

ALLEGATO 5

CAPITOLATO TECNICO

PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEI SERVIZI DI CAFFETTERIA E CATERING PRESSO LE GALLERIE DELL’ACCADEMIA DI VENEZIA PER IL MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI E DEL TURISMO

ID 2011

INDICE

1	GLOSSARIO	4
2	INTRODUZIONE.....	5
2.1	INQUADRAMENTO GENERALE.....	5
2.2	IDENTITÀ DELLA CAFFETTERIA	5
3	OGGETTO DELLA CONCESSIONE	6
4	DURATA DELLA CONCESSIONE	6
5	VALORE DELLA CONCESSIONE.....	6
6	CANONE DI CONCESSIONE E ROYALTY	7
7	LUOGO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	8
8	ORARI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	9
9	SOPRALLUOGO	10
10	I SERVIZI IN CONCESSIONE	10
10.1	SERVIZI OGGETTO DELLA CONCESSIONE.....	10
10.2	SERVIZIO DI CAFFETTERIA	11
10.3	SERVIZIO DI CATERING	12
10.4	OFFERTA GASTRONOMICA.....	14
10.5	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	14
10.5.1	APPROVVIGIONAMENTO DELLE MERCI	15
10.5.1	DIVIETO DI VARIAZIONE DELLA DESTINAZIONE D'USO DEI LOCALI IN CONCESSIONE, DI CESSIONE DEL CONTRATTO	15
10.5.2	INTERRUZIONE NELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO	16
10.5.3	PULIZIA, MANUTENZIONE E GESTIONE DEI RIFIUTI	16
10.5.4	MANUALE DI AUTOCONTROLLO E SISTEMA HACCP	18
10.5.5	CRITERI AMBIENTALI MINIMI (CAM)	18
11	OPERE DI FINITURA E ALLESTIMENTO DEI LOCALI	19
11.1	INTERVENTI PREVISTI A CARICO DELL'AMMINISTRAZIONE.....	19
11.2	INTERVENTI PREVISTI A CARICO DEL CONCESSIONARIO	19
12	GESTIONE DELLA CONCESSIONE.....	20
12.1	PRESA IN CONSEGNA DEI LOCALI E AVVIO DEI SERVIZI	20
12.1.1	VERBALE DI PRESA IN CONSEGNA.....	20
12.1.2	VERBALE DI AVVIO.....	20
12.2	RICONSEGNA DEI LOCALI	21
12.2.1	VERBALE DI RICONSEGNA.....	21
12.3	STRUTTURE DEDICATE ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO	21
12.3.1	STRUTTURA DELL'AMMINISTRAZIONE	21
12.3.2	STRUTTURA DEL CONCESSIONARIO	22
12.3.2.1	Responsabile del servizio	22
12.3.2.2	Personale.....	22
12.3.2.3	Formazione del personale.....	24
13	REPORTISTICA.....	24
14	VERIFICHE DI CONFORMITÀ SUGLI ASPETTI QUALITATIVI	26
14.1	INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO SEMESTRALE DEL DIRETTORE DELL'ESECUZIONE (ISS).....	26
14.2	INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO SEMESTRALE DEI CLIENTI (ISc)	27
14.3	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ADEMPIMENTI CONTRATTUALI	28
15	PENALI	28
15.1	PENALI SUGLI INDICATORI DI SODDISFAZIONE	29
15.2	PENALI SUGLI ADEMPIMENTI CONTRATTUALI	30
16	SEGNALETICA E PUBBLICITÀ.....	34
17	DISPOSIZIONI CONTRATTUALI	34
17.1	DISPOSIZIONI LEGISLATIVE DI RIFERIMENTO	35
17.2	DOCUMENTI CONTRATTUALI.....	35

17.3 ONERI E OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO	35
17.4 OBBLIGHI DELL'AMMINISTRAZIONE	37

APPENDICI AL CAPITOLATO TECNICO

1 GLOSSARIO

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

Amministrazione	Le Gallerie dell'Accademia di Venezia, 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.
Gallerie	Gallerie dell'Accademia di Venezia
Canone	La prestazione in denaro che è corrisposta periodicamente dal Concessionario all'Amministrazione per l'utilizzo commerciale dei locali che ospiteranno il servizio di caffetteria. L'importo del canone è indipendente rispetto all'incasso che il concessionario percepisce dalla gestione del servizio.
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.
Ricavi delle vendite e delle prestazioni al netto di IVA	La somma incassata dal servizio in concessione al netto dell'IVA.
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.
Royalty	La quota dei ricavi delle vendite e delle prestazioni al netto di IVA che il Concessionario cede all'Amministrazione come corrispettivo della Concessione di utilizzo commerciale dei locali.
Servizi	I servizi oggetto della presente Concessione specificati nel capitolo 10 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 catering presso le Gallerie dell'Accademia di Venezia.

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).

Il presente documento si completa con 11 appendici tecniche suddivise in:

Appendice 1: Planimetria piano terra Museo

Appendice 2: Planimetria caffetteria

Appendice 3: Planimetria deposito materie prime

Appendice 4: Planimetria spogliatoi e servizi igienici addetti

Appendice 5: Planimetria zona stoccaggio rifiuti

Appendice 6: Planimetria Giardino e Chiostro della Misericordia

Appendice 7: Piano Economico e Finanziario di massima

Appendice 8: Storico dei visitatori delle Gallerie dell'Accademia

Appendice 9: DUVRI

Appendice 10: Tariffario minimo

Appendice 11: Logo Palladio Caffè

2.1 Inquadramento generale

Le Gallerie dell'Accademia di Venezia sono ubicate in campo della Carità nel Sestiere di Dorsoduro (al n° civico 1050), nelle Immediate adiacenze del Ponte dell'Accademia. Sono Museo di rilevante interesse nazionale, dotato di autonomia organizzativa, tecnico-scientifica, finanziaria e contabile e sono situate nel complesso monumentale della Carità in oltre 10.000 mq di spazi espositivi. Ne fanno parte integrante anche l'omonima chiesa di Santa Maria e il monastero dei Canonici Lateranensi, realizzato da Andrea Palladio.

Le Gallerie ospitano la più vasta collezione di pittura veneta esistente al mondo e presentano in modo esaustivo, attraverso opere di livello altissimo, l'evoluzione storica della grande scuola pittorica veneziana e veneta dal Trecento al primo Ottocento.

L'itinerario di visita si articola su due piani: il primo, ordinato secondo uno sviluppo cronologico, presenta dipinti che spaziano dalle tavole trecentesche fino i capolavori del primo, pieno, tardo Rinascimento.

Al piano terra, dove sono state finora allestite dodici sale, i materiali esposti, non solo pittorici ma anche plastici e scultorei, sono invece organizzati secondo nuclei tematici che vanno dalla sezione del collezionismo seicentesco e all'Ottocento accademico.

2.2 Identità della caffetteria

L'ambiente in cui sarà allestita la caffetteria è caratterizzato da dieci grandi aperture ad arco in mattone intonacato e affaccia direttamente su una ampia e suggestiva corte lastricata, dominata dalla facciata a tre ordini progettata da Andrea Palladio intorno al 1560. Gli altri elementi che caratterizzano l'ambiente sono il pavimento in color antracite, che crea un forte contrasto e valorizza gli elementi architettonici circostanti, e il volume bar progettato dall'architetto Tobia Scarpa nei colori del grigio e rosa. Rilassante, luminoso, accogliente e raffinato, il caffè dovrà rappresentare una pausa di benessere, prima, durante o dopo il percorso di visita, oltre che un servizio di accoglienza ed ospitalità rivolto ai visitatori delle Gallerie dell'Accademia. Il design della

caffetteria dovrà rispettare gli elementi architettonici dell'ambiente anche attraverso l'uso di arredi, decori e menu che ne rispettino l'identità dialogando con il contesto. Gli arredi forniti dal Concessionario ed eventuali integrazioni al volume bar dovranno perciò essere compatibili cromaticamente, limitando i colori al nero o alle tonalità già utilizzate di rosa e di grigio, e dal punto di vista dei materiali, tramite l'utilizzo di legno, pietra, ferro, vetro, con la struttura preesistente. Il nome della caffetteria sarà "Palladio Caffè", per dare maggior evidenza alle opere del grande architetto presenti all'interno delle Gallerie.

