestació del servei d'atenció al públic, acomodació, recepció i venda d'entrades en espectacles, esdeveniments i activitats programats per l'Organisme autònom municipal centre cultural Sant Cugat (OAMCCSC).

Segon. Característiques tècniques dels serveis o prestacions

En la determinació de les prescripcions, s'han tingut en compte els arts. 124 a 128 de la LCSP sobre definicions i regles per a l'establiment de prescripcions tècniques.

1. Lloc de prestació dels serveis

Al Teatre-Auditori Emma Vilarasau Sant Cugat del Vallés, i a altres espais gestionats per l'OAMCCSC

2. Tipus d'activitats que poden requerir de la prestació del servei

- Espectacles culturals com ara teatre, dansa, òpera, música, circ, màgia, etc...
- Esdeveniments (congressos, conferències, reunions, lliurament de premis, etc.)
- Actes protocol·laris (recepcions, etc.)
- Activitats culturals gestionades per l'OAMCCSC, i realitzades en altres espais

3. Característiques del servei i descripció dels treballs a realitzar

Les funcions a desenvolupar consistiran a donar suport en les tasques relatives a l'acomodació a sala, a l'atenció al públic i companyies, i a la venda d'entrades dels diferents tipus d'esdeveniments culturals i actes que es realitzin al Teatre-Auditori Emma Vilarasau Sant Cugat, i altres espais gestionats per l'OAMCCSC. El personal existent al qual caldrà donar suport podrà ser tant personal propi de l'OAMCCSC, com el que aporti la companyia, banda, empresa, professional contractat per la realització de l'esdeveniment.

El servei de funció cal entendre'l no tant sols per al moment de la realització de l'espectacle davant de 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 personal relacionat amb les especialitats detallades a continuació. Es diferencien 5 categories:

- Personal d'acomodació/Sala
- Personal de taquilla
- Personal de recepció
- Adjunt/a a Sala
- Cap de sala

3.1 Personal d'acomodació/sala

El personal que du a terme el Servei d'acomodació és un element clau per l'OAMCCSC ja que representa la imatge professional i la referència humana de l'entitat.

Les tasques que desenvolupa el personal d'acomodació és determinant com a indicadors de singularitat i distinció amb un servei d'atenció personalitzat, amb rigor, disciplina i discreció.

A títol orientatiu el servei contractat garantirà el compliment de les tasques i funcions següents:

Tasques generals:

- 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.
- Totes aquelles funcions directament relacionades amb els serveis contractats que es puguin establir per part dels responsables de l'equipament i/o de les activitats.
- Conèixer les sortides d'emergència i d'evacuació.

Abans de l'esdeveniment:

