



## PLEC DE CONDICIONS TÈCNiques PER CONTRACTAR ELS SERVEIS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC DELS ESPAIS ESCÈNICS GESTIONATS PER L'AJUNTAMENT DE MATARÓ.

### 1. OBJECTE

El present contracte té per objecte el servei d'atenció al públic dels espais escènics gestionats per l'Ajuntament de Mataró. En concret:

- Cap de sala
- Taquilla
- Acollida
- Acollida de projectes formatius

### 2. ESPAIS

La prestació dels serveis es desenvoluparà principalment en els espais escènics gestionats directament per la Direcció de Cultura: Teatre Monumental i Can Gassol, i altres que es puguin incorporar durant la vigència del contracte.

També es pot prestar en altres espais que gestioni l'Ajuntament de Mataró, espais on s'hi organitzi activitat cultural per part de l'Ajuntament malgrat no siguin de la seva titularitat i a la via pública.

### 3. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS I TASQUES

La Direcció de Cultura de l'Ajuntament de Mataró realitza projectes d'exhibició en matèria d'arts en viu, per a la seva exhibició es fa necessari disposar de personal per desenvolupar els serveis de cap de sala, taquilla i acollida.

La prestació del 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 Mataró.


#### 3.1 CAP DE SALA

El Cap de sala planifica les necessitats del servei d'atenció al públic en funció de cada acte i coordina el personal d'acollida i taquilla

#### TASQUES

- Assumir el paper de coordinació del servei i ser l'interlocutor per resoldre les qüestions relacionades amb la prestació del mateix.


CSV (Codi de verificació Segura)	IV7CYOZCOEU5LNP3AU6ACTSCAI	Data i hora	09/03/2022 08:39:55
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	JORDI BIBOLAS ALSINA (COORDINADOR/A TÈCNIC/A ARTS ESCÈNIQUES)		
Signat per	ANNA VERDAGUER CARBONELL (TÈCNIC/A DE CULTURA ESPECIALITZAT)		
URL de verificació	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7CYOZCOEU5LNP3AU6ACTSCAI">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7CYOZCOEU5LNP3AU6ACTSCAI</a>	Pàgina	1/14





- b) Exercir de representant de l'empresa adjudicatària davant l'Ajuntament de Mataró.
- c) Planificar les necessitats de cadascun dels actes en relació a l'atenció a la sala definint el personal necessari d'acord amb el punt 6 del present plec assistint. Si cal, realitzar reunions amb els tècnics municipals i organitzadors dels actes.
- d) Coordinar-se amb els responsables de l'Ajuntament de Mataró implicats en la organització de l'acte per traspasar la informació que reculli amb implicacions administratives o tècniques.
- e) Planificar, coordinar, controlar i fer el seguiment de tot el personal d'acollida i taquilla per tal de garantir la correcta execució de les activitats.
- f) Complimentar la fitxa d'activitat segons el model proporcionat per l'Ajuntament de Mataró amb la informació del seu àmbit.
- g) Gestionar aquells aspectes que tenen relació amb el públic assistent com: sistema de venda d'entrades, abonaments, invitacions, reserves, control d'accés a la sala, bloquejos i afectacions de butaques, entre d'altres, així com atendre possibles incidències que puguin haver-hi en aquests assumptes, coordinant-se amb el personal d'acollida.
- h) Supervisar el material i aparells necessaris per al desenvolupament dels actes comprovant que estiguin en correcte estat i que n'hi hagi en nombre suficient abans de l'inici de l'activitat.
- i) Vetllar per l'acompliment de l'aforament establert.
- j) Vetllar per una correcte gestió del flux de públic per tal que no es generin embussos ni als accessos ni a taquilles.
- k) Vetllar perquè l'acte comenci a l'hora determinada en coordinació amb el regidor d'escenari.
- l) Atendre els mitjans de comunicació durant el desenvolupament de l'acte.
- m) Atendre les consultes i informar el públic sobre temes relacionats amb la programació.
- n) Vetllar per la comoditat del públic copsant-ne el seu grau de satisfacció, recollint-ne els suggeriments i canalitzant-ne les reclamacions.
- o) Assumir aquelles tasques que li siguin encomanades pel Pla d'Autoprotecció, Memòries de seguretat de l'activitat o el Pla d'Emergències Municipal. Actuar d'acord amb en aquests s'estableixi davant qualsevol situació d'emergència, tenint en compte l'organització i control en l'evacuació de les persones.
- p) Efectuar un informe de tots els actes seguint el model que li sigui facilitat per la Direcció de Cultura l'Ajuntament de Mataró.
- q) Atendre incidències i imprevistos fora de les hores en tenen lloc les activitats.
- r) Facilitar la informació sobre la programació a la resta de personal implicat en el servei d'atenció al públic.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7CYOZCOEU5LNP3AU6ACTSCAI	Data i hora	09/03/2022 08:39:55
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	JORDI BIBOLAS ALSINA (COORDINADOR/A TÈCNIC/A ARTS ESCÈNIQUES)		
Signat per	ANNA VERDAGUER CARBONELL (TÈCNIC/A DE CULTURA ESPECIALITZAT)		
URL de verificació	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7CYOZCOEU5LNP3AU6ACTSCAI">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7CYOZCOEU5LNP3AU6ACTSCAI</a>	Pàgina	2/14