Il concetto di caffetteria che dovrà offrire il Concessionario sarà sinonimo di ambiente unico ma al tempo stesso accessibile ad un ampio pubblico, identificato in un target trasversale che abbraccia una clientela attenta ma eterogenea, interessata a una ricerca di alta qualità e alla frequentazione di un ambiente accogliente e polifunzionale. Il pubblico che il locale dovrà richiamare sarà costituito sia dai visitatori del Museo, che intendono effettuare una sosta rilassante all'interno dello stesso, sia dalle persone che quotidianamente frequentano le Gallerie, quali dipendenti e collaboratori.

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

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

Al fine di facilitare la determinazione del mercato della domanda, si fornisce in Appendice 8 lo storico dei visitatori delle Gallerie, quali potenziali ospiti della caffetteria.

3 OGGETTO DELLA CONCESSIONE

La presente procedura ha per oggetto l'affidamento in concessione dei servizi di caffetteria e catering presso le Gallerie dell'Accademia di Venezia, a fronte del pagamento, da parte del Concessionario, di un canone e di una royalty in favore dell'Amministrazione.

Data la peculiarità dei luoghi e delle attività che ivi si svolgono, è richiesta al soggetto aggiudicatario della Concessione una cura particolare nello svolgimento delle attività previste, le quali dovranno essere eseguite con un livello qualitativo di eccellenza e con personale altamente qualificato, nel generale rispetto della dignità dei luoghi e delle attività istituzionalmente ivi svolte, il tutto come meglio definito nei successivi capitoli.

4 DURATA DELLA CONCESSIONE

La concessione ha una durata di 60 mesi decorrenti dalla scadenza del termine dei 60 giorni, di cui al successivo paragrafo 12.1.2, ovvero dalla data di Avvio delle attività, se anteriore.

5 VALORE DELLA CONCESSIONE

Il valore annuale stimato per la concessione è pari a € 530.000,00 (euro cinquecentotrentamila/00), corrispondenti a un valore complessivo presunto di € 2.650.000,00 (euro duemilioneicentocinquantamila/00) per l'intera durata della Concessione.

Si precisa che tale valore è stato stimato attraverso la quantificazione del potenziale incasso, netto IVA, derivante dai target di clientela individuati come potenziali fruitori dei servizi offerti.

Al fine di agevolare la partecipazione degli operatori economici, con l'intenzione di fornire ai concorrenti le informazioni utili per la predisposizione delle relative offerte, in Appendice 7 è definito un Piano Economico Finanziario di massima (PEF), il quale ha lo scopo di illustrare la fattibilità economico-finanziaria e gestionale di massima dell'investimento.

Il PEF di massima allegato è finalizzato a individuare la dinamica finanziaria generata dalla gestione dell'attività di caffetteria e catering, tramite la predisposizione di un modello in grado di quantificare i ricavi ed i costi della produzione e di individuare l'equilibrio economico e finanziario complessivo dell'iniziativa d'investimento.

Nello specifico è stata condotta un'analisi di mercato sul tipo di servizio che s'intende realizzare ed è stato studiato il target di clientela in funzione del numero di visitatori del Museo, dell'ubicazione dei locali della concessione, in base alla qualificazione e quantificazione della clientela e alla spesa media da questa sostenuta nell'arco temporale giornaliero e poi stagionale. Successivamente sono stati analizzati gli investimenti necessari ed è stato analizzato un piano di copertura finanziaria, in relazione alle attività necessarie e propedeutiche all'apertura e al progetto di allestimento che s'intende realizzare.

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

Infine, sono stati calcolati i costi di produzione, 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.

6 CANONE DI CONCESSIONE E ROYALTY

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

1. canone annuo, d'importo fisso e soggetto a rialzo in sede di offerta. Il valore del canone annuale posto a base d'asta è pari a € 20.000 (euro ventimila/00);
2. royalty, pari a un valore percentuale soggetto a rialzo in sede di offerta ed applicato ai ricavi annui (netto IVA) delle vendite e delle prestazioni. Il valore della royalty posta a base d'asta è pari a 4% (quattro/00 per cento).

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

E' previsto, inoltre, l'incremento della Royalty offerta in fase di gara di 2 punti percentuali al raggiungimento di un ricavo netto (definito ricavo-soglia) pari a € 550.000 (euro cinquecentocinquantamila/00). Questa nuova royalty sarà applicata sull'incremento di fatturato netto a partire dal ricavo-soglia.

Esempio: con una royalty offerta pari al 5% e ricavi netti annui pari a € 580.000,00, le royalty da applicare saranno: $5\% \times 550.000,00 + 7\% \times (580.000,00 - 550.000,00) = 27.500,00 + 2.100,00$. Pertanto, l'importo totale

derivante dall'applicazione della royalty sarà pari a € 29.600,00, da corrispondere all'Amministrazione oltre all'importo fisso del canone offerto in sede di offerta.

Non rientrano nel calcolo dei ricavi netti annui gli incassi derivanti da eventi organizzati per l'Amministrazione o per privati di cui al successivo par. 10.3, per i quali il Concessionario sarà tenuto a versare un corrispettivo definito di volta in volta dall'Amministrazione nel rispetto del tariffario minimo di cui all'appendice 10.

Al fine di agevolare l'avviamento delle attività, il canone annuo offerto sarà ridotto del 50% per il primo anno di concessione.

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

Il pagamento del canone annuo e della royalty di concessione è previsto in rate trimestrali posticipate; la royalty sarà applicata al valore dell'incasso, al netto dell'iva, costituito dalla sommatoria degli scontrini e delle fatture emesse nel trimestre di riferimento. Pertanto, entro il giorno 15 del mese successivo al trimestre di riferimento, pena l'applicazione della Penale n. 3 di cui al paragrafo 15.2, il Concessionario dovrà inviare al Direttore dell'Esecuzione una nota riassuntiva, con l'indicazione dell'importo canone e della royalty da versare. In particolare, per quanto riguarda la royalty, la nota dovrà contenere il dettaglio degli scontrini e delle fatture emesse nel trimestre di riferimento, con l'indicazione del fatturato al netto dell'IVA, sul quale applicare la royalty e la percentuale di royalty applicata in relazione al fatturato-soglia.

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 15.2.

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

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, verrà inoltre riconosciuto al Concessionario in caso di scioperi o analoghe manifestazioni poste in essere dai dipendenti del dell'Amministrazione.

7 LUOGO DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Gli spazi della concessione sono ubicati al piano terra delle Gallerie dell'Accademia e vi si accede prima o dopo la visita al primo piano.

I locali oggetto della concessione (cfr. appendici 1-2-3-4-5) sono costituiti da:

- Sala Caffetteria: superficie di circa 90 mq nella quale dovranno essere posti gli arredi per un totale di circa 25-30 coperti. Al suo interno vi si trova anche il vano bar di 15 mq (3x5m) per la preparazione dei piatti (locale cucina). Si accede all'ambiente mediante due ingressi posti sul lato nord-est, che lo collegano ai servizi igienici destinati ai visitatori, ai locali ad uso del personale, allo scalone per accedere al primo piano del museo e all'ala destinata alle esposizioni temporanee. L'ambiente si affaccia a sud-est su un cortile piastrellato di 1460 mq, dominato dalla facciata a tre ordini progettata da Andrea Palladio. Il locale è scandito da dieci aperture ad arco, di cui una costituisce l'accesso al cortile palladiano;
- Area esterna nel Cortile Palladiano: superficie pertinenziale per il servizio di caffetteria di circa 70 mq

nella quale dovranno essere posti gli arredi per un totale di circa 30-40 coperti;

- Magazzino: il locale ha una superficie di 10,5 mq ed un'altezza massima di 2,3 m. E' situato al piano terra, nell'abside destra dell'ex Chiesa della Carità, in prossimità dell'area mostre temporanee del museo. Risulta naturalmente areato mediante due finestre dotate di inferriate;
- Spogliatoio e servizi igienici: saranno messi a disposizione degli addetti locali ad uso spogliatoio e servizi igienici, distinti per sesso, posti al piano ammezzato del museo, tali spazi si affacciano sulla corte piccola del museo, e vi si accede per una porta adiacente alla zona bar. I locali sono condivisi con il personale addetto ai servizi di custodia vigilanza del museo. Gli addetti avranno a disposizione un armadietto cadauno.
- Zona stoccaggio temporaneo rifiuti: di superficie pari a circa 5 mq. E' situata nella corte piccola del museo in prossimità della cosiddetta "porta gotica".