- Identificar-se a consergeria a l'arribada.
- Atendre les instruccions del/a cap o coordinador/a de sala amb el "briefing" de l'esdeveniment.
- Per a cada espectacle o esdeveniment concret, el personal ha d'estar prou familiaritzat amb la part de l'edifici on es desenvoluparà, amb el programa d'activitats previst.
- Instal·lar-se els aparells d'intercomunicació i definir el sistema de comunicació de cada moment de l'acte.
- Situar-se a les localitzacions específiques indicades pel/a cap o coordinador/a de sala en cada moment del programa.
- Revisió, control i supervisió dels espais i les àrees obertes al públic (sala, passadissos, portes d'emergència) abans dels espectacles, o actes, comprovació de que les vies d'evacuació estiguin lliures d'obstacles, vigilant que no s'introdueixin a la sala objectes perillosos o que puguin constituir un obstacle en cas d'emergència o d'evacuació. tot donant compte als responsables de qualsevol incidència que es pugui produir.
- Preparació de la recepció per a acreditacions per a actes, congressos, jornades, etc.
- Acollida i control d'accés del públic als accessos al recinte i/o a la sala, amb els lectors automàtics o manuals, així com suport (a la organització d'actes)
- Recepció, orientació, relacions públiques i acompanyament en esdeveniments protocol·laris, rodes de premsa, cerimònies i actes similars, donant-los informació detallada sobre ponències. i ajudant-los a resoldre els seus problemes de participació, en cas de tenir-los.
- Assistència al públic en la localització i acomodació dels seients. En cas de persones de mobilitat reduïda i/o discapacitat, acompanyament i assistència personalitzada.
- Detecció de possibles persones amb necessitats especials per oferir-los suport, acompanyant-los i mostrant-se amatents a les seves necessitats, sempre en comunicació permanent amb el/la cap de sala o coordinador/a de sala
- Distribució de programes i informació. En el cas dels espectacles, distribució dels programes als assistents, informació sobre l'espectacle (durada, pauses, normes del recinte, serveis disponibles, ubicació dels lavabos, bar, etc). En el cas dels actes, jornades, congressos, presentacions, etc., lliurament del programa i horaris de l'acte, si s'escau.
- Gestió del servei de guarda-robes (recollida de vestuari i objectes personals, entrega de tiquets numerats, etc.), en aquells espectacles que s'ofereixi.
- Informar i/o canalitzar qualsevol tipus d'informació sol·licitada pel públic assistent, participant de forma activa en la correcta atenció del mateix.
- Mantenir el bon ordre als vestíbuls (ordenació de fulletons, tríptics, programes, cartells, etc.)
- 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 entrin aliments ni begudes a la sala.
- Atendre espectador que necessiti assistència especial (marejos, indisposicions, etc), posant en coneixement al Cap de sala.
- Gestionar i informar del préstec de bucles magnètics per a persones amb discapacitat auditiva.
- Ajudar al Cap de sala en la reubicació de persones si hi ha problemes amb 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 el Cap de sala en la solució d'incidències sense interrompre l'activitat.
- 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 Cap de sala.
- Assegurar-se que el públic no entri a zones restringides del recinte.
- Suport i assistència de la microfonia de mà pel públic i de l'escenari (entrega de premis, etc.), 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.
- Gestió i control 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-Auditori Emma Vilarasau Sant Cugat
- Durant els actes en què ho estableixi el/la cap de sala, el personal d'acomodació s'ocuparà d'endregar els espais com la recepció, vestíbul i sala, mantenint tot el material ordenat i al lloc que pertochi en tot moment.

Després de l'esdeveniment:

- Facilitar les tasques d'evacuació dels fluxos de persones assistents als esdeveniments donant indicacions clares i precises.
- Gestió del servei de guarda-robes (entrega de vestuari i objectes personals, recollida de tiquets numerats, etc.)
- Revisió, control i supervisió dels espais i les àrees que han estat obertes al públic (sala, passadissos, portes d'emergència, banys, vestíbuls, etc.) després dels espectacles o actes, jornades, congressos per detectar qualsevol objecte oblidat per part dels participants o organització dels esdeveniments, comprovació que les vies d'evacuació estiguin lliures d'obstacles (mobiliari, senyalització, etc.), tot donant compte als responsables de qualsevol incidència que es pugui produir.
- Donar informació i indicacions als espectadors sobre els serveis de transport públic, o zones de recollida de taxis.
- Informar de qualsevol dany detectat en les instal·lacions del Teatre-Auditori.
- Ajudar en el reaprovisionament de materials com programes de mà, cintes de seguretat, etc.
- Identificar-se a la sortida de l'equipament.

3.2 Personal de taquilla

El personal que du a terme el Servei d'acomodació és un element clau per l'OAMCCSC ja que representa la imatge professional i la referència humana de l'entitat.

Les tasques que desenvolupa el personal de taquilla és determinant com a indicadors de singularitat i distinció amb un servei d'atenció personalitzat, amb rigor, disciplina i discreció.

