



## **APPENDICE 1 AL PROGETTO**

### **CAPITOLATO TECNICO**

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEI SERVIZI DI CAFFETTERIA, RISTORAZIONE *SELF SERVICE* E *CATERING* PER EVENTI PRESSO IL PALAZZO REALE DI GENOVA PER IL MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITÀ CULTURALI - ID 2145**



## INDICE

<b>1</b>	<b>GLOSSARIO .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>INTRODUZIONE.....</b>	<b>4</b>
2.1	INQUADRAMENTO GENERALE.....	4
<b>3</b>	<b>OGGETTO DELLA CONCESSIONE .....</b>	<b>4</b>
3.1	LUOGO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI .....	5
3.2	ORARIO DEI SERVIZI.....	6
3.3	SOPRALLUOGO OBBLIGATORIO.....	6
3.4	DURATA DELLA CONCESSIONE.....	7
3.5	VALORE DELLA CONCESSIONE.....	7
3.6	CANONE DI CONCESSIONE E <i>ROYALTY</i> .....	7
<b>4</b>	<b>I SERVIZI .....</b>	<b>8</b>
4.1	SERVIZIO DI CAFFETTERIA .....	9
4.2	SERVIZIO DI RISTORAZIONE <i>SELF-SERVICE</i> .....	10
4.3	SERVIZIO <i>CATERING</i> PER EVENTI .....	10
4.3.1	SERVIZIO <i>CATERING</i> PER EVENTI ORGANIZZATI DAL CONCESSIONARIO.....	10
4.3.2	SERVIZIO <i>CATERING</i> PER EVENTI ORGANIZZATI DALL'AMMINISTRAZIONE.....	11
4.4	OFFERTA GASTRONOMICA .....	11
4.5	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI .....	12
4.5.1	APPROVVIGIONAMENTO DELLE MERCI.....	13
4.5.2	PULIZIA, MANUTENZIONE E GESTIONE DEI RIFIUTI .....	13
4.5.3	MANUALE DI AUTOCONTROLLO E SISTEMA HACCP .....	15
4.5.4	CRITERI AMBIENTALI MINIMI ("CAM") .....	15
4.5.5	ATTIVITÀ PROMOZIONALE E SPONSORIZZAZIONE.....	16
<b>5</b>	<b>LOGO, MARCHI E SEGNI DISTINTIVI .....</b>	<b>16</b>
<b>6</b>	<b>ALLESTIMENTO DEI LOCALI .....</b>	<b>17</b>
<b>7</b>	<b>GESTIONE DELLA CONCESSIONE.....</b>	<b>18</b>
7.1	AVVIO DELLE ATTIVITÀ .....	18
7.1.1	VERBALE DI PRESA IN CONSEGNA DEI LOCALI .....	18
7.1.2	VERBALE DI AVVIO DEI SERVIZI.....	19
7.2	STRUTTURE DEDICATE ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO .....	19
7.2.1	STRUTTURA DELL'AMMINISTRAZIONE .....	19
7.2.2	STRUTTURA DEL CONCESSIONARIO .....	20
7.2.2.1	Struttura organizzativa.....	20
7.2.2.2	Struttura operativa.....	20
7.2.2.3	Formazione del personale.....	22
7.3	RICONSEGNA DEI LOCALI.....	22
7.3.1	VERBALE DI RICONSEGNA DEI LOCALI .....	23
<b>8</b>	<b>VERIFICHE DI CONFORMITÀ E PENALI .....</b>	<b>23</b>
8.1	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ASPETTI QUALITATIVI .....	23
8.2	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ADEMPIMENTI CONTRATTUALI .....	24
<b>9</b>	<b>REPORTISTICA.....</b>	<b>29</b>



## 1 GLOSSARIO

Di seguito è riportata una tabella delle definizioni relative ai termini maggiormente utilizzati nel presente documento.

<b>Amministrazione/Concedente/Museo</b>	Il Palazzo Stefano Balbi detto Palazzo Reale di Genova, ovvero l'Amministrazione che affida l'erogazione e la gestione dei servizi a terzi ai sensi dell'articolo 117 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42.
<b>Canone</b>	La prestazione in denaro che è corrisposta periodicamente dal Concessionario all'Amministrazione per l'utilizzo commerciale del Locale messo a disposizione per l'erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato.
<b>Capitolato</b>	Il presente Capitolato Tecnico.
<b>Concessionario</b>	L'operatore economico che stipula la Concessione oggetto della presente iniziativa con l'Amministrazione, acquisendo così il diritto di erogare, gestire funzionalmente e sfruttare economicamente i servizi assentiti in Concessione, alle condizioni di cui allo Schema di contratto concessione.
<b>Concorrente</b>	Operatore economico che partecipa alla presente procedura di gara presentando un'offerta.
<b>Direttore dell'esecuzione</b>	Persona nominata dall'Amministrazione come responsabile dei rapporti con il Concessionario in relazione alle mansioni e ai compiti attribuiti dalla normativa di riferimento alla figura del Direttore dell'Esecuzione.
<b>Locale o Caffè di Palazzo Reale</b>	Il Locale nel quale saranno svolti i Servizi, ossia <i>"Il Caffè di Palazzo Reale"</i> .
<b>Responsabile del Servizio</b>	Persona nominata dal Concessionario con il compito di coordinare le attività previste dalla Concessione e fungere da referente e interfaccia unica per l'Amministrazione.
<b>Ricavi delle vendite e delle prestazioni al netto di I.V.A.</b>	La somma incassata dai servizi in Concessione al netto dell'I.V.A. (cf. paragrafo 3.6).
<b>Royalty</b>	La quota dei ricavi delle vendite e delle prestazioni, al netto di I.V.A., che il Concessionario corrisponde all'Amministrazione per l'utilizzo del Locale.
<b>Servizi</b>	I servizi oggetto della presente Concessione specificati nel presente Capitolato Tecnico.

Tabella 1 – Glossario



## 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, ristorazione self service e catering per eventi presso il Palazzo Reale di Genova. La presente procedura fa riferimento al Disciplinare siglato il 23 dicembre 2015 tra la Consip e il Ministero per i Beni e le Attività Culturali e per il Turismo (MiBACT) e prorogato in data 10 giugno 2019.

Il Capitolato Tecnico è corredato dai seguenti Allegati tecnici:

Allegato A: Piano Economico Finanziario di Massima;

Allegato B: Logo di Palazzo Reale;

Allegato C1: Planimetrie dei locali – Stato di fatto;

Allegato C2: Planimetrie dei locali – Progetto;

Allegato D: Storico Visitatori.

### 2.1 INQUADRAMENTO GENERALE

Palazzo Stefano Balbi, detto Palazzo Reale di Genova, è uno dei più vasti complessi architettonici sei-settecenteschi di Genova con saloni di rappresentanza completi di affreschi, stucchi, dipinti, sculture, arredi e suppellettili appartenuti alle famiglie nobili e reali che lo abitarono.

Situato in via Balbi 10, a poca distanza dalla sede dell'Università degli Studi di Genova e dalla stazione ferroviaria di Genova Piazza Principe, il Palazzo fu costruito nei primi decenni del '600 e appartenne dapprima alla famiglia Balbi, dalla quale prese il nome insieme alla via prospiciente; venne poi venduto ai Durazzo nel 1677 e ceduto ai Savoia nel 1823 (da qui la denominazione di "Reale") per poi passare al demanio statale nel 1919.

Il 13 luglio 2006 il Palazzo Reale entrò a far parte della lista dei 42 palazzi iscritti ai Rolli di Genova divenuti in tale data Patrimonio dell'Umanità dall'UNESCO, quali primo esempio in Europa di un progetto urbano unitario, realizzato al di fuori del servizio pubblico.

Nel 2015 il Ministro per i Beni e le Attività Culturali e per il Turismo unì la Galleria Nazionale di Palazzo Spinola al Palazzo Reale di Genova portando, ai sensi dell' art.6 del D.M. del 23 gennaio 2016, recante modifiche al D.M del 23 dicembre 2014 «Organizzazione e funzionamento dei musei statali», sotto la gestione di un unico museo autonomo le straordinarie collezioni di questi due pregevoli monumenti architettonici.

Il Museo rappresenta oggi uno dei palazzi genovesi che meglio hanno conservato sia le decorazioni architettoniche che il mobilio e gli arredi. Le volte dei salotti e delle gallerie sono affrescate da alcuni dei nomi più importanti della decorazione barocca e rococò. Tra gli oltre cento dipinti esposti nelle sale si trovano le opere dei migliori artisti genovesi del Seicento insieme ai capolavori di Anton Van Dyck, Tintoretto, Guercino, Luca Giordano, Ferdinand Voet e dei Bassano.

I dati relativi alla fruizione del Museo denotano un buon *trend* di crescita del numero di visitatori. Nel 2018, con circa 114.000 ingressi, Palazzo Reale di Genova ha registrato un incremento del numero di visitatori pari a circa il 30% rispetto all'anno precedente, trainando la regione Liguria al primo posto in Italia per crescita di visitatori secondo i dati forniti dal MiBACT. Informazioni di maggiore dettaglio sono contenute nell'Allegato D – Storico dei Visitatori.

## 3 OGGETTO DELLA CONCESSIONE

La presente procedura ha ad oggetto l'affidamento in Concessione della la gestione dei servizi di caffetteria, ristorazione *self service* e *catering* per eventi descritti nel presente Capitolato e nei relativi Allegati, a fronte del pagamento, da parte del Concessionario, del Canone e della *Royalty* in favore dell'Amministrazione.



Fatte salve le prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico, nello Schema di contratto di concessione e in rispetto di quanto indicato in **OFFERTA TECNICA** (Relazione tecnica e Offerta tecnica generata dal sistema), il Concessionario gode di autonomia organizzativa dei Servizi. L'esecuzione di questi ultimi deve comunque avvenire con modalità e termini tali da non arrecare alcun pregiudizio all'utilizzazione del Locale.

Ai sensi di quanto disciplinato nel capitolo 8, sarà facoltà della Concedente effettuare verifiche di conformità dei Servizi rispetto a quanto previsto nel presente Capitolato Tecnico, nello Schema di Contratto di concessione e di quanto dichiarato dal Concessionario in **OFFERTA TECNICA** (Relazione tecnica e Offerta tecnica generata dal sistema), pena l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 8.2.

