



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Cultura i Llengua

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS

CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ DE LES TAQUILLES, PORTES, I ACOMODACIÓ DE LA PROGRAMACIÓ DELS EQUIPAMENTS ESCÈNICS MUNICIPALS, EL TEATRE PRINCIPAL I L'AUDITORI EDUARD TOLDRÀ DE VILANOVA I LA GELTRÚ

1.- OBJECTE DEL CONTRACTE

És objecte d'aquest contracte la gestió dels serveis de taquilles, portes, i acomodació de les programacions i activitats als equipaments escènics municipals de Vilanova i la Geltrú: el Teatre Principal i l'Auditori Eduard Toldrà. Els equipaments escènics municipals compten amb una temporada estable anual d'espectacles professionals i també acullen actes de centres d'ensenyament, escoles de teatre, música i dansa; i d'associacions i entitats de la ciutat així com d'empreses privades.

Així mateix, s'inclou dins de l'objecte d'aquest contracte la prestació d'aquests mateixos serveis en aquelles activitats, actes o esdeveniments que, organitzats en el marc de la programació estable, es duguin a terme a la via pública o en espais singulars fora dels esmentats equipaments.

2.- DEFINICIÓ DEL SERVEI I FUNCIONS

La Regidoria de Cultura de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú realitza projectes d'exhibició en matèria d'arts en viu, pel que es fa necessari disposar de personal per desenvolupar els serveis de cap de sala i taquilla, personal de taquilla, acomodació i portes.

La prestació de servei comprendrà l'aportació de tot el conjunt de personal necessari per dur a terme els serveis i tasques objecte del contracte que es detallen a continuació seguint les indicacions de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.

Les funcions a realitzar es concretaran en els següents perfils professionals:

RESPONSABLE DEL SERVEI:

L'objecte del servei de Responsable del servei és coordinar i responsabilitzar-se del seu personal i les seves tasques. Descripció dels treballs a realitzar:

- Exercir de representant de l'empresa adjudicatària davant de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú.
- Assumir el paper de coordinació del servei i ser l'interlocutor per resoldre les qüestions relacionades amb la prestació del servei.
- Organitzar i coordinar el personal de portes, taquilles i acomodació segons les necessitats de les activitats que li demani la Regidoria de Cultura de l'Ajuntament amb reunions setmanals.



Cultura i Llengua

- El/la Responsable del servei té l'obligació d'assistir personalment, i de fer assistir de manera obligatòria a tot el personal al seu càrrec, a les sessions de formació i capacitat que s'estableixin. Això inclou el funcionament tècnic del programari (control d'accessos, validació d'entrades, etc.), així com el coneixement dels protocols d'emergència, evacuació i plans d'autoprotecció dels espais on es desenvolupi la programació. Serà responsabilitat seva garantir que el 100% de la plantilla està degudament capacitada abans de l'inici de qualsevol servei.
- Per a cada activitat o espectacle, es trametrà al/la Responsable del servei un document anomenat "fitxa de bolo". Tindrà l'obligació de llegir-lo atentament per analitzar les necessitats específiques, i fer-lo arribar al/la cap de sala; coordinant-se per preveure i organitzar qualsevol especificitat del servei (horaris d'obertura especials, protocols d'accés concrets, característiques del públic, incidències previstes, etc.) abans de l'inici de l'activitat.
- Planificació i configuració de la temporada: gestionar la reserva i el bloqueig de localitats, abonaments i invitacions de forma prèvia a l'inici de cada temporada. Aquesta tasca s'haurà d'executar i supervisar amb l'antelació necessària per garantir que tot el sistema de venda estigui correctament configurat abans de l'obertura de la venda al públic general, d'acord amb les directrius de la Regidoria de Cultura.
- Com a eina de control per a les activitats de la temporada estable (queden exclosos els lloguers i cessions), es lliurarà un "Full de taquilla" per cada un dels bolos, on constaran explícitament les reserves i els noms dels bloquejos realitzats. Es gestionarà en coordinació directa amb els responsables de la Regidoria de Cultura, l'alliberament d'aquestes butaques per a la venda general quan així s'estableixi, garantint en tot moment una comunicació fluida i eficaç.
L'empresa podrà delegar l'execució d'aquesta tasca en el personal de taquilla, si bé requerirà sempre de la coordinació prèvia i supervisió directa del/de la Responsable del servei, atesa la naturalesa sensible de la gestió de l'aforament.
- El/la responsable del servei coordinarà la gestió econòmica amb la Regidoria de Cultura. Al final de cada jornada, supervisarà el tancament i quadratge de la caixa juntament amb el/la taquiller/a de referència, i de forma mensual enviarà per correu electrònic un resum detallat de les vendes i mètodes de pagament (efectiu o targeta). Així mateix, s'encarregarà de custodiar l'efectiu, garantir el canvi necessari per a l'operativa diària (podent utilitzar part de la recaptació per a aquesta finalitat) i realitzar l'ingrés bancari de l'efectiu acumulat amb periodicitat mensual, adjuntant sempre el quadrant justificatiu final.
- Mantenir sempre una comunicació continuada i fluïda amb el personal de la Regidoria de Cultura i reportar totes les observacions i incidències que es produeixin durant el servei.

Per a l'execució del servei, l'Ajuntament lliurarà les **claus i codis d'accés** al Responsable del servei, qui n'assumirà la custòdia i vetllarà pel bon ús de les mateixes. La responsabilitat sobre el control d'accessos tindrà caràcter personal i exclusiu, llevat dels casos de duplicitat simultània d'equipaments.

