



ALLEGATO 5

CAPITOLATO TECNICO

PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI CAFFETTERIA
RISTORAZIONE E CATERING PRESSO PALAZZO MASSIMO ALLE TERME SEDE DEL
MUSEO NAZIONALE ROMANO

PER IL MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI E DEL TURISMO

ID 1797

Realizzato da azienda con sistema di gestione per la qualità certificato ISO 9001:2008

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione del servizio di caffetteria, ristorazione e catering presso Palazzo Massimo alle Terme sede del Museo Nazionale Romano.

1 di 24



INDICE

1	PREMESSA	4
2	DEFINIZIONI	4
3	OGGETTO DELLA CONCESSIONE	5
3.1	I SERVIZI IN CONCESSIONE	5
3.1.1	<i>SERVIZIO DI CAFFETTERIA</i>	5
3.1.2	<i>SERVIZIO DI RISTORAZIONE</i>	5
3.1.2.1	<i>Servizio di Ristorazione a pranzo</i>	5
3.1.2.2	<i>Servizio di Ristorazione serale</i>	6
3.1.2.3	<i>Eventi con uso esclusivo dei locali Caffetteria - Ristorante</i>	6
3.1.2.4	<i>Eventi con uso degli spazi all'interno del Museo</i>	6
3.1.3	<i>SERVIZIO DI CATERING</i>	6
3.1.4	<i>SERVIZIO DI VENDITA AL PUBBLICO DI ALIMENTI E BEVANDE DA ASPORTO E OGGETTISTICA/MERCHANDISING</i>	7
4	LUOGO DI ESECUZIONE	8
5	SOPRALLUOGO	8
6	DURATA DELLA CONCESSIONE	8
7	VALORE DELLA CONCESSIONE	8
8	CANONE DI CONCESSIONE E ROYALTY	9
9	MODALITA DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	10
10	PERSONALE	11
11	ORARI DEL SERVIZIO	12
12	PREZZI DEL SERVIZIO	12

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione del servizio di caffetteria, ristorazione e catering presso Palazzo Massimo alle Terme sede del Museo Nazionale Romano.

2 di 24



13	AVVIO DELLE ATTIVITA'	13
13.1	COMPLETAMENTO E ALLESTIMENTO DEI LOCALI	14
13.1.1	<i>Caratteristiche tecnico-estetiche richieste</i>	14
14	OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO	16
15	OBBLIGHI DELL'AMMINISTRAZIONE	17
16	VERIFICHE E CONTROLLI	18
17	INDICATORI DI SODDISFAZIONE	19
17.1	INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO SEMESTRALE DEL DIRETTORE DELL'ESECUZIONE (ISS)	19
17.2	INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO SEMESTRALE DEI CLIENTI (ISC)	20
18	PENALI	22
18.1	PENALI SUGLI INDICATORI DI SODDISFAZIONE	22
18.2	ALTRE PENALI	23
19	REPORTISTICA	23

APPENDICI AL CAPITOLATO TECNICO

Appendice 1: Relazione tecnico-descrittiva dei locali

Appendice 2 : Planimetrie descrittive

Appendice 3: Manuale progettuale del logotipo

Appendice 4: Determinazione Dirigenziale del Comune di Roma del 02/10/2015 n° repertorio CA/3426/2015, n° protocollo CA/154762/2015.

Appendice 5: Parere ASL del 08/09/2010 n° protocollo 85980



1 PREMESSA

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, del servizio di Caffetteria, Ristorazione e Catering presso il Museo Nazionale Romano sede di Palazzo Massimo alle Terme a Roma.

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

Il presente Capitolato si compone di 19 capitoli e di 5 Appendici tecniche suddivise in:

Appendice 1: Relazione tecnico-descrittiva dei locali;

Appendice 2 : Planimetrie descrittive;

Appendice 3: Manuale progettuale del logotipo;

Appendice 4: Determinazione Dirigenziale del Comune di Roma del 02/10/2015 n° repertorio CA/3426/2015, n° protocollo CA/154762/2015;

Appendice 5: Parere ASL del 08/09/2010 n° protocollo 85980.

2 DEFINIZIONI

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

Concessionario	Operatore economico che stipula la concessione con l'Amministrazione acquisendo il diritto di gestire funzionalmente e sfruttare economicamente i servizi assentiti in concessione, alle condizioni di cui allo schema di concessione.
Capitolato	Il presente capitolato tecnico.
Amministrazione	Museo Nazionale Romano, ovvero l'Amministrazione che affida l'erogazione e la gestione di servizi di caffetteria, ristorazione e catering a terzi ai sensi 117 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42.
Concorrente	Operatore economico che partecipa alla presente procedura di gara ed intende presentare offerta.
Locale o Locali	Luogo di esecuzione dei servizi di caffetteria e ristorazione.
Responsabile del Servizio	Persona nominata dal Concessionario con il compito di coordinare le attività previste dalla concessione e fungere da referente operativo ed interfaccia unica per l'Amministrazione.
Soglia di Fatturato annuo	Fatturato presentato dal Concorrente in sede di offerta al di sopra del quale è prevista una riduzione del 50% della royalty da applicare secondo le specifiche riportate in Capitolato.
Direttore dell'esecuzione	Persona nominata dall'Amministrazione come responsabile dei rapporti con il Concessionario.
Museo	Museo Nazionale Romano, sede di Palazzo Massimo alle Terme.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione del servizio di caffetteria, ristorazione e catering presso Palazzo Massimo alle Terme sede del Museo Nazionale Romano.

4 di 24



3 OGGETTO DELLA CONCESSIONE

L'appalto ha ad oggetto la concessione del diritto di gestire funzionalmente e sfruttare economicamente il servizio di Caffetteria, Ristorazione e Catering nei locali situati presso la sede del Museo Nazionale Romano di Palazzo Massimo, a fronte del pagamento di un canone e di una royalty all'Amministrazione.

L'obiettivo primario è garantire i servizi di ospitalità per il pubblico del luogo della cultura, ma anche contribuire alla sua valorizzazione attraverso una proposta, destinata a clientela esterna, che stimoli interesse a visitare e conoscere il Museo di Palazzo Massimo alle Terme.