Per realitzar aquestes funcions l'Ajuntament facilitarà les claus i els codis necessaris per accedir als equipaments i als mitjans tècnics necessaris. La recepció de les claus i codis són personals i intransferibles, el receptor es fa responsable de la seva correcta utilització en tot el que fa referència al control d'accés als equipaments i al correcte ús de la seves instal·lacions.


### 3.2 TAQUILLA

El personal de taquilla s'encarrega de vendre d'entrades mitjançant les aplicacions informàtiques que indiqui l'Ajuntament de Mataró, confeccionar les liquidacions de caixa i d'informar al públic.

#### TASQUES

- a) Preparar el material necessari per l'obertura de taquilla. En general, aquesta tasca començarà una hora i mitja abans de l'inici de l'activitat.
- b) Vendre entrades presencialment a l'espai on es realitzen les actuacions, en general, des d'una hora abans de l'inici, i fins a 15 minuts després de l'inici de l'acte. Per cada acte es determinaran les necessitats concretes, així mateix durant la seva realització, l'Ajuntament podrà donar indicacions específiques per ajustar el servei.
- c) Confeccionar l'arqueig i la liquidació per a cada activitat, i entregar-lo a la unitat administrativa de l'Ajuntament juntament amb la recaptació.
- d) Lliurar les invitacions seguint les indicacions del Cap de Sala, registrant com indiqui l'Ajuntament qui són els destinataris.
- e) Imprimir prèviament en paper les entrades d'aquells espectacles que tinguin lloc en espais on no es disposi de mitjans tècnics necessaris per la venda mitjançant l'aplicació habitual, per poder realitzar la seva venda en l'equipament.
- f) Disposar de canvi suficient i paper del terminal de cobrament amb targeta de crèdit, així com de tiquets d'aparcament pels usuaris de la programació.
- g) Atendre les consultes o reclamacions, i informar al públic sobre temes relacionats amb la programació, tarifes, descomptes, promocions i programes de fidelització tant en llengua catalana com castellana.
- h) Tenir cura del tracte amb els usuaris i treballadors municipals, així com de la imatge que dona del servei.
- i) Informar immediatament al Cap de Sala de qualsevol incidència o reclamació que es produeixi en el servei.
- j) Recollir els suggeriments i queixes del públic i oferir el full de reclamacions a aquells usuaris que el puguin sol·licitar

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7CYOZCOEU5LNP3AU6ACTSCAI	Data i hora	09/03/2022 08:39:55
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	JORDI BIBOLAS ALSINA (COORDINADOR/A TÈCNIC/A ARTS ESCÈNIQUES)		
Signat per	ANNA VERDAGUER CARBONELL (TÈCNIC/A DE CULTURA ESPECIALITZAT)		
URL de verificació	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7CYOZCOEU5LNP3AU6ACTSCAI">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7CYOZCOEU5LNP3AU6ACTSCAI</a>	Pàgina	3/14





- k) Fer el seguiment que se li assigni dels abonaments durant el període de renovació en coordinació amb el Cap de Sala.
- l) Assumir aquelles tasques que li siguin encomanades pel Pla d'Autoprotecció, Memòries de seguretat de l'activitat o el Pla d'Emergències Municipal. Actuar d'acord amb en aquests s'estableixi davant qualsevol situació d'emergència, tenint en compte l'organització i control en l'evacuació de les persones.
- m) Altres tasques relacionades amb la venda d'entrades.

