

SPECIFICHE TECNICHE

Procedura aperta ex art. 55, comma 5, D.Lgs. 163/2006 per l'affidamento dei servizi teatrali complementari, quali i servizi di sala durante gli spettacoli, ivi compreso il servizio connesso di vendita biglietti e abbonamenti durante gli spettacoli, il servizio ordinario di vendita biglietti e abbonamenti, il servizio di custodia-portierato-guardiania e il servizio di vigilanza armata, videosorveglianza e telecontrollo da espletarsi nei luoghi e nei teatri affidati in gestione alla stazione appaltante.

COORDINAMENTO GENERALE DEI SERVIZI

L'Appaltatore dovrà mettere a disposizione della Stazione Appaltante una persona con compiti di coordinamento generale dei servizi oggetto di appalto, che sarà il referente unico del Direttore dell'esecuzione del contratto nominato dalla Stazione Appaltante per ogni esigenza ordinaria e/o straordinaria.

Il coordinatore generale dell'Appaltatore riceverà disposizioni dal Direttore dell'esecuzione del contratto per quanto attiene la calendarizzazione, di norma mensile, dei singoli servizi richiesti.

Il coordinatore generale riferirà al Direttore dell'esecuzione del contratto in ordine ad ogni esigenza, disfunzione, anomalia riscontrata nell'erogazione dei servizi.

1. SERVIZI DI SALA

1.1 Personale di Sala

Il Personale di Sala comprende tutte le figure professionali che permettono di assicurare una corretta e funzionale gestione del pubblico e delle aree ad esso destinate, in occasione di spettacoli e/o eventi e/o altre necessità della Stazione Appaltante.

L'Appaltatore dovrà garantire una disponibilità di personale sufficiente a coprire tutte le esigenze di servizio della Stazione Appaltante anche, e soprattutto, in caso di attività contemporanea in più Teatri e/o di eventuali attività aggiuntive anche con breve preavviso rispetto ai calendari di programmazione ordinaria.

L'Appaltatore provvederà, con opportune rotazioni del personale, affinché tutti gli addetti prendano sufficiente conoscenza di tutti i teatri della Stazione Appaltante e siano addestrati ad essere perfettamente operativi in ciascuno di essi.

L'Appaltatore dovrà dotare ciascun addetto di un'uniforme sobria, di buona fattura, confezionata con tessuti di qualità non scadente e comunque tale da potersi sempre presentare in buone condizioni e dovrà assicurarne l'adeguata manutenzione e pulizia.

Il modello delle uniformi dovrà essere sottoposto all'approvazione della Stazione Appaltante.

Ciascun addetto dovrà essere dotato dall'Appaltatore di un cartellino identificativo individuale che dovrà essere esibito sull'uniforme e dovrà riportare il nome dell'addetto, il ruolo, il logo dell'Appaltatore ed il logo della Stazione Appaltante.

Il personale di sala dovrà prestare servizio sempre e rigorosamente in completa uniforme.

Ciascun addetto dovrà indossare l'uniforme con il dovuto portamento e presentarsi in servizio con un aspetto curato e pulito.

L'Appaltatore sarà responsabile verso la Stazione Appaltante del buon andamento dei servizi assunti, del corretto uso delle attrezzature e di tutto il materiale eventualmente avuto in consegna, dell'operato e della disciplina del personale adibito.

1.2 Squadra

L'Appaltatore dovrà dotare ciascuno spazio di Squadre secondo quanto indicato nell'Allegato A "Configurazioni" al Disciplinare di gara, formate da un numero variabile di addetti secondo le indicazioni contenute nel medesimo allegato.

La Squadra al completo dovrà essere presente e operativa nei teatri un'ora prima dell'orario "di locandina" annunciato per lo spettacolo o la manifestazione programmata (salvo diverse disposizioni della Stazione Appaltante) e resterà in servizio sino all'uscita dal teatro di tutti gli spettatori.

Le Squadre di Sala dovranno essere composte da personale maschile e personale femminile.

1.3 Responsabile Operativo

L'Appaltatore dovrà mettere a disposizione della Stazione Appaltante almeno 2 (due) Responsabili Operativi (uno per il Teatro Carignano ed uno per il Teatro Gobetti e le Limone Fonderie Teatrali di Moncalieri), che faranno parte della Squadra e assumeranno anche le funzioni di Capo Squadra.

Si tratta di una figura operativa in servizio a cui l'Appaltatore affida il coordinamento dei servizi in più di una Sala della Stazione Appaltante al fine di procurare la puntuale e corretta copertura dei servizi richiesti.

Il Responsabile Operativo deve sempre agire con eleganza, disponibilità e diplomazia – e quando necessario anche con educata fermezza – nei confronti del pubblico e dei componenti delle Compagnie o delle Organizzazioni ospiti.