### 3.1 LUOGO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

I Servizi dovranno essere svolti nel Locale situato all'interno di Palazzo Reale di Genova. Il Locale affaccia direttamente su Via Balbi e si trova al piano terra del Museo con un ingresso su strada indipendente (via Balbi n. 8a) rispetto a quello del Museo. Superato l'ingresso, il Locale si sviluppa su un piano terra e un piano ammezzato e offre spazi interni ed esterni che si articolano sia lungo la facciata del Palazzo Reale di Genova che verso l'interno, fino ad arrivare a un cortile esterno vicino al retrostante teatro del Falcone.

In particolare, al piano terra gli spazi presentano la seguente articolazione funzionale:

- area caffetteria (mq 177 ca. netti, compresa area di lavoro);
- area ristorazione *self service* (mq 59 ca. netti);
- locale di riscaldamento piatti caldi (mq 34 ca. netti);
- servizi igienici per il pubblico (mq 8 ca. netti);
- deposito/ripostiglio (mq 8 ca. netti);
- cortile esterno (mq 170 ca. netti);
- spazi di connessione (mq 22 ca. netti).

Superata l'area caffetteria, un collegamento interno consente l'accesso ad un piano ammezzato che offre, ad uso del Locale, i seguenti ambienti:

- area ristorazione *self/service* (mq 39 ca. netti);
- servizi igienici per il pubblico (mq 12 ca. netti);
- magazzino (mq 18 ca. netti);
- bagni ad uso del personale del Concessionario (mq 8 ca. netti);
- spogliatoi per il personale del Concessionario (mq 27 ca. netti);
- spazi di connessione (mq 16 ca. netti).

Il collegamento per il pubblico fra le sale del Locale e il Museo non è attualmente presente, ma è in fase di approvazione un progetto che prevede la realizzazione di tale collegamento, che avverrà al livello del piano terreno, in corrispondenza del passaggio coperto che unisce via Balbi con il cortile del Teatro del Falcone.

Ulteriori dettagli tecnici relativi alla distribuzione degli ambienti sono riportati nelle planimetrie di cui agli Allegati C1 e C2 – *Planimetrie dei Locali* che riportano lo stato di fatto e di progetto del Locale, con indicazioni di dettaglio degli ambienti e delle rispettive funzioni.

Si specifica che il Locale, come sopra individuato, sarà destinato all'erogazione dei Servizi nello stato di fatto e di diritto in cui si trova all'atto dell'affidamento e che le variazioni contenute all'Allegato C2 sulla distribuzione funzionale degli spazi (es. servizi igienici disabili) saranno a carico dell'Amministrazione.



### 3.2 ORARIO DEI SERVIZI

I Servizi dovranno essere garantiti durante i giorni e negli orari di apertura di seguito riportati:

- da lunedì a venerdì: dalle ore 7:30 alle ore 18:30;
- sabato, domenica e festivi: dovranno essere garantite almeno 50 mezze giornate annue di apertura da concordare con l'Amministrazione secondo le modalità e nel rispetto degli orari di seguito descritti;
- chiusura: 1° gennaio e 25 dicembre.

Eventuali richieste da parte del Concessionario di variazione degli orari sopra indicati dovranno essere adeguatamente motivate e saranno oggetto di apposito accordo tra il Concessionario e l'Amministrazione. Si specifica che, anche in tale evenienza, pena l'applicazione della penale n. 1 di cui al paragrafo 8.2, i Servizi dovranno, in ogni caso, essere garantiti durante gli orari infrasettimanali di apertura al pubblico del Museo e pertanto dal martedì al venerdì: dalle ore 09:00 (apertura Museo) alle ore 18:30 (chiusura Museo). Quanto alle aperture di sabato, domenica e festivi il Concessionario dovrà garantire l'erogazione dei Servizi nel rispetto di quanto concordato con l'Amministrazione come di seguito descritto.

Si specifica che gli orari di apertura e chiusura del Museo sopra riportati sono in vigore a partire dal mese di dicembre 2019.

Qualora nel corso della durata della Concessione l'Amministrazione dovesse apportare modifiche ai giorni e agli orari di apertura e di chiusura del Museo, la medesima 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. Il Concessionario, in ogni caso, dovrà svolgere i servizi oggetto della presente Concessione nei nuovi giorni/orari eventualmente stabiliti, senza avere nulla a pretendere.

Con riferimento alle aperture da prevedere nei giorni quali sabato, domenica e festivi, l'Amministrazione, con cadenza trimestrale, comunicherà al Concessionario il calendario delle giornate in cui dovrà essere prevista l'apertura del Locale per il trimestre successivo, con indicazione dei relativi orari, per un totale di 50 *mezze giornate* annue. Si specifica che per *mezza giornata* si intende che i servizi oggetto della Concessione dovranno essere garantiti, nelle giornate previste, per un numero continuativo di ore pari a 4,5 (es. 12:30 – 17:00) e con orari che potranno variare a seconda delle esigenze dell'Amministrazione.

Considerando l'ubicazione del Locale e la presenza di un ingresso indipendente da quello del Museo, nel corso della durata della Concessione l'Amministrazione si riserva, inoltre, la facoltà di concordare con il Concessionario eventuali ulteriori aperture di sabato, domenica o nei giorni festivi (in aggiunta alle 50 mezze giornate) e/o aperture serali e/o estensioni di orario. Si specifica che gli incassi relativi a tali aperture aggiuntive rispetto alle 50 mezze giornate e quelli derivanti da richieste di estensioni di orario (ivi comprese le aperture serali), in quanto opzionali, non sono stati considerati nel computo di cui all'Allegato A – *Piano Economico e Finanziario di Massima*. Il Concessionario potrà comunque considerare gli incassi in questione nei computi di cui al Piano Economico Finanziario che intende presentare in sede di offerta (*cf.* paragrafo 16 del Disciplinare di gara).

Il Concessionario potrà sospendere momentaneamente i Servizi esclusivamente per cause di forza maggiore adeguatamente motivate, ivi compreso il diritto di sciopero del personale dipendente e, in ogni caso, dandone tempestivamente avviso all'Amministrazione.

### 3.3 SOPRALLUOGO OBBLIGATORIO

Il Concorrente interessato a partecipare alla presente procedura di gara, dovrà effettuare un sopralluogo obbligatorio presso il Locale secondo le modalità previste al paragrafo 10 del Disciplinare di Gara. Ai fini della presentazione dell'offerta, la presa visione del Locale è, infatti, condizione di ammissione alla gara in quanto la completa conoscenza dei medesimi da parte degli operatori – in termini di ubicazione, estensione, dotazioni presenti e stato degli stessi - è un elemento fondamentale per l'adeguata formulazione dell'offerta sotto il profilo tecnico ed economico.

---

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, ristorazione self service e catering per eventi presso il Palazzo Reale di Genova per il Ministero per i Beni e le Attività Culturali – ID 2145

Appendice 1 – Capitolato Tecnico



### 3.4 DURATA DELLA CONCESSIONE

La Concessione ha una durata di 5 anni (60 mesi) a decorrere dalla data di sottoscrizione del Verbale di Avvio dei Servizi di cui al paragrafo 7.1.2. La suddetta durata è stata calcolata sulla base di criteri di ragionevolezza e proporzionalità, tenendo conto del periodo necessario al recupero degli investimenti sostenuti dal Concessionario per conseguire gli obiettivi contrattuali risultanti dal Piano Economico-Finanziario (di seguito anche “PEF”) e alla remunerazione del capitale investito da parte del medesimo.

### 3.5 VALORE DELLA CONCESSIONE

Il valore stimato della Concessione è pari a Euro 477.947,00 I.V.A. esclusa (Euro quattrocentosettantasettemilanovecentoquarantasette,00) medi annui, corrispondenti a un valore complessivo presunto di 2.389.735,00 I.V.A. esclusa (duemilionitrecentottantanovemilasettecentotrentacinque,00) per l'intera durata di 5 anni (60 mesi) della Concessione. Per valore della Concessione si intende l'ammontare degli incassi percepiti dal Concessionario derivante dall'espletamento dei Servizi, esclusi, come anticipato, gli incassi derivanti dalle eventuali ulteriori aperture di sabato, domenica o nei giorni festivi (in aggiunta alle 50 mezze giornate), serali e/o dalle estensioni di orario di cui al penultimo capoverso del precedente capitolo 3.2.

Al fine di incentivare la partecipazione degli operatori economici e di fornire ai medesimi le informazioni utili per la predisposizione delle relative offerte, nell'Allegato A – *Piano Economico Finanziario di Massima*, è definito un PEF, il quale ha lo scopo di esplicitare gli elementi economici correlati alle assunzioni formulate dalla stazione appaltante per l'espletamento dei Servizi e di evidenziare la remuneratività degli investimenti del Concessionario attesa.

Nello specifico, è stata condotta un'analisi di mercato sul tipo di servizi la cui gestione s'intende affidare, anche in funzione del numero di visitatori del Museo, dell'ubicazione del Locale, della qualificazione e quantificazione della clientela abituale e della spesa media da questa sostenuta. Successivamente, sono stati analizzati gli investimenti necessari in relazione alle attività indispensabili e propedeutiche allo svolgimento dei Servizi e all'allestimento del Locale che si intende realizzare. È rimessa al Concessionario la facoltà di reperire la liquidità necessaria alla realizzazione degli investimenti necessari attraverso ogni forma di finanziamento consentita dalla legge.

Infine, sono stati calcolati i costi di gestione, ossia le materie prime (alimenti e bevande), il personale necessario a espletare i servizi 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* sui ricavi netti.

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.

Il Concessionario sarà chiamato, in sede di **OFFERTA ECONOMICA** (cfr. paragrafo 16 del Disciplinare di Gara), 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 (di seguito anche “Codice”).

