



APPENDICE 1

CAPITOLATO TECNICO

PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEI SERVIZI DI CAFFETTERIA E RISTORAZIONE PRESSO IL PALAZZO
DUCALE DI MANTOVA PER IL MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI E DEL TURISMO

ID 2008



INDICE

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | GLOSSARIO | 4 |
| 2 | INTRODUZIONE..... | 6 |
| 2.1 | INQUADRAMENTO GENERALE..... | 6 |
| 3 | OGGETTO DELLA CONCESSIONE | 7 |
| 3.1 | LUOGO DELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI CAFFETTERIA | 7 |
| 3.2 | LUOGO DELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE | 7 |
| 3.3 | ORARIO DEL SERVIZIO DELLA CAFFETTERIA | 8 |
| 3.4 | ORARIO DI SERVIZIO DEL RISTORANTE | 9 |
| 3.5 | SOPRALLUOGO OBBLIGATORIO | 10 |
| 3.6 | DURATA DELLA CONCESSIONE | 10 |
| 3.7 | VALORE DELLA CONCESSIONE | 10 |
| 3.8 | CANONE DI CONCESSIONE E ROYALTY | 11 |
| 4 | I SERVIZI IN CONCESSIONE | 12 |
| 4.1 | SERVIZI OGGETTO DELLA CONCESSIONE..... | 12 |
| 4.1.1 | CARATTERISTICHE DELL'IMMOBILE E GESTIONE DELLA CAFFETTERIA | 13 |
| 4.1.2 | CARATTERISTICHE DELL'IMMOBILE E GESTIONE DEL RISTORANTE | 14 |
| 4.2 | SERVIZI CORRELATI ALLA CONCESSIONE | 16 |
| 4.3 | OFFERTA GASTRONOMICA DELLA CAFFETTERIA | 16 |
| 4.4 | OFFERTA GASTRONOMICA DEL RISTORANTE..... | 16 |
| 4.5 | MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI | 18 |
| 4.5.1 | APPROVVIGIONAMENTO DELLE MERCI | 18 |
| 4.5.2 | PULIZIA, MANUTENZIONE E GESTIONE DEI RIFIUTI | 19 |
| 4.5.3 | MANUALE DI AUTOCONTROLLO E SISTEMA HACCP | 20 |
| 4.5.4 | CRITERI AMBIENTALI MINIMI (CAM) | 21 |
| 4.6 | ATTIVITÀ PROMOZIONALE E SPONSORIZZAZIONE..... | 21 |
| 5 | LAVORI, OPERE DI FINITURA ED ALLESTIMENTO DEL LOCALE CAFFETTERIA | 22 |
| 5.1.1 | STATO DI FATTO E ADEGUAMENTO FUNZIONALE DEL LOCALE | 22 |
| 5.1.2 | LAVORI A CARICO DEL CONCESSIONARIO PER LE SPESE DI ADEGUAMENTO LOCALI – CONFORMITÀ DEI LAVORI, TEMPISTICA | 23 |
| 5.1.3 | LAVORI A CARICO DELL'AMMINISTRAZIONE | 24 |
| 5.1.4 | ARREDI E ALLESTIMENTI BAR/CAFFETTERIA..... | 25 |
| 6 | LAVORI, OPERE DI FINITURA ED ALLESTIMENTO DEL LOCALE RISTORANTE..... | 26 |
| 6.1.1 | STATO DI FATTO E ADEGUAMENTO FUNZIONALE DEI LOCALI | 26 |
| 6.1.2 | LAVORI A CARICO DEL CONCESSIONARIO PER LE SPESE DI ADEGUAMENTO LOCALI – CONFORMITÀ DEI LAVORI, TEMPISTICA | 27 |
| 6.1.3 | LAVORI A CARICO DELL'AMMINISTRAZIONE | 30 |
| 6.1.4 | ARREDI E ALLESTIMENTI DEL RISTORANTE | 31 |
| 7 | GESTIONE DELLA CONCESSIONE..... | 32 |
| 7.1 | PRESA IN CONSEGNA DEI LOCALI E AVVIO DEI SERVIZI | 32 |
| 7.1.1 | VERBALE DI PRESA IN CONSEGNA | 33 |
| 7.1.2 | VERBALE DI AVVIO | 33 |
| 7.2 | STRUTTURE DEDICATE ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO | 34 |
| 7.2.1 | STRUTTURA DELL'AMMINISTRAZIONE | 34 |
| 7.2.2 | STRUTTURA DEL CONCESSIONARIO..... | 34 |
| 7.2.2.1 | Struttura organizzativa..... | 34 |
| 7.2.2.2 | Struttura operativa..... | 35 |
| 7.2.2.3 | Formazione del personale..... | 36 |
| 7.3 | RICONSEGNA DEI LOCALI | 37 |
| 7.3.1 | VERBALE DI RICONSEGNA..... | 37 |
| 8 | VERIFICHE DI CONFORMITÀ E PENALI | 37 |
| 8.1 | VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ASPETTI QUALITATIVI | 38 |

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 ristorazione presso il Palazzo Ducale di Mantova per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 2008

Appendice 1 – Capitolato Tecnico



| | | |
|-------|---|----|
| 8.2 | VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ADEMPIMENTI CONTRATTUALI | 39 |
| 9 | REPORTISTICA..... | 44 |
| 10 | DISPOSIZIONI CONTRATTUALI | 45 |
| 10.1 | DISPOSIZIONI LEGISLATIVE DI RIFERIMENTO | 45 |
| 10.2 | DOCUMENTI CONTRATTUALI..... | 45 |
| 10.3 | ONERI E OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO | 45 |
| 10.4 | INFORMAZIONE E FORMAZIONE DEI LAVORATORI E DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE | 48 |
| 10.5 | INFORMAZIONI SUI RISCHI SPECIFICI | 48 |
| 10.6 | PIANO DI SICUREZZA LAVORO | 48 |
| 10.7 | PAGAMENTO DELLE UTENZE E DELLE IMPOSTE | 48 |
| 10.8 | DIVIETO DI VARIAZIONE DELLA DESTINAZIONE D'USO DEI LOCALI IN CONCESSIONE, DI CESSIONE DEL CONTRATTO | 49 |
| 10.9 | SEGNALETICA E PUBBLICITÀ | 49 |
| 10.10 | INTERRUZIONE NELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO | 49 |
| 10.11 | OBBLIGHI DELL'AMMINISTRAZIONE..... | 50 |

APPENDICI AL CAPITOLATO TECNICO

Allegato 1: Piano Economico Finanziario di massima

Allegato 2: Planimetria della Caffetteria

Allegato 3: Planimetrie del Ristorante

Allegato 4: Storico visitatori del Palazzo Ducale di Mantova

Allegato 5: Logo Bistrot della Corte

Allegato 6. Specifiche tecniche arredi e allestimenti



1 GLOSSARIO

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

| | |
|---|---|
| Anno solare | Il periodo di 365 giorni, decorrente, per la prima annualità, dalla data di sottoscrizione del Verbale di avvio di cui al paragrafo 7.1.2, per le annualità successive, dall'anniversario di tale data. |
| Amministrazione o Concedente o Museo o Palazzo Ducale | Il Palazzo Ducale di Mantova, o Palazzo Ducale, 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. |
| Caffetteria | Locali adibiti al servizio di caffetteria |
| Ristorante | Locali adibiti al servizio di ristorazione |
| Canone | La prestazione in denaro che è corrisposta periodicamente dal Concessionario all'Amministrazione per l'utilizzo commerciale dei locali che ospiteranno i servizi di caffetteria e ristorazione. L'importo del canone è indipendente rispetto all'incasso che il concessionario percepisce dalla gestione dei servizi. |
| Capitolato | Il presente capitolato tecnico. |
| Concessionario | 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. |
| Concorrente | Operatore economico che partecipa alla presente procedura di gara presentando un'offerta. |
| Direttore dell'esecuzione | Persona nominata dall'Amministrazione come responsabile dei rapporti con il Concessionario. |
| Laboratorio di preparazione o laboratorio esterno | Il luogo di preparazione delle pietanze da servire all'interno della Caffetteria. |
| Locale o Locali | Luogo di esecuzione del servizio. |
| Responsabile del Servizio | 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. |
| Ricavi delle vendite e delle prestazioni al netto di IVA | La somma incassata dai servizi in concessione al netto dell'IVA. |
| Royalty | La quota dei ricavi delle vendite e delle prestazioni al netto di IVA che il Concessionario cede all'Amministrazione come corrispettivo della |

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 ristorazione presso il Palazzo Ducale di Mantova per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 2008

Appendice 1 – Capitolato Tecnico



| | |
|----------------|--|
| | Concessione di utilizzo commerciale dei locali. |
| Servizi | I servizi oggetto della presente Concessione specificati nel capitolo 4 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 ristorazione presso il Palazzo Ducale di Mantova.

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

Il palazzo Ducale di Mantova, posto nel cuore storico della città è uno dei più vasti e articolati complessi architettonici italiani, in cui dagli inizi del XX secolo ha sede un museo statale.

Residenza della famiglia Gonzaga, che dimorò continuativamente al suo interno tra il 1328 e il 1707, il Palazzo si sviluppa, nel corso dei quattro secoli di dominio gonzaghese su Mantova e il territorio, attraverso continue stratificazioni e aggregazioni, a partire da un primo nucleo costruito dai Bonacolsi alla fine del Duecento.

Mantova è stata dichiarata, nel 2008, Patrimonio Culturale dell'Umanità Unesco in quanto eccezionale testimonianza di realizzazioni artistiche, urbane ed architettoniche rinascimentali: sono molti i palazzi, le chiese, i musei, posti all'interno del Centro cittadino. Il Palazzo Ducale è stato una delle attrazioni imperdibili di Mantova al punto di essere stata uno dei motivi fondamentali per porla nel novero dei Patrimoni dell'Umanità.



3 OGGETTO DELLA CONCESSIONE

La presente procedura ha per oggetto l'affidamento in concessione dei servizi di caffetteria e ristorazione presso due locali distinti e separati relativi al complesso museale del Palazzo Ducale di Mantova, a fronte del pagamento, da parte del Concessionario, di un canone e di una royalty in favore dell'Amministrazione per ognuna delle attività commerciali oggetto della presente Concessione.

3.1 Luogo dell'esecuzione del servizio di Caffetteria

Il locale oggetto della concessione (vedi Appendice 2) si trova presso Palazzo del Capitano in una porzione immobiliare avente l'accesso dall'ingresso principale del Museo posto su Piazza Sordello. L'unità immobiliare è provvista di un secondo accesso posto tra piazza Sordello e piazza della Lega Lombarda. La possibile apertura di questo secondo accesso "autonomo" è segnalata ma non garantita al concessionario in quanto l'Amministrazione si riserva di valutare, fermo restando il paragrafo 3.3, anche congiuntamente col comune di Mantova un calendario annuale di apertura dell'attività verso l'esterno usufruendo, eventualmente, anche degli spazi all'aperto. Il recupero del locale, oggetto della concessione con la nuova destinazione, si inquadra all'interno di un programma di valorizzazione del Complesso Museale di Palazzo Ducale di Mantova avente l'obiettivo, attraverso un funzionamento "autonomo", di porlo a servizio dei visitatori del Museo per una migliore fruizione dello stesso.

Il locale è costituito da un ambiente unico bar/caffetteria che funge anche da sala per la consumazione di ca. mq 97.

3.2 Luogo dell'esecuzione del servizio di Ristorazione

Il ristorante sarà posto all'interno di piazza Santa Barbara di fronte alla omonima chiesa. La chiesa di Santa Barbara, già "Basilica Palatina", si erge tra Piazza Castello e il Cortile della Cavallerizza, nella singolare piazzetta all'interno degli edifici di corte. Voluta come chiesa di palazzo da Guglielmo Gonzaga, la realizzazione fu affidata all'architetto Giovanni Battista Bertani nel 1571.

Il recupero del ristorante, si inquadra all'interno di un programma di valorizzazione del Complesso Museale di Palazzo Ducale di Mantova con l'obiettivo, attraverso un funzionamento autonomo di porlo a servizio non solo dei visitatori del Museo, ma anche punto di riferimento gastronomico/culturale per la città, ovvero:

- un centro di produzione culturale multidisciplinare, aperto alle proposte più vitali e sperimentali della città, nel quale la capacità creativa di ogni singola attività viene valorizzata dalla collaborazione tra settori diversi, grazie all'interazione tra diverse discipline artistiche anche e soprattutto attraverso l'uso di piazza Santa Barbara e Piazza Castello con mostre all'aperto e feste/incontri a tema;
- uno spazio d'incontro aperto alla città, vivo e frequentabile tutto l'anno e durante l'intero arco della giornata, dove è possibile ritrovare proposte e offerte per la promozione delle domande culturali e percorsi tematici di visita ai beni culturali e architettonici di Mantova

Il locale è aperto sia ai visitatori del Museo che ai non visitatori. L'accesso è garantito da un ingresso su Piazza Santa Barbara. Il Concessionario accetta di non avere nulla a pretendere nel caso in cui l'Amministrazione decida di non aprire tale ulteriore ingresso.

