



ALLEGATO 5

CAPITOLATO TECNICO

PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEI SERVIZI DI CAFFETTERIA E PICCOLA RISTORAZIONE PRESSO LA  
PINACOTECA DI BRERA PER IL MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI E DEL TURISMO

ID 1947



## INDICE

<b>1</b>	<b>GLOSSARIO .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>INTRODUZIONE.....</b>	<b>5</b>
2.1	INQUADRAMENTO GENERALE.....	5
2.2	IDENTITÀ DELLA CAFFETTERIA .....	5
<b>3</b>	<b>OGGETTO DELLA CONCESSIONE .....</b>	<b>7</b>
3.1	LUOGO E ORARI DI ESECUZIONE .....	7
3.2	SOPRALLUOGO .....	8
3.3	DURATA DELLA CONCESSIONE .....	8
3.4	VALORE DELLA CONCESSIONE .....	8
3.5	CANONE DI CONCESSIONE E ROYALTY .....	9
<b>4</b>	<b>I SERVIZI IN CONCESSIONE .....</b>	<b>10</b>
4.1	SERVIZI OGGETTO DELLA CONCESSIONE.....	10
4.2	OFFERTA GASTRONOMICA.....	11
4.3	PROGETTO PER LA DESTINAZIONE DI CIBI E BEVANDE NON SOMMINISTRATI .....	11
4.4	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	12
4.4.1	APPROVVIGIONAMENTO DELLE MERCI .....	12
4.4.2	PULIZIA, MANUTENZIONE E GESTIONE DEI RIFIUTI .....	13
4.4.3	MANUALE DI AUTOCONTROLLO E SISTEMA HACCP .....	14
4.4.4	CRITERI AMBIENTALI MINIMI (CAM) .....	15
<b>5</b>	<b>GESTIONE DELLA CONCESSIONE.....</b>	<b>16</b>
5.1	PRESA IN CONSEGNA DEI LOCALI E AVVIO DEI SERVIZI.....	16
5.1.1	VERBALE DI PRESA IN CONSEGNA .....	16
5.1.2	VERBALE DI AVVIO .....	16
5.2	STRUTTURE DEDICATE ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO .....	17
5.2.1	STRUTTURA DELL'AMMINISTRAZIONE .....	17
5.2.2	STRUTTURA DEL CONCESSIONARIO.....	17
5.2.2.1	Struttura organizzativa.....	17
5.2.2.2	Struttura operativa.....	18
5.2.2.3	Formazione del personale.....	19
5.3	RICONSEGNA DEI LOCALI .....	20
5.3.1	VERBALE DI RICONSEGNA.....	20
<b>6</b>	<b>VERIFICHE DI CONFORMITA' E PENALI .....</b>	<b>20</b>
6.1	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ASPETTI QUALITATIVI .....	21
6.2	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ADEMPIMENTI CONTRATTUALI .....	22
<b>7</b>	<b>REPORTISTICA.....</b>	<b>27</b>
<b>8</b>	<b>DISPOSIZIONI CONTRATTUALI .....</b>	<b>28</b>
8.1	DISPOSIZIONI LEGISLATIVE DI RIFERIMENTO .....	28
8.2	DOCUMENTI CONTRATTUALI.....	28
8.3	ONERI E OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO .....	28
8.4	INFORMAZIONE E FORMAZIONE DEI LAVORATORI E DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE .....	30
8.5	INFORMAZIONI SUI RISCHI SPECIFICI .....	30
8.6	PIANO DI SICUREZZA LAVORO .....	30
8.7	PAGAMENTO DELLE UTENZE E DELLE IMPOSTE .....	31
8.8	DIVIETO DI VARIAZIONE DELLA DESTINAZIONE D'USO DEI LOCALI IN CONCESSIONE, DI CESSIONE DEL CONTRATTO .....	31
8.9	SEGNALETICA E PUBBLICITÀ .....	31
8.10	INTERRUZIONE NELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO.....	31
8.11	OBBLIGHI DELL'AMMINISTRAZIONE .....	32

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi di caffetteria e piccola ristorazione presso la Pinacoteca di Brera per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 1947

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



#### **APPENDICI AL CAPITOLATO TECNICO**

Appendice 1: Piano Economico Finanziario di massima

Appendice 2 : Planimetrie dei luoghi

Appendice 3: Logo del Caffè Fernanda

Appendice 4: Storico visitatori Pinacoteca di Brera

Appendice 5: DUVRI



## 1 GLOSSARIO

Di seguito è riportata una tabella di riferimento per i termini maggiormente utilizzati nel presente documento.

<b>Amministrazione</b>	La Pinacoteca di Brera, ovvero l'Amministrazione che affida l'erogazione e la gestione di servizi di caffetteria e piccola ristorazione a terzi ai sensi dell'articolo 117 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42.
<b>Caffetteria o Caffetteria Fernanda</b>	Locali adibiti ai servizi di caffetteria e piccola ristorazione
<b>Canone</b>	La prestazione in denaro che è corrisposta periodicamente dal Concessionario all'Amministrazione per l'utilizzo commerciale dei locali che ospiteranno il servizio di caffetteria e piccola ristorazione. L'importo del canone è indipendente rispetto all'incasso che il concessionario percepisce dalla gestione del servizio.
<b>Capitolato</b>	Il presente capitolato tecnico.
<b>Concessionario</b>	L'operatore economico che stipula la concessione con l'Amministrazione acquisendo il diritto di gestire funzionalmente e sfruttare economicamente i servizi assentiti in concessione, alle condizioni di cui allo schema di concessione.
<b>Concorrente</b>	Operatore economico che partecipa alla presente procedura di gara presentando un'offerta.
<b>Direttore dell'esecuzione</b>	Persona nominata dall'Amministrazione come responsabile dei rapporti con il Concessionario.
<b>Ricavi delle vendite e delle prestazioni al netto di IVA</b>	La somma incassata dal servizio in concessione al netto dell'IVA.
<b>Locale o Locali</b>	Luogo di esecuzione del servizio.
<b>Responsabile del Servizio</b>	Persona nominata dal Concessionario con il compito di coordinare le attività previste dalla concessione e fungere da referente operativo e interfaccia unica per l'Amministrazione.
<b>Royalty</b>	La quota dei ricavi delle vendite e delle prestazioni al netto di IVA che il Concessionario cede all'Amministrazione come corrispettivo della Concessione di utilizzo commerciale dei locali.
<b>Servizi</b>	I servizi oggetto della presente Concessione specificati nel capitolo 5 del presente Capitolato tecnico.



## 2 INTRODUZIONE

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici, l'affidamento in concessione, ai sensi dell'articolo 117 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, dei servizi di Caffetteria e piccola ristorazione presso la Pinacoteca di Brera a Milano.

La presente procedura fa riferimento al Disciplinare siglato il 23 dicembre 2015 tra la Consip e il Ministero dei Beni e delle Attività culturali e del turismo (MIBACT).

### 2.1 Inquadramento generale

La Pinacoteca di Brera è una galleria nazionale d'arte antica e moderna, collocata nell'omonimo palazzo di Milano che ospita, quali altre istituzioni, la Biblioteca Nazionale Braidense, l'osservatorio di Brera, l'Orto Botanico, l'Istituto Lombardo di Scienze e Lettere e l'Accademia di Belle Arti. Ufficialmente istituita nel 1809 con finalità didattiche, a fianco dell'Accademia di Belle Arti voluta da Maria Teresa d'Austria, quando Milano divenne capitale del Regno Italico, la raccolta, per volontà di Napoleone, si trasformò in un museo al fine di esporre i dipinti più significativi provenienti da tutti i territori conquistati. Brera quindi, a differenza di altri grandi musei italiani, non nasce dal collezionismo privato dei principi e dell'aristocrazia ma da quello politico e di Stato.

### 2.2 Identità della caffetteria

L'ambiente in cui sarà allestita la caffetteria è caratterizzato da finiture in marmi policromi, realizzate negli anni '50 su progetto dell'architetto Piero Portaluppi, con tre grandi aperture che danno luce alla sala arricchita dalla presenza del monumento di marmo dedicato ad Andrea Appiani e realizzato da Thorvaldsen nel 1821 che raffigura le Tre Grazie e dai grandi dipinti dell'800 esposti sulle pareti laterali. Caratteristiche che fanno pensare a un elegante caffè dove gli elementi architettonici e le opere d'arte giocano un ruolo fondamentale rendendo lo spazio unico e in linea con la Pinacoteca di Brera e suoi ambienti. Rilassante, luminoso, dovrà costituire una vera pausa di benessere, concepito per rendere gradevole e stimolante la visita al museo.

La sua posizione, inoltre, favorisce l'ingresso da parte di visitatori esterni e consente di poter avere tavolini disposti lungo il loggiato, che costituisce un elemento architettonico di grande valore estetico.

Il ruolo centrale del caffè, oltre ad essere semplicemente una comodità, è quello di esprimere l'identità della Pinacoteca di Brera. Dovrà essere elegante, chic e richiamare lo stile degli anni '50, quello di Audrey Hepburn e dei film noir, in linea con la fama di Milano quale capitale della moda. Il design della caffetteria dovrà rispettare, dove possibile, gli elementi architettonici dell'ambiente anche attraverso l'uso di arredi, decori e menù che diano un tocco contemporaneo dialogando con il contesto. Il nome del caffè sarà *Caffè Fernanda*, in onore della direttrice della Pinacoteca 1941-1957 Fernanda Wittgens, cui fu affidata la ricostruzione del museo nel 1950, dopo la guerra.

Il design, il menù e i prezzi dovranno corrispondere alle esigenze del pubblico più vivo come le famiglie, i visitatori internazionali e i giovani. Il menù, oltre alla caffetteria e alle bevande calde, dovrà includere una selezione di alta qualità di piatti che siano in linea con le specialità regionali e, dove possibile, ispirati alle collezioni del museo.

Il Concessionario dovrà realizzare la caffetteria secondo vari criteri di qualità, quali: adempiere pienamente la missione del Museo di Brera; esprimere al meglio il brand Brera; realizzare un menù con un'attenta selezione di piatti; qualità della cucina; esposizione innovativa e funzionale; qualità del design per la grafica, l'arredo e la presentazione del menù; recensioni positive da parte degli utenti.

---

Classificazione del documento: Consip public



Il concetto di caffetteria e piccola ristorazione che dovrà offrire il Concessionario sarà sinonimo di ambiente unico ma al tempo stesso accessibile ad un ampio pubblico, identificato in un target trasversale che abbraccia una clientela attenta ma eterogenea, interessata a una ricerca di alta qualità e alla frequentazione di un ambiente cosmopolita, accogliente e polifunzionale. Il pubblico che il locale dovrà richiamare sarà costituito sia dai visitatori della Pinacoteca e della Biblioteca Braidense, che intendono effettuare una sosta rilassante nel percorso di visita, sia dalle persone che quotidianamente frequentano il Palazzo di Brera, quali dipendenti della Pinacoteca, della Biblioteca Braidense e dell'Accademia di Belle Arti nonché clientela di passaggio, che desiderino organizzare una sosta o incontri di lavoro e ricreativi presso la struttura.

Il servizio dovrà essere svolto in un'ambientazione che privilegi semplicità e pulizia formale delle strutture con limiti sulla caratterizzazione estetica, salvaguardando l'unicità storica, culturale, istituzionale e artistica dei luoghi.