### 3.6 CANONE DI CONCESSIONE E ROYALTY

Il Concessionario, in conformità all'**OFFERTA ECONOMICA** presentata in sede di gara, si obbliga a versare all'Amministrazione il Canone e la *Royalty* che hanno le seguenti caratteristiche:

1. canone annuo: è d'importo fisso, soggetto a rialzo in sede di offerta. Il valore del canone annuale corrisponde al valore indicato al paragrafo 2 del Disciplinare di gara per come rialzato in sede di offerta;
2. *royalty*: è pari a un valore percentuale, soggetto a rialzo in sede di offerta, del monte incassi (al netto di IVA) derivante dalle vendite e dalle prestazioni. Il monte incassi è costituito dalla sommatoria delle ricevute, degli scontrini e delle fatture emesse nell'anno solare di riferimento a partire dalla data di sottoscrizione del



Verbale di avvio dei Servizi (cfr. paragrafo 7.1.2). Il valore della *Royalty* corrisponde al valore indicato al paragrafo 2 del Disciplinare di gara per come rialzato in sede di offerta.

Per i Servizi, il Canone e la *Royalty* sono dovuti dalla data di sottoscrizione del Verbale di avvio dei Servizi o, in caso di ritardo nella sottoscrizione del Verbale di presa in consegna non imputabile all'Amministrazione o, comunque, non concordato con la medesima, dal 30° giorno successivo alla data di sottoscrizione tardiva del Verbale di presa in consegna del Locale (cfr. paragrafo 7.1.1).

Il valore del Canone 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.

Per i Servizi, la corresponsione del Canone e della *Royalty* avviene secondo le modalità di seguito indicate:

- il pagamento del Canone dovrà essere effettuato anticipatamente, con cadenza mensile, entro il giorno 5 (cinque) di ogni mese, a partire dalla data di sottoscrizione del Verbale di avvio dei Servizi (cfr. paragrafo 7.1.2) o, in caso di ritardo nella sottoscrizione del Verbale di presa in consegna del Locale non imputabile all'Amministrazione o comunque, non concordato con la medesima, dal 30° giorno successivo alla data di sottoscrizione tardiva del Verbale di presa in consegna. Entro il giorno 5 del mese di riferimento ovvero, se sabato o festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo, con valuta in pari data, il Concessionario versa quindi all'Amministrazione, presso il conto corrente da quest'ultima indicato, la quota parte mensile di Canone annuo individuata nel Disciplinare di Gara, come rialzato in sede di offerta;
- il versamento della *Royalty* dovrà essere effettuato su base trimestrale. Non oltre il quinto giorno lavorativo del mese successivo a quello del trimestre di riferimento per la registrazione fiscale degli incassi, con valuta in pari data, ovvero, se sabato o festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo, il Concessionario versa all'Amministrazione, nel conto corrente indicato nel contratto, la quota percentuale di incassi (al netto IVA) corrispondente alla *Royalty* di cui al Disciplinare di Gara per come rialzata in sede di offerta. Contestualmente al versamento della *Royalty*, il Concessionario dovrà inviare al Direttore dell'Esecuzione una nota riassuntiva per la *Royalty*, con l'indicazione dell'importo da versare. La nota dovrà contenere il dettaglio degli scontrini, delle ricevute e delle fatture emesse nel trimestre di riferimento, con l'indicazione degli introiti, al netto dell'I.V.A., sui quali applicare la *royalty*.

In caso di ritardo nel pagamento all'Amministrazione del Canone e/o della *Royalty* si applicherà la penale n. 2 di cui a successivo paragrafo 8.2

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 (a nessun titolo, inclusi scioperi o analoghe manifestazioni poste in essere dai dipendenti dell'Amministrazione), per le eventuali minori entrate dovute a chiusure necessarie dell'Amministrazione.

#### 4 I SERVIZI

I Servizi sono suddivisi funzionalmente nelle seguenti tipologie:

- caffetteria;
- ristorazione *self-service*;
- *catering* per eventi.

Il Concorrente dovrà dettagliare al paragrafo C "*Gestione e organizzazione dei Servizi*" della Relazione Tecnica un progetto gestionale che sia finalizzato alla migliore configurazione dei Servizi secondo quanto indicato ai successivi paragrafi 4.4 e 4.5 e in funzione dell'articolazione del Locale. Il progetto di gestione dovrà inoltre prevedere





l'ideazione di un Logotipo e la proposta di una linea grafica per il nome "*Il Caffè di Palazzo Reale*" che identifichi il Locale secondo quanto previsto al successivo capitolo 5.

Oltre ai suddetti Servizi, nell'ambito della Concessione, sono inoltre ricomprese le seguenti attività facenti capo al Concessionario:

- effettuazione di tutte le attività propedeutiche all'eventuale attivazione e/o voltura di tutte le utenze necessarie allo svolgimento dei Servizi;
- 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 richiesta dalla legge e dalla normativa secondaria di riferimento;
- fornitura e installazione di arredi nuovi di fabbrica, macchinari, attrezzature e quant'altro necessario per l'allestimento del Locale;
- pulizia e la sanificazione del Locale, degli arredi, dei macchinari e delle attrezzature;
- manutenzione ordinaria del Locale e degli impianti fissi ivi presenti (la manutenzione straordinaria del Locale è da intendersi a carico dell'Amministrazione);
- manutenzione ordinaria e straordinaria degli arredi, dei macchinari, delle attrezzature e di quant'altro necessario per l'espletamento dei servizi;
- approvvigionamento, preparazione e somministrazione di alimenti e bevande secondo quanto precisato di seguito;
- gestione del ciclo dei rifiuti prodotti in conformità alle disposizioni normative di natura primaria e secondaria vigenti in materia;
- esecuzione di qualunque operazione, non esplicitamente indicata nel presente documento, utile a fornire i Servizi in maniera puntuale ed efficiente;
- ripristino, al termine della Concessione, del Locale allo stato in cui gli stessi sono stati consegnati.

I Servizi di caffetteria, ristorazione self service e catering prevedono la somministrazione di bevande fredde e calde ed alimenti tramite servizio al banco e/o ai tavoli posti all'interno del Locale.

Si specifica che il locale preparazione cibi, sito al piano terra (*cf. Allegato C2 – Planimetrie dei locali: Progetto*), non presenta canna fumaria e, pertanto, **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 cottura di cibi in loco, sarà quindi consentito al Concessionario di avvalersi della preparazione esterna dei cibi e delle pietanze calde da somministrare presso il Locale.

#### 4.1 SERVIZIO DI CAFFETTERIA

Il servizio di caffetteria, dovrà essere erogato negli ambienti al piano terra del Locale e specificatamente nelle sale indicate all'Allegato C2 – *Planimetrie dei locali: Progetto*. Si specifica che il cortile esterno (*dehor*) potrà essere utilizzato dal Concessionario per il servizio di caffetteria e/o per il servizio di ristorazione self service in funzione delle proprie esigenze organizzative.

Il servizio di caffetteria dovrà garantire una diversificazione dell'offerta giornaliera in funzione delle diverse fasce orarie e dovrà quindi comprendere, a titolo esemplificativo, colazione, *brunch*, pranzo, merenda e, in caso di aperture serali, anche aperitivi, con possibilità di consumazione al tavolo e/o al banco attraverso la proposta di prodotti differenziati anche in base ai *target* di clientela identificati al paragrafo A "*Promozione dei Servizi e piano di comunicazione e marketing*" della Relazione Tecnica. Il Concessionario dovrà assicurare, a titolo di requisito minimo, la somministrazione di prodotti quali panini, pizze, insalate, dolci, bevande e gelati. Il servizio dovrà inoltre prevedere per la clientela la possibilità di asporto di cibo e bevande (servizio *take away*) mediante la proposta di una linea di *packaging* descritta al criterio "*Packaging take away*" della Relazione Tecnica.

La gestione del servizio dovrà avvenire nel rispetto di quanto riportato ai successivi paragrafi 4.4 e 4.5 e di quanto indicato al paragrafo C "*Gestione e organizzazione dei servizi*" della Relazione Tecnica.

---

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, ristorazione self service e catering per eventi presso il Palazzo Reale di Genova per il Ministero per i Beni e le Attività Culturali – ID 2145

Appendice 1 – Capitolato Tecnico



## 4.2 SERVIZIO DI RISTORAZIONE *SELF-SERVICE*

Il servizio di ristorazione *self-service*, dovrà essere erogato al piano terra e al piano ammezzato del Locale specificatamente nelle sale indicate all'Allegato C2 – *Planimetrie dei locali*: Progetto. Si specifica che il cortile esterno, indicato allo stesso Allegato C2, potrà essere utilizzato dal Concessionario per il servizio di ristorazione self service e/o caffetteria in funzione delle proprie esigenze organizzative.

Il servizio di ristorazione *self-service* dovrà al minimo essere assicurato nella fascia oraria del pranzo, nello specifico dalle ore 11:30 alle ore 15:30, e l'offerta gastronomica proposta dovrà comprendere piatti caldi e freddi e dovrà essere articolata in modo tale da consentire la consumazione a diverse tipologie di utenti (quali famiglie, bambini e ogni altro *target* di clientela identificato al criterio "*Analisi dei target di clientela*" della Relazione Tecnica).

Per rispondere alle diverse esigenze legate alle varie tipologie di clienti dovrà essere sviluppata un'offerta che abbia come riferimento la ristorazione classica italiana ma che sia anche orientata anche a un target variegato e internazionale; l'offerta dovrà inoltre privilegiare la stagionalità dei prodotti.

Al Concessionario è richiesta a titolo di requisito minimo la somministrazione di due proposte per portata (intendendo per portate un primo piatto, un secondo piatto, un contorno).

Il servizio dovrà inoltre prevedere per la clientela la possibilità di asporto di cibo e bevande (servizio *take away*) mediante la proposta di una linea di packaging descritta al criterio '*Packaging take away*' della Relazione Tecnica.

La gestione del servizio dovrà avvenire nel rispetto di quanto riportato ai successivi paragrafi 4.4 e 4.5 e di quanto indicato al paragrafo C '*Gestione e organizzazione dei servizi*' della Relazione Tecnica.

## 4.3 SERVIZIO *CATERING* PER EVENTI

Con riferimento al servizio di *catering* il Concessionario potrà organizzare eventi all'interno del Locale per soggetti terzi e potrà essere chiamato a presentare un'offerta di *catering* in occasione di eventi organizzati dall'Amministrazione o ospitati dalla medesima all'interno del Museo quali, ad esempio, mostre, conferenze, presentazioni a carattere istituzionale, etc.