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

Nel locale cucina e nel magazzino 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.

8 ORARI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

I servizi oggetto della presente Concessione dovranno essere garantiti durante i giorni e negli orari di apertura al pubblico delle Gallerie dell'Accademia, pena l'applicazione della Penale n. 1 di cui al paragrafo 15.2 e segnatamente:

- Martedì, mercoledì, venerdì, sabato, domenica: dalle 08:15 alle 19:15;
- Lunedì: dalle 08:15 alle 14:00;
- Chiuso il 1° Gennaio, il 1° Maggio e il 25 Dicembre.
- Il Concessionario accetta di non avere nulla a pretendere nel caso in cui l'Amministrazione modifichi i giorni e gli orari di apertura e di chiusura nel corso di validità della Concessione.

Con riferimento agli orari di apertura consentiti, tenuto conto anche dell'ubicazione del locale, si specifica quindi che il target di clientela intercettato sarà riferito ai visitatori del Museo, al personale impiegato negli altri servizi aggiuntivi e ai dipendenti dell'Amministrazione impegnati in attività sul Sito.

L'Amministrazione si impegna a comunicare al Concessionario, con un anticipo minimo di 72 ore, tutte le informazioni sulle eventuali variazioni dell'orario ordinario di apertura del Museo e di tutte le attività che possono avere riflessi sull'attività del Concessionario.

Al Concessionario sarà permesso di sospendere momentaneamente il servizio solo ed esclusivamente per cause di forza maggiore adeguatamente motivate, ivi compreso il diritto di sciopero del personale dipendente.

Nel corso della durata, principalmente nel periodo estivo, della Concessione l'Amministrazione si riserva inoltre la facoltà di richiedere lo svolgimento del servizio nel caso di aperture straordinarie del Museo, dalle 19:15 alle 22:15, o comunque con orari e modalità diversi che saranno eventualmente concordati tra le parti.

Al Concessionario sarà permesso di sospendere momentaneamente il servizio solo ed esclusivamente per cause di forza maggiore adeguatamente motivate, ivi compreso il diritto di sciopero del personale dipendente.

Il Cortile Palladiano dovrà essere liberato da ogni cosa durante gli orari di chiusura della Caffetteria nonché qualora richiesto dall'Amministrazione in occasione di specifici eventi organizzati dalla stessa, pena l'applicazione della Penale n. 2 di cui al paragrafo 15.2.

Classificazione del documento: Consip public

Durante l'orario di chiusura al pubblico, le porte di accesso al Cortile Palladiano di competenza del Concessionario e del magazzino dovranno essere chiuse a chiave.

9 SOPRALLUOGO

E' obbligatorio effettuare un sopralluogo dei locali oggetto di concessione, presso il Museo, in cui gli stessi sono ubicati, prima della presentazione dell'offerta. La presa visione dei locali è una condizione essenziale in quanto la completa conoscenza dei locali (ubicazione, estensione, dotazioni presenti e stato degli stessi) da parte degli operatori è necessaria per una corretta valutazione e formulazione dell'offerta, sotto il profilo tecnico ed economico. Il sopralluogo dovrà essere concordato con l'Amministrazione e secondo le modalità contenute nel Disciplinare di gara.

10 I SERVIZI IN CONCESSIONE

10.1 Servizi oggetto della concessione

I servizi in Concessione sono suddivisi funzionalmente nelle seguenti tipologie:

- a) Caffetteria;
- b) Catering.

Il Concorrente dovrà dettagliare, in sede di Offerta Tecnica, un progetto tecnico-gestionale che sia finalizzato alla migliore configurazione dei servizi secondo quanto indicato di seguito e nei successivi paragrafi e dovrà proporre una differenziazione della tipologia di servizi in relazione alla clientela target e ai pasti della giornata.

La concessione dei servizi di caffetteria e catering presso le Gallerie dell'Accademia di Venezia prevede l'esecuzione delle seguenti attività da parte del Concessionario:

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

- gestione di tutti gli adempimenti di legge per lo svolgimento dei servizi oggetto della Concessione;
- l'esecuzione di qualunque operazione, non esplicitamente indicata nel presente documento, utile a fornire un servizio puntuale ed efficiente.

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

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

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

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

10.2 Servizio di caffetteria

Il servizio di caffetteria comprende, in una accezione più estesa, le attività di caffetteria/bakery, sala da tè, aperitivi, wine bar e ristorazione veloce con possibilità di consumazione al tavolo o al banco e con l'offerta di una buona varietà di piatti pronti caldi, freddi, dolci e salati. Per il servizio di caffetteria dovrà essere prevista una variazione dell'offerta e quindi una differenziazione delle proposte gastronomiche nell'arco dell'intera giornata.

Nel dettaglio, il concessionario dovrà rispettare le seguenti prescrizioni:

- caffetteria: bevande calde e fredde, alcoliche e analcoliche; frullati, succhi e centrifugati di frutta, yogurt; croissant, torte, salatini. Frullati, yogurt e centrifugati di frutta dovranno essere realizzati esclusivamente con materie prime fresche conservate presso il punto ristoro del Museo; croissant, torte, salatini e simili dovranno essere freschi, ma potranno essere realizzati presso un laboratorio esterno e trasportati giornalmente presso il punto ristoro delle Gallerie;
- paninetteria: panini farciti realizzati esclusivamente con pane fresco di tipo baguette, toast, tramezzini, panini mignon. I panini andranno preparati al momento partendo dalle materie prime fresche conservate presso il punto ristoro;
- pasticceria dolce e salata: biscotti, torte, pasticcini, cioccolatini, salatini e simili. Tali prodotti dovranno essere freschi, ma potranno essere realizzati presso un laboratorio esterno e trasportati giornalmente presso il punto ristoro delle Gallerie;
- gastronomia: scelta tra piatti di pesce, di carne e vegetariani in linea con le tradizioni locali, insalate e una carta di vini che comprenda la scelta di almeno cinque tipologie diverse. Tali prodotti dovranno essere freschi, ma poiché l'ambiente del vano bar è piccolo e idoneo solo al riscaldamento di pietanze pronte, potranno essere preparate da un laboratorio esterno e trasportate giornalmente presso il punto ristoro.

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.

10.3 Servizio di catering

Oggetto della presente concessione è anche il servizio, in esclusiva, di catering in occasione degli eventi – quali mostre, conferenze, presentazioni a carattere istituzionale – realizzati dall'Amministrazione (o ospitati dalla stessa) negli spazi in cui viene espletato il servizio ordinario di caffetteria.

L'Amministrazione darà avviso al Concessionario dello specifico evento con un congruo anticipo, comunque non inferiore a 7 giorni, e il Concessionario si impegnerà a trasmettere un preventivo per l'erogazione dello specifico servizio richiesto entro 2 giorni dalla richiesta. Accettato il preventivo da parte dell'Amministrazione, la Stessa procederà al pagamento del servizio secondo modalità che verranno concordate tra le parti.

Si specifica inoltre che, per eventi svolti negli orari di apertura del Museo, al fine di non provocare l'interruzione dell'erogazione dei servizi per i visitatori, il Concessionario e l'Amministrazione concorderanno gli ambienti che, all'interno del locale, saranno esclusivamente dedicati all'evento in funzione del numero di partecipanti previsto.

