

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE D'ATENCIÓ AL PÚBLIC DEL MERCAT DE LES FLORS

(expedient F22-134)

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és el SERVEI D'ATENCIÓ AL PÚBLIC DEL MERCAT DE LES FLORS.

2. CONTEXT I ANTECEDENTS:

La història del Mercat de les Flors com a teatre municipal es remunta a l'any 1983, quan la llavors regidora de Cultura, Maria Aurèlia Capmany, i el que era l'alcalde de Barcelona, Pasqual Maragall, van impulsar la creació d'aquest espai escènic de la ciutat ocupant l'edifici noucentista del Palau de l'Agricultura, construït arran l'Exposició Internacional de 1929 a la muntanya de Montjuïc. A partir de l'estrena de l'obra *La tragèdia de Carmen*, de Peter Brook, el Mercat va iniciar el que seria una imparable exhibició d'espectacles de creadors internacionals i per descomptat, de casa nostra. Brook va descobrir en l'antic magatzem del Palau de l'Agricultura un espai escènic idoni per la seva obra i d'aquesta manera va aconseguir contagiar el seu entusiasme als llavors responsables culturals de la ciutat. A partir d'aquest moment, s'iniciaren les obres de condicionament de l'espai i el Mercat de les Flors fou inaugurat oficialment com a teatre municipal l'any 1985 amb l'estrena de *Mahabharata*, un altre cop amb Peter Brook com a director.

La gran cúpula de 12 metres de diàmetre que governa el vestíbul del Mercat és obra de l'artista mallorquí Miquel Barceló. L'any 1990, el Consistori va iniciar l'ampliació del Mercat de les Flors incorporant una nova sala, l'Espai B, contigua a l'edifici central del Mercat i que posteriorment s'anomenaria Sala Ovidi Montllor. Aquest espai va ser enderrocat amb la construcció de l'edifici de l'Institut del Teatre, que va crear una nova sala dins de les seves instal·lacions amb el mateix nom i que actualment comparteix l'exhibició amb el Mercat. Així doncs, existeixen quatre sales amb programació continuada: la Sala Maria Aurèlia Capmany, la Sala Ovidi Montllor i les sales Sebastià Gasch i Pina Bausch, que acullen activitats de petit format.

Durant la seva trajectòria han dirigit el Mercat Joan M^a Gual (en dues etapes), Elena Posa, Andreu Morte (també en dues ocasions) i Francesc Casadesús. L'actual directora és Àngels Margarit. El Mercat de les Flors forma part dels equipaments que configuren la Ciutat del Teatre, on la plaça Margarita Xirgu vertebrava els tres espais teatrals: el mateix Mercat, el Teatre Lliure i l'Institut del Teatre.

El Mercat de les Flors és un espai motor i punt d'encontre de propostes per al **foment de les arts de moviment, suport en la consolidació de companyies de qualitat i de públic per a la dansa i altres arts similars**. Per aconseguir-ho **treballa en xarxa** amb diversos agents i altres equipaments nacionals, estatals i internacionals, tant públics com privats **en l'àmbit de la cultura i el pensament contemporanis**.

El Mercat de les Flors és avui en dia un gran actiu cultural de la ciutat. Un centre de la dansa i de les arts del moviment que ha aconseguit tenir un segell propi dins el territori.

Un centre amb una visibilitat i un reconeixement internacional indubtable gràcies a la presència de produccions internacionals, a la seva implicació en projectes europeus i a la seva presència activa en xarxes internacionals del sector. I és també un referent en polítiques de sensibilització i creació de nous públics i en el desenvolupament d'un programa pedagògic de gran valor. Tot això és el resultat d'un rigorós treball de programació i de suport al sector, de la coordinació amb el Graner, d'una bona estratègia de comunicació i d'un Mercat de les Flors participatiu que ha assolit un índex de públic molt satisfactori i també la renovació d'aquest.

En el seu funcionament com equipament cultural, el Mercat de les Flors exhibeix gran part de l'oferta de dansa contemporània i arts del moviment de la ciutat, i requereix d'un servei especialitzat d'atenció al públic a nivell de taquilla, sala i recepció.

