



APPENDICE 1

CAPITOLATO TECNICO

PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI CAFFETTERIA PRESSO IL PARCO ARCHEOLOGICO DEL COLOSSEO

ID 2071



INDICE

1	GLOSSARIO	3
2	INTRODUZIONE.....	5
2.1	INQUADRAMENTO GENERALE	5
3	OGGETTO DELLA CONCESSIONE	5
3.1	LUOGO DELL'ESECUZIONE.....	5
3.2	ORARIO DEL SERVIZIO	6
3.3	SOPRALLUOGO OBBLIGATORIO	7
3.4	DURATA DELLA CONCESSIONE	7
3.5	VALORE DELLA CONCESSIONE	7
4	I SERVIZI IN CONCESSIONE	8
4.1	SERVIZI OGGETTO DELLA CONCESSIONE	8
4.2	OFFERTA GASTRONOMICA	9
4.3	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	11
4.3.1	APPROVVIGIONAMENTO DELLE MERCI	11
4.3.2	PULIZIA, MANUTENZIONE E GESTIONE DEI RIFIUTI	12
4.3.3	MANUALE DI AUTOCONTROLLO E SISTEMA HACCP	13
4.3.4	CRITERI AMBIENTALI MINIMI (CAM)	13
5	GESTIONE DELLA CONCESSIONE.....	14
5.1	VERBALE DI PRESA IN CONSEGNA	14
5.2	VERBALE DI AVVIO	14
5.3	STRUTTURE DEDICATE ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO	14
5.4	STRUTTURA DELL'AMMINISTRAZIONE	14
5.5	STRUTTURA DEL CONCESSIONARIO	15
5.5.1	STRUTTURA ORGANIZZATIVA	15
5.5.2	STRUTTURA OPERATIVA.....	15
5.5.3	FORMAZIONE DEL PERSONALE	17
5.6	RICONSEGNA DEGLI SPAZI.....	17
6	VERIFICHE DI CONFORMITA' E PENALI	18
6.1	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ASPETTI QUALITATIVI	19
6.2	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ADEMPIMENTI CONTRATTUALI.....	20
7	REPORTISTICA.....	24
7.1	INFORMAZIONI SUI RISCHI SPECIFICI	24
7.2	PAGAMENTO DELLE UTENZE E DELLE IMPOSTE	24
7.3	SEGNALETICA E PUBBLICITÀ.....	25
7.4	INTERRUZIONE NELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO	25

APPENDICI AL CAPITOLATO TECNICO

Appendice 1: Piano Economico Finanziario di massima;

Appendice 2: Planimetria della Caffetteria;

Appendice 3: Storico visitatori;

Appendice 4: Specifiche tecniche arredi e allestimenti.



1 GLOSSARIO

Di seguito è riportata una tabella contenente le definizioni dei termini maggiormente utilizzati nel presente documento.

Anno solare	Il periodo di 365 giorni, decorrente, per la prima annualità, dalla data di sottoscrizione del Verbale di avvio di cui al paragrafo 5.2, per le annualità successive, dall'anniversario di tale data.
Concedente o Parco o Parco Archeologico del Colosseo o Amministrazione	Il Parco Archeologico del Colosseo, che affida in concessione l'erogazione e la gestione di servizi di caffetteria a terzi ai sensi dell'articolo 117 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42.
Caffetteria	Locali adibiti ai servizi di caffetteria di cui alla presente Concessione
Canone	La prestazione in denaro corrisposta periodicamente dal Concessionario al Concedente per l'utilizzo commerciale dei locali che ospiteranno i servizi di caffetteria e piccola ristorazione. L'importo del canone è indipendente dall'incasso che il concessionario percepisce dalla gestione dei servizi oggetto di concessione
Capitolato	Il presente capitolato tecnico.
Concessionario o Fornitore o Impresa	L'operatore economico che stipula il contratto di concessione con il Concedente acquisendo il diritto di gestire funzionalmente e sfruttare economicamente i servizi assentiti in concessione, alle condizioni di cui allo schema di contratto di concessione.
Concorrente	L'operatore economico che partecipa alla presente procedura di gara presentando un'offerta.
Direttore dell'esecuzione	La persona nominata dalla Concedente come responsabile dei rapporti con il Concessionario.
Laboratorio di preparazione o laboratorio esterno	Il luogo o i luoghi di preparazione delle pietanze da servire all'interno della Caffetteria.
Locale o Locali o Spazi	Il luogo di esecuzione del servizio.
Responsabile del Servizio	La persona nominata dal Concessionario con il compito di coordinare le attività previste dalla concessione e fungere da referente operativo e interfaccia unico con il Concessionario.
Ricavi delle vendite e delle prestazioni al netto di IVA	La somma incassata dai servizi in concessione al netto dell'IVA.
Royalty	La quota dei ricavi delle vendite e delle prestazioni al netto di IVA che il Concessionario cede al Concedente come corrispettivo per lo svolgimento del servizio oggetto di concessione.

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 del servizio di caffetteria presso il Parco Archeologico del Colosseo per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 2071

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Servizi	I servizi oggetto della Concessione illustrati nel capitolo 4 del presente Capitolato tecnico.
----------------	--



2 INTRODUZIONE

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici, l'affidamento in concessione, ai sensi dell'articolo 117 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, dei servizi di caffetteria presso il Parco Archeologico del Colosseo.

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

2.1 Inquadramento generale

Il Parco Archeologico del Colosseo è tra i più antichi e importanti al mondo per ricchezza e unicità del patrimonio e per il contributo offerto al panorama culturale mondiale. Il Parco archeologico del Colosseo, di seguito denominato Parco, è istituto della cultura di rilevante interesse nazionale, aperto al pubblico, con la missione di conservare, incrementare e valorizzare i propri beni mobili e immobili e di contribuire alla salvaguardia del patrimonio culturale materiale e immateriale, nonché di promuovere lo studio e la ricerca sia con risorse interne sia in collaborazione con partner nazionali ed internazionali nei settori di competenza e di diffondere detti studi e ricerche presso la comunità scientifica ed il pubblico. Svolge inoltre nell'intero territorio di competenza le funzioni di tutela previste dall'art. 33 del D.P.C.M. 171 del 29 agosto 2014.

