

ALLEGATO C - SERVIZIO DI PORTIERATO E RECEPTION

1. Tipologia e prestazioni oggetto del servizio

Il servizio consiste nella presenza presso la sede del Teatro Dal Verme in Milano di un (1) addetto – ed eventuali sostituti -al servizio di reception, controllo accessi e accoglienza, centralino/servizio informazioni e portierato all'Ingresso Artisti del Teatro Dal Verme (ingresso posto sulla via Puccini, 2 - Milano) e di un (1) addetto al servizio – ed eventuale sostituti- di reception, controllo accessi e accoglienza, centralino/servizio informazioni e portierato presso l'Ingresso principale del Teatro Dal Verme (ingresso posto sulla via San Giovanni sul Muro, 2 – Milano).

Le risorse svolgeranno le seguenti mansioni:

Postazione di via Puccini, 2 – 20121, Milano

- Custodia delle chiavi unificate dei portoni e dei cancelli perimetrali del teatro e in generale di tutte le chiavi affidate in custodia dalla Fondazione e contenute nell'apposito cassetto del bancone portineria.
- Disinserimento degli allarmi antintrusione mediante inserimento di un codice personale sulla centrale allarmi presente nella stanza denominata Sala Regia (prima apertura della giornata).
- Accensione e spegnimento delle luci del teatro collegate all'interruttore "generale" posto nella stanza denominata Sala Regia.
- Accensione e spegnimento delle luci di servizio delle sale teatrali e gestione dell'interruttore "generale" posto nella stanza denominata Sala Regia.
- Apertura dei cancelli perimetrali secondo le procedure rilasciate dalla Fondazione con relativa compilazione del registro relativo alle operazioni di apertura e chiusura di cancelli perimetrali, dei portoni di accesso/uscita del Teatro.
- Immediata segnalazione alla Fondazione di eventuali anomalie riscontrate durante le operazioni di apertura e chiusura cancelli, portoni e porte del Teatro.
- Controllo dei cortili di accesso al teatro e delle aree di carico e scarico dei mezzi e delle produzioni per garantire l'accesso e lo svolgimento delle attività in condizioni di ordine e sicurezza.
- Controllo e registrazione degli accessi al teatro relativamente a fornitori, tecnici, aiuti, consulenti, clienti, produzioni esterne, artisti, ospiti degli uffici, ecc.
- Compilazione dei registri forniti dalla Fondazione (registro presenze, registro oggetti smarriti, registro chiavi).
- Rilascio del badge "Visitatore" per gli ospiti e custodia dei documenti degli stessi per tutto il tempo della loro permanenza in teatro;
- Immediata segnalazione agli Addetti Antincendio della Fondazione di eventuali allarmi della centrale rilevazione fumi.
- Segnalazione alla Segreteria Generale e/o all'Ufficio Amministrativo della Fondazione per il ritiro di raccomandate.
- Ritiro e custodia delle chiavi delle auto, dei furgoni e in generale dei mezzi parcheggiati negli spazi di pertinenza del Teatro Dal Verme.
- Consegna alla Segreteria Generale della posta ordinaria.
- Gestione delle consegne con relativa indicazione a corrieri e fornitori per la consegna dei pacchi nei luoghi deputati dalla Fondazione.

- Ricezione telefonate, e gestione del centralino a ricaduta, smistamento delle chiamate per gli uffici, registrazione eventuali messaggi urgenti per uffici momentaneamente non raggiungibili.
- Consegna dei moduli di presenza da compilare per i servizi di facchinaggio (ai facchini in turno all'entrata in servizio) e maschere di sala (al Caposala all'entrata in servizio). Custodia dei report di presenza e consegna degli stessi all'ufficio produzione (tempi di consegna all'ufficio produzione: mensile/fine mese per i report presenza facchini; quotidiana/fine prestazione per il servizio maschere di sala).
- Gestione degli oggetti smarriti (conservazione ed eventuale restituzione al proprietario previa registrazione del ritiro sul relativo libro in dotazione).
- Eventuale chiamata del servizio taxi su richiesta di personale della Fondazione, artisti, utenti, clienti, ospiti e pubblico del teatro o della Fondazione.
- Custodia e consegna ai richiedenti segnalati e autorizzati dalla Fondazione dei moduli di manleva per il pernottamento di mezzi negli spazi di pertinenza del Teatro Dal Verme.
- Subito prima della chiusura del Teatro Dal Verme, effettuare controlli ed ispezioni nei locali di retropalco con contestuale spegnimento delle eventuali luci accese.
- Mantenere in ordine le postazioni assegnate;
- Segnalare tempestivamente al responsabile in turno della Fondazione situazioni di criticità.
 - Rispettare la procedura informativa con il collega del turno successivo nei passaggi di consegna durante la gestione dei turni giornalieri;
- Garantire nell'espletamento del servizio ampia cortesia e disponibilità.
- Osservare le direttive e le indicazioni concordate con la Fondazione sull'utilizzo e gestione degli spazi interni ed esterni e impegnarsi nel farle rispettare al personale interno ed esterno che opera presso il Teatro Dal Verme.
- Immediata segnalazione scritta alla Fondazione nella persona del responsabile dell'esecuzione nel caso vengano osservati comportamenti da parte dei fruitori del Teatro non conformi al regolamento interno che sarà consegnato dalla Fondazione all'aggiudicatario;
- Svolgere altre attività accessorie alle precedenti che si rendessero necessarie.
- Inserimento degli allarmi antintrusione mediante codice personale sulla centrale allarmi presente nella stanza denominata Sala Regia prima della chiusura del Teatro.