I locali oggetto della concessione (vedi Allegato 3) sono i seguenti:



SUPERFICI INTERNE

| | |
|---|------------------|
| Sala consumazione (max 50 persone) | mq 50,56 |
| Cucina | mq 27,36 |
| Bar (Bancone e spazio somministrazione) | mq 13,02 |
| Spogliatoio, servizi addetti e depositi | mq 61,61 |
| Totale Superficie Utile | mq 152,55 |

SUPERFICI ESTERNE

| | |
|--------------------------------|-----------------|
| Piazza Santa Barbara | mq 55,45 |
| Cortile Frambus | mq 33,00 |
| Totale Superficie Utile | mq 88,45 |

Nei periodi primavera, estate, autunno, il servizio potrà essere svolto anche all'aperto - previo congiunto accordo (inerente gli orari e i periodi) con l'Amministrazione - negli spazi esterni (Piazza Santa Barbara e presso il cortile Frambus, retrostante il ristorante), come meglio definito nell'Allegato 3. Il concessionario avrà inoltre titoli di usufruire, parzialmente, dello spazio comune attiguo al ristorante per eventuale piccolo stoccaggio bevande.

3.3 Orario del servizio della Caffetteria

Gli orari di apertura e chiusura al pubblico degli esercizi di somministrazione di alimenti e bevande aperti al pubblico, sono rimessi alla libera determinazione degli esercenti. La normativa di riferimento per il Comune di Mantova è la seguente: Circolare MISE del 28 ottobre 2011 n. 3644/C "Decreto legge 6 luglio 2011, n. 98, convertito dalla legge 15 luglio 2011 n. 111, art. 35 commi 6 e 7. Liberalizzazione degli orari di apertura e di chiusura – circolare esplicativa".

La caffetteria rivolge le proprie attività sia ai visitatori del Museo, che ai circa 50 dipendenti dell'Amministrazione e al pubblico esterno che non è in possesso del biglietto del Museo.

Il Concessionario dovrà adeguarsi agli orari di apertura e chiusura del Museo e garantire la presenza del servizio nei seguenti termini:

- a) Il giorno di chiusura potrà essere esclusivamente il lunedì (giorno di chiusura del Museo); non è previsto per l'attività museale un periodo di chiusura per ferie, pertanto il personale preposto al servizio dovrà essere salvaguardato attraverso la turnazione delle ferie dovute. Il Concessionario dovrà sospendere il servizio nei seguenti giorni dell'anno in concomitanza della chiusura del Museo: 25 dicembre, 1 gennaio, 1 maggio; l'orario giornaliero garantito è previsto dalle ore 8.15 alle ore 19.15 pena l'applicazione della Penale n. 1 di cui al paragrafo 8.2. Eventuali aperture prolungate dell'attività, per particolari occasioni (aperture speciali, conferenze, convegni, ecc.) dovranno essere garantite dal Concessionario previo coordinamento anticipato e calendarizzato delle esigenze di Palazzo Ducale.
- b) Le altre festività da calendario sono da considerarsi giorni di apertura, salvo diverse necessità da concordare preventivamente tra Amministratore e Concessionario;
- c) L'Amministrazione si impegna ad informare il concessionario, con un congruo anticipo (almeno 7 giorni prima), nei seguenti casi:
 - i. iniziative in corso e variazioni dell'orario ordinario, tramite costante condivisione del calendario degli eventi (mostre, inaugurazioni);
 - ii. attività di servizio, periodiche, temporanee o eccezionali, con riflessi sull'esercizio dell'attività del concessionario;
 - iii. chiusure temporanee dell'attività per cause di forza maggiore e scioperi del personale.



- d) Per nessun motivo, neppure in caso di controversia, il Concessionario potrà ridurre o sospendere l'attività, fatte salve le cause di forza maggiore, segnalate con tempestiva, anticipata comunicazione.

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.

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 Spogliatoio, servizi addetti e depositi 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.

Durante l'orario di chiusura al pubblico, i locali oggetto della concessioni resteranno disponibili agli addetti alla vigilanza.

3.4 Orario di servizio del Ristorante

Gli orari di apertura e chiusura al pubblico degli esercizi di somministrazione di alimenti e bevande aperti al pubblico, sono rimessi alla libera determinazione degli esercenti. La normativa di riferimento per il Comune di Mantova è la seguente: Circolare MISE del 28 ottobre 2011 n. 3644/C "Decreto legge 6 luglio 2011, n. 98, convertito dalla legge 15 luglio 2011 n. 111, art. 35 commi 6 e 7. Liberalizzazione degli orari di apertura e di chiusura – circolare esplicativa".

Il Concessionario potrà scegliere liberamente gli orari di apertura e chiusura, impegnandosi a rispettare la proposta presentata in sede di partecipazione alla procedura di selezione, che pone, in ogni caso, i seguenti limiti e condizioni il cui non rispetto comporta l'applicazione della Penale n. 2 di cui al paragrafo 8.2.:

- a) L'orario di apertura meridiano non potrà essere successivo alle 12:00;
- b) Nel periodo temporale che va dalle festività Pasquali alla fine del periodo estivo il ristorante dovrà rimanere aperto dall'orario di apertura meridiana fino all'orario di chiusura della fascia serale. Nella fascia oraria compreso tra le 14:30 e l'inizio del servizio della cena potrà essere assente un'offerta gastronomica c.d. "calda". Le eventuali modifiche a tale orario e o a tale periodo, potranno essere concordate con l'Amministrazione. Si potrà pensare, ad esempio, di rimanere chiusi dalla fine del servizio meridiano fino all'inizio del servizio serale oppure di introdurre un ulteriore giorno di chiusura;
- c) Il giorno di chiusura potrà essere esclusivamente il lunedì (giorno di chiusura del Museo) al netto di quanto espresso nel punto b); il periodo di chiusura per ferie, per un massimo di 4 settimane annue, dovrà essere coordinato con le esigenze del Palazzo Ducale ed avere il preventivo benestare dell'Amministrazione; il Concessionario potrà, a sua scelta, chiudere nei seguenti giorni dell'anno in concomitanza della chiusura del Museo: 25 dicembre, 1 gennaio, 1 maggio; l'orario giornaliero dovrà garantire il servizio relativo al pranzo ed alla cena;
- d) Le altre festività da calendario sono da considerarsi giorni di apertura, salvo diverse necessità da concordare preventivamente tra Amministratore e Concessionario;
- e) L'Amministrazione si impegna ad informare il Concessionario, con un congruo anticipo (almeno 7 giorni), nei seguenti casi:
 - i. iniziative in corso e variazioni dell'orario ordinario, tramite costante condivisione del calendario degli eventi (mostre, inaugurazioni);
 - ii. attività di servizio, periodiche, temporanee o eccezionali, con riflessi sull'esercizio dell'attività del concessionario;
 - iii. chiusure temporanee dell'attività per cause di forza maggiore e scioperi del personale;

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 ristorazione presso il Palazzo Ducale di Mantova per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 2008

Appendice 1 – Capitolato Tecnico



- f) Per nessun motivo, neppure in caso di controversia, il Concessionario potrà ridurre o sospendere l'attività, fatte salve le cause di forza maggiore, segnalate con tempestiva, anticipata comunicazione.

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 Spogliatoio, servizi addetti e depositi 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.

3.5 Sopralluogo obbligatorio

Il Concorrente interessato a partecipare alla presente procedura di gara, dovrà effettuare un sopralluogo obbligatorio dei locali oggetto della Concessione, secondo le modalità previste al paragrafo 11 del Disciplinare di Gara. La presa visione dei locali è una condizione essenziale di ammissione alla gara in quanto la completa conoscenza dei locali (ubicazione, estensione, dotazioni presenti) da parte degli operatori è necessaria per una corretta valutazione e formulazione dell'offerta, sotto il profilo tecnico ed economico.

3.6 Durata della concessione

La concessione ha una durata di 6 anni (72 mesi) a decorrere dalla data di sottoscrizione del Verbale di avvio di cui al paragrafo 7.1.2.

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.

3.7 Valore della concessione

Il valore annuale stimato per la concessione è pari a € 1.205.651,40 (euro unmilione duecentocinquemilaseicentocinquantuno/40), corrispondenti a un valore complessivo presunto di € 7.233.908,38 (euro settemilione duecentotrentatremilanovecentootto/38) 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 Allegato 1 è definito un piano economico finanziario di massima (PEF), il quale ha lo scopo di esplicitare gli elementi economici correlati alle assunzioni formulate dalla stazione appaltante per l'espletamento del servizio oggetto della concessione e che permetta di evidenziare la remuneratività attesa degli investimenti previsti del Concessionario.

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 Museo e dei suoi dipendenti, dell'ubicazione dei locali della concessione, della qualificazione e quantificazione della clientela e della spesa media da questa sostenuta nell'arco temporale giornaliero. 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. 17 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.

3.8 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, in maniera distinta per la caffetteria e per il ristorante, secondo le modalità di seguito indicate:

- Per la concessione degli spazi da dedicare al servizio di caffetteria:
 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 € 7.800 (euro settemilaottocento/00);
 2. Royalty, pari a un valore percentuale dei Ricavi annui delle vendite e delle prestazioni al netto di IVA che è soggetto a rialzo. La royalty si applica azzerandosi ogni anno solare. Il valore della royalty posto a base d'asta è pari all'1% dei Ricavi annui delle vendite e delle prestazioni al netto di IVA.

Al fine di agevolare l'avviamento delle attività, il canone annuo e la royalty offerti non sono dovuti per il primo anno di concessione.

- Per la concessione degli spazi da dedicare al servizio di ristorazione:
 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 € 14.400 (euro quattordicimilaquattrocento/00);
 2. Royalty, pari a un valore percentuale dei Ricavi annui delle vendite e delle prestazioni al netto di IVA che è soggetto a rialzo. La royalty si applica azzerandosi ogni anno solare. Il valore della royalty posto a base d'asta è pari all'1% dei Ricavi annui delle vendite e delle prestazioni al netto di IVA.

Al fine di agevolare l'avviamento delle attività, il canone annuo e la royalty offerti non sono dovuti per il primo anno di concessione.

Per entrambi i servizi oggetto della concessione il canone annuo e la royalty sono dovuti a decorrere dal secondo anno solare data di sottoscrizione dei rispettivi Verbali di avvio (rif. paragrafo 7.1.2).

Il valore dei due diversi canoni di concessione sono soggetti 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.

Sia per la Caffetteria che per il Ristorante:

- il pagamento del canone dovrà essere effettuato anticipatamente con cadenza mensile entro il giorno 5 (cinque) di ogni mese a partire dalla data del Verbale di avvio (rif. paragrafo 7.1.2) ;



- Il versamento delle royalty, applicato al valore dell'incasso al netto dell'iva costituito dalla sommatoria degli scontrini e delle fatture emesse nell'anno solare di riferimento a partire dalla data del Verbale di avvio (rif. paragrafo 7.1.2), dovrà essere effettuato, a congruaglio, entro il 28 febbraio dell'anno successivo, sempre a partire dalla data del Verbale di avvio (rif. paragrafo 7.1.2) sulla base della dichiarazione IVA. Pertanto, entro il quindicesimo giorno successivo al periodo di riferimento, pena l'applicazione della Penale n. 3 di cui al paragrafo 8.2, il Concessionario dovrà inviare, al Direttore dell'Esecuzione una nota riassuntiva, separatamente per il canone e per la royalty e relativamente a ciascun servizio, con l'indicazione dell'importo da versare. In particolare, per quanto riguarda la royalty, la nota dovrà contenere il dettaglio degli scontrini e delle fatture emesse nel periodo di riferimento, con l'indicazione del fatturato, al netto dell'IVA, sul quale applicare la royalty.

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 8.2.