En supòsits on, per motius d'eficàcia operativa, calgui la realització de còpies addicionals o l'autorització d'accés a terceres persones (sempre dins de l'empresa licitada), el responsable haurà de comunicar-ho prèviament a l'Ajuntament.



Cultura i Llengua

Correspondrà exclusivament a la corporació municipal l'autorització i el lliurament de les noves claus o credencials, quedant expressament prohibida la reproducció de claus o codis d'accés, sense consentiment formal.

Hores de coordinació tècnica

Orientativament, es destinaran dues hores setmanals per a tasques de gestió, reunions de seguiment o comunicacions amb el personal municipal. Habitualment es requeriran més hores a l'inici de la temporada i menys hores durant l'estiu. Aquestes hores s'hauran de realitzar prioritàriament dins de la franja horària laboral de l'Ajuntament (9:00 – 15:00 aprox) per garantir la interlocució amb els responsables de la Regidoria de Cultura.

Així mateix, la persona responsable del servei haurà d'estar sempre localitzable mentre hi hagi qualsevol activitat on hi hagi presència de personal de l'empresa licitada, per resoldre qualsevol incidència.

CAP DE TAQUILLES I DE SALA :

L'objecte del servei de Cap de taquilles i sala és coordinar el personal de taquilles, acomodació i portes seguint les indicacions del Responsable de servei; durant les activitats de la programació estable i totes les activitats del Teatre Principal i l'Auditori Eduard Toldrà de Vilanova i la Geltrú. Descripció dels treballs a realitzar:

- Supervisar les tasques del personal de taquilles, acomodació i portes.
- Mantenir contacte fluid amb el "Responsable de bolo" i de la companyia per conèixer els detalls específics de l'espectacle que puguin afectar l'accés o l'experiència del públic. En cas que l'espectacle utilitzi efectes especials (com ara llums estroboscòpiques, fum, làsers o nivells de pressió sonora elevats), el personal serà l'encarregat de col·locar la cartelleria informativa en llocs clarament visibles a l'entrada de la sala per advertir al públic abans de l'inici de la funció.
- El/la Cap de taquilles i sala, d'acord amb la informació dels "fulls de taquilla", informará el personal tècnic o de producció de la companyia sobre la presència de col·lectius amb necessitats específiques (com ara d'Apropa Cultura). Aquesta comunicació té com a objectiu que la companyia sigui conscient que, durant la representació, es poden produir moviments, desplaçaments o sorolls a la sala derivats d'aquests col·lectius, per tal que s'integrin amb normalitat en el context de l'espectacle.
Es recollirà la informació sobre elements de l'espectacle que puguin afectar directament l'estat o la sensibilitat d'aquests col·lectius (com ara l'ús d'efectes d'estroboscopi, fums, sorolls estridents, etc.), per tal que el personal d'atenció al públic pugui avisar al grup, en sigui conscient i pugui anticipar-se o actuar de manera adequada.
- Vetllar pel compliment de l'horari establert de l'espectacle en relació amb l'entrada de públic i en coordinació amb el personal tècnic, de producció i/o de la regidoria d'escenari.



Cultura i Llengua

- Garantir el correcte funcionament i posada a punt de tots els dispositius necessaris pel funcionament del servei, abans de l'obertura de portes, assegurant-se que disposen de càrrega de bateria suficient, connexió operativa a la xarxa i que el programari estigui correctament sincronitzat amb l'espectacle del dia. Així mateix, la persona responsable del servei s'ha d'encarregar de la seva custòdia, de reportar immediatament qualsevol avaria detectada i de vetllar pel seu bon estat general durant i després de la prestació del servei.
- Garantir el correcte funcionament i posada a punt de la col·locació i posada a punt dels sistemes de bucle magnètic per a persones amb necessitats d'accessibilitat auditiva. Serà la seva responsabilitat verificar que cada dispositiu funciona correctament, té bateria suficient i està llest per ser lliurat als usuaris que ho sol·licitin. Així mateix, haurà de recollir-los al final de la funció, vetllar per la seva correcta custòdia i reportar de manera immediata qualsevol incidència, pèrdua o avaria en el servei de manteniment corresponent.
- Gestionar tots els aspectes relacionats amb el públic assistent (venda d'entrades, abonaments, invitacions, reserves i bloquejos de butaques), coordinant-se amb el personal de taquilla, portes i acomodació per resoldre qualsevol incidència. Això inclou la supervisió del control d'accés i de gestionar la reubicació d'espectadors, ja sigui per incidències tècniques amb les localitats o per l'entrada de persones fora d'horari, la qual s'haurà d'efectuar garantint la mínima molèstia a la resta d'assistents, respectant els moments de pausa establerts i seguint estrictament els protocols de sala acordats amb el personal tècnic, de producció i/o de regidoria d'escenari.
- Vetllar pel compliment de l'aforament establert.
- Vetllar i coordinar-se amb el personal de portes i acomodament per una correcte gestió del flux de públic per tal que no es generin embussos ni als accessos ni a les taquilles.
- Vetllar pel benestar de l'usuari, atenent amb diplomàcia les seves demandes, recollint els seus suggeriments i facilitant el full de reclamacions a qui ho sol·liciti. Totes les queixes, així com qualsevol anomalia detectada durant l'acte (estigui resolta o pendent), es registraran a través del/la Responsable del servei en el full d'incidències intern per al seu trasllat formal als responsables de la Regidoria de Cultura.
- Actuar d'acord amb el que preveu el Pla d'autoprotecció davant qualsevol situació d'emergència, tenint en compte l'organització i control en l'evacuació de les persones.
- Coneixement dels sistema d'alarmes de robatori i d'incendi.
- Coneixement de les normes internes establertes en els equipaments escènics.
- Realitzar una sessió informativa i de repàs del protocol d'emergència abans de cada funció per assignar les responsabilitats i tasques específiques a cada lloc de treball, garantint que tot el personal coneix la seva funció en cas d'emergència.
- L'empresa s'encarregarà de col·locar, distribuir i mantenir actualitzats els materials de difusió (cartells de la temporada, fulletons, programes de mà, etc.) en els diferents suports dels equipaments (expositors, cartelleres, taulells o portes). Així mateix, supervisarà els estocs d'aquests elements entre els equipaments i informarà amb l'antelació suficient als responsables de la Regidoria de Cultura en cas que calgui reposició.