In particolare, il Responsabile operativo in servizio:

- dovrà conoscere le caratteristiche dei teatri di cui si occupa, le esigenze della Stazione Appaltante in relazione ai medesimi e tutte le modalità prescritte dalla Stazione Appaltante per regolare l'accesso del pubblico nei teatri;
- dovrà essere in servizio in una delle squadre operative nelle sale di cui è Responsabile, in ciascuna giornata di attività e di tale squadra farà parte numericamente svolgendo anche il ruolo di Capo Squadra.
- dovrà essere diretto riferimento per il Responsabile della Gestione dei Teatri della Stazione Appaltante (o suo delegato) anche in relazione alle attività che si svolgono negli altri teatri, di cui cura i Servizi, contemporaneamente a quello in cui è direttamente impegnato.
- dovrà conoscere le dinamiche proprie degli spettacoli teatrali nel momento recitativo nonché avere dimestichezza e competenza nel rapporto con il personale tecnico e con i Direttori di Scena con i quali deve essere in grado di dialogare per i necessari accordi sulla gestione del pubblico e/o sulle eventuali specifiche esigenze dello spettacolo in corso;
- dovrà essere in possesso di "Attestato di idoneità all'espletamento di servizio antincendio", di livello medio, in conformità all'art. 43 del D.Lgs. n. 81/2008, e di attestato di idoneità alle procedure aggiornate di primo soccorso per personale non sanitario e all'utilizzo del defibrillatore (corso di formazione AED di cui alla DGR Regione Piemonte 32-4611 24 settembre 2012).

In fase operativa, il Responsabile Operativo in servizio:

- dovrà segnalare al Responsabile della Gestione dei Teatri della Stazione Appaltante (o suo delegato) tutte le anomalie e/o disfunzioni riscontrate (direttamente o tramite gli addetti delle Squadre da lui coordinate) durante il servizio, nonché tutte le eventuali lamentele e/o reclami degli spettatori o delle compagnie e dovrà, se necessario e secondo le indicazioni del Responsabile della Gestione dei Teatri della Stazione Appaltante (o suo delegato), riportare tali informazioni sulla modulistica approntata a tale scopo dalla Stazione Appaltante.

1.4 Capo squadra

Risponde ed è referente e responsabile esclusivamente dell'attività della Squadra in cui è in servizio.

Deve agire sempre con eleganza, disponibilità e diplomazia – e quando necessario anche con educata fermezza – nei confronti del pubblico e dei componenti delle Compagnie o delle Organizzazioni ospiti.

E' considerato, insieme alla sua Squadra, elemento chiave dell'immagine della Stazione Appaltante nei teatri in cui opera.

Dovrà conoscere le caratteristiche del teatro di cui si occupa, le esigenze della Stazione Appaltante in relazione al medesimo e rispettare tutte le modalità prescritte dalla Stazione Appaltante per regolare l'accesso del pubblico nei Teatri.

Riceverà dal proprio Responsabile Operativo le disposizioni per l'esecuzione e l'osservanza di tutte le modalità operative prescritte e le esigenze eventualmente emergenti.

Il Capo Squadra:

- dovrà coordinare le attività della Squadra garantendo la corretta dislocazione degli addetti nelle postazioni di servizio e dovrà assicurare che tutti gli interventi della Squadra si svolgano secondo le modalità previste dallo specifico profilo.
- dovrà conoscere le dinamiche proprie degli spettacoli teatrali nel momento recitativo ed avere competenza e dimestichezza nel rapporto con il personale tecnico e con i Direttori di Scena con i quali deve essere in grado di dialogare per i necessari accordi sulla gestione del pubblico e/o sulle eventuali specifiche esigenze dello spettacolo in corso;
- dovrà garantire tutti i collegamenti necessari tra le differenti sezioni operative della Squadra, la biglietteria, il Direttore di Scena, il Responsabile della Gestione dei Teatri della Stazione Appaltante;
- in fase di emergenza, dovrà coprire eventuali carenze o spostamenti all'interno della Squadra nel corso del servizio;
- dovrà garantire e sorvegliare la qualità del servizio di tutta la Squadra;
- dovrà conoscere le informazioni primarie relative alla programmazione ordinaria della Stazione Appaltante ed essere in grado di fornirle al pubblico o di indirizzarlo ai Servizi della Stazione Appaltante per informazioni più specifiche e dettagliate;
- dovrà fare in modo che i componenti della propria Squadra siano informati in relazione a quanto precede;
- dovrà essere in possesso di "Attestato di idoneità all'espletamento di servizio antincendio", di livello medio, in rispetto all'art. 43 del D.Lgs. n. 81/2008 e di attestato di idoneità alle procedure aggiornate di primo soccorso per personale non sanitario e all'utilizzo del defibrillatore (corso di formazione AED di cui alla DGR Regione Piemonte 32-4611 24 settembre 2012).