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

I servizi oggetto della concessione sono suddivisi funzionalmente e sono, specificatamente:

1. Caffetteria;
2. Ristorazione

La concessione dei servizi di caffetteria e ristorazione presso Palazzo Ducale di Mantova prevede, sia per i locali destinati al servizio di caffetteria che per quelli destinati al servizio di ristorazione l'esecuzione delle seguenti attività da parte del Concessionario:

- L'intestazione di tutte le utenze necessarie allo svolgimento dei Servizi (es. servizi elettrico, telefonico, tassa rifiuti, idrica, elettrica);
- 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, macchinari, attrezzature e quant'altro necessario per l'allestimento dei locali oggetto della concessione;
- La pulizia e la sanificazione dei locali, degli arredi, dei macchinari e delle attrezzature;
- La manutenzione ordinaria dei locali assegnati e degli impianti tecnici, con particolare riguardo per quelli elettrici e di areazione eseguiti/modificati dal Concessionario, e la manutenzione ordinaria e straordinaria degli arredi e delle attrezzature, ivi collocati, secondo quanto specificato al par. 4.5.2;
- La segnalazione all'Amministrazione di qualunque anomalia tecnica/funzionale venga riscontrata negli impianti tecnici dei locali e la pattuizione con essa di qualunque intervento di manutenzione ordinaria che non sia di livello elementare;
- 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 del locale adibito al servizio caffetteria al momento della sottoscrizione del Verbale di presa in consegna (rif. paragrafo 7.3.1) beninteso quanto espresso nel Verbale di riconsegna (rif. paragrafo 7.3.1);
- Il ripristino del locale adibito al servizio di ristorazione al momento della sottoscrizione del Verbale di avvio (rif. Paragrafo 7.1.2) beninteso quanto espresso nel Verbale di riconsegna (rif. paragrafo 7.3.1);
- L'esecuzione di qualunque operazione, non esplicitamente indicata nel presente documento, utile a fornire un servizio puntuale ed efficiente.

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

L'offerta del servizio di 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.

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.

La gestione degli spazi potrà prevedere l'eventuale ridotta esposizione (quadri, statue) di creazioni delle realtà ospitate e incubate attraverso le attività artistiche svolte nei laboratori di Palazzo Ducale, quali parti integranti (anche per brevi periodi) dell'arredo.

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

- La definizione dei nomi e dei loghi della caffetteria e del ristorante. Il concessionario è obbligato ad utilizzare il logotipo di cui all'Allegato 5;
- La manutenzione straordinaria dei locali.

Nella caffetteria 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.

Nel ristorante è consentita l'installazione di cappe di aspirazione dei fumi di combustione ma è vietato sia l'utilizzo di piani cottura a gas che 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.

4.1.1 Caratteristiche dell'immobile e gestione della caffetteria

Il servizio caffetteria dovrà garantire una qualità nell'offerta al pubblico e un'immagine degli ambienti di esercizio a livello medio-alto; l'esercizio infatti contribuisce come fattore di spicco all'immagine complessiva di Palazzo Ducale e pertanto si dovrà integrare con essi.



Il servizio dovrà offrire una pluralità diversificata di offerta giornaliera che comprenda colazione, pranzo (insalatone, piatti freddi, ecc.), merenda, e, in caso di aperture serali, anche aperitivi, proponendo prodotti di qualità, differenziati, con una spiccata attenzione anche alle varie fasce d'utenza, in particolare a giovani/studenti.

La gestione dovrà avvenire nel rispetto di quanto indicato nell'offerta tecnica presentata in sede di partecipazione alla procedura di selezione e valutata da parte dell'Amministrazione, secondo le seguenti caratteristiche:

1. i prodotti in vendita, alimenti e bevande, confezionati o sfusi, dovranno essere delle migliori marche e di prima qualità, sempre freschi o di recente acquisto, come prescritto nel paragrafo 4.3;
2. Analoga diligenza deve essere esercitata, circa il deterioramento e le relative date di scadenza, per i prodotti sfusi/aperti;
3. Non è ammessa la produzione interna di pasti caldi con fiamma libera, ma solo la loro rigenerazione in caso di cibi precotti o il loro riscaldamento utilizzando apparecchiature elettriche;
4. Il Concessionario potrà applicare i prezzi di libero mercato. Rimane diritto dell'Amministrazione valutare la congruità dei prezzi dei prodotti offerti affinché gli stessi siano in linea con quelli medi di mercato (Mantova);
5. Il Concessionario dovrà provvedere direttamente a tutte le fasi costituenti l'attività ed in particolare: ad acquisire, custodire conservare gli alimenti e provvedere alla loro somministrazione. Inoltre il Concessionario dovrà assicurare la gestione delle scorte e delle eccedenze nonché la gestione dei rifiuti ordinari e speciali;
6. L'Amministrazione si riserva la facoltà di effettuare qualunque controllo di qualità organolettica dei prodotti somministrati e in vendita e di richiedere, a discrezione, il cambio di qualità o di fornitore, fino al raggiungimento del livello qualitativo previsto. I prodotti confezionati dovranno riportare le etichette a norma dei requisiti di legge;
7. Il Concessionario si obbliga ad applicare uno sconto, pari al 10%, ai prezzi di listino di tutte le referenze in favore del personale dell'Amministrazione per il quale dovrà essere consentito l'utilizzo di tutti i buoni pasto, sia elettronici che cartacei.
8. Al Concessionario potrà essere richiesto di effettuare prestazioni aggiuntive a pagamento, quali buffet per ricevimenti, servizi catering, coffee-break e simili;
9. E' fatto esplicito divieto di vendita di tabacchi e di installazioni di videogiochi/giochi elettronici di ogni genere o natura;
10. Il Concessionario, dovrà provvedere alla gestione delle scorte e delle eccedenze ed alla raccolta e trattamento dei rifiuti ordinari e speciali, con procedure atte a ridurre lo spreco alimentare;
11. Il servizio dovrà essere effettuato da personale idoneo e professionalmente adeguato all'incarico ricoperto.

4.1.2 Caratteristiche dell'immobile e gestione del ristorante

La qualità dell'offerta al pubblico e l'immagine degli ambienti di esercizio dovranno essere di tipologia e livello adeguato alle caratteristiche del museo di Palazzo Ducale e al suo target anche giovanile (studentesco). Il ristorante, collocato a poca distanza dal circuito "itinerario di Corte Vecchia, Camera degli sposi e Castello di San Giorgio" (dove sono ospitate fra le più importanti attrattive di Palazzo Ducale) dovrà contribuire a rafforzare l'identità del luogo, diventando esso stesso un nuovo punto di aggregazione e attrattività.

Nei periodi primavera, estate, autunno il servizio potrà essere svolto anche all'aperto, previo accordo (inerente gli orari e i periodi) da parte dell'Amministrazione, in particolare:



- L'attività di ristorazione potrà essere svolta utilizzando anche il cortile (Frambus) interno all'immobile, come da planimetria allegata (Allegato 3). Sono consentiti solo elementi di arredo temporanei;
- La stessa attività potrà svolgersi anche su Piazza Santa Barbara, col consenso (inerente gli orari e i periodi) dell'Amministrazione, occupando la superficie massima prevista nella planimetria allegata al presente Capitolato. Sono consentiti solo elementi temporanei di arredo.

La gestione del ristorante dovrà adeguarsi ai seguenti dettami e linee guida:

- Il servizio consiste nell'attività di ristorazione con preparazione delle vivande in loco mediante piastre a induzione o altre modalità che non prevedano l'utilizzo di fiamme libere;
- Non è prevista la possibilità di installare nel locale giochi elettronici;
- Nel locale è possibile realizzare eventi di carattere gastronomico o culturale (es: workshop gastronomici, incontri tematici su arte, creatività, cibo, letture poetiche, ecc.);
- Le attività di ristorazione potranno essere effettuate nell'ambito delle previsioni secondo l'orario indicato in sede di offerta e conformi alle previsioni del paragrafo 3.4;
- Durante il periodo contrattuale tali orari di apertura potranno subire variazioni se preventivamente concordate con l'Amministrazione;
- A discrezione del Concessionario, il servizio potrà svolgere attività merceologiche differenziate, spaziando dalla ristorazione di buon livello, che garantisca un rapporto ottimale qualità-prezzo con costi accessibili al pubblico giovanile, a quella tipica di un locale "bistrot" nelle ore serali, secondo le scelte imprenditoriali, fatte salve le proposte definite nell'offerta tecnica;
- Rimane comunque esclusa in qualunque giorno/orario l'attività di self service;
- Il servizio al tavolo avverrà d'ordinario con modalità "alla carta", pur potendo prevedere menù speciali;
- Le caratteristiche preferenziali della proposta gastronomica sono meglio dettagliate al paragrafo 4.4.;
- La gestione degli spazi potrà prevedere l'eventuale esposizione di opere creative realizzate dalle realtà ospitate dal Palazzo Ducale, quali parti integranti dell'arredo. La Concessionaria dovrà inoltre essere disponibile ad ospitare eventi culturali promossi dall'Amministrazione ed organizzati congiuntamente ad essa;
- Il Concessionario del ristorante gestirà preferibilmente lo spazio come ambiente multifunzionale, con la possibilità di ospitare al suo interno iniziative quali, a titolo di esempio: show cooking, mini-workshop gastronomici, reading e letture poetiche, incontri tematici su arte, cibo e creatività, piccoli eventi musicali in acustica;
- L'esercizio dovrà offrire uno sconto pari al 10% ai prezzi di listino di tutte le referenze in favore del personale dell'Amministrazione e dei visitatori del Palazzo Ducale muniti di biglietto per il quale dovrà essere consentito l'utilizzo di tutti i buoni pasto, sia elettronici che cartacei.
- Il Concessionario potrà effettuare, in accordo con l'Amministrazione, a soggetti esterni organizzatori di eventi presso Palazzo Ducale, prestazioni aggiuntive a costi da convenire, quali buffet, servizi catering, coffee-break e simili, anche in altri spazi posti all'interno del Museo;
- Il Concessionario dovrà provvedere direttamente a tutte le fasi costituenti l'attività ed in particolare: ad acquisire, custodire, conservare gli alimenti e alla loro somministrazione;
- Il Concessionario, inoltre, dovrà provvedere alla gestione delle scorte e delle eccedenze ed alla gestione dei rifiuti ordinari e speciali, con procedure atte a ridurre lo spreco alimentare;
- Il servizio dovrà essere effettuato da personale idoneo e professionalmente adeguato all'incarico ricoperto come meglio specificato nel presente Capitolato.



4.2 Servizi correlati alla Concessione

Nei locali del Museo aperti al pubblico sono attualmente presenti dei distributori automatici di cibi e bevande il cui incasso complessivo è mediamente di ca. € 5.000,00 all'anno. Successivamente alla stipula del contratto di Concessione, l'Amministrazione chiuderà i contratti in essere con l'attuale gestore dei predetti distributori. L'Aggiudicatario avrà quindi la facoltà di assumere, per tutta la durata della presente concessione, l'installazione e la gestione in esclusiva di ulteriori distributori automatici di cibi e bevande qualora le parti convengano una successiva reinstallazione degli stessi.

4.3 Offerta gastronomica della caffetteria

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).

L'attività prevede, oltre le bevande, la preparazione e il confezionamento di alimenti anche composti quali, a solo titolo esemplificativo e non esaustivo: panini, toast, tramezzini, insalate, ecc..

Il servizio, dovrà rispettare, pena l'applicazione della Penale n. 5 di cui al paragrafo 8.2, i seguenti principi:

- impiego prevalente di ingredienti freschi e di ortaggi di stagione¹;
- somministrare unicamente pane fresco;
- fornire unicamente frutta fresca e di stagione di prima scelta²;
- 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 la caratteristica migliorativa "Sostenibilità ambientale e qualità dei prodotti", dovrà presentare la documentazione prevista al par. 23 "Aggiudicazione della concessione e stipula del contratto" 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 rispettando almeno le medesime caratteristiche prescritte dal capitolato o presentate in offerta.

4.4 Offerta gastronomica del ristorante

La proposta gastronomica del ristorante dovrà risultare sempre conforme a quanto indicato nell'offerta tecnica ed agli eventuali aggiornamenti/cambiamenti concordati con l'Amministrazione.

Essa dovrà comprendere un articolato assortimento di menù, anche a rotazione stagionale, caratterizzati da originalità, equilibrio, armonia, attenzione al bilancio calorico e alla sostenibilità complessiva del regime alimentare, ed esecuzione tecnica di ottimo livello. Criteri analoghi varranno per la lista vini e bevande.

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).

1 Il calendario di stagionalità cui fare riferimento è presente all'interno dell'opuscolo "Ortaggi" redatto dal Ministero delle politiche agricole alimentari e forestali, nell'ambito della campagna "Sai quel che mangi, qualità e benessere a tavola" e consultabile all'interno del sito www.politicheagricole.it

2 Il calendario di stagionalità cui fare riferimento è presente all'interno dell'opuscolo "Frutta" redatto dal Ministero delle politiche agricole alimentari e forestali, nell'ambito della campagna "Sai quel che mangi, qualità e benessere a tavola" e consultabile all'interno del sito www.politicheagricole.it.



L'attività prevede, oltre le bevande, la preparazione e il confezionamento di alimenti anche composti.

Il servizio, dovrà rispettare, pena l'applicazione della Penale n. 5 di cui al paragrafo 8.2, i seguenti principi:

- impiego prevalente di ingredienti freschi e di ortaggi di stagione³;
- somministrare unicamente pane fresco;
- fornire unicamente frutta fresca e di stagione di prima scelta⁴;
- 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 la caratteristica migliorativa "Sostenibilità ambientale e qualità dei prodotti", dovrà presentare la documentazione prevista al par. 23 "Aggiudicazione della concessione e stipula del contratto" del Disciplinare, che include l'indicazione dei prodotti forniti e le relative denominazioni commerciali. E' fatta salva la possibilità di modificare/integrare l'elenco dei prodotti nel corso della durata della Concessione rispettando almeno le medesime caratteristiche prescritte dal capitolato o presentate in offerta.