Cultura i Llengua

- En els casos en què sigui necessari situar la venda d'entrades fora dels equipaments habituals, la persona Responsable del servei s'encarregarà del trasllat del material operatiu, incloent-hi el canvi i la recaptació. Per a l'exercici d'aquesta tasca, l'Ajuntament facilitarà els recursos tècnics necessaris (ordinador, impressora d'entrades i connexió a internet), sent responsable del servei la custòdia durant l'esdeveniment.
- Donar suport al "Responsable de bolo" quan aquest ho requereixi.

Previsió hores del servei:

El servei de Cap de taquilles i sala ha d'estar disponible en els següents horaris:

- Tots els dies d'activitat, des d'una hora abans de l'espectacle i fins que aquest finalitzi.

PERSONAL DE TAQUILLES :

L'objecte del servei del personal de taquilles és gestionar totes les funcions necessàries relacionades amb la venda d'entrades de la programació estable i totes les activitats del Teatre Principal i l'Auditori Eduard Toldrà de Vilanova i la Geltrú. Descripció dels treballs a realitzar:

- Proporcionar una atenció integral al públic, tant de forma presencial com telefònica, actuant com a punt de referència informatiu dels equipaments escènics. Això implica resoldre dubtes sobre la programació vigent, horaris de les funcions, preus, abonaments, descomptes, tarifes, promocions i polítiques d'accés.
- Informar i orientar els usuaris sobre els abonaments i els descomptes disponibles al començament de la temporada. Es posarà especial èmfasi en l'acompanyament d'aquelles persones afectades per la bretxa digital o amb necessitats d'accessibilitat, garantint-los el ple accés a la informació i a la compra d'entrades; i garantint la seva bona experiència.
- Responsabilitzar-se de la venda presencial d'entrades de les diverses temporades, utilitzant el programari i les aplicacions de gestió d'aforaments facilitades per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. Això implica el domini complet d'aquestes eines per registrar totes les operacions, verificar la disponibilitat de butaques, imprimir localitats, gestionar canvis o devolucions segons la política vigent i fer el seguiment de les dades del públic assistent que requereixi el sistema. Així mateix, s'haurà de vetllar pel manteniment bàsic i resoldre les incidències o problemes tècnics que sorgeixin tant en el procés de venda, en el programari i en el material associat (impressores tèrmiques, datàfons i lectors).
- Realitzar la validació presencial a taquilla de les acreditacions que donin dret a l'ús d'entrades amb descompte o tarifes bonificades.
- Per garantir el domini de les funcions i del programari específic, l'empresa adjudicatària haurà de preveure les hores de formació inicial que siguin necessàries per a cada persona que s'incorpori a aquesta categoria professional. Aquestes hores de formació no seran retribuïdes per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, i correran a càrrec de l'empresa adjudicatària sense que suposin cap cost addicional per a l'administració.



Cultura i Llengua

- Recollida de dades personals dels usuaris per tal de tenir actualitzada la base de dades, seguint les directrius i els suports que proporcionarà l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, de manera que es doni compliment a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, a la normativa de desenvolupament i al que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE. Això inclou seguiment i control d'accions de coneixement dels públics que realitzi l'equipament (enquestes, valoracions,...).
- Gestió de la caixa de taquillatge: la gestió de la recaptació es realitzarà de manera coordinada entre el personal de taquilla i la persona responsable de servei, seguint el protocol següent:
 - ☐ El taquiller/a s'encarregarà de controlar i registrar totes les transaccions per garantir l'exactitud del balanç, disposant en tot moment de canvi suficient, recanvis de paper per als terminals de cobrament i tiquets d'aparcament per als usuaris. Al final de cada jornada, realitzarà l'arqueig i quadre de caixa, distribuint la recaptació i la documentació annexa en els llocs designats a tal efecte dins de les mateixes instal·lacions.
 - ☐ En cas de detectar-se qualsevol discrepància en l'arqueig, s'haurà de deixar constància per escrit per a la seva verificació. Si el desquadrament és fruit d'un error del treballador/a, l'empresa adjudicatària haurà de fer-se càrrec de l'import corresponent per garantir la integritat de la recaptació.
- Actuar d'acord amb el que preveu el Pla d'autoprotecció davant qualsevol situació d'emergència, tenint en compte l'organització i control en l'evacuació de les persones.
- Coneixement dels sistema d'alarmes de robatori i d'incendi.
- Coneixement de les normes internes establertes en els equipaments escènics.
- Venda o distribució d'altres elements facilitats per l'Ajuntament.
- Recepció i control dels objectes perduts.
- Donar suport al/la Cap de taquilles i sala quan aquest/a ho requereixi.

Previsió d'horaris del servei:

El servei de taquilles habitual ha d'estar obert els següents horaris:

- ☐ Tots els dissabtes de les 17h a les 20h al Teatre Principal
- ☐ Els dies de funció: des d'una hora abans de l'espectacle i fins 30 minuts després del seu inici, en termes generals. Aquests serveis es podran programar qualsevol dia de la setmana i en qualsevol franja horària, en funció de les necessitats de la programació.
- ☐ Durant el cap de setmana d'inici de venda de cada temporada l'horari serà:
 - ☐ Dissabte d'11h a 14h i de 17h a 20h
- ☐ Aquests horaris es podrien revisar al llarg del contracte.