Aquestes persones hauran de conèixer el software específic de venda d'entrades del Teatre-Auditori i donarà suport a l'equip de taquilles del Teatre-Auditori Emma Vilarasau

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



funcions següents:

- Gestionar el sistema de venda d'entrades de concerts i altres esdeveniments. Això inclou el processament de reserves en línia, per telèfon i en persona, l'emissió de tiquets i rebuts, i l'actualització de l'inventari, bloquejos de reserves i la disponibilitat de seients.
- Atendre les consultes, queixes i sol·licituds dels clients, com ara reemborsaments, canvis o adaptacions especials.
- Presentar informes de vendes en efectiu, en línia i mitjançant TPV.
- Informar als usuaris que així o requereixin sobre l'activitat que es celebra el dia del servei i la programació en general del Teatre-Auditori Emma Vilarassau
- Emetre i entregar les invitacions de l'activitat programada tant físicament com per correu electrònic.
- Gestionar i informar del préstec de bucles magnètics per a persones amb discapacitat auditiva.
- Atendre i assistir a les persones amb mobilitat reduïda o diversitat funcional que així ho requereixin.
- Assessorar el públic sobre localitats disponibles, preus, descomptes i promocions.
- Respondre preguntes sobre l'espectacle, horaris, durada i altres detalls rellevants.
- 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.

3.3 Personal de recepció

La persona responsable de recepció i consergeria és la figura d'acollida principal del Teatre-Auditori Emma Vilarassau de Sant Cugat, essent el primer contacte presencial amb artistes, companyies, equips tècnics, proveïdors i puntualment, públic assistent. La seva tasca combina funcions d'atenció directa amb funcions operatives i logístiques vinculades al funcionament diari de l'equipament.

Aquest lloc depèn jeràrquicament del/de la Cap d'Infraestructures i Logística del Teatre-Auditori, de qui rep instruccions operatives i organitzatives.

El lloc requereix mobilitat constant dins de l'equipament i no es considera una tasca exclusivament sedentària.

A títol orientatiu el servei contractat garantirà el compliment de les tasques i funcions següents:

Funcions d'atenció i acollida

- Recepció, acreditació i orientació d'artistes, companyies, equips tècnics, proveïdors i visitants.
- Atenció presencial al públic, facilitant informació general sobre l'equipament, serveis i activitats.
- Atenció inicial a espectadors que s'adrecin al teatre per consultes o gestions bàsiques relacionades amb entrades, derivant-los quan sigui necessari als canals o departaments corresponents.
- Garantir una primera atenció professional, cordial i alineada amb la imatge institucional del Teatre-Auditori.
- Control d'accessos a les instal·lacions, vetllant pel compliment dels protocols interns de seguretat i circulació d'espais.

Funcions operatives i logístiques

- Coordinació i seguiment de la recepció i sortida de materials, paqueteria, escenografies o equipaments que arribin a l'edifici.
- Suport en la gestió logística diària d'espais comuns, magatzems i zones de càrrega i descàrrega.
- Control bàsic d'inventaris operatius i registre de moviments de material segons els protocols establerts.
- Supervisió de l'ordre i funcionalitat de les zones de recepció, accessos i espais logístics associats.
- Comunicació fluida amb els equips tècnics, producció i manteniment per garantir la correcta circulació de persones i materials.

Funcions de coordinació interna i suport operatiu

- Transmissió d'incidències al/la Cap d'Infraestructures i Logística o als departaments corresponents.
- Aplicació dels protocols interns d'obertura, tancament i funcionament diari de l'equipament.
- Suport operatiu general en dies d'activitat, funcions i esdeveniments especials.
- Col·laboració amb l'equip d'acomodació i altres serveis d'atenció al públic quan l'operativa del teatre ho requereixi.

Tasques específiques segons el tipus de jornada:

- Tasques en dies de funció o esdeveniment
 - Coordinació d'accessos d'artistes, equips tècnics i proveïdors segons la planificació diària.
 - Control de fluxos d'entrada a zones internes i coordinació amb acomodació i equips tècnics.
 - Suport a la logística d'arribada i sortida de materials vinculats a la funció.
 - Gestió d'incidències d'atenció al públic en primera instància i derivació als equips corresponents.
 - Supervisió de l'operativa de recepció durant els horaris d'obertura al públic.
 - Coordinació amb producció i regidoria per garantir el correcte funcionament dels accessos.
- Tasques en dies sense funció
 - Recepció i gestió de paqueteria, materials i subministraments.
 - Organització i seguiment de magatzems i espais logístics.
 - Control d'accessos de visites tècniques, reunions o activitats internes.
 - Suport a tasques de preparació operativa d'espais i logística interna.
 - Aplicació de protocols d'obertura, tancament i funcionament ordinari de l'equipament.
 - Coordinació amb manteniment, producció i equips tècnics en tasques planificades.