### 4.3.1 Servizio *catering* per eventi organizzati dal Concessionario.

Con riferimento a quanto riportato al paragrafo 3.2 il Concessionario potrà organizzare per terzi eventi all'interno del Locale durante gli orari di apertura del Museo e in occasione di aperture nei giorni quali sabato, domenica e festivi e serali. Nel caso in cui l'evento sia organizzato nel corso degli orari di apertura del Museo, il Concessionario dovrà assicurare che la relativa organizzazione non infici il normale utilizzo dei servizi messi a disposizione dal Museo ai visitatori e agli altri target di clientela, ivi inclusi quelli oggetto della Concessione. Pertanto, il Concessionario dovrà dedicare all'evento aree del Locale che possono essere facilmente isolate.

Resta inteso che tutti gli eventi organizzati dal Concessionario dovranno essere in linea con la valenza culturale del Museo e saranno sempre soggetti a preventiva autorizzazione da parte dell'Amministrazione, con la quale dovranno essere concordate e condivise le modalità di svolgimento. Il Concessionario dovrà provvedere a inviare all'Amministrazione apposita richiesta di autorizzazione con un anticipo di almeno 7 giorni. Nella richiesta, dovranno essere necessariamente indicati i seguenti elementi:

- natura dell'evento;
- numero atteso di partecipanti;
- spazi del Locale che si intendono utilizzare;
- modalità di svolgimento dei medesimi.



L'autorizzazione dovrà essere rilasciata entro i 2 giorni solari successivi alla ricezione della richiesta da parte del Concessionario, previa valutazione dell'oggetto della stessa che dovrà in ogni caso avere caratteristiche e/o elementi tali da non ledere l'immagine del Museo; in caso contrario, l'autorizzazione verrà negata. Le ulteriori autorizzazioni amministrative, eventualmente necessarie per lo svolgimento dell'evento, saranno ad esclusivo carico del Concessionario, il quale avrà, pertanto, l'onere di provvedere alla loro acquisizione. L'assenza delle necessarie autorizzazioni amministrative sarà imputabile, in termini di responsabilità, al solo Concessionario e nulla potrà e dovrà essere richiesto all'Amministrazione.

#### **4.3.2 Servizio *catering* per eventi organizzati dall'Amministrazione.**

Il Concessionario avrà il diritto di esclusiva per il servizio di *catering* svolto all'interno del Locale oggetto della Concessione, mentre, con riferimento agli eventi organizzati dall'Amministrazione, anche presso altre sedi (quali ad esempio la sede di Palazzo Spinola), gli è riconosciuto il diritto di prelazione. L'Amministrazione darà avviso al Concessionario dello specifico evento con un congruo anticipo, comunque non inferiore a 7 giorni. Il Concessionario, laddove intenda esercitare la prelazione, si impegnerà a trasmettere un preventivo per l'erogazione dello specifico servizio richiesto entro 2 giorni dalla ricezione dell'avviso da parte dell'Amministrazione. A seguito dell'accettazione del predetto preventivo da parte dell'Amministrazione, la stessa procederà al pagamento del servizio secondo modalità che verranno concordate tra le parti e, comunque, nel rispetto di quanto stabilito dal D.lgs. n. 231/2002. A titolo esemplificativo l'Amministrazione potrà richiedere al Concessionario un servizio *catering* per eventi quali *welcome coffee*, *coffee break*, *brunch*, pranzo a *buffet*, aperitivi/cocktail, etc.

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

La gestione del servizio dovrà avvenire nel rispetto di quanto riportato ai successivi paragrafi 4.4 e 4.5 e di quanto indicato ai paragrafi "*Progetto di gestione dei servizi*" della Relazione Tecnica.

#### **4.4 OFFERTA GASTRONOMICA**

Le modalità di presentazione e somministrazione degli alimenti e delle bevande dovranno garantire il rispetto delle norme di legge sulla presentazione, igiene e sicurezza dei prodotti.

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 presente in misura maggiore e via via di quelli presenti in minori quantità, preferibilmente, e laddove possibile, indicando anche le percentuali relative dei principali ingredienti.

In particolare, dovranno essere indicate le preparazioni contenenti ingredienti allergizzanti, glutine, latte e suoi derivati, ingredienti di origine animale e derivati. In caso di mancata segnalazione delle predette preparazioni si applicherà la penale n. 3 di cui al successivo paragrafo 8.2.

L'offerta gastronomica dovrà essere formulata considerando l'utilizzo di materie prime di alta qualità e, per gli alimenti di origine vegetale, di stagione, in special modo prodotti biologici e/o a km0, e prodotti in possesso di marchi di qualità (DOP, IGP, STG), prestando anche attenzione alla potenziale clientela internazionale e alle ultime tendenze nell'ambito della ristorazione.

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

Il servizio dovrà rispettare, pena l'applicazione della penale n. 3 di cui al successivo paragrafo 8.2, le seguenti indicazioni:



- impiego prevalente di ingredienti freschi e di ortaggi di stagione<sup>1</sup>;
- somministrazione di solo pane fresco;
- fornire unicamente frutta fresca e di stagione di prima scelta<sup>2</sup>;
- limitare l'utilizzo di prodotti congelati/surgelati. L'utilizzo deve essere evidenziato nell'elenco degli ingredienti. Per questi prodotti deve essere rispettata la c.d. "catena del freddo";
- limitato utilizzo di prodotti industriali e a lunga conservazione.

La proposta gastronomica, comprensiva della lista vini e bevande, dovrà risultare sempre conforme a quanto indicato in Offerta Gastronomica in termini di qualità e varietà dell'**OFFERTA TECNICA** (Relazione Tecnica e Offerta Tecnica) ed agli eventuali aggiornamenti/cambiamenti concordati con l'Amministrazione.

Essa dovrà comprendere un variegato assortimento di prodotti, anche a rotazione stagionale, caratterizzato da originalità, equilibrio, attenzione al bilancio calorico e alla sostenibilità complessiva del regime alimentare, nonché esecuzione tecnica di ottimo livello. I prodotti gastronomici e le bevande offerte, comprensivi dei relativi prezzi, dovranno essere sempre ben visibili per gli utenti e raccolti in menù alla carta e menù da parete per il servizio di caffetteria e in menù da parete per il servizio di ristorazione *self-service*. Si specifica che i menù, la cui linea grafica dovrà essere descritta al criterio "*Layout dei menù*" della Relazione Tecnica dovranno riportare l'indicazione dei prodotti offerti in lingua italiana e in lingua inglese.

L'offerta gastronomica dovrà comprendere, per la caffetteria, almeno un prodotto dolce e un prodotto salato per celiaci e per la ristorazione self-service almeno una proposta gastronomica per celiaci (intendendo per proposta gastronomica un primo piatto o un secondo piatto).

#### 4.5 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Fatte salve le prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico, nello Schema di contratto di Concessione e in rispetto di quanto indicato in **OFFERTA TECNICA** (Relazione Tecnica e Offerta Tecnica), il Concessionario può sviluppare i Servizi con autonomia di gestione; la loro esecuzione deve comunque avvenire con modalità e termini tali da non arrecare alcun pregiudizio all'Amministrazione ed alla sua immagine.

Nell'esecuzione dei Servizi il Concessionario deve operare a regola d'arte ed è tenuto a impiegare materiale di ottima qualità e appropriato agli impieghi. Nell'area riscaldamento piatti 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.

La presenza sui luoghi del personale di direzione e sorveglianza dell'Amministrazione – presenza che può essere anche saltuaria – non esonera in alcun modo il Concessionario dalla responsabilità circa la perfetta esecuzione dei Servizi ancorché i difetti riscontrati fossero conoscibili durante l'esecuzione e, ancora, nel caso in cui tal esecuzione sia stata approvata. Infatti, è onere del Concessionario quello di eseguire i Servizi alla perfezione in conformità 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 verificare le modalità e i tempi di esecuzione dei Servizi, anche successivamente all'espletamento dei medesimi.

---

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

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



Il Concessionario si impegna ad applicare uno sconto ai prezzi di listino di tutte le referenze in favore del personale dell'Amministrazione pari al 10%.

Gli orari di apertura e i prezzi dovranno essere sempre esposti al pubblico in modo ben visibile.

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

Tutto il personale in servizio dovrà sottostare alle norme di comportamento, per quanto compatibili, di cui al D.P.R., 16/04/2013, (di seguito anche "Codice dei Dipendenti Pubblici") e rispettare le norme inerenti la sicurezza interna del Museo, pena l'applicazione della penale n. 4 di cui al par. 8.2.

#### **4.5.1 Approvvigionamento delle merci**

Il carico e lo scarico della merce e, comunque, di ogni materiale riguardante l'espletamento dei Servizi, dovranno avvenire fuori dagli orari di apertura al pubblico del Museo, purché compatibili con quelli stabiliti dalle competenti autorità comunali con gli appositi regolamenti e con le eventuali ulteriori disposizioni dell'Amministrazione.

Il Concessionario si obbliga a:

- acquistare, trasportare e stoccare generi alimentari (con l'impegno a non accantonare presso il deposito eccessive quantità di derrate), i prodotti necessari alla pulizia del Locale, delle attrezzature e degli arredi e al lavaggio delle stoviglie, del vasellame, della posateria, etc.;
- preparare e trasportare in giornata le pietanze cotte per il servizio *self-service* dal laboratorio esterno al Locale. Il confezionamento delle pietanze, il relativo trasporto e le modalità di gestione delle stesse devono essere effettuate in osservanza della normativa vigente;
- adottare tutte le misure atte a non danneggiare i pavimenti, le vernici, i mobili e ogni altro bene all'interno del Locale e all'esterno dei medesimi ma ricadenti nel perimetro di pertinenza 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 dal Locale 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 Concessione.

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

Nell'espletamento dei Servizi il Concessionario dovrà garantire, a propria cura e spese, la manutenzione ordinaria e preventiva, la salvaguardia, la custodia e la pulizia del Locale, degli arredi, delle attrezzature strumentali e di quant'altro sia necessario per lo svolgimento dei Servizi che dovranno essere mantenuti in modo da garantire permanentemente il decoro complessivo dei luoghi.