Cultura i Llengua

SERVEI DE PORTES I ACOMODACIÓ:

L'objecte del servei del personal de portes i acomodació és gestionar totes les funcions relacionades amb l'atenció al públic de la programació estable i de totes les activitats del Teatre Principal i l'Auditori Eduard Toldrà. Descripció dels treballs a realitzar:

- Responsabilitzar-se del control de l'aforament i la validació de les entrades mitjançant el sistema facilitat per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú. Per a l'exercici d'aquesta funció, el personal haurà de demostrar un ple coneixement del funcionament dels terminals mòbils i del programari de validació, garantint un accés àgil i sense incidències tècniques.
- Tenir a punt els sistemes de control d'entrades abans de l'inici de l'acte i desmar-los a la seva finalització.
- Vetllar perquè l'entrada al recinte es faci de manera ordenada i fluida, evitant aglomeracions, i si s'escau, dirigir-se al públic comunicant-s'hi directament, per tal de mantenir aquest ordre.
- Facilitar l'accés del públic i vetllar pel seu correcte acomodament a la sala abans de l'inici de l'espectacle. Es prestarà una atenció especialitzada a les persones amb necessitats específiques (mobilitat reduïda, persones amb necessitats d'accessibilitat auditiva i/o visual, gent gran, etc.), així com als grups procedents del programa Apropa Cultura o altres col·lectius que requereixin un acompanyament personalitzat per garantir una experiència inclusiva i accessible.
- Procurar que en aquells espectacles que es requereixi, els alçadors estiguin a disposició dels usuaris abans d'iniciar l'acte i recollir-los al final del mateix.
- Atendre les demandes del públic i comunicar al/la Cap de taquilles i sala i al/la responsable de bolo les incidències que no es puguin resoldre directament.
- Vetllar pel compliment de les normes d'accés i permanència a l'equipament.
- Controlar el accessos i moviments, tant de personal intern com extern, per tal de no pertorbar el desenvolupament de l'acte.
- Informar el públic de qüestions relacionades amb la programació de la temporada i altres actes relacionats amb els equipaments.
- Conèixer i fer complir al públic assistent als espectacles, les normes en matèria d'enregistraments, fotografia, beure i menjar dins la sala i altres instruccions que s'indiquin des de la Regidoria de Cultura.
- Entregar qualsevol oferiment que l'equipament vulgui fer al públic i/o artistes (copes de cava, rams de flors, programes de mà...). I en el cas de xerrades oferir el micròfon al públic assistent.
- Actuar d'acord amb el que preveu el Pla d'autoprotecció davant de qualsevol situació d'emergència, tenint en compte l'organització i control en l'evacuació de les persones. En el cas del personal de portes i acomodació, això implica la supervisió de les vies d'evacuació, passadissos i sortides d'emergència, garantint que romanguin totalment lliures d'obstacles abans i durant tota la celebració de l'espectacle
- Coneixement dels sistema d'alarmes de robatori i d'incendi.
- Coneixement de les normes internes establertes en els equipaments escènics.
- Tenir cura del bon estat i revisar de manera detallada els diversos espais del servei



Cultura i Llengua

(sala, vestíbul, cafeteria, guarda-roba, lavabos, zones d'accés, etc.) tant abans com després de cada ús o acte, per garantir que estiguin en condicions òptimes abans de l'obertura i recollits en finalitzar. Pel que fa als lavabos, tot i ser una tasca general del servei de neteja, s'haurà de reposar el paper higiènic o de mans de manera puntual si es detecta que s'ha esgotat.

- Informar de qualsevol dany detectat a les instal·lacions dels equipaments.
- Així mateix, el personal haurà de solucionar de manera proactiva les incidències imprevistes que puguin sorgir com ara d'ordre, neteja o seguretat per tal de garantir el correcte estat de l'espai durant l'acte.
- Recepció dels objectes perduts.
- Observar proactivament el públic durant l'espectacle per detectar de manera preventiva qualsevol necessitat o incidència, intervenint amb celeritat quan sigui necessari per garantir el silenci a la sala i el correcte desenvolupament de l'acte.
- Obrir i tancar les portes de sala i les cortines del vestíbul a l'inici, intermedi i final de les funcions.
- Controlar la sortida ordenada del públic, prestant una especial èmfasi en l'acompanyament d'aquelles persones amb necessitats especials o d'accessibilitat.
- Controlar que ningú es quedi al recinte un cop finalitzada la funció, excepte personal autoritzat.
- Informar immediatament al Cap de taquilles i sala de qualsevol reclamació o incidència que es produeixi. Així mateix, s'haurà de derivar l'usuari que formuli suggeriments o queixes directament al Cap de taquilles i sala per a la seva recollida i gestió, posant a la seva disposició el full oficial de reclamacions en cas que així ho sol·liciti.
- Donar suport al Cap de taquilles i sala quan aquest ho requereixi.

Previsió hores del servei:

El servei de portes i sala ha d'estar obert els següents horaris:

- ☐ Tots els dies d'activitat: des de mitja hora abans de l'espectacle i fins a la seva finalització i el desallotjament del públic assistent, de caràcter general (incloent-hi un període de post-funció per a la inspecció i supervisió de l'estat de les instal·lacions).