3. L'ENCÀRREC:

L'objecte del present encàrrec és la prestació dels serveis següents;

- Servei de recepció i consergeria,
- Servei de taquilles
- Servei d'acomodació
- i de suport de cap de sala.

RECEPCIÓ I CONSERGERIA

Funcions

El servei de recepció i consergeria inclou com a funció principal la prestació dels serveis propis de consergeria, el servei d'atenció presencial i telefònica, el servei de missatgeria, paqueteria i correu postal, el servei de control i registre d'accessos de materials i persones. Els serveis es desenvoluparan en el recinte del Mercat de les Flors, però inclourà si així ho requereix el Consorci a l'adjudicatari, l'espai del Graner/Centre de Creació (Illa Phillips) així com altres espais fora de la seu del Mercat de les Flors on es desenvolupin activitats del Consorci que requereixin d'aquest servei de forma puntual.

Aquest servei, a diferència de la resta de serveis inclosos en aquest contracte, té presència continuada durant tot el dia, i no només durant les hores de representació.

A mode enunciatiu i no limitatiu, s'inclouen en el objecte del contracte la realització de les següents funcions i treballs:

- La recepció, informació i atenció al usuari en general.
- Servei de centraleta telefònica, atenció, derivació, etc.
- Informació sobre el centre, espais visitables, continguts, activitats i serveis.
- Informació sobre venda d'entrades i altres serveis i productes si s'escau.
- Atenció telefònica i presencial als abonats i clients del Mercat de les Flors.
- Control d'accessos del personal propi, personal extern, artistes, subcontractes, visites, etc. Acreditacions si s'escau.
- Suport en les tasques de comprovació i control horari del personal extern.
- Control d'entrades i sortides de material de les instal·lacions.
- Control de claus de l'equipament.
- Manipulació de material de comunicació.
- Guarda-roba en cas que es requereixi.
- Suport al cap de sala en la coordinació d'altres serveis.

- Recollida de dades en enquestes en cas que es requereixi.
- Recepció i tramesa de documentació i serveis de missatgeria.
- Suport a la preparació d'espais, mobiliari i altres equips.
- Anotació d'activitats i reserves d'espais en el sistema d'informació interna del Mercat.
- Centralització, anotació i comunicació d'incidències. Comunicats interns.
- Registrar en el sistema informàtic les operacions d'accessos, préstecs, incidències, d'acord amb les instruccions del Consorci.
- Apertura i tancament de les instal·lacions: Llums, sistemes de calefacció, portes i altres protocols que se li puguin assignar,
- Fer atenció al compliment de les mesures de gestió ambiental que minimitzin el impacte ambiental de l'equipament.
- Fer atenció a les normes de prevenció de riscos.
- En cas de incidència de foc o evacuació, realitzar les tasques d'evacuació que tinguin assignades.

Lloc, Jornada i horaris del servei

El servei de recepció s'haurà de prestar a la seu del Consorci Mercat de les Flors, i si fos el cas per motius de reorganització en els espais on aquest treballi.

La jornada es desenvoluparà de dilluns a diumenge i durant tots els dies de l'any, en aquest cas durant tots els dies objecte del present contracte, exceptuant aquells que la direcció del Consorci pugui determinar que substitueix el servei de consergeria pel de seguretat, o consideri no necessaris.

Els horaris habituals a cobrir pel servei de recepció s'estableixen segons el que es detalla a continuació:

De dilluns a dissabte de 6:00 a 20:00
Els diumenges i festius de 6:00 a 18:00

La previsió habitual de substitució del servei per seguretat, són 3 setmanes del mes d'agost.

TAQUILLES

Funcions

El servei de taquilles inclou les funcions següents:

- Gestió de la venda i expedició d'entrades presencials a les taquilles del Mercat de les Flors, que inclourà, si així ho requereix el Consorci a l'adjudicatari, l'espai del Graner/Centre de Creació (Illa Phillips) així com altres espais fora de la seu del Mercat de les Flors on es desenvolupin activitats del Consorci que requereixin d'aquest servei.
- Atenció personal i telefònica relativa a la venda d'entrades i altra informació (horaris, abonaments, tarifes, etc.)
- Tancament econòmic i de canvi de les caixes diàries
- Suport a la definició i alta d'aforaments.
- Arqueig i tancament de caixa amb

També inclou aquelles tasques de suport al Cap de Sala que es considerin oportunes.

