

SPECIFICHE TECNICHE PER INDAGINE DI MERCATO SERVIZIO ASSISTENZA AL PUBBLICO

Il presente capitolato ha come oggetto l'organizzazione e la gestione del servizio di assistenza e accoglienza agli spettatori nelle rappresentazioni realizzate nell'ambito della programmazione artistica della Fondazione Teatro Lirico di Cagliari.

Esso comprende il servizio di hostess di sala ed ogni altro connesso alle esigenze di assistenza al pubblico durante le rappresentazioni artistiche, le cui modalità e prestazioni sono qui di seguito elencate a titolo indicativo e non esaustivo:

- Presidio degli accessi al teatro
- Presidio degli accessi alla platea ed alle gradinate
- Controllo dei biglietti di ingresso
- Controllo del GreenPass previsto dalle normative vigenti
- Assistenza al pubblico nei foyer, in platea e nelle gradinate
- Ritiro, custodia e riconsegna degli effetti personali degli spettatori
- Informazione, eventuale consegna o vendita dei programmi o materiale prodotto dalla Fondazione
- Richiesta dell'intervento dell'assistenza sanitaria o delle forze dell'ordine in caso di necessità
- Eventuale sostituzione di personale addetto al servizio di attesa e portineria
- Presidio in occasione delle conferenze stampa
- Presidio in occasione di selezioni concorsuali
- Attività di distribuzione di materiale informativo nel comune di Cagliari
- Coadiuvare il servizio di visite guidate

Il servizio dovrà effettuarsi nel Teatro Lirico di Cagliari od in altri spazi all'aperto o chiusi, comunque utilizzati dalla Fondazione secondo le esigenze della programmazione.

Il servizio dovrà iniziare almeno un'ora prima degli eventi e terminare alla conclusione degli stessi, salvo diverse indicazioni comunicate dalla Fondazione nei modi e tempi adeguati.

Per quanto riguarda eventuali chiamate in sostituzione di personale di attesa e portineria il servizio potrà essere richiesto con un minimo preavviso di un'ora.

L'aggiudicatario dovrà:

- garantire il numero delle maschere richieste per l'evento secondo gli orari di funzionamento del servizio stabiliti dalla Fondazione presso il Teatro Lirico e in altri luoghi di spettacolo in Sardegna;

- garantire che il 50% del personale impiegato abbia maturato adeguata esperienza professionale per eventi musicali e/o teatrali;
- garantire la dotazione di divise consone al luogo di lavoro, la cui scelta va effettuata di comune accordo con la Fondazione;
- garantire che il personale addetto venga fornito di un visibile tesserino di riconoscimento con il logo del Teatro Lirico di Cagliari indicante nome e qualifica al fine di evitare che persone non autorizzate possano introdursi nei locali ove deve essere effettuato il servizio;
- garantire che la presenza del personale addetto (compresi eventuali sostituti) dovrà essere attestata tramite badge che sarà predisposto dalla Fondazione per ciascun operatore e che farà fede ai fini della regolarizzazione delle prestazioni espletate sia per una verifica degli orari sia per il pagamento dei corrispettivi;
- garantire la presenza di un responsabile per ciascun turno di lavoro richiesto, al fine di coadiuvare l'attività dell'addetto di sala della Fondazione nel coordinamento dei servizi e del personale impiegato;
- garantire la completa disponibilità nei servizi di decentramento in tutto il territorio regionale;
- garantire che almeno il 50% del personale impiegato abbia una adeguata conoscenza di una lingua straniera scritta e parlata, oltre all'italiano;
- garantire che tutto il personale addetto possieda capacità di relazione con il pubblico di elevato profilo;
- garantire che almeno 5 unità responsabili abbiano acquisito, mediante corsi professionali di riconosciuta validità, nozioni sulla gestione di situazioni di emergenza e antipanico, adeguate al posto di lavoro (in caso di aggiudicazione dovranno essere esibiti gli appositi attestati di partecipazione e/o di profitto);
- garantire, all'attivazione del contratto, la trasmissione dell'elenco completo del personale impiegato recante i dati anagrafici comprensivi di fotografia;
- comunicare il numero delle unità impiegate per ciascun servizio con almeno 48 ore di preavviso e le eventuali variazioni con la massima tempestività.
- L'inosservanza dei punti di cui sopra sarà causa di recesso.

Tali indicazioni hanno valore meramente esemplificativo e non tassativo in quanto l'impresa si obbliga ad effettuare tutte quelle prestazioni che siano comunque necessarie ed accessorie al servizio di assistenza ed accoglienza al pubblico.

Numero di unità indicativo e che sarà di volta in volta comunicato in ragione delle esigenze della Fondazione:

- In occasione di spettacoli d'opera, balletto e sinfonica: max 15 unità;
- In occasione di spettacoli per le scuole, attività collaterali e altre manifestazioni: minimo 1 unità.

Trattandosi di servizio da effettuarsi a chiamata il numero di unità indicate deve intendersi puramente indicativo e assolutamente non vincolante per la Fondazione che potrà variarle in qualsiasi momento, in aumento o in diminuzione, in rapporto alle esigenze inerenti l'attività artistica programmata dalla Fondazione, senza che l'impresa abbia niente a pretendere a causa delle eventuali variazioni. Tali variazioni saranno preventivamente comunicate dalla Direzione di Produzione del Teatro Lirico di Cagliari al Responsabile della società in base alle necessità connesse alla programmazione artistica.

Nell'ipotesi in cui la Fondazione effettui ulteriori spettacoli non compresi nella stagione lirica e concertistica in programmazione, la società è tenuta a fornire il servizio di assistenza ed accoglienza al pubblico nel numero che verrà specificato dalla Direzione di Produzione, applicando lo stesso prezzo che sarà indicato in sede di offerta.

A scopo meramente informativo, si fa presente che la media annuale delle aperture di sipario è di circa 150 .

Oltre che in occasione dei sopra citati spettacoli, il servizio di accoglienza dovrà essere effettuato, previa richiesta della Fondazione, in tutte le altre rappresentazioni e/o eventi che verranno programmati dalla Fondazione, durante il periodo di affidamento del servizio, con un numero di personale che varierà, di volta in volta, in funzione del tipo di spettacolo/evento e della sua collocazione logistica.