

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 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 di Milano) e di un (1) addetto al servizio 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 due risorse svolgeranno le seguenti mansioni:

- Controllo degli accessi al teatro su entrambe le postazioni;
- Accoglienza pubblico ed ospiti su entrambe le postazioni, con il compito di fornire informazioni al pubblico e controllo del foyer;
- Rilevazione della temperatura corporea con apposito dispositivo (fornito dalla Fondazione) dei visitatori;
- Compilazione dei registri presenze, raccomandate, chiavi.
- Rilascio del badge “Visitatore” per gli ospiti e custodia dei documenti degli stessi per tutto il tempo della loro permanenza in teatro;
- Gestione delle informative per gli ospiti;
- Ricezione telefonate, Gestione del centralino a ricaduta su entrambe le postazioni;
- Controllo del sistema telecamere (ingresso artisti) con il compito di monitorare anche le zone collegate;
- Controllo e gestione dei cortili e dei vani di carico e scarico con i relativi spazi accesso (ingresso artisti);
- 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 relativo alle operazioni di apertura e chiusura di cancelli, portoni e porte del Teatro.
- Immediata segnalazione alla Fondazione di eventuali anomalie riscontrate durante le operazioni di apertura e chiusura cancelli, portoni e porte del Teatro.
- Effettuare controlli ed ispezioni nei locali del teatro, anche prima della chiusura dello stesso con contestuale spegnimento delle luci accese;
- Gestire (apertura e spegnimento) secondo necessità l'impianto luci di servizio nel foyer e nei corridoi di pertinenza dopo l'apertura e prima della chiusura del teatro;
- Evadere telefonicamente le richieste di informazioni sugli eventi aperti al pubblico;
- Smistare la posta e i corrieri/fornitori;
- Custodire le chiavi del teatro;
- Attivazione e disattivazione degli allarmi all'inizio ed al termine del servizio;
- Prendere in consegna eventuali oggetti smarriti e registrare gli oggetti sull'apposito registro;
- Evadere le richieste di chiamata taxi da parte dei fruitori del Teatro;
- Mantenere in ordine le postazioni assegnate;
- Segnalare al Responsabile della Fondazione tempestivamente 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 nell'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" nonché come dettagliato nella seguente scheda e 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:

ingresso artisti dal lunedì alla domenica dalle ore 7:00 alle ore 20:00

nei giorni di programmazione la chiusura è alle ore 24:00 (salvo specifiche esigenze ed indicazioni).

ingresso principale dal lunedì alla domenica dalle ore 10:30 alle ore 18:30 (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, 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.