- dovrà segnalare prontamente al tecnico di servizio della Stazione Appaltante eventuali anomalie (es. servizi guasti, accessi difettosi poltrone danneggiate o non utilizzabili, ecc.) di cui è stato informato;
- dovrà controllare che il teatro sia sempre dotato dei cartellini segnaposto, nonché delle contromarche per l'uscita del pubblico durante gli intervalli e delle contromarche relative al guardaroba;
- dovrà provvedere a segnalare al Responsabile della Gestione dei Teatri della Stazione Appaltante eventuali anomalie o disfunzioni dei dispositivi elettronici;
- coordinerà la regolare attuazione delle modalità di accesso del pubblico secondo le esigenze indicate dalla Stazione Appaltante al Responsabile Operativo;
- dovrà controllare che il materiale promozionale dalla Stazione Appaltante venga regolarmente esposto e/o distribuito;
- dovrà compilare l'apposito registro degli oggetti smarriti, che gli verranno consegnati dagli addetti di sala.

1.5 Addetti di Sala/foyer/guardaroba (Maschere)

Gli addetti di Sala, sotto la responsabilità e secondo le disposizioni dei Capi Squadra, hanno il compito di:

- presidiare i foyers e gli ingressi di sala;
- effettuare il controllo manuale o elettronico dei biglietti o dei titoli di ingresso;
- accompagnare e sistemare gli spettatori nei posti assegnati in platea, tribuna o palco per i teatri con posti numerati, oppure provvedere ad una funzionale ed omogenea sistemazione degli spettatori nei teatri con posti non numerati;
- gestire il guardaroba, quando previsto o richiesto.

Tutti gli addetti di Sala dovranno essere addestrati e in grado di coprire con la medesima qualità tutti i ruoli e tutte le postazioni, al fine di assicurare comunque uniforme operatività a tutte le sezioni anche in caso di emergenze o particolari necessità indicate dal Responsabile Gestione Teatri della Stazione Appaltante.

Tutti i componenti di ciascuna Squadra dovranno contribuire alla preparazione e al controllo preventivo e finale degli spazi a disposizione del pubblico.

In particolare, il personale destinato alla specifica gestione di Sala (maschere di Sala) dovrà provvedere ad un accurato controllo preventivo della platea, dei palchi, dei corridoi di scorrimento e dei servizi igienici destinati al pubblico e si accerterà che non vi siano ostacoli occasionali, oggetti abbandonati, occasionali sporcizie e in generale motivi e/o inconvenienti che rendano necessario un intervento prima dell'accesso del pubblico.

Qualora gli inconvenienti siano di semplice ed immediata soluzione il personale provvederà direttamente (dandone comunque comunicazione al proprio Caposquadra), nel caso la soluzione non rientri nelle possibilità o capacità degli addetti, il Caposquadra richiederà immediatamente l'intervento del personale tecnico della Stazione Appaltante.

Prima dell'ingresso del pubblico, la Squadra dovrà provvedere anche al controllo della funzionalità di tutte le uscite di sicurezza del teatro situate nelle aree destinate al pubblico, segnalando, tramite il Caposquadra, eventuali anomalie, impedimenti o ostacoli esistenti al tecnico responsabile dei sistemi di Sicurezza in servizio presso la Stazione Appaltante.

In ogni caso, le Squadre dovranno accertare che nel corso delle recite e/o comunque al di fuori di situazioni di emergenza le porte di sicurezza delle aree di loro competenza restino regolarmente chiuse (quantunque agibili) al fine di impedire l'accesso dall'esterno di persone non autorizzate.

Tutto il personale ed in particolare il personale addetto alla Sala, nel corso del controllo finale dopo l'uscita del pubblico dovrà accertare il completo svuotamento della sala teatrale e dei locali di servizio ad essa annessi (servizi igienici, corridoi, palchi, salottini e locale bar), controllare che nessuna uscita di sicurezza delle aree affidate sia rimasta aperta, provvedere ad una prima raccolta di eventuale materiale di qualsiasi genere abbandonato sulle poltrone o lungo i corridoi di scorrimento e raccogliere e consegnare ai Capi Squadra eventuali effetti personali smarriti dal pubblico.

Anche nel caso del controllo finale, il personale dovrà provvedere a segnalare al Caposquadra eventuali anomalie e/o danni o malfunzionamenti di poltrone, porte, ecc. di cui avrà riscontrato l'esistenza.

Il personale di Sala dovrà provvedere a sistemare gli eventuali cartelli forniti dalla Stazione Appaltante sulle poltrone di sala e/o sulle porte dei palchi secondo le disposizioni ricevute e li ritirerà al termine della rappresentazione avendo cura di conservarli in buone condizioni per successivi utilizzi.

Il personale addetto agli ingressi dovrà provvedere all'esposizione ed eventuale distribuzione del materiale promozionale fornito dalla Stazione Appaltante, a distribuire agli spettatori e successivamente ritirare le eventuali contromarche per l'uscita temporanea durante gli intervalli.