3. PERSONAL ADSCRIT AL SERVEI

- L'empresa adjudicatària garantirà el personal necessari i amb el perfil adequat per al desenvolupament de les activitats així com la seva formació continuada.
- L'adjudicatari haurà de procurar la màxima estabilitat en el personal adscrit al servei, especialment en el cas de Responsable del servei o del Cap de taquilla i sala. Disposar de personal amb experiència en el funcionament específic dels nostres equipaments i les nostres activitats afavoreix la millor prestació del servei de cara als usuaris i facilita la coordinació amb el personal municipal.
- Tot el personal ha d'entendre, com a mínim, el català i el castellà.

3.1.NECESSITATS DEL SERVEI



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Cultura i Llengua

Per a la realització dels serveis descrits en aquest contracte l'adjudicatari haurà de disposar del següent personal:

A) RESPONSABLE DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de designar **1 persona** amb perfil de coordinació degudament formada i amb experiència en gestió de públics, que s'acreditarà mitjançant currículum. El funcionament d'aquesta figura es regirà pel següent criteri:

- Titularitat del servei: donat el grau de responsabilitat i el coneixement específic que exigeix el servei, es designarà la figura del Responsable de servei com a interlocutor principal i titular habitual de les tasques de coordinació i gestió de tresoreria.
- Substitució: la figura del Cap de sala actuarà com a substitut/a del/la Responsable de servei en cas de baixa, vacances o permís, garantint així la continuïtat i el coneixement del protocol de l'Ajuntament.

B) CAP DE SALA/TAQUILLA

L'empresa adjudicatària haurà de designar **2 persones** amb perfil de coordinació degudament formades i amb experiència en gestió de públics, que s'acreditarà mitjançant currículum. El funcionament d'aquesta figura es regirà pel següent criteri:

- Gestió de duplicitats: Es requereix la disponibilitat d'un mínim de dues persones per donar cobertura a la possible coincidència de diversos actes de manera simultània en cada un dels equipaments. **Una d'elles serà fixa i obligatòria** per al servei, l'altre perfil s'activarà quan calgui cobrir la coincidència d'actes simultanis. Es preveu la polivalència d'aquesta segona figura, la qual, en els moments o dies en què no hi hagi duplicitats d'actes, podrà executar les tasques de taquilles o acomodació i portes, segons les necessitats del servei.
- Substitució: la figura del Cap de sala actuarà com a substituta de la Responsable de servei en cas de baixa, vacances o permís, garantint així la continuïtat i el coneixement del protocol de l'Ajuntament.

C) TAQUILLA

Un mínim de **3 persones** degudament formades i amb experiència adequada per les funcions de taquilla, justificada mitjançant currículum.

D) PORTES/ACOMODACIÓ

Un mínim de **5 persones** degudament formades i amb experiència en atenció i tracte amb el públic, que justificaran mitjançant currículum.

D'aquest grup, l'adjudicatari designarà un equip habitual format per un mínim de **2 persones**.

Configuració de l'equip estructural



Cultura i Llengua

L'empresa haurà de garantir la capacitat operativa per cobrir situacions excepcionals o actes de gran format on, per necessitats de la programació o duplicitats complexes, es pugui requerir un **dispositiu total de fins a 10 persones**. Per optimitzar el servei, es permetrà la **mobilitat funcional de caràcter descendent**: el personal de responsable de servei podrà exercir tasques de taquilla o acomodació i el personal de taquilla podrà fer d'acomodador/a si el servei ho requereix, però en cap cas el personal d'acomodació podrà realitzar tasques de taquilla o responsabilitat si no disposa de la formació i perfil recollits en el punt 3.2 sobre el perfil professional adequat.

L'empresa adjudicatària ha de garantir un **equip fix estructural de 6 persones** (format per les categories de Cap de sala i taquilla, taquilles i acomodació i portes, detallades anteriorment). Aquest dimensionament té com a objectiu garantir que, en cas de simultaneïtat d'actes en dos equipaments, es pugui oferir un **mínim de 3 professionals per cada centre** de manera autònoma.

Així doncs, l'empresa haurà de tenir la capacitat de mobilitzar personal addicional fins a arribar a les 10 persones en casos excepcionals o grans esdeveniments, però la base de 6 persones es considera el mínim indispensable per a la correcta cobertura operativa dels espais escènics municipals.

3.2. PERFIL PROFESSIONAL

L'adjudicatari haurà de garantir que tot el personal adscrit al servei compleix els perfils professionals que es detallen a continuació, no només pel personal que presenti a la seva oferta, sinó també per a tot aquell personal que es pugui anar incorporant durant la vigència del contracte.

L'adjudicatari podrà substituir part del personal presentat a la seva oferta per altres persones, però **les noves persones hauran d'acreditar la mateixa experiència i formació que la persona inclosa a l'oferta que han de substituir** (mateixa puntuació si es valora el seu currículum segons els criteris d'adjudicació). Per aquell personal que no consti a l'oferta, caldrà que abans d'afegir-se al servei, que l'adjudicatari presenti la documentació acreditativa del seu perfil professional.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar abans de l'inici del servei, declaració responsable relativa a les obligacions establertes a la Llei 26/2015 de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència, indicant que disposarà durant tota la vigència del contracte, de les certificacions que acreditin que les persones que prestaran el servei no han estat condemnades per sentència ferma per algun delicte contra la llibertat i indemnitat sexual.

PERFIL PROFESSIONAL DEL/LA RESPONSABLE DE SERVEI I EL/LA CAP DE SALA I TAQUILLES

Donat el grau de responsabilitat i coneixement que exigeix el servei de cap de sala, el personal adscrit al servei haurà de tenir un perfil professional amb les següents:

Competències:

- Assertivitat alhora de tractar amb el personal i el públic.
- Alta capacitat resolutiva.