Il Parco è dotato di autonomia speciale (scientifica, finanziaria, contabile e amministrativa) ed ha sede in Roma, Piazza S. Maria Nova 53. Al Parco archeologico del Colosseo sono assegnati i seguenti luoghi della cultura: Anfiteatro Flavio (Colosseo), Arco di Costantino, Domus Aurea, Foro Romano e Palatino, Meta Sudans.

3 OGGETTO DELLA CONCESSIONE

La presente procedura ha per oggetto l'affidamento in concessione dei servizi di caffetteria presso il Parco Archeologico del Colosseo, a fronte del pagamento, da parte del Concessionario, di un canone e di una royalty in favore della Concedente.

3.1 Luogo dell'esecuzione

Il luogo di esecuzione del servizio è situato all'interno dei locali afferenti al Parco Archeologico, con ingresso comune a quello aperto ai visitatori del Parco, sito in prossimità dell'accesso Salara Vecchia situato lungo via dei Fori Imperiali a Roma.

Gli spazi oggetto della concessione (vedi Appendice 2) sono suddivisi tra:

- *Zona interna (Sala somministrazione)*: la porzione principale del fabbricato dedicata al servizio agli utenti (ca. mq 42). In tale zona si prevede l'allocatione del bancone per la preparazione/somministrazione di cibi e bevande. Questo spazio è dotato di climatizzatore caldo/freddo;
- *Zona servizi igienici e magazzino*: la porzione marginale del fabbricato dove si trovano, in ambienti separati e distinti, i servizi igienici ed il magazzino per lo stoccaggio di cibi e bevande (ca. mq 10);
- *Zona esterna*: spazio aperto, dove il locale affaccia. Attualmente è collocata di una struttura leggera, dehors (ca. mq 36) dove sostare e consumare ciò che si è acquistato all'interno;



- *Spogliatoio*: prefabbricato (ca. mq 5) per consentire il cambio del personale. Lo stesso sarà posizionato sullo spazio aperto adiacente al *déhors* (Alternativa 1 sulla Tavola 2 dell'Appendice 2). L'Amministrazione si riserva la possibilità di concedere, negli anni della concessione, la collocazione dello stesso nello spazio retrostante la zona interna (Alternativa 2 sulla Tavola 2 dell'Appendice 2).

Nella *Zona servizi igienici e magazzino* e nello *Spogliatoio* sarà consentito l'accesso al solo personale del Concessionario, fatta eccezione per gli incaricati dei servizi di manutenzione e pulizia e del Direttore dell'esecuzione e/o suoi incaricati.

L'Amministrazione ha predisposto un intervento di ristrutturazione degli spazi attualmente non idonei ad ospitare il servizio di caffetteria (si veda la Tavola 1 dell' Appendice 2), con l'obiettivo di consegnare, entro le tempistiche previste dal Contratto e dal presente Capitolato tecnico, al Concessionario una struttura idonea ad accogliere tale servizio (si veda la Tavola 2 dell' Appendice 2). Nello specifico, la Concedente ha provveduto a elaborare una differente e più razionale configurazione dei locali con i seguenti obiettivi:

1. razionalizzazione del servizio igienico, più comodo e meno ingombrante;
2. ampliamento del locale attualmente indicato come *magazzino* al fine di collocarvi il deposito alimenti;
3. realizzazione di un disimpegno tra l'antibagno e il *magazzino* con funzione di filtro in modo da svincolare l'accesso al servizio igienico dall'accesso al deposito alimenti. Il disimpegno può contenere un armadio-ripostiglio in cui collocare gli strumenti per le pulizie del locale che non è consentito riporre nel magazzino alimenti. Il disimpegno funziona anche da filtro visivo tra il locale somministrazione e i servizi igienici;
4. collocazione di un modulo prefabbricato in legno tipo ECOSPACE all'interno del quale collocare gli spogliatoi del personale.

Gli spazi, verranno inoltre consegnati al Concessionario comprensivi delle opere di finitura – quali tinteggiature, pavimentazioni e rivestimenti interni.

Durante lo svolgimento della concessione la Concedente si riserva la facoltà di ottenere l'autorizzazione all'occupazione del suolo pubblico per l'area comunale situata tra il manufatto che ospita la Biglietteria del Parco e il recinto murario, sul retro della Caffetteria. Tale area, razionalizzata e bonificata da manufatti precari e dissestati, potrà rappresentare un'area di accesso e di servizio preziosa per l'attività di Caffetteria.

Regolarizzando la forma di questo spazio e allineandone i fianchi alla larghezza della biglietteria è possibile anche ricavare un accesso per il pubblico all'area della caffetteria indipendente al cancello di accesso al Parco. Realizzando questo accesso, infatti, e realizzando una divisione in vetro trasparente tra l'area archeologica e l'area della caffetteria è possibile prefigurare un'apertura della Caffetteria in orari di chiusura del Parco. Tale configurazione è desumibile dalla Tavola 3 dell'Appendice 2.

3.2 Orario del servizio

La caffetteria rivolge le proprie attività esclusivamente a beneficio dei visitatori del Parco Archeologico del Colosseo e dei suoi circa 170 dipendenti quotidianamente presenti.

