



ALLEGATO 12

CAPITOLATO TECNICO

PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEI SERVIZI DI CAFFETTERIA E CATERING PRESSO CASTEL SANT’ELMO
PER IL MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITÀ CULTURALI_LOTTO 1

ID 2094



INDICE

1	GLOSSARIO	4
2	INTRODUZIONE.....	5
2.1	INQUADRAMENTO GENERALE.....	5
3	OGGETTO DELLA CONCESSIONE	5
3.1	LUOGO DELL'ESECUZIONE DEI SERVIZI DI CAFFETTERIA E EVENTI/CATERING.....	6
3.2	ORARIO DEI SERVIZI	6
3.3	SOPRALLUOGO OBBLIGATORIO	6
3.4	DURATA DELLA CONCESSIONE	7
3.5	VALORE DELLA CONCESSIONE.....	7
4	I SERVIZI IN CONCESSIONE	8
4.1	SERVIZI OGGETTO DELLA CONCESSIONE	8
4.1.1	SERVIZI DI CAFFETTERIA.....	9
4.1.2	SERVIZIO DI EVENTI/CATERING.....	10
4.2	OFFERTA GASTRONOMICA DELLA CAFFETTERIA E DEL CATERING	10
4.3	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	11
4.3.1	APPROVVIGIONAMENTO DELLE MERCI	12
4.3.2	PULIZIA, MANUTENZIONE E GESTIONE DEI RIFIUTI	12
4.3.3	MANUALE DI AUTOCONTROLLO E SISTEMA HACCP	13
4.3.4	CRITERI AMBIENTALI MINIMI (CAM)	14
4.4	ATTIVITÀ PROMOZIONALE E SPONSORIZZAZIONE.....	14
5	LAVORI, OPERE DI FINITURA ED ALLESTIMENTO DEI LOCALI	15
5.1.1	STATO DI FATTO E ADEGUAMENTO FUNZIONALE DEL LOCALE.....	15
5.1.2	INTERVENTI A CARICO DEL CONCESSIONARIO PER L' ADEGUAMENTO DEI LOCALI	15
5.1.3	ARREDI E ALLESTIMENTI CAFFETTERIA	15
6	GESTIONE DELLA CONCESSIONE.....	18
6.1	PRESA IN CONSEGNA DEI LOCALI E VERBALE DI PRESA IN CONSEGNA.....	18
6.2	AVVIO DEI SERVIZI E VERBALE DI AVVIO	18
6.3	STRUTTURE DEDICATE ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO	19
6.3.1	STRUTTURA DELL'AMMINISTRAZIONE	19
6.3.2	STRUTTURA DEL CONCESSIONARIO	19
6.3.2.1	Struttura organizzativa.....	19
6.3.2.2	Struttura operativa.....	20
6.3.2.3	Formazione del personale.....	21
6.4	RICONSEGNA DEI LOCALI	21
6.4.1	VERBALE DI RICONSEGNA.....	22
7	VERIFICHE DI CONFORMITA' E PENALI	22
7.1	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ASPETTI QUALITATIVI	22
7.2	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ADEMPIMENTI CONTRATTUALI	24
8	REPORTISTICA.....	29
9	DISPOSIZIONI CONTRATTUALI	30
9.1	DISPOSIZIONI LEGISLATIVE DI RIFERIMENTO	30
9.2	DOCUMENTI CONTRATTUALI.....	30
9.3	ONERI E OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO	30
9.4	INFORMAZIONE E FORMAZIONE DEI LAVORATORI E DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE	32
9.5	INFORMAZIONI SUI RISCHI SPECIFICI	33
9.6	PIANO DI SICUREZZA LAVORO.....	33
9.7	PAGAMENTO DELLE UTENZE E DELLE IMPOSTE	33
9.8	DIVIETO DI VARIAZIONE DELLA DESTINAZIONE D'USO DEI LOCALI IN CONCESSIONE, DI CESSIONE DEL CONTRATTO	33
9.9	SEGNALETICA E PUBBLICITÀ	34
9.10	INTERRUZIONE NELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO.....	34
9.11	OBBLIGHI DELL'AMMINISTRAZIONE	34



APPENDICI AL CAPITOLATO TECNICO

- Appendice 1 - Piano Economico Finanziario di massima – Castel Sant’Elmo;
- Appendice 2 - Piano livello Piazza d'armi – Castel Sant’Elmo;
- Appendice 3 - Piano sottostante il livello Piazza d'armi – Castel Sant’Elmo;
- Appendice 4 - Spazi esterni – Castel Sant’Elmo;
- Appendice 5 - Logo – Castel Sant’Elmo;



1 GLOSSARIO

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

Anno solare	Il periodo di 365 giorni decorrente, per la prima annualità, dalla data di sottoscrizione del Verbale di avvio di cui al paragrafo 6.2 e, per le annualità successive, dall'anniversario di tale data.
Amministrazione o Concedente o Polo	Castel Sant'Elmo, ovvero l'Amministrazione che affida l'erogazione e la gestione di servizi di caffetteria e catering a terzi ai sensi dell'articolo 117 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42.
Caffetteria	Locali adibiti al servizio di caffetteria
Canone	La prestazione in denaro che è corrisposta periodicamente dal Concessionario al Concedente per l'utilizzo commerciale dei locali che ospiteranno i servizi di caffetteria e eventi/catering. L'importo del canone è indipendente rispetto all'incasso che il Concessionario percepisce dalla gestione di tali servizi.
Capitolato Tecnico	Il presente capitolato.
Concessionario o Fornitore o Impresa	L'operatore economico che stipula il contratto di concessione con il Concedente acquisendo il diritto di gestire funzionalmente e sfruttare economicamente i servizi assentiti in concessione, alle condizioni di cui allo schema di contratto di concessione.
Concorrente	Operatore economico che partecipa alla presente procedura di gara presentando un'offerta.
Direttore dell'Esecuzione	Persona nominata dal Concedente come responsabile dei rapporti con il Concessionario.
Locale o Locali o Spazi	Luogo di esecuzione dei servizi.
Responsabile del Servizio	Persona nominata dal Concessionario con il compito di coordinare le attività previste dalla concessione e fungere da referente operativo e interfaccia unica per il Concedente.
Ricavi delle vendite e delle prestazioni al netto di IVA	La somma incassata dai servizi in Concessione al netto dell'IVA.
Royalty	La quota dei ricavi delle vendite e delle prestazioni al netto di IVA che il Concessionario cede al Concedente come corrispettivo per lo svolgimento dei servizi oggetto di concessione.
Servizi	I servizi oggetto della Concessione specificati nel capitolo 4 del Capitolato tecnico.



2 INTRODUZIONE

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici, l'affidamento in concessione, ai sensi dell'articolo 117 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, dei servizi di caffetteria ed eventi/catering presso Castel Sant'Elmo.

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

2.1 Inquadramento generale

Con il DPCM 29/08/2014, n. 171 e successivo DM del 23/12/2014 il MIBAC istituisce la **Direzione generale Musei**, istituendo 20 Musei di rilevante interesse nazionale dotati di autonomia speciale e 17 Poli museali regionali (ad eccezione delle regioni a statuto speciale), tra cui il Polo museale della Campania, in cui è ricompreso il sito museale di Castel Sant'Elmo.

Le prime notizie relative a **Castel Sant'Elmo** risalgono al 1275. Nel 1329 Roberto d'Angiò affida l'incarico del suo ampliamento allo scultore e architetto senese Tino di Camaino che trasforma l'edificio in un vero e proprio palatium per il re e per la corte. Dal 1860 Castel Sant'Elmo è stato adibito a carcere militare fino al 1952. Successivamente la fortezza è passata al demanio militare fino al 1976, anno in cui ha avuto inizio un imponente intervento di restauro ad opera del Provveditorato alle Opere Pubbliche della Campania. I lavori, durati sette anni, hanno reso possibile il recupero dell'originaria struttura, rendendo visibili gli antichi percorsi, i camminamenti di ronda e gli ambienti sotterranei.

Nel 1982 il complesso monumentale è stato dato in consegna alla Soprintendenza per Beni Artistici e Storici di Napoli, che ha proseguito importanti lavori di restauro, recuperando nuovi e moderni spazi espositivi. Dapprima cittadella delle truppe, poi carcere militare, l'immenso complesso è rimasto per secoli un corpo sostanzialmente estraneo allo sviluppo civile fino a che è diventato sede d'iniziative espositive e manifestazioni culturali che ne hanno modificato la vocazione e, di conseguenza, il ruolo urbanistico. La scommessa è stata colmare la 'distanza' dalla città e inventare un ruolo diverso per questo monumento. Il castello si propone come un centro polifunzionale rivolto ad ampliare sia il mondo della cultura grazie alla ricca fototeca e alla biblioteca di storia dell'arte "Bruno Molajoli", che quello dello spettacolo, con un auditorium che accoglie convegni, concerti, rappresentazioni teatrali e cinematografiche. L'ampia Piazza d'Armi sulla quale si affacciano gli ambienti un tempo alloggi militari ed ora sede degli Uffici del Polo museale della Campania, lungo gli spalti del Castello, offre ai visitatori una suggestiva veduta della città di Napoli, dai Campi Flegrei alla Costiera Sorrentina. Durante i mesi estivi vengono ospitate rassegne cinematografiche, spettacoli teatrali, concerti e cene di gala.