Le materie prime devono essere sempre di indiscussa qualità e freschezza, è vietato il ricorso a cibi precotti o preconfezionati.

Per l'utilizzo di prodotti surgelati si rimanda alle vigenti norme di legge in materia.

La carta potrà anche essere differenziata per il pasto meridiano e per la sera. es.:

- MERIDIANA: La carta ordinaria meridiana potrà presentare una minore articolazione delle portate rispetto a quella serale e piatti unici;
- SERALE: la carta ordinaria serale deve prevedere le seguenti usuali portate, o equivalenti: antipasti, primi piatti, secondi piatti, contorni, frutta, dessert, vini e bevande.

L'assortimento e la combinazione delle portate nei menù non sono soggetti a limiti, nell'ambito della proposta gastronomica.

In via ordinaria sono possibili carte con un numero ridotto di portate e/o portate variamente associate.

Gli orari di apertura e i prezzi dovranno essere sempre esposti al pubblico in modo ben visibile, con l'indicazione degli sconti riservati ai visitatori del Museo muniti di biglietto.

Se offerte in sede di partecipazione alla procedura di selezione dovranno essere sempre presente nel menu, portate per vegani e/o vegetariani e/o celiaci.

A garanzia della qualità e della originalità della proposta gastronomica, nonché a garanzia dell'eccellenza del servizio erogato ai clienti, il concessionario potrà, a sua discrezione, affidare la gestione del ristorante ad uno chef ordinario.

A tale scopo le competenze e il titolo potranno essere appannaggio del gestore del servizio stesso, o di persona alle sue dipendenze, o di persona vincolata da un rapporto di collaborazione professionale (nelle diverse forme permesse), o essere associato al gestore del servizio nelle forme permesse dal disciplinare per partecipare alla medesima gara (A.T.I., consorzio o altro).

Lo chef deve farsi garante della qualità e originalità della proposta gastronomica, della sua programmazione stagionale, della qualità degli alimenti utilizzati, della catena dei fornitori, degli apparati di cucina e preparazione delle vivande, della competenza tecnica del personale di cucina, e dovrà avere il controllo

3 Il calendario di stagionalità cui fare riferimento è presente all'interno dell'opuscolo "Ortaggi" redatto dal Ministero delle politiche agricole alimentari e forestali, nell'ambito della campagna "Sai quel che mangi, qualità e benessere a tavola" e consultabile all'interno del sito www.politicheagricole.it

4 Il calendario di stagionalità cui fare riferimento è presente all'interno dell'opuscolo "Frutta" redatto dal Ministero delle politiche agricole alimentari e forestali, nell'ambito della campagna "Sai quel che mangi, qualità e benessere a tavola" e consultabile all'interno del sito www.politicheagricole.it.



permanente di tutta la produzione eno-gastronomica e della sua somministrazione, ritenendosi responsabile davanti al pubblico del livello qualitativo della ristorazione offerta. I punteggi attribuiti (curriculum/riconoscimenti) saranno riferiti sia per la figura dello chef, sia per il coordinatore/gestore dell'attività. Il menu serale deve proporre, a rotazione, piatti tipici della tradizione mantovana.

La carta meridiana dovrà comunque prevedere un piatto unico, comprensivo di mezzo litro d'acqua o bibita e caffè, ad un prezzo calmierato non superiore ai 10 euro, rivolto, in particolare ad un pubblico studentesco.

4.5 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.

Sia per il servizio di caffetteria che per quello di ristorazione dovrà essere consentito a tutti i clienti l'utilizzo di tutti i buoni pasto, sia elettronici che cartacei.

Le attività di gestione dei servizi dovranno interferire il minimo possibile con le attività culturali e di visita degli ospiti di Palazzo Ducale prediligendo gli accessi di servizio al ristorante da Piazza Paccagnini.

Ulteriori condizioni di ordinaria gestione verranno definite di concerto in un apposito vademecum gestionale nel caso l'Amministrazione lo ritenesse opportuno.

Tutto il personale in servizio presso il ristorante, seppur autonomo, dovrà sottostare alle norme di comportamento, per quanto compatibili, di cui al D.P.R., 16/04/2013, (Codice dei Dipendenti Pubblici) e rispettare le norme inerenti la sicurezza interna del Palazzo Ducale.

4.5.1 Approvvigionamento delle merci

Il carico e lo scarico della merce, e comunque di ogni materiale riguardante l'esercizio dei servizi, dovranno avvenire fuori dagli orari di apertura al pubblico, rispettivamente, della caffetteria e del ristorante, purché compatibili con quelli stabiliti dalle competenti autorità comunali, con i regolamenti e con le eventuali disposizioni dell'Amministrazione. Per le sole pietanze già pronte, o che devono essere esclusivamente riscaldate, è consentita la consegna in Caffetteria durante l'orario di apertura al pubblico.

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.;
- preparare e trasportare in giornata le pietanze dal laboratorio esterno alla caffetteria, nel caso il Concessionario si avvalga di un laboratorio esterno per la preparazione delle pietanze. Il



confezionamento delle pietanze, il relativo trasporto e le modalità di gestione delle stesse devono essere effettuate in accordo alla normativa vigente;

- adottare tutte le misure atte a non danneggiare i pavimenti, le vernici, i mobili e ogni altro bene all'interno del Museo. 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.

4.5.2 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 delle sale, 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 delle sale, del bancone e delle zone di servizio, dei rivestimenti, dei macchinari, delle superfici 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 della sala deposito e servizi igienici per i dipendenti, da tenere costantemente provvisti di sapone disinfettante e asciugamani a perdere e sgombri da materiali e/o attrezzi per le pulizie;
- 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. Rientrano nella manutenzione ordinaria tutti gli interventi di riparazione e di sostituzione che servono ad assicurare l'ordinaria funzionalità dell'impianto senza modificarne le caratteristiche strutturali; tutte queste attività dovranno essere svolte in modo conforme alle norme sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, alle norme UNI, alle norme tecniche vigenti ed alle regole dell'arte, ovvero dovranno essere affidate a imprese o soggetti professionali e qualificati, iscritti negli specifici albi professionali. 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

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 ristorazione presso il Palazzo Ducale di Mantova per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 2008

Appendice 1 – Capitolato Tecnico



rilasciare, a cura di personale abilitato ai sensi di legge, le prescritte certificazioni di conformità, ogni qualvolta si rendessero necessarie. Al Concessionario compete inoltre la manutenzione straordinaria degli arredi e delle attrezzature acquistate per l'avvio del servizio. L'Amministrazione ha facoltà di sostituirsi al Concessionario, qualora questi non vi provveda tempestivamente e il relativo costo dovrà essergli rimborsato entro 30 (trenta) giorni dall'avvenuta riparazione; in caso contrario sarà prelevato dal deposito cauzionale che dovrà essere immediatamente reintegrato dal Concessionario, pena la risoluzione della concessione ipso jure (eventuali interventi migliorativi di carattere straordinario, potranno essere eseguiti dal Concessionario solo previa approvazione del progetto da parte dell'Amministrazione; tali interventi resteranno di proprietà dell'Amministrazione, senza che quest'ultima sia tenuta/obbligata a versare alcun compenso, salvo accordo anticipato tra le parti).

Il Concessionario dovrà assicurare che tutti i locali siano mantenuti costantemente puliti e ordinati anche durante le ore di servizio all'utenza. Le attività di pulizia dovranno essere rese in conformità a quanto previsto dalle specifiche tecniche e clausole contrattuali dei Criteri Ambientali Minimi per l'affidamento del servizio di pulizia e per la fornitura di prodotti per l'igiene (DM 24 maggio 2012).

Durante le operazioni di preparazione, riscaldamento 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 per tipologia di rifiuto secondo le disposizioni previste dal "Regolamento per i servizi pubblici di igiene ambientale" del Comune di Mantova di cui alla deliberazione del Consiglio Comunale n. 54 del 26/10/2006 e delle ss.mm.ii, di Giunta e di Consiglio.

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, 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 trattati, a cura e spese del Concessionario, nei modi previsti dalla normativa vigente nazionale ed europea.

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

4.5.3 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.

4.5.4 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

Parimenti, dovranno essere osservate le specifiche tecniche e le clausole di esecuzione contrattuale inerenti i criteri ambientali minimi per:

- L'affidamento del servizio di pulizia e per la fornitura di prodotti per l'igiene (DM 24 maggio 2012);
- la fornitura di prodotti tessili (DM 11 gennaio 2017) laddove applicabili per quanto riguarda le divise del personale funzionali all'esecuzione del servizio;
- la fornitura e servizio di noleggio di arredi per interni (DM 11 gennaio 2017), limitatamente agli elementi non specialisti (es: tavoli, sedie, contenitori generici);

I suddetti DM sono scaricabili al link: <http://www.minambiente.it/pagina/criteri-vigore>.

Per le modalità di verifica dei suddetti criteri si rinvia al successivo Capitolo 8.2

4.6 Attività promozionale e sponsorizzazione

Nei locali destinati ai servizi di caffetteria e ristorazione è permessa l'esposizione di materiale pubblicitario.

Il gestore dei servizi ha diritto ad esporre le insegne del locale, previa autorizzazione della Soprintendenza e dell'Amministrazione con le modalità previste dal Comune di Mantova di cui al "Piano Generale degli Impianti

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 ristorazione presso il Palazzo Ducale di Mantova per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 2008

Appendice 1 – Capitolato Tecnico



pubblicitari”.

Nel corso della concessione, per promuovere le attività del ristorante e al contempo valorizzare quelle del Palazzo Ducale, il gestore potrà presentare all’Amministrazione proposte di iniziative dirette a specifiche fasce di pubblico o segmenti di mercato preferibilmente giovanile, raccordandosi con il calendario condiviso degli eventi ospitati presso il Palazzo Ducale (mostre, convegni, eventi promozionali, ecc.) e sotto la supervisione della Direzione dell’Amministrazione; il gestore potrà inoltre accordarsi con altri concessionari (esterni al Palazzo Ducale) e con gli organizzatori di eventi in programmazione per fornire servizi di ristoro direttamente agli stessi concessionari/operatori esterni.

Con ulteriore successivo accordo, il concessionario potrà rientrare tra gli sponsor ufficiali del Complesso Museale Palazzo Ducale di Mantova.

È facoltà del concessionario valersi di sponsor per le attività oggetto della presente concessione, realizzare iniziative culturali, promuovere campagne di comunicazioni pubblicitarie, proporre elementi migliorativi nell’ambito del marketing. Tali elementi costituiranno punteggi nell’ambito della valutazione tecnica.

5 LAVORI, OPERE DI FINITURA ED ALLESTIMENTO DEL LOCALE CAFFETTERIA

5.1.1 STATO DI FATTO E ADEGUAMENTO FUNZIONALE DEL LOCALE

L’immobile viene dato in concessione con le seguenti caratteristiche e relative documentazioni autorizzative/pareri come di seguito precisato:

- a) Tutti gli spazi saranno concessi nello stato di fatto in cui si trovano, conformemente a quanto rilevato nel corso del sopralluogo obbligatorio, eseguito in fase di qualificazione nell’ambito della procedura di selezione del concessionario. A richiesta saranno fornite ulteriori indicazioni tecniche di dettaglio sugli impianti esistenti;
- b) Per la destinazione d’uso della caffetteria l’Amministrazione ha provveduto ad inoltrare idonea documentazione ed ottenere i seguenti pareri/autorizzazioni:
 - i. SOPRINTENDENZA archeologica Belle Arti e Paesaggio per le Province di Cremona Lodi e Mantova: -Autorizzazione prot. 2424 del 22 maggio 2017/ prot. 2990 del 16/06/2017;
 - ii. SERVIZIO IGIENE ALIMENTI E NUTRIZIONE: -Parere favorevole ATS Val Padana –Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione: Prot. 31870-17 del 16 Maggio 2017.
- c) Il Concessionario dovrà provvedere a propria cura e spese, all’adeguamento funzionale degli spazi oggetto della concessione, ad eventuali esigui lavori edili, tecnici ed impiantistici, che si rendessero necessari per l’avvio dell’attività. I rilievi dello stato di fatto e il progetto sono a disposizione della Concessionaria e le connesse planimetrie sono pubblicate in allegato al presente Capitolato (Allegato 2);
- d) Premesso che non è ammessa alcuna variante strutturale, nel caso il Concessionario intendesse modificare il progetto autorizzato dall’Amministrazione e dagli Enti competenti, dovrà:
 - i. nominare un Progettista e D.L. che ottemperi e provveda alla predisposizione della variante ed ottenere i nuovi pareri/autorizzazioni. La variante dovrà essere preventivamente approvata dall’Amministrazione;
- e) Nel caso invece il Concessionario intendesse provvedere all’attuazione del progetto previsto dall’Amministrazione, dovrà procedere all’allestimento delle attrezzature e degli arredi previsti in sede di offerta; realizzare inoltre i collegamenti dal nuovo quadro predisposto dall’Amministrazione alle apparecchiature previste attraverso canale o tubazioni esistenti. Documentazioni e/o certificazioni del nuovo impianto rimangono in carico al Concessionario e dovranno essere trasmesse, entro l’inizio dell’attività all’Amministrazione. Compete inoltre al Concessionario l’installazione di un boiler elettrico per la produzione di acqua calda;

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 ristorazione presso il Palazzo Ducale di Mantova per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 2008

Appendice 1 – Capitolato Tecnico



- f) Il Concessionario dovrà allestire gli arredi, il bancone bar ed ogni altra attrezzatura prevista e proposta nell'offerta di cui al Disciplinare di Gara nei tempi e nei modi dichiarati;
- g) Il Concessionario dovrà provvedere all'apertura del pubblico esercizio di somministrazione di alimenti e bevande (ristoranti, bar, ecc.) che è soggetto alla Segnalazione Certificata di Inizio Attività (SCIA) da presentare allo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) del comune di Mantova;
- h) Il Concessionario rimarrà unico soggetto atto ad ottenere ogni eventuale ulteriore autorizzazione, permesso, e nulla osta occorrenti per l'esecuzione degli interventi di adeguamento funzionale ed impiantistico, quando necessari, per lo svolgimento del servizio di bar/caffetteria;
- i) Il Concessionario dovrà inoltre allestire e arredare a propria cura e spese ogni eventuale ulteriore zona del locale afferente al servizio come proposto in sede di gara.