Per realitzar aquestes funcions l'Ajuntament facilitarà les claus i els codis necessaris per accedir als equipaments i als mitjans tècnics necessaris. La recepció de les claus i codis són personals i intransferibles, el receptor es fa responsable de la seva correcta utilització en tot el que fa referència al control d'accés als equipaments i al correcte ús de la seves instal·lacions.


### 3.3 ACOLLIDA

El personal d'acollida s'encarrega vetllar pel benestar del públic : controlar l'accés, acomodar, informar, ...

#### TASQUES

- a) Controlar el bon funcionament i estat de l'espai abans de l'obertura de portes al públic, durant l'espectacle i al final del mateix.
- b) Tenir a punt els sistemes de control d'entrades abans de l'inici de l'acte, custodiar-los durant l'acte i recollir-los a la seva finalització.
- c) Controlar els accessos i validar les entrades mitjançant el sistema facilitat per l'Ajuntament de Mataró.
- d) Orientar els espectadors a l'entrada dels espais escènics i acomodar-los als seus respectius seients.
- e) Acreditar assistents si l'acte ho requereix.
- f) Vetllar per l'acompliment de les condicions d'admissió.
- g) Controlar el accessos i moviments de les persones a la sala durant la celebració de l'activitat per tal de no pertorbar el seu desenvolupament.
- h) Procurar que els alçadors estiguin a disposició dels usuaris abans d'iniciar l'acte i recollir-los al final del mateix.
- i) Exercir la vigilància i protecció dels equips i materials durant les activitats.
- j) Tenir capacitat d'informar, relacionar-se i atendre les qüestions, reclamacions i preguntes que li puguin dirigir els usuaris del servei tant en llengua catalana com castellana.
- k) Tenir cura del tracte amb els usuaris i treballadors municipals, així com de la imatge que dona del servei.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7CYOZCOEU5LNP3AU6ACTSCAI	Data i hora	09/03/2022 08:39:55
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	JORDI BIBOLAS ALSINA (COORDINADOR/A TÈCNIC/A ARTS ESCÈNIQUES)		
Signat per	ANNA VERDAGUER CARBONELL (TÈCNIC/A DE CULTURA ESPECIALITZAT)		
URL de verificació	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7CYOZCOEU5LNP3AU6ACTSCAI">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7CYOZCOEU5LNP3AU6ACTSCAI</a>	Pàgina	4/14





- l) Informar immediatament al Cap de Sala de qualsevol reclamació o incidència que es produeixi en el servei.
- m) Recollir els suggeriments i queixes del públic i oferir el full de reclamacions a aquells usuaris que el puguin sol·licitar
- n) Donar suport al Cap de Sala quan aquest li requereixi.
- o) Assumir aquelles tasques que li siguin encomanades pel Pla d'Autoprotecció, Memòries de seguretat de l'activitat o el Pla d'Emergències Municipal. Actuar d'acord amb en aquests s'estableixi davant qualsevol situació d'emergència, tenint en compte l'organització i control en l'evacuació de les persones.
- p) Revisar les vies d'evacuació procurant que sempre estiguin lliures de pas
- q) Col·locar i retirar els programes de mà i el material gràfic als espais habilitats per aquesta finalitat. Lliurar els programes de mà si l'acte ho requereix.
- r) Lliurar bosses pels paraigües, en cas de pluja.
- s) Tots aquells altres aspectes necessaris per vetllar pel confort, informació, benestar i seguretat del públic.
- t) Atendre les consultes i informar el públic sobre temes relacionats amb la programació.

### 3.4 ACOLLIDA DE PROJECTES FORMATIUS

Els projectes formatius tenen unes característiques especials:


- impliquen, apart del públic habitual a la platea, un gran nombre d'alumnes de les escoles participants que són els que actuen
- el mateix dia de l'acte, abans de l'exhibició, es realitza un assaig general.

