

**PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
SERVICIOS AUXILIARES PARA EL TEATRO MONUMENTAL.**

1.- OBJETO

El presente pliego tiene por objeto establecer las condiciones técnicas que regularán los **“SERVICIOS AUXILIARES PARA EL TEATRO MONUMENTAL”** cuya finalidad es atender las distintas necesidades de taquilla, acomodación y portería para las actividades que se realizan en el Teatro Monumental de Madrid.

El servicio requiere la dedicación de recursos especializados, que puedan acreditar experiencia y formación concreta relacionada con la venta de entradas en taquilla, acomodación de espectadores y recepción y portería.

2.- SERVICIOS DEMANDADOS.

Servicios fijos:

El servicio fijo se prestará en los meses de enero a julio y de septiembre a diciembre.

El servicio fijo semanal que se detalla a continuación se refiere a las necesidades de mayor cobertura, sin que pueda interpretarse como servicio comprometido, quedará sujeto a la necesidad y variabilidad de los programas de actuaciones, ensayos y trabajos que la Gerencia de la Orquesta y Coro demande.

Como norma general se establece:

-Servicio de venta de entradas en la taquilla del teatro Monumental: Se estima una actividad programada semanalmente de 30 horas, que se adaptará diariamente a las necesidades del servicio. El adjudicatario deberá disponer de capacidad para dedicar a la ejecución de este servicio al menos un recurso para la taquilla de manera fija.

Servicios variables:

Los servicios variables se estiman por la totalidad del contrato y estarán dedicados a cubrir las necesidades, no consideradas como fijas. La disposición de los recursos será notificada con al menos 48 horas de antelación al adjudicatario que quedará obligado a aportar todos los recursos requeridos.

-Servicio de venta de entradas en la taquilla del teatro Monumental: Se estima una actividad no programada de 525 horas durante la duración del contrato, que se adaptará a las necesidades del servicio. El adjudicatario deberá disponer de capacidad para dedicar a la ejecución de este servicio al menos una persona, además de las prevista en el “Servicio fijo”, para la ampliación de horarios, especialmente los fines de semana, el servicio se solicitará con 48 horas de antelación.

-Servicio de Concierto, para el aforo completo: Se estiman 51 de estos servicios durante la duración del contrato, que se adaptarán a las necesidades del servicio. El adjudicatario deberá disponer de

capacidad para dedicar a la ejecución de este servicio 8 personas de acomodación y 3 personas de portería, desde una hora antes del concierto y hasta media hora después del mismo (se estima una duración media de 4 horas de servicio). El servicio se solicitará con 48 horas de antelación.

-Servicio de Concierto, para aforo reducido: Se estiman 13 de estos servicios durante la duración del contrato, que se adaptarán a las necesidades del servicio. El adjudicatario deberá disponer de capacidad para dedicar a la ejecución de este servicio 5 personas de acomodación y 2 personas de portería, desde una hora antes del concierto y hasta media hora después del mismo (se estima una duración media de 4 horas de servicio). El servicio se solicitará con 48 horas de antelación.

-Servicio de Concierto, para medio aforo: Se estiman 57 de estos servicios durante la duración del contrato, que se adaptarán a las necesidades del servicio. El adjudicatario deberá disponer de capacidad para dedicar a la ejecución de este servicio 3 personas de acomodación y 2 personas de portería, desde una hora antes del concierto y hasta media hora después del mismo (se estima una duración media de 4 horas de servicio). El servicio se solicitará con 48 horas de antelación.

Tabla resumen:

Servicios	Descripción/perfil	Periodo	Estimación servicios
Fijos	Taquilla	11 mensualidades	30 horas semanales
Variables	Taquilla	agosto y refuerzos	525 horas totales
Variables	Servicio Concierto: aforo completo	enero a diciembre 2021	51 servicios
Variables	Servicio Concierto: aforo reducido	enero a diciembre 2021	13 servicios
Variables	Servicio Concierto: medio aforo	enero a diciembre 2021	57 servicios

3.- DESCRIPCIÓN Y REQUISITOS DEL SERVICIO.

Todos los perfiles deben disponer de las habilidades suficientes para ser capaces de atender y cubrir los servicios descritos a continuación:

-Venta de entradas en taquilla: atención de la taquilla en la que se gestiona la venta y pago de las entradas, arqueo del metálico y de las ventas realizadas mediante tarjetas de crédito, cuadre -al finalizar el concierto- con los listados de venta de entradas que emite el sistema informático. La personas de taquilla además realizará el ingreso semanal de la recaudación en metálico en el banco, y en el caso de devolución de entradas por cancelación de concierto se hará cargo del efectivo para realizar las devoluciones.

Es necesario disponer de experiencia demostrada de al menos 1 año en trabajos de venta de entradas y abonos en taquilla en Teatro/s o Cine/s con aforo igual o superior a 500 butacas mediante la herramienta informática **info ticketing**.

-Acomodadores: distribución, organización, acomodación y acompañamiento de los espectadores hasta sus butacas al principio del concierto. Es necesario organizar el flujo de personas tanto a la

entrada como a la salida de los conciertos. Durante la duración de la pandemia de la COVID-19 vigilarán que los espectadores no utilicen las butacas señaladas como “no utilizables”, hagan uso en todo momento de las mascarillas y señalarán la necesidad de utilizar el gel hidroalcohólico antes de entrar en la Sala.