L'accesso alla Caffetteria, pena l'applicazione della Penale n. 1 di cui al paragrafo 6.2, sarà garantito durante gli orari di apertura del Parco al pubblico, , e segnatamente:

- dal 2 gennaio al 15 febbraio: 08.30 - 16.30
- dal 16 febbraio al 15 marzo: 08.30 - 17.00



- dal 16 marzo all'ultimo sabato di marzo: 08.30 - 17.30
- dall'ultima domenica di marzo al 31 agosto: 08.30 - 19.15
- dal 1 settembre al 30 settembre: 08.30 - 19.00
- dal primo ottobre all'ultimo sabato di ottobre: 08.30 - 18.30
- dall'ultima domenica di ottobre al 31 dicembre : 08.30 - 16.30

Sia durante l'orario di apertura che durante l'orario di chiusura al pubblico, dovrà comunque essere consentito l'accesso ai locali da parte del Direttore dell'esecuzione e degli addetti alla vigilanza.

3.3 Sopralluogo obbligatorio

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

3.4 Durata della concessione

La durata della presente concessione è di 60 mesi decorrenti dalla data di avvio dell'esecuzione delle attività di cui al precedente art. 3, comma 4 del Contratto, o dalla diversa data che sarà convenuta tra le parti. La suddetta durata è stata calcolata tenendo conto del periodo necessario al recupero degli investimenti da parte del concessionario, individuato sulla base di criteri di ragionevolezza..

3.5 Valore della concessione

Il valore annuale stimato della concessione è pari a € 1.499.820,95 (euro unmilionequattrocentonovantanovemilaottocentoventi/95), corrispondenti a un valore complessivo presunto di € 7.499.104,77 (euro settemilioniquattrocentonovantanovemilacentotrentaquattro/77) per l'intera durata della Concessione.

Al fine di agevolare la partecipazione degli operatori economici, con l'intenzione di fornire ai concorrenti le informazioni utili alla predisposizione delle relative offerte, in Appendice 1 è definito un piano economico finanziario di massima (PEF), il quale ha lo scopo di esplicitare gli elementi economici correlati alle assunzioni formulate dalla stazione appaltante per l'espletamento del servizio oggetto della concessione e che permette di evidenziare la remuneratività attesa degli investimenti previsti del Concessionario.

Nello specifico, è stata condotta un'analisi di mercato sul tipo di servizio che s'intende venga realizzato ed è stato studiato il target di clientela in funzione del numero di visitatori del Parco Archeologico del Colosseo e dei suoi dipendenti, dell'ubicazione dei locali della concessione, della qualificazione e quantificazione della clientela e della spesa media che da questa verrà verosimilmente sostenuta nell'arco temporale giornaliero. Successivamente, sono stati esaminati 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 da realizzare.

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 del servizio di caffetteria presso il Parco Archeologico del Colosseo per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 2071

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



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

Infine, sono stati calcolati i costi di gestione, ossia: i) delle materie prime (alimenti e bevande); ii) del 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; iii) delle spese relative alle utenze e quelle amministrative e delle spese varie e accessorie, nonché dei costi relativi al canone e alla royalty sul fatturato netto.

Tale stima ha carattere puramente indicativo, non impegna in alcun modo la Concedente 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 Piano Economico Finanziario che dovrà essere finanziariamente sostenibile ed economicamente conveniente.

4 I SERVIZI IN CONCESSIONE

4.1 Servizi oggetto della concessione

La concessione del servizio di caffetteria presso Parco Archeologico del Colosseo prevede l'esecuzione delle seguenti attività da parte del Concessionario:

- l'effettuazione di tutte le attività propedeutiche all'eventuale attivazione e/o voltura di tutte le utenze necessarie allo svolgimento dei servizi oggetto di concessione;
- la presentazione della SCIA (Segnalazione Certificata d'Inizio Attività) per l'attività di somministrazione di alimenti e bevande al pubblico all'Ente competente, corredata dalla documentazione di legge;
- la fornitura e l'installazione di arredi nuovi di fabbrica, macchinari, attrezzature e quant'altro necessario per l'allestimento dei locali oggetto della concessione;
- la pulizia e la sanificazione dei locali, degli arredi, dei macchinari e delle attrezzature;
- la manutenzione ordinaria dei locali 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 come di seguito precisato;
- 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;
- l'esecuzione di qualunque operazione, non esplicitamente indicata nel presente documento, utile a fornire un servizio puntuale ed efficiente;
- al termine della concessione, il ripristino dei locali alla situazione in cui gli stessi sono stati consegnati al momento della sottoscrizione del Verbale di presa in consegna.

Il servizio richiesto prevede la somministrazione di bevande fredde e calde ed alimenti tramite servizio al banco e/o ai tavoli posti all'interno dei locali o nel dehors.

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



Viste le limitate possibilità operative riguardanti la preparazione di cibi in loco, sarà consentito al Concessionario di avvalersi della preparazione esterna dei cibi e delle pietanze da somministrare presso i locali. Più in particolare il servizio di caffetteria dovrà prevedere un'offerta modulata in funzione dei diversi momenti della giornata, che dovrà essere in linea con le varie esigenze della clientela che s'intende intercettare. Sarà cura del Concorrente definire l'offerta gastronomica da proporre durante le differenti fasce orarie. Questa deve essere comunque rispettare le prescrizioni riportate nel paragrafo 4.2 del presente Capitolato.

Data la peculiarità e l'elevato interesse storico culturale del luogo che ospita i servizi, 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 della Concedente:

- i lavori di adeguamento dei locali, che la Concedente concluderà entro la data di sottoscrizione del Verbale di presa in consegna (cfr. precedente par. 3.1);
- la definizione del logo della Caffetteria, a carico della Concedente, che verrà messo a disposizione del Concessionario in sede di stipula del Contratto;
- la manutenzione straordinaria dei locali, a carico della Concedente.

4.2 Offerta gastronomica

Al Concorrente è richiesta, a titolo di requisito minimo, la somministrazione di:

- Panini;
- Sandwich;
- Toast;
- Pizze;
- Insalate;
- Dolci;
- Bevande;
- Gelati.