La concessione prevede l'esecuzione delle seguenti attività da parte del Concessionario:

- progettazione e realizzazione dell'allestimento funzionale dei locali e degli spazi concessi;
- progettazione illuminotecnica e fornitura e posa in opera degli apparecchi illuminanti;
- fornitura e installazione degli arredi e delle attrezzature per l'allestimento dei locali e degli spazi;
- esecuzione di pulizie, manutenzione dei locali, degli spazi e degli impianti e ogni altra attività funzionale alla conduzione e gestione dei servizi in concessione;
- rifornimento, preparazione e somministrazione di alimenti e bevande e tutte le attività necessarie per l'esercizio dei servizi in concessione.

3.1 I SERVIZI IN CONCESSIONE

I servizi in concessione sono suddivisi funzionalmente in tre tipologie:

1. Servizio di caffetteria;
2. Servizio di ristorazione;
3. Servizio di catering.

La concessione comprende inoltre la possibilità di vendita al pubblico di alimenti e bevande da asporto e oggettistica/merchandising attinente al settore eno-gastronomico.

Il Concorrente dovrà indicare in offerta tecnica un progetto tecnico-gestionale che sia finalizzato alla migliore configurazione dei servizi secondo quanto indicato di seguito e nel successivo capitolo 9.

3.1.1 SERVIZIO DI CAFFETTERIA

Il servizio di caffetteria, da erogarsi prevalentemente negli ambienti siti al piano terra del locale, comprenderà, in una accezione più estesa, le attività di caffetteria/bakery, sala da tea, wine bar e ristorazione veloce con possibilità di consumazione sia al tavolo che al banco.

3.1.2 SERVIZIO DI RISTORAZIONE

L'offerta del servizio di ristorazione dovrà essere modulata, durante l'arco del giorno, in linea con le diverse esigenze della clientela che si intende intercettare. Nel servizio di ristorazione si considera inclusa anche l'attività legata alla organizzazione di eventi. Di seguito sono suddivise le attività di ristorazione e degli eventi sulla base degli orari e degli spazi di utilizzo.

3.1.2.1 Servizio di Ristorazione a pranzo

Nelle ore di servizio del pranzo il menù dovrà essere adeguato alle varie formule tipo business lunch e quick lunch, ma dovrà consentire la consumazione a particolari tipologie di utenti, come famiglie con bambini e scuole in visita al Museo per i quali dovranno essere previsti dei menù speciali. In offerta tecnica, i Concorrenti

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione del servizio di caffetteria, ristorazione e catering presso Palazzo Massimo alle Terme sede del Museo Nazionale Romano.

5 di 24



dovranno specificare le modalità di gestione del servizio anche in riferimento all'utilizzo dei locali.

3.1.2.2 Servizio di Ristorazione serale

Il servizio di ristorazione serale si riferirà ad una clientela che solo marginalmente sarà costituita dai visitatori del Museo in quanto lo stesso chiude attualmente alle ore 19,45.

Per rispondere alle diverse tipologie di clienti dovrà essere sviluppata una offerta che abbia come riferimento la ristorazione classica italiana, ma che sia anche innovativa e orientata a un target trasversale. In offerta tecnica, i Concorrenti dovranno specificare le modalità di gestione del servizio anche con riferimento all'utilizzo dei locali.

3.1.2.3 Eventi con uso esclusivo dei locali Caffetteria - Ristorante

Il Concessionario potrà organizzare per terzi eventi/iniziative all'interno del Locale mai precludendo l'utilizzo almeno parziale del servizio di ristorazione ad altri clienti.

In particolare, data la conformazione dei locali, il concessionario potrà destinare ad eventi esclusivi quelle parti che possono essere facilmente isolate.

Le parti elencheranno, all'interno del contratto di concessione, alcune tipologie di eventi che sarà possibile svolgere all'interno dei locali, per i quali il concessionario dovrà provvedere a inviare comunicazione all'Amministrazione con un anticipo di almeno 7 giorni. Tutti gli eventi che si intendono organizzare dovranno essere in linea con la valenza culturale del Museo, pertanto, qualora l'Amministrazione riscontrasse caratteristiche o elementi non idonei o lesivi dell'immagine del Museo, potrà non consentire il loro svolgimento ancorché rientranti nelle tipologie concordate.

A titolo esemplificativo potranno essere svolti all'interno dei Locali eventi legati a matrimoni, compleanni ed altre ricorrenze, eventi aziendali.

Le ulteriori autorizzazioni amministrative eventualmente necessarie per lo svolgimento dell'evento saranno ad esclusivo carico del Concessionario.

Eventuali eventi che non rientrano nelle tipologie concordate, dovranno essere espressamente autorizzati dall'Amministrazione, pertanto il Concessionario dovrà richiederne preventiva autorizzazione all'Amministrazione indicando descrizione e modalità di organizzazione e gestione dell'evento stesso.

Il Concessionario avrà facoltà di promuovere, nell'ambito dell'uso esclusivo dei locali caffetteria-ristorante, visite speciali al Museo, al di fuori dell'orario ordinario di apertura, previa formale autorizzazione dell'Amministrazione.

3.1.2.4 Eventi con uso degli spazi all'interno del Museo

Il Concessionario avrà facoltà di utilizzare, anche al di fuori dell'orario ordinario di apertura, spazi all'interno del Museo (cortile ed eventuali altri ambienti interni) per eventi che possono comprendere anche l'accesso alle sale espositive (o parte di esse). Tali attività dovranno coniugare le funzioni del servizio oggetto della concessione con la valorizzazione del Museo. Pertanto il Concessionario dovrà proporre lo svolgimento dell'evento richiedendo autorizzazione all'Amministrazione e indicando descrizione e modalità di organizzazione e gestione dell'evento stesso. Alla richiesta dovrà rispondere l'Amministrazione, entro 4 giorni, comunicando la fattibilità ed il corrispettivo previsto per l'utilizzo degli spazi. Poiché si renderà necessaria la sorveglianza di suddetti spazi, il corrispettivo varierà in funzione di orari ed eventuali spazi accessori nonché della accessibilità o meno di determinate sale del Museo.