Tot això fa necessari que el servei d'acollida incorpori el guiatge dels participants durant tota la seva estada, des de l'assaig general fins a la finalització de l'exhibició, vetllant pel bon funcionament de l'acte i el confort dels participants.

#### TASQUES

- a) Rebre els centres educatius, entrada i preparació per a l'assaig dels alumnes i docents participants.
- b) Distribuir els alumnes i docents a l'escenari tant per a l'assaig com per a la representació.
- c) Controlar el bon funcionament de l'assaig i l'espectacle i atendre qualsevol incidència que pugui haver-hi per part d'alumnes i docents.
- d) Atendre els participants durant la pausa prèvia a l'espectacle.
- e) Vetllar perquè alumnes i docents comencin l'assaig i l'espectacle a l'hora determinada en coordinació amb el regidor d'escenari.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7CYOZCOEU5LNP3AU6ACTSCAI	Data i hora	09/03/2022 08:39:55
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	JORDI BIBOLAS ALSINA (COORDINADOR/A TÈCNIC/A ARTS ESCÈNIQUES)		
Signat per	ANNA VERDAGUER CARBONELL (TÈCNIC/A DE CULTURA ESPECIALITZAT)		
URL de verificació	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7CYOZCOEU5LNP3AU6ACTSCAI">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7CYOZCOEU5LNP3AU6ACTSCAI</a>	Pàgina	5/14





- f) Tenir cura del tracte amb els usuaris i treballadors municipals, així com de la imatge que dona del servei.
- g) Tenir capacitat d'informar, relacionar-se i atendre les qüestions, reclamacions i preguntes que li puguin dirigir els usuaris del servei tant en llengua catalana com castellana.
- h) Recollir els suggeriments i queixes dels participants.
- i) Informar immediatament al Cap de Sala de qualsevol reclamació o incidència que es produeixi en el servei.
- j) Assumir aquelles tasques que li siguin encomanades pel Pla d'Autoprotecció, Memòries de seguretat de l'activitat o el Pla d'Emergències Municipal. Actuar d'acord amb en aquests s'estableixi davant qualsevol situació d'emergència, tenint en compte l'organització i control en l'evacuació de les persones.
- k) Altres tasques relacionades amb la gestió i recepció dels participants de projectes formatius.

Per tal de complir amb aquestes tasques l'Ajuntament de Mataró proporcionarà un document on es detallen els centres participants, nombre d'alumnes, horari i tasques a realitzar per al funcionament òptim de l'activitat.

#### 4. 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. Disposar de personal amb experiència en el funcionament específic dels nostres equipaments i les nostres activitats afavoreix la millor prestació del servei cara als usuaris i facilita la coordinació amb el personal municipal.

La incorporació de nou personal comportarà l'aplicació de les penalitzacions recollides al punt 7 d'aquest plec.


##### 4.1. NECESSITATS DEL SERVEI

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

##### A) CAP DE SALA

Dues persones, titular i substitut, degudament formades i amb experiència en atenció i tracte amb el públic, que justificaran mitjançant currículum.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7CYOZCOEU5LNP3AU6ACTSCAI	Data i hora	09/03/2022 08:39:55
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	JORDI BIBOLAS ALSINA (COORDINADOR/A TÈCNIC/A ARTS ESCÈNIQUES)		
Signat per	ANNA VERDAGUER CARBONELL (TÈCNIC/A DE CULTURA ESPECIALITZAT)		
URL de verificació	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7CYOZCOEU5LNP3AU6ACTSCAI">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7CYOZCOEU5LNP3AU6ACTSCAI</a>	Pàgina	6/14





Donat el grau de responsabilitat i coneixement que exigeix aquest servei l'adjudicatari designarà una persona que serà la titular per realitzar les tasques. Només en cas de solapar-se actes es convocarà la substituta.

#### B) TAQUILLA

Un mínim de 2 persones degudament formades i amb experiència adequada per les funcions de taquilla, justificada mitjançant currículum. Aquestes persones hauran de tenir coneixements d'ofimàtica i facilitat en la utilització d'elements informàtics.