5.1.2 LAVORI A CARICO DEL CONCESSIONARIO PER LE SPESE DI ADEGUAMENTO LOCALI – CONFORMITA' DEI LAVORI, TEMPISTICA

L'Amministrazione, per i lavori di adeguamento dei locali, non riconoscerà al concessionario - nel caso ritenga di darvi esecuzione - alcuna spesa riguardo i lavori di adeguamento degli stessi. In via generale gli interventi, ipoteticamente ammissibili, possono essere schematicamente i seguenti:

- a) sostituzione di mattonelle della pavimentazione esistente per eventuali tracce impianti; si precisa che gli impianti, in linea di massima, dovranno essere predisposti sotto la pedana del bancone bar;
- b) apertura e chiusura di piccole tracce a parete (con successiva applicazione di intonaco e colore) per passaggio eventuali tubazioni (solo per necessità inderogabili strettamente funzionali);
- c) modifiche/ampliamento impianto elettrico con installazione di un secondo quadro per alimentazione attrezzature ed elettrodomestici bar;
- d) unità per ricambio aria (solo su parte finestrata);
- e) adeguamento/ampliamento impianto idraulico, eventualmente modificato (solo per esigenze strettamente funzionali);
- f) boiler acqua calda ed allacci idrici bancone bar.

Tali piccoli interventi, considerato il valore storico del luogo, anche se di lieve entità, dovranno essere preventivamente esaminati ed autorizzati dal RUP.

Gli interventi elencati non costituiscono obbligo all'esecuzione da parte del Concessionario ma rimarranno facoltativi in base alle proprie scelte imprenditoriali.

I lavori di adeguamento e di allestimento dei locali dovranno essere eseguiti ed ultimati nel più breve tempo possibile e comunque tassativamente entro e non oltre 60 (sessanta) giorni dalla data di consegna degli spazi o nei tempi previsti in sede di offerta (par. 18.1 Disciplinare di Gara); dovranno inoltre essere eseguiti nelle previsioni espresse attraverso i nulla osta ATS Val Padana e Soprintendenza (secondo le condizioni e i vincoli da essi stabiliti) e comunque sotto l'alta sorveglianza del RUP. Stante il mancato riconoscimento oneroso degli interventi connessi, da parte dell'Amministrazione, trova applicazione l'art. 20 d.lgs. 50/2016, fermo restando il rispetto dell'art. 80 D.lgs. 50/2016. Durante l'esecuzione degli adeguamenti relativi le opere edili, elettriche e termoidrauliche, il Concessionario rispetterà rigorosamente tutte le disposizioni legislative e tecniche riguardanti la sicurezza sul lavoro e quelle relative all'assicurazione obbligatoria dei lavoratori; le imprese/fornitori affidatarie degli incarichi da parte della Concessionaria, dovranno fornire entro 7 giorni all'Amministrazione la documentazione che dovesse essere richiesta prima, durante e dopo l'esecuzione delle opere/forniture.

Prima di effettuare qualsiasi diverso intervento da quelli approvati dall'Amministrazione, dalla Soprintendenza e previsti dal presente Capitolato, il Concessionario dovrà sottoporre, comunque, la nuova proposta al R.U.P. ed ottenere per gli stessi espressa approvazione.



L'impianto elettrico, nell'eventualità di adeguamento/variazione/ampliamento, dovrà essere realizzato nel pieno rispetto della normativa nazionale vigente. Tale impianto si intende completo in ogni sua parte, comprensivo quindi di allacciamenti elettrici alle relative apparecchiature e impianti. Eventuali adeguamenti/variazioni dovranno essere affidati a ditta in possesso dei requisiti previsti dalla L. 37/08, la quale provvederà a rilasciare all'Amministrazione Concedente la dichiarazione di conformità/collauda di cui al D.M. 37/2008. L'adeguamento/variazione dell'impianto elettrico comporta la modifica del certificato di conformità e del progetto che dovrà essere rivisto e consegnato all'Amministrazione a cura del Concessionario.

Nulla è dovuto dall'Amministrazione Concedente al Concessionario relativamente ad ulteriori oneri riguardanti l'apertura/attivazione delle utenze, certificazioni materiali/impianti, compensi professionali o altro, anche se riguardanti gli interventi sopra richiamati.

5.1.3 LAVORI A CARICO DELL'AMMINISTRAZIONE

Sono a carico dell'Amministrazione i seguenti oneri e lavori già realizzati e/o in via di realizzazione, comunque conclusi prima del sopralluogo previsto in sede di gara:

- a) misuratori chilocalorie installati nei ventilconvettori i cui consumi dovranno essere rimborsati annualmente all'Amministrazione;
- b) contatore E.E. matricola 181512644 (20 kw); l'attivazione contrattuale rimane a carico del Concessionario;
- c) contatore acqua matricola n. 7478533 a servizio in via esclusiva della rete idrica interna del bar/caffetteria; l'attivazione contrattuale presso Tea Acque srl rimane a carico della Concessionaria;
- d) fornitura e posa di apposito quadro E.E. in zona retrostante bancone bar;
- e) scarico fognatura, collegata alla rete pubblica di Piazza della Lega Lombarda e comprensivo di degrassatore da manuttenere periodicamente da parte del Concessionario;
- f) distacco rete elettrica locale dalla rimanente rete del Museo. L'operazione dovrà consentire l'autonomia dei consumi dell'attività concessa. Rimane inoltre in carico all'Amministrazione la videosorveglianza e la rilevazione fumi.



5.1.4 ARREDI E ALLESTIMENTI BAR/CAFFETTERIA

Il Concorrente dovrà presentare in Offerta Tecnica, all'interno del progetto di allestimento del locale, una proposta progettuale corredata da prospetti, schizzi e render degli ambienti che chiarisca in modo più esaustivo la visione estetica e funzionale che intende attribuire al locale. La scelta dei colori delle finiture e degli arredi dovrà comunque essere proposta con un design coordinato tra di loro e con gli ambienti in cui saranno installati. La stessa dovrà essere proposta tramite una gamma di tonalità che accresca la luminosità degli ambienti e l'equilibrio cromatico con gli spazi esistenti, secondo le specifiche dettagliate in Allegato 6

Gli arredi e allestimenti dovranno risultare conformi a tutte le norme di sicurezza attualmente vigenti inerenti gli stessi, con particolare riferimento a quelle relative alla protezione contro incendi e l'emissione di fumi

Il Concorrente dovrà inoltre presentare in Offerta Tecnica un abaco delle tipologie degli arredi e i loro materiali e per tutte le forniture di produzione industriale che intenderà adottare dovrà indicarne marchi e modelli.

L'Amministrazione, nell'ambito del verbale di Presa in consegna del locale (par. 7.1.1), si riserva la facoltà di concordare con il Concessionario modifiche al progetto di allestimento, purché queste ultime:

- i. riguardino esclusivamente le finiture e siano di carattere meramente estetico;
- ii. non abbiano alcun impatto sul Piano Economico Finanziario e sulla funzionalità del progetto presentato dal Concessionario sulla base del quale lo stesso ha organizzato il servizio. Le eventuali modifiche al progetto di allestimento costituiranno obbligazioni contrattuali.

Il Concessionario dovrà fornire a sua cura e spese:

1. L'arredamento completo del bar/caffetteria comprensivo anche delle dotazioni strumentali per lo svolgimento del servizio (stoviglie, bicchieri ecc.) così come indicato nel progetto proposto nell'offerta tecnica.

Struttura e arredamento dovranno avere una forte caratterizzazione identitaria legata ai valori e alle tradizioni del Palazzo Ducale.

Gli arredi e allestimenti dovranno risultare conformi a tutte le norme di sicurezza attualmente vigenti inerenti gli stessi, con particolare riferimento a quelle relative alla protezione contro incendi e l'emissione di fumi.

Dovrà, inoltre, essere assicurata la conformità degli arredi alle specifiche tecniche e clausole contrattuali dei Criteri Ambientali Minimi relativi alla fornitura e servizio di noleggio di arredi per interni (DM 11 gennaio 2017), limitatamente agli elementi non specialisti (es: tavoli, sedie, contenitori generici)

2. completamento degli ambienti del bar/caffetteria, con piccola intonacatura (ove occorra), finitura delle pareti e/o dei pavimenti, in coerenza con lo stile del progetto proposto;
3. allestimento adeguato per gli spazi destinati al personale (previsti nello spogliatoio ristorante);
4. acquisto e installazione di tutte le apparecchiature necessarie al servizio, per la preparazione e conservazione dei cibi e delle bevande, per il lavaggio delle stoviglie, per l'evacuazione forzata fumi/odori (da prevedere esclusivamente, se del caso, con espressa autorizzazione da parte del RUP) in una porzione finestrata lato Piazza Lega Lombarda. Tutte le apparecchiature dovranno essere conformi al criterio di rendere minimo il rischio d'incendio. E' comunque vietato l'uso di fuochi a fiamma libera;
5. predisposizione, se opportuno, di un sistema di illuminazione puntuale del locale, oltre a quello base (punti luce) già esistente, da verificare preliminarmente con il Responsabile del Procedimento, secondo un progetto tecnico coerente con la proposta di allestimento.

Tutti le eventuali modifiche degli impianti dovranno acquisire le certificazioni di legge, da conferire in copia all'Amministrazione. In particolare, il quadro elettrico secondario di distribuzione (a carico del Concessionario) dovrà essere adeguato al numero delle apparecchiature servite i cui collegamenti, in generale, dovranno passare nelle tubazioni e canaline esistenti.



A garanzia della compatibilità con gli impianti e l'allestimento (comprensivo di impianti, attrezzature e arredi) sarà sottoposto a certificato di regolare esecuzione, specie in relazione alla installazione del bancone bar.

In caso di qualunque anomalia, il Concessionario dovrà apportare le modifiche richieste, per adeguamenti normativi, impartite dal R.U.P. atte a risolvere le anomalie in modo definitivo e radicale.

Ogni installazione di apparecchiature o inserimento di arredi, diversi da quelli proposti in sede di gara, anche successivamente all'avvio della concessione, dovrà ottenere l'esplicita approvazione dall'Amministrazione.

AL TERMINE CONTRATTUALE DELLA CONCESSIONE:

1. Le eventuali opere/impianti (quadro secondario) e le installazioni fisse eseguite resteranno di proprietà dell'Amministrazione;
2. L'Amministrazione si riserva la facoltà di acquisizione di tutti o di parte degli arredi e attrezzature, senza che il concessionario possa elevare eccezioni di sorta.

In tal caso il valore, al termine contrattuale, viene ridotto applicando al costo di acquisto degli stessi una decurtazione, indicativamente del 10% all'anno, per ogni anno trascorso dall'acquisto (se nuovi); il costo sostenuto per l'acquisto dovrà essere documentato presentando la/e relativa/e fattura/e. Sarà compito, comunque e in ogni caso, dell'Ufficio Tecnico di Palazzo Ducale di formulare una perizia valutativa attraverso una stima che applichi come criterio il costo storico del bene modificato in base al deprezzamento che tiene conto della vetustà, della obsolescenza e dello stato di manutenzione. L'acquisizione, dei beni da parte dell'Amministrazione, anche in presenza della valorizzazione peritale, sarà subordinata al consenso della Concessionaria circa il prezzo stimato/offerto.