Tutti gli addetti dovranno curare particolarmente il proprio atteggiamento nei confronti degli spettatori e si presenteranno sempre disponibili, accoglienti e pronti ad essere di aiuto e di supporto per ogni eventualità; dovranno comunque essere in grado di agire con la dovuta fermezza, seppure con educazione, nelle occasioni in cui ciò si rendesse necessario.

Tutti gli addetti dovranno conoscere le informazioni primarie relative alla programmazione ordinaria e di biglietteria della Stazione Appaltante e dovranno essere in grado di fornirle al pubblico o di indirizzarlo ai Servizi della Stazione Appaltante per informazioni più specifiche e dettagliate.

- Fermo restando che i Responsabili Operativi e i Capi Squadra dovranno essere muniti di "Attestato di idoneità all'espletamento di servizio antincendio", di livello medio, in rispetto all'art. 43 del D.Lgs. n. 81/2008 e di attestato di idoneità alle procedure aggiornate di primo soccorso per personale non sanitario e all'utilizzo del defibrillatore (corso di formazione AED di cui alla DGR Regione Piemonte 32-4611 24 settembre 2012), dovrà essere in ogni caso assicurato che tutti gli appartenenti alla Squadra per il Teatro Carignano, per il Teatro Gobetti e per le Limone Fonderie Teatrali di Moncalieri siano in possesso "Attestato di idoneità all'espletamento di servizio antincendio", di livello medio, in rispetto all'art. 43 del D.Lgs. n. 81/2008.

In tutti i teatri, la Squadra di Sala in servizio avrà comunque funzione di supporto al personale tecnico incaricato della Sicurezza posto in servizio dalla Stazione Appaltante.

La Squadra di Sala dovrà essere operativa per i primi elementari interventi in caso di emergenza, pertanto, tutte le Squadre dovranno essere informate e formate in riferimento al Piano delle Gestioni delle Emergenze dei singoli teatri esibito all'Appaltatore dalla Stazione Appaltante.

1.6 Addetti al controllo delle attività di intrattenimento e spettacolo

Almeno un componente di ogni Squadra dovrà possedere l'iscrizione nell'*elenco del personale addetto ai servizi di controllo delle attività di intrattenimento e di spettacolo in luoghi aperti al pubblico o in pubblici esercizi anche a tutela dell'incolumità dei presenti*' previsto dall'art. 1 del Decreto del Ministero dell'Interno 6 ottobre 2009, n. 41342 e dovrà procedere anche alle seguenti attività:

- 1) osservazione sommaria dei luoghi per verificare la presenza di eventuali sostanze illecite o oggetti proibiti, nonché di qualsiasi altro materiale che possa essere impropriamente utilizzato mettendo a rischio l'incolumità o la salute delle persone, con obbligo di immediata comunicazione alle Forze di polizia e alle altre Autorità o strutture pubbliche competenti;
- 2) adozione di ogni iniziativa utile ad evitare che sia creato ostacolo o intralcio all'accessibilità delle vie di fuga e comunque a garantire il regolare svolgimento delle attività di intrattenimento;
- 3) presidio degli ingressi dei luoghi di cui al precedente art. 4 e regolamentazione dei flussi di pubblico;
- 4) verifica dell'eventuale possesso di un valido titolo di accesso qualora previsto e, nel caso di biglietto nominativo o di un'età minima prevista per l'accesso, verifica del documento di riconoscimento, e del rispetto delle disposizioni che regolano l'accesso;
- 5) controllo sommario visivo delle persone, volto a verificare l'eventuale introduzione di sostanze illecite, oggetti proibiti o materiale che comunque possa essere pericoloso per la pubblica incolumità o la salute delle persone, con obbligo di immediata comunicazione alle Forze di polizia ed alle altre Autorità o strutture pubbliche competenti;
- 6) attività generica di osservazione per la verifica del rispetto delle disposizioni, prescrizioni o regole di comportamento stabilite da soggetti pubblici o privati;
- 7) concorso nelle procedure di primo intervento, che non comporti l'esercizio di pubbliche funzioni, né l'uso della forza o di altri mezzi di coazione o l'esposizione a profili di rischio, volto a prevenire o interrompere condotte o situazioni potenzialmente pericolose per l'incolumità o la salute delle persone. Resta fermo l'obbligo di immediata segnalazione alle Forze di polizia e alle altre Autorità o strutture pubbliche competenti, cui, a richiesta, deve essere prestata la massima collaborazione.