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 tutto quanto necessario all'espletamento dei Servizi, 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

Gara a procedura aperta ai sensi del D. Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi di caffetteria, ristorazione self service e catering per eventi presso il Palazzo Reale di Genova per il Ministero per i Beni e le Attività Culturali – ID 2145

Appendice 1 – Capitolato Tecnico



- alla pulizia delle sale, degli arredi, delle attrezzature, delle suppellettili, delle stoviglie e degli 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 mantenimento in stato decoroso e al lavaggio e sanificazione delle superfici verticali, comprese quelle vetrate, e orizzontali interne del Locale, dei pavimenti delle sale, dei banconi e delle zone di servizio, dei rivestimenti, dei macchinari, delle superfici di lavoro, dei corpi illuminanti, degli infissi, etc.;
- alla pulizia delle celle frigorifere e dei locali adibiti a dispensa e a immagazzinamento delle provviste;
- alla pulizia della sala deposito e servizi igienici per i dipendenti, da tenere costantemente provvisti di sapone disinfettante e asciugamani a perdere/automatici ad aria e sgombri da materiali e/o attrezzi per le pulizie;
- alla pulizia dei servizi igienici per il pubblico, da tenere costantemente provvisti di sapone disinfettante e asciugamani a perdere/automatici ad aria e sgombri da materiali e/o attrezzi per le pulizie;
- alla disinfestazione, derattizzazione e sanificazione periodica di tutti i locali oggetto della Concessione, comprese le aree esterne di pertinenza, attraverso idonea impresa provvista delle necessarie autorizzazioni di legge in materia;
- alla manutenzione ordinaria del Locale e degli impianti tecnici (elettrici, di sicurezza, condizionamento, antincendio, etc.), secondo il piano di manutenzione e i manuali d'uso e manutenzione. Rientrano nella manutenzione ordinaria tutti gli interventi di riparazione e di sostituzione che servono ad assicurare l'ordinaria funzionalità dell'impianto senza modificarne le caratteristiche strutturali; tutte queste attività dovranno essere svolte in modo conforme alle norme sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, alle norme UNI, alle norme tecniche vigenti ed alle regole dell'arte, ovvero dovranno essere affidate a imprese o soggetti professionali e qualificati, iscritti negli specifici albi professionali. Si precisa inoltre che tutti gli interventi manutentivi da effettuarsi su impianti rientranti nelle previsioni di cui al D.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. Al Concessionario compete inoltre la manutenzione straordinaria degli arredi e delle attrezzature acquistate per l'espletamento dei Servizi. L'Amministrazione ha facoltà di sostituirsi al Concessionario in tali interventi qualora questi non vi provveda tempestivamente e il relativo costo dovrà esserle rimborsato entro 30 (trenta) giorni dall'intervento; in caso di mancato rimborso, sarà prelevato dalla cauzione un importo pari alle spese sostenute a tal fine dall'Amministrazione e, pertanto, la cauzione dovrà essere immediatamente reintegrata dal Concessionario, pena la risoluzione della Concessione *ipso jure*. Eventuali interventi migliorativi di carattere straordinario potranno essere eseguiti dal Concessionario solo previa approvazione del progetto da parte dell'Amministrazione; salvo diverso e previo accordo tra le parti, il relativo risultato resterà di proprietà dell'Amministrazione, senza che quest'ultima sia tenuta/obbligata a versare alcun compenso.

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

In generale, durante le operazioni di preparazione, riscaldamento e distribuzione dei pasti e degli alimenti 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 secondo le modalità indicate nelle relative schede tecniche e 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.

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

---

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, ristorazione self service e catering per eventi presso il Palazzo Reale di Genova per il Ministero per i Beni e le Attività Culturali – ID 2145

Appendice 1 – Capitolato Tecnico



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

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

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

Il Concessionario dovrà provvedere, autonomamente e a proprie spese, alla predisposizione e alla gestione del programma di autocontrollo basato sui principi del sistema HACCP (*Hazard Analysis and Critical Control Points*), riferito a tutte le fasi in cui si articoleranno i Servizi.

Il Concessionario 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 segnalati 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 dei Servizi il proprio Manuale di Autocontrollo redatto in conformità al Reg. n. 852/2004/CE.

#### **4.5.4 Criteri Ambientali Minimi ("CAM")**

Il Concessionario ha l'obbligo di rispettare i "Criteri Ambientali Minimi" ("CAM") per Ristorazione Collettiva e Derrate Alimentari, di cui al D.M. 25 luglio 2011 (pubblicato nella 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 alle clausole contrattuali del suddetto decreto con specifico riferimento a quelle di seguito elencate:

##### **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
- 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.





Nel caso di mancato rispetto di quanto previsto al presente paragrafo potrà essere applicata la penale n. 15 di cui al successivo capitolo 8.2.

#### 4.5.5 Attività promozionale e sponsorizzazione

Per promuovere i Servizi del Locale e al contempo valorizzare quelle del Museo il Concorrente dovrà proporre al criterio “*Promozione del Locale e attività di marketing*” un piano di comunicazione contenente le proposte di iniziative dirette al raggiungimento di un’utenza più ampia possibile con riferimento a specifiche fasce di pubblico o *target* di clientela – quali, a titolo esemplificativo, *target* giovane e/o studentesco, data la vicinanza dell’Università degli Studi di Genova. È facoltà del Concessionario avvalersi di *sponsor* per tale attività al fine di promuovere campagne di comunicazioni pubblicitarie e proporre elementi migliorativi nell’ambito del *marketing* per tutta la durata dell’affidamento dei Servizi. Al fine di rendere massima la pubblicità è inoltre richiesta al Concessionario la realizzazione di un sito *web* dedicato – attivo 24 ore al giorno per 7 giorni a settimana - le cui caratteristiche minime dovranno essere le seguenti:

- tutti i contenuti dovranno essere almeno in lingua italiana e inglese;
- dovrà essere indicato il logotipo e del nome del Locale;
- dovrà recare una specifica sezione dedicata alle attività del Museo (i contenuti da inserire in questa sezione verranno forniti dall’Amministrazione con frequenza periodica).

La messa *online* del sito *web* dovrà essere contestuale alla data di Avvio dei Servizi.

### 5 LOGO, MARCHI E SEGNI DISTINTIVI

Il Concorrente dovrà presentare nella Relazione Tecnica, all’interno del criterio “*Progetto di gestione dei servizi*”, un logotipo e una linea grafica per il nome che identifichino il Locale e i Servizi in modo inequivocabile. Il logotipo proposto dovrà essere esteso, insieme al nome ‘*Il Caffè di Palazzo Reale*’ e al logo del Palazzo Reale di Genova (cfr. Allegato B) e ad eventuali marchi propri, ai seguenti elementi:

- insegna esterna;
- eventuali insegne interne;
- menù da tavolo e/o da parete;
- divise del personale e tutto quanto possa essere ricondotto ad un elemento di identificazione del Locale;

e nel rispetto dei seguenti rapporti dimensionali:

- il logo del Palazzo Reale di Genova dovrà essere di una dimensione tale da non essere inferiore al 20%-30% della dimensione del logotipo e nome del Locale;
- l’eventuale marchio proprio dovrà essere di una dimensione non superiore al 10% della dimensione del logotipo e nome del Locale.

Al Concessionario è assicurato, esclusivamente per l’erogazione dei Servizi, l’utilizzo di quanto sopra citato per fini commerciali e promozionali.

Pena l’applicazione della penale n. 5 riportata al paragrafo 8.2, Il Concessionario si impegna quindi a non esibire nei Locali, insegne, nomi, marchi e segni distintivi diversi da quelli sopra citati e/o eventualmente concordati con l’Amministrazione e a non usare il logo dell’Amministrazione nonché degli altri marchi e segni distintivi forniti dall’Amministrazione stessa per fini pubblicitari a vantaggio di iniziative diverse da quelle contemplate dal presente Capitolato.

È fatto espresso **divieto** di apporre qualsivoglia segnaletica o pubblicità sulle facciate interne ed esterne del Museo, salvo quanto diversamente concordato con l’Amministrazione.





## 6 ALLESTIMENTO DEI LOCALI

Con riferimento agli ambienti e ai locali descritti al paragrafo 3.1 (*cfr.* Allegato C1 e C2) sono ad esclusivo ed integrale carico del Concessionario:

- a) la fornitura delle attrezzature necessarie allo svolgimento dei Servizi;
  - b) la fornitura degli arredi necessari per l'allestimento degli ambienti destinati alla fruizione pubblica e ai locali ad uso del personale impiegato nei Servizi;
  - c) la fornitura di stigliature, stoviglie, tovagliato e di tutto quanto sia necessario a permettere l'erogazione dei Servizi.
- Si specifica che tutte le forniture richieste dovranno essere conformi alle vigenti normative in materia di ambiente, accessibilità, norme igienico sanitarie e sicurezza – con particolare riferimento a quelle relative alla protezione contro incendi e all'emissione dei fumi.

Il Concorrente dovrà presentare al paragrafo D “*Progetto di Allestimento del Locale*” della Relazione Tecnica, una proposta progettuale corredata da prospetti, schizzi e *render* per tutti gli ambienti indicati (bancone caffetteria e bancone *self-service*, sale caffetteria, sale ristorazione/*self-service*, cortile esterno (*dehor*)) che chiarisca in modo più esauritivo la visione estetica e funzionale che intende attribuire al Locale.

Con riferimento alle sale interne adibite al servizio di caffetteria e ristorazione *self-service* il *layout* distributivo, il modello e i colori degli arredi proposti dovranno essere tali da rispettare e valorizzare gli ambienti del Locale anche in relazione alle caratteristiche storiche e architettoniche dell'edificio. Nell'allestimento di questi spazi, il Concessionario dovrà prevedere un *monitor* per la trasmissione della programmazione culturale del Museo, fornita periodicamente dalla Direzione del Palazzo Reale di Genova, nonché un *corner* dedicato all'esposizione delle pubblicazioni in vendita presso il *bookshop* del Museo.