Essendo il Palazzo di Brera un monumento di rilevante significato storico e culturale, il servizio di caffetteria e ristorazione che s'intende commissionare deve essere rivolto al pubblico sopra descritto, con una politica che coniughi l'alta qualità dei cibi e delle bevande con l'immagine complessiva dello spazio culturale in cui sono ubicati i locali. La caffetteria dovrà prevedere un servizio differenziato nell'arco dell'intera giornata e garantire un'offerta di alta gastronomia dolce e salata.

Al fine di facilitare la determinazione del mercato della domanda, si fornisce in Appendice 4 lo storico dei visitatori della Pinacoteca di Brera, quali potenziali ospiti della caffetteria.



### 3 OGGETTO DELLA CONCESSIONE

La presente procedura ha per oggetto l'affidamento in concessione dei servizi di Caffetteria e piccola ristorazione presso la Pinacoteca di Brera a Milano, a fronte del pagamento, da parte del Concessionario, di un canone e di una royalty in favore dell'Amministrazione.

#### 3.1 Luogo e orari di esecuzione

Il luogo di esecuzione dei Servizi è situato all'interno della Pinacoteca di Brera, in via Brera 28 a Milano, con ingresso dal piano terreno del Palazzo di Brera. Attraverso la scala si raggiunge il loggiato che permette l'ingresso al *Caffè Fernanda*.

I locali oggetto della concessione (vedi Appendice 2) sono costituiti da:

- Sala Caffetteria: la sala di fruizione pubblica sita al primo piano di circa 115 mq nella quale dovranno essere posti il banco bar e gli arredi per un totale di circa 32 coperti;
- Locale cucina: il locale a uso esclusivo di circa 18 mq sito al primo piano nel quale dovranno essere presenti il banco preparazione, il/i frigoriferi e le altre attrezzature da cucina. A tale locale si accede dalla Sala Caffetteria. All'interno del locale cucina sono previsti i servizi igienici a uso esclusivo del personale della caffetteria, costituiti da un'area di circa 6 mq composta da antibagno, bagno e spogliatoio;
- Loggiato: l'area esterna sita al primo piano, a uso non esclusivo, che può essere allestita con circa 40 coperti;
- Servizi igienici per la clientela: il locale sito al primo piano, di circa 22 mq, composto da antibagno, bagno uomini e bagno donne. I servizi igienici si trovano immediatamente dopo i tornelli di accesso al museo; i clienti della caffetteria non in possesso del biglietto del museo avranno un pass di accesso per usufruire unicamente di tali servizi;
- Deposito: il locale è sito al piano interrato ed è di circa 12 mq. E' a uso esclusivo della caffetteria.

L'accesso al pubblico al *Caffè Fernanda* sarà garantito, secondo le vigenti disposizioni dell'Amministrazione, durante gli orari di apertura al pubblico della Pinacoteca, pena l'applicazione della Penale n. 1 di cui al paragrafo 6.2 e segnatamente:

- Martedì, mercoledì, venerdì, sabato, domenica: dalle 08:30 alle 19:15;
- Giovedì: dalle 08:30 alle 22:15;
- Chiuso tutti i lunedì, il 1° Gennaio, il 1° Maggio e il 25 Dicembre.

Il Concessionario accetta di non avere nulla a pretendere nel caso in cui l'Amministrazione modifichi i giorni e gli orari di apertura e di chiusura nel corso di validità della Concessione.

Il loggiato dovrà essere liberato da ogni cosa durante gli orari di chiusura della Caffetteria nonché qualora richiesto dall'Amministrazione in occasione di specifici eventi organizzati dalla stessa, pena l'applicazione della Penale n. 2 di cui al paragrafo 6.2.

I locali, come sopra individuati, sono destinati all'esecuzione dei servizi in concessione nello stato di fatto e di diritto in cui si trovano all'atto della sottoscrizione del verbale di presa in consegna.

Nel Locale cucina e nel Deposito non sarà consentito l'accesso al personale estraneo al concessionario, fatta eccezione per gli incaricati della manutenzione e del Direttore dell'esecuzione e/o suoi incaricati.

Il Direttore dell'esecuzione si riserva l'accesso ai locali in qualsiasi momento, anche durante l'orario di chiusura al pubblico.

---

Classificazione del documento: Consip public



Durante l'orario di chiusura al pubblico, le porte di accesso dal loggiato dovranno essere chiuse a chiave mentre le due porte interne di comunicazione con l'area "scale dipendenti" e con l'area "pinacoteca" resteranno disponibili a uso del personale della Pinacoteca e degli addetti alla vigilanza.

### **3.2 Sopralluogo**

È facoltà del Concorrente effettuare un sopralluogo dei locali oggetto di concessione prima della presentazione dell'offerta, secondo le modalità contenute nel Disciplinare di gara.

### **3.3 Durata della concessione**

La concessione ha una durata di 8 anni a decorrere dalla data di sottoscrizione del Verbale di avvio di cui al paragrafo 5.1.2.

La suddetta durata è stata calcolata tenendo conto del periodo necessario al recupero degli investimenti da parte del concessionario, individuato sulla base di criteri di ragionevolezza, insieme ad una remunerazione del capitale investito, tenuto conto degli investimenti necessari per conseguire gli obiettivi contrattuali specifici come risultante dal piano economico-finanziario.

### **3.4 Valore della concessione**

Il valore annuale stimato per la concessione è pari a € 500.536,63 (euro cinquecentomilacinquecentotrentasette/63), corrispondenti a un valore complessivo presunto di € 4.004.293,06 (euro quattromilioniquattromiladuecentonovantatre/06) per l'intera durata della Concessione.

Al fine di agevolare la partecipazione degli operatori economici, con l'intenzione di fornire ai concorrenti le informazioni utili per la predisposizione delle relative offerte, in Appendice 1 è definito un piano economico finanziario di massima (PEF), il quale ha lo scopo di illustrare la fattibilità economico-finanziaria e gestionale di massima dell'investimento.

Il PEF di massima allegato è finalizzato a individuare la dinamica finanziaria generata dalla realizzazione e gestione dell'attività di caffetteria e piccola ristorazione, tramite la predisposizione di un modello in grado di quantificare i costi di realizzazione, di gestione e di manutenzione e di individuare l'equilibrio economico e finanziario complessivo dell'iniziativa d'investimento. Nello specifico è stata condotta un'analisi di mercato sul tipo di servizio che s'intende realizzare ed è stato studiato il target di clientela in funzione del numero di visitatori del monumento, dell'ubicazione dei locali della concessione, in base alla qualificazione e quantificazione della clientela e alla spesa media da questa sostenuta nell'arco temporale giornaliero e poi stagionale. Successivamente sono stati analizzati gli investimenti necessari ed è stato analizzato un piano di copertura finanziaria, in relazione alle attività necessarie e propedeutiche all'apertura e al progetto di allestimento che s'intende realizzare.

E' rimessa al concessionario la facoltà di reperire la liquidità necessaria alla realizzazione dell'investimento attraverso ogni forma di finanziamento consentita dalla legge.

Infine, sono stati calcolati i costi di gestione, ossia le materie prime (alimenti e bevande), il personale necessario a espletare il servizio sia in relazione alle dimensioni e al numero di clienti attesi, sia in relazione alla copertura oraria giornaliera e settimanale, le spese relative alle utenze e amministrative e le spese varie e accessorie, nonché i costi relativi al canone e alla royalty sul fatturato netto.

Tale stima ha carattere puramente indicativo, non impegna in alcun modo l'Amministrazione e non costituisce alcuna garanzia di corrispondenti introiti e spese per il Concessionario, che assume interamente a proprio carico il rischio d'impresa inerente la gestione dei servizi in concessione.





Il concessionario sarà chiamato, in sede di offerta economica (rif. par. 7 del Disciplinare), a presentare un proprio PEF che dovrà essere finanziariamente sostenibile ed economicamente conveniente. Il PEF del Concessionario sarà oggetto di revisione solo alle condizioni e secondo le modalità indicate nel comma 6 dell'art. 165 del d.lgs. 50/2016.

### 3.5 Canone di concessione e royalty

Il Concessionario, in conformità all'offerta economica presentata in sede di gara, si obbliga a versare all'Amministrazione un canone e una royalty secondo le modalità di seguito indicate:

1. Canone annuo, d'importo fisso e soggetto a rialzo in sede di offerta. Il valore del canone annuale posto a base d'asta è pari a € 20.000 (euro ventimila/00);
2. Royalty, pari a un valore percentuale decrescente o uguale dei Ricavi annui delle vendite e delle prestazioni al netto di IVA. La royalty è applicata a scaglioni che si azzerano ogni anno solare. Nella tabella seguente si rappresentano i valori delle royalty poste a base d'asta per i diversi scaglioni di Ricavi annui delle vendite e delle prestazioni al netto di IVA.

Scaglione	A	B	C	D	E
Range Ricavi annui delle vendite e delle prestazioni al netto di IVA [€] maturati nell'anno solare	≤ 250.000,00	> 250.000,00 ≤ 350.000,00	> 350.000,00 ≤ 450.000,00	> 450.000,00 ≤ 550.000,00	> 550.000,00
Base d'asta [%]	base d'asta non prevista	5,5%	5,0%	4,5%	4,0%

Tali valori devono essere rialzati in gara e devono mantenersi decrescenti o uguali tra uno scaglione e il successivo. Esempio: la royalty offerta per lo scaglione "B" dovrà essere maggiore o uguale della royalty offerta per lo scaglione "C", a sua volta maggiore o uguale della royalty offerta per lo scaglione "D", e così via.

Il canone annuo e la royalty sono dovuti a decorrere dalla data di sottoscrizione del Verbale di avvio.

Al fine di agevolare l'avviamento delle attività, il canone annuo offerto non è dovuto per il primo anno di concessione. Inoltre, la royalty annua non è dovuta relativamente al 1° scaglione (da 0 a 250.000 euro di ricavi delle vendite e delle prestazioni al netto dell'IVA).

Il canone di concessione è soggetto ad aggiornamento annuale, a decorrere dal secondo anno di concessione, sulla base del 100% della variazione dell'indice Istat dei prezzi al consumo delle famiglie di operai e impiegati (indice F.O.I. calcolato al netto dei consumi di tabacchi). L'aggiornamento annuo diverrà operante senza necessità di comunicazione alcuna, assumendo a riferimento il secondo mese antecedente a quello di scadenza di ciascuna annata contrattuale.

Il pagamento del canone annuo e della royalty di concessione è previsto in rate trimestrali posticipate; la royalty sarà applicata al valore dell'incasso, al netto dell'iva, costituito dalla sommatoria degli scontrini e delle fatture emesse nel trimestre di riferimento. Pertanto, entro il giorno 15 del mese successivo al trimestre di riferimento, pena l'applicazione della Penale n. 3 di cui al paragrafo 6.2, il Concessionario dovrà inviare al Direttore dell'Esecuzione una nota riassuntiva, con l'indicazione dell'importo canone e della royalty da versare. In particolare, per quanto riguarda la royalty, la nota dovrà contenere il dettaglio degli scontrini e delle fatture



emesse nel trimestre di riferimento, con l'indicazione del fatturato (incluso quello relativo al primo scaglione), al netto dell'IVA, sul quale applicare la royalty e la percentuale di royalty applicata in relazione ai diversi scaglioni raggiunti nell'anno solare.