Inoltre:

- esecuzione delle sorveglianze mensili dello stato di funzionalità dei defibrillatori automatici esterni a disposizione presso i Teatri Gobetti, Carignano e Fonderie Limone (1 apparato per ogni spazio), con registrazione dell'esito della stessa sui moduli che saranno messi a disposizione dall'appaltatore;
- esecuzione delle sorveglianze mensili della presenza e dello stato del materiale nella cassetta di primo soccorso presso i Teatri Gobetti, Carignano e Fonderie Limone (1 cassetta per ogni spazio), con registrazione dell'esito della stessa sui moduli che saranno messi a disposizione dall'appaltatore;
- esecuzione delle sorveglianze mensili secondo il D.M. 10/03/1998 delle attrezzature di emergenza antincendio presenti presso i Teatri Gobetti e Fonderie Limone, con registrazione dell'esito della stessa sui moduli che saranno messi a disposizione dall'appaltatore. La sorveglianza comporterà l'esecuzione di controllo visivo atto a verificare che le attrezzature e gli impianti antincendio siano nelle normali condizioni operative, siano facilmente accessibili e non presentino danni materiali accertabili tramite esame visivo, in riferimento alle zone di competenza degli spazi teatrali (sale teatrali, foyer,

biglietterie, palco e spazi direttamente collegati a questo e percorsi di esodo dalle sale teatrali) ed alle seguenti attrezzature:

- porte tagliafuoco;
- porte delle uscite di sicurezza;
- vie di esodo;
- estintori;
- reti idranti / sprinkler;
- impianto di rivelazione ed allarme incendio.

2. SERVIZIO DI VENDITA BIGLIETTI E ABBONAMENTI

2.1 Responsabile del Servizio

L'Appaltatore dovrà mettere a disposizione della Stazione Appaltante un responsabile del personale di biglietteria e della rendicontazione contabile, che dovrà curare l'attività di gestione amministrativa del sistema di vendita e dei relativi incassi e procedere al versamento degli stessi alla Stazione appaltante, adempiendo, in particolare, agli obblighi di seguito indicati:

1. curare l'addestramento e la formazione dei singoli addetti e organizzare i turni di lavoro degli stessi;
2. informare il personale di tutti i punti vendita esterni della Stazione Appaltante;
3. in caso di prolungamento del servizio dovuto a cause impreviste, assicurare la propria presenza e quella di un numero di addetti proporzionato alle effettive esigenze per il tempo necessario;
4. curare tutta la reportistica necessaria per lo svolgimento del servizio e per la rendicontazione contabile, come richiesta dalla Stazione appaltante;
5. segnalare tempestivamente al Responsabile dell'Ufficio Biglietteria della Stazione Appaltante le anomalie di funzionamento delle biglietterie, nonché ogni disfunzione/reclamo anche attraverso l'uso di modulistica fornita dalla Stazione Appaltante;
6. unire i proventi di tutti i punti vendita e versarli sul conto corrente indicato dalla Stazione Appaltante sulla base della reportistica, prestando particolare attenzione alla gestione dei sospesi derivanti dalla stampa anticipata di abbonamenti e biglietti commissionati dall'Ufficio Promozione della Stazione Appaltante; sarà cura della Stazione Appaltante predisporre la modulistica apposita per il versamento di tali sospesi.
7. distribuire i fondi cassa messi a disposizione dall'Appaltatore per ogni addetto;
8. nel corso della campagna abbonamenti, curare i rapporti con gli altri Uffici Biglietteria della Stazione Appaltante, provvedere al ritiro delle prenotazioni e dei corrispettivi, alla stampa degli abbonamenti e alla riconsegna degli stessi;
9. la stampa del venduto on-line, da effettuare a "porte chiuse" prevalentemente nel corso della campagna abbonamenti; la stessa modalità andrà utilizzata per la stampa degli abbonamenti e dei biglietti dei gruppi organizzati dalla Stazione Appaltante;
10. l'annullo ed il rimborso/sostituzione di ratei di abbonamenti e biglietti in caso di annullamento di recite, di malfunzionamento di sistema, di errore di stampa, secondo le indicazioni ricevute dal Responsabile dell'Ufficio Biglietteria della Stazione Appaltante.

- Il Responsabile del Servizio dovrà essere in possesso di attestato di idoneità alle procedure aggiornate di primo soccorso per personale non sanitario e all'utilizzo del defibrillatore (corso di formazione AED di cui alla DGR Regione Piemonte 32-4611 24 settembre 2012) e di un'adeguata esperienza che dovrà risultare dal curriculum, il quale dovrà essere sottoposto alla Stazione Appaltante per l'approvazione. Qualora la candidatura del responsabile non sia ritenuta idonea dalla Stazione Appaltante, l'Appaltatore si impegna a formulare proposte sostitutive, fino ad ottenerne l'approvazione.

La figura del responsabile è da considerarsi unica per tutta la durata del servizio. La sua sostituzione potrà essere effettuata solo in casi eccezionali e documentati, seguendo le stesse modalità previste per quella dei responsabili del servizio.

2.2 Personale di Biglietteria

- Il personale di biglietteria si occupa della vendita degli abbonamenti e dei singoli biglietti relativi agli spettacoli della Stagione in scena nei Teatri indicati dalla Stazione Appaltante. Il personale dovrà avere frequentato corsi di prima emergenza e dovrà essere preparato per poter fornire tutte le indicazioni e le informazioni inerenti all'attività della Stazione Appaltante.