3 OGGETTO DELLA CONCESSIONE

La presente procedura ha per oggetto l'affidamento in Concessione dei servizi di caffetteria ed eventi/catering presso il sito di Castel Sant'Elmo, a fronte del pagamento, da parte del Concessionario, di un canone e di due royalties in favore dell'Amministrazione da calcolarsi rispettivamente sul valore percentuale dei ricavi annui derivanti dalle vendite e dalle prestazioni, al netto di IVA, della caffetteria e del servizio di organizzazione eventi/catering.



3.1 Luogo dell'esecuzione dei servizi di Caffetteria e Eventi/Catering

Il luogo di esecuzione dei servizi oggetto di Concessione è situato all'interno degli spazi afferenti al sito museale di Castel Sant'Elmo, facente parte del Polo Museale della Campania.

Gli spazi oggetto della Concessione sono composti da una caffetteria sita nella Piazza d'Armi di Castel Sant'Elmo (cfr. Appendice 2 - Piano livello Piazza d'armi e Appendice 3 - Piano sottostante il livello Piazza d'armi), accessibile ai soli visitatori provvisti di biglietto di ingresso, durante gli orari di apertura della struttura museale, e al pubblico, secondo una programmazione oraria indipendente da quella del sito museale, in occasione di eventi organizzati dal Concessionario o dal Concedente. In tale ipotesi il Concedente, metterà a disposizione del Concessionario anche gli spazi esterni alla caffetteria (cfr. Appendice 4 - Spazi esterni).

Il Concedente si impegna a consegnare al futuro Concessionario una struttura idonea ad accogliere i servizi oggetto di Concessione.

3.2 Orario dei servizi

La Caffetteria rivolge le proprie attività esclusivamente a beneficio dei visitatori di Castel Sant'Elmo e dei suoi circa 70 dipendenti quotidianamente presenti.

L'accesso alla Caffetteria, pena l'applicazione della Penale n. 1 di cui al paragrafo 7.2, sarà garantito durante gli orari di apertura del sito museale al pubblico, e segnatamente tutti i giorni dalle **8:30 alle 19:30 (orario ordinario)**.

Relativamente ai servizi di organizzazione eventi/catering il Concessionario potrà organizzare, per soggetti terzi, eventi/iniziativa serali sia all'interno degli spazi messi a disposizione per il servizio diurno (cfr. Appendice 2 - Piano livello Piazza d'armi e Appendice 3 - Piano sottostante il livello Piazza d'armi) sia sulla porzione di Piazza d'Armi concessa (cfr. Appendice 4 - Spazi esterni).

Fermo restando quanto previsto al successivo paragrafo 4.1.2, gli eventi potranno essere organizzati dal Concessionario solamente **oltre l'orario di apertura del sito museale (orario straordinario)**, salvo diverso accordo con l'Amministrazione. In occasione del singolo evento organizzato dal Concessionario è previsto il pagamento di un importo pari a circa € 400 per il servizio di sorveglianza e assistenza agli utenti composto da un numero di unità pari a 4 per 4 ore, il cui pagamento avverrà direttamente in regime di "conto terzi". Sia durante l'orario di apertura che durante l'orario di chiusura al pubblico, dovrà comunque essere consentito l'accesso agli spazi da parte del Direttore dell'Esecuzione e degli addetti alla vigilanza.

3.3 Sopralluogo obbligatorio

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



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 successivo paragrafo 6.2.

La suddetta durata è stata calcolata tenendo conto del periodo necessario per il recupero degli investimenti da parte del Concessionario, individuato sulla base di criteri di ragionevolezza, nonché della remunerazione del capitale investito, anche alla luce degli investimenti necessari per conseguire gli obiettivi contrattuali specifici come risultante dal piano economico-finanziario.

3.5 Valore della Concessione

Il valore stimato per la Concessione è pari a € 933.901,68 (€ novecentotrentatremilanovecentouno/68) medi annui (I.V.A. esclusa), corrispondenti a un valore complessivo presunto di € 4.669.508,41 (€ quattromilioniseicentosessantanovemilacinquecentootto/41) I.V.A. esclusa per l'intera durata della Concessione, pari a 5 anni (60 mesi).

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

Nello specifico è stata condotta un'analisi di mercato sul tipo di servizi che s'intende realizzare ed è stato studiato il target di clientela, anche in funzione del numero di visitatori del Museo e dei suoi dipendenti, dell'ubicazione dei locali della Concessione, della qualificazione e quantificazione della clientela e della spesa media che da questa verrà verosimilmente sostenuta nell'arco temporale giornaliero. Successivamente sono stati analizzati gli investimenti necessari ed è stato predisposto un piano di copertura finanziaria, in relazione alle attività indispensabili e propedeutiche allo svolgimento delle attività e al progetto di allestimento che s'intende realizzare.

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

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

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

Il Concessionario sarà chiamato, in sede di offerta economica (rif. paragrafo 17 del Disciplinare), a presentare un proprio PEF che dovrà essere finanziariamente sostenibile ed economicamente conveniente.

Il PEF del Concessionario sarà oggetto di revisione solo alle condizioni e secondo le modalità indicate nel comma 6 dell'art. 165 del d.lgs. 50/2016.

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

1. Canone annuo, d'importo fisso, soggetto a rialzo in sede di offerta. Il valore del canone annuale posto a base d'asta è pari a € 6.000,00 (euro seimila/00);



2. Royalty, pari a un valore percentuale dei ricavi annui delle vendite e delle prestazioni al netto dell'I.V.A., derivanti dal servizio di caffetteria, soggetta a rialzo in sede di offerta. Il valore della royalty posto a base d'asta è pari al **2,00%**;
3. Royalty, pari a un valore percentuale dei ricavi annui delle vendite e delle prestazioni al netto dell'I.V.A., derivanti dal servizio di organizzazione eventi/catering, soggetta a rialzo in sede di offerta. Il valore della royalty posto a base d'asta è pari al **6,00%**.

Per i servizi oggetto della Concessione il canone annuo e le royalties sono dovuti dalla data di sottoscrizione del Verbale di avvio dei servizi (rif. paragrafo 6.2).

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 ciascun annualità contrattuale.

Per i servizi oggetto della Concessione:

- il pagamento del canone annuo 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 (rif. paragrafo 6.2);
- il versamento della royalty per il servizio caffetteria, che consiste in una percentuale applicata al valore dei ricavi al netto dell'I.V.A. – ossia alla sommatoria degli scontrini e delle fatture emesse a partire dalla data sottoscrizione del Verbale di avvio dei servizi (rif. paragrafo 6.2) - dovrà essere effettuato su base trimestrale. Entro il decimo giorno successivo alla scadenza del trimestre di riferimento, pena l'applicazione della Penale n. 2 di cui al paragrafo 7.2, 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 e delle fatture emesse nel trimestre di riferimento, con l'indicazione dei ricavi, sui quali applicare la royalty.
- il versamento della royalty per il servizio eventi/catering, che consiste in una percentuale applicata al valore dei ricavi al netto dell'I.V.A. – ossia alla sommatoria delle fatture emesse a partire dalla data di sottoscrizione del Verbale di avvio (rif. paragrafo 6.2) - dovrà essere effettuato su base trimestrale. Entro il decimo giorno successivo alla scadenza del trimestre di riferimento, pena l'applicazione della Penale n. 2 di cui al paragrafo 7.2, 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 dei ricavi sui quali applicare la royalty.

In assenza di diverse indicazioni da parte del Direttore dell'Esecuzione, il Concessionario dovrà procedere al pagamento entro 15 giorni dal ricevimento della nota riassuntiva della singola royalty, pena l'applicazione della Penale n. 3 di cui al paragrafo 7.2.

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

4 I SERVIZI IN CONCESSIONE

4.1 Servizi oggetto della Concessione

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

1. Caffetteria;
2. Eventi/catering.



La Concessione prevede, per i locali ad essa destinati, l'esecuzione delle seguenti attività da parte del Concessionario:

- l'effettuazione di tutte le attività propedeutiche all'eventuale attivazione e/o voltura di tutte le utenze necessarie allo svolgimento dei servizi oggetto di concessione;
- la presentazione della SCIA (Segnalazione Certificata d'Inizio Attività) per l'attività di somministrazione di alimenti e bevande al pubblico all'Ente competente, corredata dalla documentazione di legge;
- la fornitura e l'installazione di arredi **nuovi di fabbrica**, macchinari, attrezzature e quant'altro necessario per l'allestimento dei locali oggetto della concessione.
- la pulizia e la sanificazione dei locali, degli arredi, dei macchinari e delle attrezzature;
- la manutenzione ordinaria dei locali e degli impianti fissi ivi presenti;
- la manutenzione ordinaria e straordinaria degli arredi, dei macchinari, delle attrezzature e di quant'altro necessario per l'espletamento del servizio;
- l'approvvigionamento, preparazione e somministrazione di alimenti e bevande come di seguito precisato;
- l'elaborazione ed esposizione del listino prezzi dei prodotti offerti e del menù giornaliero. Entrambi i documenti devono essere sia in lingua italiana sia inglese;
- la gestione del ciclo dei rifiuti prodotti in conformità alle disposizioni normative e regolamentari vigenti in materia;
- l'esecuzione di qualunque operazione, non esplicitamente indicata nel presente documento, utile a fornire un servizio puntuale ed efficiente;
- al termine della concessione, il ripristino dei locali alla situazione in cui gli stessi sono stati consegnati al momento della sottoscrizione del Verbale di presa in consegna.