3.4 Adjunt/a a sala

La persona que realitza aquesta funció, actuarà com a intermediària entre el personal d'acomodació i el/la Cap de sala, ajudant a aquest/a en la coordinació de les seves tasques, funcions i disposició a sala.

Igualment, podrà substituir al/la Cap de sala, durant un espectacle o esdeveniment, en moments puntuals en els que aquest/a ho requereixi.

Les tasques habituals abans, durant i després dels espectacles i/o esdeveniments, seran les mateixes descrites pel personal d'acomodació al punt 4.1 d'aquest PPT

3.5 Cap de sala

La persona que realitza aquesta funció, actuarà com a responsable de l'equip de persones d'acomodació i coordinarà les seves tasques, funcions i disposició a sala.

Aquesta persona haurà de fer tasques de planificació prèvia als espectacles o esdeveniments, sota la supervisió del personal de l'OAMCCSC, realitzant tasques de preparació relacionades amb els posteriors actes a cobrir.

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

Abans de l'espectacle:

- 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 coneguin 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 especial
- 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 i/o esdeveniment..



- Informar el personal tècnic sobre possibles retards en l'entrada del públic.
- Coordinar-se amb el regidor/a d'escenari per a l'obertura de sala, i inici de l'espectacle o esdeveniment.
- 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

Després de l'espectacle:

- 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.

4. Requeriments generals del servei

4.1 Calendari i horari de prestació del servei

La necessitat del servei ve determinada per la programació d'activitats, ja siguin organitzades per l'OAMCCSC o per tercers, cosa que dificulta la concreció de calendaris i horaris.

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

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.

4.2 Còmput horari

És imprescindible la puntualitat d'acord a l'horari de treball establert a la comanda entre la l'OAMCCSC i l'empresa adjudicatària del servei. 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.

L'horari de finalització del servei serà el més aproximada possible. L'hora final real serà la que indiqui el responsable de sala, en funció de la necessitat del servei. A efectes de càlcul horari, s'indicarà l'hora de sortida efectiva.

En cap cas es podrà modificar l'horari del servei sense la indicació específica per part del/a cap de sala.

El temps necessari per canviar-se no computarà dins de l'horari efectiu del servei convocat.

Durant les jornades continuades es destinarà 1h de pausa per dinar o sopar, segons correspongui, a càrrec de cada servei i aquesta hora no serà comptabilitzada com a temps de treball.

En cas que l'activitat no permeti oferir aquest temps mínim per dinar o sopar, l'organitzador o l'OAMCCSC oferirà l'àpat a càrrec seu i aquesta pausa serà comptabilitzada com a temps de treball.

El temps i espai destinat a dinar o sopar el coordinarà el/la cap de sala en funció de les necessitats del servei.

En algunes ocasions les empreses organitzadores dels actes poden oferir fer-se càrrec dels àpats del personal del servei, tot i la pausa d'1h, no obstant aquesta opció serà sempre decisió de les empreses organitzadores, i comunicades al personal pel/la Cap de sala.

4.3. Composició i estabilitat dels equips de treball/personal adscrit al servei

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.

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.
- L'adjudicatària està obligada a substituir el personal que no actuï amb correcció o que no compleixi amb les seves funcions, per indicació de l'OAMCCSC.
- L'OAMCCSC podrà exigir la retirada immediata del personal quan consideri, de forma motivada, que mantenen un comportament incorrecte o negligent en la prestació dels serveis.

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.

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

- Personal d'acomodació/sala: 10 persones
- Personal de taquilla: 4 persones
- Personal de recepció: 4 persones
- Adjunt/a a Sala: 2 persones
- Cap de sala: 2 persones

Es permetrà que una mateixa persona s'adscriui als perfils de personal d'acomodació i taquilla, adjunt/a a sala i Cap de sala.