L'Appaltatore dovrà dotare ciascun addetto di un'uniforme sobria, di buona fattura, confezionata con tessuti di qualità e comunque tale da potersi sempre presentare in buone condizioni e dovrà assicurarne un'adeguata manutenzione e pulizia. Il modello delle uniformi dovrà essere sottoposto all'approvazione della Stazione Appaltante.

Ciascun addetto dovrà essere dotato dall'Appaltatore di un cartellino identificativo individuale che dovrà essere esibito sull'uniforme e dovrà riportare il nome dell'addetto, il ruolo e il logo della Stazione Appaltante.

2.3 Postazioni

2.3.1 Postazioni per la vendita ordinaria di biglietti e abbonamenti

a) Nel periodo di campagna abbonamenti

Per tutta la durata della campagna abbonamenti (il cui avvio è previsto, con flessibilità, nel periodo compreso tra fine maggio e fine novembre), l'Appaltatore dovrà garantire il funzionamento di almeno n. 4 postazioni operative site in Comune di Torino (o nella prima cintura), per la vendita dei biglietti e abbonamenti, per i seguenti periodi e con le seguenti frequenze:

Fine maggio – una settimana – preparazione biglietteria: 7 gg x 8 hh lavorative;

Giugno – addestramento personale: 7 gg x 8 hh lavorative;

Giugno / Luglio – inizio vendita abbonamenti: 25 gg x 8 hh lavorative;

Agosto / Settembre: 17 gg x 8 hh lavorative;

Settembre / Ottobre: 24 gg x 11,5 hh lavorative;

Ottobre / Novembre: 21 gg x 8 hh lavorative.

Le date e l'orario di apertura verranno comunicati dalla Stazione Appaltante all'inizio delle vendite

b) Durante la Stagione Teatrale

Terminata la campagna abbonamenti, per tutta la durata della Stagione, l'Appaltatore dovrà garantire il funzionamento della postazione, con un numero adeguato di addetti, per la vendita dei biglietti e delle

formule minori di abbonamento nel rispetto delle tempistiche di apertura indicate dalla Stazione Appaltante, nel seguente periodo:

Novembre / Maggio: 6 gg alla settimana x 7 hh lavorative

Le date e l'orario di apertura verranno comunicati dalla Stazione Appaltante all'inizio della Stagione Teatrale.

2.3.2 Postazioni per la vendita durante gli spettacoli (compreso sabato, domenica e festività)

L'Appaltatore dovrà garantire il servizio di vendita biglietti e abbonamenti durante gli spettacoli presso il Teatro Carignano, il Teatro Gobetti e le Fonderie Limone di Moncalieri e altri spazi dove si svolge l'attività della Stazione Appaltante secondo quanto indicato nell'Allegato A "Configurazioni". La biglietteria dovrà necessariamente aprire un'ora prima dell'inizio dello spettacolo (salvo diverse disposizioni della Stazione Appaltante).

Gli addetti dovranno occuparsi, prima dell'apertura del botteghino, degli adempimenti per la preparazione per la vendita, consistenti nella stampa dei biglietti richiesti dagli uffici della Stazione Appaltante e nella stampa degli acquisti on-line, nonché provvedere alla consegna a teatro dei biglietti e/o abbonamenti.

L'Appaltatore, per tutte le attività di biglietteria sopra indicate, dovrà effettuare sopralluoghi mensili delle postazioni di vendita, sia presso gli uffici di biglietteria abituali, sia presso gli uffici di biglietteria straordinari.

L'Appaltatore sarà responsabile verso la Stazione Appaltante del buon andamento dei servizi assunti, del corretto uso delle attrezzature e di tutto il materiale eventualmente avuto in consegna, dell'operato e della disciplina del personale adibito.

3. ASSISTENZA LOGISTICA - ALLOGGI FORESTERIA

L'appaltatore dovrà fornire un servizio di assistenza logistica negli alloggi delle foresteria. Tale servizio dovrà prevedere:

- Accoglienza degli ospiti (check-in – check-out)
- Verifica delle attrezzature e delle condizioni generali degli alloggi, avendo cura di segnalare eventuali mancanze e/o anomalie, al servizio manutenzioni.
- Prevedere al cambio della biancheria ogni nuovo ingresso di ospiti e comunque ogni settimana.

4. SERVIZIO DI CUSTODIA-PORTIERATO-GUARDIANIA DEGLI SPAZI

4.1 Personale di Custodia-Portierato-Guardiania

In ciascuno spazio (Teatro Carignano, Teatro Gobetti/Uffici, Fonderie Limone) il personale di custodia ha il compito di sorvegliare gli accessi e smistare le persone e, ove necessario, svolgere funzioni di guardiania e portineria.