Si riporta nella tabella sottostante l'elenco dell'offerta afferente al catering che il Concessionario dovrà garantire su richiesta dell'Amministrazione (le fasce di prezzo si intendono a persona):

Servizi	Descrizione del servizio	Fascia di prezzo
Welcome coffee	Il welcome coffee generalmente prevede solo bevande (caffè, acqua, infusi, succhi di frutta, etc.) offerte per accogliere i partecipanti all'evento.	5 € - 10 €
Coffee break	Il coffee break, pausa concessa durante l'evento, oltre alle bibite calde (caffè, tè, infusi) e fredde (acqua, succhi di frutta) prevede principalmente stuzzichini dolci (mini croissant, biscotti, torte) ma può essere ampliato anche con frutta fresca, yogurt e stuzzichini salati (pizzette, mini tramezzini, salatini). Il coffee break generalmente viene servito a buffet.	6 € - 12 €
Open coffee	Vengono previste buvette fisse con bevande calde e fredde lasciate a disposizione all'interno della sala dove si svolge un evento.	6 € - 8 €
Aperitivi/Cocktail (pre lunch)	Prevede un'offerta molto leggera di stuzzichini e finger-food per accompagnare le bevande servite (alcoliche e analcoliche tipo prosecco, cocktail, succhi di frutta e analcolici) prima di sedersi a tavola. Viene servito a buffet o a giro-braccio.	10 € - 20 €
Cocktail rinforzato	Prevede una proposta molto simile ad un pranzo o cena al buffet. Si differenzia per la presentazione delle pietanze tendenzialmente in versione "finger-food" o monoporzione. Prevede comunque un'offerta completa di primi piatti e secondi di carne e pesce.	25 € - 40 €
Brunch	Prevede una combinazione delle portate della colazione e del pranzo. L'offerta è varia ed abbondante, generalmente a buffet. Alla base c'è la colazione continentale: uova, bacon, salsicce, yogurt, cereali succhi di frutta e caffè americano, ampliata da insalate e verdure, proposte di carne e pesce, affettati, selezione di dolci e frutta.	20 € - 30 €
Light lunch	Prevede tendenzialmente un pranzo di massimo tre portate (generalmente un antipasto, un primo o un secondo e il dolce o la frutta). Può essere composto anche da un piatto unico. Le pietanze servite sono semplici e il servizio è veloce.	15 € - 25 €

Pranzo al buffet	Il buffet prevede sempre una scelta più ampia, con un minimo di due proposte a portata. Antipasti, primi, secondi, dolci e frutta, selezione di bevande alcoliche e analcoliche. Il servizio è snello e veloce.	20 € - 30 €
Pranzo servito	Prevede menù alla carta o prestabiliti. In quest'ultimo caso i menù vengono concordati col cliente considerando un minimo di tre portate.	25 € - 40 €
Tea break	Analogo al coffee break	6 € - 12 €
Aperitivi/Cocktail (pre dinner)	Gli aperitivi/cocktail pre-dinner come i pre-lunch prevedono un'offerta molto leggera di stuzzichini e finger-food per accompagnare le bevande servite (alcoliche e analcoliche tipo prosecco, cocktail, succhi di frutta e analcolici) prima di sedersi a tavola. Viene servito a buffet o a giro-braccio.	10 € - 20 €
Light dinner	Prevede una proposta semplice e veloce ma può comprendere dalle 3 alle 5 portate (dall'antipasto al dolce).	20 € - 30 €
Dinner buffet	Analogo al pranzo a buffet.	25 € - 40 €
Cena servita	Prevede menù alla carta o prestabiliti. In quest'ultimo caso i menu vengono concordati col cliente considerando un minimo di tre portate.	40 € - 60 €
Cena di gala	Evento molto formale ed elegante con la previsione di menù serviti tendenzialmente sofisticati e di un servizio molto curato. Il menù prevede tutte le portate (antipasto, primo, secondo e dolce) - a volte anche con più proposte a portata – e viene generalmente preceduto dall'aperitivo/cocktail.	60 € - 120 €

Fermo restando che il diritto di esclusiva riguarda esclusivamente il servizio di catering per gli eventi organizzati dall'Amministrazione negli spazi destinati al servizio ordinario di caffetteria, il Concessionario potrà formulare, se richiesto dall'Amministrazione, un proprio preventivo per gli eventi che la stessa dovesse organizzare/ospitare al di fuori dei predetti spazi.

Eventi organizzati dal Concessionario

Negli spazi in concessione destinati al servizio ordinario di caffetteria il concessionario potrà organizzare eventi di tipo culturale, per un numero massimo di due eventi al mese, e che dovranno terminare entro le ore 22. Nel solo periodo estivo, sarà inoltre possibile utilizzare il Cortile Palladiano o altra area concessa dall'Amministrazione. La sorveglianza sarà fornita dall'Amministrazione (n. 1-3 unità) e sarà a carico del Concessionario.

Oltre agli spazi per il servizio ordinario, l'Amministrazione, avendone la gestione, mette a disposizione nel periodo da marzo a ottobre, per eventi di vario tipo, anche una parte degli spazi dell'Abbazia della Misericordia (cfr. appendice 6). L'edificio, sito in Campo de l'Abazia 3550 nel Sestiere di Cannaregio, rappresenta la prima sede della Scuola della Misericordia edificata a partire dal 1308 e comprende il chiostro quattrocentesco e due giardini (giardino del chiostro, con una vera da pozzo centrale, e giardino principale con pergolato e aiuole di piante decorative), per una superficie totale a disposizione del Concessionario di circa 2700 mq. Più in particolare, il concessionario potrà organizzare propri eventi solo nel Chiostro, oppure nel Chiostro e nel Giardino dell'Abbazia della Misericordia. Gli orari, in questo caso, non hanno limitazioni, non essendo legati a quelli del Museo e saranno da concordare con l'Amministrazione. La sorveglianza sarà fornita dall'Amministrazione (n. 2-3 unità) e sarà a carico del Concessionario.

Tutti gli eventi organizzati dal Concessionario, sia negli spazi destinati al servizio ordinario di caffetteria sia negli ulteriori spazi messi a disposizione dall'Amministrazione:

- dovranno essere autorizzati dall'Amministrazione;
- dovranno essere organizzati dietro pagamento all'Amministrazione di un corrispettivo che la stessa deciderà di volta in volta in base al tipo di evento ed al numero di partecipanti, a partire dal tariffario minimo predisposto dall'Amministrazione (cfr. appendice 10).

Si precisa che gli incassi derivanti dalle attività di catering per eventi organizzati sia dall'Amministrazione che dal concessionario sono esclusi dal calcolo del fatturato netto su cui applicare la royalty offerta in fase di gara.

10.4 Offerta gastronomica

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

In Offerta Tecnica il concessionario dovrà indicare i menù che intende prevedere per il servizio di caffetteria e gastronomia e le soluzioni offerte, inclusi pasti con l'utilizzo di prodotti per utenti intolleranti al glutine.

Il Concessionario è tenuto a segnalare nei menù, con appositi avvisi e/o liste, gli ingredienti allergizzanti utilizzati. In caso di mancata segnalazione di applicherà la Penale n. 5 di cui al paragrafo 15.2.

In caso di conseguenze dannose per l'utente, derivanti dalla mancata segnalazione di cui sopra, nonché in caso di somministrazione di alimenti avariati, la responsabilità sarà esclusivamente del Concessionario e trattandosi di grave inadempimento sussiste la facoltà dell'Amministrazione di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto, ai sensi dell'art. 20 dello Schema di concessione.

Il servizio, dovrà rispettare, pena l'applicazione della Penale n. 5 di cui al paragrafo 15.2, 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 scelta¹;
- 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".

10.5 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 potrà sviluppare i servizi nel modo che riterrà opportuno; la loro esecuzione dovrà comunque avvenire con modalità e termini tali da non arrecare alcun pregiudizio all'utilizzo dei locali dell'Amministrazione in relazione al tipo ed entità degli interventi.

¹ Il calendario di stagionalità degli ortaggi e della frutta della Regione Veneto è presente all'interno dell'allegato A del Decreto della giunta regionale n.117 del 13 dicembre 2017 (pag.25/150) scaricabile all'indirizzo <https://www.regione.veneto.it/web/sanita/piano-sicurezza-alimentare>

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

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

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

Il Concessionario si obbliga ad applicare uno sconto del 25% 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.