3.1.3 SERVIZIO DI CATERING

Il Concessionario dovrà garantire un'offerta di catering in occasione di eventi realizzati dall'Amministrazione o ospitati dalla stessa, all'interno del Museo, quali mostre, conferenze, presentazioni a carattere istituzionale e per eventuali clienti terzi. Il Concessionario avrà il diritto di esclusiva per il servizio di catering svolto all'interno del Museo. Il servizio potrà essere, comunque, richiesto dall'Amministrazione anche in riferimento ad eventi



che si svolgono presso altre sedi.

Si riporta nella tabella sottostante l'elenco dell'offerta afferente al catering che il concessionario dovrà garantire:

- Welcome coffee;
- Coffee break;
- Open coffee;
- Aperitivi/Cocktail (pre lunch);
- Cocktail rinforzato;
- Brunch;
- Light lunch;
- Pranzo al buffet;
- Pranzo servito;
- Tea break;
- Aperitivi/Cocktail (pre dinner);
- Light dinner;
- Dinner buffet;
- Cena servita;
- Cena di gala.

Il dettaglio e la varietà dell'offerta di catering prevista per ogni tipologia indicata in elenco sarà oggetto di valutazione in offerta tecnica.

3.1.4 SERVIZIO DI VENDITA AL PUBBLICO DI ALIMENTI E BEVANDE DA ASPORTO E OGGETTISTICA/MERCHANDISING

Il servizio prevede la vendita di alimenti e bevande da asporto nonché prodotti e oggettistica del settore enogastronomico, connotata da una linea appositamente studiata, con utilizzo del logo declinato secondo le indicazioni di cui al manuale progettuale del logotipo (cfr. Appendice 3), da svolgersi nel locale sito al piano terra, all'angolo tra via D'Azeglio e via Giovanni Amendola (cfr. Appendice 2 Tavola 2)

E' rimessa al Concorrente e costituirà elemento di valutazione, la presentazione di un progetto di gestione del servizio e di allestimento degli spazi che indichi anche la tipologia di offerta prevista che potrà essere costituita da:

- a) prodotti di alta qualità gastronomica confezionati e caratterizzati in modo specifico nel packaging, come alimenti confezionati, salse, spezie e condimenti, con ingredienti di altissima e ricercata qualità, selezionati o confezionati dallo stesso team del servizio di caffetteria e ristorazione;
- b) complementi per la casa, la cucina e l'arredo di settore, con possibilità di utilizzo del marchio;
- c) oggettistica di design, libri di ricette di ogni parte del mondo, di chef internazionali, sul vino e la gastronomia, utensili da cucina;
- d) somministrazione di alimenti e bevande da asporto (ad esempio pasticceria, gelateria, etc...).

Pertanto il Concorrente dovrà indicare quale tipologia di offerta intende proporre tra quelle sopra menzionate (anche tutte) nel locale in oggetto e il relativo allestimento previsto.



4 LUOGO DI ESECUZIONE

Il servizio di Caffetteria-Ristorante, oggetto della presente concessione, sarà svolto nell'edificio, adiacente al Museo Nazionale Romano di Palazzo Massimo, sito in via Giovanni Amendola nn. da 6 a 12 e Via d'Azeglio, 1-1a.

La ristrutturazione e il recupero funzionale di questo edificio, articolato su due piani fuori terra, nasce da un progetto predisposto dall'Amministrazione con l'obiettivo di fornire un servizio complementare alle attività generali svolte nella sede del Museo Nazionale Romano di Palazzo Massimo e di aumentare la fruizione pubblica del Museo, adeguandolo, nei servizi, ai più prestigiosi musei del mondo.

I locali presentano accessi indipendenti su strada ed un collegamento interno con il piano terra del Museo. L'accesso dalla strada avviene da via Giovanni Amendola e da Via d'Azeglio. Al piano terra sono ubicate le sale Caffetteria/Ristorante, distribuite in ambienti "open space" che prevedono percorsi fluidi in senso longitudinale e uno spazio destinato al "servizio di vendita al pubblico di cibo e bevande da asporto e oggettistica/merchandising".

Un breve passaggio pensile (cfr. Appendice 1 Tavola 1 Tavola 3) permette l'accesso dal piano terra del Museo alla sala ristorante e alla terrazza, ubicate al primo piano. Il collegamento verticale per il pubblico fra le sale del piano terra e quelle del piano primo, nonché con il Museo, è realizzato tramite scala ed ascensore, ubicati in posizione baricentrica.

Una descrizione tecnica del locale, comprensiva delle dotazioni infrastrutturali e impiantistiche, viene dettagliata in Appendice 1, supportata dagli elaborati grafici forniti in Appendice 2.

I locali, come sopra individuati, sono destinati all'esecuzione dei servizi in concessione nello stato di fatto e di diritto in cui si trovano all'atto dell'affidamento.

5 SOPRALLUOGO

È facoltà del Concorrente effettuare un sopralluogo dei locali oggetto di concessione, presso l'immobile in cui gli stessi sono ubicati, prima della presentazione dell'offerta, secondo le modalità contenute nel Disciplinare di gara. È inoltre consigliabile una visita del Museo al fine di acquisire informazioni in merito alla valenza culturale dello stesso.

6 DURATA DELLA CONCESSIONE

La concessione avrà una durata di 96 mesi decorrenti dalla scadenza del termine dei 60 giorni di cui al successivo capitolo 13, ovvero dalla data di avvio delle attività, se anteriore.

7 VALORE DELLA CONCESSIONE

Il valore stimato per la concessione è pari a Euro 1.500.000,00 (Euro unmilione cinquecentomila) medi annuali, corrispondenti ad un valore complessivo presunto di Euro 12.000.000,00 (Euro dodicimilioni) per l'intera durata della concessione pari a mesi 96.