Il servizio di custodia seguirà le esigenze di calendario e potrà essere espletato anche in orario notturno in continuità con quello diurno o serale quando vi sia necessità di prove, montaggi o smontaggi, manutenzione.

Il servizio potrà essere richiesto anche in emergenza.

Il personale addetto alla custodia:

- dovrà gestire e compilare l'apposito registro di entrata/uscita dagli spazi sorvegliati per verificare la presenza di visitatori o di particolari attività, che sarà messo a disposizione dalla Stazione Appaltante;
- dovrà essere in possesso di "Attestato di idoneità all'espletamento di servizio antincendio", di livello medio, in rispetto all'art. 43 del D.Lgs. n. 81/2008 e di attestato di idoneità alle procedure aggiornate di primo soccorso.
- dovrà provvedere all'apertura e chiusura dei locali secondo gli orari e le esigenze dettate dalla Stazione Appaltante, con l'inserimento e/o la disattivazione dei sistemi di allarme ed il controllo diretto sia in uscita sia in entrata di tutte le porte e gli accessi verso l'esterno;
- dovrà provvedere alla segnalazione, anche tramite la compilazione dell'apposito registro, al Responsabile della Gestione Teatri e all'Ufficio Manutenzioni della Stazione Appaltante, di eventuali anomalie riguardanti gli impianti: in particolare impianti di condizionamento/riscaldamento, impianti elettrici, ascensori/elevatori, antifurto, impianti idraulici ed antincendio;
- al momento della chiusura dovrà accertare che nessuna persona sia rimasta in qualsiasi locale del teatro;
- ogni addetto a ciascun teatro dovrà prendere in consegna le chiavi e/o i supporti elettronici atti ad effettuare le operazioni di apertura e chiusura e ne sarà responsabile;
- analogamente sarà responsabile della custodia delle chiavi per la compartimentazione;
- ad ogni cambio di turno gli addetti che si avvicendano dovranno verificare la consistenza del parco chiavi e del registro presenze.
- in presenza di attività di montaggio, smontaggio, recita, dovrà provvedere alla prima accoglienza delle eventuali Compagnie ospiti e dovrà metterle in contatto con il personale tecnico presente in teatro, favorendo, dove esistenti, l'accessibilità ai montacarichi;
- se richiesto dalla Stazione Appaltante, dovrà rispondere alle chiamate e, eventualmente, fornire brevi comunicazioni al pubblico secondo le disposizioni ricevute.
- dovrà ritirare corrispondenza e/o plichi indirizzati alla Stazione Appaltante o alle Compagnie ospitate, recapitandole opportunamente;
- in caso di dubbi sull'opportunità di prendere in custodia detti materiali, dovrà tempestivamente mettersi in contatto con il Responsabile della Gestione Teatri della Stazione Appaltante o, in sua assenza, con l'Amministrazione Generale della Stazione Appaltante;
- in collaborazione con il personale tecnico, dovrà vigilare affinché non avvengano inutili sprechi energetici
- dovrà essere di supporto al personale di sala e dovrà collaborare con il Responsabile Gestione Teatri nel momento dell'attività teatrale;
- il personale addetto, durante il servizio nei teatri, dovrà annotare sull'apposito registro, eventuali guasti e/o disfunzioni segnalandoli prontamente alla Stazione Appaltante;

L'Appaltatore sarà responsabile verso la Stazione Appaltante del buon andamento dei servizi assunti, del corretto uso delle attrezzature e di tutto il materiale eventualmente avuto in consegna, dell'operato e della disciplina del personale adibito.

5. SERVIZIO DI VIGILANZA ARMATA E VIDEOSORVEGLIANZA

L'Appaltatore dovrà essere in possesso dell'autorizzazione prefettizia di cui all'art. 134 del Regio Decreto 18 giugno 1931, n. 773 (recante il Testo unico delle leggi di pubblica sicurezza) e dell'art. 257 del relativo regolamento di esecuzione (Regio Decreto 6 maggio 1940, n. 635).

L'Appaltatore effettuerà il servizio di collegamento di allarme e pronto intervento alla propria Centrale Operativa di Zona, collegamento di allarme mediante periferica radio bidirezionale e/o servizio di vigilanza ispettiva, servizi di videosorveglianza e videoregistrazione, in relazione ai seguenti spazi:

- Teatro Gobetti Via Rossini 8 /12 Torino
- Sede Uffici TST Via Rossini 12 Torino
- Teatro Carignano Piazza Carignano 6 Torino
- Complesso delle Fonderie Limone di Moncalieri via Pastrengo 88

Per ogni spazio, il servizio in questione dovrà essere articolato nei seguenti locali:

- Sala Teatrale
- Sala prove
- Magazzini
- Laboratori
- Scuola di Teatro
- Unità abitative

Tali servizi dovranno essere svolti in tutti i giorni dell'anno 24 ore su 24 ore, secondo le seguenti indicazioni

a) Teatro Gobetti e Uffici annessi in Torino, di Via Rossini 12:

Servizio di videosorveglianza e collegamento RDS mediante apparecchiatura fornita dall'Appaltatore, con verifica sul luogo di eventuali effrazioni, guasti e/o principi d'incendio.