10.5.1 Approvvigionamento delle merci

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

Il Concessionario si obbliga a:

- all'acquisto, al trasporto e allo stoccaggio dei generi alimentari (con l'impegno a non accantonare presso il deposito eccessive quantità di derrate), dei prodotti necessari alla pulizia dei locali, delle attrezzature e degli arredi e al lavaggio delle stoviglie, del vasellame, della posateria, etc.;
- adottare tutte le misure atte a non danneggiare i pavimenti, le vernici, i mobili e ogni altro bene all'interno del 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.

10.5.1 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.

10.5.2 Interruzione nell'esecuzione del servizio

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

- scioperi del personale del Concessionario: in caso di sciopero del personale, agitazioni sindacali, etc. 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.

10.5.3 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:

Classificazione del documento: Consip public

- alla pulizia dei locali, degli arredi, delle attrezzature, delle suppellettili, delle stoviglie e accessori; particolare cura dovrà essere rivolta alla pulizia delle stoviglie: dovranno essere utilizzati gli appositi impianti e impiegati idonei prodotti detergenti, al fine di ottenere una razionale pulizia e disinfezione del materiale stesso;
- al lavaggio e sanificazione delle superfici verticali, comprese quelle vetrate, e orizzontali interne dei locali; dei pavimenti della sala cucina, della zona di preparazione dei cibi e delle zone di servizio, dei rivestimenti, dei macchinari, dei tavoli di lavoro, delle cappe di aspirazione, dei corpi illuminanti, degli infissi, ecc.;
- alla pulizia delle celle frigorifere e dei locali adibiti a dispensa e a immagazzinamento delle provviste;
- alla pulizia del locale deposito e dei servizi igienici destinati al personale, da tenere costantemente provvisti di sapone disinfettante e asciugamani a perdere e sgombri da materiali e/o attrezzi per le pulizie;
- allo spurgo e alla pulizia periodica degli scarichi, compresi i pozzetti degrassatori e fosse biologiche, a servizio della cucina e dei relativi servizi igienici, compresi gli interventi di prevenzione degli infestanti nelle caditoie e nei pozzetti;
- alla disinfestazione, derattizzazione e sanificazione periodica di tutti i locali oggetto della Concessione, comprese le aree esterne di pertinenza, attraverso idonea impresa provvista delle necessarie autorizzazioni di legge in materia;
- alla manutenzione ordinaria dei locali e degli impianti tecnici (elettrici, di sicurezza, condizionamento, antincendio ecc.), secondo il piano di manutenzione e i manuali d'uso e manutenzione. Si precisa inoltre che tutti gli interventi manutentivi da effettuarsi su impianti rientranti nelle previsioni di cui al D.M. 37/2008 e s.m.i. devono essere eseguiti da impresa a ciò abilitata, la quale è tenuta anche a rilasciare, a cura di personale abilitato ai sensi di legge, le prescritte certificazioni di conformità, ogni qualvolta si rendessero necessarie.

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

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

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

Essi dovranno essere raccolti, distinti per tipologia di rifiuto, in sacchetti e stoccati nelle aree temporanee già individuate.

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

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

Classificazione del documento: Consip public

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

10.5.4 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.

10.5.5 Criteri Ambientali Minimi (CAM)

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

Specifiche tecniche

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

Clausole contrattuali

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

Parimenti, dovranno essere osservate le specifiche tecniche e le clausole di esecuzione contrattuale inerenti i criteri ambientali minimi per: la pulizia ed i prodotti per l'igiene (DM 24 maggio 2012), prodotti tessili (DM 11 gennaio 2017) laddove applicabili, e arredi per interni (DM 11 gennaio 2017) limitatamente agli elementi non specialisti (es: tavoli, sedie, contenitori generici).

11 OPERE DI FINITURA E ALLESTIMENTO DEI LOCALI

11.1 Interventi previsti a carico dell'Amministrazione

Le Gallerie dell'Accademia hanno effettuato degli interventi edili ed impiantistici nei locali oggetto di concessione con l'obiettivo di consegnare al futuro Concessionario una struttura predisposta per accogliere un servizio di caffetteria. I lavori a carico dell'Amministrazione, che saranno completati entro la data di sottoscrizione del verbale di presa in consegna, hanno per oggetto interventi architettonici e impiantistici atti a rendere funzionale i luoghi che ospiteranno i servizi oggetto di concessione.

Si precisa quindi che, per quanto appena suddetto, in fase di sopralluogo, i lavori previsti dall'Amministrazione potrebbero essere non completamente ultimati.

Tali interventi riguarderanno:

- chiusura delle due aperture sul lato sud-ovest del locale tramite finestre alte fino al piano d'imposta degli archi;
- eventuale rimozione del muretto attualmente posto sul lato nord-ovest per creare un secondo ingresso al locale, o, in alternativa, chiusura dell'apertura come per il punto precedente;
- predisposizione allacciamento wi-fi nel locale bar (la fornitura della rete wi-fi sarà a carico del concessionario);
- adeguamento del locale magazzino (predisposizione prese elettriche, trattamento delle superfici).

11.2 Interventi previsti a carico del concessionario

Sono ad esclusivo ed integrale carico del Concessionario:

- a) l'eventuale progetto di integrazione del bancone lungo le pareti libere della struttura, mediante l'aggiunta di un piano mescita pensile in materiale cromaticamente compatibile, per aumentare le sedute a disposizione dei visitatori e la successiva realizzazione;
- b) la fornitura di una struttura per contenere i bidoni all'interno dell'area per lo stoccaggio temporaneo dei rifiuti, utilizzando materiali che la rendano il meno impattante possibile sull'ambiente circostante;
- c) la fornitura delle attrezzature e degli arredi necessari per lo svolgimento dei servizi in conformità alle vigenti normative;
- d) la fornitura di stigliature, stoviglie, tovagliato e di tutto quanto sia necessario a permettere l'erogazione del servizio.

Per eventuali integrazioni del piano mescita si richiede l'utilizzo di un materiale idoneo e resistente, come legno o corian. Il colore del banco dovrà essere compatibile cromaticamente con la struttura preesistente, limitando quindi i colori al nero o alle tonalità già utilizzate di rosa e grigio.

Il concessionario potrà proporre in fase di gara delle soluzioni relative al punto a), che saranno valutate in Offerta Tecnica, ma che tengano in considerazione le caratteristiche pocanzi descritte e l'armonizzazione con il generale contesto dei locali che ospiteranno la concessione, nonché quella relativa alle Gallerie dell'Accademia.

Per quanto riguarda gli arredi, il Concessionario dovrà proporre un progetto di allestimento che rispetti le seguenti prescrizioni: linee semplici che si armonizzino con l'ambiente circostante, tonalità coerenti e cromaticamente compatibili con lo stesso, utilizzo di materiali il più possibile leggeri, utilizzo di arredi impilabili al fine di ottimizzare gli spazi di deposito.

12 GESTIONE DELLA CONCESSIONE

12.1 Presa in consegna dei locali e avvio dei Servizi

La presa in consegna dei locali da parte del Concessionario e il successivo avvio dei servizi avvengono esclusivamente all'atto della sottoscrizione tra le parti, rispettivamente, del Verbale di presa in consegna (cfr. paragrafo 12.1.1) e del Verbale di avvio (cfr. paragrafo 12.1.2). 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 e a seguito della sottoscrizione del Verbale di avvio.

12.1.1 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. 7 di cui al paragrafo 15.2 e, comunque, previa conclusione, da parte dell'Amministrazione, dei lavori edili e impiantistici di adeguamento dei locali. Il Verbale di presa in consegna dei locali deve essere redatto in duplice copia e recare la firma congiunta di entrambe le parti.

12.1.2 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. opere di finitura, 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 successivi alla data di sottoscrizione del Verbale di presa in consegna, pena l'applicazione della Penale n. 8 di cui al paragrafo 14.3, intendendo tale termine quale tempo massimo riconosciuto al Concessionario per l'espletamento di tutte le attività propedeutiche previste. L'Amministrazione ha l'onere di verificare che gli interventi realizzati siano coerenti rispetto a quanto previsto dal Capitolato Tecnico, dall'Offerta Tecnica e dallo Schema di Concessione e di redigere un apposito verbale in caso di esito positivo. In caso di esito negativo si applica la Penale n. 9 di cui al paragrafo 14.3. Inoltre, l'Amministrazione ha l'onere di verificare l'attuazione dei criteri migliorativi espressi in Offerta.