Lloc, Jornada i horaris del servei

El servei de taquilles s'haurà de prestar en dies i horaris de funcions i activitats públiques al Mercat de les Flors, i, si es requereix, en els dies i horaris d'activitats a l'espai del Graner/Centre de Creació (Illa Phillips) així com altres espais on es desenvolupin activitats del Consorci.

S'estableix com a servei mínim de taquilles una jornada de 3 hores que es repartirà de la manera següent per tal de donar una bona cobertura del servei: des de 2 hores 30 minuts abans d'inici de la funció i fins 30 minuts un cop començada la funció.

Els horaris de funcions del Mercat de les Flors són: entre 18 i 21 hores entre dimecres i diumenge. També es realitzen funcions matinals per a escoles entre setmana.

ACOMODACIÓ I SUPORT DE CAP DE SALA

Funcions

El servei d'acomodació inclou els serveis d'atenció al públic i de control d'accessos als diversos recintes i sales del Consorci del Mercat de les Flors durant les representacions i activitats públiques, que inclourà, si així ho requereix el Consorci a l'adjudicatari, l'espai del Graner/Centre de Creació (Illa Phillips) així com altres espais fora de la seu del Mercat de les Flors on es desenvolupin activitats del Consorci que requereixin d'aquest servei .

Sense perjudici de les directrius específiques que pugui impartir la Direcció del Consorci, les funcions genèriques del servei d'acomodació són les següents:

- Recepció dels visitants al recinte del Mercat de les Flors, del Graner/Centre de Creació (Illa Phillips) així com d'altres espais on es desenvolupin activitats del Consorci
- Atendre les consultes dels visitants de les sales i del recinte ja siguin relatives a l'activitat que s'hi programa, de l'edifici, dels serveis, etc.
- Control de les portes i accessos.
- Control i tall de les entrades.
- Control interior del recinte.
- Acompanyament i acomodació del públic al lloc o seient que els corresponguin.
- Repartiment de programes i recollida de dades (enquestes) quan sigui requerit.
- Manipulació de material de comunicació (encartar programes, ensobrar entrades...).
- Condicionament i preparació dels espais que no requereixi coneixements tècnics especialitzats: mobiliari, posar i treure cadires, presentar taules, pantalles, expositors, neteja bàsica...).
- Guarda-roba en cas que es requereixi.
- Vigilància que el públic circuli per els llocs públics autoritzats, fent avis de les situacions sospitoses d'intrusisme.
- Així mateix també seran tasques del personal d'acomodació la realització de *transfers* d'artistes, tècnics i membres de les companyies artístiques des del Centre, l'hotel d'allotjament o l'aeroport/estació al destí corresponent (Centre, hotel, aeroport/hotel), quan es requereixi.
- Coordinació amb el cap de sala per resoldre qualsevol incidència o malentès amb visitants del recinte.

- Assumir i fer atenció a les normes de prevenció de riscos generals i particulars del Consorci o els espais on hi desenvolupi activitat.
- En cas de incidència de foc o evacuació, realitzar les tasques d'evacuació que tinguin assignades.

En el cas que sigui requerit el servei de Suport al Cap de Sala, les tasques que s'assignarien a aquesta figura serien, totes les descrites en la relació precedent, i s'hi incorporarien altres de coordinació com ara les següents:

- Coordinació dels diversos elements d'informació a l'usuari, venda d'entrades i seguretat.
- Organització de la posició inicial de la resta de personal d'atenció al públic, i els canvis segons necessitats.
- Atenció personal als convidats del Mercat de les Flors que requereixin un tracte especial.
- Actuar com a mediador entre treballadors i visitants en casos de malentesos o incidències diverses. Canalitzar les queixes dels visitants i facilitar fulls de reclamació o bústia de suggeriments quan convingui.
- Vetllar per la correcta presència en qualitat i aspecte dels materials de difusió, i control de l'estoc i reposició quan convingui.
- Realitzar l'arqueig de caixa amb el servei de taquilles un cop acabada la venda diària, i seguir el protocols de resguard de la recaptació
- Altres tasques relacionades amb l'atenció al públic