La Concessione prevede la somministrazione di bevande fredde e calde ed alimenti tramite servizio al banco e/o ai tavoli posti all'interno degli spazi affidati in concessione.

E' vietato l'utilizzo di piani cottura a gas e l'utilizzo di fiamme vive.

Più in particolare il servizio di caffetteria dovrà prevedere un'offerta modulata in funzione dei diversi momenti della giornata, che dovrà essere in linea con le varie esigenze della clientela che s'intende intercettare.

Sarà cura del Concorrente definire l'offerta gastronomica da proporre durante le differenti fasce orarie. Questa deve comunque rispettare le prescrizioni riportate nel paragrafo 4.2 del presente Capitolato.

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

Sono esclusi dall'affidamento della presente Concessione, poiché a carico della Concedente:

- la definizione del logo della Caffetteria che verrà messo a disposizione del Concessionario in sede di stipula del Contratto (per quanto concerne il logo della caffetteria, il Concessionario è obbligato ad utilizzare il logotipo di cui all'Appendice 5);
- la manutenzione straordinaria dei locali.

4.1.1 Servizi di caffetteria

Il servizio dovrà offrire una pluralità diversificata di offerta giornaliera che comprenda colazione, brunch, pranzo (piatti caldi e freddi), merenda e aperitivi.

La gestione dovrà avvenire secondo le seguenti caratteristiche:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi di caffetteria e catering presso Castel Sant'Elmo per il Ministero per i Beni e le Attività Culturali – ID 2094 - Lotto 1

Allegato 12 – Capitolato Tecnico



- il servizio consiste nell'attività di caffetteria con la possibilità di preparazione delle vivande in loco;
- i prodotti in vendita, alimenti e bevande, confezionati o sfusi, dovranno essere sempre freschi o di recente acquisto, come prescritto nel paragrafo 4.2;
- analoga diligenza deve essere esercitata, circa il deterioramento e le relative date di scadenza, per i prodotti sfusi/aperti;
- il Concessionario potrà applicare i prezzi di libero mercato. Rimane diritto dell'Amministrazione valutare la congruità dei prezzi dei prodotti offerti affinché gli stessi siano in linea con quelli medi di mercato (Napoli);
- il Concessionario dovrà provvedere direttamente a tutte le fasi costituenti l'attività e, in particolare, ad acquisire, custodire, conservare gli alimenti e provvedere alla loro somministrazione;
- l'esercizio dovrà offrire uno sconto pari al 10% ai prezzi di listino di tutte le referenze in favore del personale dell'Amministrazione;
- nel locale, in accordo con il Concedente, è possibile realizzare eventi di carattere gastronomico o culturale (es: workshop gastronomici, incontri tematici su arte, creatività, cibo, letture poetiche, ecc.);
- al Concessionario potrà essere richiesto di effettuare prestazioni aggiuntive a pagamento, quali buffet per ricevimenti, servizi catering, coffee-break e simili;
- il Concessionario, inoltre, dovrà provvedere alla gestione delle scorte e delle eccedenze ed alla raccolta e trattamento dei rifiuti ordinari e speciali, con procedure atte a ridurre lo spreco alimentare;
- il servizio dovrà essere effettuato da personale idoneo e professionalmente adeguato all'incarico ricoperto.

4.1.2 Servizio di eventi/catering

Con riferimento agli eventi che potranno essere organizzati dal Concessionario si ritiene opportuno specificare che le modalità e le tempistiche dovranno essere concordate con la Direzione.

Il Concessionario avrà il diritto di esclusiva per il servizio di catering per qualsiasi evento organizzato dall'Amministrazione nel sito Museale.

L'allestimento degli eventi potrà avvenire anche durante gli orari di apertura al pubblico, ma solo dopo aver concordato con la Direzione le modalità e assicurando sempre che le operazioni non intralcino il regolare percorso di visita. Gli eventi organizzati dal Concessionario, sia negli spazi destinati al servizio ordinario di caffetteria sia negli ulteriori spazi messi a disposizione dall'Amministrazione, dovranno essere preventivamente autorizzati dall'Amministrazione, con richiesta del Concessionario da presentare almeno con 7 gg solari di anticipo rispetto alla data dell'evento.

4.2 Offerta gastronomica della caffetteria e del catering

Le modalità di presentazione e somministrazione, 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 più rappresentativo e via via di quelli presenti in minori quantità, preferibilmente, e laddove possibile, indicando anche le % relative dei principali ingredienti.



In particolare, dovranno essere indicate le preparazioni contenenti ingredienti allergizzanti, glutine, latte e suoi derivati, ingredienti di origine animale e derivati. In caso di mancata segnalazione di applicherà la Penale n. 4 di cui al paragrafo 7.2.

L'offerta gastronomica della caffetteria e del catering deve essere formulata considerando l'utilizzo di materie prime di alta qualità e di stagione per gli alimenti di origine vegetale, in special modo prodotti biologici e/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 e del catering prevede, oltre le bevande, la preparazione e il confezionamento di alimenti anche compositi quali, a solo titolo esemplificativo e non esaustivo: panini, toast, tramezzini, insalate, ecc..

Il servizio dovrà rispettare, pena l'applicazione della Penale n. 4 di cui al paragrafo 7.2, i seguenti principi:

- impiego prevalente di ingredienti freschi e di ortaggi di stagione¹;
- somministrazione di solo pane fresco;
- fornire unicamente frutta fresca e di stagione di prima scelta²;
- limitare l'utilizzo di prodotti congelati/surgelati. L'utilizzo deve essere evidenziato nell'elenco degli ingredienti. Per questi prodotti deve essere rispettata la c.d. "catena del freddo";
- Limitato utilizzo di prodotti industriali e a lunga conservazione.

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

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

Dovranno essere sempre presenti nel menu: portate per vegani, vegetariani, celiaci e healthy food. Sarà considerato elemento **migliorativo** (cfr. par. 18.1 del Disciplinare) l'offerta di prodotti biologici e prodotti in possesso di marchi di qualità (DOP, IGP, STG) *"Menu della caffetteria (proposta gastronomica)", "Menu per clientela gluten free", "Menu per clientela vegana", "Menu per clientela vegetariana", "Menu per bambini", "Sostenibilità ambientale e qualità dei prodotti"*.

In caso di mostre/esposizioni/installazioni/anteprime ospitati temporaneamente nella struttura museale, il Concessionario potrà studiare menu ad esse ispirate, al fine di ampliare l'esperienza culturale, visiva e sensoriale dell'utente della caffetteria.

4.3 Modalità di erogazione dei servizi

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

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

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



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.

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

Nel caso in cui l'Amministrazione lo ritenesse opportuno, ulteriori condizioni di ordinaria gestione verranno definite di concerto in un apposito vademecum gestionale..

Tutto il personale in servizio dovrà sottostare alle norme di comportamento, per quanto compatibili, di cui al D.P.R. 16/04/2013, (Codice dei Dipendenti Pubblici) e rispettare le norme inerenti la sicurezza interna di Castel Sant'Elmo.

4.3.1 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 sito museale, purché compatibili con quelli stabiliti dalle competenti autorità comunali con i regolamenti e con le eventuali disposizioni dell'Amministrazione, salvo diversi accordi con quest'ultima.

Il Concessionario si obbliga a:

- l'acquisto, il trasporto e lo stoccaggio dei generi alimentari (con l'impegno a non accantonare presso il deposito eccessive quantità di derrate), dei prodotti necessari alla pulizia dei locali, delle attrezzature e degli arredi e al lavaggio delle stoviglie, del vasellame, della posateria, etc.;
- nel caso in cui il Concessionario si avvalga di un laboratorio esterno per la preparazione delle pietanze, il confezionamento delle stesse, il relativo trasporto e le modalità di gestione delle stesse devono essere effettuati in accordo alla normativa vigente;
- adottare tutte le misure atte a non danneggiare i pavimenti, le vernici, i mobili e ogni altro bene all'interno del sito museale. Il Concessionario in ogni caso dovrà provvedere senza indugio a proprie spese alla riparazione e/o sostituzione delle parti o degli oggetti danneggiati per colpa propria o dei suoi dipendenti e, in difetto, al risarcimento del danno;
- rimuovere dai locali scatole, imballaggi, nastri adesivi e ogni altro materiale connesso al trasporto dei prodotti alimentari e delle bevande;
- ottenere le eventuali licenze, permessi e autorizzazioni, necessarie per la corretta esecuzione di tutte le prestazioni oggetto della presente Concessione.