Le modalità di presentazione e somministrazione, oltre a garantire il rispetto delle norme di legge sulla presentazione, igiene e sicurezza dei prodotti, dovranno rendere evidente al visitatore che il modello di caffetteria proposta si collega fortemente al contesto di riferimento.

L'etichettatura dei singoli prodotti (e/o i cartelli/menù) dovrà riportare, almeno in lingua Italiana ed Inglese, l'elenco di tutti gli ingredienti presenti, a partire dall'ingrediente più rappresentativo e via via di quelli presenti in minori quantità, preferibilmente, e laddove possibile, indicando anche le % relative dei principali ingredienti. In particolare, dovranno essere indicate le preparazioni contenenti glutine, latte e suoi derivati e ingredienti di origine animale e derivati.

L'offerta gastronomica deve essere formulata considerando l'utilizzo di materie prime di alta qualità e di stagione per gli alimenti di origine vegetale; sarà considerato elemento **migliorativo** (cfr. par. 18.1 criteri dal 7 al 12 del Disciplinare) l'offerta di prodotti biologici e prodotti in possesso di marchi di qualità (DOP, IGP, STG) *"Menu della caffetteria (proposta gastronomica)", "Menu per clientela gluten free", "Menu per clientela*



vegana”, “Menu per clientela vegetariana”, “Menu per bambini”, “Sostenibilità ambientale e qualità dei prodotti”.

Essa deve essere in linea con la classe e l’eleganza del Parco archeologico del Colosseo nel rispetto delle tipicità e specialità del contesto di riferimento.

Il servizio, dovrà rispettare, pena l’applicazione della Penale n. 3 di cui al paragrafo 6.2, i seguenti requisiti:

- impiego prevalente di ingredienti freschi e di ortaggi di stagione¹;
- utilizzo di sola frutta fresca e di stagione²;
- limitato 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”;
- limitato utilizzo di prodotti industriali e a lunga conservazione;
- l’acqua in bottiglia in confezione da litri 0,5 deve avere un prezzo massimo praticato alla clientela di € 0,50.

Relativamente agli ingredienti e prodotti offerti dovrà essere rispettato quanto di seguito riportato:

Pane e prodotti da forno

Il pane e i prodotti da forno impiegati per la preparazione di panini, tramezzini, sandwich, toast, etc. dovranno essere freschi, escludendo l’uso di prodotti congelati. I prodotti da forno salati (pizzette, rustici, panini, etc.) dovranno essere prodotti giornalmente.

In caso di offerta di “menù per clientela gluten free”, quale requisito migliorativo, dovrà essere assicurata e adeguatamente comunicata la presenza nel menù di prodotti “gluten free”, in conformità a quanto disciplinato dal Regolamento europeo 828/2014. In particolare i prodotti pronti adatti al consumo per celiaci dovranno essere proposti alla vendita confezionati in buste termosaldate o altri contenitori, anche di carta, chiusi, onde evitare il possibile inquinamento a contatto con farina di frumento.

Latte

Nella preparazione di bevande calde o fredde a base di latte (cappuccino, latte macchiato, etc.) dovrà essere impiegato esclusivamente latte fresco pastorizzato (intero e parzialmente scremato) e latte fresco pastorizzato di alta qualità, anche nelle specifiche confezioni ‘da bar’, avendo cura di rispettare la catena del freddo in ogni momento della gestione delle scorte e la data di preferibile consumo.

Bevande e vini

Relativamente alle bevande offerte, dovrà essere rispettato quanto di seguito riportato.

Relativamente al caffè, bevanda principe di una caffetteria, dovrà essere assicurata la qualità, l’aroma, la composizione della miscela e le modalità di tostatura, che dovrà garantire la freschezza ed aromaticità del prodotto.

Relativamente alle altre bevande (vini, birre, succhi di frutta, spremute, liquori) si dovrà garantire l’offerta di specialità e prodotti in linea con il contesto di riferimento, anche al fine di limitare il consumo di bevande

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

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



gassate di largo consumo, privilegiando la comunicazione visiva, la presentazione e le proposte dei prodotti offerti includendoli in specifici menù.

Gli aspetti salutistici potranno essere resi evidenti segnalando al consumatore bevande a ridotto contenuto di sodio o di zuccheri semplici. In tal modo, un'opportuna comunicazione potrà contribuire nel visitatore a percepire la cura del particolare e la qualità che la Caffetteria del Colosseo si propone di realizzare e comunicare.

Differenziazione del menù offerto

L'offerta di menù differenziati (*menù per clientela gluten free, menù per clientela vegana, menù per clientela vegetariana e menù per bambini*) sarà valutata come elemento migliorativo (cfr. par. 18.1 del Disciplinare, criteri dal n. 8 al n. 11).

4.3 Modalità di erogazione dei Servizi

Nell'esecuzione dei Servizi il Concessionario deve osservare scrupolosamente le buone regole dell'arte ed è tenuto a impiegare materie e materiali di ottima qualità e appropriati agli impieghi.

Fatte salve le prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico, nello Schema di contratto di concessione e quanto indicato in Offerta Tecnica, l'esecuzione dei servizi deve comunque avvenire con modalità e termini tali da non arrecare alcun pregiudizio all'utilizzazione dei locali da parte della Concedente.

Il Concessionario si obbliga ad applicare uno sconto ai prezzi di listino di tutte le referenze in favore del personale dell'Amministrazione pari al 10%. L'eventuale applicazione di uno sconto superiore, pari al 15% sarà considerato un requisito migliorativo come da criterio n. 16 della tabella al par. 18.1 del Disciplinare di gara.

Per tutti gli utenti dovrà essere consentito, nei limiti di legge, l'utilizzo di tutti i buoni pasto, sia elettronici che cartacei.