L'empresa adjudicatària haurà de comunicar a l'OAMCCSC els canvis que es produeixin en les persones adscrites al servei, i haurà de mantenir-ne el nombre de manera constant.

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 de l'OAMCCSC 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.

4.4. 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'OAMCCSC.

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

- o L'OAMCCSC comunicarà a l'adjudicatària a través del responsable tècnic de L'equipament, quins són els serveis a realitzar.
- o Els encàrrecs es formularan mitjançant correu electrònic i, de forma general, amb dues setmana d'antelació.
- o Els encàrrecs seran d'un mínim de 3 hores en totes les categories.
- o 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'OAMCCSC la realització de serveis en espais fora del Teatre-Auditori Emma Vilarasau i que estiguin en relació a actes o esdeveniments que s'estiguin duent a terme en l'edifici.
- o 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.
- o L'OAMCCSC 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.
- o L'adjudicatària confirmarà la recepció de l'encàrrec i la prestació del servei en un termini màxim de 48 hores des de la recepció de l'encàrrec.
- o 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.
- o L'empresa adjudicatària estarà obligada a substituir el personal que no actuï amb correcció o que no compleixi amb les seves funcions.
- o L'OAMCCSC podrà exigir la retirada immediata del personal quan consideri, de forma motivada, que mantenen un comportament incorrecte o negligent en la prestació de serveis.
- o La cancel·lació d'una sol·licitud de serveis per part de l'OAMCCSC 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.

5. 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.

5.1 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 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.
- Personal de recepció: Mínim 1 any d'experiència en recepció de companyies, mercaderies i organització d'espais i logística.
- Adjunt/a a sala: Mínim 2 any d'experiència en la coordinació d'equips d'acomodació i gestió de sales en esdeveniments de pública concurrència.
- Cap de sala: Mínim 2 any d'experiència en la coordinació d'equips d'acomodació i gestió de sales en esdeveniments de pública concurrència.

5.2 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).
- **Cap de sala, adjunt a sala, recepció 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).

5.2 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.

L'OAMCCSC podrà requerir serveis amb coneixement d'idiomes (anglès i/o francès). Els serveis en els que es requereixi aquest ús tindran un increment sobre el preu unitari del 15%.

5.3 Equips de protecció individual (EPIs)

L'adjudicatària 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. L'ús d'aquests EPIs serà obligatori.

5.4 Uniformes i Identificació

El personal de l'adjudicatària anirà sempre uniformat segons la vestimenta establerta per l'OAMCCSC

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

- Americana negra
- Pantaló negra
- Sabates de sola plana, negres, tancades i còmodes, adaptades a llargues jornades de peu
- Samarreta vermella corporativa que proveeix l'OAMCCSC.
- Polo vermell corporatiu que proveeix l'OAMCCSC

La Teatre-Auditori disposa de taquilles per a ús personal a les quals es pot accedir abans i després del servei, però no durant el desenvolupament de cap activitat.

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, maquillat/da subtilment i si s'escau, amb objectes d'ornamentació discrets (arracades, braçalets, etc.).
- L'OAMCCSC podrà indicar si cal rectificar alguna part de la vestimenta o aparença.

5.5 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.

6. Coordinació i comunicació amb l'OAMCCSC i tercers

La coordinació efectiva entre la contractista i els serveis de l'OAMCCSC, és essencial per al bon desenvolupament del contracte.

6.1 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'OAMCCSC. 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.

6.2 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.

6.3 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.

7. Aspectes de seguretat i prevenció de riscos laborals

7.1 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.

7.2 Coordinació d'Activitats Empresariales (CAE)

Prèviament a l'inici de la prestació de serveis, la contractista haurà de realitzar la Coordinació d'Activitats Empresariales amb l'OAMCCSC, 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'OAMCCSC

7.3 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'OAMCCSC, espectadors, o béns de l'OAMCCSC i/o tercers) durant la prestació dels serveis.