Con riferimento all'area riscaldamento piatti, ferma restando la possibilità del Concessionario di organizzare gli spazi al meglio e secondo le proprie esigenze – anche in considerazione della predisposizione in sito degli impianti – per gli ambienti relativi alla preparazione, al trattamento, al riscaldamento e alla conservazione dei cibi, si forniscono le seguenti indicazioni, integrative alle predisposizioni previste dalle vigenti normative e dai vigenti regolamenti locali in materia d'igiene e salubrità dei luoghi di lavoro. L'area riscaldamento piatti dovrà essere articolata in settori di lavorazione separati o comunque ben delimitati, tra i quali dovranno essere individuati quelli destinati alla lavorazione e al lavaggio.

Le attrezzature dovranno necessariamente essere posizionate in modo da garantire una corretta igiene ed evitare la contaminazione crociata. Tutte le aperture e le comunicazioni con l'esterno dovranno quindi essere messe in sicurezza con apposite retine o altri dispositivi antinsetto e antiroditori, per evitare eventuali contaminazioni.

Con riferimento al cortile esterno (*dehor*) di pertinenza del Locale la proposta progettuale dovrà prevedere strutture di arredo e di copertura non fisse, né ancorate al suolo o fissate alla facciata dell'edificio.

Le attrezzature fornite e gli elementi di arredo fissi – quali bancone caffetteria e bancone *self-service* - dovranno inoltre essere conformi a quanto offerto in Offerta gastronomica in termini di qualità e varietà nella Relazione Tecnica. Con riferimento alla fornitura di cui al punto b) il Concorrente dovrà presentare nella Relazione Tecnica un abaco delle tipologie degli arredi e i loro materiali e per tutte le forniture di produzione industriale che intenderà adottare dovrà indicarne marchi e modelli. La scelta dei colori degli arredi - che dovranno comunque essere proposti con un *design* coordinato tra di loro e con gli ambienti in cui saranno installati - dovrà essere predisposta mediante la proposta di una gamma di tonalità che accresca la luminosità degli ambienti e l'equilibrio cromatico con gli spazi esistenti. Il Locale dovrà presentare un'ambientazione che privilegi semplicità, formalità e pulizia delle strutture, salvaguardando l'unicità storica, culturale e artistica dei luoghi. Potranno essere presenti elementi di *design* innovativi, tradizionali e originali, purché i medesimi non conferiscano al Locale un aspetto informale.

L'Amministrazione, nell'ambito del Verbale di presa in consegna del Locale (*cfr.* par. 7.1.1), si riserva la facoltà di concordare con il Concessionario modifiche al progetto di allestimento, purché queste ultime: i) riguardino esclusivamente le finiture e siano di carattere meramente estetico; ii) siano limitate alla sala di fruizione pubblica, escludendo gli ambienti laterali di servizio; iii) non abbiano alcun impatto sul Piano Economico Finanziario e sulla



funzionalità del progetto presentato dal Concessionario sulla base del quale lo stesso ha organizzato i Servizi. Le eventuali modifiche al progetto di allestimento costituiranno obbligazioni contrattuali a tutti gli effetti.

Prima della sottoscrizione del Verbale di Avvio dei Servizi, secondo i tempi definiti al paragrafo 7.1, il Concessionario dovrà allestire e arredare il Locale in conformità con quanto presentato nella Relazione Tecnica e con le eventuali modifiche richieste dall'Amministrazione.

Il Concessionario si impegna a far uso del Locale, degli impianti, dei macchinari e degli arredi destinati allo svolgimento dei servizi con la massima diligenza ed a mantenerli in buono stato di conservazione in relazione al normale uso degli stessi.

Il Concessionario dovrà altresì dotarsi di autonomi contratti di somministrazione di elettricità, gas ed acqua, raccolta e smaltimento rifiuti di una utenza telefonica per il locale.

In particolare, il Concessionario dovrà garantire, a propria cura e spese, la manutenzione ordinaria e preventiva, la salvaguardia, la custodia e la pulizia degli arredi, dei macchinari e delle attrezzature strumentali che dovranno essere mantenuti in modo da garantire permanentemente il decoro complessivo dei luoghi.

In caso di appurato degrado degli arredi e dei macchinari e di quanto altro necessari di manutenzione al fine di svolgere i Servizi, saranno richiesti interventi di manutenzione al Concessionario. Qualora lo stesso non provveda agli interventi richiesti, decorsi 15 (quindici) giorni dalla segnalazione scritta, ovvero diverso tempo stabilito dall'Amministrazione, si procederà all'applicazione della penale n. 6 di cui al par. 8.2.

Si specifica che le forniture di cui ai punti a), b) e c) resteranno di proprietà del Concessionario e pertanto dovranno essere rimosse a fine Concessione.

## **7 GESTIONE DELLA CONCESSIONE**

### **7.1 Avvio delle attività**

Il Concessionario è tenuto a svolgere i Servizi secondo la tempistica di seguito specificata:

- Presa consegna del Locale: avverrà entro 15 giorni dalla stipula del Contratto e prima dell'Avvio dei Servizi, mediante la sottoscrizione, tra le parti, del Verbale di presa in consegna dei Locali (*cfr.* par. 7.1.1);
- Avvio dei Servizi: avverrà entro 30 giorni dalla sottoscrizione del Verbale di presa in consegna del Locale, al termine dell'espletamento, da parte del Concessionario di tutte le attività propedeutiche all'Avvio dei Servizi. I servizi, salvo quanto previsto al successivo paragrafo 7.1.2 dovranno essere avviati mediante la sottoscrizione del Verbale di Avvio dei Servizi;
- Fase a regime: consiste nella fase di esecuzione che va dall'Avvio dei Servizi fino al termine del Contratto.

#### **7.1.1 Verbale di presa in consegna del Locale**

Il Verbale di presa in consegna del Locale è il documento con il quale il Concessionario prende formalmente in consegna il Locale e le eventuali attrezzature ivi collocate, per l'esecuzione di tutte le attività propedeutiche all'Avvio dei Servizi. Nel documento verrà descritto il Locale consegnato ed il relativo stato di manutenzione.

Il Verbale di presa in consegna del Locale è redatto in contraddittorio tra le parti e deve essere sottoscritto entro 15 giorni successivi alla stipula del Contratto, pena l'applicazione della penale n. 7 di cui al successivo paragrafo 8.2.

Il Verbale di presa in consegna dei Locali deve essere redatto in duplice copia e recare la firma congiunta di entrambe le parti.

Dal momento della sottoscrizione del predetto Verbale, il Concessionario dovrà espletare tutte le attività propedeutiche all'avvio dei Servizi entro il termine di 30 giorni dalla data di sottoscrizione del Verbale di presa in consegna del Locale.



### 7.1.2 Verbale di avvio dei Servizi

Il Verbale di avvio dei Servizi è il documento con il quale il Concessionario avvia formalmente i Servizi, a seguito della conclusione delle attività propedeutiche previste (quali l'attivazione e voltura utenze, l'arredamento e l'allestimento del Locale, l'ottenimento autorizzazioni, nulla osta, etc.).

La durata della Concessione decorre dalla data di sottoscrizione del Verbale di avvio dei Servizi.

Tale documento, redatto in contraddittorio tra le parti in duplice copia originale, deve essere sottoscritto, da entrambe le parti, entro 30 giorni successivi alla data di sottoscrizione del Verbale di presa in consegna del Locale o entro il diverso termine fissato dall'Amministrazione nelle ipotesi di cui all'art. 8 dello Schema di contratto di Concessione, pena l'applicazione della penale n. 8 di cui al successivo paragrafo 8.2, intendendo tale termine quale tempo massimo riconosciuto al Concessionario per l'espletamento di tutte le attività propedeutiche previste e necessarie.

Il Concessionario dovrà comunicare in forma scritta all'Amministrazione, almeno 7 giorni prima della sottoscrizione del Verbale di avvio dei Servizi, l'ultimazione delle attività propedeutiche al fine di concordare la data di apertura e inaugurazione del Locale, pena l'applicazione della penale n. 9 di cui al successivo paragrafo 8.2.

A tal fine, in sede di sottoscrizione del Verbale di avvio dei Servizi, l'Amministrazione disporrà la verifica di quanto realizzato dal Concessionario nel Locale, al fine di attestarne la conformità con quanto previsto nel Capitolato Tecnico e nell'**OFFERTA TECNICA** (Relazione Tecnica e Offerta Tecnica) e, in caso di esito positivo, rilascerà un documento che attesti la positività della valutazione. In caso di esito negativo l'Amministrazione applicherà la penale n. 10 di cui al successivo paragrafo 8.2.

In sede di sottoscrizione del Verbale di avvio dei Servizi, il Concessionario dovrà produrre la documentazione idonea ad attestare il possesso dei requisiti migliorativi offerti.

Al Verbale di Avvio dei Servizi devono essere allegati i documenti di cui al successivo paragrafo 7.2 (nominativi dei Responsabili di sala e nominativi e altre informazioni sul personale operativo), nonché il Manuale di Autocontrollo redatto in conformità al Reg. 852/2004/CE così come disciplinato al precedente paragrafo 4.5.3.

Il predetto Verbale deve inoltre prevedere una sezione denominata "aggiornamento", dove dovranno essere annotati tutti gli eventuali aggiornamenti e o modifiche successive alla data di avvio dei Servizi quali, ad esempio, i nomi delle persone riconducibili, rispettivamente, alle strutture dell'Amministrazione e a quelle del Concessionario coinvolte nell'esecuzione dei Servizi. Le annotazioni dovranno essere riportate entro 3 giorni dalla realizzazione della modifica e/o dell'aggiornamento, pena l'applicazione della penale n. 11 di cui al successivo paragrafo 8.2.

## 7.2 Strutture dedicate alla gestione del contratto

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

### 7.2.1 Struttura dell'Amministrazione

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

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

Il Direttore dell'Esecuzione effettua inoltre le verifiche continue sulla rispondenza del servizio offerto rispetto al Capitolato Tecnico e all'**OFFERTA TECNICA** (Relazione Tecnica e Offerta Tecnica) del Concessionario, pena l'applicazione delle penali n. 3, 16 e 20 di cui al paragrafo 8.2.

Il Direttore dell'Esecuzione avrà inoltre facoltà di procedere in ogni tempo alle verifiche e ai controlli di cui al capitolo 8.