In assenza di diverse indicazioni da parte del Direttore dell'esecuzione, il Concessionario dovrà procedere al pagamento entro i successivi 15 giorni, pena l'applicazione della Penale n. 4 di cui al paragrafo 6.2.

L'Amministrazione provvederà a emettere, a pagamenti pervenuti, una quietanza attestante l'avvenuto pagamento del canone di concessione e della royalty.

## **4 I SERVIZI IN CONCESSIONE**

### **4.1 Servizi oggetto della concessione**

La concessione dei servizi di Caffetteria e piccola ristorazione presso la Pinacoteca di Brera prevede l'esecuzione delle seguenti attività da parte del Concessionario:

- L'effettuazione degli allacci e intestazione di tutte le utenze necessarie allo svolgimento dei Servizi (es. servizi elettrico, telefonico, tassa rifiuti);
- La presentazione all'Ente competente dei titoli abilitativi per l'esercizio delle attività di somministrazione di alimenti e bevande;
- La fornitura e l'installazione di arredi nuovi di fabbrica, macchinari, attrezzature e quant'altro necessario per l'allestimento della zona di preparazione, del banco e della zona relativa ai tavoli e alle sedute;
- La pulizia e la sanificazione dei locali, degli arredi, dei macchinari e delle attrezzature;
- La manutenzione ordinaria dei locali e degli impianti fissi ivi presenti;
- La manutenzione ordinaria e straordinaria degli arredi, dei macchinari, delle attrezzature e di quant'altro necessario per l'espletamento del servizio;
- L'approvvigionamento, preparazione e somministrazione di alimenti e bevande;
- L'elaborazione ed esposizione del listino prezzi dei prodotti offerti e del menù giornaliero. Entrambi i documenti devono essere sia in lingua italiana sia inglese.
- La gestione del ciclo dei rifiuti prodotti in conformità alle disposizioni normative e regolamentari vigenti in materia;
- Il ripristino dei locali alla situazione in cui gli stessi sono stati consegnati al momento della sottoscrizione del Verbale di presa in consegna;
- L'esecuzione di qualunque operazione, non esplicitamente indicata nel presente documento, utile a fornire un servizio puntuale ed efficiente.

Data la peculiarità del luogo, è richiesta al Concessionario una cura particolare nello svolgimento delle attività previste, che dovranno essere eseguite con un livello qualitativo di eccellenza e con personale altamente qualificato e nel generale rispetto della dignità dei luoghi e delle attività istituzionalmente ivi svolte.

Il servizio di caffetteria comprenderà, in un'accezione più estesa, le attività di caffetteria/bakery/sala da tea/wine bar/etc. e di ristorazione veloce di alta qualità con possibilità di consumazione sia al tavolo sia al banco.

L'offerta del servizio di piccola ristorazione dovrà essere modulata in funzione dei diversi momenti della giornata e dovrà essere in linea con le varie esigenze della clientela che s'intende intercettare.

Sarà cura del Concorrente definire l'offerta gastronomica da proporre durante le differenti fasce orarie. Questa deve essere comunque in linea con lo stile e l'eleganza del posto.

---

Classificazione del documento: Consip public



Sono esclusi dall'affidamento della presente Concessione, poiché a carico dell'Amministrazione, le seguenti attività:

- I lavori edili e impiantistici di adeguamento dei locali, che l'Amministrazione concluderà entro la data di sottoscrizione del Verbale di presa in consegna;
- La definizione del logo della caffetteria;
- La manutenzione straordinaria dei locali.

Sono altresì vietati l'installazione di cappe di aspirazione dei fumi di combustione, l'utilizzo di piani cottura a gas e l'utilizzo di fiamme vive.

L'Amministrazione intende organizzare, durante tutta la durata della Concessione, un certo numero di eventi privati per i quali il Concessionario non ha diritto di esclusiva né di prelazione. Tuttavia, l'Amministrazione darà avviso al Concessionario dello specifico evento con un congruo anticipo e comunque non inferiore a 7 giorni e gli sarà richiesto un preventivo per l'erogazione dello specifico servizio richiesto che dovrà fornire entro 2 giorni dalla richiesta.

#### **4.2 Offerta gastronomica**

L'offerta gastronomica deve essere formulata considerando l'utilizzo di materie prime di alta qualità e di stagione per gli alimenti di origine vegetale, in special modo prodotti biologici e prodotti in possesso di marchi di qualità (DOP, IGP, STG). Essa deve esprimere il più possibile le tradizioni regionali ed essere in linea con la classe e l'eleganza dei luoghi della Pinacoteca.

Il servizio, dovrà rispettare, pena l'applicazione della Penale n. 5 di cui al paragrafo 6.2, i seguenti principi:

- impiego prevalente di ingredienti freschi e di ortaggi di stagione<sup>1</sup>;
- somministrare unicamente pane fresco;
- fornire unicamente frutta fresca e di stagione di prima scelta<sup>1</sup>;
- limitare l'utilizzo di prodotti congelati/surgelati. L'utilizzo deve essere evidenziato nell'elenco degli ingredienti. Per questi prodotti deve essere rispettata la c.d. "catena del freddo".

Qualora il fornitore abbia offerto le caratteristiche migliorative "Qualità ambientale di pane, formaggi e altri prodotti di origine animale (uova, miele, prodotti lattiero-caseari)", "Qualità ambientale di oli e grassi", "Qualità ambientale delle carni fresche e prodotti a base di carne", "Qualità ambientale di ortofrutta, legumi e cereali, freschi o trasformati", "Qualità ambientale dei Vini", dovrà presentare la documentazione prevista al par. 10 "Adempimenti per la stipula" del Disciplinare, che include l'indicazione dei prodotti forniti e delle relative denominazioni commerciali. E' fatta salva la possibilità di modificare/integrare l'elenco dei prodotti nel corso della durata della Concessione.

#### **4.3 Progetto per la destinazione di cibi e bevande non somministrati**

Qualora offerto in Offerta Tecnica (rif. criterio j.18 del paragrafo 8.2 del Disciplinare di gara), il Concessionario dovrà porsi l'obiettivo, basato sui principi sociali della sostenibilità e della solidarietà, del recupero del cibo non

---

<sup>1</sup> Il calendario di stagionalità degli ortaggi e della frutta della Regione Lombardia è scaricabile all'indirizzo [http://www.buonalombardia.regione.lombardia.it/cs/Satellite?c=Page&childpagename=DG\\_Agricoltura%2FMILayout&cid=1213556061645&packedargs=TemplateDestinazione%3DMIRedazionaleDettaglio2Col%26assetid%3D1213546532618%26assettype%3DRedazionale\\_P%26idPagina%3D1213556061645&pagename=DG\\_AGRWrapper](http://www.buonalombardia.regione.lombardia.it/cs/Satellite?c=Page&childpagename=DG_Agricoltura%2FMILayout&cid=1213556061645&packedargs=TemplateDestinazione%3DMIRedazionaleDettaglio2Col%26assetid%3D1213546532618%26assettype%3DRedazionale_P%26idPagina%3D1213556061645&pagename=DG_AGRWrapper)



somministrato per la destinazione a organizzazioni non lucrative di utilità sociale che effettuano, a fini di beneficenza, distribuzione gratuita agli indigenti di prodotti alimentari, in linea con la ratio della Legge n. 155/2003 recante "Disciplina della distribuzione dei prodotti alimentari a fini di solidarietà sociale" e con le direttive del Parlamento europeo dettate con la "Risoluzione del 19 gennaio 2012 su come evitare lo spreco di alimenti: strategie per migliorare l'efficienza della catena alimentare nell'UE".

A tal riguardo, il Concessionario dovrà organizzare un servizio di consegna dei prodotti alimentari preparati e residuati al termine di ciascuna giornata lavorativa e che, pur potendo essere ancora utilizzati, poiché sani e commestibili, sarebbero altrimenti destinati allo smaltimento.

Detti alimenti dovranno essere consegnati, al termine di ciascuna giornata lavorativa, a soggetti individuati dal Concessionario (es. Enti di beneficenza, Associazioni di volontariato) scelti tra organizzazioni non lucrative di utilità sociale che effettuano, a fini di beneficenza, distribuzione gratuita agli indigenti di prodotti alimentari e situati nella città di Milano, ai sensi dell'art. 13 della L. 166/2016. In merito a requisiti e conservazione devono essere rispettate le modalità di cui all'art. 5 della L. 166/2016.

Il servizio, senza oneri per l'Amministrazione e per l'Ente di destinazione, dovrà essere rispondente alle normative vigenti che disciplinano l'igiene degli alimenti in tutte le fasi del suo svolgimento.

Si richiede altresì l'impegno a produrre in sede di stipula specifico protocollo sottoscritto tra l'aggiudicatario e l'Organizzazione non lucrativa di utilità sociale prescelta, che costituirà parte integrante del contratto.

#### **4.4 Modalità di erogazione dei Servizi**

Fatte salve le prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico, nello Schema di concessione e in rispetto di quanto indicato in Offerta Tecnica, il Concessionario può sviluppare i Servizi nel modo che ritenga opportuno; la loro esecuzione deve comunque avvenire con modalità e termini tali da non arrecare alcun pregiudizio all'utilizzazione dei locali dell'Amministrazione in relazione al tipo ed entità degli interventi.

Nell'esecuzione dei Servizi il Concessionario deve osservare scrupolosamente le buone regole dell'arte ed è tenuto a impiegare materiale di ottime qualità e appropriato agli impieghi.

La presenza sui luoghi del personale di direzione e sorveglianza dell'Amministrazione - presenza che può essere anche saltuaria – non esonera minimamente il Concessionario dalla responsabilità circa la perfetta esecuzione dei servizi ancorché i difetti che siano poi riscontrati siano stati riconoscibili durante l'esecuzione e ancora nel caso in cui tal esecuzione sia stata approvata. Si stabilisce, infatti, che l'onere del Concessionario è quello della perfetta esecuzione in relazione alle esigenze e nessuna circostanza può mai essere opposta a esonero o ad attenuazione di tale responsabilità.

L'Amministrazione si riserva quindi la più ampia facoltà di indagini al fine di verificare le modalità e i tempi di esecuzione dei Servizi, anche successivamente all'espletamento dei medesimi.

Il Concessionario si obbliga ad applicare uno sconto del 15% ai prezzi di listino di tutte le referenze in favore del personale dell'Amministrazione.

##### **4.4.1 Approvvigionamento delle merci**

Il carico e lo scarico della merce, e comunque di ogni materiale riguardante l'esercizio della Caffetteria, dovranno avvenire fuori dagli orari di apertura al pubblico della Caffetteria, purché compatibili con quelli stabiliti dalle competenti autorità comunali, con i regolamenti e con le eventuali disposizioni dell'Amministrazione.