Postazione di via San Giovanni sul Muro, 2 – 20121, Milano

- Apertura e chiusura secondo il calendario orario e giornaliero fornito dalla Fondazione I Pomeriggi Musicali dei portoni di accesso al Teatro Dal Verme allocati su via San Giovanni sul Muro, 2 – Milano e dei cancelli perimetrali in corrispondenza delle uscite di sicurezza del Teatro Dal Verme mediante chiavi unificate consegnate in custodia dalla Fondazione I Pomeriggi Musicali.
- Controllo visivo del foyer.
- Accoglienza pubblico. Eventuale chiamata del servizio taxi su richiesta di personale della Fondazione, artisti, utenti, clienti, ospiti e pubblico del teatro o della Fondazione.
- Servizio informazioni al pubblico in presenza e telefonico.
- Raccolta conferme telefoniche per pubblico con abbonamento "Invito"
- Consegna al pubblico di brochure, materiali informativi, promozionali e pubblicitari inerenti attività del Teatro Dal Verme ed eventuale altro materiale fornito dalla Fondazione I Pomeriggi Musicali.
- Ricezione telefonate, gestione del centralino a ricaduta.
- Gestione e verifica dell'apertura e della chiusura dei cancelli perimetrali, dei portoni, delle porte di sicurezza e di ogni altro accesso secondo le istruzioni fornite dalla Fondazione.

- Compilazione del registro inerente apertura e chiusura di portoni e cancelli perimetrali.
- Immediata segnalazione alla Fondazione di eventuali anomalie riscontrate durante le operazioni di apertura e chiusura cancelli, portoni e porte del Teatro.
- Segnalare tempestivamente al responsabile in turno della Fondazione situazioni di criticità.
- Rispettare la procedura informativa con il collega del turno successivo nei passaggi di consegna durante la gestione dei turni giornalieri;
- Garantire nell'espletamento del servizio ampia cortesia e disponibilità.
- Osservare le direttive e le indicazioni concordate con la Fondazione sull'utilizzo e gestione degli spazi interni ed esterni e impegnarsi nel farle rispettare al personale interno ed esterno che opera presso il Teatro Dal Verme.
- Immediata segnalazione scritta alla Fondazione nella persona del responsabile dell'esecuzione nel caso vengano osservati comportamenti da parte dei fruitori del Teatro non conformi al regolamento interno che sarà consegnato dalla Fondazione all'aggiudicatario;
- Svolgere altre attività accessorie alle precedenti che si rendessero necessarie.

2. Esecuzione e modalità di espletamento del servizio

2.1 L'aggiudicatario in relazione alle modalità, tipologia e frequenza degli interventi dovrà attenersi a quanto previsto dall'art. 7 del capitolato speciale, secondo il "Piano Lavoro mensile", come precisato nel "Piano settimanale" e come dettagliato nella seguente scheda. Il mancato rispetto comporterà l'applicazione delle penali come previste all'art. 21 del presente capitolato.

2.2 Il servizio di portierato e reception (sei giorni su sette) osserverà i seguenti orari:

a) Ingresso Artisti – via Puccini, 2: sei giorni su sette dal lunedì alla domenica dalle ore 07:00 alle ore 18:30; nei giorni di programmazione la chiusura sarà prevista alle ore 24:00 (salvo specifiche esigenze ed indicazioni).

b. Ingresso principale di via San Giovanni sul Muro, 2: sei giorni su sette dal lunedì alla domenica dalle ore 10:00 alle ore 18:00; nei giorni di programmazione chiusura alle ore 23:30, salvo esigenze specifiche e su diversa indicazione nel rispetto di quanto stabilito nei Piani di Lavoro.

3. Fermo attività

Il servizio viene svolto per 11 mesi l'anno. I periodi di inattività verranno comunicati nei tempi e modi indicati nell' art. 7 del capitolato speciale d'appalto.

4. Personale

Ferma l'applicazione della clausola sociale e l'applicazione degli artt. 10 e 22 CSA, il personale dovrà comunque essere di assoluta fiducia e provata riservatezza.

Dovrà tenere sempre un comportamento corretto ed educato, attenersi scrupolosamente alle indicazioni del Committente ed essere dotato dei dispositivi di protezione individuali necessari previsti dalla vigente normativa.

5. Vestiario

Gli addetti dovranno essere dotati, a spese dell'aggiudicatario, sempre di apposita divisa, approvata da Fondazione, uguale per tipologia e colore (completo con giacca di colore blu scuro o nero), targhetta di identificazione recante impresso il nominativo della persona e della società di appartenenza. Il personale addetto al servizio avrà a disposizione, su richiesta, un locale adibito a spogliatoio e a deposito di oggetti personali.