La contractista haurà d'aportar còpia de la pòlissa i el darrer rebut de pagament vigent abans de l'inici dels serveis.

8. Aspectes de qualitat i avaluació del servei

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

8.1 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'OAMCCSC (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 (duplicats, errors en cobrament, etc.) respecte al total de transaccions.

8.2 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.

8.3 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.

Tercer. Acta d'inici de prestació del servei

Una vegada formalitzat el contracte en document administratiu, s'haurà d'estendre l'acta d'inici de prestació del servei, per triplicat exemplar, que serà signada pel legal representant de l'empresa i el responsable del contracte. Aquest haurà de remetre un dels exemplars a la Secció de Contractació i Compres per a la seva incorporació a l'expedient.

Quart. Entrega dels treballs i/o realització dels serveis

El contractista haurà d'entregar els treballs realitzats dins del termini estipulat en el contracte; el responsable del contracte efectuarà l'examen de la documentació presentada i, si estimés

complides les prescripcions tècniques i restants condicions contractuals, proposarà que es porti a terme la seva recepció.

En el cas que estimés incomplides les prescripcions tècniques del contracte, donarà per escrit al contractista les instruccions precises i detallades amb la finalitat d'esmenar les faltes o defectes observats, fent constar en l'esmentat escrit el termini per efectuar les esmenes i les observacions que estimi oportunes. En cas de reclamació per part del contractista respecte de les observacions formulades, el responsable del contracte l'eleva, amb el seu informe, a l'òrgan de contractació per a la seva resolució.

Si el contractista no reclama per escrit respecte a les observacions del responsable del contracte, s'entendrà la seva conformitat quedant obligat a corregir o esmenar els defectes detectats.

Cinquè. Recepció dels treballs i serveis

Quan la prestació s'ajusti a les condicions del contracte procedirà la seva recepció i s'estendrà l'acta corresponent que serà signada pel responsable del contracte i el representant legal del contractista.

Si la prestació no fos ajustada a les condicions necessàries per procedir a la seva recepció es donaran per escrit les instruccions oportunes al contractista a fi que esmeni els defectes observats i compleixi les seves obligacions en el termini que per això es fixi; no procedirà la recepció fins que les instruccions hagin estat complimentades, estenent-se llavors l'acta corresponent.

L'acta de recepció serà estesa per triplicat exemplar, un dels quals serà incorporat a l'expedient de contractació.

Sisè. Obligacions en matèria de prevenció de riscos laborals

1. El contractista està obligat al compliment de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals i restant legislació general i sectorial aplicable en aquesta matèria respecte dels treballadors adscrits a la contracta.
2. En el supòsit de concurrència de treballadors del contractista amb altres treballadors en un centre de treball municipal, l'Ajuntament vetllarà pel compliment de la normativa de prevenció de riscos laborals per part de les empreses que presten serveis corresponents a la pròpia activitat en els termes establerts pel RD 171/2004, de 30 de gener, pel qual es desenvolupa l'art. 24 de Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials.
L'Ajuntament facilitarà a l'empresa que resulti adjudicatària del contracte els documents i informació a que es refereix l'art. 7 del Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, relatius a:
Avaluació de riscos del centre de treball, mesures de prevenció, pla d'emergència i qualsevol altre que correspongui.
El contractista resta obligat a presentar, abans de formalitzar-se l'acta d'inici de prestació del servei, els documents que seguidament s'indiquen en compliment del que disposa l'art. 10.2 del Reial Decret 171/2004:
 - a) Avaluació de riscos i planificació de l'activitat preventiva.
 - b) Compliment de les obligacions en matèria d'informació i formació respecte dels treballadors que vagin a prestar serveis al centre de treball.
 - c) Qualsevol altre que l'Ajuntament consideri convenient o necessari.
3. El contractista tindrà accés a la documentació municipal a través de la plataforma informàtica autoritzada per l'Ajuntament en la forma que li serà indicada pel responsable del contracte i haurà de presentar el documents a través de la mateixa plataforma.