Il Concessionario si obbliga a:



- all'acquisto, al trasporto e allo stoccaggio dei generi alimentari (con l'impegno a non accantonare presso il deposito eccessive quantità di derrate), dei prodotti necessari alla pulizia dei locali, delle attrezzature e degli arredi e al lavaggio delle stoviglie, del vasellame, della posateria, etc.;
- adottare tutte le misure atte a non danneggiare i pavimenti, le vernici, i mobili e ogni altro bene all'interno del Palazzo di Brera. Il Concessionario in ogni caso dovrà provvedere senza indugio a proprie spese alla riparazione e/o sostituzione delle parti o degli oggetti danneggiati per colpa propria o dei suoi dipendenti e, in difetto, al risarcimento del danno;
- rimuovere dai locali scatole, imballaggi, nastri adesivi e ogni altro materiale connesso al trasporto dei prodotti alimentari e delle bevande;
- ottenere le eventuali licenze, permessi e autorizzazioni, anche relative all'accesso dei mezzi all'interno dell'area ZTL, necessarie per la corretta esecuzione di tutte le prestazioni oggetto del presente appalto.

#### **4.4.2 Pulizia, manutenzione e gestione dei rifiuti**

Il Concessionario dovrà mantenere nel massimo ordine e in perfetta pulizia i locali e gli spazi messi a disposizione dall'Amministrazione e i relativi impianti, macchinari, attrezzature, arredi, rivestimenti, infissi, pareti e vetrate, nonché le stoviglie, il vasellame, la posateria e la biancheria, e di tutto quanto necessario all'espletamento del servizio, nel rispetto delle vigenti norme igienico - sanitarie e delle procedure di autocontrollo, secondo il sistema HACCP.

Al riguardo, dovrà eseguire, a proprie cure e spese, anche mediante l'utilizzo di personale specializzato nel campo delle pulizie e delle sanificazioni ambientali, le pulizie giornaliere e periodiche, nonché quelle straordinarie da effettuarsi in occasione di eventi imprevedibili (es. lavori di imbiancatura o muratura, raccolta acque per allagamenti, ecc.) o a seguito di interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria.

In particolare, Il Concessionario dovrà provvedere:

- alla pulizia della cucina, degli arredi, delle attrezzature, delle suppellettili, delle stoviglie e accessori; particolare cura dovrà essere rivolta alla pulizia delle stoviglie: dovranno essere utilizzati gli appositi impianti e impiegati idonei prodotti detergenti, al fine di ottenere una razionale pulizia e disinfezione del materiale stesso;
- al lavaggio e sanificazione delle superfici verticali, comprese quelle vetrate, e orizzontali interne dei locali; dei pavimenti della sala cucina, della zona di preparazione dei cibi e delle zone di servizio, dei rivestimenti, dei macchinari, dei tavoli di lavoro, delle cappe di aspirazione, dei corpi illuminanti, degli infissi, ecc.;
- alla pulizia delle celle frigorifere e dei locali adibiti a dispensa e a immagazzinamento delle provviste;
- alla pulizia del locale deposito e dei servizi igienici destinati al personale, da tenere costantemente provvisti di sapone disinfettante e asciugamani a perdere e sgombri da materiali e/o attrezzi per le pulizie;
- allo spurgo e alla pulizia periodica degli scarichi, compresi i pozzetti degrassatori e fosse biologiche, a servizio della cucina e dei relativi servizi igienici, compresi gli interventi di prevenzione degli infestanti nelle caditoie e nei pozzetti;
- alla disinfestazione, derattizzazione e sanificazione periodica di tutti i locali oggetto della Concessione, comprese le aree esterne di pertinenza, attraverso idonea impresa provvista delle necessarie autorizzazioni di legge in materia;
- alla manutenzione ordinaria dei locali e degli impianti tecnici (elettrici, di sicurezza, condizionamento, antincendio ecc.), secondo il piano di manutenzione e i manuali d'uso e manutenzione. Si precisa



inoltre che tutti gli interventi manutentivi da effettuarsi su impianti rientranti nelle previsioni di cui al D.Lgs.37/2008 e s.m.i. devono essere eseguiti da impresa a ciò abilitata, la quale è tenuta anche a rilasciare, a cura di personale abilitato ai sensi di legge, le prescritte certificazioni di conformità, ogni qualvolta si rendessero necessarie.

Il Concessionario dovrà assicurare che tutti i locali siano mantenuti costantemente puliti e ordinati anche durante le ore di servizio all'utenza.

Durante le operazioni di preparazione, cottura e distribuzione dei pasti e degli alimenti, in generale, sarà assolutamente vietato tenere nelle zone di lavorazione detersivi e ausili per le pulizie di qualsiasi genere e tipo. I detersivi e gli altri prodotti di sanificazione dovranno essere impiegati nelle concentrazioni e con le modalità indicate nelle relative schede tecniche, dovranno sempre essere contenuti nelle confezioni originali, con la relativa etichetta e conservati in locale apposito o in armadi chiusi.

\*\*\*

Il Concessionario dovrà impegnarsi a rispettare le disposizioni comunali vigenti in materia di raccolta differenziata dei rifiuti solidi urbani.

Essi dovranno essere raccolti, distinti per tipologia di rifiuto, in sacchetti e convogliati in giornata, possibilmente più volte al giorno, direttamente negli appositi cassonetti sulla pubblica via o negli spazi attrezzati che saranno indicati dall'Amministrazione.

Nessun sacchetto contenente rifiuti solidi urbani dovrà mai essere depositato, neanche temporaneamente, fuori dei locali. Qualunque onere relativo alla gestione e organizzazione dei rifiuti anteriormente al loro conferimento nei cassonetti (es. sacchetti, contenitori interni, ecc.) sarà a carico del Concessionario.

Sarà tassativamente vietato scaricare qualsiasi tipo di rifiuto negli scarichi fognari (lavandini, canaline di scarico, ecc.). Qualora si verificassero otturazioni o altri malfunzionamenti degli scarichi causati da presenza di rifiuti, imputabili al Concessionario ristorazione, i costi per il ripristino degli scarichi saranno totalmente a carico del Concessionario. I rifiuti speciali provenienti dai locali in concessione (oli e grassi alimentari esausti, residui alimentari di origine animale, ecc.) dovranno essere raccolti e smaltiti, a cura e spese del Concessionario, nei modi previsti dalla normativa vigente nazionale ed europea.

Le spese per il servizio di raccolta trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani e speciali saranno a totale carico del Concessionario, per cui l'Amministrazione sarà completamente sollevata da detti obblighi.

#### **4.4.3 Manuale di autocontrollo e sistema HACCP**

Il Concessionario dovrà provvedere, autonomamente e a proprie spese, alla predisposizione e alla gestione del programma di autocontrollo basato sui principi del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points), riferito a tutte le fasi in cui si articolerà il servizio oggetto della Concessione.

Egli dovrà adottare misure adeguate per garantire le migliori condizioni igieniche del prodotto finale, analizzando e individuando i punti critici, mettendo in atto le procedure di controllo necessarie al corretto funzionamento del sistema, compilando tutta la modulistica prevista dal sistema HACCP, atta a dare evidenza della corretta esecuzione delle attività regolamentate.

Le eventuali irregolarità, accertate dal Concessionario nell'ambito del programma di autocontrollo e i provvedimenti adottati, dovranno essere segnalate all'Amministrazione che, qualora ritenesse insufficienti o inefficaci le misure correttive, potrà richiedere la modifica del programma di autocontrollo.

Il Concessionario, pertanto, dovrà presentare, in sede di sottoscrizione del Verbale di avvio il proprio Manuale di Autocontrollo redatto in conformità al Reg. CE n. 852/2004.



#### **4.4.4 Criteri Ambientali Minimi (CAM)**

Il Concessionario ha l'obbligo di rispettare i "Criteri Ambientali Minimi" (CAM) per Ristorazione Collettiva e Derrate Alimentari, di cui al D.M. 25 luglio 2011 (G.U. n. 220 del 21 settembre 2011) del Ministero dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare. In particolare deve essere assicurata la conformità alle specifiche tecniche e clausole contrattuali del suddetto decreto:

Specifiche tecniche

- 5.3.1 Produzione degli alimenti e delle bevande;
- 5.3.2 Requisiti dei prodotti in carta-tessuto;
- 5.3.3 Trasporti,
- 5.3.4 Consumi energetici;
- 5.3.5 Pulizie dei locali (si rinvia al relativo CAM per la pulizia e i prodotti per l'igiene);
- 5.3.6 Requisiti degli imballaggi;
- 5.3.7 Gestione dei rifiuti;
- 5.3.8 Informazione agli utenti.

Clausole contrattuali

- 5.5.1 Rapporto sui cibi somministrati e sulla gestione delle eccedenze alimentari
- 5.5.2 Riduzione e gestione dei rifiuti
- 5.5.3 Formazione del personale.

Parimenti, dovranno essere osservate le specifiche tecniche e le clausole di esecuzione contrattuale inerenti i criteri ambientali minimi per: la pulizia ed i prodotti per l'igiene (DM 24 maggio 2012), prodotti tessili (DM 11 gennaio 2017) laddove applicabili, e arredi per interni (DM 11 gennaio 2017) limitatamente agli elementi non specialisti (es: tavoli, sedie, contenitori generici) e, laddove applicabili, i criteri ambientali minimi inerenti gli edifici (DM 11 gennaio 2017) scaricabili dal sito del Ministero dell'ambiente al seguente link: <http://www.minambiente.it/pagina/criteri-vigore>.



## **5 GESTIONE DELLA CONCESSIONE**

### **5.1 Presa in consegna dei locali e avvio dei Servizi**

La presa in consegna dei locali da parte del Concessionario e il successivo avvio dei Servizi avvengono esclusivamente all'atto della sottoscrizione tra le parti, rispettivamente, del Verbale di presa in consegna (rif. paragrafo 5.1.1) e del Verbale di avvio (rif. paragrafo 5.1.2). A seguito della sottoscrizione del Verbale di presa in consegna, il Concessionario deve espletare tutte le attività propedeutiche all'avvio dei Servizi, che dovranno essere avviati entro 40 giorni e a seguito della sottoscrizione del Verbale di avvio.

#### **5.1.1 VERBALE DI PRESA IN CONSEGNA**

Il Verbale di presa in consegna è il documento con il quale il Concessionario prende formalmente in consegna i locali e le eventuali attrezzature ivi collocate, per l'esecuzione di tutte le attività propedeutiche all'avvio dei Servizi.

Il documento è redatto in contraddittorio tra le parti e deve essere sottoscritto entro i 15 giorni successivi alla stipula del Contratto, pena l'applicazione della Penale n. 6 di cui al paragrafo 6.2 e, comunque, previa conclusione, da parte dell'Amministrazione, dei lavori edili e impiantistici di adeguamento dei locali. Il Verbale di presa in consegna dei locali deve essere redatto in duplice copia e recare la firma congiunta di entrambe le parti.

#### **5.1.2 VERBALE DI AVVIO**

Il Verbale di avvio è il documento con il quale il Concessionario avvia formalmente i Servizi, a seguito della conclusione delle attività propedeutiche previste (es. attivazione e voltura utenze, arredamento e allestimento, ottenimento autorizzazioni). Dalla data di sottoscrizione del Verbale di avvio decorre la durata della Concessione.