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, i 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 10.5.4. 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 14.3.

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

12.2 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 (cfr. paragrafo 12.1.1). I locali dovranno essere consegnati liberi da ogni arredo e attrezzatura di proprietà del Concessionario.

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

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

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

12.2.1 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.

12.3 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.

12.3.1 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 inoltre monitora e controlla la corretta e puntuale esecuzione dei servizi, verificando gli standard qualitativi e la rispondenza degli stessi 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 14.

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".

12.3.2 Struttura del Concessionario

12.3.2.1 Responsabile del servizio

Il Responsabile del servizio è la persona fisica responsabile nei confronti dell'Amministrazione del Contratto di concessione e interfaccia unica del Direttore dell'Esecuzione.

Il Concessionario dovrà indicare, entro 10 giorni dalla consegna dei locali e per tutta la durata della Concessione, il nominativo ed i recapiti telefonici (fisso e cellulare) di un referente (Responsabile del Servizio) e di un suo sostituto in caso di assenza, che dovrà essere sempre reperibile.

Il Responsabile del servizio deve possedere un idoneo livello di responsabilità e autonomia decisionale e può avvalersi di collaboratori con specifiche responsabilità operanti sotto la sua diretta supervisione.

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

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

Il Responsabile del Servizio dovrà assicurare la propria reperibilità telefonica nei confronti del Direttore dell'Esecuzione e di pronto intervento negli orari d'ufficio del Museo.

12.3.2.2 Personale

Il Concessionario dovrà 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;
- i certificati di lingua inglese, ove applicabile (e di eventuali altre lingue indicate in offerta tecnica).

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

Il Concessionario dovrà impiegare un numero di addetti sufficiente a garantire la continuità, l'efficienza e la regolarità del servizio in ogni periodo dell'anno, nei giorni e orari di apertura previsti, in coerenza con il progetto tecnico-gestionale presentato.

Il Concorrente dovrà, altresì, indicare in Offerta Tecnica come intende organizzare opportunamente le turnazioni e le sostituzioni del personale assente per malattie o ferie.

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 MIUR² che ne attesti un livello pari ad almeno il B2. Nel caso in cui il personale sia difforme da quanto prescritto nel presente Capitolato, nell'Offerta Tecnica e nel Verbale di avvio si applicherà la penale n. 6 di cui al paragrafo 15.2.

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 15 (quindici) giorni solari dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione, pena l'applicazione della Penale n. 11 di cui al paragrafo 14.3 e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto. L'esercizio di tale facoltà da parte dell'Amministrazione non comporterà alcun onere per la stessa.

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

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

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

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

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 14.3, 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 /nome visivamente sempre in condizioni perfette, munite sia di placca ben visibile recante il logo della caffetteria e il nome del lavoratore (cfr. appendice 11). L'acquisto, la manutenzione e il lavaggio delle divise e degli indumenti di lavoro del personale operativo sono a carico del Concessionario;
- osservare scrupolosamente, onde evitare rischi di inquinamento e possibili tossinfezioni alimentari, tutte le procedure igieniche previste dal sistema di autocontrollo HACCP;
- tenere un comportamento professionalmente adeguato e qualificato e improntato, in ogni occasione, alla massima educazione e correttezza;

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

- assicurare la riservatezza delle informazioni, dei documenti e degli atti amministrativi dei quali venga a conoscenza durante l'esecuzione della prestazione;
- non fumare all'interno di tutti gli ambienti del locale.

12.3.2.3 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 14.3.

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

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

Il Direttore dell'Esecuzione deve fornire al Concessionario in sede di sottoscrizione del Verbale di Presa in consegna del locale (cfr. paragrafo 12.1.1) 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.

Resta fermo il rispetto degli obblighi formativi derivanti dalla normativa di legge applicabile (es. formazione prevista dal D.lgs 81/2008 così come specificato ai paragrafi 8.4 e 8.5) e quelli derivanti dall'applicazione della clausola di esecuzione contrattuale "Formazione del Personale" (par. 5.5.3 dei Criteri Ambientali Minimi applicabili di cui al par. 10.5.5).

13 REPORTISTICA

Il Concessionario è chiamato a redigere ogni tre mesi un documento denominato "Resoconto trimestrale" e a consegnarlo all'Amministrazione entro 15 giorni dal termine del trimestre di riferimento, pena l'applicazione della Penale n. 14 di cui al paragrafo 14.3.

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 per un continuo miglioramento e proposte di ottimizzazione;
- organigramma, organizzazione del lavoro e formazione del personale;
- altri dati richiesti in forma scritta con espressa specifica delle informazioni da trasmettere, delle modalità con cui fornire le informazioni stesse.

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

Infine, il Concessionario deve produrre un documento denominato "Resoconto finale della Concessione" entro 30 giorni prima della data di scadenza del Contratto pena l'applicazione della Penale n. 15 di cui al paragrafo 14.3. 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.

14 VERIFICHE DI CONFORMITÀ SUGLI ASPETTI QUALITATIVI

Le verifiche di conformità sugli aspetti qualitativi sono effettuate mediante la valutazione dell'Indicatore di Soddisfazione globale (ISg). Tale indicatore, calcolato semestralmente dall'Amministrazione, sarà determinato dalla quantificazione di due indicatori: l'indicatore di soddisfazione medio semestrale del Direttore dell'Esecuzione (ISs) e l'indicatore di soddisfazione medio semestrale dei clienti (ISC).

Si precisa che la verifica volta ad ottenere l'indicatore di soddisfazione dei clienti (ISC) dovrà essere svolta dall'Amministrazione o da società terze da essa indicate ed anche con sistemi elettronici.

14.1 Indicatore di soddisfazione medio semestrale del direttore dell'esecuzione (ISs)

L'Indicatore di Soddisfazione medio semestrale ISs sarà 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 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 e) e prevede l'attribuzione di giudizi sulla base di una scala di valori da 0 a 3 (0 Pessimo; 1 Mediocre; 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, compilato mensilmente dal Direttore dell'Esecuzione, consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione mensile ISsi secondo la seguente formula:

$$ISs_i = R/9$$

Tale indicatore dovrà essere comunicato mensilmente dal Direttore dell'Esecuzione al Responsabile del Servizio, specificando le motivazioni di attribuzione dei punteggi "Pessimo" e "Mediocre".

Si ricava, quindi, l'indicatore di soddisfazione medio semestrale del Direttore dell'Esecuzione ISs come segue:

$$ISs = \frac{\sum_{i=1}^6 ISs_i}{6}$$

con:

ISsi = indicatore di soddisfazione mensile del Direttore dell'Esecuzione;

ISs = indicatore di soddisfazione medio semestrale del Direttore dell'Esecuzione;

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

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

Esempio

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

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

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

14.2 Indicatore di soddisfazione medio semestrale dei clienti (ISc)

L'Indicatore di Soddisfazione medio semestrale ISc sarà determinato dai risultati di un questionario sottoposto dal Concessionario ai clienti del locale e da questi compilato. Nello specifico, il Concessionario dovrà disporre, mensilmente, di almeno 50 questionari compilati da trasferire al Direttore dell'Esecuzione.

Il questionario per la valutazione dell'Indicatore di soddisfazione medio semestrale dei clienti (ISc) riguarda gli aspetti di seguito elencati dalla lettera a) alla lettera e), utilizzando una scala valori da 0 a 3 (0 Pessimo; 1 Mediocre; 2 Buono; 3 Ottimo).

		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
A	Qualità del servizio percepita	0	1	2	3
B	Disponibilità e cortesia del personale operativo	0	1	2	3
C	Rapporto Qualità/Prezzo	0	1	2	3
D	Tempi di attesa	0	1	2	3
E	Pulizia del locale	0	1	2	3

I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione dei clienti ISc_i mensile secondo la seguente formula:

$$ISc_i = \frac{R_{med}}{15}$$

Tale indicatore dovrà essere comunicato mensilmente dal Direttore dell'Esecuzione al Responsabile del Servizio.