#### C) ACOLLIDA I ACOLLIDA DE PROJECTES FORMATIUS

Un mínim de 14 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 5 persones. A cada servei l'adjudicatari convocarà un mínim de 2 persones de l'equip habitual.

### 4.2. PERFIL PROFESSIONAL

L'adjudicatari haurà de garantir que tot el personal adscrit al servei complirà els perfils professionals que es detallen a continuació, no només pel personal que presenti a la seva oferta mitjançant l'ANNEX DE PERSONAL, 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).

Aquests canvis estaran subjectes a les penalitzacions del punt 7 d'aquest plec.

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 acrediten que les persones que prestaran el servei no han estat condemnades per sentència ferma per algun delictes contra la llibertat i indemnitat sexual.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7CYOZCOEU5LNP3AU6ACTSCAI	Data i hora	09/03/2022 08:39:55
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	JORDI BIBOLAS ALSINA (COORDINADOR/A TÈCNIC/A ARTS ESCÈNIQUES)		
Signat per	ANNA VERDAGUER CARBONELL (TÈCNIC/A DE CULTURA ESPECIALITZAT)		
URL de verificació	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7CYOZCOEU5LNP3AU6ACTSCAI">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7CYOZCOEU5LNP3AU6ACTSCAI</a>	Pàgina	7/14





### PERFIL PROFESSIONAL DEL CAP DE SALA

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.
- 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:**

- Un mínim de 200 hores d'experiència en tasques de cap de sala, regidoria d'escenari, cap de producció, road manager o similar.

### 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.

#### **Experiència:**

- Un mínim de 50 hores d'experiència en tasques d'atenció al públic i venda.


### PERFIL PROFESSIONAL D'ACOLLIDA I ACOLLIDA PROJECTES FORMATIUS

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.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7CYOZCOEU5LNP3AU6ACTSCAI	Data i hora	09/03/2022 08:39:55
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	JORDI BIBOLAS ALSINA (COORDINADOR/A TÈCNIC/A ARTS ESCÈNIQUES)		
Signat per	ANNA VERDAGUER CARBONELL (TÈCNIC/A DE CULTURA ESPECIALITZAT)		
URL de verificació	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7CYOZCOEU5LNP3AU6ACTSCAI">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7CYOZCOEU5LNP3AU6ACTSCAI</a>	Pàgina	8/14





#### Experiència:

- La meitat del personal proposat per aquest perfil haurà d'acreditar un mínim de 50 hores d'experiència en tasques d'atenció al públic.

#### 4.3. OFERTA

Els licitadors presentaran a la seva oferta l'ANNEX PERSONAL amb el detall del personal que proposen per prestar el servei indicant aquells aspectes del perfil professional que són puntuables d'acord amb els criteris de valoració.

Aquest annex ha d'acompanyar-se amb la **documentació justificativa**

- Formació : títols o certificats expedits pels organismes on s'han cursat els estudis
- Experiència : certificats expedits per l'òrgan competent, quan sigui una entitat del sector públic, o una declaració de l'empresari quan sigui un subjecte privat, indicant les hores treballades en execució dels serveis.

#### 4.4. 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'adjudicatari queda obligat a substituir el personal que l'Ajuntament manifesti per escrit que no reuneix la qualificació professional necessària per prestar el servei.
- L'adjudicatari queda obligat a substituir aquell personal respecte el que l'Ajuntament manifesti per escrit que s'hagi produït qualsevol incidència relacionada amb la seva actitud o comportament envers al públic o personal tècnic de l'Ajuntament que pugui perjudicar al correcte funcionament del servei.