Tale documento è redatto in contraddittorio tra le parti e deve essere sottoscritto entro i 40 giorni successivi alla data di sottoscrizione del Verbale di presa in consegna, pena l'applicazione della Penale n. 7 di cui al paragrafo 6.2, intendendo tale termine quale tempo massimo riconosciuto al Concessionario per l'espletamento di tutte le attività propedeutiche previste. L'Amministrazione ha l'onere di verificare che gli interventi realizzati siano coerenti rispetto a quanto previsto dal Capitolato Tecnico, dall'Offerta Tecnica e dallo Schema di Concessione e di redigere un apposito verbale in caso di esito positivo. In caso di esito negativo si applica la Penale n. 8 di cui al paragrafo 6.2. Inoltre, l'Amministrazione ha l'onere di verificare l'attuazione dei criteri migliorativi espressi in Offerta Tecnica (es. possesso delle certificazioni di conoscenza delle lingue straniere offerte in gara, etc.)

Il Verbale di avvio deve essere redatto in duplice copia e recare la firma congiunta di entrambe le parti. Da tale data sono dovuti il canone e la royalty di concessione.

Al Verbale di avvio devono essere allegati i documenti di cui ai successivi paragrafi 5.2.2.1 (nominativi dei Responsabili di sala) e 5.2.2.2 (nominativi e altre informazioni sul personale operativo) nonché il Manuale di Autocontrollo redatto in conformità al Reg. CE n. 852/2004 così come disciplinato al paragrafo 4.4.3. Il Verbale deve inoltre prevedere una sezione denominata "aggiornamento" dove dovranno essere annotati entro 3 giorni tutti gli eventuali aggiornamenti successivi alla data di avvio quali, ad esempio, i nomi delle persone che faranno parte delle strutture dell'Amministrazione e del Concessionario, pena l'applicazione della Penale n. 9 di cui al paragrafo 6.2.





## **5.2 Strutture dedicate alla gestione del contratto**

Di seguito sono indicate le strutture e le figure professionali di natura apicale di cui l'Amministrazione e il Concessionario dovranno dotarsi per la gestione e l'esecuzione del Contratto.

### **5.2.1 STRUTTURA DELL'AMMINISTRAZIONE**

Il Direttore dell'Esecuzione, dipendente dell'Amministrazione, è il responsabile dei rapporti con il Concessionario nella gestione del Contratto.

Al Direttore dell'Esecuzione sono demandate le attività previste in capo al medesimo dal D.Lgs. 50/2016 e dalle Linee Guida dell'A.N.AC n. 3 recanti "Nomina, ruolo e compiti del responsabile unico del procedimento per l'affidamento di appalti e concessioni". Trova applicazione la relativa disciplina.

Il Direttore dell'esecuzione effettua inoltre le verifiche continue sulla rispondenza del servizio offerto rispetto al Capitolato Tecnico e all'Offerta tecnica del Concessionario.

Il Direttore dell'esecuzione avrà inoltre facoltà di procedere in ogni tempo alle verifiche e ai controlli di cui al Capitolo 6.

Il Direttore dell'esecuzione potrà avvalersi di una struttura denominata "commissione di controllo e valutazione" per l'espletamento delle suddette attività di controllo dei Servizi e di valutazione della qualità.

I nominativi dei componenti della "commissione di controllo e valutazione" devono essere comunicati dall'Amministrazione al Concessionario nel Verbale di avvio, ed eventualmente aggiornati, qualora necessario, nell'apposita sezione "aggiornamenti".

### **5.2.2 STRUTTURA DEL CONCESSIONARIO**

#### **5.2.2.1 Struttura organizzativa**

Il Gestore del contratto è la persona fisica, nominata dal Concessionario in sede di stipula del Contratto, responsabile nei confronti dell'Amministrazione del Contratto di concessione e interfaccia unica del Direttore dell'esecuzione.

Il Gestore del contratto deve possedere un idoneo livello di responsabilità e autonomia decisionale e può avvalersi di collaboratori con specifiche responsabilità operanti sotto la sua diretta supervisione. Il Concessionario deve inoltre nominare i "Responsabili di sala", le persone fisiche che, per ciascun turno di lavoro, saranno i referenti dell'Amministrazione con riguardo alla gestione operativa dei Servizi e alle verifiche e ai controlli di cui al Capitolo 6.

I nominativi dei *Responsabili di sala* dovranno essere comunicati dal Concessionario all'Amministrazione nel Verbale di avvio, ed eventualmente aggiornati qualora necessario, nell'apposita sezione "aggiornamenti".

I Responsabili di sala dovranno assicurare, nel complesso, la loro presenza in loco negli orari di apertura della caffetteria, inoltre il Gestore del contratto dovrà assicurare la propria reperibilità telefonica nei confronti del Direttore dell'Esecuzione e di pronto intervento negli orari d'ufficio della Pinacoteca.

Al Gestore del contratto è richiesto lo svolgimento delle seguenti attività:

- programmazione, organizzazione, coordinamento e controllo dei Servizi;
- raccolta e controllo delle informazioni per la gestione della reportistica e delle penali;
- processo di fatturazione;
- gestione delle richieste, delle segnalazioni e delle problematiche sollevate dall'Amministrazione;
- altre attività eventualmente indicate nell'Offerta tecnica.



Il Gestore del contratto deve intercettare e porre rimedio a tutte le criticità che dovessero emergere nella gestione del Servizio, e provvedere alla tempestiva segnalazione al Direttore dell'esecuzione di eventuali problematiche per le quali è richiesto l'intervento dell'Amministrazione stessa.

Il Gestore del contratto deve garantire una costante ed efficace informazione all'Amministrazione sull'andamento del Contratto.

#### 5.2.2.2 Struttura operativa

Il Concessionario deve comunicare nel Verbale di avvio l'elenco del personale operativo addetto ai Servizi, contenente:

- i nominativi e i dati anagrafici;
- la relativa qualifica professionale;
- gli estremi dei documenti di lavoro assicurativi e del libretto sanitario;
- La retribuzione lorda annua;
- Certificati di lingua inglese, ove applicabile (e di eventuali altre lingue indicate in offerta tecnica).

Il suddetto elenco dovrà essere aggiornato a seguito di eventuali variazioni intervenute nel corso di esecuzione del Contratto.

Il Concessionario deve garantire che, rispetto al numero totale del personale operativo a contatto col pubblico ve ne sia almeno uno, per ogni turno di lavoro, che sia in possesso di un certificato rilasciato da un ente certificatore riconosciuto dal MIUR<sup>2</sup> che ne attesti un livello pari ad almeno il B2.

Il Concessionario riconosce all'Amministrazione la facoltà di richiedere la sostituzione del personale operativo qualora fosse ritenuto non idoneo alla perfetta e regolare esecuzione del Contratto. In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte dell'Amministrazione, il Concessionario s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, entro il termine di 7 (sette) giorni dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione, pena l'applicazione della Penale n. 10 di cui al paragrafo 6.2 e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto. L'esercizio di tale facoltà da parte dell'Amministrazione non comporterà alcun onere per la stessa.

Il personale deve svolgere le attività assegnate nei luoghi stabiliti, garantendo idonei standard qualitativi e senza esporre a indebiti rischi le persone presenti nei luoghi di lavoro.

Il Concessionario deve garantire che ogni addetto abbia conoscenze, istruzioni e informazioni continuamente aggiornate sui:

- Rischi professionali, sia connessi all'attività specificamente svolta sia dovuti ai luoghi di lavoro;
- Rischi che possono coinvolgere gli utenti della Caffetteria;
- Comportamenti mirati a mitigare i rischi suddetti.

Nell'espletamento delle attività oggetto del presente Capitolato, il Concessionario dovrà ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti e contrattuali in materia di lavoro e di assicurazioni sociali e previdenza, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri. Dovrà inoltre essere in regola con il pagamento degli stipendi e dei versamenti dei contributi in favore del proprio personale e dovrà fornire, su richiesta dell'Amministrazione, prima dell'inizio dei Servizi e ogni qualvolta sia

---

<sup>2</sup> <http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/istruzione/dg-personale-scolastico/enti-certificatori-lingue-straniere>



richiesto nel corso di vigenza del contratto, la relativa documentazione giustificativa attestante l'avvenuto adempimento a tali obblighi.

Il Concessionario inoltre deve rispettare tutte le disposizioni previste dal D. Lgs. 81/2008 e s.m.i a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.

Il Concessionario dovrà adottare efficaci sistemi di rilevazione per rendere documentabili, in tempo reale, le presenze di tutti i lavoratori presenti nei luoghi di esecuzione della prestazione nonché produrre o detenere in loco la documentazione idonea a dimostrare la regolarità dei rapporti di lavoro intercorrenti con i lavoratori stessi.

Durante le attività operative all'interno del locale, gli addetti, anche nell'ambito dello svolgimento di attività in regime di subappalto, sono obbligati, pena l'applicazione della Penale n. 11 di cui al paragrafo 6.2, a:

- indossare idonee divise che per foggia e qualità dovranno essere omogenee ma differenziate secondo la qualifica rivestita dal lavoratore (gli indumenti indossati per la preparazione dei pasti dovranno essere distinti da quelli adoperati per le attività di servizio agli utenti oppure di pulizia, lavaggio e manutenzione locali, impianti, attrezzature, stoviglie, ecc.), esteticamente curate e igienicamente e visivamente sempre in condizioni perfette, munite sia di placca ben visibile recante il logo del Caffè Fernanda e il nome del lavoratore. L'acquisto, la manutenzione e il lavaggio delle divise e degli indumenti di lavoro del personale operativo sono a carico del Concessionario;
- osservare scrupolosamente, onde evitare rischi di inquinamento e possibili tossinfezioni alimentari, tutte le procedure igieniche previste dal sistema di autocontrollo HACCP;
- rispettare le disposizioni di cui al D. Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.;
- tenere un comportamento professionalmente adeguato e qualificato e improntato, in ogni occasione, alla massima educazione e correttezza;
- assicurare la riservatezza delle informazioni, dei documenti e degli atti amministrativi dei quali venga a conoscenza durante l'esecuzione della prestazione;
- indossare abiti di lavoro in perfetto ordine e puliti;
- avere cura delle unghie, non indossare anelli, braccialetti e orologi durante il servizio, al fine di non favorire una contaminazione delle pietanze in lavorazione o in somministrazione;
- non fumare all'interno di tutti gli ambienti del locale;
- proteggere gli ambienti da insetti e altri vettori.

#### 5.2.2.3 Formazione del personale

Il Concessionario deve garantire, a proprie spese, che tutto il personale operativo impiegato nell'erogazione dei Servizi sia stato formato secondo i contenuti della tabella seguente. La formazione deve essere erogata entro 60 giorni dalla data di sottoscrizione del Verbale di avvio e, comunque, entro 60 giorni dalla data di entrata in servizio del singolo addetto, pena l'applicazione della Penale n. 12 di cui al paragrafo 6.2.

La formazione deve essere somministrata e attestata da enti/organizzazioni aventi specifica e documentata esperienza e dovrà essere attestata mediante loro dichiarazione sostitutiva ai sensi del D.P.R. 445/2000, indicando nominativamente i singoli addetti.

Tematiche	Durata (ore)
Corso HACCP igiene alimentare per addetti dell'Autocontrollo nelle attività alimentari	4
Norme comportamentali da osservare durante lo svolgimento del servizio, tecniche di comunicazione e di servizio al cliente.	4



Il Concessionario deve garantire a ogni addetto una formazione continua da erogare ogni 24 mesi e, comunque, sempre a seguito di significative modifiche normative. Entro tali termini, il Concessionario deve presentare le attestazioni di avvenuta formazione, pena l'applicazione della penale n. 13 di cui al paragrafo 6.2.