4.3.1 Approvvigionamento delle merci

Il carico e lo scarico della merce, e comunque di ogni materiale riguardante l'esercizio della Caffetteria, dovranno avvenire durante gli orari che verranno concordati con la Concedente, .

Il Concessionario si obbliga:

- 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.;
- nel caso in cui il Concessionario si avvalga di un laboratorio esterno per la preparazione delle pietanze, il confezionamento delle stesse, il relativo trasporto e le modalità di gestione delle stesse devono essere effettuati in accordo alla normativa vigente;
- adottare tutte le misure atte a non danneggiare i pavimenti, le vernici, i mobili e ogni altro bene all'interno del Parco Archeologico del Colosseo. Il Concessionario in ogni caso dovrà provvedere senza indugio a proprie spese alla riparazione e/o sostituzione delle parti o degli oggetti danneggiati per colpa propria o dei suoi dipendenti e, in difetto, al risarcimento del danno;
- rimuovere dai locali scatole, imballaggi, nastri adesivi e ogni altro materiale connesso al trasporto dei prodotti alimentari e delle bevande;
- ottenere le eventuali licenze, permessi e autorizzazioni, anche relative all'accesso dei mezzi all'interno dell'area ZTL, necessarie per la corretta esecuzione di tutte le prestazioni oggetto della presente Concessione.



4.3.2 Pulizia, manutenzione e gestione dei rifiuti

Il Concessionario dovrà mantenere nel massimo ordine e in perfetta pulizia i locali e gli spazi messi a disposizione dalla Concedente e i relativi impianti, macchinari, attrezzature, arredi, rivestimenti, infissi, pareti e vetrate, nonché le stoviglie, il vasellame, la posateria e la biancheria, e 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 cura e spese, anche mediante l'utilizzo di personale specializzato nel campo delle pulizie e delle sanificazioni ambientali, le pulizie giornaliere e periodiche, nonché quelle straordinarie da effettuarsi in occasione di eventi imprevedibili (es. lavori di imbiancatura o muratura, raccolta acque per allagamenti, ecc.) o a seguito di interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria.

In particolare, il Concessionario dovrà provvedere:

- alla pulizia delle sale, del dehors, 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;
- al lavaggio e sanificazione: delle superfici verticali, comprese quelle vetrate, e orizzontali interne dei locali; dei pavimenti delle sale, del bancone e delle zone di servizio, dei rivestimenti, dei macchinari, delle superfici di lavoro, delle cappe di aspirazione, dei corpi illuminanti, degli infissi, ecc.;
- alla pulizia delle celle frigorifere e dei locali adibiti a dispensa e a immagazzinamento delle provviste;
- alla pulizia dei servizi igienici per i dipendenti, da tenere costantemente provvisti di sapone disinfettante e asciugamani a perdere e sgombri da materiali e/o attrezzi per le pulizie;
- allo spurgo e alla pulizia periodica degli scarichi, compresi i pozzetti degrassatori e fosse biologiche, a servizio del bancone 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. Si precisa inoltre che tutti gli interventi manutentivi da effettuarsi su impianti rientranti nelle previsioni di cui al D.Lgs. 37/2008 e s.m.i. devono essere eseguiti da impresa a ciò abilitata, la quale è tenuta anche a rilasciare, a cura di personale abilitato ai sensi di legge, le prescritte certificazioni di conformità, ogni qualvolta si rendessero necessarie.

Durante le operazioni di preparazione, riscaldamento e distribuzione dei pasti e degli alimenti, in generale, sarà assolutamente vietato tenere nelle zone di lavorazione detersivi e ausili per le pulizie di qualsiasi genere e tipo.

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

Nessun sacchetto contenente rifiuti 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,

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 del servizio di caffetteria presso il Parco Archeologico del Colosseo per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 2071

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



imputabili al Concessionario, i costi per il ripristino degli scarichi saranno totalmente a carico del Concessionario. I rifiuti speciali provenienti dai locali in concessione (oli e grassi alimentari esausti, residui alimentari di origine animale, ecc.) dovranno essere raccolti e smaltiti, a cura e spese del Concessionario, nei modi previsti dalla normativa vigente nazionale ed europea.

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

4.3.3 Manuale di autocontrollo e sistema HACCP

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

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

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

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

4.3.4 Criteri Ambientali Minimi (CAM)

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

Specifiche tecniche

5.3.1 Produzione degli alimenti e delle bevande;

5.3.2 Requisiti dei prodotti in carta-tessuto;

5.3.3 Trasporti;

5.3.4 Consumi energetici;

5.3.5 Pulizie dei locali (si rinvia al relativo CAM per la pulizia e i prodotti per l'igiene ovvero DM 24 maggio 2012);

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.



5 GESTIONE DELLA CONCESSIONE

5.1 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. 4 di cui al paragrafo 6.2 ove il ritardo sia imputabile al Concessionario. Il Verbale di presa in consegna dei locali deve essere redatto in duplice copia e recare la firma congiunta di entrambe le parti.

5.2 VERBALE DI AVVIO

Il Verbale di avvio è il documento con il quale il Concessionario avvia formalmente i Servizi, a seguito della conclusione delle attività propedeutiche previste (es. attivazione ed eventuale 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. 5 di cui al paragrafo 6.2, intendendo tale termine quale tempo massimo riconosciuto al Concessionario per l'espletamento di tutte le attività propedeutiche previste. L'Amministrazione ha l'onere di verificare che gli interventi realizzati siano coerenti rispetto a quanto previsto dal Capitolato Tecnico, dall'Offerta Tecnica e dallo Schema di Concessione e di redigere un apposito verbale in caso di esito positivo. In caso di esito negativo si applica la Penale n. 6 di cui al paragrafo 6.2.