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



8 CANONE DI CONCESSIONE E ROYALTY

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

1. Canone di importo fisso, pari a 60.000 Euro annui, oggetto di rialzo in sede di gara;
2. Royalty di importo variabile pari al 5% del fatturato prodotto o alla maggiore percentuale offerta in sede di gara. Si precisa che la percentuale di royalty offerta sarà applicata, per intero, sul fatturato annuo fino alla "Soglia di Fatturato annuo". La stessa percentuale sarà applicata con una riduzione del 50% sul fatturato annuo eccedente la "Soglia di Fatturato annuo". La "Soglia di Fatturato annuo" a base d'asta ed oggetto di rialzo in sede di gara è quantificato in 1.500.000 € annui.

Esempio:

Assumendo che, in relazione alla percentuale di royalty e alla Soglia di Fatturato annuo, l'offerta del concorrente sia corrispondente alle basi d'asta, se l'incasso annuo si attestasse in Euro 1.650.000 il concorrente, qualora aggiudicatario della concessione, dovrebbe versare una royalty del 5% calcolata su Euro 1.500.000, pari a 75.000 Euro, e una royalty del 2,5% calcolata su Euro 150.000 (Euro 1.650.000 - Euro 1.500.000), pari quindi a Euro 3.750. Il totale della royalty sarà quindi pari a 78.750 Euro.

Al fine di agevolare l'avviamento delle attività, il canone annuo e la royalty offerti saranno ridotti del 50% per il primo anno di concessione.

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

In nessun caso il Concessionario potrà pretendere riduzioni degli importi da corrispondere, o rimborsi o indennizzi di alcun genere, per le eventuali minori entrate dovute a chiusure tecniche del Museo.

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

Il pagamento del canone di concessione sarà previsto in rate semestrali costituite dalla metà dell'importo fisso (canone annuo) offerto in sede di gara.

La royalty, nelle due percentuali di cui al precedente punto 2 e con le modalità ivi indicate, dovrà essere pagata in rate semestrali e sarà applicata all'incasso, al netto iva, costituito dalla sommatoria degli scontrini e delle fatture emesse nel semestre di riferimento.

Pertanto, entro il giorno 15 del mese successivo al semestre di riferimento, dovrà essere inviata al Direttore dell'Esecuzione una nota riassuntiva che contenga il dettaglio delle fatture e degli scontrini emessi nel semestre appena terminato, con l'indicazione del fatturato, al netto di iva, sul quale applicare la royalty e la percentuale di royalty applicata.

In assenza di diverse indicazioni da parte del Direttore dell'esecuzione, entro 15 giorni dalla data del ricevimento della nota riassuntiva, il Concessionario dovrà procedere al pagamento entro i successivi 15 giorni.

L'Amministrazione provvederà a emettere, a pagamento pervenuto, una quietanza attestante l'avvenuto pagamento di canone e royalty di concessione.

Il Concessionario, per lo svolgimento dei servizi affidati, dovrà dotarsi di un sistema di contabilizzazione automatica per gli incassi, tramite registratori di cassa a norma di legge.



9 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

La Concessione del servizio di caffetteria, ristorazione e catering, che nasce come supporto ai visitatori del Museo per una sosta rilassante nel percorso di visita, mira alla realizzazione di un locale che rientri nella cerchia di locali identitari della città, con una proposta non generica che stimoli interesse a visitare e conoscere il Museo di Palazzo Massimo alle Terme.

Il concetto di caffetteria-ristorazione che dovrà offrire il concessionario sarà sinonimo di ambiente unico ma al tempo stesso accessibile a un ampio pubblico, identificato in un target trasversale che abbraccia una clientela eterogenea, interessata a una ricerca di qualità e alla frequentazione di un ambiente cosmopolita, accogliente e polifunzionale.

Il pubblico che il locale dovrà richiamare sarà costituito da visitatori e dipendenti del Museo, famiglie con bambini, residenti della zona, passanti, turisti, lavoratori, studenti e professionisti, nonché aziende ed enti che desiderino organizzare incontri di lavoro o ricreativi presso la struttura.

Per il migliore raggiungimento di tali obiettivi è richiesta la massima attenzione del concessionario nel garantire il legame identitario con la struttura museale, anche con progetti di valorizzazione condivisi che garantiscano a entrambi la giusta visibilità.

Il servizio sarà svolto in una ambientazione che privilegia semplicità e pulizia formale dell'architettura di interni, senza eccessiva caratterizzazione estetica, salvaguardando l'unicità progettuale del luogo.

Il ristorante dovrà rispondere alle tendenze ed esigenze del mercato enogastronomico attuale e in linea con i canoni dei moderni gastro-bistrot internazionali, offrendo una carta con una proposta moderna, che rispetti la tradizione e la materia prima, in linea con la ristorazione dei più famosi musei del mondo, che uniscono innovazione a contenuti esperienziali e qualità dell'offerta.

La qualità del prodotto, la presentazione, il servizio dovranno avere pertanto una forte riconoscibilità da parte del consumatore, al fine di rendere la Caffetteria - Ristorante un luogo di destinazione.

La caffetteria dovrà prevedere un servizio differenziato nell'arco dell'intera giornata e garantire un'offerta di gastronomia dolce e salata.

Il ristorante dovrà offrire diverse tipologie di ristorazione: una esclusivamente con servizio alla carta e con menù ampiamente assortito nonché ampia scelta di bevande, l'altra che garantirà una formula più semplice e veloce per il pranzo, con offerte predefinite.

Dovranno essere implementate attività di promozione tese a raggiungere visibilità ed a fidelizzare la clientela.

Il Concorrente dovrà descrivere in offerta tecnica il progetto gestionale che intende realizzare partendo dalle indicazioni dianzi fornite ed utilizzando, per caratterizzare in modo inequivocabile tutti i locali ed i servizi oggetto del presente capitolato, il manuale del logotipo (cfr. Appendice 3).

Il servizio di ristorazione dovrà essere conforme ai Criteri Ambientali Minimi del Ministero dell'Ambiente per "Ristorazione collettiva e derrate alimentari" adottati con il D.M. 25 luglio 2011 (G.U. n. 220 del 21 settembre 2011) e scaricabili sul sito del Ministero dell'Ambiente e della tutela del Territorio e del Mare. In particolare, il servizio dovrà essere conforme a tutti i criteri elencati nei paragrafi 5.3 e 5.5.