4.3.2 Pulizia, manutenzione e gestione dei rifiuti

Il Concessionario dovrà mantenere nel massimo ordine, e in perfetta pulizia, i locali e gli spazi messi a disposizione 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 del servizio, nel rispetto delle vigenti norme igienico-sanitarie e delle procedure di autocontrollo, secondo il sistema HACCP.

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

In particolare, Il Concessionario dovrà provvedere:

- alla pulizia delle sale, degli arredi, delle attrezzature, delle suppellettili, delle stoviglie e accessori; particolare cura dovrà essere rivolta alla pulizia delle stoviglie: dovranno essere utilizzati gli appositi impianti e impiegati idonei prodotti detergenti, al fine di ottenere una razionale pulizia e disinfezione del materiale stesso;



- pulizia degli spazi esterni, successivamente allo svolgimento degli eventi organizzati dal Concessionario;
- al lavaggio e sanificazione delle superfici verticali, comprese quelle vetrate, e orizzontali interne dei locali; dei pavimenti delle sale, del bancone e delle zone di servizio, dei rivestimenti, dei macchinari, delle superfici di lavoro, delle cappe di aspirazione, dei corpi illuminanti, degli infissi, ecc.;
- alla pulizia delle celle frigorifere e dei locali adibiti a dispensa e a immagazzinamento delle provviste;
- alla pulizia dei servizi igienici per i dipendenti, da tenere costantemente provvisti di sapone disinfettante e asciugamani a perdere e sgombri da materiali e/o attrezzi per le pulizie;
- alla pulizia dei servizi igienici per il pubblico, da tenere costantemente provvisti di sapone disinfettante e asciugamani a perdere e sgombri da materiali e/o attrezzi per le pulizie;
- allo spurgo e alla pulizia periodica degli scarichi, compresi i pozzetti degrassatori e fosse biologiche, a servizio del bancone e dei relativi servizi igienici, compresi gli interventi di prevenzione degli infestanti nelle caditoie e nei pozzetti;
- alla disinfestazione, derattizzazione e sanificazione periodica di tutti i locali oggetto della Concessione, comprese le aree esterne di pertinenza, attraverso idonea impresa provvista delle necessarie autorizzazioni di legge in materia;
- alla manutenzione ordinaria dei locali e degli impianti tecnici (elettrici, di sicurezza, condizionamento, antincendio ecc.), secondo il piano di manutenzione e i manuali d'uso. Si precisa inoltre che tutti gli interventi manutentivi da effettuarsi su impianti rientranti nelle previsioni di cui al D.Lgs. 37/2008 e s.m.i. devono essere eseguiti da impresa a ciò abilitata, la quale è tenuta anche a rilasciare, a cura di personale abilitato ai sensi di legge, le prescritte certificazioni di conformità, ogni qualvolta si rendessero necessarie.

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

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

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

4.3.3 Manuale di autocontrollo e sistema HACCP

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

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

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi di caffetteria e catering presso Castel Sant'Elmo per il Ministero per i Beni e le Attività Culturali – ID 2094 - Lotto 1

Allegato 12 – Capitolato Tecnico



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 il proprio Manuale di Autocontrollo redatto in conformità al Reg. CE n. 852/2004.

4.3.4 Criteri Ambientali Minimi (CAM)

Il Concessionario ha l'obbligo di rispettare i "Criteri Ambientali Minimi" (CAM) per Ristorazione Collettiva e Derrate Alimentari, di cui al D.M. 25 luglio 2011 (G.U. n. 220 del 21 settembre 2011) del Ministero dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare e s.m.i.

In particolare, deve essere assicurata la conformità alle specifiche tecniche e clausole contrattuali del suddetto decreto:

Specifiche tecniche

- 5.3.1 Produzione degli alimenti e delle bevande;
- 5.3.2 Requisiti dei prodotti in carta-tessuto;
- 5.3.3 Trasporti;
- 5.3.4 Consumi energetici;
- 5.3.5 Pulizie dei locali
- 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.

Il suddetto D.M. è scaricabile al link:

http://www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/GPP/all.to_40_CAM_ristorazione_collettiva_e_derrate_alimentari_25.07.2011.pdf

Per le modalità di verifica del suddetto criterio si rinvia al successivo paragrafo 7.2

4.4 Attività promozionale e sponsorizzazione

Nei locali destinati ai servizi di caffetteria è permessa l'esposizione di materiale pubblicitario relativo al calendario degli eventi di Castel Sant'Elmo.

Nel corso della Concessione, per promuovere le attività dei locali oggetto di Concessione e al contempo valorizzare quelle di Castel Sant'Elmo, il gestore potrà presentare all'Amministrazione proposte di iniziative dirette a specifiche fasce di pubblico o segmenti di mercato, raccordandosi con il calendario degli eventi ospitati presso la struttura museale (mostre, convegni, eventi promozionali, ecc.).

È facoltà del Concessionario avvalersi di sponsor per le attività oggetto della presente Concessione, realizzare iniziative culturali, promuovere campagne di comunicazioni pubblicitarie, proporre elementi migliorativi nell'ambito del marketing. Tali attività saranno concordate e/o concertate con l'Amministrazione e comunque sottoposte all'approvazione della stessa.



5 LAVORI, OPERE DI FINITURA ED ALLESTIMENTO DEI LOCALI

5.1.1 Stato di fatto e adeguamento funzionale del locale

I locali vengono dati in Concessione con le seguenti caratteristiche:

- a) tutti gli spazi saranno concessi nello stato di fatto in cui si trovano, conformemente a quanto rilevato nel corso del sopralluogo obbligatorio;
- b) il Concessionario dovrà fornire gli arredi ed ogni altra attrezzatura offerti in Gara nuovi di fabbrica, nei tempi e nei modi dichiarati;
- c) il Concessionario dovrà provvedere alle pratiche relative alla Segnalazione Certificata di Inizio Attività (S.C.I.A.) antecedentemente all'apertura del pubblico esercizio di somministrazione di alimenti e bevande (ristoranti, bar, ecc.);
- d) il Concessionario, fermo restando quanto previsto dagli artt. 3 e 4 dello Schema di Contratto, dovrà ottenere, a propria cura e spese, ogni eventuale ulteriore autorizzazione, permesso e nulla osta occorrenti per l'esecuzione degli interventi di adeguamento funzionale ed impiantistico, quando necessari, per lo svolgimento del servizio di caffetteria e eventi/catering.

5.1.2 Interventi a carico del Concessionario per l' adeguamento dei locali

Gli eventuali interventi nei locali possono essere relativi:

- a. all'adeguamento normativo dei locali e/o
- b. alle modifiche proposte dal Concessionario nell'offerta tecnica.

Qualora tali interventi siano realizzati senza assenso da parte dell'Amministrazione, sarà ordinata la riduzione in pristino dello stato dei luoghi a cura e spese del Concessionario.

Tali interventi dovranno essere eseguiti ed ultimati nel più breve tempo possibile e comunque tassativamente entro e non oltre 60 (sessanta) giorni dalla data di sottoscrizione del verbale di presa in consegna dei locali. Nel caso di superamento di tale ultimo termine trova applicazione la Penale n. 7, salvo quanto previsto dagli artt. 3 e 4 dello Schema di Contratto in relazione agli oneri dell'Amministrazione in caso di inidoneità dei locali. Per l'esecuzione di tali interventi, il Concessionario rispetterà rigorosamente tutte le disposizioni legislative e tecniche riguardanti la sicurezza sul lavoro e quelle relative all'assicurazione obbligatoria dei lavoratori. Il Concessionario dovrà fornire, entro 7 giorni all'Amministrazione, la documentazione che dovesse essere richiesta prima, durante e dopo l'esecuzione delle opere.

Fermo restando quanto previsto dagli artt. 3 e 4 dello Schema di Concessione in relazione agli oneri dell'Amministrazione in caso di inidoneità dei locali, nulla è dovuto da quest'ultima al Concessionario relativamente ad ulteriori oneri riguardanti l'apertura/attivazione delle utenze, certificazioni materiali/impianti, compensi professionali o altro, anche se riguardanti gli interventi sopra richiamati.

5.1.3 Arredi e allestimenti Caffetteria

Il Concorrente dovrà presentare in offerta tecnica, all'interno del progetto di allestimento del locale, una proposta progettuale corredata da prospetti, schizzi e render degli ambienti che chiarisca in modo più esaustivo la visione estetica e funzionale che intende attribuire al locale. La scelta dei colori delle finiture e degli arredi dovrà comunque essere proposta con un design coordinato tra di loro e con gli ambienti in cui saranno installati. La stessa dovrà essere proposta tramite una gamma di tonalità che accresca la luminosità degli ambienti e l'equilibrio cromatico con gli spazi esistenti. Gli arredi e allestimenti dovranno risultare conformi a tutte le norme di sicurezza attualmente vigenti inerenti gli stessi, con particolare riferimento a quelle relative la protezione contro incendi e l'emissione di fumi.