Cultura i Llengua

- Sensibilitat per treballar amb diverses tipologies de públic.
- Dots de comandament.
- Capacitat de coordinació.

Titulació:

- Títol de batxillerat, Cicle Formatiu de Grau Superior o equivalent.
- Certificat de nivell de suficiència (C1) de català o equivalent.

Experiència:

Acreditat experiència contrastada en tasques de coordinació d'equips i gestió de públics en l'àmbit cultural. Es valoraran perfils provinents de la regidoria d'escenari, la producció, el *road management* o la direcció de sala que demostrin capacitat per a la resolució d'incidències en viu i gestió i venda d'entrades.

PERFIL PROFESSIONAL DE TAQUILLA

El personal adscrit al servei haurà de tenir un perfil professional amb les següents:

Competències:

- Assertivitat alhora de tractar amb el personal i el públic.
- Alta capacitat resolutiva.
- Sensibilitat per treballar amb diverses tipologies de públic.
- Capacitat de coordinació.
- Coneixements d'informàtica a nivell d'usuari.

Titulació:

- Títol de batxillerat, Cicle Formatiu de Grau Superior o equivalent
- Certificat de nivell de suficiència (C1) de català o equivalent.

PERFIL PROFESSIONAL D'ACOMODACIÓ I PORTES

El personal adscrit al servei haurà de tenir un perfil professional amb les següents:

Competències:

- Assertivitat alhora de tractar amb el personal i el públic.
- Sensibilitat per treballar amb diverses tipologies de públic.
- Capacitat de coordinació.

4.- TIPOLOGIA DE SERVEI

Els serveis que, en general, es consideren els necessaris per a cada espai escènic i tipologia de la programació es detallen a la taula que segueix.

No obstant, l'Ajuntament pot modificar-los en més o en menys, en funció de les característiques tècniques, d'aforament o qualsevol altre aspecte rellevant en activitats especials.

Espectacles de temporada	1 cap de sala
--------------------------	---------------



Cultura i Llengua

	1 taquilla 2 acomodadors i portes
Espectacles familiars La Xarxa	2 acomodadors i portes
Espectacles d'aforament reduït	1 cap de sala 1 taquilla 1 acomodador i portes
Funcions escolars	1 acomodador i portes
Actes de l'ECMM (Escola Conservatori de Música Mestre Montserrat	1 cap de sala 1 taquilla 1 acomodador i portes
Cinema propi de la regidoria	1 cap de sala 1 taquilla 1 acomodador i portes
Cinema extern	1 cap de sala 1 acomodador i portes
Altres actes*	1 cap de sala 1 acomodador i portes

*Per les activitats que no siguin organitzades per la Regidoria de Cultura (actes de centres d'ensenyament, escoles de teatre, música i dansa; i associacions i entitats de la ciutat així com d'empreses privades), els serveis tècnics de Cultura definiran i dimensionaran les condicions i els recursos mínims necessaris per a la cessió de cada espai. En tot cas, aquests mitjans han de ser suficients per garantir la seguretat de les persones actuant i els espectadors, i l'adequada conservació dels béns.

- Atesa la variabilitat de la programació, l'Ajuntament comunicarà a l'empresa, amb **un mes d'antelació**, la previsió d'actes i les seves necessitats. L'empresa revisarà aquesta informació i presentarà una proposta tècnica que haurà de ser validada i acordada conjuntament. Mitjançant reunions de coordinació i una comunicació fluida, s'analitzarà la tipologia de cada activitat per dimensionar correctament el servei, garantint que el nombre de persones i l'horari s'ajustin estrictament a les necessitats reals i tècniques de cada acte.
- L'Ajuntament podrà modificar la seva previsió d'activitat en funció dels canvis que es puguin produir en la programació, a causa de la incorporació d'esdeveniments extraordinaris, imprevistos, anul·lacions, o causes alienes a la pròpia direcció. En aquest sentit, l'adjudicatari haurà d'assumir qualsevol canvi o servei extraordinari amb almenys **48h d'antelació**.
- En el cas d'**anul·lacions** d'activitat que comportin no prestar el servei, si la regidoria de Cultura ho comunica a l'adjudicatari amb una antelació mínima de 24 hores a l'hora d'inici de l'activitat, no comportarà cap dret a facturar el servei anul·lat.
- Si la comunicació d'anul·lació per part de la regidoria de Cultura es produeix a menys de 24 hores de l'inici de l'activitat, l'adjudicatari podrà facturar el 50% de les hores previstes. L'adjudicatari es compromet a abonar les hores facturades del servei anul·lat als treballadors convocats.
- La convocatòria mínima serà de **dues** hores per servei.



5.- CONDICIONS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària prestarà el servei tenint en compte les següents obligacions:

