ERRIBERA KULTURGUNEA

CONCURSO DE SERVICIOS

Servicio técnico-escénico y servicio de atención al público

INTRODUCCIÓN

Erribera Kulturgunea es un equipamiento municipal destinado a la producción, exhibición y enseñanza de artes escénicas (teatro, música, danza), y la realización de ensayos, proyecciones de cine, exposiciones, reuniones y actos sociales. Para ello, Erribera cuenta con varios espacios como son: teatro, sala de exposiciones, biblioteca, escuela de música, salas de plástica y yoga, sala de juntas, salas de reuniones, sala de baile, aulas, oficinas, almacén, archivo, terraza y espacio exterior cubierto.

OBJETO

El presente concurso tiene por objeto la contratación del servicio de atención al público y del servicio técnico-escénico para la gestión del equipamiento audiovisual de Erribera.
El servicio se divide en dos lotes: por un lado, **el servicio de atención al público**, que se encargará de la recepción del público, el servicio de taquilla y de la vigilancia de accesos y salas, y por otro, **el servicio técnico-escénico**, fundamentalmente relacionado con el teatro, pero que incluye también las actividades programadas y equipos existentes en otras salas de Erribera, entre las que se encuentran la terraza y el espacio exterior.

FUNCIONES

Lote 1.- Servicio de atención al público

El servicio así denominado consta de cuatro apartados: servicio de atención, taquilla, servicio de control y vigilancia y la taquilla y trabajo administrativo del servicio, y en cada uno de ellos, entre otras, las siguientes funciones:

1a. Servicio de atención, es el que se debe prestar a quien acude o llama por teléfono a Erribera, por lo que será presencial y telefónico y estará relacionado con la oferta cultural tanto de Erribera kulturgunea como de otros espacios o con las actividades promovidas desde el departamento de cultura y supone, entre otras, la realización de las siguientes tareas:

- Abrir o mostrar salas o espacios, informar sobre el equipamiento de las mismas y responder a problemas u otros requisitos necesarios para la celebración de los eventos programados que puedan tener las personas organizadoras, artistas, personal de espectáculos o las participantes de cualquier actividad organizada, siempre de acuerdo con las instrucciones del departamento de cultura,

• Informar tanto sobre los espectáculos organizados como sobre el funcionamiento del edificio.
• Intentar resolver o encauzar los problemas que puedan surgir en relación con el espectáculo y ponerlos en conocimiento de la responsable de cultura.

1.b. Servicio de taquilla, que consiste en vender las entradas de los eventos y controlar el aforo, es decir, picar las entradas o escanearlas a través de la aplicación. En la mayoría de los casos este servicio deberá ser realizado de forma simultánea por dos personas. Hay que estar en taquilla una hora antes del inicio del espectáculo para la venta y media hora antes para el control de billetes en la entrada.

1.c Servicio de control para garantizar la correcta exhibición y visualización de los espectáculos organizados y el correcto uso del edificio y de su equipamiento y material. Incluye, entre otras, las siguientes tareas:

- Labor de vigilancia durante la celebración del espectáculo exposición o evento organizado, tanto en el interior del teatro o en la sala correspondiente como en la entrada principal, por lo que, en la mayoría de los casos, al menos dos personas deberán trabajar de forma simultánea (cuatro cuando las gradas estén plegadas, cada una de ellas situada en una salida de emergencia), con el fin de garantizar la buena ejecución del espectáculo o evento organizado y el cumplimiento de las normas por parte del público asistente. Una vez finalizado el evento se abrirán las puertas de salida del público y se enviará un parte de datos e incidencias al técnico de cultura.
- Labores en caso de emergencia cuando se produce una emergencia o un salto de alarma durante el servicio, se informará al responsable del plan de emergencia y el personal se pondrá a su disposición, si dicha persona responsable no estuviera presente, una de las personas que esté realizando el servicio se encargará de activar el plan de emergencia del edificio y de seguir el protocolo establecido para la seguridad del público. La empresa designará a la persona que tendrá dicha responsabilidad durante el servicio y garantizará que ésta conozca el protocolo de seguridad. Esta persona estará perfectamente identificada y deberá conocer el funcionamiento del edificio, los sistemas de alarma, las salidas de emergencia y el propio plan de emergencia.
- Labor de control y seguimiento del acceso, para evitar superar el aforo y evitar aglomeraciones y ruidos en escaleras y pasillos, especialmente cuando afecten a las actividades.
- Otros: conocimiento y uso básico de los sistemas y aplicaciones del funcionamiento de climatización, alumbrado, llaves electrónicas y del sistema de alarma.