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

Al Verbale di avvio devono essere allegati i documenti di cui ai successivi paragrafi 5.5.1 (nominativi dei Responsabili di sala) e 5.5.2 (nominativi e altre informazioni sul personale operativo) nonché il Manuale di Autocontrollo redatto in conformità al Reg. CE n. 852/2004, così come disciplinato al paragrafo 4.3.3. Il Verbale deve inoltre prevedere una sezione denominata "aggiornamento" dove dovranno essere annotati, entro 3 giorni, tutti gli eventuali aggiornamenti successivi alla data di avvio quali, ad esempio, i mutamenti dei nomi degli addetti alle strutture del Concedente e del Concessionario, pena l'applicazione della Penale n. 7 di cui al paragrafo 6.2.

5.3 Strutture dedicate alla gestione del contratto

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

5.4 STRUTTURA DELL'AMMINISTRAZIONE

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



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

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

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

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

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

5.5 STRUTTURA DEL CONCESSIONARIO

5.5.1 Struttura organizzativa

Il Responsabile del servizio è la persona fisica, nominata dal Concessionario, responsabile nei confronti del Concedente del Contratto di concessione e interfaccia unica del Direttore dell'esecuzione. Viene nominato in fase di stipula contrattuale.

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 dal Concedente;
- 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 dei servizi, e provvedere alla tempestiva segnalazione al Direttore dell'esecuzione di eventuali problematiche per le quali è richiesto l'intervento del Concedente.

Il Responsabile del servizio deve garantire una costante ed efficace informazione al Concedente sull'andamento del Contratto.

Il Concessionario deve inoltre nominare i "Responsabili di sala", ossia le persone fisiche che, per ciascun turno di lavoro, saranno i referenti del Concedente con riguardo alla gestione operativa dei servizi e alle verifiche e ai controlli di cui al Capitolo 6.

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

I Responsabili di sala dovranno assicurare, nel complesso, la loro presenza *in loco* negli orari di apertura della caffetteria. 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 Parco.

5.5.2 Struttura operativa

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

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 del servizio di caffetteria presso il Parco Archeologico del Colosseo per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 2071

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



- 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;
- originale ovvero copia conforme all'originale dei certificati di lingua inglese, richiesti come requisito minimo, e di eventuali altre lingue indicate in offerta tecnica, quali requisiti migliorativi.

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

Il Concessionario deve garantire che, rispetto al numero totale del personale operativo a contatto col pubblico ve ne sia almeno 1 (uno), per ogni turno di lavoro, che sia in possesso di un certificato rilasciato da un ente certificatore riconosciuto dal MIUR³ che ne attesti un livello di conoscenza della lingua inglese pari ad almeno il B2.

Il Concessionario riconosce al Concedente la facoltà di chiedere 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 del Concedente, il Concessionario s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari esperienza, requisiti e capacità, entro il termine di 7 (sette) giorni dal ricevimento della comunicazione inviata dal Concedente, pena l'applicazione della Penale n. 8 di cui al paragrafo 6.2 e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto. L'esercizio di tale facoltà da parte del Concedente 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 del Concedente, prima dell'avvio 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 dovrà adottare efficaci sistemi di rilevazione per rendere documentabili, in tempo reale, la presenza di tutti i lavoratori nei luoghi di esecuzione della prestazione nonché produrre o detenere *in loco* la documentazione idonea a dimostrare la regolarità dei rapporti di lavoro intercorrenti con i lavoratori stessi.

Durante le attività operative all'interno del locale, gli addetti, anche nell'ambito dello svolgimento di attività in regime di subappalto, sono obbligati, pena l'applicazione della Penale n. 9 di cui al paragrafo 6.2, a:

³ <http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/istruzione/dg-personale-scolastico/enti-certificatori-lingue-straniere>



- indossare idonee divise che per foggia e qualità siano omogenee ma differenziate a seconda della qualifica rivestita dal lavoratore, esteticamente curate e igienicamente e visivamente sempre in condizioni perfette, munite sia di placca ben visibile recante il logo della Caffetteria sia il nome del lavoratore. L'acquisto, la manutenzione e il lavaggio delle divise e degli indumenti di lavoro del personale operativo sono a carico del Concessionario;
- osservare scrupolosamente, onde evitare rischi di inquinamento e possibili tossinfezioni alimentari, tutte le procedure igieniche previste dal sistema di autocontrollo HACCP;
- rispettare le disposizioni di cui al D. Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.;
- tenere un comportamento professionalmente adeguato e qualificato e improntato, in ogni occasione, alla massima educazione e correttezza;
- assicurare la riservatezza delle informazioni, dei documenti e degli atti amministrativi dei quali venga a conoscenza durante l'esecuzione della prestazione;
- proteggere gli ambienti da insetti e altri vettori.

5.5.3 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.

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

La formazione deve concludersi entro 20 giorni dalla data di sottoscrizione del Verbale di avvio e, in caso di sostituzione di addetti, entro 20 giorni dalla data di entrata in servizio del singolo addetto, pena l'applicazione della Penale n. 10 di cui al paragrafo 6.2.

La formazione deve essere somministrata da enti/organizzazioni aventi specifica e documentata esperienza, che dovrà essere attestata mediante loro dichiarazione sostitutiva ai sensi del D.P.R. 445/2000, indicando nominativamente le risorse cui tale attività di formazione è affidata. La dichiarazione sostitutiva dovrà essere consegnata all'Amministrazione alla data di sottoscrizione del verbale di avvio e, nel caso di entrata in servizio del singolo addetto, alla data di entrata in servizio dello stesso.

Il Concessionario deve garantire a ogni addetto una formazione continua da erogare ogni 24 mesi e, comunque, sempre a seguito di significative modifiche normative. Entro tali termini, il Concessionario deve presentare le attestazioni di avvenuta formazione, pena l'applicazione della Penale n. 11 di cui al paragrafo 6.2.