#### 5. ORGANITZACIÓ GENERAL DEL SERVEI

1. L'adjudicatari dotarà tot el seu personal adscrit al servei d'un sistema de comunicació tipus walky-talky amb auricular per poder-se intercomunicar entre ells i quan calgui amb el personal tècnic responsable de l'acte. Per tant, haurà de disposar de tants equips de comunicació com personal assignat a cada acte més un pel personal tècnic.
2. El cap de sala haurà d'anar proveït de telèfon mòbil a càrrec de l'adjudicatari.
3. El personal adscrit al servei haurà d'anar equipat amb uniformes de color negre o color acordat per la Direcció de Cultura sense logotips visibles i sabates tapades de color negre, tot subministrat per l'empresa adjudicatària. L'Ajuntament facilitarà una etiqueta identificativa que obligatòriament hauran de portar en lloc visible.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7CYOZCOEU5LNP3AU6ACTSCAI	Data i hora	09/03/2022 08:39:55
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	JORDI BIBOLAS ALSINA (COORDINADOR/A TÈCNIC/A ARTS ESCÈNIQUES)		
Signat per	ANNA VERDAGUER CARBONELL (TÈCNIC/A DE CULTURA ESPECIALITZAT)		
URL de verificació	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7CYOZCOEU5LNP3AU6ACTSCAI">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7CYOZCOEU5LNP3AU6ACTSCAI</a>	Pàgina	9/14






4. El personal d'acollida 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.
5. El personal adscrit al servi haurà d'arribar amb puntualitat suficient per no comprometre la prestació del servei.
6. El personal adscrit al servei haurà de tenir un tracte respectuós amb els treballadors de l'Ajuntament de Mataró, que serà recíproc, i amb els ciutadans en general així com amb les companyies, usuaris i personal vinculats a l'activitat a desenvolupar.
7. El personal adscrit al servei haurà de tenir cura de la seva imatge.
8. 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.
9. El personal adscrit al servei haurà de seguir les indicacions del responsable de l'acte de l'Ajuntament de Mataró.
10. En cas de jornades de treball superiors a 5 hores es podran establir descansos de 20 minuts. Aquestes pauses es definiran entre l'adjudicatari i la organització de l'acte i s'establiran de forma esglaonada per tal de garantir un correcte desenvolupament del mateix.
11. L'Ajuntament dictarà les instruccions necessàries pel correcte funcionament i compliment de les mesures de seguretat que hauran de ser obligatòriament respectades per l'adjudicatari.
12. El personal adscrit al servei resta obligat a conèixer i a assumir les tasques que li siguin derivades pel Pla d'Autoprotecció dels Equipaments Escènics Municipals alhora que participarà tant de les sessions formatives com dels simulacres que puguin organitzar-se.
13. L'Ajuntament informarà 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.

### Control i facturació

14. L'empresa adjudicatària disposarà d'un sistema de seguiment i comprovació de les jornades de treball dels seus treballadors adscrits al servei que haurà de ser validat per l'Ajuntament. Aquest sistema ha de garantir tant l'automatisme en la posada a disposició de les dades com la seva veracitat. El sistema servirà de guia per controlar els serveis realment prestats i la seva facturació.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7CYOZCOEU5LNP3AU6ACTSCAI	Data i hora	09/03/2022 08:39:55
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	JORDI BIBOLAS ALSINA (COORDINADOR/A TÈCNIC/A ARTS ESCÈNIQUES)		
Signat per	ANNA VERDAGUER CARBONELL (TÈCNIC/A DE CULTURA ESPECIALITZAT)		
URL de verificació	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7CYOZCOEU5LNP3AU6ACTSCAI">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7CYOZCOEU5LNP3AU6ACTSCAI</a>	Pàgina	10/14





15. L'empresa adjudicatària lliurarà mensualment un document on es reflectiran les entrades/sortides i hores realitzades, detallades per dies, activitats, centre de treball i treballador. El format d'aquest document haurà de ser exportable a excel i validat per l'Ajuntament de Mataró. Només quan els tècnics municipals considerin correcte aquest document es podrà emetre la factura.
16. L'empresa adjudicatària emetrà una factura mensual amb detall d'hores realitzades per cada categoria laboral. A la factura s'adjuntarà la informació del punt anterior.

## 6. ORGANITZACIÓ DEL SERVEI DE CADA ACTIVITAT

1. 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.