Nel caso in cui l'Amministrazione non si avvallesse della suddetta facoltà gli arredi e attrezzature dovranno essere rimossi entro e non oltre 15 giorni solari dalla formale richiesta dell'Amministrazione; nello stesso periodo, se richiesto dall'Amministrazione, il Concessionario dovrà eseguire tutti gli eventuali interventi necessari a ripristinare i locali allo stato originario di avvio della concessione (salvo la normale vetustà). Allo scadere della concessione, salvo diverso accordo tra le parti, il Concessionario si impegna pertanto, a suo esclusivo carico, alla riconsegna degli spazi sgombri da ogni bene e/o attrezzatura introdotti. Tali operazioni di sgombero sono ad esclusivo carico del Concessionario;

6 LAVORI, OPERE DI FINITURA ED ALLESTIMENTO DEL LOCALE RISTORANTE

6.1.1 STATO DI FATTO E ADEGUAMENTO FUNZIONALE DEI LOCALI

L'immobile viene dato in concessione con le seguenti caratteristiche e relative documentazioni autorizzative/pareri come di seguito precisato:

- a) Tutti gli spazi saranno concessi nello stato di fatto in cui si trovano, conformemente a quanto rilevato nel corso del sopralluogo obbligatorio, eseguito in fase di qualificazione nell'ambito della procedura di selezione del concessionario. A richiesta saranno fornite ulteriori indicazioni tecniche di dettaglio sugli impianti esistenti;
- b) Per la destinazione d'uso del ristorante l'Amministrazione ha provveduto ad inoltrare idonea documentazione ed ottenere i seguenti pareri/autorizzazioni:
 - i. SOPRINTENDENZA archeologica Belle Arti e Paesaggio per le Province di Cremona Lodi e Mantova:
 - a) Autorizzazione prot. 2424 del 22 maggio 2017;
 - b) Autorizzazione prot. 5462 del 11 ottobre 2017.



- ii. SERVIZIO IGIENE ALIMENTI E NUTRIZIONE: Parere favorevole ATS Val Padana –Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione: Prot. 31870-17 del 16 Maggio 2017.
- c) Il Concessionario dovrà provvedere a propria cura e spese, all'adeguamento funzionale degli spazi oggetto della concessione, ai lavori edili, tecnici ed impiantistici, necessari per l'avvio dell'attività. I rilievi dello stato di fatto e il progetto sono a disposizione del Concessionario e le connesse planimetrie sono pubblicate in allegato al presente Capitolato (Allegato 3);
- d) Prima dell'avvio dei lavori il Concessionario dovrà:
 - i. nominare un tecnico Progettista, D.L. e CSE che ottemperi e provveda alla predisposizione e presentazione del progetto (già approvato dalla Soprintendenza) di restauro e risanamento conservativo presso l'Amministrazione comunale a nome e per conto del Concessionario;
 - ii. Il tecnico dovrà inoltre provvedere, oltre a quanto previsto dagli obblighi derivanti dalla presentazione della S.C.I.A., alla consegna all'Amministrazione di tutta la documentazione tecnica ed amministrativa connessa alla realizzazione dei lavori. A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo: le certificazioni di conformità/rispondenza degli impianti (D. m. 22/01/2008 n. 37), asseverazione delle opere realizzate con relativi computi e collegate fatture per il riconoscimento delle spese da parte dell'Amministrazione di cui al successivo Art. 1.7.1;
 - iii. Sarà cura del tecnico nominato aggiornare inoltre la pratica di cui al citato parere ATS Val Padana adeguandolo alla Autorizzazione scarico di reflui civili in pubblica fognatura - Tea Acque (pratica portale allacci n. A00192), prot. 3423 del 22/12/2017.
- e) Il Concessionario dovrà, a seguito della conclusione dei lavori, allestire gli arredi, la cucina, il bar ed ogni altra attrezzatura prevista e proposta nell'offerta di cui al Disciplinare di Gara nei tempi e nei modi dichiarati;
- f) Il Concessionario dovrà provvedere all'apertura del pubblico esercizio di somministrazione di alimenti e bevande (ristoranti, bar, ecc.) che è soggetto alla Segnalazione Certificata di Inizio Attività (S.C.I.A.) da presentare allo Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) del comune di Mantova. La S.C.I.A. verrà trasmessa dal S.U.A.P., all'ASL, che provvederà alla registrazione dell'Impresa Alimentare ai sensi del Regolamento CE 852/04, e ne disporrà il controllo in funzione alla graduazione del rischio attribuito;
- g) Il Concessionario rimarrà unico soggetto atto ad ottenere, a propria cura e spese, ogni eventuale ulteriore autorizzazione, permesso e nulla osta occorrenti per l'esecuzione degli interventi di adeguamento funzionale ed impiantistico, quando necessari, per lo svolgimento del servizio di ristorazione;
- h) Il Concessionario dovrà inoltre allestire e arredare a propria cura e spese ogni ulteriore locale afferente al servizio come proposto in sede di gara.

6.1.2 LAVORI A CARICO DEL CONCESSIONARIO PER LE SPESE DI ADEGUAMENTO LOCALI – CONFORMITA' DEI LAVORI, TEMPISTICA

I lavori di adeguamento dei locali sono ad esclusivo ed integrale carico del Concessionario. L'Amministrazione ha descritto i lavori necessari e stimato i relativi importi che vengono riportati nella seguente tabella:

| DESCRIZIONE LAVORI | IMPORTO |
|---|-------------|
| Lavori edili. | 33.000 euro |
| Preparazione di cantiere, oneri di sicurezza, demolizione e allontanamento a pubblica | |

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 ristorazione presso il Palazzo Ducale di Mantova per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 2008

Appendice 1 – Capitolato Tecnico



| | |
|---|-------------|
| discarica di pavimenti, demolizioni di murature, formazione apertura, tamponamenti, tramezzi, spicconatura e scrostamento di intonaci ammalorati, smantellamento rivestimento in ceramica. | |
| Rimozione e allontanamento a pubblica discarica di reti di distribuzione: elettrica, riscaldamento, idrosanitaria, tubazioni, canale, scarichi, ed ogni altro elemento non più utilizzabile. | |
| Assistenze murarie per impianto elettrico, impianto idrosanitario, impianti meccanici, collegamenti interni reti fognarie. <u>Le tracce sulle murature dovranno essere eseguite con estrema cautela e ridotte al minimo indispensabile, privilegiando l'esecuzione di tubazione poste sotto il pavimento e di canaline esterne.</u> | |
| Fornitura e posa di pareti, pannelli isolanti, controsoffitti, intonaci, massetti di sottofondo normale ed alleggerito, pavimenti, rivestimenti, architravi. | |
| Fornitura e posa impianti elettrici. Fornitura e posa di tubazioni, canalizzazioni, collegamenti elettrici di rete, punti di alimentazione, prese, quadri per protezione delle attrezzature (cucina, bar) lampade di emergenza, il tutto comprensivo di dichiarazione di conformità e progetto di legge. | 15.000 euro |
| Fornitura e posa di Impianto di riscaldamento. Fornitura e posa dell'impianto di riscaldamento da collegare allo scambiatore di calore (magazzino sotto scalinata d'onore di piazza Santa Barbara) del teleriscaldamento cittadino, costituito, in via generale, da: elettropompa di circolazione, tubazioni di distribuzione, valvole, terminali, ventilconvettori, radiatori termo-arredo, tubazioni scarichi condensa, acqua calda e fredda, canale di espulsione vapori cucina, certificazioni. Il concessionario potrà optare per una diversa scelta progettuale del riscaldamento (per es. a pavimento). | 14.000 euro |
| Fornitura e posa di impianto idrosanitario. L'impianto idrosanitario comprendente in linea di massima: - bagno principale composto da vaso a sedere per disabili, completo di miscelatore acqua calda e fredda, sifone, rubinetteria, barra verticale, barra ribaltabile, maniglioni, specchio per disabili, piletta a pavimento, rubinetto porta gomma, miscelatore wc-bidet completo di flessibile doccia, tubazione di scarico fino alla predisposizione della tubazione esistente; - bagno a servizio del personale composto da vaso a sedere tipo normale, completo di raccordi e rubinetteria, lavabo sospeso completo di miscelatore acqua e fredda, piletta di scarico, sifone, rubinetteria, rubinetto porta gomma, tritatore sanitario scarico acqua, wc, completo di motore pompa di rilancio, predisposizione attacchi sulla tubazione esistente, estrattore aria locale servizi igienici completo di tubazione di raccordo alla linea esterna esistente; - locale bar, composto da attacchi acqua calda, fredda, scarichi, rubinetti di intercettazione, attacchi acqua per macchina caffè, macchina del ghiaccio, tubazione di scarico fino alla predisposizione della tubazione esistente già incassata nella muratura. - locale cucina composto da attacchi acqua calda e fredda per lavelli completi di scarico e rubinetto di intercettazione, attacchi lavastoviglie, lavatrice con rubinetto di intercettazione, rubinetto per lavaggio pavimentazione, piletta per scolo acqua a | 7.000 euro |

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 ristorazione presso il Palazzo Ducale di Mantova per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 2008

Appendice 1 – Capitolato Tecnico



| | |
|--|-----------------------|
| pavimento con griglia di scarico, tubazione multistrato per collegamento delle apparecchiature sopra descritte partendo dalla presa esistente nel locale, allacciando la caldaia del riscaldamento con tutte le utenze secondarie, tubazione di scarico fino alla predisposizione esistente. | |
| Fornitura, posa, restauro di porte e finestre. - fornitura e posa di n. 3 porte scorrevoli tamburate finite in legno tinta noce (2 bagno pubblico, 1 servizio personale); - fornitura e posa di n. 1 porta tamburata per interni, finitura in legno tinta noce (servizio personale); - fornitura e posa di n. 2 porte in legno massello con vetro di sicurezza stratificato (4+PVB+4), legno tinta noce (1 spogliatoio del personale, 1 cucina voltone coperto); - fornitura e posa di n. 2 porte interne con sistema di apertura “va e vieni”, specchiatura con vetro di sicurezza stratificato (4+PVB+4), a collegamento della cucina con i locali della zona pranzo; - fornitura e posa di n. 2 infissi interni, non apribili, in legno, specchiature con vetro di sicurezza stratificato (4+PVB+4), a divisione (1) cucina-bar e (1) bar-bagno; - Restauro portone e portoncini esistenti per un totale di 4 manufatti, ovvero: portoncino d’ingresso, portoncino di servizio, portone zona spogliatoio, portoncino cucina da installarsi con apertura verso l’esterno; - Restauro di 4 finestre in legno (con ripristino di vetrini rotti) posizionate su Piazza Santa Barbara. <u>E’ vietata la sostituzione dei vetrini piombati antichi delle finestre, poste su Piazza Santa Barbara, con nuove tipologie di vetri.</u> - Restauro ed adeguamento di 4 finestre esistenti, ovvero: <ul style="list-style-type: none">• n. 3 finestre posizionate sul cortile del Frambus con sostituzione degli attuali vetri, con vetro di sicurezza stratificato (4+PVB+4).• n. 1 finestra posizionata sul cortile del Frambus con sostituzione degli attuali vetri con vetro di sicurezza stratificato (4+PVB+4) e inserimento di (1 o 2) apertura/e a vasistas per ricambio aria bagno principale; - Fornitura e posa di n. 2 serramenti in ferro e vetro di sicurezza per la realizzazione di bussole d’ingresso con maniglione antipanico, ovvero: <ul style="list-style-type: none">• n. 1 bussola ingresso principale;• n. 1 bussola ingresso personale. | 13.000 euro |
| IMPORTO TOTALE | 82.000,00 euro |

Gli interventi elencati e le relative scelte esecutive dovranno osservare le disposizioni previste dal regolamento igienico-sanitario e dai vincoli storico-artistico dell’edificio tutelato.

Gli impianti tecnologici, i lavori, le opere permanenti, anche di manutenzione straordinaria, realizzati dal concessionario - compreso i lavori eseguiti - saranno automaticamente trasferiti all’Amministrazione stessa alla fine della concessione (rif. paragrafo 7.3) . per rimanere in sua totale proprietà e disponibilità;

Il Concessionario, attraverso la propria D. L., deve, prima di realizzare impianti, lavori di manutenzione straordinaria, opere permanenti diverse dal progetto approvato, chiedere ed ottenere un atto formale di assenso da parte dell’Amministrazione per le variazioni proposte;

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 ristorazione presso il Palazzo Ducale di Mantova per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 2008

Appendice 1 – Capitolato Tecnico



I lavori di adeguamento e di allestimento dei locali dovranno essere eseguiti ed ultimati nel più breve tempo possibile e comunque tassativamente entro 150 giorni dal verbale di presa in consegna (rif. paragrafo 7.1.1) e non oltre i tempi previsti in sede di offerta. Nel caso di superamento dei termini previsti per la realizzazione dei lavori, l'allestimento dei locali, l'avvio del servizio, trova applicazione la Penale n. 7.