- Garantir el mínim de personal que permeti dur a terme el servei, tenint en compte que, en algunes ocasions, pot haver-hi activitat tant a l'Auditori Eduard Toldrà com al Teatre Principal simultàniament. El nombre de personal dependrà de les necessitats de cada servei en base a aquell estipulat al quadre del punt 4. Tipologia de servei.
- L'adjudicatari comunicarà a la Regidoria de Cultura les dades del personal abans de la seva incorporació amb les dades necessàries per la seva adscripció segons els criteris d'adjudicació. Una vegada donat el consentiment, i comprovada la seva eficàcia en el servei, no podrà ser canviat sense la autorització del personal de la Regidoria de Cultura.
- Es compromet a mantenir la correcta supervisió del servei, retirar a aquelles persones destinades al servei que no procedeixin amb la deguda correcció, capacitació tècnica i eficiència o que no siguin curosos en el desenvolupament de les seves funcions, de forma demostrable.
- L'empresa adjudicatària designarà un/a Responsable del servei amb plena capacitat resolutiva, que actuarà com a interlocutor/a únic/a per a qualsevol qüestió vinculada a la prestació del contracte. Aquesta figura haurà d'estar permanentment localitzable i disponible —inclosos els dies festius— sempre que hi hagi activitat als equipaments. Per garantir el bon funcionament dels torns i el correcte seguiment de la programació, mantindrà una comunicació fluïda i continuada amb els responsables municipals, reportarà totes les incidències detectades i assistirà a les reunions periòdiques de coordinació que s'acordin entre ambdues parts.
- Vetllar pel bon ús i la integritat de les instal·lacions, dependències i del personal objecte del contracte.
- Posar a disposició dels equipaments un telèfon mòbil per a situacions d'emergència o necessitats de personal imprevistes. El/la responsable del servei serà l'únic/a interlocutor/a vàlid/a amb la Regidoria de Cultura i haurà d'estar localitzable en tot moment sempre que hi hagi activitat en qualsevol dels equipaments objecte d'aquest contracte.
- Respondre de qualsevol desperfecte, pèrdua o deteriorament en els béns, objectes i instal·lacions de les dependències a controlar produïts pels seus treballadors, sens perjudici de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú de resoldre el contracte.
- L'empresa adjudicatària està obligada al compliment de les disposicions legals vigents en matèria laboral, de seguretat social i de prevenció de riscos laborals.
- Garantir que el personal de l'empresa adjudicatària disposi del correcte coneixement de les instal·lacions i de la dinàmica interna, incloses les substitucions que es puguin produir, les quals seran comunicades prèviament.



Cultura i Llengua

- Donada la necessitat que el personal conegui les instal·lacions dels equipaments escènics per a poder acomplir eficaçment la seva tasca, les noves incorporacions hauran de personar-se, obligatòriament i com a mínim, durant una jornada de treball prèvia al seu ingrés, en el lloc del personal a substituir.
- Facilitar un seguiment (via on-line) de les hores de servei prestades, per a poder fer el control del preu mensual a facturar.
- L'empresa adjudicatària es responsabilitzarà de la formació del seu personal i de l'aplicació de les mesures de prevenció de riscos laborals adaptades al lloc de treball. Així mateix, el personal adscrit quedarà obligat a respectar les instruccions de seguretat dictades per l'Ajuntament, així com a conèixer i assumir les tasques derivades del Pla d'Autoprotecció dels Equipaments Escènics Municipals. Això inclou l'obligació de participar en les sessions formatives i els simulacres que s'organitzin, sense que això suposi cap cost addicional per a l'Administració.
- Cobrir els horaris establerts i les substitucions en cas d'absència, malaltia, vacances o qualsevol altra contingència amb personal instruït per desenvolupar les tasques pròpies del lloc de treball de forma immediata a fi que, en cap cas, el servei quedi sense cobrir, i comunicar les dades del personal de substitució via correu electrònic abans de l'inici de la jornada de treball de la substitució a realitzar. En cas de baixa voluntària d'un treballador que realitza el servei de manera habitual, l'empresa adjudicatària ho comunicarà a l'Ajuntament de manera immediata i buscarà una persona substituïda complint les especificacions del punt 5.1. Substitucions.
- El còmput d'hores és estimatiu i està calculat en funció de les necessitats del servei. Si es requereixen menys unitats de servei de les pressupostades, l'adjudicatari facturarà només les unitats reals de servei, ajustant-se per tant, l'import de la prestació del servei contemplat a l'import de l'oferta.
- L'empresa es compromet a portar un control de les unitats de servei encarregades i treballades pel seu personal contractat. L'esmentat control haurà de ser aprovat per l'Ajuntament, com a requisit previ a la facturació.
- El personal adscrit al servei haurà d'anar degudament uniformat amb vestuari de color negre, sense logotips visibles i calçat tancat del mateix color, tot a càrrec de l'empresa adjudicatària. Com a complement obligatori, l'Ajuntament facilitarà les peces de roba amb el distintiu corporatiu d'Escena Vilanova, les quals s'hauran de dur de forma visible durant tota la jornada laboral. Serà responsabilitat del personal mantenir l'uniforme en perfectes condicions de neteja i conservació, així com sol·licitar-ne la reposició a l'Ajuntament en cas de deteriorament.
- El personal d'acomodament haurà de disposar de sistema d'il·luminació autònoma per poder acomodar el públic als seus seients. El sistema d'il·luminació autònom anirà a càrrec de l'adjudicatari, així com els consumibles necessaris pel seu bon funcionament.
- El personal adscrit al servei haurà d'arribar amb puntualitat suficient per no comprometre la prestació del servei. Els horaris detallats al punt 2. Definició del servei i funcions; fan referència a la prestació del servei d'obertura al públic, per tant el personal haurà de personar-se a l'equipament amb l'antelació suficient per garantir que tots els dispositius, materials i accessos estiguin a punt abans de



Cultura i Llengua

l'obertura de portes.

- El personal adscrit al servei haurà de tenir un tracte respectuós amb els treballadors de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú, que serà recíproc, i amb els ciutadans en general així com amb les companyies, usuaris i personal vinculats a l'activitat a desenvolupar.
- Atesa la naturalesa de cara al públic de les tasques a desenvolupar, el personal adscrit al servei haurà de mantenir en tot moment unes condicions òptimes d'higiene personal, pulcritud i una presència adequada, d'acord amb els estàndards requerits per a un equipament públic.
- Tot el personal designat per prestar aquest servei dependrà de l'empresa adjudicatària, que serà la que vetllarà pels períodes de descans i tots els drets i deures del seu personal, així com del compliment de totes les obligacions adquirides per l'aplicació de les condicions d'aquest contracte, sense que l'Ajuntament hagi d'intervenir en conflictes de tipus laboral o d'organització dels treballadors de l'empresa adjudicatària.