1.d. Gestión y trabajo administrativo del servicio, de acuerdo con las directrices del departamento de cultura del Ayuntamiento, implica la realización de una serie

de tareas administrativas, entre las que se encuentran:
• Notificaciones: dar avisos o mensajes vía email, SMS o por teléfono, a las personas solicitantes, usuarias o participantes de los eventos.
• Informe de seguimiento de la venta de entradas y ocupación de localidades en espectáculos.
• Colocación de carteles anunciadores de las actividades del centro cultural (mensuales, semanales, diarias) en los espacios establecidos para las mismas. Detectar la falta de carteles de los eventos programados y ponerlo en conocimiento de la persona responsable del departamento de cultura y en su caso, elaborar e imprimir un cartel. Realizar un seguimiento de los carteles y folletos expuestos para mantenerlos actualizados y retirar los que no estén relacionados con la actividad del centro cultural o estén fuera de lugar.
• Realización de tablas y etiquetas, sobres, listados, resúmenes anuales, trabajo de archivo,.... y otros similares que le puedan ser solicitados.

1.e Labores de conserjería a realizar en la prestación del servicio, con la finalidad de velar por un uso adecuado de las instalaciones, entre otras se incluyen las siguientes tareas:

• La apertura y cierre al público de Erribera kulturguneaa según el horario indicado y al cierre del edificio asegurarse de que las ventanas, puertas, grifos... quedén cerrados y apagado el alumbrado, la calefacción y el equipamiento audiovisual (proyector, pantalla...) que no está en el teatro.
• Trabajos de montaje y desmontaje de exposiciones, tales como colocación de cuadros, esculturas, fotografías u otros objetos, desembalarlos y volverlos a embalar al recojer la exposición.
• Comprobar el correcto mantenimiento de las salas o dependencias utilizadas, recogiendo y dejando en recepción los objetos dejados en las mismas.
• Reposición de material: vasos de máquinas, papel higiénico y jabón en los baños...
• Limpiar el teatro, la sala de exposiciones o la entrada en la medida de lo posible, si por algún motivo fortuito, se ha ensuciado de manera considerable.

Y otras labores relacionadas con las áreas de trabajo mencionadas, a petición del departamento de cultura.

Lote 2.- Servicio técnico-escénico

La empresa adjudicataria del lote 2 se encargará del equipamiento audiovisual de las salas y espacios de Erribera kulturgunea (se adjuntan en anexo las especificaciones técnicas del equipamiento audiovisual del teatro), es decir, deberá realizar las labores de mantenimiento, seguimiento, uso, manipulación de todos los equipos, entre cuyas funciones se incluirán las siguientes:

2.a Encargarse de la producción técnica de las actuaciones musicales como de los espectáculos escénicos que se programen en el teatro, es decir, hacerse cargo de la iluminación y sonorización que requiera cada evento, el montaje y desmontaje del equipamiento necesario y la asistencia técnica, así como la carga y descarga que precisen las compañías o grupos.

2.b Encargarse de la programación cinematográfica y otras proyecciones que se ofrezcan en Erribera kulturgunea, es decir, cargar y proyectar contenidos cinematográficos y audiovisuales.