Dovranno inoltre essere eseguiti nelle previsioni espresse attraverso i nulla osta ATS Val Padana e Soprintendenza (secondo le condizioni e i vincoli da essi stabiliti) e comunque sotto l'alta sorveglianza del RUP.

Durante l'esecuzione degli adeguamenti relativi alle opere edili, elettriche e termoidrauliche, il Concessionario rispetterà rigorosamente tutte le disposizioni legislative e tecniche riguardanti la sicurezza sul lavoro e quelle relative all'assicurazione obbligatoria dei lavoratori;

Le imprese affidatarie dei lavori da parte della Concessionaria, dovranno fornire entro 7 giorni all'Amministrazione la documentazione che dovesse essere richiesta prima, durante e dopo l'esecuzione delle opere.

Prima di effettuare qualsiasi diverso intervento da quelli approvati dall'Amministrazione, dalla Soprintendenza e previsti dal presente Capitolato, il Concessionario dovrà sottoporre, comunque, la nuova proposta al R.U.P. ed ottenere per gli stessi espressa approvazione;

L'Amministrazione concedente può motivatamente negare il proprio atto d'assenso ed impedire la realizzazione, da parte del concessionario, di migliorie ed aggiunte agli impianti, immobili, lavori ed opere, in variazione del progetto approvato, qualora comportino alterazione permanente dei luoghi e non risultino compatibili con la destinazione d'uso dell'immobile o risultino di dubbia utilità in relazione alla attività di ristorazione gestita nella struttura. Qualora, tali varianti di lavori, siano realizzate senza assenso da parte dell'Amministrazione, sarà ordinata la riduzione in pristino dello stato dei luoghi a cura e spese del Concessionario;

La realizzazione dei lavori ed opere non autorizzati o difformi dal progetto approvato da parte dell'aggiudicatario non dà titolo al riconoscimento di alcun compenso o indennizzo a carico dell'Amministrazione mentre rimane impregiudicata l'azione di risarcimento del danni da parte della stessa.

L'impianto elettrico dovrà essere realizzato nel pieno rispetto della normativa nazionale vigente. Tale impianto si intende completo in ogni sua parte, comprensivo quindi di allacciamenti elettrici alle relative apparecchiature e impianti. L'adeguamento degli impianti da realizzare dovrà essere affidato a ditta in possesso dei requisiti previsti dalla L. 37/08, la quale provvederà a rilasciare all'Amministrazione Concedente, attraverso il D. L., la dichiarazione di conformità/collauda di cui al D.M. 37/2008.

6.1.3 LAVORI A CARICO DELL'AMMINISTRAZIONE

Sono a carico dell'Amministrazione i seguenti oneri e lavori già realizzati e/o in via di realizzazione, comunque conclusi prima del sopralluogo previsto in sede di gara:

- a) sottocentrale di scambio termico d'utenza con servizio di teleriscaldamento; l'attivazione contrattuale, presso la Sei srl, rimane a carico della Concessionaria;
- b) predisposizione contatore E.E. n. cliente 277235269 (27,5 kw); l'attivazione contrattuale rimane a carico della Concessionaria;
- c) contatore acqua matricola n. 586210 a servizio della rete idrica interna (servizi igienici, cucina); l'attivazione contrattuale presso Tea Acque srl rimane a carico della Concessionaria;
- d) fornitura e posa di appositi quadri E.E. in zona spogliatoio e quadri secondari a servizio della cucina e del bar;
- e) collegamento alla rete fognaria pubblica (cortile Frambus) per recapito reti di scarico interne di cui alla autorizzazione Tea Acqua prot. 3423 del 22/12/2017.

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 ristorazione presso il Palazzo Ducale di Mantova per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 2008

Appendice 1 – Capitolato Tecnico



6.1.4 ARREDI E ALLESTIMENTI DEL RISTORANTE

Il Concorrente dovrà presentare in Offerta Tecnica, all'interno del progetto di allestimento del locale, una proposta progettuale corredata da prospetti, schizzi e render degli ambienti che chiarisca in modo più esaustivo la visione estetica e funzionale che intende attribuire al locale. La scelta dei colori delle finiture e degli arredi dovrà comunque essere proposta con un design coordinato tra di loro e con gli ambienti in cui saranno installati. La stessa dovrà essere proposta tramite una gamma di tonalità che accresca la luminosità degli ambienti e l'equilibrio cromatico con gli spazi esistenti, secondo le specifiche dettagliate in Allegato 6.

Gli arredi e allestimenti dovranno risultare conformi a tutte le norme di sicurezza attualmente vigenti inerenti gli stessi, con particolare riferimento a quelle relative alla protezione contro incendi e l'emissione di fumi.

Il Concorrente dovrà inoltre presentare in Offerta Tecnica un abaco delle tipologie degli arredi e i loro materiali e per tutte le forniture di produzione industriale che intenderà adottare dovrà indicarne marchi e modelli.

L'Amministrazione, nell'ambito del verbale di Presa in consegna del locale (par. 7.1.1), si riserva la facoltà di concordare con il Concessionario modifiche al progetto di allestimento, purché queste ultime:

- i. riguardino esclusivamente le finiture e siano di carattere meramente estetico;
- ii. non abbiano alcun impatto sul Piano Economico Finanziario e sulla funzionalità del progetto presentato dal Concessionario sulla base del quale lo stesso ha organizzato il servizio. Le eventuali modifiche al progetto di allestimento costituiranno obbligazioni contrattuali.

Il Concessionario dovrà fornire a sua cura e spese:

1. arredamento completo del ristorante comprensivo anche delle dotazioni strumentali per lo svolgimento del servizio (stoviglie, bicchieri ecc.) così come indicato nel progetto proposto nell'offerta tecnica.

Il progetto degli allestimenti deve essere armonizzato con le caratteristiche architettoniche, estetiche e funzionali dello spazio e del contesto generale di Piazza Santa Barbara e del Palazzo Ducale.

Struttura e arredamento dovranno avere una forte caratterizzazione identitaria legata ai valori e alle tradizioni del Palazzo Ducale.

Gli arredi e allestimenti dovranno risultare conformi a tutte le norme di sicurezza attualmente vigenti inerenti gli stessi, con particolare riferimento a quelle relative alla protezione contro incendi e l'emissione di fumi.

Dovrà, inoltre, essere assicurata la conformità degli arredi alle specifiche tecniche e clausole contrattuali dei Criteri Ambientali Minimi relativi alla fornitura e servizio di noleggio di arredi per interni (DM 11 gennaio 2017), limitatamente agli elementi non specialisti (es: tavoli, sedie, contenitori generici)



2. completamento degli ambienti del ristorante, con intonacatura (ove occorra), finitura delle pareti e/o dei pavimenti, in coerenza con lo stile del progetto proposto e dei vincoli di legge;
3. allestimento adeguato per gli spazi destinati al personale (spogliatoio) e ai servizi igienici, oltre a quelli per il pubblico;
4. acquisto e installazione di tutte le apparecchiature necessarie al servizio, ovvero: cucina, preparazione e conservazione cibi, lavaggio stoviglie, evacuazione forzata per fumi/odori e smaltimento rifiuti. Dovrà essere adottata la soluzione tecnica più idonea a preservare gli ambienti pubblici da ogni contaminazione; tutte le apparecchiature dovranno essere conformi al criterio di rendere minimo il rischio d'incendio. E' comunque vietato l'uso di fuochi a fiamma libera;
5. predisposizione di un sistema di illuminazione puntuale dei locali, oltre a quello base (punti luce) già esistente, da verificare preliminarmente con il Responsabile del Procedimento, secondo un progetto tecnico coerente con la proposta di allestimento.

Tutti le modifiche/ampliamenti degli impianti dovranno acquisire le certificazioni di legge, da conferire in copia all'Amministrazione.

A garanzia della compatibilità con gli impianti e l'allestimento (comprensivo di impianti, attrezzature e arredi) sarà sottoposto a verifica da parte del RUP.

In caso di qualunque anomalia il Concessionario dovrà apportare le modifiche, per adeguamenti normativi, richieste dal RUP atte a risolvere le problematiche emerse, in modo definitivo e radicale.

Ogni installazione di apparecchiature o inserimento di arredi, diversi da quelli proposti in sede di gara, anche successivamente all'avvio della concessione, dovrà ottenere l'esplicita approvazione del RUP;

AL TERMINE CONTRATTUALE DELLA CONCESSIONE:

1. Le opere/impianti (sia rimborsate e non dall'Amministrazione), le installazioni fisse eseguite dal Concessionario, resteranno di proprietà dell'Amministrazione;
2. L'Amministrazione si riserva la facoltà di acquisizione di tutti o di parte degli arredi e attrezzature, senza che il concessionario possa elevare eccezioni di sorta.

In tale caso il valore, al termine contrattuale (6 anni), viene ridotto applicando al costo di acquisto degli stessi una decurtazione, indicativamente del 10% all'anno, per ogni anno trascorso dall'acquisto (se nuovi); il costo sostenuto per l'acquisto dovrà essere documentato presentando la/e relativa/e fattura/e. Sarà compito, comunque e in ogni caso, dell'Ufficio Tecnico di Palazzo Ducale di formulare una perizia valutativa attraverso una stima che applichi come criterio il costo storico del bene modificato in base al deprezzamento che tiene conto della vetustà, della obsolescenza e dello stato di manutenzione. L'acquisizione, dei beni da parte dell'Amministrazione, anche in presenza della valorizzazione peritale, sarà subordinata al consenso della Concessionaria circa il prezzo stimato/offerto.

Nel caso in cui l'Amministrazione non si avvallesse della suddetta facoltà gli arredi e attrezzature dovranno essere rimossi entro e non oltre 15 giorni solari dalla formale richiesta dell'Amministrazione stessa; nello stesso periodo, se richiesto dall'Amministrazione, il Concessionario dovrà eseguire tutti gli eventuali interventi necessari a ripristinare i locali allo stato originario di avvio della attività (salvo la normale vetustà). Allo scadere della concessione, salvo diverso accordo tra le parti, il Concessionario si impegna pertanto, a suo esclusivo carico, alla riconsegna degli spazi sgombri da ogni bene e/o attrezzatura introdotti; tali operazioni di sgombero sono ad esclusivo carico dello stesso;

7 GESTIONE DELLA CONCESSIONE

7.1 Presa in consegna dei locali e avvio dei Servizi

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 ristorazione presso il Palazzo Ducale di Mantova per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 2008

Appendice 1 – Capitolato Tecnico



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 7.1.1) e del Verbale di avvio (rif. paragrafo 7.1.2). 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 60 giorni per la caffetteria e 150 giorni per il ristorante e a seguito della sottoscrizione del Verbale di avvio. Resta fermo il rispetto del minor termine eventualmente offerto in sede di gara.

7.1.1 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 8.2 e, comunque. Il Verbale di presa in consegna dei locali deve essere redatto in duplice copia e recare la firma congiunta di entrambe le parti.

7.1.2 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 60 giorni per la caffetteria e 150 giorni per il ristorante successivi alla data di sottoscrizione del Verbale di presa in consegna, pena l'applicazione della Penale n. 7 di cui al paragrafo 8.2, intendendo tale termine quale tempo massimo riconosciuto al Concessionario per l'espletamento di tutte le attività propedeutiche previste. Resta fermo il rispetto del minor termine eventualmente offerto in sede di gara.

Il Concessionario dovrà dare comunicazione scritta all'Amministrazione, almeno 7 giorni prima dell'ultimazione delle attività propedeutiche per l'apertura di ogni attività commerciale, per concordare la data di apertura e inaugurazione dei locali, pena l'applicazione della Penale n. 8. La Concedente, con apposita comunicazione scritta, stabilirà la data ufficiale di apertura della caffetteria e del ristorante.

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. 9 di cui al paragrafo 8.2. 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 7.2.2.1 (nominativi dei Responsabili di sala) e 7.2.2.2 (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 4.5.3. 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. 10 di cui al paragrafo 8.2.



7.2 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.

7.2.1 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 8.

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".

7.2.2 STRUTTURA DEL CONCESSIONARIO

7.2.2.1 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 8.

I nominativi dei *Responsabili di sala* dovranno essere comunicati dal Concessionario all'Amministrazione nel Verbale di avvio (rif. paragrafo 7.1.2), 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 e del ristorante, 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 del Museo.

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 dei Servizi, 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.

7.2.2.2 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.

Per il servizio di ristorazione il Concessionario è tenuto a garantire comunque la presenza continuativa di uno chef mentre per il servizio di caffetteria il Concessionario è tenuto a garantire comunque la presenza continuativa almeno di un barista.