Resta fermo il rispetto degli obblighi formativi derivanti dalla normativa di legge applicabile (es. formazione prevista dal D.lgs 81/2008 così come specificato ai paragrafi 8.4 e 8.5) e quelli derivanti dall'applicazione delle specifiche tecniche e delle clausole di esecuzione contrattuale dei Criteri Ambientali Minimi applicabili di cui al par. 4.4.4.

### **5.3 Riconsegna dei locali**

Al termine della Concessione, il Concessionario è tenuto a riconsegnare all'Amministrazione i locali, nonché le attrezzature eventualmente avute in consegna, facendo riferimento ai contenuti del Verbale di presa in consegna (rif. paragrafo 5.1.1). I locali dovranno essere consegnati liberi da ogni arredo e attrezzatura di proprietà del Concessionario.

Eventuali danni riscontrati alla struttura e/o agli impianti, dovuti a imperizia, incuria o mancata manutenzione, saranno oggetto di valutazione economica; le spese per il ripristino saranno addebitate interamente al Concessionario, attraverso l'incameramento della garanzia fideiussoria prestata, fatto salvo il diritto dell'Amministrazione al risarcimento degli eventuali maggiori danni riscontrati.

Il Concessionario, alla scadenza contrattuale, non avrà titolo a esigere alcun indennizzo o buonuscita.

Il Concessionario, inoltre, deve assicurare la propria disponibilità e collaborazione, finalizzata ad agevolare il passaggio delle consegne all'Amministrazione o a un terzo soggetto (persona fisica o giuridica) nominato dall'Amministrazione stessa, fornendo tutte le informazioni, i dati e le prestazioni nelle modalità che l'Amministrazione riterrà opportuno richiedere.

#### **5.3.1 Verbale di riconsegna**

Il Verbale di riconsegna è il documento con il quale il Concessionario riconsegna formalmente i locali avuti in consegna, in perfetto stato di pulizia, di conservazione e manutenzione, salvo il loro normale deterioramento d'uso, vuoti e sgomberi da arredi, macchine e attrezzature, senza necessità di ulteriori atti e/o diffide da parte dell'Amministrazione.

Il documento deve essere redatto in contraddittorio tra le parti il giorno della data di scadenza della Concessione.

## **6 VERIFICHE DI CONFORMITA' E PENALI**

Nel corso della durata della Concessione, l'Amministrazione effettuerà delle verifiche di conformità volte a constatare il livello qualitativo del servizio e il rispetto di tutti gli obblighi assunti dal Concessionario con la stipula del contratto nonché di quanto previsto dalla normativa vigente in materia.

Le verifiche di conformità riguarderanno:

- gli aspetti qualitativi, misurati con l'indicatore di cui al successivo paragrafo 6.1 e il cui mancato rispetto darà luogo alla penale ivi indicata;
- gli adempimenti contrattuali, il cui mancato rispetto darà luogo alle penali indicate al paragrafo 6.2. L'Amministrazione si riserva, ove possibile, di concedere un termine massimo per la messa in pristino della violazione rilevata, decorso il quale l'Amministrazione applicherà la penale n. 18 di cui allo stesso paragrafo.



All'esito delle soprarichiamate verifiche di conformità sarà rilasciato certificato di conformità o documento equivalente, anche ai fini dello svincolo parziale della garanzia definitiva.

## 6.1 Verifiche di conformità e relative penali sugli aspetti qualitativi

Le verifiche di conformità sugli aspetti qualitativi sono effettuate mediante la valutazione dell'Indicatore di Soddisfazione trimestrale del Direttore dell'Esecuzione (ISD) che è un indicatore che il Concessionario deve determinare trimestralmente sulla base delle valutazioni fornite dall'Amministrazione per il trimestre di riferimento. Si precisa che l'Amministrazione ha la facoltà di avviare specifiche indagini di customer satisfaction finalizzate a misurare la qualità del servizio percepita dai clienti.

Tale indicatore è determinato dai risultati di un questionario sottoposto dal Concessionario al Direttore dell'Esecuzione e da questi compilato.

Nello specifico, entro il primo giorno lavorativo del mese successivo al trimestre di riferimento, il Concessionario dovrà inviare al Direttore dell'Esecuzione il questionario contenente la tabella sotto riportata che dovrà essere restituita compilata entro 5 giorni lavorativi.

Il questionario riguarda gli aspetti di seguito elencati dalla lettera a) alla lettera c) e prevede l'attribuzione di giudizi sulla base di una scala di valori da 0 a 3 (0 Insufficiente; 1 Sufficiente; 2 Buono; 3 Ottimo).

		Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
<b>a</b>	Disponibilità e cortesia del personale operativo	0	1	2	3
<b>b</b>	Qualità dell'offerta gastronomica	0	1	2	3
<b>c</b>	Pulizia e decoro degli ambienti	0	1	2	3

Tabella 1 – Questionario di soddisfazione del Direttore dell'Esecuzione

I risultati ottenuti dalle risposte al questionario consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione trimestrale ISd secondo la seguente formula:

$$ISd = R/9$$

R = risultato totale ottenuto dalla compilazione del questionario ovvero somma dei punteggi attribuiti dal Direttore dell'Esecuzione a ogni aspetto da a) a c);

9 = risultato massimo ottenibile nel questionario (nel caso il Direttore dell'Esecuzione assegnasse un voto massimo, cioè 3, ad ogni aspetto).

### Esempio

Se il Direttore dell'Esecuzione ritiene che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano buoni, barrerà le caselle corrispondenti al giudizio "Buono", per cui il risultato totale del questionario (R) sarà pari a 6.

L'Indicatore di Soddisfazione del Direttore dell'Esecuzione, per il trimestre di riferimento, sarà quindi pari a:

$$ISd = 6/9 = 0,66$$

Il calcolo della penale sull'Indicatore di soddisfazione trimestrale del Direttore dell'Esecuzione (ISD) avviene attraverso la seguente formula:

---

Classificazione del documento: Consip public



$$P_{ISd} = K \times 1\% \times F$$

Dove:

F= Ricavi delle vendite e delle prestazioni al netto di IVA del trimestre di riferimento;

K =0 se ISd  $\geq$  0,70

K =0,25 se  $0,50 \leq$  ISd < 0,70

K =0,5 se  $0,30 \leq$  ISd < 0,50

K=1 se ISd < 0,30

ISd = Indicatore di Soddisfazione medio trimestrale del Direttore dell'Esecuzione (ISD).

L'Amministrazione, per la riscossione dei crediti derivanti dall'applicazione della suddetta penale, potrà rivalersi sulla garanzia definitiva prodotta di cui al Disciplinare di gara, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.

## 6.2 Verifiche di conformità e relative penali sugli adempimenti contrattuali

Tali verifiche saranno effettuate da parte del Direttore dell'Esecuzione oppure dalla struttura denominata "commissione di controllo e valutazione" senza alcun preavviso e in contraddittorio con il Gestore del Contratto e/o con il Responsabile di sala presente in Caffetteria.

Gli eventuali inadempimenti che possono dar luogo all'applicazione delle penali dovranno essere contestati immediatamente al Gestore del Contratto e/o al Responsabile di sala e successivamente formalizzati per iscritto via e-mail al Gestore del Contratto. In tal caso, il Concessionario dovrà comunicare, con le medesime modalità, le proprie deduzioni nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di ricezione delle contestazioni. Qualora tali deduzioni non siano accoglibili ovvero non vi sia stata risposta nel termine indicato, l'Amministrazione applicherà al Concessionario le penali.

L'Amministrazione, per la riscossione dei crediti derivanti dall'applicazione delle penali, potrà rivalersi sulla garanzia definitiva prodotta di cui al Disciplinare di gara, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.

Con riferimento alle verifiche delle caratteristiche ambientali previste dai relativi Criteri Ambientali Minimi di cui al precedente paragrafo 4.4.4 si precisa che:

- relativamente alle specifiche tecniche, ogni requisito obbligatorio dovrà essere comprovato secondo quanto indicato nelle verifiche previste nello specifico criterio ambientale nei CAM di riferimento;
- relativamente alle clausole di esecuzione contrattuale, esse dovranno essere verificate tramite le suddette verifiche di conformità.

Il riscontrato inadempimento comporterà l'applicazione della relativa penale n. 16 di cui alla tabella seguente.

n°	Inadempimento e rif. paragrafo Capitolato Tecnico	Livello di servizio/ Termine per l'adempimento previsto in Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Valore della penale
----	---	---	-----------------------	---------------------



n°	Inadempimento e rif. paragrafo Capitolato Tecnico	Livello di servizio/ Termine per l'adempimento previsto in Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Valore della penale
1	Mancato rispetto degli orari e dei giorni di apertura nei quali le attività oggetto della Concessione devono essere garantite  Rif. par. 3.1	L'accesso al pubblico al Caffè Fernanda sarà garantito, secondo le attuali disposizioni dell'Amministrazione, durante gli orari di apertura al pubblico della Pinacoteca e segnatamente: •Martedì, mercoledì, venerdì, sabato, domenica: dalle 08:30 alle 19:15; •Giovedì: dalle 08:30 alle 22:15; •Chiuso tutti i lunedì, il 1° Gennaio, il 1° Maggio e il 25 Dicembre.	Controllo/ispezione	500 € per ogni violazione rilevata
2	Mancato sgombero del loggiato  Rif. par. 3.1	Il loggiato dovrà essere liberato da ogni cosa durante gli orari di chiusura della Caffetteria nonché qualora richiesto dall'Amministrazione in occasione di specifici eventi organizzati dalla stessa	Controllo/ispezione	500 € per ogni violazione rilevata
3	Ritardo nell'invio della nota riassuntiva con l'indicazione dell'importo del canone e/o della royalty da versare  Rif. par. 3.5	Entro il giorno 15 del mese successivo al trimestre di riferimento, il Concessionario dovrà inviare al Direttore dell'Esecuzione una nota riassuntiva, con l'indicazione dell'importo del canone/royalty da versare.	Confronto data:  - Data di ricezione della nota riassuntiva - Giorno 15 del mese successivo rispetto al trimestre di riferimento	150 € per ogni giorno di ritardo
4	Ritardo nel pagamento all'Amministrazione del canone e/o della royalty di concessione  Rif. par. 3.5	il Concessionario dovrà procedere al pagamento entro i successivi 15 giorni dalla data di invio della nota riassuntiva	Confronto data:  - Data di ricezione della nota riassuntiva - Data pagamento	500 € per ogni giorno di ritardo