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

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

## **7.2.2 Struttura del Concessionario**

### **7.2.2.1 Struttura organizzativa**

Il Responsabile dei Servizi è la persona fisica, nominata dal Concessionario in sede di stipula del Contratto, responsabile nei confronti dell'Amministrazione del Contratto di concessione e interfaccia unica del Direttore dell'Esecuzione.

Il Responsabile dei Servizi 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 dei Servizi 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** (Relazione Tecnica e Offerta tecnica).

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

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

Il Concessionario deve inoltre nominare un Responsabile di sala, ossia la persona fisica che, per ciascun turno di lavoro, sarà il referente dell'Amministrazione con riguardo alla gestione operativa dei Servizi e alle verifiche e ai controlli di cui al capitolo 8.

Il nominativo del *Responsabile di sala* dovrà essere comunicato dal Concessionario all'Amministrazione nel Verbale di avvio dei Servizi (cfr. paragrafo 7.1.2), ed eventualmente aggiornati qualora necessario, nell'apposita sezione "aggiornamenti".

Il Responsabile di sala dovrà assicurare, nel complesso, la sua presenza *in loco* negli orari di apertura del Locale; inoltre, il Responsabile dei Servizi dovrà assicurare la propria reperibilità telefonica nei confronti del Direttore dell'Esecuzione nonché nei casi di pronto intervento negli orari d'ufficio del Museo.

### **7.2.2.2 Struttura operativa**

Il Concessionario deve allegare al I Verbale di avvio dei Servizi 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;
- la retribuzione annua lorda;
- certificati di lingua inglese.

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



Per i Servizi, il Concessionario deve garantire la presenza di tutto il personale necessario per assicurare un'efficiente e qualificata gestione degli stessi.

Il Concessionario dovrà garantire che, rispetto al numero totale del personale operativo a contatto col pubblico vi siano almeno una figura professionale, per ogni turno di lavoro, che sia in possesso di un certificato rilasciato da un ente certificatore riconosciuto dal MIUR<sup>3</sup> che attesti un livello di conoscenza della lingua inglese pari ad almeno il B2.

Il Concessionario riconosce all'Amministrazione la facoltà di richiedere la sostituzione del personale operativo qualora fosse ritenuto non idoneo alla perfetta e regolare esecuzione del Contratto. In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte dell'Amministrazione, il Concessionario s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, entro il termine di 7 (sette) giorni solari dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione, pena l'applicazione della penale n. 12 di cui al paragrafo 8.2 e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto. L'esercizio di tale facoltà da parte dell'Amministrazione non comporterà alcun onere per la stessa.

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

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

- rischi professionali, sia connessi all'attività specificamente svolta sia dovuti ai luoghi di lavoro;
- rischi che possono coinvolgere gli utenti del Locale;
- 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.

Il Concessionario dovrà adottare efficaci sistemi di rilevazione per rendere documentabili, in tempo reale, le presenze di tutti i lavoratori presenti nel Locale 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. 4 di cui al paragrafo 8.2, a:

- indossare idonee divise che per foggia e qualità dovranno essere omogenee ma differenziate secondo la qualifica rivestita dal lavoratore (gli indumenti indossati per la preparazione dei pasti dovranno essere distinti da quelli adoperati per le attività di servizio agli utenti oppure di pulizia, lavaggio e manutenzione locali, impianti, attrezzature, stoviglie, etc.), esteticamente curate e igienicamente e visivamente sempre in condizioni perfette, munite di placca ben visibile recante il logo proposto per il Locale e il nome del lavoratore. L'acquisto, la manutenzione e il lavaggio delle divise e degli indumenti di lavoro del personale operativo sono a carico del Concessionario;
- osservare scrupolosamente, onde evitare rischi di inquinamento e possibili tossinfezioni alimentari, tutte le procedure igieniche previste dal sistema di autocontrollo HACCP;
- rispettare le disposizioni di cui al D. Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.;

---

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



- 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;
- non fumare all'interno di tutti gli ambienti del Locale;
- proteggere gli ambienti da insetti e altri vettori.

### 7.2.2.3 Formazione del personale

Il Concessionario deve garantire, a proprie spese, che tutto il personale operativo impiegato nell'erogazione dei Servizi sia stato formato secondo i contenuti della tabella seguente. La formazione deve essere erogata entro 60 giorni dalla data di sottoscrizione del Verbale di avvio dei Servizi e, comunque, entro 60 giorni dalla data di entrata in servizio del singolo addetto. Entro tali termini, il Concessionario deve presentare le attestazioni di avvenuta formazione, pena l'applicazione della penale n. 13 di cui al successivo paragrafo 8.2.

La formazione deve essere somministrata da enti/organizzazioni aventi specifica e documentata esperienza e dovrà essere da questi 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 dei Servizi, tecniche di comunicazione e di servizio al cliente.	4

Il Concessionario deve garantire a ogni addetto una formazione continua da erogare ogni 24 mesi e, comunque, sempre a seguito di significative modifiche normative. Resta fermo il rispetto degli obblighi formativi derivanti dalla normativa di legge applicabile (es. formazione prevista dal D.lgs. n. 81/2008 così come specificato al paragrafo 7.2.2.2.) e quelli derivanti dall'applicazione della clausola di esecuzione contrattuale n. 5.5.3 "Formazione del personale" di cui al D.M. 25 luglio 2011 del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare di cui al precedente paragrafo 4.5.4.

## 7.3 Riconsegna del Locale

Al termine della Concessione, il Concessionario è tenuto a riconsegnare all'Amministrazione il Locale, nonché le attrezzature eventualmente avute in consegna, facendo riferimento ai contenuti del Verbale di presa in consegna del Locale (cfr. paragrafo 7.1.1). Il Locale dovrà 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.



### 7.3.1 Verbale di riconsegna del Locale

Il Verbale di riconsegna del Locale è il documento con il quale il Concessionario riconsegna formalmente il Locale in perfetto stato di pulizia, di conservazione e manutenzione, salvo il loro normale deterioramento d'uso, vuoti e sgomberi da arredi, macchine e attrezzature, per i quali l'Amministrazione non abbia esercitato il diritto di opzione, senza necessità di ulteriori atti e/o diffide da parte dell'Amministrazione.

Il documento deve essere redatto in contraddittorio tra le parti al termine della Concessione e da queste sottoscritto in doppio originale.

## 8 VERIFICHE DI CONFORMITÀ E PENALI

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

Le verifiche di conformità riguarderanno:

- gli aspetti qualitativi, misurati con l'indicatore di cui al successivo paragrafo 8.1 e il cui mancato rispetto darà luogo alla penale ivi indicata;
- gli adempimenti contrattuali, il cui mancato rispetto darà luogo alle penali indicate al successivo paragrafo 8.2. L'Amministrazione si riserva, ove possibile, di concedere un termine massimo per la messa in pristino della violazione rilevata, decorso il quale l'Amministrazione applicherà la penale n. 16 di cui allo stesso paragrafo.

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

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

Le verifiche di conformità sugli aspetti qualitativi sono effettuate mediante la valutazione trimestrale del Direttore dell'Esecuzione dell'Indicatore di Soddisfazione (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 e, in caso di valutazione negativa, di applicare penali secondo la modalità descritta nel presente paragrafo.

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).

**Tabella 1 – Questionario di soddisfazione del Direttore dell'Esecuzione**

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





<b>c</b>	Pulizia e decoro degli ambienti	0	1	2	3
----------	---------------------------------	---	---	---	---

I risultati ottenuti dalle risposte al questionario consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione

$$ISd = R/9$$

trimestrale ISD secondo la seguente formula:

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 in cui il Direttore dell'Esecuzione assegnasse un voto massimo, cioè 3, ad ogni aspetto).

Esempio

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

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

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

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

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

Dove:

F= Ricavi delle vendite e delle prestazioni al netto di I.V.A. del trimestre di riferimento;

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

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

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

K=1 se  $ISD < 0,30$

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

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

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

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

Gli eventuali inadempimenti che possono dar luogo all'applicazione delle penali dovranno essere contestati immediatamente al Responsabile dei Servizi e/o al Responsabile di sala e successivamente formalizzati per iscritto via e-mail al Responsabile dei Servizi. In tal caso, il Concessionario dovrà comunicare al Direttore dell'Esecuzione, 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, al ricorrere dei presupposti necessari l'Amministrazione applicherà al Concessionario le penali di seguito elencate.





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

Con riferimento alle verifiche delle caratteristiche ambientali previste dai CAM di cui al precedente paragrafo 4.5.4 si precisa che sia per le specifiche tecniche che per le clausole di esecuzione contrattuale troverà applicazione quanto disposto dal D.M. 25 luglio 2011 del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare.