Es necesario disponer de experiencia demostrada de al menos 1 año en trabajos de acomodación o portería en Teatro/s o Cine/s de aforo igual o superior a 500 butacas.

-Porteros: control de las entradas tanto de forma manual como mediante el manejo de pistolas de lectura magnética de entradas, recepción en las puertas de acceso, organización y orientación de los espectadores. Durante la duración de la pandemia de la COVID-19 tomarán la temperatura corporal a las personas antes de acceder al Teatro, vigilarán que hagan uso en todo momento de las mascarillas y señalarán la necesidad de utilizar el gel hidroalcohólico antes de entrar en la Sala.

Es necesario disponer de experiencia demostrada de al menos 1 año en el trabajos de portero o acomodación en Teatro/s o Cine/s de aforo igual o superior a 500 butacas, así como al menos 1 año experiencia demostrada en el manejo de pistolas de lectura magnética de entradas.

4.- ORGANIGRAMA Y PROCEDIMIENTOS

Todos los licitadores deberán presentar en su oferta técnica, un organigrama, a fin de que la CRTVE pueda conocer en cada caso la estructura de prestación del servicio y las responsabilidades específicas de cada miembro.

La cadena de mando debe estar claramente estructurada y definida en el organigrama, aportado el ofertante, el detalle de las responsabilidades de los distintos recursos asignados al servicio.

Con este organigrama se pretende evitar la superposición de las tareas encomendadas y cualquier irregularidad en cuestión de cadenas de mando, cadenas de responsabilidades y tareas a desempeñar.

La oferta técnica incluirá un manual de procedimiento, en formato borrador, donde queden definidas de manera pormenorizada todas y cada una de las actividades que van a seguir para la perfecta realización de las funciones objeto de esta contratación, el adjudicatario acordará con CRTVE la aprobación del manual definitivo que regirá para el cumplimiento del servicio.

5.- RECURSOS TÉCNICOS.

Será por cuenta del adjudicatario la aportación de los medios necesarios para la prestación del servicio tales como linternas, calculadora/sumadora, detector de billetes falsos, etc.

6.- UNIFORMIDAD E IDENTIFICACIÓN.

El personal asignado al servicio debe resultar fácilmente identificable por los espectadores, por lo que el adjudicatario quedará obligado a dotar a todos los recursos con los mismos uniformes y chapas identificativas.

7.- PROTOCOLO DE PÉRDIDAS Y ROTURAS.

Si el adjudicatario, o cualquiera de sus empleados, durante el cumplimiento de las tareas objeto de este contrato, detectan una pérdida o rotura del material o del equipamiento a transportar o/a utilizar deberán comunicarlo inmediatamente a la CRTVE junto con un formulario que explique y detalle lo ocurrido, este protocolo deberá establecerse en el manual de procedimiento.

8.- NIVELES DE INCUMPLIMIENTOS EN EL SERVICIO

Dado que la calidad de prestación del servicio se valora principalmente, por el nivel de funcionamiento y la fiabilidad de permanencia en servicio, la CRTVE establece las siguientes faltas:

LEVES.

- El retraso, negligencia o descuido en el cumplimiento de las obligaciones.
- La ligera incorrección con los usuarios.
- Incorrección en la uniformidad del personal.
- En general el incumplimiento de sus deberes por negligencia o descuido.

GRAVES.

- No cumplir con el manual de procedimiento: funciones, tareas ordinarias, horarios, plan de contingencias, etc.
- Acumular tres faltas leves en un año.

MUY GRAVES.

- Acumulación de dos faltas graves.
- Incumplimiento reiterado del horario por uno o varios recursos, si han sido apercibido previamente.
- Asignar recursos insuficientes para la realización de un servicio.

9.- PRESENTACIÓN DE OFERTAS TÉCNICAS.

La propuesta técnicas deberán, de forma clara y sencilla, detallar todos y cada uno de los conceptos requeridos:

- Organigrama de mandos.
- Manual de procedimientos.
- Memoria descriptiva del modo a realizar el servicio requerido.

- Descripción de los medios técnicos:
Con el fin de evaluar técnicamente los recursos propuestos para el servicio, de acuerdo con lo previsto en el Anexo II del Pliego de Condiciones Generales, se incluirá el CV del equipo humano destinado a cumplir con el servicio demandado:
Se acreditará:
 - Servicio de taquilla:
 - Experiencia probada de al menos 1 año en venta de entradas y abonos en Teatro/s o cine/s con un aforo igual o superior a 500 butacas.
 - Experiencia probada de al menos 1 año en el sistema informático de venta de entradas **info ticketing**.
 - Acomodadores:
 - Experiencia probada de al menos 1 año como acomodador en Teatro/s o cine/s con un aforo igual o superior a 500 butacas.
 - Porteros:
 - Experiencia probada de al menos 1 año como portero en Teatro/s o cine/s de un aforo igual o superior a 500 butacas.
 - Experiencia probada de al menos 1 año en la utilización de pistolas de lectura magnética, o equipos similares, de entradas.
- Protocolo de sustitución de recursos para los casos de bajas, vacaciones, etc.
Los recursos destinados a este proyecto por el adjudicatario, en caso de tener que ser sustituidos, únicamente lo podrán ser por recursos con la titulación, experiencia y formación igual o superior al recurso inicial.