2.c El departamento de cultura a principios de mes informará al adjudicatario de las actividades que requieran asistencia técnica, con referencia a la fecha, horario y contacto del responsable de cada una de ellas, para que el adjudicatario contacte y acuerde con dicha persona las necesidades y horarios.

2.d Responsabilizarse de la seguridad del público, especialmente en los eventos que se realizen en el teatro, designando para ello a una persona que será la responsable del plan de seguridad del edificio y la responsable de la seguridad del público ante un caso de emergencia, actuando de acuerdo con las directrices contenidas en el plan. Por lo tanto, la persona designada conocerá el protocolo y plan de actuación, así como los sistemas de detección del edificio y estará presente en todos los actos que tengan público.

2.e Realizar trabajos técnicos de otro tipo de eventos que se organicen en Erribera si el departamento de cultura así lo requiere, tales como la instalación de equipo de sonido en presentaciones, reuniones, audiciones musicales, ruedas de prensa, exposiciones o similares, instalación de medios de proyección, iluminación de la sala correspondiente (mediante aplicación o instalación específica), grabación de actuaciones, emisión en streaming... y realizar trabajos técnicos similares.

2.f Prestar asistencia técnica a las personas o grupos que hayan alquilado o tengan autorización para utilizar el teatro o de alguna otra sala de Erribera, siempre que así lo requieran y se hará saber al adjudicatario a través de la persona responsable del departamento de cultura con una antelación mínima de 3 días naturales. Cuando el contratante así lo determine, el coste de estos trabajos se facturará directamente a dichos usuarios.

2.g Realizar anualmente la inspección y mantenimiento ordinario de los equipos para garantizar el correcto funcionamiento del equipamiento audiovisual de Erribera y presentar un informe al respecto. Quedan excluidas las reparaciones especializadas y el mantenimiento específico de las instalaciones eléctricas y extintores, pero siempre que se

detecten averías o deterioro en dichos equipos o en cualquier otro se pondrán en conocimiento de la persona responsable de Erribera.
Cuando se detecten necesidades de equipamiento observadas durante el año y/o derivadas de las inspecciones y del mantenimiento, se informará a la responsable de Erribera kulturgunea al inicio del curso y se presentarán propuestas de mejora.

2.h Mantener actualizado el inventario de equipos y materiales audiovisuales y presentarlo anualmente a la responsable de Erribera kulturgunea.

2.i Cumplir la normativa de Erribera kulturgunea y otros acuerdos y criterios del Ayuntamiento y del departamento de cultura.

Además de las funciones aquí recogidas, realización de otras relacionadas con el servicio cuando así lo requiera el Ayuntamiento.

CARACTERÍSTICAS

Ubicación: los servicios de ambos lotes se prestarán, en especial y principalmente, en Erribera kulturgunea, en Kontxa Etxeberria plza 1 de Astigarraga (incluyendo terraza y porche), si bien, en caso de que surja alguna necesidad en la programación del departamento de cultura, se ofrecerán también en otros sitios de Astigarraga.

Coordinación: los servicios a asignar en los dos lotes para el correcto funcionamiento de Erribera kulturgunea requieren de conocimientos y perfiles diferentes, pero es imprescindible la relación entre las empresas adjudicatarias de ambos lotes. Por ello, la coordinación con la persona responsable del departamento de cultura será estrecha y continuada. La empresa adjudicataria designará un única interlocutora para las tareas de coordinación y para las relaciones habituales con el departamento de cultura. La empresa se encargará de transmitir al personal y hacer cumplir lo acordado en dichas reuniones. Por otra parte, se exigirá a los adjudicatarios de ambos lotes que dispongan de un número de teléfono activo los días de los eventos para poder atender a problemas e imprevistos.

Calendario-Horario: Erribera kulturgunea permanece abierto durante los 12 meses del año, pero la programación cultural se lleva a cabo principalmente entre septiembre y julio, sin perjuicio de que, en función de las necesidades, se pueden realizar modificaciones y prorrogar este plazo.