Il riscontrato inadempimento comporterà l'applicazione della penale n. 15 di cui alla tabella seguente.

n°	Inadempimento e riferimento paragrafo Capitolato Tecnico	Livello di servizio/Termine per l'adempimento	Modalità di riscontro	Valore della penale
1	Mancato rispetto degli orari e dei giorni di apertura del Locale Rif. paragrafo 3.2	L'accesso del pubblico al Locale deve essere garantito, nel rispetto delle condizioni di cui al presente Capitolato (paragrafo 3.2) e di quanto offerto al paragrafo "Progetto di gestione dei servizi" della Relazione Tecnica.	Controllo/ispezione	500 € per ogni violazione rilevata
2	Ritardo nel pagamento all'Amministrazione del canone e/o della royalty di Concessione Rif. paragrafo 3.6	Il Concessionario dovrà procedere al pagamento entro i termini di cui al paragrafo 3.6	Confronto tra i termini previsti al paragrafo 3.6 e la data di valuta del versamento.	500 € per ogni giorno di ritardo
3	Non conformità dell'offerta gastronomica e dei livelli di servizio eseguiti rispetto a quanto previsto nel Capitolato Tecnico e rispetto a quanto offerto nel "Offerta gastronomica della caffetteria", "Offerta gastronomica della ristorazione self-service", "Offerta gastronomica per particolari esigenze alimentari: vegano" e "Sostenibilità ambientale e qualità dei prodotti" di cui all' <b>OFFERTA TECNICA</b> (Relazione Tecnica e Offerta Tecnica) (es: cibo avariato o scaduto o non conforme a norme di igiene e sanità etc.). Rif. paragrafo 4.4	Il Concessionario ha l'obbligo di garantire la conformità dell'offerta gastronomica rispetto a quanto previsto nel Capitolato Tecnico e nell' <b>OFFERTA TECNICA</b> (Relazione Tecnica e Offerta Tecnica).	Controllo/ispezione	1.000 € per ogni violazione rilevata
4	Mancata osservazione da parte del personale operativo delle norme di comportamento. Rif. paragrafi 4.5 e 7.2.2.2.	Tutto il personale in servizio del Concessionario dovrà rispettare le norme di comportamento.	Verifiche di conformità	100 € per ogni violazione rilevata



n°	Inadempimento e riferimento paragrafo Capitolato Tecnico	Livello di servizio/Termine per l'adempimento	Modalità di riscontro	Valore della penale
5	Mancata osservazione da parte del Concessionario del divieto di esibire insegne, nomi, marchi e segni distintivi diversi da quelli di cui al capitolo 5.  Rif. capitolo 5	Il Concessionario ha l'obbligo di non esibire e di rimuovere tempestivamente insegne, nomi, marchi e segni distintivi diversi da quelli consentiti.	Controllo/ispezione	300 € per ogni giorno dalla mancata messa in pristino della violazione rilevata dall'Amministrazione
6	Ritardo interventi di manutenzione di cui al capitolo 6 del Capitolato Tecnico.  Rif. capitolo 6	In caso di appurato degrado degli arredi e dei macchinari e di quanto altro necessari di manutenzione al fine di svolgere i Servizi, saranno richiesti interventi di manutenzione al Concessionario da effettuare entro 15 (quindici) giorni dalla segnalazione scritta/diverso termine stabilito dalla Concedente.	Confronto data: - Data segnalazione scritta. - Data di intervento Concessionario.	100 € per ogni giorno di ritardo
7	Ritardo nella presa in consegna del Locale  Rif. paragrafo 7.1.1	Deve avvenire entro 15 giorni dalla data di stipula del Contratto	Confronto tra la data di stipula del Contratto e quella di sottoscrizione del Verbale di presa in consegna	200 € per ogni giorno di ritardo
8	Ritardo nell'avvio dei Servizi  Rif. paragrafo 7.1.2	I servizi devono essere avviati entro 30 giorni dalla data di sottoscrizione del Verbale di presa in consegna dei Locali o il diverso termine di cui all'art. 8 del Contratto richiamato al paragrafo 7.1.2	Confronto tra la data di sottoscrizione del Verbale di presa in consegna dei Locali/il diverso termine di cui al paragrafo 7.1.2 e la data di sottoscrizione del Verbale di avvio dei Servizi.	200 € per ogni giorno di ritardo



n°	Inadempimento e riferimento paragrafo Capitolato Tecnico	Livello di servizio/Termine per l'adempimento	Modalità di riscontro	Valore della penale
9	Ritardo o mancata comunicazione dell'ultimazione delle attività propedeutiche previste per l'avvio dei servizi.  Rif. paragrafo 7.1.2	7 giorni prima della data di sottoscrizione del Verbale di avvio dei Servizi.	Confronto tra la data di sottoscrizione del Verbale di avvio dei Servizi e la data di invio della comunicazione relativa all'ultimazione delle attività propedeutiche previste.	200 € per ogni giorno di ritardo
10	Non conformità degli allestimenti rispetto a quanto previsto nel Capitolato Tecnico e nell' <b>OFFERTA TECNICA</b> (Relazione Tecnica e Offerta Tecnica). Rif. capitolo 6	Il Concessionario ha l'obbligo di garantire la conformità con quanto previsto per l'allestimento del Locale.	Controllo/ispezione	1.000 € per ogni violazione rilevata
11	Ritardo nell'aggiornamento del Verbale di avvio dei Servizi in caso di variazioni intervenute nel corso della Concessione.  Rif. paragrafo 7.1.2	Il Verbale di avvio dei Servizi deve essere aggiornato ogniqualvolta si presenti una modifica alle informazioni entro il termine di 3 giorni da quando la medesima si realizza.	Controllo/ispezione	200 € per ogni giorno di ritardo
12	Ritardo nella sostituzione del personale operativo ritenuto non idoneo da parte dell'Amministrazione.  Rif. paragrafo 7.2.2.2	Il Concessionario deve sostituire il personale ritenuto non idoneo entro 7 giorni solari dal ricevimento della richiesta da parte dell'Amministrazione.	Confronto tra la Data e l'ora della richiesta dell'Amministrazione e la data e l'ora dell'entrata in servizio della nuova risorsa (rilevabile nella sezione "aggiornamenti" del Verbale di avvio)	200 € per ogni giorno di ritardo



n°	Inadempimento e riferimento paragrafo Capitolato Tecnico	Livello di servizio/Termine per l'adempimento	Modalità di riscontro	Valore della penale
13	Ritardo nella presentazione dell'attestazione della Formazione Rif. paragrafo 7.2.2.3	Il Concessionario deve garantire la presentazione dell'attestazione entro 60 giorni dalla data di sottoscrizione del Verbale di avvio dei Servizi e, comunque, entro 60 giorni dalla data di entrata in servizio del singolo addetto.	Confronto tra la data del Verbale di avvio dei Servizi o data di entrata in servizio del singolo addetto (rilevata nella sezione "aggiornamenti" del predetto Verbale) e la data di attestazione della Formazione (indicata 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 finale della Concessione". Rif. capitolo 9	Il Concessionario deve produrre un documento denominato "Resoconto finale della Concessione" entro 30 giorni prima della conclusione del Contratto.	Verifica ricezione del Resoconto finale entro 30 giorni prima della conclusione del Contratto.	200 € per ogni giorno di ritardo
15	Mancato rispetto anche di una soltanto delle specifiche tecniche e/o delle clausole contrattuali dei CAM Rif. paragrafo 4.5.4	Il Concessionario ha l'obbligo di rispettare i "Criteri Ambientali Minimi".	Verifica della corretta esecuzione delle attività in conformità alle prescrizioni relative ai Criteri Ambientali Minimi	500 € per ogni giorno dalla mancata messa in pristino della violazione rilevata dall'Amministrazione
16	Inadempimenti e violazioni della normativa primaria e secondaria richiamata nei documenti di gara.	Il Concessionario ha l'obbligo di rispettare la normativa primaria e secondaria richiamata nella documentazione di gara.	Verifica corretta esecuzione delle attività in conformità alla normativa primaria e secondaria di riferimento.	500 € per ogni violazione rilevata
17	Ritardo/mancato adeguamento da parte del Concessionario alle contestazioni/irregolarità rilevate dall'Amministrazione.	L'Amministrazione accorda al Concessionario un termine massimo per l'adeguamento in base alle contestazioni/irregolarità rilevate	Confronto tra la data di accertamento dell'irregolarità e il termine concesso dall'Amministrazione e per la messa in pristino	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 dei servizi di caffetteria, ristorazione self service e catering per eventi presso il Palazzo Reale di Genova per il Ministero per i Beni e le Attività Culturali – ID 2145

Appendice 1 – Capitolato Tecnico



n°	Inadempimento e riferimento paragrafo Capitolato Tecnico	Livello di servizio/Termine per l'adempimento	Modalità di riscontro	Valore della penale
18	Violazione degli obblighi previsti dall'art. 10, comma 6, dello Schema di Contratto di Concessione.	Il Concessionario deve garantire le necessarie procedure organizzative, nonché gli opportuni flussi comunicativi.	Verifica in ordine al rispetto degli obblighi previsti dall'art. 10, comma 6, dello Schema di contratto di Concessione	200 € per ogni violazione rilevata
19	Violazione dell'obbligo di restituzione alla Concedente delle somme versate a titolo di pagamento diretto al subappaltatore (cfr. art. 7, comma 7, dello Schema di Contratto di Concessione)	Il Concessionario deve effettuare il pagamento entro 20 giorni dalla comunicazione da parte della Concedente.	Confronto tra la data di avvenuto pagamento e il rispetto del termine massimo per effettuarlo (20 giorni dalla comunicazione da parte della Concedente).	500 € per ogni giorno di ritardo
20	In tutti i casi di ritardo o mancata/inesatta esecuzione dei Servizi da parte del Concessionario diversi dai precedenti.	Il Concessionario ha l'obbligo di procedere alla corretta esecuzione dei Servizi.	Controllo/ispezione	500 € per ogni giorno di ritardo o mancata esecuzione dei servizi

## 9 REPORTISTICA

Il Concessionario è chiamato a redigere ogni semestre un documento denominato “Resoconto semestrale” contenente il riepilogo delle mensilità e le relative *royalties* da versare all'Amministrazione. Tale documento deve essere inoltrato al Direttore dell'Esecuzione contestualmente alla nota riassuntiva per la *royalty* (cfr. paragrafo 3.6).

Il Resoconto semestrale ha la finalità di illustrare le attività svolte e di fornire indicazioni utili al miglioramento continuo della gestione dei Servizi.

Il Resoconto semestrale deve contenere dati, indicatori specifici, analisi quantitative e *report*, al fine di evidenziare punti di forza e problematiche e di proporre soluzioni di miglioramento e ottimizzazione e, in ogni caso, almeno gli elementi di seguito riportati:

- numero di scontrini e relativi importi medi suddivisi per fascia oraria, giorno e trimestre di riferimento, tipologia cliente. La scelta della fascia oraria sarà condivisa con l'Amministrazione;
- eventuali soluzioni apportate alle criticità riscontrate;
- eventuali problematiche, anomalie, criticità non risolte e relative motivazioni;
- soluzioni per un continuo miglioramento e proposte di ottimizzazione;
- organigramma, organizzazione del lavoro e formazione del personale, se modificato;
- altri *report* richiesti in forma scritta con espressa specifica delle informazioni da trasmettere e 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 precedenti alla conclusione del Contratto, pena l'applicazione della penale n. 14 del precedente par. 8.2. Tale documento deve avere informazioni consuntive e aggregate dei dati già riportati nei singoli Resoconti semestrali.