

SERVEI D'ATENCIÓ AL PÚBLIC ALS TEATRES MUNICIPALS DE L'AJUNTAMENT DE PALMA

1. OBJECTE

Al llarg de l'any l'Ajuntament de Palma du a terme una programació cultural als teatres municipals Catalina Valls, Xesc Forteza i Mar i Terra (actualment el Teatre Municipal Catalina Valls no està operatiu).

Per a poder oferir un servei de taquilla, porteria, acomodació i bar durant les actuacions que es duen a terme en aquests espais municipals es fa necessari contractar-los, ja que en l'actualitat no es disposa dels recursos propis per a oferir-los.

2. ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES DE LA PRESTACIÓ

2.1. Servei de taquilla

Aquest servei es considera integral, en el sentit que l'empresa adjudicatària no només haurà de vendre les entrades sinó que, a més, ha de desenvolupar una gestió fora dels horaris prevists per a les tasques necessàries de control i execució d'aquesta gestió. Concretament:

- a) Dur a terme la recaptació en efectiu de les vendes a les taquilles i possibles punts de venda anticipada fetes setmanalment i ingressar-la al compte de l'Ajuntament que indiqui la direcció tècnica de l'activitat, el primer dia hàbil posterior a l'activitat considerada.
- b) Recollir els ingressos a tots els punts de venda (taquilles i possibles punts de venda anticipada), amb la gestió de tota la documentació corresponent, que ha d'enviar telemàticament a l'oficina tècnica del servei.
- c) Disposar del canvi necessari per a les operacions amb moneda a cada punt de venda.

El treballador que presti el servei de taquilla haurà de conèixer els sistemes informàtics utilitzats a les taquilles disposades per aquest propòsit i operar-hi. Això suposarà unes sessions de formació d'assistència obligatòria que s'impartiran abans que s'iniciï el període contractual i que l'empresa podrà facturar.

Les posteriors formacions relatives al sistema de venda, quan hi hagi noves incorporacions a l'empresa contractada, seran a càrrec de l'empresa, utilitzant les instal·lacions i recursos informàtics dels teatres.

Els treballadors de taquilla desenvoluparan les següents tasques i funcions:

- a) Atendre les sessions de taquilla aplicant el programa informàtic específic disponible i a partir de les instruccions donades per la direcció tècnica.

- b) Preparar i controlar el canvi diàriament, ordenar i imprimir les entrades, controlar la cabuda disponible i preparar tota la documentació necessària (els documents modelitzats que facilitarà l'oficina tècnica).
- c) Custodiar les recaptacions de taquilla.
- d) Dur a terme la venda anticipada a les taquilles o llocs on es determini segons les necessitats del servei, durant els horaris indicats per la direcció tècnica.
- e) Obrir i tancar la taquilla dels espais i en els horaris indicats per la direcció tècnica, així com controlar-ne l'organització i l'ordre intern.
- f) Assistir a les sessions formatives i d'informació organitzades.
- g) Quadrar la caixa i presentar correctament emplenada la documentació prevista després de cada sessió, amb les incidències, les observacions, etc. que hagi generat el servei. Els desajustaments de caixa seran a càrrec de l'empresa adjudicatària.
- h) Atendre telefònicament i informar els usuaris.
- i) Gestionar els fulls de reclamacions a disposició dels usuaris.
- j) Comunicar per escrit, amb la documentació prevista, qualsevol avaria, novetat o canvi en el servei.
- k) Atendre les instruccions del responsable tècnic o d'altres treballadors municipals i informar-los durant la prestació del servei.

2.2. Servei de porteria

El personal de porteria desenvoluparà les següents tasques i funcions:

2.2.1. De caràcter general:

- a) Rebre i acompanyar el públic assistent i dur a terme totes les tasques relacionades amb aquesta funció.
- b) Executar les tasques d'atenció al públic i la seva recepció i admissió.
- c) Realitzar les tasques relacionades amb l'ocupació del públic assistent.
- d) Gestionar els fulls de reclamacions a disposició dels usuaris.
- e) Dur a terme de manera qualificada i responsable les relacions amb el públic assistent.
- f) Informar al públic de tots els serveis que estan a la seva disposició.
- g) Controlar l'accés del personal autoritzat. Per a això haurà de conèixer els procediments i els mètodes de control d'accés.
- h) Verificar les entrades. En particular haurà de conèixer el sistema de validació electrònica de les entrades.
- i) Revisar inicialment les condicions establertes per a dur a terme l'activitat: programes de mà, disposició del mobiliari i elements de publicitat i promoció, supervisió de la neteja, gestió de la climatització, de les condicions dels WC, etc.
- j) Comunicar per escrit, amb la documentació prevista, qualsevol avaria, novetat o canvi en el servei.
- k) Assistir a les sessions formatives i d'informació organitzades per la direcció tècnica.
- l) Atendre les instruccions del responsable tècnic i informar-lo durant la prestació del servei.
- m) si és necessari, habilitar l'aforament del públic col·locant els seients prevists.

- n) Totes les tasques assignades per la direcció tècnica relacionades amb les seves tasques i les seves funcions.

2.3. Servei d'acomodació

Aquest servei és eventual i no s'assignarà necessàriament.

El personal d'acomodació haurà de dur a terme les següents tasques i funcions:

- a) Acomodar els espectadors.
- b) Si s'escau, supervisar la climatització de la sala i en cas d'anomalia avisar el responsable tècnic.
- c) Supervisar la neteja de l'espai i comunicar les incidències.
- d) Atendre el públic i informar-lo dels serveis que estan a la seva disposició.
- e) Comunicar per escrit i amb la documentació prevista qualsevol avaria, incidència, novetat o canvi en el servei.
- f) Obrir i tancar les portes de les instal·lacions en els moments establerts.
- g) Actuar en els procediments i en la manipulació de les rampes per a l'accés de persones amb discapacitat.
- h) Assistir a les sessions formatives i d'informació organitzades per la direcció tècnica.
- i) Atendre les indicacions del responsable tècnic i informar-lo durant la prestació del servei.
- j) Totes les tasques assignades per la direcció tècnica relacionades amb les seves tasques i les seves funcions.

2.4. Servei de bar

L'organització d'aquest servei és a càrrec de la coordinació dels teatres municipals, que fixarà el temps i horaris de cada servei en funció de la programació, així com els preus màxims dels productes que se serveixin. El temps mínim de servei que s'exigirà és des d'una hora abans de començar la funció fins que aquesta comenci, encara que en funció del caràcter de l'activitat es podran ampliar aquests horaris sempre que el servei demanat s'ajusti a l'activitat programada. Si hi ha entreactes el servei de bar haurà d'estar disponible fins a acabar el darrer entreacte.

Aquest servei no serà objecte de facturació per part de l'empresa, llevat de serveis discrecionals com càterings o similars, d'acord amb la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic. El benefici de l'empresa per aquest servei serà el resultat dels marges comercials per la venda dels productes.

Per a cada sessió de bar hi ha d'haver com a mínim un treballador per atendre el servei, amb la formació que requereixi la realització d'aquesta feina.

2.4.1. El servei de bar consistirà en:

- a) Obrir i tancar les instal·lacions pròpies d'aquest servei.

- b) Tenir cura de les instal·lacions i avisar de qualsevol anomalia, avaria o incidència que pugui afectar la qualitat del servei.
- c) Un cop acabada cada sessió, deixar les instal·lacions netes i en condicions per a una pròxima sessió. Es consideren instal·lacions pròpies del bar tot el mobiliari i la maquinària continguts en el recinte, així com els llocs propis de prestació del servei (barra, i zones adjacents com l'espai darrera la barra i office). No es consideren instal·lacions pròpies la zona de taules i cadires, terrassa i WC. Serà a càrrec de l'empresa transportar i dipositar els fems i qualsevol classe de deixalles als llocs prevists per a la recollida selectiva. Aquesta funció s'haurà de dur a terme quan finalitzi cada sessió de feina. L'incompliment d'aquesta obligació serà considerat falta greu.
- d) Comprar i controlar l'estoc necessari per a oferir els productes bàsics, que seran:
 - cafè i infusions
 - refrescs (aigua, cola, taronjada, llimonada, etc.)
 - sucs
 - cervesa embotellada o en barril (amb alcohol i sense)
 - productes d'snack (patates xips, bessons, olives, etc.)
 - opcionalment, entrepans freds i calents
- e) Atendre les indicacions del cap de sala i informar-lo durant la prestació del servei.