	<b>Acollida</b>	<b>Taquilla</b>	<b>Acollida formatius</b>
<b>Teatre Monumental</b>			
Programació pròpia Platea i amfiteatre	5 persones	1 persona	
Programació pròpia Platea	4 persones	1 persona	
Programa formatiu Platea	4 persones	1 persona	3 persones
Programa formatiu Platea i amfiteatre	5 persones	1 persona	3 persones
Lloguer Platea i amfiteatre	5 persones	1 persona	
Lloguer Platea	4 persones	1 persona	
Cessió entitats Platea i amfiteatre	5 persones	1 persona	
Cessió entitats Platea	4 persones	1 persona	
<b>Can Gassol</b>			
Programació pròpia	1 persona	1 persona	

<b>CSV (Codi de verificació Segura)</b>	IV7CYOZCOEU5LNP3AU6ACTSCAI	<b>Data i hora</b>	09/03/2022 08:39:55
<b>Normativa</b>	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
<b>Signat per</b>	JORDI BIBOLAS ALSINA (COORDINADOR/A TÈCNIC/A ARTS ESCÈNIQUES)		
<b>Signat per</b>	ANNA VERDAGUER CARBONELL (TÈCNIC/A DE CULTURA ESPECIALITZAT)		
<b>URL de verificació</b>	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7CYOZCOEU5LNP3AU6ACTSCAI">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7CYOZCOEU5LNP3AU6ACTSCAI</a>	<b>Pàgina</b>	11/14





<b>Altres espais (segons aforament)</b>			
Fins a 100	1 persona	1 persona	
De 101 a 300	2 persones	1 persona	
De 301 a 600	3 persones	1 persona	
De 601 a 800	4 persones	1 persona	
De 801 a 1.000	5 persones	1 persona	

2. Tenint en compte que la programació és variable, el cap de sala entregarà a l'Ajuntament mensualment, dins de la tercera setmana, una proposta dels serveis a realitzar durant el mes següent que inclourà els actes, els espais, el nombre de persones i el detall horari de cadascun per cobrir l'activitat prevista. Aquesta proposta haurà de ser validada per l'Ajuntament.
3. En base a aquesta previsió el cap de sala efectuarà una proposta d'organització del servei que inclourà els noms de les persones convocades. Aquesta proposta també haurà de ser validada per l'Ajuntament de Mataró.
4. 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.
5. En el cas d'anul·lacions d'activitat que comportin no prestar el servei, si la Direcció 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 Direcció 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.
6. La convocatòria mínima serà de dues hores per servei.

## 7. PENALITZACIONS

L'Ajuntament podrà imposar sancions a l'empresa adjudicatària per les infraccions comeses per incompliment de les obligacions previstes en els plecs de condicions o per l'incompliment de la seva oferta.

Detectada la infracció s'incoarà el corresponent expedient administratiu, en el qual, en aplicació de la normativa corresponent, es donarà audiència al contractista que haurà de comunicar per escrit les mesures a adoptar per resoldre les incorreccions; i l'Ajuntament marcarà un termini màxim per resoldre-les.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7CYOZCOEU5LNP3AU6ACTSCAI	Data i hora	09/03/2022 08:39:55
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	JORDI BIBOLAS ALSINA (COORDINADOR/A TÈCNIC/A ARTS ESCÈNIQUES)		
Signat per	ANNA VERDAGUER CARBONELL (TÈCNIC/A DE CULTURA ESPECIALITZAT)		
URL de verificació	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7CYOZCOEU5LNP3AU6ACTSCAI">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7CYOZCOEU5LNP3AU6ACTSCAI</a>	Pàgina	12/14





Si l'adjudicatari efectua el servei amb personal que no compleixi els requisits de perfil professional indicats al punt 4.2. d'aquest plec, l'Ajuntament requerirà la seva substitució, si no s'aten la demanda es podrà resoldre del contracte.

### Penalitzacions relatives a incompliments de l'oferta presentada

#### 7.1. Incorporació al servei de personal no inclòs a l'ANNEX PERSONAL.

Si l'adjudicatari assigna al servei persones no incloses a l'oferta presentada (ANNEX PERSONAL), s'aplicaran de forma automàtica sense incoació d'expedient, les següents penalitzacions:

- Cap de sala. Penalització del 10% en el preu/hora adjudicat a facturar durant el període de la substitució amb un període màxim de quinze dies.
- Taquilla. Penalització del 5% en el preu/hora adjudicat a facturar durant 2 serveis.