Lloc, Jornada i horaris del servei

El servei d'acomodació i suport de cap de sala s'haurà de prestar en dies i horaris de funcions i activitat pública al Mercat de les Flors, i, si es requereix, en els dies i horaris d'activitats a l'espai del Graner/Centre de Creació (Illa Phillips) així com altres espais on es desenvolupin activitats del Consorci.

S'estableix com a servei mínim una jornada de 3 hores.

Els horaris de funcions habituals del Mercat de les Flors són entre 17 i 21 hores entre dimecres i diumenge. També es realitzen funcions matinals per a escoles entre setmana, i durant el festius i caps de setmana.

4. REQUERIMENTS

Recursos Humans

Per a la prestació del servei requerit l'empresa assignarà l'equip tècnic necessari per a realitzar la tasca encomanada. Aquest equip inclourà un coordinador de projecte, amb responsabilitat directa sobre la coordinació i execució de tots els treballs. Durant totes les fases de desenvolupament del servei es coordinarà amb altres proveïdors que hi participin i treballarà en tot moment en col·laboració i sota la supervisió del responsable del contracte per part del Mercat de les Flors.

El coordinador portarà la gestió pressupostària i serà l'interlocutor amb el Mercat de les Flors i el personal adscrit al contracte.

Quadrant de personal estimatiu per a la prestació del servei (nombre de treballadors i categories):

La dotació de personal del que l'adjudicatari s'ha de dotar, tenir a disposició i en condicions de formació per prestar els serveis que sorgeixin durant la temporada, és responsabilitat de l'adjudicatari. Serà responsabilitat de l'adjudicatari la dotació correcta per cada servei sempre que compleixi amb les funcions, les normatives vigents i les condicions de pressupost.

A tal efecte s'elaborarà un quadrant de personal i serveis.

A tall d'orientació, els serveis s'analitzaran per tot el període del contracte i com a mínim amb antelació de dos mesos previs a la prestació del servei, per tal de determinar els recursos necessaris d'acord amb el pressupost disponible.

A tall d'orientació, i sense perjudici de les necessitats de cada projecte, horaris, simultaneïtat i durada de cada espectacle, la dotació orientativa podria ser:

Servei / Espai	Efectius	Notes
Taquilla	1-2	Per cobrir segons projecte, l'apertura de la taquilla 1 o 2 hores abans del inici de cada representació.
Cap de Sala		Un persona que cobreix aquest servei en absència els efectiu del propi Consorci.
Servei de Sala i Acomodació	3-10	Segons la sala, aforament, durada, simultaneïtat de les representacions en cada Sala.
Sala MAC	3-5	Les dades són orientatives en cas que la Sala operi sola. En cas de coincidència, s'optimitzen els efectius.
Sala PB	1-3	
Sala OM	4-5	
Altres espais		Segons projecte
Consergeria	3	Cobrir els torns diaris i de cap de setmana.

Característiques del personal

- Coneixements i experiència bàsics

- És responsabilitat de l'empresa adjudicatària garantir que les persones que prestin els serveis objecte d'aquest contracte així com els efectius de reserva aportin:
 - ✓ Dinamisme i pro activitat.
 - ✓ Fluïdesa i experiència en comunicació presencial i telefònica.
 - ✓ Experiència en venda telefònica i/o en telemàrqueting.
 - ✓ Experiència com a usuaris d'ofimàtica i web.
 - ✓ Experiència bàsica en la venda presencial d'entrades amb programa de ticketing.
 - ✓ Parla nativa de català i castellà i coneixement bàsic d'idioma anglès.
 - ✓ Coneixements d'ofimàtica.