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

L'Amministrazione, nell'ambito del verbale di Presa in consegna del locale (paragrafo 6.1), si riserva la facoltà di concordare con il Concessionario modifiche al progetto di allestimento, purché queste ultime:

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

Il Concessionario dovrà fornire a sua cura e spese:

1. l'arredamento della caffetteria comprensivo anche delle dotazioni strumentali per lo svolgimento del servizio (stoviglie, bicchieri ecc.) così come indicato nel progetto proposto nell'offerta tecnica.
2. il completamento degli ambienti della caffetteria con le opere necessarie a rendere i locali idonei al servizio ed eventuali lavori di finitura necessari per adeguare i locali allo stile del progetto proposto in sede di gara;
3. l'acquisto e installazione di tutte le apparecchiature necessarie per la preparazione e conservazione dei cibi e delle bevande, per il lavaggio delle stoviglie e di tutte le altre apparecchiature necessarie per l'espletamento del servizio;
4. la predisposizione, se opportuno, di un sistema di illuminazione puntuale del locale, oltre a quello base (punti luce) già esistente, secondo un progetto tecnico coerente con la proposta di allestimento.

La caffetteria risulta già dotata delle seguenti dotazioni strumentali, che potranno essere utilizzate dal Concessionario.

- Frigorifero (espositivo) in vetro 200x90 cm;
- Frigorifero da incasso (due sportelli) 90x45 cm;
- Frigorifero a 2 cassette 50x30 cm;
- Lavastoviglie 45x70 cm;
- Frigorifero da incasso (quattro sportelli) 90x45 cm;
- Frigorifero a 2 cassette 50x30 cm;
- Montacarichi per vivande.

È inoltre presente la seguente dotazione impiantistica:

- Impianto di condizionamento;
- Bagno per disabili primo livello;
- N. 6 bagni nella zona inferiore

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

Tutte le eventuali modifiche degli impianti dovranno acquisire le certificazioni di legge, da conferire in copia all'Amministrazione.

Al termine contrattuale della Concessione:

1. i risultati degli eventuali interventi di manutenzione straordinaria resteranno di proprietà dell'Amministrazione;
2. l'Amministrazione si riserva la facoltà di acquisizione di tutti o di parte degli arredi e attrezzature, senza che il Concessionario possa sollevare eccezioni di sorta.

In tal caso il valore, al termine contrattuale (5 anni), viene ridotto applicando al costo di acquisto degli stessi una decurtazione, indicativamente del 10% all'anno, per ogni anno trascorso dall'acquisto (se nuovi); il costo sostenuto per l'acquisto dovrà essere documentato presentando la/e relativa/e



fattura/e. Sarà compito, comunque e in ogni caso, dell'Ufficio Tecnico del sito museale di formulare una perizia valutativa attraverso una stima che applichi come criterio il costo storico del bene modificato in base al deprezzamento che tiene conto della vetustà, della obsolescenza e dello stato di manutenzione. L'acquisizione dei beni da parte dell'Amministrazione, anche in presenza della valorizzazione peritale, sarà subordinata al consenso del Concessionario circa il prezzo stimato/offerto. Nel caso in cui l'Amministrazione non si avvallesse della suddetta facoltà, gli arredi e attrezzature dovranno essere rimossi entro e non oltre 15 giorni solari dalla formale richiesta dell'Amministrazione; nello stesso periodo, se richiesto dall'Amministrazione, il Concessionario dovrà eseguire tutti gli eventuali interventi necessari a ripristinare i locali allo stato originario di avvio della Concessione (salvo la normale vetustà). Allo scadere della Concessione, salvo diverso accordo tra le parti, il Concessionario si impegna pertanto, a suo esclusivo carico, alla riconsegna degli spazi sgombri da ogni bene e/o attrezzatura introdotti. Tali operazioni di sgombero sono ad esclusivo carico del Concessionario.



6 GESTIONE DELLA CONCESSIONE

6.1 Presa in consegna dei locali e verbale di presa in consegna

La presa in consegna dei locali da parte del Concessionario e il successivo avvio dei Servizi avvengono esclusivamente all'atto della sottoscrizione tra le parti, rispettivamente, del Verbale di presa in consegna dei locali e del Verbale di avvio dei Servizi (rif. paragrafo 6.2).

Il Verbale di presa in consegna dei locali è redatto in contraddittorio tra le parti e deve essere sottoscritto entro i 15 giorni successivi alla stipula del Contratto, pena l'applicazione della Penale n. 5 di cui al paragrafo 7.2.

Il Verbale di presa in consegna dei locali deve essere redatto in duplice originale e recare la firma di entrambe le parti.

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

Il Concessionario dovrà espletare tutte le attività propedeutiche all'avvio dei Servizi entro il termine di 60 giorni dalla data di sottoscrizione del Verbale di presa in consegna dei locali.

6.2 Avvio dei Servizi e verbale di avvio

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 (es. attivazione e voltura utenze, arredamento e allestimento, ottenimento autorizzazioni).

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

Tale documento è redatto in contraddittorio tra le parti e deve essere redatto in duplice originale ed essere sottoscritto, da entrambe le parti, entro 60 giorni dalla data di sottoscrizione del Verbale di presa in consegna dei locali o entro il diverso termine fissato dall'Amministrazione nelle ipotesi di cui agli artt. 3 e 4 dello Schema di contratto, pena l'applicazione della Penale n. 6 di cui al paragrafo 7.2, intendendo tale termine quale tempo massimo riconosciuto al Concessionario per l'espletamento di tutte le attività propedeutiche previste. Dalla data di sottoscrizione del Verbale di avvio dei Servizi sono dovuti il canone e le royalty di Concessione.

Il Concessionario dovrà dare comunicazione scritta all'Amministrazione, almeno 7 giorni prima dell'ultimazione delle attività propedeutiche per l'apertura della Caffetteria, per concordare – per iscritto – la data di apertura e inaugurazione dei locali, pena l'applicazione della Penale n. 7 di cui al paragrafo 7.2.

L'Amministrazione ha l'onere di verificare che gli interventi realizzati siano coerenti rispetto a quanto previsto dal Capitolato Tecnico, dall'Offerta Tecnica e dallo Schema di contratto e di redigere un apposito verbale in caso di esito positivo. In caso di esito negativo si applica la Penale n. 8 di cui al paragrafo 7.2.

Al Verbale di avvio dei Servizi devono essere allegati i documenti di cui al successivo paragrafo 6 (nominativi dei Responsabili di sala e nominativi e altre informazioni sul personale operativo) nonché il Manuale di Autocontrollo redatto in conformità al Reg. CE n. 852/2004 così come disciplinato al paragrafo 4.3.3.

Il Verbale di avvio dei servizi deve inoltre prevedere una sezione denominata "aggiornamento" dove dovranno essere annotati entro 3 giorni tutti gli eventuali aggiornamenti successivi alla data di avvio quali, ad esempio, i nomi delle persone che faranno parte delle strutture dell'Amministrazione e del Concessionario, pena l'applicazione della Penale n. 9 di cui al paragrafo 7.2.



6.3 Strutture dedicate alla gestione del contratto

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

6.3.1 Struttura dell'Amministrazione

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

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

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

Il Direttore dell'Esecuzione avrà inoltre facoltà di procedere in ogni tempo alle verifiche e ai controlli di cui al paragrafo 7.

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".

6.3.2 Struttura del Concessionario

6.3.2.1 Struttura organizzativa

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

Il Responsabile del servizio deve possedere un idoneo livello di responsabilità e autonomia decisionale e può avvalersi di collaboratori con specifiche responsabilità operanti sotto la sua diretta supervisione. Il Concessionario deve inoltre nominare i *"Responsabili di sala"*, le persone fisiche che, per ciascun turno di lavoro, saranno i referenti dell'Amministrazione con riguardo alla gestione operativa dei Servizi e alle verifiche e ai controlli di cui al Capitolo 7.

I nominativi dei *Responsabili di sala* dovranno essere comunicati dal Concessionario all'Amministrazione nel Verbale di avvio (rif. paragrafo 6.2), ed eventualmente aggiornati qualora necessario, nell'apposita sezione "aggiornamenti". I *Responsabili di sala* dovranno assicurare, nel complesso, la loro presenza in loco negli orari di apertura della caffetteria; inoltre il Responsabile del Servizio dovrà assicurare la propria reperibilità telefonica nei confronti del Direttore dell'Esecuzione e di pronto intervento negli orari d'ufficio del Museo.

Al Responsabile del Servizio è richiesto lo svolgimento delle seguenti attività:

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

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

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi di caffetteria e catering presso Castel Sant'Elmo per il Ministero per i Beni e le Attività Culturali – ID 2094 - Lotto 1

Allegato 12 – Capitolato Tecnico



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

6.3.2.2 Struttura operativa

Il Concessionario deve comunicare nel 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 e del libretto sanitario;
- 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.