Voluntàriament i a demanda de l'Ajuntament l'empresa podrà oferir serveis de càteríng quan sigui necessari. Es demanarà un pressupost previ, que es tramitarà d'acord amb la Llei 9/2017.

Queda prohibida la venda de tabac i d'alcohol.

És d'aplicació la normativa relacionada amb la prestació del servei.

2.4.2. Seran a càrrec de l'Ajuntament:

- a) El subministrament d'aigua i electricitat.
- b) El manteniment efectiu de les instal·lacions.
- c) La neteja del trespol del bar, de la terrassa i del WC.
- d) Les millores del servei quant a instal·lacions i mobiliari

Per a fer efectiu el servei en les condicions necessàries, la coordinació dels teatres municipals avisarà amb una antelació mínima d'una setmana abans de començar el mes de totes les activitats programades dins aquest mes que necessitin servei de bar.

Abans de l'inici contractual haurà de firmar un document a part on s'establiran les normes i les condicions de funcionament, amb l'inventari de tot el material que s'entrega.

2.5. Prestació del servei

2.5. 1. Plantilla

La plantilla haurà d'estar formada per:

- a) Un responsable del servei que exercirà d'interlocutor amb la coordinació dels teatres.
- b) Els treballadors necessaris per a dur a terme el servei tal com preveu aquesta convocatòria.

L'empresa contractada haurà de tenir la capacitat suficient per a cobrir el servei en cas de baixes, vacances o situacions sobrevingudes.

2.5.2. Avís del servei i *feed-back*

Quan es necessitin els serveis de taquilla, porteria o acomodació per a les activitats programades, s'enviarà l'avís a l'empresa contractada, amb el document corresponent. Un cop que l'empresa hagi rebut l'avís que indiqui el personal necessari, amb les condicions demanades, aquesta haurà d'informar per escrit els responsables tècnics de l'activitat del personal assignat a cada servei (*feedback*) i indicar el nom del responsable de cada servei (de taquilla, de porteria, d'acomodació i de bar). Els responsables dels serveis en acabar hauran de fer l'informe de cada servei utilitzant la documentació prevista.

L'avís dels requeriments a l'empresa del servei es farà amb una antelació mínima d'una setmana; és a dir, durant la setmana anterior es donarà tota la informació necessària relativa a les activitats de la setmana següent. En cas d'urgències o canvis sobre l'activitat prevista l'avís es farà 24 hores abans.

2.5.3 Horaris

Els horaris s'assignaran dins el període de les 8 hores fins a acabar la sessió de treball, tal com s'ha previst a la fitxa de servei, inclosos els diumenges i festius.

2.6. Coordinació del servei per part de l'empresa contractada

L'empresa haurà de designar una persona encarregada per a desenvolupar les tasques de coordinació del servei objecte del contracte, que serà l'interlocutor vàlid amb la direcció tècnica i el responsable de la supervisió del servei.

Aquesta persona responsable de l'empresa haurà d'esser localitzable mitjançant telèfon mòbil, en el període mínim de les 8 a les 24 hores de dilluns a divendres i durant els períodes de prestació del servei qualsevol dia de la setmana, amb els dies festius inclosos.

3. DESTINATARIS

Els destinataris d'aquesta convocatòria són les empreses professionals del sector amb capacitat pròpia, coneixements tècnics i normatius, i experiència per dur a terme en condicions de total seguretat l'objecte d'aquesta licitació.

Hauran de demostrar una experiència d'un mínim de 3 anys en feines de naturalesa igual o similar a la de cada un dels serveis que han de dur a terme (taquilla, porteria, acomodació i bar).

L'empresa s'haurà de fer responsable de la qualitat de la seva feina durant el període de servei. També serà responsable dels accidents, dels danys o dels perjudicis causats com a conseqüència d'una actuació negligent. No es permet la subcontractació ni la cessió de tasques a personal que no pertanyi a l'empresa.

L'empresa haurà de disposar d'una pòlissa de responsabilitat civil que garanteixi l'execució dels treballs en cas d'accident o sinistre imputable a la seva responsabilitat

4. CRITERIS DE PUNTUACIÓ:

Es valorarà l'oferta més econòmica.

CRITERIS OBJECTIUS	PUNTUACIÓ
MILLOR OFERTA ECONÒMICA. La fórmula de puntuació és: $P1 = 100 * (14.000 - \text{preu de l'oferta}) / (14.000 - \text{preu de l'oferta més baixa})$ Els preus són sense IVA.	Màxim 100 punts

Puntuació màxima total: 100 punts.