Resta fermo il rispetto degli quanto prescritto al par. 7.1.

5.6 Riconsegna degli spazi

Al termine della Concessione, il Concessionario è tenuto a riconsegnare al Concedente gli spazi, nonché le attrezzature eventualmente avute in consegna, facendo riferimento ai contenuti del Verbale di presa in consegna (rif. paragrafo 5.1). Gli spazi dovranno essere consegnati liberi da ogni arredo e attrezzatura di proprietà del Concessionario.

All'atto della riconsegna verrà redatto apposito Verbale di riconsegna con il quale il Concessionario riconsegna formalmente gli spazi avuti in consegna, in perfetto stato di pulizia, di conservazione e manutenzione, salvo il

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 del servizio di caffetteria presso il Parco Archeologico del Colosseo per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 2071

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



loro normale deterioramento d'uso, vuoti e sgomberi da arredi, macchine e attrezzature, senza necessità di ulteriori atti e/o diffide da parte del Committente.

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

Per tutti o parte degli arredi e delle attrezzature riguardanti l'intero arredamento degli spazi oggetto della concessione, il Concedente potrà esercitare, entro trenta giorni dalla cessazione del contratto di concessione, totale o parziale facoltà di opzione per l'acquisto al prezzo concordato o determinato da un terzo, da nominarsi ai sensi dell'art. 1473 del c.c., tenendo conto del prezzo di fattura e della svalutazione.

Eventuali danni riscontrati alla struttura e/o agli impianti, dovuti a imperizia, incuria o mancata manutenzione, saranno oggetto di valutazione economica; le spese per il ripristino saranno addebitate interamente al Concessionario.

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

6 VERIFICHE DI CONFORMITA' E PENALI

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

Le verifiche di conformità riguarderanno:

- gli aspetti qualitativi, misurati con l'indicatore di cui al successivo paragrafo 6.1 e il cui mancato rispetto darà luogo alla penale ivi indicata;
- gli adempimenti contrattuali, il cui mancato rispetto darà luogo alle penali indicate al paragrafo 6.2. Il Concedente si riserva, ove possibile, di concedere un termine massimo per la messa in pristino della violazione rilevata, decorso il quale l'Amministrazione applicherà la Penale n. 16 di cui allo stesso paragrafo.

Con riferimento alle verifiche circa l'osservanza delle caratteristiche ambientali previste dai relativi Criteri Ambientali Minimi di cui al precedente paragrafo 4.3.4 si precisa che:

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

Il riscontrato inadempimento comporterà l'applicazione della relativa Penale n. 14 di cui alla tabella del par.6.2.

All'esito delle soprarichiamate verifiche di conformità sarà rilasciato certificato di conformità o documento equivalente, come meglio specificato nello schema di contratto.



6.1 Verifiche di conformità e relative penali sugli aspetti qualitativi

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

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

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

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

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

Tabella 1 – Questionario di soddisfazione del Direttore dell'Esecuzione

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

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

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

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

Esempio

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

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

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

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

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

Dove:

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 del servizio di caffetteria presso il Parco Archeologico del Colosseo per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 2071

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



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

K =0 se ISd \geq 0,70

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

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

K=1 se ISd < 0,30

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

6.2 Verifiche di conformità e relative penali sugli adempimenti contrattuali

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

Di seguito è riportata la tabella delle penali previste per inadempimenti contrattuali.