- Aspectes de cara al públic

- El personal destinat al servei haurà de tenir un tracte amable i correcte amb el públic.
- Les persones que prestin el servei hauran de vestir en tot moment, i amb correcció l'uniforme de l'empresa adjudicatària, a la vegada que s'abstindran

de menjar i fer altres activitats no ajustades al servei mentre aquest tingui lloc.

- L'uniforme anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària dels serveis, i serà adequat a les característiques de climatització de l'edifici amb la conformitat prèvia de la Direcció del Consorci.
- Si la Direcció del Consorci ho creu oportú, els efectius de suport de sales hauran de posar-se alguna armilla o roba distintiva i/o l'acreditació que se'ls faciliti.
- L'empresa adjudicatària haurà de modificar o suprimir, sempre dins dels marges legals establerts, elements del vestuari del personal que presti servei, que el Consorci del Mercat de les Flors no consideri apropiats.
- L'empresa adjudicatària facilitarà al personal destinat al servei llanternes i de walki-talkies per tal de garantir el correcte desenvolupament de les seves tasques.
- El personal destinat al servei haurà de presentar un aspecte correcte d'higiene personal.
- El Consorci es reserva el dret a sol·licitar el canvi de la persona destinada al servei, en cas de que aquesta no compleixi els criteris definits en el present plec. Aquest tipus de substitució s'haurà de realitzar per part de l'adjudicatari amb un temps màxim de dues hores.

Desenvolupament del servei. Característiques, organització operativa del servei, coordinació i seguiment del servei.

- Per part del Consorci:

- Mensualment i per avançat, s'informarà a l'empresa adjudicatària dels serveis previstos inicialment. Aquest horaris estaran en funció dels espectacles programats. Els espectacles comencen habitualment a les 20:00 de dimarts a dissabte i a les 18h els diumenges. Les activitats educatives i familiars en sessions matinals, entre setmana a les 10h, els dissabtes a les 18h i els diumenges a les 12h. En festivals i cicles específics els espectacles poden començar abans de les hores esmentades i acabar passades les 00:00.
- El Consorci definirà les característiques del servei, tipus d'espectacle, etc., i farà estimació del nombre d'efectius a cobrir per part de l'adjudicatari a través d'una proposta de quadrant.
- Sempre que la totalitat d'hores diàries individuals del servei ho permeti, serà el mateix durant el període contractual. Cal exceptuar els casos on el Consorci determini el màxim d'hores de servei a realitzar per una mateixa persona, segons el tipus de tasques a realitzar.
- Es treballarà amb una anticipació de 2 mesos.
- El Consorci es reserva el dret d'ampliar, reduir i modificar els horaris, dispositiu i número d'efectius assignats al servei, sempre dintre dels marges

legals establerts que en qualsevol cas, no afectarà al preu unitat ofert per part de l'adjudicatari del servei. Qualsevol variació en els horaris habituals dels espectacles, la Direcció del Consorci la podrà comunicar a l'adjudicatari amb 24 hores d'antelació.