Il Concessionario deve garantire che, rispetto al numero totale del personale operativo a contatto col pubblico ve ne sia almeno uno, per ogni turno di lavoro, che sia in possesso di un certificato di lingua Inglese rilasciato da un ente certificatore riconosciuto dal MIUR³ che ne attesti un livello pari ad almeno ad A2.

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. 10 di cui al paragrafo 7.2 e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto. L'esercizio di tale facoltà da parte dell'Amministrazione non comporterà alcun onere per la stessa.

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

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

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

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

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

³ <http://www.miur.gov.it/enti-certificatori-lingue-straniere>



Durante le attività operative all'interno del locale, gli addetti, anche nell'ambito dello svolgimento di attività in regime di subappalto, sono obbligati, pena l'applicazione della Penale n. 11 di cui al paragrafo 7.2, a:

- indossare idonee divise che per foggia e qualità dovranno essere omogenee ma differenziate secondo la qualifica rivestita dal lavoratore (gli indumenti indossati per la preparazione dei pasti dovranno essere distinti da quelli adoperati per le attività di servizio agli utenti oppure di pulizia, lavaggio e manutenzione locali, impianti, attrezzature, stoviglie, ecc.), esteticamente curate e igienicamente e visivamente sempre in condizioni perfette, munite sia di placca ben visibile recante il logo del sito museale di cui all'Appendice 5 e il nome del lavoratore. L'acquisto, la manutenzione e il lavaggio delle divise e degli indumenti di lavoro del personale operativo sono a carico del Concessionario.
- osservare scrupolosamente, onde evitare rischi di inquinamento e possibili tossinfezioni alimentari, tutte le procedure igieniche previste dal sistema di autocontrollo HACCP;
- rispettare le disposizioni di cui al D. Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.;
- tenere un comportamento professionalmente adeguato e qualificato e improntato, in ogni occasione, alla massima educazione e correttezza;
- assicurare la riservatezza delle informazioni, dei documenti e degli atti amministrativi dei quali venga a conoscenza durante l'esecuzione della prestazione;
- proteggere gli ambienti da insetti e altri vettori.

6.3.2.3 Formazione del personale

Il Concessionario deve garantire, a proprie spese, che tutto il personale operativo impiegato nell'erogazione dei Servizi sia stato formato secondo i contenuti della tabella seguente.

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

La formazione deve 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, pena l'applicazione della Penale n. 12 di cui al paragrafo 7.2.

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. La dichiarazione sostitutiva dovrà essere consegnata all'Amministrazione alla data di sottoscrizione del verbale di avvio e, nel caso di entrata in servizio del singolo addetto, alla data di entrata in servizio dello stesso.

Il Concessionario deve garantire a ogni addetto una formazione continua da erogare ogni 24 mesi e, comunque, sempre a seguito di significative modifiche normative. Entro tali termini, il Concessionario deve presentare le attestazioni di avvenuta formazione, pena l'applicazione della Penale n. 13 di cui al paragrafo 7.2. Resta fermo il rispetto degli obblighi formativi derivanti dalla normativa di legge applicabile (es. formazione prevista dal D.lgs 81/2008 così come specificato ai paragrafi 9.4 e 9.5) e quelli derivanti dall'applicazione della clausola di esecuzione contrattuale n. 5.5.3 "Formazione del personale" dei Criteri Ambientali Minimi relativi al servizio di ristorazione e fornitura delle derrate alimentari di cui al paragrafo 4.3.4.

6.4 Riconsegna dei locali

Al termine della Concessione, il Concessionario è tenuto a riconsegnare all'Amministrazione i locali, nonché le attrezzature eventualmente avute in consegna, facendo riferimento ai contenuti del Verbale di presa in

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi di caffetteria e catering presso Castel Sant'Elmo per il Ministero per i Beni e le Attività Culturali – ID 2094 - Lotto 1

Allegato 12 – Capitolato Tecnico



consegna dei locali (rif. paragrafo 6.1). Gli spazi dovranno essere consegnati liberi da ogni arredo e attrezzatura di proprietà del Concessionario. Per gli arredi e le attrezzature riguardanti l'intero arredamento dei locali oggetto della Concessione, l'Amministrazione potrà esercitare, entro trenta giorni dalla cessazione del contratto di Concessione, totale o parziale facoltà di opzione per l'acquisto al prezzo concordato o determinato da un terzo, da nominarsi ai sensi dell'art. 1473 del c. c., tenendo conto del prezzo di fattura e della svalutazione (così come previsto al precedente paragrafo 5.1.3).

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, 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.

6.4.1 Verbale di riconsegna

Il Verbale di riconsegna è il documento con il quale il Concessionario riconsegna formalmente i locali avuti in consegna, in perfetto stato di pulizia, di conservazione e manutenzione, salvo il loro normale deterioramento d'uso, vuoti e sgomberi da arredi, macchine e attrezzature 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 il giorno della data di scadenza della Concessione e da queste ultime sottoscritto.

7 VERIFICHE DI CONFORMITA' E PENALI

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

Le verifiche di conformità riguarderanno:

- gli aspetti qualitativi, misurati con l'indicatore di cui al successivo paragrafo 7.1 e il cui mancato rispetto darà luogo alla penale ivi indicata;
- gli adempimenti contrattuali, il cui mancato rispetto darà luogo alle penali indicate al paragrafo 7.2. L'Amministrazione si riserva, ove possibile, di concedere un termine massimo per la messa in pristino della violazione rilevata, decorso il quale l'Amministrazione applicherà la Penale n. 19 di cui al paragrafo 7.2 medesimo.

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.

7.1 Verifiche di conformità e relative penali sugli aspetti qualitativi

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



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

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

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

Tabella 1 – Questionario di soddisfazione del Direttore dell'Esecuzione per il servizio di caffetteria

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

Tabella 2 – Questionario di soddisfazione del Direttore dell'Esecuzione per il servizio di eventi/catering

		Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
a	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
b	Qualità dell'offerta gastronomica del catering	0	1	2	3
c	Livello organizzativo dell'evento	0	1	2	3

I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione trimestrale ISD secondo la seguente formula:

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

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

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

Esempio

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

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



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

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

Dove:

F= Ricavi delle vendite e delle prestazioni al netto di 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 prodotta di cui al Disciplinare di gara, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.

7.2 Verifiche di conformità e relative penali sugli adempimenti contrattuali

Tali verifiche saranno effettuate, sia per il servizio di caffetteria che per il servizio di eventi/catering, da parte del Direttore dell'Esecuzione oppure dalla struttura denominata "commissione di controllo e valutazione" senza alcun preavviso e in contraddittorio con il Responsabile del Servizio e/o con il Responsabile di sala presente in caffetteria. Gli eventuali inadempimenti che possono dar luogo all'applicazione delle penali dovranno essere contestati immediatamente al Responsabile del Servizio e/o al Responsabile di sala e successivamente formalizzati per iscritto via e-mail al Responsabile del Servizio. In tal caso, il Concessionario dovrà comunicare, con le medesime modalità, le proprie deduzioni nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di ricezione delle contestazioni. Qualora tali deduzioni non siano accoglibili ovvero non vi sia stata risposta nel termine indicato, l'Amministrazione applicherà al Concessionario le penali.

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

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

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

Il riscontrato inadempimento comporterà l'applicazione della relativa Penale n. 17 di cui alla tabella seguente.

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



n°	Inadempimento e riferimento paragrafo Capitolato Tecnico	Livello di servizio/Termine per l'adempimento previsto in Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Valore della penale
1	Mancato rispetto degli orari e dei giorni di apertura nei quali le attività oggetto della Concessione devono essere garantite Rif. paragrafo 3.2	L'accesso del pubblico alla caffetteria sarà garantito, secondo le attuali disposizioni dell'Amministrazione, durante gli orari di apertura al pubblico del Museo indicati al paragrafo 3.2 In merito ai servizi eventi e catering dovranno garantire l'inizio all'orario concordato.	Controllo/ispezione	500 € per ogni violazione rilevata
2	Ritardo nell'invio della nota riassuntiva con l'indicazione dell'importo del canone e/o della royalty da versare Rif. paragrafo 3.5	Entro il decimo successivo al periodo di riferimento, il Concessionario dovrà inviare al Direttore dell'Esecuzione una nota riassuntiva, con l'indicazione dell'importo della royalty da versare.	Confronto data: - Data di ricezione della nota riassuntiva - Data stabilita al paragrafo del mese successivo rispetto al trimestre di riferimento	150 € per ogni giorno di ritardo
3	Ritardo nel pagamento all'Amministrazione del canone e/o della royalty di Concessione Rif. paragrafo 3.5	Il Concessionario dovrà procedere al pagamento entro i successivi 15 giorni dalla data di invio del "Resoconto trimestrale"	Confronto data: - Data di ricezione del "Resoconto trimestrale" - Data pagamento	500 € per ogni giorno di ritardo
4	Non conformità dell'offerta gastronomica e dei livelli di servizio eseguiti rispetto a quanto previsto nel Capitolato Tecnico e nell'offerta tecnica (es: cibo avariato o scaduto o non conforme a norme di igiene e sanità ecc.,) Rif. paragrafo 4.2	Il Concessionario ha l'obbligo di garantire la conformità dell'offerta gastronomica rispetto a quanto previsto nel Capitolato Tecnico, e nell'offerta tecnica	Controllo/ispezione	1.000 € per ogni violazione rilevata
5	Ritardo nella presa in consegna dei locali Rif. par. 6.1	15 giorni dalla data di stipula del Contratto	Confronto data: - Data di stipula del Contratto - Data di sottoscrizione del Verbale di presa in consegna dei locali	200 € per ogni giorno di ritardo