Comunque, sia per il servizio di ristorazione che per quello di caffetteria, il Concessionario deve garantire la presenza di tutto il personale necessario per assicurare un'efficiente e qualificata gestione del servizio.

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 MIUR⁵ 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. 11 di cui al paragrafo 8.2 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 e del ristorante;
- 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

⁵ <http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/istruzione/dg-personale-scolastico/enti-certificatori-lingue-straniere>



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 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. 12 di cui al paragrafo 8.2, 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 Bistrot della Corte 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. Le divise dovranno essere conformi alle specifiche tecniche e clausole contrattuali dei Criteri Ambientali Minimi relativi alla fornitura di prodotti tessili (DM 11 gennaio 2017);
- 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.

7.2.2.3 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. 13 di cui al paragrafo 8.2.

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) |
|-----------|--------------|
|-----------|--------------|

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 ristorazione presso il Palazzo Ducale di Mantova per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 2008

Appendice 1 – Capitolato Tecnico



| | |
|---|---|
| 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. 14 di cui al paragrafo 8.2.

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 10.4 e 10.5) e quelli derivanti dall'applicazione della clausola di esecuzione contrattuale n. 5.5.3 "Formazione del personale" dei Criteri Ambientali Minimi relativi al servizio di ristorazione e fornitura delle derrate alimentari di cui al par. 4.5.4.

7.3 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 7.1.1). I locali dovranno essere consegnati liberi da ogni arredo e attrezzatura di proprietà del Concessionario. Per gli arredi e le attrezzature riguardanti l'intero arredamento dei locali oggetto della concessione, l'Amministrazione potrà esercitare, entro trenta giorni dalla cessazione del contratto di concessione, totale o parziale facoltà di opzione per l'acquisto al prezzo concordato o determinato da un terzo, da nominarsi ai sensi dell'art. 1473 del c. c. , tenendo conto del prezzo di fattura e della svalutazione.

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.

7.3.1 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.

8 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 8.1 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 8.2. 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. 19 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.

8.1 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 |
|----------|--|---------------|-------------|-------|--------|
| a | Disponibilità e cortesia del personale operativo | 0 | 1 | 2 | 3 |
| b | Qualità dell'offerta gastronomica | 0 | 1 | 2 | 3 |
| c | 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:

$$ISd = \frac{R}{9}$$

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, basterà le caselle corrispondenti al giudizio "Buono", per cui il risultato totale del questionario (R) sarà pari a 6.

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 ristorazione presso il Palazzo Ducale di Mantova per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 2008

Appendice 1 – Capitolato Tecnico



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

$$ISd = \frac{6}{9} = 0,66$$

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

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

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.

8.2 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 4.5.4 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. 17 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 |
|----|--|--|---|--------------------------------------|
| 1 | Mancato rispetto degli orari e dei giorni di apertura nei quali l'attività di caffetteria deve essere garantita Rif. par. 3.3 | L'accesso al pubblico alla caffetteria sarà garantito, secondo le attuali disposizioni dell'Amministrazione, durante gli orari di apertura al pubblico del Museo indicati al paragrafo 3.3 | Controllo/ispezione | 500 € per ogni violazione rilevata |
| 2 | Mancato rispetto degli orari e dei giorni di apertura nei quali l'attività di ristorazione deve essere garantita Rif. par. 3.4 | L'accesso al pubblico al ristorante sarà garantito, secondo le attuali disposizioni dell'Amministrazione, durante gli orari di apertura indicati al paragrafo 3.4 | 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. 3.8 | Entro il quindicesimo giorno successivo al periodo 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 - Data stabilita al paragrafo 3.8 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. 3.8 | 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 |
| 5 | Offerta gastronomica non conforme rispetto a quanto previsto nel Capitolato Tecnico, nell'Offerta Tecnica o avariata o non contenente sostanze non previste dalle norme di igiene e sanità o oltre la data di scadenza Rif. parr. 4.3 e 4.4 | Il Concessionario ha l'obbligo di offrire un'offerta gastronomica conforme rispetto a quanto previsto nel Capitolato Tecnico, nell'Offerta Tecnica, non avariata, non contenente sostanze non previste dalle norme di igiene e sanità, entro la data di scadenza prevista. | Controllo/ispezione | 1.000 € 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 ristorazione presso il Palazzo Ducale di Mantova per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 2008

Appendice 1 – Capitolato Tecnico



| n° | Inadempimento e rif. paragrafo Capitolato Tecnico | Livello di servizio/ Termine per l'adempimento previsto in Capitolato Tecnico | Modalità di riscontro | Valore della penale |
|----|---|--|--|---|
| 6 | Ritardo nella presa in consegna dei locali Rif. par. 7.1.1 | 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. 6.1.2 e 7.1.2 | 60 e 150 giorni, rispettivamente per la caffetteria e per il ristorante, 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 | Ritardo o mancata comunicazione dell'ultimazione delle attività propedeutiche previste per l'avvio delle attività. Rif. par. 7.1.2 | 7 giorni prima della data di sottoscrizione del Verbale di avvio | Confronto data: - Data di sottoscrizione del Verbale di avvio - Data di invio della comunicazione relativa all'ultimazione delle attività propedeutiche previste per l'avvio delle attività. | 200 € per ogni giorno di ritardo |
| 9 | 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. 7.1.2 | 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 |
| 10 | Ritardo nell'aggiornamento del Verbale di avvio in caso di variazioni intervenute nel corso della durata della Concessione Rif. par. 7.1.2 | Il Verbale di avvio deve essere aggiornato ogniqualvolta si presenti una modifica alle informazioni di cui al paragrafo 7.1.2 entro un termine di 3 giorni | Controllo/ispezione | 200 € 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 |
|----|---|--|---|--|
| 11 | Ritardo nella sostituzione del personale operativo ritenuto non idoneo da parte dell'Amministrazione Rif. par. 7.2.2.2 | 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 |
| 12 | Mancata osservazione da parte del personale operativo delle regole di comportamento di cui al par. 7.2.2.2 | Regole di comportamento indicate al paragrafo 7.2.2.2 | Verifiche di conformità | 100 € per ogni violazione rilevata |
| 13 | Ritardo nella presentazione dell'attestazione della Formazione Rif. par. 7.2.2.3 | 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 |
| 14 | Ritardo nella presentazione dell'attestazione di aggiornamento biennale della Formazione Rif. par. 7.2.2.3 | 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 |



| n° | Inadempimento e rif. paragrafo Capitolato Tecnico | Livello di servizio/ Termine per l'adempimento previsto in Capitolato Tecnico | Modalità di riscontro | Valore della penale |
|----|---|--|---|--|
| 15 | Ritardo nell'invio del "Resoconto trimestrale" Rif. par. 9 | 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 |
| 16 | Ritardo nell'invio della "Relazione finale della Concessione" Rif. par. 9 | 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 |
| 17 | Ritardato adempimento anche solo una delle specifiche tecniche e/o delle clausole contrattuali dei Criteri Ambientali Minimi Rif. par. 4.5.4 | - | Verifica corretta esecuzione delle attività in conformità alle regole e agli obblighi contrattuali previsti | 500 € per ogni giorno di ritardo relativo alla messa in pristino della violazione rilevata |
| 18 | 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 |
| 19 | 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 |
| 20 | Violazione degli obblighi previsti dall'art. 10, comma 5 dello Schema di Contratto di Concessione | - | - | 200 € per ogni violazione rilevata |



| n° | Inadempimento e rif. paragrafo Capitolato Tecnico | Livello di servizio/ Termine per l'adempimento previsto in Capitolato Tecnico | Modalità di riscontro | Valore della penale |
|----|--|---|-----------------------|----------------------------------|
| 21 | Violazione dell'obbligo di restituzione alla concedente delle somme versate a titolo di pagamento diretto al subappaltatore (rif. art. 7 comma 8 dello Schema di Contratto di Concessione) | Il concessionario deve effettuare il pagamento entro 20 giorni dalla comunicazione da parte della concedente. | - | 500 € per ogni giorno di ritardo |

9 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. 15 di cui al paragrafo 8.2.

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. 16 di cui al paragrafo 8.2. Tale documento deve avere informazioni consuntive e aggregate dei dati già riportati nei singoli Resoconti trimestrali e deve proporre soluzioni finalizzate al miglioramento del servizio nella successiva Concessione.



10 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.

10.1 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.

10.2 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.

10.3 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

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 ristorazione presso il Palazzo Ducale di Mantova per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 2008

Appendice 1 – Capitolato Tecnico



dall'Amministrazione di chiedere l'allontanamento di quel personale che non fosse – per qualsiasi motivo – gradito all'Amministrazione;

- 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;
- allo smaltimento dei rifiuti ordinari e straordinari, secondo i criteri per la raccolta differenziata dettati dal servizio TEA S.p.a., nonché il conferimento alla discarica dei rifiuti eventualmente non trattati dal servizio di raccolta della TEA S.p.a., in regime di sicurezza secondo il d. lgs n. 152 del 3 aprile 2006; tali rifiuti dovranno sostare nei locali di esercizio il minimo necessario;
- garantire la pulizia (e la piccola manutenzione) delle aree esterne facenti parte della concessione anche per il periodo invernale, compreso il cortile Frambus;
- 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 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 dell'Amministrazione;
- provvedere a proprie spese a quanto altro ritenuto necessario per l'erogazione dei servizi affidati;
- contabilizzare, secondo le vigenti disposizioni in materia, tutti gli incassi;
- 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";
- 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.
- impegnarsi, 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. Allegato 5), per caratterizzare in modo inequivocabile i locali e i servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico;
- utilizzare logo e marchio di Palazzo Ducale (rif. Allegato 5), nell'ambito di iniziative gastronomiche - culturali, di particolare pregio e valenza sociale, previa autorizzazione dell'Amministrazione;
- intestarsi le utenze pagandone i relativi consumi così come riportato nel paragrafo 10.7;
- pagare le spese generali. Essendo il ristorante posto in piena autonomia (impianti e localizzazione) non sono previste spese generali da imputare allo stesso. L'Amministrazione, si riserva comunque, sulla base delle risultanze esaminate a servizio avviato, l'attribuzione di una eventuale quota parte della spesa per lo spazzamento di Piazza Santa Barbara; lo spazzamento e la pulizia delle aree esterne su cui viene esercitato il servizio nei periodi autorizzati, rimangono di esclusivo onere del Concessionario.
- pagare la TARI (tassa rifiuti), le tasse e le imposte varie;
- pagare la SIAE ed il canone RAI se dovuti;
- accettare ed applicare tutte le migliorie tecnico-funzionali richieste dall'Amministrazione per rendere più efficaci ed efficienti le prestazioni oggetto della concessione, ove tali migliorie non comportino oggettivo aggravio dei risultati economici;
- munirsi di un piano della sicurezza, comprendente la necessaria formazione del personale;
- collaborare con l'Amministrazione divulgando - attraverso opuscoli e dépliant messi a disposizione dal Concedente - al maggior numero di persone circa le attività, promosse dal Museo, nell'ambito culturale;
- sostenere gli oneri di manutenzione ordinaria di cui al presente Capitolato.

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.



10.4 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.

10.5 Informazioni sui rischi specifici

Il Direttore dell'esecuzione deve fornire al Concessionario in sede di sottoscrizione del Verbale di presa in consegna (rif. paragrafo 7.1.1) 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.

10.6 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 7.1.2).

10.7 Pagamento delle utenze e delle imposte

Relativamente alle utenze il Concessionario resta automaticamente impegnato a:

- intestarsi le utenze elettriche ed idriche, sia per la caffetteria che per il ristorante pagare i relativi consumi;
- intestarsi l'utenza del teleriscaldamento, riguardo al ristorante, pagandone i relativi consumi;
- pagare all'Amministrazione i consumi dell'utenza del riscaldamento, relativamente alla caffetteria, che saranno contabilizzata tramite sotto contatore;



Entro la data di sottoscrizione del Verbale di avvio (rif. paragrafo 7.1.2), il Concessionario dovrà intestarsi di tutte le utenze necessarie allo svolgimento del servizio. Tutte le spese relative alle utenze sono a carico esclusivo del Concessionario. Lo stesso Concessionario è tenuto al pagamento di tutte le imposte necessarie allo svolgimento dei servizi.

10.8 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.

10.9 Segnaletica e pubblicità

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

10.10 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.

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 del Museo.

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

10.11 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 7.1.1) e la persona che potrà sostituirlo nei periodi di assenza previsti dalla legge;
- esclusivamente per il servizio di caffetteria, al funzionamento del teleriscaldamento di cui, il Concessionario, dovrà rimborsare annualmente la quota di competenza;
- esclusivamente per il servizio di ristorazione installare/predisporre i contatori acqua, dell'e.e. e del teleriscaldamento;
- comunicare al Concessionario con anticipo tutte le informazioni sulle variazioni dell'orario ordinario di apertura del Palazzo Ducale e tutte le attività straordinarie dello stesso che possono avere riflessi sull'attività del Concessionario.