Il Concessionario deve utilizzare apparecchi la cui etichetta energetica certifichi l'appartenenza alla classe energetica più alta presente sul mercato. In caso di armadi frigoriferi/congelatori professionali si fa riferimento, qualora applicabile, al Regolamento delegato 2015/1094 della Commissione del 5 maggio 2015. Se non contemplate da un atto delegato adottato ai sensi della Direttiva 2010/30/UE, le apparecchiature dovranno comunque essere conformi ai requisiti minimi per l'efficienza energetica definiti nei Regolamenti di attuazione della Direttiva 2009/125/CE.

Per le modalità di verifica dei suddetti criteri si rinvia al successivo Capitolo 16.



10 PERSONALE

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

Il Responsabile del Servizio dovrà farsi carico di accogliere richieste e segnalazioni da parte dell'Amministrazione e di porre in essere tutte le misure atte alla rapida ed efficace soluzione di quanto segnalato. Dovrà garantire il corretto svolgimento di tutte le attività previste inclusa la gestione del personale dipendente del Concessionario, individuando e risolvendo i problemi emergenti nel corso dello svolgimento dei servizi.

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.

Il Concessionario inoltre deve rispettare tutte le disposizioni previste dal D. Lgs. 81/2008 e ss.mm.ii a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.

Il Concessionario dovrà disporre, per l'espletamento delle attività operative, di personale provvisto di adeguata qualificazione, regolarmente inquadrato nei rispettivi livelli professionali del CCNL (Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro) del settore, nonché in possesso delle autorizzazioni sanitarie e dei requisiti previsti dalla normativa vigente per le specifiche mansioni da svolgere.

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

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

Nelle fasce orarie ritenute di massima attività del locale, deve essere contemporaneamente presente e operativo nell'esercizio il numero e la tipologia di dipendenti risultante dall'offerta tecnica del Concessionario nel progetto tecnico-gestionale dei servizi.

Durante le attività operative all'interno del locale gli addetti sono obbligati a:

- a) indossare una tenuta o divisa di lavoro appropriata ed omogenea, tale da renderli chiaramente riconoscibili, che deve essere sempre mantenuta in perfetto stato di pulizia e decoro;
- b) recare esposto e ben visibile un apposito cartellino personale di riconoscimento, riportante il logo/nome dell'attività e il nominativo del dipendente;
- c) mantenere un comportamento irreprensibile, consono all'ambiente improntato alla massima educazione e correttezza nei confronti degli utenti.

Con riferimento ai sopra elencati punti a) e b), la divisa di lavoro e il cartellino di riconoscimento sono forniti a cura e spese del Concessionario.

Riguardo al suddetto punto c), all'avvio della concessione, il Concessionario adotta un codice di comportamento per gli addetti al servizio.

A richiesta motivata e formulata per iscritto dall'Amministrazione relativa al decoro, all'igiene e alla professionalità nell'esecuzione del servizio, il Concessionario è tenuto ad assicurare la pronta sostituzione del personale oggetto del rilievo.

Entro 15 (quindici) giorni lavorativi dall'inizio del periodo di concessione, il Responsabile del servizio dovrà trasmettere al Direttore dell'esecuzione l'elenco del personale addetto, contenente:

- i nominativi e i dati anagrafici;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione del servizio di caffetteria, ristorazione e catering presso Palazzo Massimo alle Terme sede del Museo Nazionale Romano.



- la relativa qualificazione professionale;
- gli estremi dei documenti di lavoro assicurativi e del libretto sanitario.

Il suddetto elenco deve essere aggiornato costantemente dal Concessionario con le eventuali variazioni intervenute, per qualsiasi motivo, nel corso di durata del Contratto.

All'aggiornamento dell'elenco provvede il Responsabile del Servizio con comunicazione scritta al Direttore dell'Esecuzione, tramite email, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla variazione.

Il mancato rispetto delle indicazioni riferite al personale potrà determinare l'applicazione di penali da parte dell'Amministrazione così come specificato al Capitolo 18 del presente Capitolato.

11 ORARI DEL SERVIZIO

I servizi dovranno al minimo essere garantiti nei giorni e negli orari di apertura del Museo attualmente previsti dal martedì alla domenica dalle ore 9.00 alle ore 19.45. Dovrà tuttavia essere prevista un'apertura serale per rispondere alle esigenze di servizio contenute nel presente Capitolato.

Fermo restando il rispetto delle condizioni minime sopra indicate, il Concorrente dovrà indicare in offerta tecnica gli orari di apertura e chiusura giornaliera.

L'Amministrazione si impegna a comunicare al Concessionario con un anticipo minimo di 48 ore tutte le informazioni sulle eventuali variazioni dell'orario ordinario di apertura del Museo e tutte le attività straordinarie del Museo che possono avere riflessi sull'attività del Concessionario.

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

12 PREZZI DEL SERVIZIO

Il Concessionario si impegna ad applicare prezzi degli alimenti e bevande somministrate non superiori a:

- per le attività di caffetteria l'ultimo listino prezzi ASSOBAR per esercizi di 2° categoria;
- per la gastronomia al prezzo medio pubblicato nell'ultimo listino ASSOBAR.

Il dettaglio e la varietà dell'offerta proposta per il suddetto prezzo sarà oggetto di valutazione in offerta tecnica.

Per i dipendenti MiBACT dovranno essere previsti degli sconti in convenzione o dei menù speciali a prezzo fisso che consentano a tale tipologia di clienti di consumare un pasto ad un prezzo compreso tra i 7 e i 10 Euro.



Per il servizio di catering, è stata definita una fascia di prezzo per ogni tipologia di servizio. Si riporta, nella tabella sottostante, l'elenco delle tipologie di servizio con i relativi prezzi:

Servizi	Fascia di prezzo
Welcome coffee	8 € - 15 €
Coffee break	6 € - 12 €
Open coffee	8 € - 10 €
Aperitivi/Cocktail (pre lunch)	10€ - 30 €
Cocktail rinforzato	35 € - 50 €
Brunch	25€ - 35 €
Light lunch	25 € - 35 €
Pranzo al buffet	25 € - 40 €
Pranzo servito	35 € - 45 €
Tea break	6 € - 12 €
Aperitivi/Cocktail (pre dinner)	15 € - 30 €
Light dinner	25 € - 35 €
Dinner buffet	35 € - 50 €
Cena servita	50 € - 70 €
Cena di gala	80 € - 120 €

I prezzi sopra indicati si intendono comprensivi di personale, allestimento e trasporto.