L'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú adquirirà les següents obligacions:

- Informar a l'empresa adjudicatària de les instal·lacions, la distribució d'espais, accessos i altres característiques dels edificis que siguin rellevants per a la realització del servei.
- L'Ajuntament informará a l'adjudicatari de qualsevol canvi relatiu a l'equipament tècnic i instal·lacions que es pugui produir en els centres on l'empresa adjudicatària prestarà els seus serveis, per tal de garantir una bona prestació del mateix.
- Designar un responsable de l'execució del contracte, el qual haurà de supervisar l'actuació del personal de l'empresa adjudicatària i rebre els informes d'incidències del mateix, donant les instruccions i directrius oportunes.
- Facilitar als treballadors els uniformes de treball en els quals portarà una identificació visible d'Escena Vilanova, així com els equipaments i utillatges destinats a les tasques de control d'accessos, de manteniment de les instal·lacions, els terminals de control d'accés a la sala i material fungible. Aquest material seguirà sent propietat municipal i es lliurarà exclusivament per al desenvolupament de les tasques objecte d'aquest contracte.
- Facilitar a l'empresa prestatària l'avaluació de riscos i la documentació pertinent del Pla d'Autoprotecció. Així mateix, proporcionarà la informació necessària per al correcte coneixement i operativitat dels sistemes d'alarma (robatori i incendi), així com el detall de les normes internes de funcionament establertes als equipaments escènics.
- Des de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú es farà una reunió inicial amb tot el personal de l'empresa adjudicatària. A partir d'aquell moment serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària la formació continuada del seu equip.

En el cas de noves incorporacions o substitucions, la persona Responsable de servei tindrà l'obligació de traslladar tota la informació, protocols i coneixements tècnics necessaris als nous treballadors, assegurant que disposen de la mateixa informació que la resta de l'equip abans de la seva primera jornada.

- L'Ajuntament facilitarà a l'empresa adjudicatària la programació i previsió d'actes



Cultura i Llengua

amb la màxima antelació possible. Tanmateix, s'establirà un mecanisme de coordinació permanent amb la persona Responsable del servei per gestionar possibles modificacions de darrera hora, actes extraordinaris o canvis en les necessitats operatives, garantint sempre una comunicació fluïda i eficaç, segons allò establert en el punt 4. Tipologia del servei.

L'Ajuntament es reserva el dret de controlar l'assistència i la permanència del personal de l'empresa contractada, durant el període de durada del servei.

5.1. SUBSTITUCIONS

- L'empresa garantirà la correcta prestació del servei de forma ininterrompuda. Les substitucions necessàries per tal de garantir la prestació del servei, seran a càrrec de l'empresa adjudicatària i s'hauran de cobrir de forma immediata.
- L'empresa adjudicatària està obligada a substituir el personal quan l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú ho sol·liciti, ja sigui per manca de la qualificació professional necessària o per incidències de comportament i actitud envers el públic o el personal tècnic que perjudiquin el servei que puguin ser demostrables.
- L'Ajuntament realitzarà una reunió inicial amb tot l'equip; a partir d'aquell moment, la formació continuada serà responsabilitat exclusiva de l'empresa adjudicatària. En cas de noves incorporacions o substitucions, el Responsable del Servei té l'obligació de transmetre tota la informació, protocols i coneixements tècnics als nous treballadors abans de la seva primera jornada, garantint que disposen de la mateixa informació que la resta de l'equip.
- Abans de qualsevol canvi en la plantilla, l'empresa ha de sol·licitar el permís per escrit al responsable tècnic dels equipaments escènics, adjuntant el curriculum vitae de la persona proposada.
- Cap substitució no serà efectiva fins a rebre la corresponent autorització formal per part de l'Ajuntament.
- El personal substituït ha de complir, com a mínim, els mateixos requisits de titulació, experiència i perfil professional que el personal substituït.
- Totes les despeses derivades de les substitucions, formacions prèvies i tràmits administratius seran assumides íntegrament per l'empresa adjudicatària, sense que això suposi cap cost addicional per a l'Ajuntament.

6.- SEGUIMENT I CONTROL DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

S'establiran reunions de treball i coordinació periòdiques entre l'Ajuntament i el personal adscrit al servei per avaluar-ne el desenvolupament.

L'empresa adjudicatària disposarà d'un sistema de seguiment i comprovació de les jornades que garanteixi l'automatisme i la veracitat de les dades.

L'empresa mantindrà actualitzat un registre en una plataforma en línia compartida amb l'Ajuntament, amb accés lliure i actualitzat en temps real per als responsables municipals. A través d'aquesta eina, es lliurarà mensualment un resum detallat



AJUNTAMENT DE
Vilanova i la Geltrú

Cultura i Llengua

(exportable a Excel) amb el recompte d'entrades, sortides i hores realitzades per dia, activitat, espai i perfil professional (Cap de sala i taquilla, taquilla, acomodador i portes).

7.- FACTURACIÓ

Un cop finalitzat el servei executat, de forma mensual, l'empresa presentarà la factura. Els responsables de la Regidoria de Cultura faran la revisió i validació d'aquestes dades.

Un cop revisat i acceptat el servei realitzat, es podrà procedir a la presentació de la factura corresponent, que haurà de ser emesa en format electrònic

Cap de Servei de Cultura

Sole Fernández Cabezas