- ***Per part de l'empresa adjudicatària:***

- L'empresa adjudicatària es compromet a elaborar les operatives i quadrants definitius dels serveis referits en les presents condicions així com els derivats d'actes no previstos i/o de variacions del servei. Aquestes operatives es confeccionaran d'acord amb els responsables del Consorci i hauran de ser conegudes i d'obligat compliment per tot el personal que presti el servei.
- Es tendirà a una anticipació de 2 mesos previs al servei.
- On el dispositiu sigui superior a dues persones, l'empresa adjudicatària haurà d'assignar una d'elles com a cap d'equip, que en aquest cas serà l'interlocutor vàlid entre el responsable designat pel Consorci i la totalitat del personal assignat al servei. L'empresa haurà de garantir que tots els punts de prestació del servei estiguin coberts en tot moment en el cas d'incidències ordinàries o extraordinàries (p.e. descansos, anades al lavabo, etc) referit tant als serveis fixes com als serveis variables, sense cap cost addicional.
- L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat d'efectius necessaris per cobrir les tasques objecte d'aquesta adjudicació amb personal qualificat, durant el temps que duri la contractació.
- L'empresa adjudicatària disposarà d'efectius suficients per assumir els possibles encàrrecs de serveis extraordinaris amb motiu de l'organització d'actes no previstos, i també per a cobrir qualsevol esdeveniment puntual o incident que es pugui generar. En aquest cas, i sota les directrius del Consorci, es demanaran els serveis que corresponguin segons necessitats amb la suficient antelació i sempre dintre dels marges del contracte.
- L'empresa disposarà d'efectius suplents degudament formats per tal de substituir als que prestin el servei en cas de qualsevol absència. El termini màxim per a la presentació de la persona substituïda serà de dues hores.
- L'empresa adjudicatària proveirà personal estable assignat al Mercat de les Flors per tal de garantir el correcte coneixement de les instal·lacions i dinàmica interna.
- En cas que l'adjudicatari consideri necessari substituir l'efectiu destinat al servei, ho comunicarà per escrit al Consorci, amb la suficient antelació.
- L'empresa adjudicatària es compromet a facilitar un número de telèfon de contacte a disposició del Consorci per a notificar incidències de qualsevol tipus.
- L'empresa adjudicatària es compromet a supervisar la prestació del servei periòdicament i/o en la temporalitat que determini el Consorci.
- L'empresa adjudicatària passarà un comunicat de les incidències en cadascun dels diferents torns del servei amb el full d'incidències facilitat per la pròpia empresa i/o els impresos que el Consorci faciliti.

- L'empresa adjudicatària haurà de coordinar les seves tasques amb la resta de personal que presti serveis al mateix centre, sempre seguint els criteris establerts per la Direcció d'aquest.
- L'empresa adjudicatària haurà de nomenar un interlocutor per a fer el seguiment del contracte, comunicant-ho per escrit al Consorci. D'altra banda el Consorci nomenarà un interlocutor propi per tal de garantir la coordinació i seguiment dels serveis amb l'empresa.
- L'empresa adjudicatària presentarà al Consorci la relació del personal destinat al servei i el seu corresponent quadrant, juntament amb el currículum professional de tot aquest personal.

- **Control i facturació**

- L'empresa adjudicatària oferirà al Consorci Mercat de les Flors un sistema de control horari del personal que prestaran el servei objecte del present contracte a fi i efecte d'acreditar les hores efectivament treballades per l'esmentat personal.
- El personal assignat fitxarà o signarà les entrades i sortides de cada servei. Aquest fet i la seva validació posterior seran el indicador del servei efectivament realitzat.
- La facturació del servei es farà mensualment de la forma següent:
 - Es facturarà per separat els serveis de:
 - Consergeria
 - Taquilla
 - Acomodació i suport a cap de sala
 - A cada factura es diferenciarà la quantitat d'hores en jornada laborable, i el nombre d'hores festives o en diumenge
- El llistat justificatiu de les hores realitzades s'enviarà al responsable del Consorci per la seva revisió prèvia a l'emissió de la factura. El llistat indicarà com a mínim, nom de la persona que fa el servei, data del servei, hora entrada-sortida, hores realitzades per cada dia, en base als sistemes de control indicats anteriorment.

Antoni Tarrida Llopart
Cap de Producció

Annex.- Estimació d'hores per cada servei

	<i>Taquilles</i>	<i>Cap Sala</i>	<i>Acomod.</i>	<i>HORES Sala</i>	<i>HORES consergeria</i>	<i>TOTAL</i>
Novem., a partir de l'1	80	15	380	475	410	885
Desembre	80		380	460	428	888
Total 2022	160	15	760	935	838	1.773
Gener	80		380	460	420	880
Febrer	80		380	460	384	844
Març	80		380	460	426	886
Abril	80		380	460	408	868
Maig	80		380	460	424	884
Juny	80		380	460	410	870
Juliol	165		760	925	424	1.349
Agost reserva	0	85	310	395	104	499
Setembre	25		160	185	412	597
Octubre, fins el 31	80		380	460	420	880
Total 2023	750	85	3.890	4.725	3.832	8.557
TOTAL 2022-23	910	100	4.650	5.660	4.670	10.330