Il dettaglio e la varietà dell'offerta di catering prevista per ogni tipologia indicata in tabella sarà oggetto di valutazione in offerta tecnica.

Il Concessionario potrà concordare con l'Amministrazione uno sconto per i visitatori del Museo Nazionale Romano da accordare alla presentazione del biglietto di ingresso.

Il Concorrente dovrà descrivere in offerta tecnica gli strumenti informatici e di contabilizzazione idonei a gestire la scontistica/convenzioni nonché ad agevolare la reportistica di cui al successivo Capitolo 19.

13 AVVIO DELLE ATTIVITA'

I locali saranno consegnati al Concessionario entro 7 giorni dalla stipula del contratto di concessione. Contestualmente alla consegna dei locali sarà siglato un **verbale di consegna** nel quale saranno descritti i locali e gli impianti consegnati e lo stato di manutenzione.

All'atto della riconsegna, al termine della concessione, sarà comunque redatto un nuovo verbale e l'Amministrazione potrà richiedere la rimessa in pristino degli spazi secondo quanto risulterà dal confronto fra la situazione iniziale e quella finale, salvo quei lavori di completamento previsti dal presente Capitolato o di miglioria eventualmente effettuati e preventivamente autorizzati dall'Amministrazione ovvero stabilire eventuali danni arrecati ai beni dell'Amministrazione e l'ammontare dei medesimi da porre a carico del Concessionario.

Il Concessionario, immediatamente dopo la consegna di locali, dovrà iniziare le attività di allestimento e le pratiche finalizzate all'ottenimento dell'autorizzazione definitiva per l'esercizio di somministrazione di alimenti e bevande in riferimento alla determinazione di cui all'Appendice 5.

Entro 60 giorni dalla data di consegna dei locali dovranno essere ultimati i lavori e le pratiche amministrative e

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione del servizio di caffetteria, ristorazione e catering presso Palazzo Massimo alle Terme sede del Museo Nazionale Romano.

13 di 24



dovrà essere avviata l'attività commerciale. Contestualmente all'avvio delle attività sarà siglato un **verbale di avvio attività** nel quale si darà atto dell'effettivo avvio dell'erogazione dei servizi.

Il canone e la royalty di concessione sono dovuti a decorrere dalla data di avvio delle attività.

Qualora il Concessionario non abbia dato avvio alle attività entro il termine di 60 giorni dalla consegna dei locali, dovrà comunque, decorso il termine di 60 giorni, riconoscere all'Amministrazione il canone e la royalty offerti in sede di gara.

Qualora il ritardo nell'avvio delle attività dovesse perdurare per ulteriori 30 giorni oltre il termine stabilito (totale 90 giorni dalla data di consegna dei locali) al Concessionario sarà applicata la penale di cui al Capitolo 18 del presente Capitolato.

13.1 COMPLETAMENTO E ALLESTIMENTO DEI LOCALI

Il Concessionario si dovrà dotare delle autorizzazioni amministrative necessarie per avviare i lavori di completamento e allestimento dei locali di cui alla presente concessione.

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

Sono ad esclusivo ed integrale carico del Concessionario il progetto esecutivo, la fornitura e la posa in opera degli allestimenti, comprendenti le attrezzature e gli arredi, necessari per lo svolgimento dei servizi in conformità alle vigenti normative in materia di sicurezza, accessibilità, norme igienico sanitarie, decreti ministeriali applicabili di adozione dei criteri ambientali minimi individuati dal Ministero dell'Ambiente e della tutela del Territorio e del Mare.

Ogni modificazione relativa ai locali, ad impianti, attrezzature, arredi, rispetto al progetto presentato in sede di gara, dovrà essere preventivamente autorizzata dall'Amministrazione.

I lavori da eseguire saranno quelli di seguito descritti:

- a) Opere di finitura costituite da tinteggiatura di pareti e soffitti;
- b) Fornitura e posa in opera di apparecchi illuminanti;
- c) Fornitura e posa in opera impianti di sicurezza, allarme, antintrusione e videosorveglianza;
- d) Fornitura e posa in opera di segnaletica interna ed esterna;
- e) Fornitura e posa in opera di arredi fissi con particolare riferimento al bancone del piano terra;
- f) Fornitura e sistemazione degli arredi mobili, accessori e stigliature;
- g) Fornitura delle stoviglie, del tovagliato e di tutto quanto sia necessario a permettere l'erogazione del servizio;
- h) Fornitura e posa in opera di impianti, attrezzature, macchinari necessari allo svolgimento della attività;

Le forniture dovranno essere idonee e funzionali allo svolgimento dell'attività secondo le richieste del presente Capitolato e dell'offerta tecnica del Concessionario che si impegna ad utilizzare il manuale del logotipo (cfr. Appendice 3), per caratterizzare in modo inequivocabile tutti gli ambienti che costituiscono il luogo di erogazione del servizio. Il dettaglio del progetto di allestimento del locale sarà oggetto di valutazione in Offerta Tecnica.

Si specifica che le forniture di cui ai precedenti punti da a) a d) resteranno in dotazione del locale a fine concessione, mentre le forniture di cui ai precedenti punti da e) a h) resteranno di proprietà del Concessionario e pertanto dovranno essere rimossi.

13.1.1 CARATTERISTICHE TECNICO-ESTETICHE RICHIESTE

La tinteggiatura delle pareti (piano terra e piano primo) dovrà essere realizzata con prodotti vernicianti

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione del servizio di caffetteria, ristorazione e catering presso Palazzo Massimo alle Terme sede del Museo Nazionale Romano.