n°	Inadempimento e rif. paragrafo Capitolato Tecnico	Livello di servizio/ Termine per l'adempimento previsto in Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Valore della penale
5	Offerta gastronomica non conforme rispetto a quanto previsto nel Capitolato Tecnico, nell'Offerta Tecnica o avariata o comunque non previste dalle norme di igiene e sanità o oltre la data di scadenza  Rif. par. 4.2	Il Concessione ha l'obbligo di offrire un'offerta gastronomica conforme rispetto a quanto previsto nel Capitolato Tecnico, nell'Offerta Tecnica, non avariata, non contenente sostanze nocive o comunque non previste dalle norme di igiene e sanità, entro la data di scadenza prevista	Controllo/ispezione	1.000 € per ogni violazione rilevata
6	Ritardo nella presa in consegna dei locali  Rif. par. 5.1.1	15 giorni dalla data di stipula del Contratto, e, comunque, previa conclusione, da parte dell'Amministrazione, dei lavori edili e impiantistici di adeguamento dei locali.	Confronto data:  - Data di stipula del Contratto - Data di sottoscrizione del Verbale di presa in consegna	200 € per ogni giorno di ritardo
7	Ritardo nell'avvio dei Servizi  Rif. par. 5.1.2	40 giorni dalla data di sottoscrizione del Verbale di presa in consegna	Confronto data:  - Data di sottoscrizione del Verbale di presa in consegna - Data di sottoscrizione del Verbale di avvio	200 € per ogni giorno di ritardo
8	Esito negativo della verifica in ordine alla corretta esecuzione delle attività propedeutiche previste rispetto alle previsioni del Capitolato Tecnico, dell'Offerta Tecnica e dello Schema di Concessione  Rif. par. 5.1.2	Gli interventi realizzati devono essere coerenti rispetto a quanto previsto dal Capitolato Tecnico, dall'Offerta Tecnica e dallo Schema di Concessione	Controllo/ispezione	250 € per ogni giorno di ritardo di avvio dei Servizi





n°	Inadempimento e rif. paragrafo Capitolato Tecnico	Livello di servizio/ Termine per l'adempimento previsto in Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Valore della penale
9	Ritardo nell'aggiornamento del Verbale di avvio in caso di variazioni intervenute nel corso della durata della Concessione Rif. par. 5.1.2	Il Verbale di avvio deve essere aggiornato ogniqualvolta si presenti una modifica alle informazioni di cui al paragrafo 5.1.2 entro un termine di 3 giorni	Controllo/ispezione	200 € per ogni giorno di ritardo
10	Ritardo nella sostituzione del personale operativo ritenuto non idoneo da parte dell'Amministrazione Rif. par. 5.2.2.2	Sostituzione entro 7 giorni dal ricevimento della richiesta da parte dell'Amministrazione	Confronto data e ora: - Data e ora della richiesta dell'Amministrazione - Data e ora dell'entrata in servizio della nuova risorsa (rilevabile nella sezione "aggiornamenti" del Verbale di avvio)	200 € per ogni giorno di ritardo
11	Mancata osservazione da parte del personale operativo delle regole di comportamento di cui al par. 5.2.2.2	Regole di comportamento indicate al paragrafo 5.2.2.2	Verifiche di conformità	100 € per ogni violazione rilevata
12	Ritardo nella presentazione dell'attestazione della Formazione Rif. par. 5.2.2.3	Entro 60 giorni dalla data di sottoscrizione del Verbale di avvio e, comunque, entro 60 giorni dalla data di entrata in servizio del singolo addetto	Confronto data: - Data del 1° Verbale di avvio o data di entrata in servizio del singolo addetto (rilevata nella sezione "aggiornamenti" dei successivi Verbali di avvio) - Data di attestazione della Formazione (rilevata nelle attestazioni degli enti/organizzazioni che hanno erogato la formazione)	150 € per ogni giorno di ritardo per singolo addetto non formato



n°	Inadempimento e rif. paragrafo Capitolato Tecnico	Livello di servizio/ Termine per l'adempimento previsto in Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Valore della penale
13	Ritardo nella presentazione dell'attestazione di aggiornamento biennale della Formazione Rif. par. 5.2.2.3	Entro 24 mesi dalla data della precedente formazione del singolo addetto	Confronto data: - Data di attestazione della Formazione (anno precedente) - Data di attestazione della Formazione (anno in corso)	150 € per ogni giorno di ritardo per singolo addetto non formato
14	Ritardo nell'invio del "Resoconto trimestrale" Rif. par. 7	Il Concessionario è chiamato a redigere ogni tre mesi un documento denominato "Resoconto trimestrale" e a consegnarlo all'Amministrazione entro 15 giorni dal termine del trimestre di riferimento	Verifica arrivo del Resoconto trimestrale entro il 15 del mese successivo al trimestre di riferimento	100 € per ogni giorno di ritardo
15	Ritardo nell'invio della "Relazione finale della Concessione" Rif. par. 7	il Concessionario deve produrre un documento denominato "Resoconto finale della Concessione" entro 30 giorni prima della data di scadenza del Contratto.	Verifica arrivo della Relazione finale entro il 30 giorni prima della data di scadenza del Contratto.	200 € per ogni giorno di ritardo
16	Mancato rispetto dei CAM Rif. par. 4.4.4	-	Verifica corretta esecuzione delle attività in conformità alle regole e agli obblighi contrattuali previsti	500 € per ogni violazione rilevata
17	Inadempimenti e violazioni delle norme di legge e/o di regolamento e/o degli obblighi contrattuali previsti nei documenti di gara		Verifica corretta esecuzione delle attività in conformità alle regole e agli obblighi contrattuali previsti	500 € per ogni violazione rilevata
18	Ritardo nella messa in pristino della violazione rilevata	L'Amministrazione concede al concessionario un termine massimo per la messa in pristino dell'irregolarità rilevata	-	500 € per ogni giorno di ritardo
19	Violazione degli obblighi previsti dall'art. 10, comma 5 dello Schema di Contratto di Concessione	-	-	200 € per ogni violazione rilevata

Classificazione del documento: Consip public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi di caffetteria e piccola ristorazione presso la Pinacoteca di Brera per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 1947  
Allegato 5 – Capitolato Tecnico



## **7 REPORTISTICA**

Il Concessionario è chiamato a redigere ogni tre mesi un documento denominato “Resoconto trimestrale” e a consegnarlo all’Amministrazione entro 15 giorni dal termine del trimestre di riferimento, pena l’applicazione della Penale n. 14 di cui al paragrafo 6.2.

Il documento ha la finalità di illustrare un rapporto delle attività svolte e di fornire indicazioni utili al miglioramento continuo della gestione del servizio.

Il Concessionario deve illustrare il resoconto attraverso dati, indicatori specifici, analisi quantitative e report, al fine di evidenziare punti di forza e problematiche e di proporre soluzioni di miglioramento e ottimizzazione.

Il resoconto deve contenere almeno gli elementi di seguito riportati:

- numero di scontrini e relativi importi medi suddivisi per fascia oraria, giorno e mese di riferimento. La scelta della fascia oraria sarà condivisa con l’Amministrazione.
- soluzioni apportate alle criticità riscontrate;
- problematiche, anomalie, criticità non risolte e relative motivazioni;
- soluzioni per un continuo miglioramento e proposte di ottimizzazione;
- organigramma, organizzazione del lavoro e formazione del personale;
- altri report richiesti in forma scritta con espressa specifica delle informazioni da trasmettere, delle modalità con cui fornire le informazioni stesse.

Tutte le soluzioni di miglioramento e ottimizzazione devono essere successivamente condivise con l’Amministrazione e, previo accordo, attuate entro i termini concordati tra le parti.

Infine, il Concessionario deve produrre un documento denominato “Resoconto finale della Concessione” entro 30 giorni prima della data di scadenza del Contratto pena l’applicazione della Penale n. 15 di cui al paragrafo 6.2. Tale documento deve avere informazioni consuntive e aggregate dei dati già riportati nei singoli Resoconti semestrali e deve proporre soluzioni finalizzate al miglioramento del servizio nella successiva Concessione.



## **8 DISPOSIZIONI CONTRATTUALI**

Il Concessionario provvede al regolare pagamento dei salari e degli stipendi al personale, ivi comprese le assicurazioni sociali e previdenziali di legge, nonché ogni prestazione accessoria prevista dal CCNL.

L'Amministrazione rimane estranea a ogni rapporto, anche di contenzioso, tra il Concessionario e i propri dipendenti e/o collaboratori.

### **8.1 Disposizioni Legislative di Riferimento**

Le attività oggetto della presente Concessione sono disciplinate dalla normativa, sia statale sia regionale, vigente in materia di somministrazione di alimenti e bevande che deve intendersi integralmente richiamata ai fini del presente Capitolato Tecnico.

Inoltre, in via graduale, le attività oggetto della presente Concessione sono disciplinate dalle norme regolamentari di emanazione locale inerenti alle attività medesime, che s'intendono anch'esse integralmente richiamate ai fini del presente Capitolato Tecnico.

In particolare, il Concessionario è tenuto a eseguire le attività nella piena osservanza di leggi e regolamenti, anche locali, vigenti in materia di:

- Somministrazione di alimenti e bevande;
- Sicurezza degli impianti di qualsiasi tipo;
- Smaltimento dei rifiuti prodotti;
- Prevenzione incendi;
- Sicurezza e salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro;
- Assunzioni obbligatorie e patti sindacali;
- Prevenzione della criminalità mafiosa;
- Superamento ed eliminazione delle barriere architettoniche...

### **8.2 Documenti Contrattuali**

I documenti contrattuali che unitamente al presente Capitolato fanno parte integrante e sostanziale della Concessione sono espressamente richiamati nello Schema di Concessione medesima alla quale si rinvia.

### **8.3 Oneri e Obblighi del Concessionario**

Il Concessionario deve garantire la completezza e l'omogeneità della fornitura e deve pertanto farsi carico dell'efficienza dei servizi richiesti.

Il Concessionario è obbligato ad adottare, nell'esecuzione di tutte le attività, ogni procedimento e ogni cautela necessari a garantire la vita e l'incolumità delle persone addette e dei terzi, nonché a evitare qualsiasi danno agli impianti, a beni pubblici o privati.

In conseguenza, il Concessionario resta automaticamente impegnato a:

- Liberare l'Amministrazione e i suoi incaricati da qualsiasi pretesa, azione o molestia di terzi derivante dall'esecuzione dei servizi oggetto della presente concessione;
- Mantenere sui luoghi di lavoro una severa disciplina da parte del suo personale, con l'osservanza scrupolosa delle particolari disposizioni di volta in volta impartite e con facoltà, da parte dall'Amministrazione di chiedere l'allontanamento di quel personale che non fosse – per qualsiasi motivo – gradito all'Amministrazione;

---

Classificazione del documento: Consip public



- Utilizzare personale abilitato ai sensi di legge nei casi prescritti e munito di preparazione professionale e di conoscenze tecniche adeguate. Lo stesso personale deve avere conoscenza delle norme antinfortunistiche e sarà tenuto all'osservanza delle norme dell'Amministrazione e delle disposizioni che saranno impartite dal Direttore dell'esecuzione.