Lote 1.- Servicio de atención al público

El horario del servicio de atención al público dependerá de las actividades programadas y organizadas por el Ayuntamiento, pero dado que se programa principalmente los fines de semana, el servicio se dará principalmente los fines de semana, algunos solo un día, otros dos y otros fines de semana no habrá servicio, por lo que dependerá del calendario de la programación. Se prevén alrededor de 397 horas anuales de servicio.

Lote 2.- Servicio técnico-escénico

En total se prevén 1.311 horas de servicio de técnico. Se han tenido en cuenta diferentes formatos y tipos de eventos, según los cuales se prevén grupos de trabajo entre uno y tres profesionales técnicos. La distribución prevista es la siguiente:

- Eventos programados por el departamento de cultura. 3 o 4 eventos mensuales de diferentes formatos y 2 sesiones dobles de cine.
- Actos organizados por asociaciones y entidades públicas locales y otras entidades externas, unos 40 eventos anuales de diferente índole.
- Reuniones de coordinación y mantenimiento.

PERSONAL

Lote 1.- Servicio de atención al público

La empresa adjudicataria propondrá tres personas y al menos una de ellas será de referencia, que conocerá el plan de seguridad del edificio y será la misma durante toda la vigencia del contrato, salvo casos de fuerza mayor.

Sus titulaciones y experiencia se valorará en la puntuación asociada al juicio de valor, debiendo cumplir los siguientes requisitos:

- Estar en posesión del título de segundo de bachillerato o del título de ciclo superior de enseñanza profesional.
- Estar en posesión del título C1 de euskera o, en su defecto, poseer capacidad para relacionarse oralmente en euskera, así como para realizar anotaciones y escribir en euskera, que deberá acreditarse mediante una prueba que se realizará en el euskaltegi AEK de Astigarraga.
- Conocimientos y experiencia en herramientas ofimáticas.

Lote 2.- Servicio técnico-escénico

La empresa adjudicataria presentará tres profesionales técnicos:

1- la persona que será la interlocutora del Ayuntamiento y el departamento de cultura, responsable máximo del servicio y del Plan de emergencia durante los eventos por lo que deberá estar presente en ellos. Será la misma persona durante toda la vigencia del contrato, salvo fuerza mayor. Su titulación y experiencia se valorará en la puntuación asociada al juicio de valor, y deberán cumplir los siguientes requisitos mínimos:

* 5 años de experiencia en producción, coordinación y ejecución de eventos.
* Estar en posesión del título C1 de euskera o, en su defecto, poseer capacidad para relacionarse oralmente en euskera, que deberá acreditarse mediante la realización de una prueba en el euskaltegi AEK.

2- Persona responsable técnico durante el evento cuando no esté el responsable máximo del servicio, que estará presente en el mismo y conocerá y se responsabilizará del plan de emergencia en ausencia del máximo responsable.

Su titulación y experiencia se valorará en la puntuación asociada al juicio de valor, y deberán cumplir los siguientes requisitos mínimos:

* 2 años de experiencia en la realización de eventos escénicos.
* Estar en posesión del título C1 de euskera o, en su defecto, poseer capacidad para relacionarse oralmente en euskera, que deberá acreditarse mediante la realización de una prueba en el euskaltegi AEK de Astigarraga.

3- Profesional técnico auxiliar:

* 1 año de experiencia trabajando con equipos audiovisuales de eventos escénicos.
* Poseer capacidad de entender el euskera, a acreditar mediante el título de perfil B1, o mediante una prueba a realizar en el euskaltegi AEK de Astigarraga.

En todos los actos se garantizará la presencia por lo menos de un técnico que pueda hablar en euskera con la organización, con el personal y con el público.
Las empresas adjudicatarias se relacionarán con el Ayuntamiento, tanto oralmente como por escrito, en euskera, y en sus relaciones con la ciudadanía utilizarán la lengua elegida por el ciudadano o la ciudadana. En todo caso, los criterios de uso lingüístico serán los mismos que los del personal municipal.
El personal sustituto del personal titular estará en posesión de la misma titulación, experiencia y capacidad.

OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO

a) Encargarse de la programación de los eventos y de la planificación general de las tareas a realizar, comunicándolas con antelación suficiente a la empresa adjudicataria, habitualmente a principios de mes. A principios de semana, se informará de los detalles y modificaciones de los trabajos a realizar en dicha semana.

b) Determinar el precio de las entradas y, en general, de los sistemas de venta y control de las mismas. Establecer el precio de las entradas, cursos y servicios en los eventos organizados por el Ayuntamiento. Se recogerán en las ordenanzas municipales reguladoras de los precios públicos y se publicarán anualmente en el BOG.

c) Determinar el régimen de cesión y alquiler de las salas y espacios de Erribera kulturgunea. En ningún caso la empresa adjudicataria podrá ceder o alquilar espacios.

d) Encargarse del mantenimiento general del edificio e instalaciones y de que los equipos instalados en el edificio estén en correcto uso.

e) Ocuparse de la dirección general de Erribera kulturgunea.

OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

a) Mantener en plantilla el personal propuesto por las empresas adjudicatarias de los lotes 1 y 2 para la prestación del servicio, con el fin de no cambiar, al menos, a la personas designadas para ser responsables de ambos servicios, salvo causa justificada. En caso de producirse algún cambio, deberá ser sustituida por una persona de igual o superior nivel y experiencia, y el nuevo nombramiento deberá contar con la conformidad del Ayuntamiento. Cualquier modificación o sustitución deberá ser comunicada previamente por la empresa a la persona responsable del departamento de cultura y deberá tener el visto bueno del Ayuntamiento.

b) En función de la previsión de trabajos remitidos por el departamento de cultura, la empresa adjudicataria del lote 2 se pondrá en contacto con cada compañía, grupo u organizador del evento con una antelación mínima de una semana, para confirmar los datos aportados (día, hora, teléfonos...), solicitar detalles de los trabajos a realizar, acordar horarios y, en su caso, enviar presupuesto a la organización. Se atenderán con 48 horas de antelación las solicitudes no previstas y de última hora y, si el margen es menor, se hará lo posible para atenderlas.

c) La empresa adjudicataria del lote 2 realizará las revisiones necesarias y comunicará con la antelación suficiente al Ayuntamiento de los arreglos y reparaciones necesarios para que el equipamiento audiovisual de Erribera pueda estar en perfecto estado de funcionamiento y en condiciones de uso permanente.

d) Las empresas adjudicatarias de los lotes 1 y 2 designarán un único interlocutor para relacionarse con el Ayuntamiento y Erribera kulturgunea.

e) Las empresas adjudicatarias de los lotes 1 y 2 dispondrán del personal suficiente para el cumplimiento de las tareas requeridas adscrito a dichos servicios. Este personal no tendrá, en ningún caso, vinculación de naturaleza administrativa o laboral con el Ayuntamiento de Astigarraga ni con Erribera kulturgunea. Por tanto, corresponden a la empresa adjudicataria todas las responsabilidades laborales, contractuales, de seguridad y de prevención de riesgos.

f) Las empresas adjudicatarias de los lotes 1 y 2, así como el personal por ellas designado, deberán cumplir el Reglamento de Régimen Interior de Erribera kulturgunea, lo dispuesto en el Plan de Emergencia y otros criterios municipales y del departamento de cultura.

g) Las empresas adjudicatarias de los lotes 1 y 2 deberán estar al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y para con la Seguridad Social y cumplir con la normativa vigente en materia laboral, de seguridad y de prevención de riesgos laborales.

h) La empresa adjudicataria del lote 2 dispondrá de un seguro de responsabilidad civil de al menos 600.000 euros para responder de los accidentes o daños que pudieran derivarse de las tareas y trabajos de los que es responsable.