#### 7.2. Joves entre 18 i 28 anys

Si l'adjudicatari no compleix el % de personal amb edat compresa entre 18 i 28 anys indicat a l'oferta s'aplicarà :


- Falta lleu: Variació inferior al 10 %
  - o Sanció de 150 a 3.000€
- Falta greu: Variació entre el 10% i el 50 %
  - o Sanció de 600 a 6.000€
- Falta molt greu: Variació superior al 50 %
  - o Sanció superior a 6.000€ o resolució del contracte

#### 7.3. Proposta d'incorporació de treballadors de col·lectius vulnerables, en risc d'exclusió social o diversitat funcional.

Si l'adjudicatari no compleix la proposta presentada s'aplicarà :

- Falta lleu: Incompliment lleu de les mesures per assegurar l'adaptació dels treballadors
  - o Sanció de 150 a 3.000€
- Falta greu: Incompliment greu de les mesures per assegurar l'adaptació dels treballadors
  - o Sanció de 600 a 6.000€
- Falta molt greu: Assignació de menys persones de les previstes al projecte
  - o Sanció superior a 6.000€ o resolució del contracte

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7CYOZCOEU5LNP3AU6ACTSCAI	Data i hora	09/03/2022 08:39:55
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	JORDI BIBOLAS ALSINA (COORDINADOR/A TÈCNIC/A ARTS ESCÈNIQUES)		
Signat per	ANNA VERDAGUER CARBONELL (TÈCNIC/A DE CULTURA ESPECIALITZAT)		
URL de verificació	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7CYOZCOEU5LNP3AU6ACTSCAI">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7CYOZCOEU5LNP3AU6ACTSCAI</a>	Pàgina	13/14





## 8. PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

1. L'empresa adjudicatària lliurarà a l'Ajuntament la valoració de riscos laborals dels llocs de treball corresponents als serveis objecte del contracte així com els certificats de formació i informació i de vigilància de la salut dels seus treballadors degudament signats.
2. L'Ajuntament lliurarà a l'adjudicatari el Pla d'Emergències o el Pla d'Autoprotecció dels equipaments on es desenvolupi l'activitat, així com la valoració de riscos laborals dels llocs de treball dels centres.

L'adjudicatari està obligat a divulgar aquests documents entre tot el seu equip de treball destinat a cada espai.

L'adjudicatari actuarà d'acord amb el que preveuen els documents anteriors davant de qualsevol situació d'emergència, tenint en compte les tasques que li siguin encomanades pel que fa a l'organització i control en l'evacuació de les persones.

3. L'adjudicatari està obligat a assistir a les sessions formatives i/o informatives d'implantació dels PAU/PE i a la realització de simulacres que determini l'Ajuntament.
4. L'Ajuntament facilitarà els EPIS col·lectius necessaris en aplicació de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals vigent.

L'empresa adjudicatària facilitarà als seu personal els EPIS personals en aplicació de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals vigent.

5. L'empresa adjudicatària, així com tots els treballadors que aquesta assigni als serveis demanats per l'Ajuntament, està obligada a complir amb els preceptes de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals vigent i amb els protocols de treball que a tal fi estableixi l'Ajuntament de Mataró.

## 9. PROTECCIÓ DE DADES

El personal adscrit al servei queda expressament i específicament obligat a mantenir absoluta confidencialitat i a guardar estricte secret sobre tota aquella informació referida a Dades de Caràcter Personal que puguin conèixer com a conseqüència de la prestació del servei, estant obligat a complir amb l'establert a l'article 12 de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i normativa de desplegament continguda en el Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la LOPD.

CSV (Codi de verificació Segura)	IV7CYOZCOEU5LNP3AU6ACTSCAI	Data i hora	09/03/2022 08:39:55
Normativa	Aquest document incorpora signatura electrònica reconeguda d'acord amb la llei 59/2003, 19 de desembre, de signatura electrònica		
Signat per	JORDI BIBOLAS ALSINA (COORDINADOR/A TÈCNIC/A ARTS ESCÈNIQUES)		
Signat per	ANNA VERDAGUER CARBONELL (TÈCNIC/A DE CULTURA ESPECIALITZAT)		
URL de verificació	<a href="https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7CYOZCOEU5LNP3AU6ACTSCAI">https://seu.mataro.cat/verifirma/code/IV7CYOZCOEU5LNP3AU6ACTSCAI</a>	Pàgina	14/14