n°	Inadempimento e rif. paragrafo Capitolato Tecnico	Livello di servizio/ Termine per l'adempimento previsto in Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Valore della penale
1	Mancato rispetto degli orari e dei giorni di apertura nei quali le attività oggetto della Concessione devono essere garantite Rif. par. 3.2	L'accesso al pubblico alla caffetteria sarà garantito, secondo le attuali disposizioni dell'Amministrazione, durante gli orari di apertura del Parco Archeologico al pubblico, indicati al paragrafo 3.2	Controllo/ispezione	500 € per ogni violazione rilevata
2	Ritardo nel pagamento all'Amministrazione del canone e/o della royalty di concessione Rif. art. 7 dello Schema di Contratto di Concessione	Il Concessionario dovrà procedere al pagamento entro i successivi 15 giorni dalla data di invio del resoconto trimestrale	Confronto data: - data di ricezione del resoconto trimestrale - data pagamento	500 € per ogni giorno di ritardo
3	Offerta gastronomica non conforme rispetto a quanto previsto nel Capitolato Tecnico e/o nell'Offerta Tecnica e/o nelle norme di settore Rif. par. 4.2	Il Concessionario ha l'obbligo di offrire un'offerta gastronomica conforme a quanto previsto nel Capitolato Tecnico, nell'Offerta Tecnica e alle normative di settore, non avariata, ossia che venga somministrata al pubblico entro la data di scadenza	Controllo/ispezione	1.000 € 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
4	Ritardo nella presa in consegna dei locali Rif. par. 5.1	15 giorni dalla data di stipula del Contratto	Confronto data: - data di stipula del Contratto; - data di sottoscrizione del Verbale di presa in consegna	200 € per ogni giorno di ritardo
5	Ritardo nell'avvio dei Servizi Rif. par. 5.2	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
6	Esito negativo della verifica in ordine alla corretta esecuzione delle attività propedeutiche previste dal Capitolato Tecnico, dall'Offerta Tecnica e dallo Schema di Concessione Rif. par. 5.2	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
7	Ritardo nell'aggiornamento del Verbale di avvio in caso di variazioni intervenute nel corso della durata della Concessione Rif. par. 5.2	Il Verbale di avvio deve essere aggiornato ogniqualvolta si presenti una modifica delle informazioni di cui al paragrafo 5.2 entro un termine di 3 giorni	Controllo/ispezione	150€ per ogni giorno di ritardo
8	Ritardo nella sostituzione del personale operativo ritenuto non idoneo da parte dell'Amministrazione Rif. par. 5.5.2	Sostituzione entro 7 giorni dal ricevimento della richiesta da parte dell'Amministrazione	Confronto data e ora: - data e ora della richiesta dell'Amministrazione; - data e ora dell'entrata in servizio della nuova risorsa (indicato nella sezione "aggiornamenti" del Verbale di avvio)	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
9	Mancata osservanza, da parte del personale operativo, delle regole di comportamento di cui al par. 5.5.2	Regole di comportamento indicate al paragrafo 5.5.2	Verifiche di conformità	100 € per ogni violazione rilevata
10	Ritardo nella presentazione dell'attestazione di avvenuta Formazione Rif. par. 5.5.3	Entro 20 giorni dalla data di sottoscrizione del Verbale di avvio e, comunque, entro 20 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
11	Ritardo nella presentazione dell'attestazione di aggiornamento biennale della Formazione Rif. par. 5.5.3	Entro 24 mesi dalla data della precedente formazione del singolo addetto	Confronto data: - data di attestazione della Formazione (anno precedente); - data di attestazione della Formazione (anno in corso)	150 € per ogni giorno di ritardo per singolo addetto non formato
12	Ritardo nell'invio del "Resoconto trimestrale" Rif. par. 0	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	150 € per ogni giorno di ritardo
13	Ritardo nell'invio della "Relazione finale della Concessione" Rif. par. 7	Il Concessionario deve produrre un documento denominato "Resoconto finale della Concessione" entro 30 giorni prima della data di scadenza del Contratto.	Verifica arrivo della Relazione finale entro 30 giorni prima della data di scadenza del Contratto.	150 € 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
14	Mancato rispetto anche solo di una delle prescrizioni obbligatorie del CAM Servizio di ristorazione collettiva e fornitura di derrate alimentari (DM 25 luglio 2011) 4.3.4. Rif. par. 4.3.4	-	Verifica corretta esecuzione delle attività in conformità alle regole e agli obblighi contrattuali previsti	500 € per ogni violazione rilevata
15	Inadempimenti e violazioni degli obblighi contrattuali	-	Verifica corretta esecuzione delle attività in conformità alle regole e agli obblighi contrattuali	500 € per ogni violazione rilevata
16	Ritardo nella messa in pristino della violazione rilevata	L'Amministrazione concede al concessionario un termine massimo per la messa in pristino della violazione rilevata	-	500 € per ogni giorno di ritardo
17	Ritardo della consegna della documentazione di cui alla lett. j) dall'art. 11 comma 1, dello Schema di Contratto di Concessione	-	Confronto data: - data della modifica/integrazione di uno più elenchi di cui alle lett. f) e g), del par. 23 del Disciplinare di gara; - data di consegna dell'elenco modificato/integrato come indicato al medesimo al par. 23 del Disciplinare di gara.	200 € per ogni giorno di ritardo
18	Violazione dell'obbligo di restituzione alla concedente delle somme versate a titolo di pagamento diretto al subappaltatore (rif. art. 13 comma 10 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

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 del servizio di caffetteria presso il Parco Archeologico del Colosseo per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 2071

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



7 REPORTISTICA

Il Concessionario è chiamato a redigere, ogni tre mesi, un documento denominato “Resoconto trimestrale” e a consegnarlo all’Amministrazione entro 15 giorni dal termine del trimestre di riferimento, pena l’applicazione della Penale n. 12 di cui al paragrafo 6.2.

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

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

Il resoconto deve contenere, almeno, gli elementi di seguito riportati:

- numero di scontrini e relativi importi medi suddivisi per fascia oraria, giorno e mese di riferimento. La scelta della fascia oraria sarà condivisa con l’Amministrazione;
- soluzioni apportate alle criticità riscontrate;
- problematiche, anomalie, criticità non risolte e relative motivazioni;
- soluzioni per il continuo miglioramento dei servizi e proposte di ottimizzazione degli stessi;
- organigramma, organizzazione del lavoro e formazione del personale;
- altri report richiesti in forma scritta con espressa specificazione 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.

Entro 30 giorni prima della data di scadenza del Contratto, pena l’applicazione della Penale n. 13 di cui al paragrafo 6.2, il Concessionario deve produrre un documento denominato “Resoconto finale della Concessione”. Tale documento deve avere informazioni consuntive e aggregate dei dati già riportati nei singoli Resoconti trimestrali.

7.1 Informazioni sui rischi specifici

Il Direttore dell’esecuzione deve fornire al Concessionario, in sede di sottoscrizione del Verbale di presa in consegna (rif. paragrafo 5.1), 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.

7.2 Pagamento delle utenze e delle imposte

Con riferimento a tutte le utenze relative ai servizi oggetto di concessione il Concessionario è consapevole che le stesse potranno essere intestate allo stesso ovvero alla Concedente, fermo restando che il pagamento delle suddette utenze sarà a carico esclusivo del Concessionario per tutta la durata della Concessione.

Le modalità di pagamento saranno indicate dalla Concedente in sede di stipula.

I consumi saranno contabilizzati ed addebitati a partire dalla data di sottoscrizione del Verbale di avvio (rif. paragrafo 5.2).



7.3 Segnaletica e pubblicità

E' fatto espresso divieto di apporre qualsivoglia segnaletica o pubblicità all'interno del Parco Archeologico del Colosseo, salvo quanto diversamente concordato con l'Amministrazione. Il Concessionario potrà utilizzare le immagini del Parco Archeologico del Colosseo nelle eventuali comunicazioni della propria attività, previa autorizzazione scritta dell'Amministrazione.

7.4 Interruzione nell'esecuzione del servizio

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

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

Il servizio, infine, non sarà effettuato qualora si rendesse necessario effettuare lavori urgenti o indifferibili di manutenzione straordinaria agli impianti o agli spazi 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.