Els preus unitaris sense IVA de l'oferta hauran de ser iguals o inferiors als següents:

- Per cada hora de servei en dia laborable: 18 euros.
- Per cada hora de servei en horari nocturn de 22 a 7 hores: 20 euros.
- Per cada hora de servei en horari festiu: 23 euros.

A les ofertes que puguin incórrer en baixes anormals o temeràries se'ls aplicarà el que preveu l'art. 85 del Reglament general de la Llei de contractes de les administracions públiques, aprovat mitjançant el Reial decret 1098/2001, de 12 de octubre.

5 . FORMA DE PAGAMENT DEL PREU:

El preu es pagarà mitjançant la presentació d'una factura electrònica mensual amb el detall dels serveis i dels preus unitaris aplicats.

- 1 - OFICINA CONTABLE: LA0014968
- 2 - ÒRGAN GESTOR: LA0029831

3 - UNITAT TRAMITADORA: LA0014910

6. PRESENTACIÓ D'OFERTES

Les ofertes proposades han de contenir els següents documents:

- a) Oferta econòmica firmada electrònicament i en format PDF.
- b) Declaració responsable sobre el compliment de requisits i la capacitat per subscriure contractes amb l'Administració pública, firmada electrònicament i en format PDF, segons l'annex 1.
- c) Documentació que acrediti l'experiència de l'empresa en feines de la mateixa naturalesa que les de l'objecte del contracte, firmada electrònicament i en format PDF. S'haurà de demostrar un mínim d'experiència de 3 anys en feines similars a les de l'objecte del contracte

7. INSTRUCCIÓ I RESOLUCIÓ (SELECCIÓ, VALORACIÓ I RESOLUCIÓ)

Aquest procediment es resoldrà mitjançant decret del Departament de Cultura, amb proposta prèvia de la comissió avaluadora nomenada per a valorar les peticions, formada per persones adscrites al dit Departament.

8. TERMINI I LLOC DE PRESENTACIÓ

Les empreses o persones físiques podran presentar la seva oferta durant els 7 dies naturals següents a la data en què es publiqui al Perfil del Contractant de l'Ajuntament de Palma. D'acord amb l'art. 16 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, les persones que compleixen els requisits poden presentar les sol·licituds, juntament amb la documentació que s'hi ha d'adjuntar:

Al Registre Municipal presencial (només si és persona física o autònom) o per registre electrònic a

https://seuelectronica.palma.es/portal/PALMA/sede/se_principal1.jsp?codResi=1

A més de la presentació al registre s'ha d'enviar el justificant de la presentació i l'oferta a l'adreça electrònica convocatoriesmae@palma.cat

9. EXCLUSIÓ

Independentment del moment en què es trobi l'oferta admesa (abans, durant o després) podrà ser exclosa per:

- a) Alteració per part de l'oferta admesa de qualsevol aspecte recollit a la documentació presentada en el període de presentació de documents.
- b) Incompliment de les indicacions o els requeriments del personal municipal responsable dels teatres municipals.
- c) Incompliment de qualsevol apartat d'aquesta convocatòria.

10. ALTRES

Qualsevol circumstància no prevista en aquestes Bases serà resolta pels responsables municipals. L'admissió i la participació en aquesta convocatòria implica acceptar aquestes Bases i la normativa vigent aplicable.

ANNEX 1. MODEL DE DECLARACIÓ RESPONSABLE DEL CONTRACTISTA

....., amb DNI núm.
....., en representació de l'empresa
....., com a
....., en aplicació de l'article 118 de
la Llei 9/2017, de contractes del sector públic, i amb la finalitat de participar al contracte
menor d.....,

Declar sota la meva responsabilitat:

- a) Que tenc la capacitat de representació de l'entitat de referència.
- b) Que tenc capacitat d'obrar i compt amb l'habilitació professional necessària per a fer la prestació.
- c) Que dispòs de certificat electrònic i de la capacitat tècnica per a facturar electrònicament amb l'Administració.
- d) Que no estic afectat/ada per prohibicions per a contractar amb l'Administració.
- e) Que complesc les obligacions establertes a la normativa vigent en matèria laboral, social i d'igualtat efectiva entre dones i homes.

Palma, d..... de

[Nom]