n°	Inadempimento e riferimento paragrafo Capitolato Tecnico	Livello di servizio/Termine per l'adempimento previsto in Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Valore della penale
6	Ritardo nell'avvio del Servizi Rif. paragrafo 6.2	60 giorni dalla data di sottoscrizione del Verbale di presa in consegna dei locali..	Confronto data: - Data di sottoscrizione del Verbale di presa in consegna - Data di sottoscrizione del Verbale di avvio	200 € per ogni giorno di ritardo
7	Ritardo o mancata comunicazione dell'ultimazione delle attività propedeutiche previste per l'avvio delle attività. Rif. paragrafo 6.2 Rif. paragrafo 5.1.2;	7 giorni prima della data di sottoscrizione del Verbale di avvio dei servizi.	Confronto data: - Data di sottoscrizione del Verbale di avvio - Data di invio della comunicazione relativa all'ultimazione delle attività propedeutiche previste per l'avvio delle attività	200 € per ogni giorno di ritardo
8	Esito negativo della verifica in ordine alla corretta esecuzione delle attività propedeutiche previste rispetto alle previsioni del Capitolato Tecnico, dell'offerta tecnica e dello Schema di Concessione. Rif. paragrafo 6.2	Gli interventi realizzati devono essere coerenti rispetto a quanto previsto dal Capitolato Tecnico, dall'offerta tecnica e dallo Schema di Concessione.	Controllo/ispezione	250 € per ogni giorno di ritardo di avvio dei Servizi
9	Ritardo nell'aggiornamento del Verbale di avvio in caso di variazioni intervenute nel corso della durata della Concessione. Rif. paragrafo 6.2	Il Verbale di avvio deve essere aggiornato ogniqualvolta si presenti una modifica alle informazioni di cui al paragrafo 6.2 entro un termine di 3 giorni.	Controllo/ispezione	200 € per ogni giorno di ritardo
10	Ritardo nella sostituzione del personale operativo ritenuto non idoneo da parte dell'Amministrazione Rif. paragrafo 6.3	Sostituzione entro 7 giorni dal ricevimento della richiesta da parte dell'Amministrazione	Confronto data e ora: - Data e ora della richiesta dell'Amministrazione e - Data e 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 previsto in Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Valore della penale
11	Mancata osservazione da parte del personale operativo delle regole di comportamento di cui al paragrafo 6.3	Regole di comportamento indicate al paragrafo 6.2	Verifiche di conformità	100 € per ogni violazione rilevata
12	Ritardo nella presentazione dell'attestazione della Formazione Rif. paragrafo 6.3.2.3	Entro 60 giorni dalla data di sottoscrizione del Verbale di avvio e, comunque, entro 60 giorni dalla data di entrata in servizio del singolo addetto	Confronto data: - Data del 1° Verbale di avvio o data di entrata in servizio del singolo addetto (rilevata nella sezione "aggiornamenti" dei successivi Verbali di avvio) - Data di attestazione della Formazione (rilevata nelle attestazioni degli enti/organizzazioni che hanno erogato la formazione)	150 € per ogni giorno di ritardo per singolo addetto non formato
13	Ritardo nella presentazione dell'attestazione di aggiornamento biennale della Formazione Rif. paragrafo 6.3.2.3	Entro 24 mesi dalla data della precedente formazione del singolo addetto, e comunque sempre a seguito di significative modifiche normative	Confronto data: - Data di attestazione della Formazione (anno precedente)/ultima modifica normativa - Data di attestazione della Formazione (anno in corso)/ ultima modifica normativa	150 € per ogni giorno di ritardo per singolo addetto non formato
14	Ritardo nell'invio del "Resoconto mensile" Rif. paragrafo 8	Il Concessionario è chiamato a redigere ogni mese un documento denominato "Resoconto mensile" e a consegnarlo all'Amministrazione entro 10 giorni dal termine del mese di riferimento	Verifica arrivo del Resoconto mensile entro il 10 del mese successivo al mese di riferimento	100 € per ogni giorno di ritardo



n°	Inadempimento e riferimento paragrafo Capitolato Tecnico	Livello di servizio/Termine per l'adempimento previsto in Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Valore della penale
15	Ritardo nell'invio del "Resoconto trimestrale" Rif. paragrafo 0	Il Concessionario è chiamato a redigere ogni tre mesi un documento denominato "Resoconto trimestrale" e a consegnarlo all'Amministrazione entro 15 giorni dal termine del trimestre di riferimento	Verifica arrivo del Resoconto trimestrale entro il 15 del mese successivo al trimestre di riferimento	100 € per ogni giorno di ritardo
16	Ritardo nell'invio della "Relazione finale della Concessione" Rif. paragrafo 8	il Concessionario deve produrre un documento denominato "Resoconto finale della Concessione" entro 30 giorni prima della data di scadenza del Contratto.	Verifica arrivo della Relazione finale entro il 30 giorni prima della data di scadenza del Contratto.	200 € per ogni giorno di ritardo
17	Mancato rispetto anche solo di una delle prescrizioni obbligatorie del CAM servizio di ristorazione collettiva e fornitura di derrate alimentari (DM 25 luglio 2011) e s.m.i. Rif. paragrafo 4.3.4	-	Verifica corretta esecuzione delle attività in conformità alle regole e agli obblighi contrattuali previsti	500 € per ogni giorno di ritardo relativo alla messa in pristino della violazione rilevata
18	Inadempimenti e violazioni delle norme di legge e/o di regolamento e/o degli obblighi contrattuali previsti nei documenti di gara		Verifica corretta esecuzione delle attività in conformità alle regole e agli obblighi contrattuali previsti	500 € per ogni violazione rilevata
19	Ritardo nella messa in pristino della violazione rilevata	L'Amministrazione concede al Concessionario un termine massimo per la messa in pristino dell'irregolarità rilevata	-	500 € per ogni giorno di ritardo
20	Violazione degli obblighi previsti dall'art. 10, comma 5 dello Schema di Contratto di Concessione	-	-	200 € per ogni violazione rilevata
21	Violazione dell'obbligo di restituzione alla concedente delle somme versate a titolo di pagamento diretto al subappaltatore (rif. art. 7 comma 8 dello Schema di Contratto di Concessione)	Il Concessionario deve effettuare il pagamento entro 20 giorni dalla comunicazione da parte della concedente.	-	500 € per ogni giorno di ritardo



n°	Inadempimento e riferimento paragrafo Capitolato Tecnico	Livello di servizio/Termine per l'adempimento previsto in Capitolato Tecnico	Modalità di riscontro	Valore della penale
22	Ritardo della consegna della documentazione di cui alla lett. j) dall'art. 11 comma 1, dello Schema di Contratto di Concessione	-	Confronto data: - data della modifica/integrazione e di uno più elenchi di cui alle lett. f) e g), del par. 23 del Disciplinare di gara; - data di consegna dell'elenco modificato/integrato o come indicato al medesimo al par. 23 del Disciplinare di gara.	200 € per ogni giorno di ritardo

8 REPORTISTICA

Il Concessionario è chiamato a redigere ogni mese un documento denominato “Resoconto mensile” e a consegnarlo all'Amministrazione entro 10 giorni dal termine del mese di riferimento, e a redigere ogni trimestre un documento denominato “Resoconto trimestrale” contenente il riepilogo delle mensilità e le relative royalties da versare all'Amministrazione. Tale documento dovrà essere consegnato all'Amministrazione entro il termine di 15 giorni dalla conclusione del trimestre di riferimento, pena l'applicazione delle Penali n. 14 e 15 di cui al paragrafo 7.2

I documenti hanno la finalità di illustrare un rapporto delle attività svolte e di fornire indicazioni utili al miglioramento continuo della gestione del servizio.

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

I resoconti devono contenere, almeno, gli elementi di seguito riportati:

- numero di scontrini e relativi importi medi suddivisi per fascia oraria, giorno e mese di riferimento. La scelta della fascia oraria sarà condivisa con l'Amministrazione;
- fatture relative agli eventi organizzati;
- soluzioni apportate alle criticità riscontrate;
- problematiche, anomalie, criticità non risolte e relative motivazioni;
- soluzioni per un continuo miglioramento dei servizi e proposte di ottimizzazione degli stessi;
- organigramma, organizzazione del lavoro e formazione del personale;
- altri dati/informazioni richiesti dall'Amministrazione.