14 di 24



conformi ai criteri ecologici e prestazionali previsti dalla Decisione 2014/312/UE relativa all'assegnazione del marchio comunitario di qualità ecologica. La gamma dei colori potrà spaziare dai toni del bianco, grigio, sabbia, tortora, con l'introduzione di altri colori per specifiche zone. Si tratta di tonalità neutre che si abbineranno con i colori degli infissi esterni e il rivestimento dei bagni, con eventuale contrasto di colori più forti degli elementi di arredo mobile e del bancone.

Al piano terra il soffitto tecnico verniciato scuro è parzialmente schermato da un sistema di "isole" sospese fonoassorbenti. Queste dovranno essere verniciate, a contrasto, in tinte chiare.

Al piano primo il controsoffitto a cassettoni dovrà essere tinteggiato in tinta lavabile con tonalità chiara.

Per l'impianto di illuminazione sono previste tre tipologie di apparecchi illuminanti. Le "isole" del piano terra sono cablate per servire faretti ad incasso in numero sufficiente per garantire una buona distribuzione della luce in tutto il locale. Una controsoffittatura più bassa all'altezza del bancone è concepita per accogliere una quantità di illuminazione maggiore e più concentrata sia tramite faretti che, eventualmente, con linee di lampade fluorescenti o a LED nascoste nel controsoffitto. Al piano primo nel soffitto a cassettoni strisce LED nascoste dovranno illuminare i plafoni di fondo in modo soffuso. Per l'illuminazione della sala dovranno essere utilizzate lampade a sospensione, da far scendere puntualmente sui tavoli e un binario elettrificato con faretti che corre adiacente alle vetrate che affacciano su Via Amendola.

I sistemi di illuminazione devono essere a basso consumo energetico ed alta efficienza. A tal fine, tutti i tipi di lampada devono avere un'efficienza luminosa uguale o superiore a 80 lm/W ed una resa cromatica uguale o superiore a 90; per ambienti esterni di pertinenza dell'edificio la resa cromatica deve essere almeno pari ad 80. Devono essere installati dei sistemi domotici, coadiuvati da sensori di presenza che consentano la riduzione del flusso luminoso e dei consumi energetici connessi.

Tutti corpi illuminanti dovranno essere dotati di lampade con colorazione 2700 kelvin.

Il Concorrente dovrà presentare in offerta tecnica, all'interno del progetto di allestimento del locale, un progetto di arredo con planimetrie, prospetti, schizzi e render, che chiarisca nella maniera più esaustiva la propria visione estetica e funzionale della caffetteria.

Per gli elementi di arredo fissi (bancone, arredo office, zona grill) il Concorrente dovrà presentare un progetto particolareggiato coerente con il piano di gestione, evidenziandone la fattibilità e i corretti passaggi funzionali, nonché dettagli costruttivi e specifiche di materiali e colori. Il Concorrente potrà proporre elementi di arredo mobile (tavoli, sedie, sgabelli, panche, divani, ecc) anche di produzione, fornendone documentazione. Nel caso intendesse avvalersi, per tali componenti, di un progetto personalizzato, dovrà presentare disegni e campionature che ne dimostrino la funzionalità e la compatibilità estetica con l'immagine del locale.

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

Potranno essere presenti elementi di design che richiamino alla novità, ma anche alla tradizione, evitando l'impressione di un locale appena realizzato, conferendo agli ambienti un aspetto informale, ma allo stesso tempo originale e unico nella sua rappresentazione di materiali, design e stile.

Dovranno essere privilegiati materiali naturali (es. legno, pietra, mattoni, marmo, ferro ecc.).

Gli elementi di arredo dovranno essere conformi ai Criteri Ambientali Minimi del Ministero dell'Ambiente per "Arredi" adottati con il DM 22 febbraio 2011 (G.U. n. 64 del 19 marzo 2011) e scaricabili dal sito del Ministero dell'Ambiente e della tutela del Territorio e del Mare.

In particolare il servizio dovrà essere conforme a tutti i criteri elencati nei paragrafi 5.2 e 5.4.

Si precisa che in fase di eventuale sopralluogo, secondo quanto descritto al capitolo 5, i lavori come sopra descritti potrebbero non essere completamente ultimati.



14 OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO

La gestione e organizzazione dell'attività di somministrazione di alimenti e bevande di cui alla Legge Regionale Lazio n. 21/2016, sarà svolta nel rispetto delle vigenti norme in materia igienico-sanitaria, di edilizia, di urbanistica, di sicurezza e di destinazione d'uso dei locali, e in linea con quanto indicato nella medesima legge regionale e Regolamento comunale di igiene in materia di alimenti e bevande con le caratteristiche e secondo le prescrizioni ivi descritte.

Il Concessionario con la stipula del contratto di concessione si obbliga a:

- a) conformarsi e rispettare tutte le normative in vigore disciplinanti le attività inerenti il servizio di somministrazione di alimenti e bevande;
- b) presentare agli uffici competenti per territorio tutti i titoli abilitativi per la conduzione dell'attività, richiesti dalla normativa vigente espletando altresì tutte le formalità amministrative necessarie per lo svolgimento del servizio;
- c) provvedere all'avvio del servizio comunque non oltre 60 giorni dalla data di consegna dei locali;
- d) dotare a sue spese i locali in concessione delle finiture, arredi, impianti, attrezzature, macchinari, segnaletica interna ed esterna e strumenti idonei e funzionali allo svolgimento dell'attività facendosi totale carico della progettazione e della realizzazione delle opere necessarie, in conformità alle vigenti normative in materia di sicurezza, accessibilità e norme igienico sanitarie;
- e) provvedere alle pulizie dei locali e degli arredi afferenti i servizi oggetto del presente Capitolato oltre che la pulizia giornaliera, sanificazione e disinfestazione dei servizi igienici, in conformità con quanto previsto nei Criteri Ambientali Minimi del Ministero dell'Ambiente per "Affidamento del Servizio di pulizia e per la fornitura di prodotti per l'igiene" adottati con il D.M. 24 maggio 2012 (G.U. n. 142 del 20 giugno 2012) e scaricabili sul sito del Ministero dell'Ambiente e della tutela del Territorio e del Mare.

In particolare il servizio dovrà essere conforme a tutti i criteri elencati nei paragrafi 5.3 e 5.5.