Si ricava quindi l'indicatore di Soddisfazione dei Clienti medio semestrale ISc come segue:

$$ISc = \frac{\sum_{i=1}^6 ISc_i}{6}$$

con:

ISci = Indicatore di soddisfazione mensile dei clienti relativo al servizio;

ISc= Indicatore di soddisfazione medio semestrale dei clienti relativo al servizio;

Rmed = media aritmetica dei risultati totali dei questionari compilati da ciascun utente;

15 = risultato massimo totale ottenibile per ciascun questionario (nel caso in cui l'Utente i-esimo attribuisse il massimo punteggio, cioè 3, a ciascun aspetto).

Esempio

Ipotizzando che dei 50 clienti che hanno compilato il questionario, 20 di questi ritengano che i tutti gli aspetti riportati nel questionario siano ottimi (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Ottimo"), altri 20 ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano buoni (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Buono") e i rimanenti 10 ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano mediocri (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Mediocre"), il risultato totale dei questionari (Rmed) sarà pari a:

$$R_{med} = \frac{(20 \times 15) + (20 \times 10) + (10 \times 5)}{50} = 11$$

L'Indicatore di Soddisfazione dei clienti, per il mese di riferimento, sarà quindi pari a:

$$ISc_i = \frac{11}{15} = 0,73$$

14.3 Verifiche di conformità e relative penali sugli adempimenti contrattuali

Tali verifiche saranno effettuate da parte del Direttore dell'Esecuzione senza alcun preavviso e in contraddittorio con il Responsabile del Servizio.

Con riferimento alle verifiche delle caratteristiche ambientali previste dai relativi Criteri Ambientali Minimi di cui al precedente paragrafo 10.5.5 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 riscontro inadempimento comporterà l'applicazione della relativa penale n. 16 di cui al paragrafo 15.2.

15 PENALI

Le Penali a carico del Concessionario si distinguono in:

- penali sugli indicatori di soddisfazione;

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 catering presso le Gallerie dell'Accademia di Venezia per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 2011
Allegato 5 – Capitolato Tecnico

- altre Penali sugli inadempimenti contrattuali.

Gli eventuali inadempimenti che possono dar luogo all'applicazione delle penali dovranno essere contestati immediatamente al Responsabile del Servizio e successivamente formalizzati per iscritto via e-mail allo stesso. 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 come di seguito previsto.

L'Amministrazione, per la riscossione dei crediti derivanti dall'applicazione delle penali, potrà rivalersi sulla garanzia definitiva prodotta ai sensi del capitolo 23 del Disciplinare di gara, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.

15.1 Penali sugli indicatori di soddisfazione

La metodologia applicata integra il sistema di applicazione delle penali ed il sistema di valutazione della qualità del servizio erogato al fine di rendere più trasparente l'applicazione delle penali stesse.

Il calcolo delle penali si basa sull'indicatore di soddisfazione globale, rilevato semestralmente, secondo la seguente formula:

$$ISg = (ISs \times 0,5) + (ISc \times 0,5)$$

dove:

ISs = Indicatore di soddisfazione medio semestrale del Direttore dell'Esecuzione;

ISc = Indicatore di soddisfazione medio semestrale dei clienti.

Tale valore è raffrontato con l'indicatore di soddisfazione obiettivo (ISo) e, sulla base degli scostamenti rilevati, viene determinato l'importo delle penali.

Nel periodo di validità del contratto, l'indicatore di soddisfazione obiettivo sarà pari a 0,75.

L'importo delle penali viene calcolato applicando la seguente formula:

$$Penale = Q \times P$$

dove:

P = penale massima pari al 0,5% del fatturato relativo al semestre di riferimento;

Q = 0 se $\Delta LS < 20\%$;

Q = 0,5 se $20\% \leq \Delta LS < 40\%$;

Q = 0,8 se $40\% \leq \Delta LS < 60\%$;

Q = 0,9 se $60\% \leq \Delta LS < 80\%$;

Q = 1 se $80\% < \Delta LS \leq 100\%$.

con:

$$\Delta LS = \left(1 - \frac{ISg}{ISo} \right) \times 100$$

e dove:

ISo = Indicatore di soddisfazione obiettivo

ISg = Indicatore di soddisfazione globale

A seguito del verificarsi di 3 semestri consecutivi di applicazione di penali sugli Indicatori di soddisfazione,

L'Amministrazione ha il diritto di risolvere il contratto, nei modi e con le forme previste dallo schema di Concessione.

15.2 Penali sugli adempimenti contrattuali

Ferme le cause di risoluzione previste dalla legge, dal disciplinare di gara e dal presente Capitolato nonché dallo Schema di Contratto di Concessione, l'Amministrazione si riserva di applicare al Concessionario specifiche penali a fronte di inadempimenti o disservizi che non siano di gravità tale da compromettere la prosecuzione del rapporto concessorio. La valutazione della gravità è rimessa alla valutazione discrezionale della Committente che è tenuta, comunque, a valutarla secondo canoni di ragionevolezza, equità ed economia del procedimento.

Le penali saranno applicate previa contestazione dell'addebito. Ogni inadempienza agli obblighi contrattuali sarà specificamente contestata al Concessionario a mezzo comunicazione scritta, inoltrata per posta elettronica certificata (PEC). Entro 5 (cinque) giorni, naturali e consecutivi, dalla data della suddetta comunicazione, il Concessionario potrà presentare eventuali osservazioni e/o controdeduzioni. Decorso il suddetto termine l'Amministrazione, qualora non riceva giustificazioni oppure, ricevute, non le ritenga valide, applicherà le penali previste, o comunque adotterà le determinazioni ritenute più opportune, dandone comunicazione al Concessionario.

In caso di inottemperanza alle disposizioni del presente Capitolato Tecnico, l'Amministrazione potrà applicare al Concessionario delle penali nei casi e nella misura di seguito indicati:

n°	Inadempimento e rif. paragrafo Capitolato Tecnico	Livello di servizio/ Termine per l'adempimento previsto in Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Valore della penale
1	Mancato rispetto degli orari e dei giorni di apertura nei quali le attività oggetto della Concessione devono essere garantite Rif. cap. 8	L'accesso al pubblico al locale sarà garantito, secondo le attuali disposizioni dell'Amministrazione, durante gli orari di apertura al pubblico del Museo secondo quanto indicato al capitolo 8 del presente Capitolato Tecnico.	Controllo/ispezione	500 € per ogni violazione rilevata
2	Mancato sgombero del loggiato Rif. cap. 8	Il Cortile Palladiano dovrà essere liberato da ogni cosa durante gli orari di chiusura della Caffetteria nonché qualora richiesto dall'Amministrazione in occasione di specifici eventi organizzati dalla stessa	Controllo/ispezione	500 € per ogni violazione rilevata

n°	Inadempimento e rif. paragrafo Capitolato Tecnico	Livello di servizio/ Termine per l'adempimento previsto in Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Valore della penale
3	Ritardo nell'invio della nota riassuntiva con l'indicazione dell'importo del canone e/o della royalty da versare Rif. cap. 6	Entro il giorno 15 del mese successivo al trimestre di riferimento, il Concessionario dovrà inviare al Direttore dell'Esecuzione una nota riassuntiva, con l'indicazione dell'importo del canone/royalty da versare.	Confronto data: - Data di ricezione della nota riassuntiva - Giorno 15 del mese successivo rispetto al trimestre di riferimento	150 € per ogni giorno di ritardo
4	Ritardo nel pagamento all'Amministrazione del canone e/o della royalty di concessione Rif. cap. 6	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 conforme rispetto a quanto previsto dalle norme di igiene e sanità o oltre la data di scadenza Rif. par. 10.4	Il Concessione ha l'obbligo di offrire un'offerta gastronomica conforme rispetto a quanto previsto nel Capitolato Tecnico, nell'Offerta Tecnica, non avariata e conforme alle norme di igiene e sanità, entro la data di scadenza prevista	Controllo/ispezione	1.000 € per ogni violazione rilevata
6	Personale non conforme rispetto a quanto previsto nel Capitolato Tecnico, nell'Offerta Tecnica e nel Verbale di avvio Rif. par. 12.3.2.2	Il Concessione ha l'obbligo di garantire il personale con caratteristiche conformi rispetto a quanto previsto nel Capitolato Tecnico, nell'Offerta Tecnica e nel Verbale di avvio delle attività	Controllo/ispezione	1.000 € per ogni violazione rilevata
7	Ritardo nella presa in consegna dei locali Rif. par. 12.1.1	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