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

Entro 30 giorni prima della data di scadenza del Contratto, pena l'applicazione della Penale n. 16 di cui al paragrafo 7.2, il Concessionario deve produrre un documento denominato “Resoconto finale della Concessione”. Tale documento deve avere informazioni consuntive e aggregate dei dati già riportati nei singoli Resoconti trimestrali.



9 DISPOSIZIONI CONTRATTUALI

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

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

9.1 Disposizioni Legislative di Riferimento

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

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

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

- somministrazione di alimenti e bevande;
- sicurezza degli impianti di qualsiasi tipo;
- smaltimento dei rifiuti prodotti;
- prevenzione incendi;
- sicurezza e salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro;
- assunzioni obbligatorie e patti sindacali;
- prevenzione della criminalità mafiosa;
- superamento ed eliminazione delle barriere architettoniche.

9.2 Documenti Contrattuali

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

9.3 Oneri e Obblighi del Concessionario

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

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

In conseguenza, il Concessionario resta automaticamente impegnato a:

- liberare l'Amministrazione e i suoi incaricati da qualsiasi pretesa, azione o molestia di terzi derivante dall'esecuzione dei servizi oggetto della Concessione;
- mantenere sui luoghi di lavoro una severa disciplina da parte del suo personale, con l'osservanza scrupolosa delle particolari disposizioni di volta in volta impartite e con facoltà, da parte



dell'Amministrazione, di chiedere l'allontanamento di quel personale che non sia – per qualsiasi motivo – ritenuto adeguato dall'Amministrazione;

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

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

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

Il Concessionario dovrà:

- provvedere all'acquisto delle derrate alimentari e dei generi di consumo a proprio nome, conto e spese, assumendosi tutte le responsabilità verso i fornitori per il pagamento e verso l'Amministrazione per l'igiene, la qualità e le proprietà organolettiche dei prodotti, nonché per la loro conservazione e magazzinaggio.
- essere sempre in regola con tutte le spese e le imposte di natura tributaria inerenti alla gestione dell'attività;



- osservare la massima riservatezza nella comunicazione all'esterno di fatti, stati e condizioni che riguardino le attività dell'Amministrazione; nonché osservare la segretezza nei confronti di tutte le informazioni comunque ricevute in ordine al funzionamento dei sistemi di allarme, vigilanza e custodia dell'Amministrazione;
- contabilizzare, secondo le vigenti disposizioni in materia, tutti gli incassi;
- assicurare il rispetto di quanto previsto nell'art. 1 della Legge 12.6.1990 n. 146 e s.m.i. recante "Norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati. Istituzione della commissione di garanzia dell'attuazione della legge";
- adeguarsi a eventuali novità normative in materia di igiene di prodotti alimentari e sarà ritenuto responsabile per eventuali avvelenamenti o altre infermità causate agli utenti dei servizi per l'inosservanza delle norme igienico-sanitarie che regolano la conservazione delle derrate alimentari, la preparazione, la manipolazione e la somministrazione dei cibi e delle bevande;
- impegnarsi, durante l'erogazione del servizio a manlevare e tenere indenne l'Amministrazione da tutte le conseguenze derivanti dall'eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza, di igiene e sanitarie vigenti;
- utilizzare il logotipo (rif. Appendice 5), per caratterizzare in modo inequivocabile i locali e i servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico;
- utilizzare logo e marchio di Castel Sant'Elmo, nell'ambito di iniziative gastronomiche - culturali, di particolare pregio e valenza sociale, previa autorizzazione dell'Amministrazione;
- intestarsi le utenze pagandone i relativi consumi così come riportato nel paragrafo 9.7;
- pagare le spese generali. Lo spazzamento e la pulizia delle aree esterne su cui viene esercitato il servizio nei periodi autorizzati, rimangono di esclusivo onere del Concessionario;
- pagare la TARI (tassa rifiuti), le tasse e le imposte varie;
- pagare la SIAE ed il canone RAI se dovuti;
- accettare ed effettuare, a proprie spese, tutte le migliorie tecnico-funzionali richieste dall'Amministrazione per rendere più efficaci ed efficienti le prestazioni oggetto della Concessione, ove tali migliorie non comportino oggettivo aggravio dei risultati economici;
- munirsi di un piano della sicurezza, comprendente la necessaria formazione del personale;
- collaborare con l'Amministrazione divulgando - attraverso opuscoli e dépliant messi a disposizione dall'Amministrazione medesima - al maggior numero di persone le attività, promosse dal Museo, in ambito culturale;
- sostenere gli oneri di manutenzione ordinaria di cui al presente Capitolato.

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

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

9.4 Informazione e formazione dei lavoratori e Dispositivi di protezione individuale

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

- provvedere affinché il proprio personale abbia ricevuto un'adeguata informazione e formazione sui rischi specifici propri della loro attività, nonché sulle misure di prevenzione e protezione da adottare in materia di sicurezza sul lavoro e di tutela dell'ambiente;



- dotare il proprio personale di adeguati dispositivi di protezione individuali e collettivi in relazione alla tipologia delle attività oggetto dei servizi di cui al presente Capitolato.

9.5 Informazioni sui rischi specifici

Il Direttore dell'Esecuzione deve fornire al Concessionario in sede di sottoscrizione del Verbale di presa in consegna dei locali (rif. paragrafo 6.1) informazioni dettagliate sui rischi specifici esistenti nell'area in cui è destinato a operare, ciò per consentire al Concessionario l'adozione delle misure di prevenzione e di emergenza in relazione alle attività da svolgere.

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

9.6 Piano di sicurezza lavoro

A integrazione di quanto precedentemente indicato in materia di sicurezza sul lavoro, il Concessionario, ove in relazione all'incarico affidato si renda necessario, è tenuto a predisporre un Piano di sicurezza ai sensi del D. Lgs. 81/2008 e s.m.i. Copia del Piano di Sicurezza deve essere consegnata al Responsabile della Sicurezza e ai rappresentanti dei lavoratori del Concessionario, nonché al Direttore dell'Esecuzione all'atto della sottoscrizione del Verbale di avvio dei Servizi. (rif. paragrafo 6.2).

9.7 Pagamento delle utenze e delle imposte

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

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

I consumi saranno contabilizzati ed addebitati a partire dalla data di sottoscrizione del Verbale di avvio dei Servizi (rif. paragrafo 6.2).

9.8 Divieto di variazione della destinazione d'uso dei locali in Concessione, di cessione del contratto

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

Sarà vietata la concessione a terzi, siano essi privati, Enti o Organizzazioni di qualsiasi natura, dell'uso, anche saltuario, dei locali concessi o di parte di essi, senza il preventivo assenso scritto da parte dell'Amministrazione.

All'interno dei locali e degli spazi oggetto della Concessione il Concessionario non potrà affidare a terzi spazi a uso pubblicitario. Non potranno essere installati nei locali in Concessione jukebox, videogiochi, videopoker o altre apparecchiature analoghe. L'inosservanza delle condizioni stabilite nel presente articolo determinerà la risoluzione del contratto stesso ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile e l'immediata restituzione dei locali, oltre al risarcimento del danno.



9.9 Segnaletica e pubblicità

E' fatto espresso divieto di apporre qualsivoglia segnaletica o pubblicità sulle facciate interne ed esterne del palazzo del Museo, salvo quanto diversamente concordato con l'Amministrazione. Il Concessionario, previa autorizzazione scritta dell'Amministrazione, potrà utilizzare le immagini di Castel Sant'Elmo nelle comunicazioni in relazione all'attività sul proprio sito internet e sui profili social.

9.10 Interruzione nell'esecuzione del servizio

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

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

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

Salvo quanto previsto nel presente paragrafo, l'interruzione o sospensione del servizio per decisione unilaterale del Concessionario costituisce inadempimento contrattuale che comporterà la risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 Codice Civile, e l'immediata restituzione dei locali, oltre al risarcimento del danno.

Salvo quanto previsto dagli articoli 3 e 4 dello Schema di contatto in relazione agli oneri posti a carico dell'Amministrazione, in nessun caso il Concessionario potrà pretendere riduzioni degli importi da corrispondere, o rimborsi o indennizzi di alcun genere, per le eventuali minori entrate dovute a chiusure tecniche del Museo.

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

9.11 Obblighi dell'Amministrazione

L'Amministrazione è tenuta a:

- mettere il Concessionario nelle condizioni di svolgere correttamente i servizi secondo quanto sopra previsto, collaborando a fornire tutti gli strumenti operativi di propria competenza;
- nominare, all'atto della sottoscrizione del Verbale di presa in consegna dei locali, il Direttore dell'Esecuzione (rif. paragrafo 6.1) e la persona che potrà sostituirlo in sua assenza;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi di caffetteria e catering presso Castel Sant'Elmo per il Ministero per i Beni e le Attività Culturali – ID 2094 - Lotto 1

Allegato 12 – Capitolato Tecnico



- comunicare al Concessionario con anticipo tutte le informazioni sulle variazioni dell'orario ordinario di apertura di Castel Sant'Elmo, tutte le attività straordinarie dell'Amministrazione che possano avere riflessi sull'attività del Concessionario.