Sono a carico del Concessionario, e quindi s'intendono compresi nell'Offerta dello stesso, le spese relative:

- alla stipula del contratto, compresa la registrazione, alle eventuali imposte e bolli per atti inerenti al servizio e la loro contabilizzazione;
- alle assicurazioni derivanti da Leggi o Contratti Collettivi, nonché il pagamento dei contributi posti, di norma, a carico dei datori di lavoro;
- alle imposte e tasse di qualsiasi tipo, derivanti dalla gestione dei servizi oggetto dell'affidamento, escluso quelle espressamente indicate come a carico dell'Amministrazione;
- all'adozione di tutti i provvedimenti e di tutte le cautele necessarie per garantire la sicurezza e l'incolumità dei dipendenti e delle persone addette al servizio, degli utenti e dei terzi, nonché per evitare danni ai beni pubblici e privati e per l'adeguamento alla normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro;
- alle licenze, imposte e tasse inerenti all'attività esercitata, alle multe e ammende eventualmente irrogate dall'autorità competente per l'inosservanza delle norme igienico-sanitarie e amministrative vigenti in materia;
- al pagamento, da parte del pubblico, attraverso carte di credito (almeno i circuiti VISA e MasterCard), bancomat, tramite POS e altri sistemi similari;
- per furto o danneggiamento per opera di terzi delle attrezzature, laddove presenti, di proprietà del Concessionario;
- per la perdita di derrate alimentari dovute a guasti di attrezzature imputabili a cause di forza maggiore;
- al rispetto della normativa in vigore disciplinante le attività inerenti al servizio di somministrazione di alimenti e bevande;
- alla presentazione agli uffici competenti per territorio dei titoli abilitativi per la conduzione dell'attività richiesti dalla normativa vigente;
- alle finiture, agli arredi, alle attrezzature, ai macchinari e alla segnaletica, facendosi totale carico della progettazione e della realizzazione delle lavorazioni necessarie, in conformità alle vigenti normative in materia di sicurezza, accessibilità e norme igienico sanitarie.

Il Concessionario dovrà:

- provvedere all'acquisto delle derrate alimentari e dei generi di consumo a proprio nome, conto e spese, assumendosi tutte le responsabilità verso i fornitori per il pagamento e verso l'Amministrazione per l'igiene, la qualità e le proprietà organolettiche dei prodotti, nonché per la loro conservazione e magazzinaggio.
- essere sempre in regola con tutte le spese e le imposte di natura tributaria inerenti alla gestione dell'attività;
- osservare la massima riservatezza nella comunicazione all'esterno di fatti, stati e condizioni che riguardino le attività dell'Amministrazione; nonché osservare la segretezza nei confronti di tutte le informazioni comunque ricevute in ordine al funzionamento dei sistemi di allarme, vigilanza e custodia della Pinacoteca di Brera;
- provvedere a proprie spese a quanto altro ritenuto necessario per l'erogazione del servizio affidato;
- contabilizzare, secondo le vigenti disposizioni in materia, tutti gli incassi;

---

Classificazione del documento: Consip public



- assicurare il rispetto di quanto previsto nell'art. 1 della Legge 12.6.1990 n. 146 e s.m.i. recante "Norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati. Istituzione della commissione di garanzia dell'attuazione della legge".
- sarà tenuto ad adeguarsi a eventuali novità normative in materia di igiene di prodotti alimentari e sarà ritenuto responsabile per eventuali avvelenamenti o altre infermità causate agli utenti dei servizi per l'inosservanza delle norme igienico-sanitarie che regolano la conservazione delle derrate alimentari, la preparazione, la manipolazione e la somministrazione dei cibi e delle bevande.
- s'impegnerà, durante l'erogazione del servizio a manlevare e tenere indenne l'Amministrazione da tutte le conseguenze derivanti dall'eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza, di igiene e sanitarie vigenti;
- utilizzare il logotipo (rif. Appendice 3), per caratterizzare in modo inequivocabile i locali e i servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico.

Graveranno sul Concessionario i costi per tutti i danni causati da incuria, cattivo uso, negligenza, imperizia, dolo o colpa del proprio personale.

Il Concessionario è obbligato a osservare tutte le vigenti Leggi, Norme e Regolamenti in materia di sicurezza e salute dei lavoratori, di prevenzione infortuni, igiene del lavoro, prevenzione incendi e tutela dell'ambiente e a farle rispettare ai propri dipendenti e agli eventuali subappaltatori.

#### **8.4 Informazione e formazione dei lavoratori e Dispositivi di protezione individuale**

Il Concessionario, in ottemperanza alle disposizioni del Decreto Legislativo 81/2008 e successive modifiche e integrazioni, deve:

- Provvedere affinché il proprio personale abbia ricevuto un'adeguata informazione e formazione sui rischi specifici propri della loro attività, nonché sulle misure di prevenzione e protezione da adottare in materia di sicurezza sul lavoro e di tutela dell'ambiente;
- Dotare il proprio personale di adeguati dispositivi di protezione individuali e collettivi in relazione alla tipologia delle attività oggetto dei servizi di cui al presente Capitolato.

#### **8.5 Informazioni sui rischi specifici**

Il Direttore dell'esecuzione deve fornire al Concessionario in sede di sottoscrizione del Verbale di presa in consegna (rif. paragrafo 5.1.1) informazioni dettagliate sui rischi specifici esistenti nell'area in cui è destinato a operare, ciò per consentire al Concessionario l'adozione delle misure di prevenzione e di emergenza in relazione alle attività da svolgere.

Il Concessionario s'impegna a portare a conoscenza di tali rischi i propri dipendenti destinati a prestare la loro opera nell'area predetta, a controllare l'applicazione delle misure di prevenzione e a sviluppare un costante controllo durante l'esecuzione delle attività.

#### **8.6 Piano di sicurezza lavoro**

A integrazione di quanto precedentemente indicato in materia di sicurezza sul lavoro, il Concessionario, ove in relazione all'incarico affidato si renda necessario, è tenuto a predisporre un Piano di sicurezza ai sensi del D. Lgs. 81/2008 e s.m.i. Copia del Piano di Sicurezza deve essere consegnata al Responsabile della Sicurezza e ai Rappresentanti dei Lavoratori del Concessionario, nonché al Direttore dell'esecuzione all'atto della sottoscrizione del Verbale di avvio (rif. paragrafo 5.1.2).



### **8.7 Pagamento delle utenze e delle imposte**

Entro la data di sottoscrizione del Verbale di avvio (rif. paragrafo 5.1.2), il Concessionario dovrà effettuare gli allacci e l'intestazione di tutte le utenze necessarie allo svolgimento del servizio (es. servizi elettrico, telefonico, taxa rifiuti).

I consumi idrici e di riscaldamento centralizzato resteranno a carico dell'Amministrazione.

### **8.8 Divieto di variazione della destinazione d'uso dei locali in concessione, di cessione del contratto**

Il Concessionario non potrà adibire o utilizzare i locali messi a disposizione dall'Amministrazione, nonché i macchinari e le attrezzature, per scopi diversi da quelli previsti dal presente Capitolato Tecnico, né potrà mutare la destinazione d'uso dei locali e/o modificare autonomamente la configurazione e l'utilizzo degli stessi e/o la posizione degli impianti e dei macchinari utilizzati, salvo accordi preventivi assunti con l'Amministrazione.

Sarà vietata la concessione a terzi, sia privati sia Enti o Organizzazioni di qualsiasi natura, dell'uso, anche saltuario, dei locali concessi o di parte di essi, senza il preventivo assenso scritto da parte dell'Amministrazione. All'interno dei locali e degli spazi oggetto della concessione il gestore non potrà concedere a terzi spazi a uso pubblicitario. Non potranno essere installati nei locali in concessione jukebox, videogiochi, videopoker o altre apparecchiature analoghe. L'inosservanza delle condizioni stabilite nel presente articolo determinerà la risoluzione del contratto stesso ai sensi dell'art. 1456 Codice Civile e l'Amministrazione potrà richiedere l'immediata restituzione dei locali, oltre al risarcimento del danno.

### **8.9 Segnaletica e pubblicità**

E' fatto espresso divieto di apporre qualsivoglia segnaletica o pubblicità sulle facciate interne ed esterne del Palazzo di Brera, salvo diversamente concordato con l'Amministrazione. Il Concessionario potrà utilizzare le immagini della Pinacoteca di Brera nelle eventuali comunicazioni della propria attività, previa autorizzazione scritta dell'Amministrazione.

### **8.10 Interruzione nell'esecuzione del servizio**

Il Concessionario dovrà garantire la continuità dei servizi di caffetteria e piccola ristorazione. Saranno consentite interruzioni temporanee nell'esecuzione del servizio nei seguenti casi:

- Scioperi del personale del Concessionario: in caso di sciopero del personale, agitazioni sindacali, ecc. che rendano impossibile la regolare effettuazione del servizio, il Concessionario dovrà darne notizia all'Amministrazione non appena egli ne abbia contezza; in tal caso, saranno concordate le soluzioni più idonee a limitare i disagi arrecati, al fine di garantire le prestazioni minime per il regolare svolgimento del servizio;
- Guasto di apparecchiature o attrezzature: il Concessionario dovrà darne notizia all'Amministrazione non appena egli ne abbia contezza e dovranno comunque essere garantite le prestazioni minime per il regolare svolgimento delle attività. Anche in questo caso, potranno essere concordate, tra il Concessionario e l'Amministrazione, in via straordinaria, le soluzioni più idonee a limitare i disagi arrecati;
- Interruzione totale del servizio per cause di forza maggiore: le interruzioni totali del servizio per causa di forza maggiore o per qualunque fatto eccezionale, imprevedibile e al di fuori del controllo del Concessionario, che quest'ultimo non possa evitare con l'esercizio della diligenza richiesta dal presente Capitolato Tecnico (ad esempio la mancanza di acqua o energia elettrica e/o per qualsiasi emergenza tecnica e organizzativa), non daranno luogo a responsabilità alcuna per entrambe le parti.

---

Classificazione del documento: Consip public



Il servizio, infine, non sarà effettuato qualora si rendesse necessario effettuare lavori urgenti o indifferibili di manutenzione straordinaria agli impianti o ai locali dati in concessione; in tal caso l'Amministrazione comunicherà, con congruo anticipo, il piano dei lavori programmati e i relativi periodi di esecuzione degli stessi e il Concessionario non potrà richiedere compensi integrativi, indennizzi e/o risarcimenti.

Salvo quanto previsto nel presente paragrafo, l'interruzione o sospensione del servizio per decisione unilaterale del Concessionario costituisce inadempimento contrattuale che comporterà la risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 Codice Civile.

In tal caso, l'Amministrazione procederà all'incameramento della cauzione prestata, fatta salva comunque la facoltà di procedere nei confronti del Concessionario al risarcimento dei danni subiti per effetto della risoluzione.

In nessun caso il Concessionario potrà pretendere riduzioni degli importi da corrispondere, o rimborsi o indennizzi di alcun genere, per le eventuali minori entrate dovute a chiusure tecniche della Pinacoteca.

Nessun indennizzo, a nessun titolo, sarà inoltre riconosciuto al Concessionario in caso di scioperi o analoghe manifestazioni poste in essere dai dipendenti dell'Amministrazione.

### **8.11 Obblighi dell'Amministrazione**

L'Amministrazione è tenuta a:

- mettere in grado il Concessionario di svolgere correttamente i servizi sopra specificati alle condizioni esplicitate, collaborando a fornire tutti gli strumenti operativi di propria competenza;
- Designare il proprio referente contrattuale (Direttore dell'Esecuzione) all'atto della sottoscrizione del Verbale di presa in consegna (rif. paragrafo 5.1.1) e la persona che potrà sostituirlo nei periodi di assenza previsti dalla legge;
- Comunicare al Concessionario con anticipo tutte le informazioni sulle variazioni dell'orario ordinario di apertura della Pinacoteca di Brera e tutte le attività straordinarie dello stesso che possono avere riflessi sull'attività del Concessionario.