n°	Inadempimento e rif. paragrafo Capitolato Tecnico	Livello di servizio/ Termine per l'adempimento previsto in Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Valore della penale
8	Ritardo nell'avvio dei servizi Rif. par. 12.1.2	60 giorni dalla data di sottoscrizione del Verbale di presa in consegna	Confronto data: - Data di sottoscrizione del Verbale di presa in consegna - Data di sottoscrizione del Verbale di avvio	200 € per ogni giorno di ritardo
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. 12.1.2	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. 12.1.2	Il Verbale di avvio deve essere aggiornato ogniqualvolta si presenti una modifica alle informazioni di cui al paragrafo 12.1.2 entro un termine di 3 giorni	Controllo/ispezione	200 € per ogni giorno di ritardo
11	Ritardo nella sostituzione del personale operativo ritenuto non idoneo da parte dell'Amministrazione Rif. par. 12.3.2.2	Sostituzione entro 15 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. 12.3.2.2	Regole di comportamento indicate al paragrafo 5.2.2.2	Verifiche di conformità	100 € 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
13	Ritardo nella presentazione dell'attestazione della Formazione Rif. par. 12.3.2.3	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 nell'invio del "Resoconto trimestrale" Rif. cap. 13	Il Concessionario è chiamato a redigere ogni tre mesi un documento denominato "Resoconto trimestrale" e a consegnarlo all'Amministrazione entro 15 giorni dal termine del trimestre di riferimento	Verifica arrivo del Resoconto trimestrale entro il 15 del mese successivo al trimestre di riferimento	100 € per ogni giorno di ritardo
15	Ritardo nell'invio della "Relazione finale della Concessione" Rif. cap. 13	il Concessionario deve produrre un documento denominato "Resoconto finale della Concessione" entro 30 giorni prima della data di scadenza del Contratto.	Verifica arrivo della Relazione finale entro il 30 giorni prima della data di scadenza del Contratto.	200 € per ogni giorno di ritardo
16	Mancato rispetto anche solo di una delle prescrizioni obbligatorie del CAM "Servizio di Ristorazione Collettiva e fornitura di derrate alimentari" adottato con DM 25 luglio 2011 e degli altri CAM richiamati al par.10.6.5. Rif. par. 10.6.5	Relativamente alle specifiche tecniche, ogni requisito obbligatorio dovrà essere comprovato secondo quanto indicato nelle verifiche previste nello specifico criterio ambientale del CAM; Relativamente alle clausole di esecuzione contrattuale, esse dovranno essere verificate tramite le suddette verifiche di conformità.	Verifica corretta esecuzione delle attività in conformità alle regole e agli obblighi contrattuali previsti	500 € 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
17	Inadempimenti e violazioni delle norme di legge e/o di regolamento e/o degli obblighi contrattuali previsti nei documenti di gara		Verifica corretta esecuzione delle attività in conformità alle regole e agli obblighi contrattuali previsti	500 € per ogni violazione rilevata
18	Ritardo nella messa in pristino della violazione rilevata	L'Amministrazione concede al concessionario un termine massimo per la messa in pristino dell'irregolarità rilevata	-	500 € per ogni giorno di ritardo
19	Violazione degli obblighi previsti dall'art. 10, comma 5 dello Schema di Contratto di Concessione	-	-	200 € per ogni violazione rilevata
20	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

16 SEGNALETICA E PUBBLICITÀ

E' fatto espresso divieto di apporre qualsivoglia segnaletica o pubblicità sulle facciate interne ed esterne del locale, salvo quanto diversamente concordato con l'Amministrazione.

La segnaletica interna ai locali dovrà essere concordata, nel posizionamento, nel messaggio e nella grafica con l'Amministrazione.

Il Concessionario potrà utilizzare le immagini delle Gallerie dell'Accademia nelle eventuali comunicazioni della propria attività, previa autorizzazione scritta dell'Amministrazione.

17 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.

17.1 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...

17.2 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.

17.3 Oneri e Obblighi del Concessionario

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

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

In conseguenza, il Concessionario resta automaticamente impegnato a:

- liberare l'Amministrazione e i suoi incaricati da qualsiasi pretesa, azione o molestia di terzi derivante dall'esecuzione dei servizi oggetto della presente concessione;
- mantenere sui luoghi di lavoro una severa disciplina da parte del suo personale, con l'osservanza scrupolosa delle particolari disposizioni di volta in volta impartite e con facoltà, da parte dall'Amministrazione di chiedere l'allontanamento di quel personale che non fosse – per qualsiasi motivo – gradito all'Amministrazione;
- 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.
- in materia di sicurezza sul lavoro, ove in relazione all'incarico affidato si renda necessario, 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 delle attività.

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

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

Il Concessionario dovrà:

- provvedere all'acquisto delle derrate alimentari e dei generi di consumo a proprio nome, conto e spese, assumendosi tutte le responsabilità verso i fornitori per il pagamento e verso l'Amministrazione per l'igiene, la qualità e le proprietà organolettiche dei prodotti, nonché per la loro conservazione e magazzinaggio.
- essere sempre in regola con tutte le spese e le imposte di natura tributaria inerenti alla gestione dell'attività;
- osservare la massima riservatezza nella comunicazione all'esterno di fatti, stati e condizioni che riguardino le attività dell'Amministrazione; nonché osservare la segretezza nei confronti di tutte le informazioni comunque ricevute in ordine al funzionamento dei sistemi di allarme, vigilanza e custodia delle Gallerie dell'Accademia;
- provvedere a proprie spese a quanto altro ritenuto necessario per l'erogazione del servizio affidato;
- contabilizzare, secondo le vigenti disposizioni in materia, tutti gli incassi;
- assicurare il rispetto di quanto previsto nell'art. 1 della Legge 12.6.1990 n. 146 e s.m.i. recante "Norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati. Istituzione della commissione di garanzia dell'attuazione della legge";

- sarà tenuto ad adeguarsi a eventuali novità normative in materia di igiene di prodotti alimentari e sarà ritenuto responsabile per eventuali avvelenamenti o altre infermità causate agli utenti dei servizi per l'inosservanza delle norme igienico-sanitarie che regolano la conservazione delle derrate alimentari, la preparazione, la manipolazione e la somministrazione dei cibi e delle bevande;
- s'impegnerà, durante l'erogazione del servizio a manlevare e tenere indenne l'Amministrazione da tutte le conseguenze derivanti dall'eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza, di igiene e sanitarie vigenti;
- informare tempestivamente l'Amministrazione, di eventuali sospensioni dei servizi in Concessione determinati da cause di forza maggiore (scioperi, calamità naturali, ecc.), così da consentire, in ogni caso, la preventiva comunicazione agli utenti;
- non installare qualsiasi dispositivo di videogiochi o apparecchi automatici affini, televisori o proiettori a meno di eventi straordinari concordati e condivisi con l'Amministrazione;
- non adibire i locali ad usi diversi da quelli pattuiti, né ad utilizzarli per attività difformi o ulteriori a quelle indicate nel presente Capitolato, fatte salve eventuali ulteriori attività espressamente autorizzate dall'Amministrazione;
- utilizzare il logo fornito dall'Amministrazione (cfr. appendice 11) per caratterizzare in modo inequivocabile i locali e i servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico.

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

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

17.4 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 12.1.1) e la persona che potrà sostituirlo nei periodi di assenza previsti dalla legge;
- comunicare al Concessionario con anticipo (almeno 72 ore) tutte le informazioni sulle variazioni dell'orario ordinario di apertura del Museo e tutte le attività straordinarie dello stesso che possono avere riflessi sull'attività del Concessionario.