In caso di allarme in centrale l'Appaltatore è tenuto ad intervenire in loco e dopo aver verificato le eventuali anomalie dovrà segnalare l'esito dell'intervento con le seguenti modalità:

- Dalle ore 8.00 alle ore 22.00 mediante segnalazione telefonica alla Stazione Appaltante.
- Dalle ore 22.00 alle ore 8.00 mediante segnalazione via mail. La segnalazione telefonica sarà sempre obbligatoria se si evidenzieranno pericoli gravi.

Il servizio dovrà essere comprensivo della manutenzione degli impianti di videosorveglianza (N. 8 TELECAMERE), videoregistrazione e anti intrusione.

Tale servizio comprenderà anche la sostituzione, mediante posa in opera e fornitura, di eventuali apparecchiature non funzionanti ed inoltre la programmazione, la configurazione e la taratura di tutte le apparecchiature.

L'Appaltatore dovrà fornire dispositivi antirapina in dotazione al personale addetto. Mediante questo dispositivo, in caso di necessità, il personale dovrà essere in grado di poter attivare richiesta di intervento immediato del servizio di vigilanza armata.

b) Teatro Carignano in Torino, P.zza Carignano 6 - Torino

Servizio di videosorveglianza e collegamento RDS mediante apparecchiatura fornita dall'Appaltatore, con verifica sul luogo di eventuali effrazioni, guasti e/o principi d'incendio.

In caso di allarme in centrale l'Appaltatore è tenuto ad intervenire in loco e dopo aver verificato le eventuali anomalie dovrà segnalare l'esito dell'intervento con le seguenti modalità:

- Dalle ore 8.00 alle ore 22.00 mediante segnalazione telefonica alla Stazione Appaltante.
- Dalle ore 22.00 alle ore 8.00 mediante segnalazione via mail. La segnalazione telefonica sarà sempre obbligatoria se si evidenzieranno pericoli gravi.

Il servizio dovrà essere comprensivo della manutenzione degli impianti di videosorveglianza (N. 6 TELECAMERE), videoregistrazione e anti intrusione.

Tale servizio comprenderà anche la sostituzione, mediante posa in opera e fornitura, di eventuali apparecchiature non funzionanti ed inoltre la programmazione, la configurazione e la taratura di tutte le apparecchiature.

L'Appaltatore dovrà fornire dispositivi antirapina in dotazione al personale addetto. Mediante questo dispositivo, in caso di necessità, il personale dovrà essere in grado di poter attivare richiesta di intervento immediato del servizio di vigilanza armata.

c) Complesso Fonderie Limone in Moncalieri, Via Pastrengo 88

Servizio di videosorveglianza e collegamento RDS mediante apparecchiatura fornita dall'Appaltatore, con verifica sul luogo di eventuali effrazioni, guasti e/o principi d'incendio.

In caso di allarme in centrale l'Appaltatore è tenuto ad intervenire in loco e dopo aver verificato le eventuali anomalie dovrà segnalare l'esito dell'intervento con le seguenti modalità:

- Dalle ore 8.00 alle ore 22.00 mediante segnalazione telefonica alla Stazione Appaltante.
- Dalle ore 22.00 alle ore 8.00 mediante segnalazione via mail. La segnalazione telefonica sarà sempre obbligatoria se si evidenzieranno pericoli gravi.

Il servizio dovrà essere comprensivo della manutenzione degli impianti di videosorveglianza (N. 12 TELECAMERE), videoregistrazione e anti intrusione.

Tale servizio comprenderà anche la sostituzione, mediante posa in opera e fornitura, di eventuali apparecchiature non funzionanti ed inoltre la programmazione, la configurazione e la taratura di tutte le apparecchiature.

L'Appaltatore dovrà fornire dispositivi antirapina in dotazione al personale addetto. Mediante questo dispositivo, in caso di necessità, il personale dovrà essere in grado di poter attivare richiesta di intervento immediato del servizio di vigilanza armata.

d) MAGAZZINO ATTREZZATURE MONCALIERI VADO'

L'appaltatore dovrà fornire un dispositivo di segnalazione di pericolo (uomo a terra) da utilizzare negli spazi privi di presidio permanente. Tale dispositivo deve essere collegato con la Vostra centrale operativa e con il servizio di pronto intervento.

6. SERVIZIO DI VIGILANZA DURANTE PERIODI DI CHIUSURA

L'appaltatore dovrà fornire servizio di vigilanza ispettiva all'interno di tutti gli spazi gestiti dalla Stazione Appaltante durante il periodo di sospensione delle attività (35 giorni - periodo estivo). Tale servizio dovrà comprendere almeno due passaggi settimanali, di cui un passaggio diurno e uno notturno.