Per le modalità di verifica dei suddetti criteri si rinvia al successivo Capitolo 16 del presente Capitolato;

- f) provvedere alla manutenzione ordinaria dei locali e degli impianti tecnici (elettrici, di sicurezza, condizionamento, antincendio ecc.) afferenti i servizi oggetto del presente Capitolato secondo il piano di manutenzione ed i manuali d'uso e manutenzione;
- g) provvedere ad eventuali operazioni di disinfestazione dei locali da effettuare al bisogno e nel rispetto delle vigenti norme igienico-sanitarie, attraverso ditte specializzate;
- h) corrispondere le spese relative alla tariffa per il servizio di raccolta e smaltimento rifiuti, nel rispetto delle disposizioni in materia di smaltimento rifiuti, gestione degli imballaggi, e di ogni altra normativa pubblica relativa alle attività di gestione degli esercizi;
- i) utilizzare il manuale del logotipo (cfr. Appendice 3), per caratterizzare in modo inequivocabile tutti i locali ed i servizi oggetto del presente capitolato;
- j) concordare, nel corso della concessione, eventuali modalità di esibizioni occasionali di marchi terzi in caso di eventi o circostanze particolari;
- k) procurare ai servizi di cui presente capitolato opportuna pubblicità, a propria cura e spese, attraverso la stampa e i media, anche in connessione con le attività promozionali svolte dal Museo;
- l) essere sempre in regola con tutte le spese e le imposte di natura tributaria inerenti alla gestione dell'attività;
- m) assumere a proprio carico la vigilanza su beni e spazi del servizio in concessione, esonerando l'Amministrazione da ogni e qualsiasi responsabilità;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione del servizio di caffetteria, ristorazione e catering presso Palazzo Massimo alle Terme sede del Museo Nazionale Romano.

16 di 24



- n) sottoscrivere i contratti e sostenere i costi delle utenze relative ai locali messi a disposizione dell'aggiudicatario;
- o) 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 del Museo e dei locali oggetto della presente concessione;
- p) provvedere a proprie spese a quanto altro ritenuto necessario per l'erogazione del servizio affidato;
- q) contabilizzare, secondo le vigenti disposizioni in materia, tutti gli incassi;
- r) consentire il pagamento, da parte del pubblico, anche attraverso carte di credito, bancomat, ecc. tramite POS ed altri sistemi simili;
- s) conformarsi a quanto disposto per la concessione degli spazi e i servizi di ristorazione e di merchandising nel presente capitolato;
- t) informare tempestivamente l'Amministrazione, di eventuali sospensioni dei servizi in concessione determinati da cause di forza maggiore (scioperi, calamità naturali, ecc.), così da consentire, in ogni caso, la preventiva comunicazione agli utenti;
- u) 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";
- v) ottenere, in relazione al parere di cui all'Appendice 5, i punteggi necessari per il rilascio dell'autorizzazione definitiva per l'esercizio di cui all'art. 9 del Regolamento per l'esercizio delle attività di somministrazione di alimenti e bevande, adottato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 35/2010;
- w) non adibire i locali ad usi diversi da quelli pattuiti, né ad utilizzarli per attività difformi o ulteriori a quelle indicate nel presente capitolato, fatte salve eventuali ulteriori attività espressamente autorizzate dall'Amministrazione;
- x) non installare qualsiasi dispositivo di videogiochi o apparecchi automatici affini.

La mancata osservanza degli obblighi di cui al presente articolo può determinare la risoluzione del contratto, nei modi e con le forme previste dallo schema di concessione.

15 OBBLIGHI DELL'AMMINISTRAZIONE

L'Amministrazione è tenuta a:

- a) mettere in grado il Concessionario di svolgere correttamente i servizi sopra specificati alle condizioni esplicitate, collaborando a fornire tutti gli strumenti operativi di propria competenza;
- b) designare il proprio referente contrattuale (Direttore dell'Esecuzione) e la persona che potrà sostituirlo nei periodi di assenza previsti dalla legge;
- c) rispondere nei tempi concordati alle richieste di autorizzazione del Concessionario in ordine agli eventi esclusivi;
- d) comunicare al Concessionario con anticipo tutte le informazioni sulle variazioni dell'orario ordinario di apertura del Museo e tutte le attività straordinarie del Museo che possono avere riflessi sull'attività del Concessionario.



16 VERIFICHE E CONTROLLI

L'Amministrazione, nel corso della durata della Concessione, effettuerà una serie di controlli volti a verificare 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.

Più in particolare, salva la facoltà per l'Amministrazione di eseguire ulteriori attività di controllo, le surrichiamate verifiche si sostanziano nelle seguenti:

1. alla data di completamento dell'allestimento dei locali funzionali all'esecuzione dei servizi oggetto di concessione, l'Amministrazione procederà alla verifica degli interventi realizzati dal Concessionario, al fine di attestarne la conformità a quanto previsto dal Capitolato Tecnico, dall'Offerta Tecnica e dallo Schema di Concessione. In caso di esito positivo della predetta verifica, sarà redatto apposito verbale.

Con riferimento alle verifiche delle caratteristiche ambientali si precisa che:

- relativamente ai prodotti vernicianti per la tinteggiatura delle pareti, il Concessionario, in fase di esecuzione dei lavori e/o di verifica, dovrà comprovare all'Amministrazione la rispondenza al criterio dimostrando che i prodotti abbiano alternativamente: il marchio ecolabel, un'altra etichetta ambientale conforme alla ISO14024 che soddisfi i medesimi requisiti previsti dalla Decisione 2014/312/UE, una dichiarazione ambientale di Tipo III, conforme alla UNI 15804 e alla norma ISO 14025 da cui si evinca il rispetto del presente criterio. Ciò può essere verificato se nella dichiarazione ambientale sono presenti le informazioni specifiche relative ai criteri contenuti nella decisione sopra richiamata;
 - relativamente ai corpi illuminanti, il Concessionario, in fase di esecuzione dei lavori e/o di verifica, deve presentare all'Amministrazione una relazione tecnica che dimostri il soddisfacimento di quanto richiesto;
 - relativamente agli elementi di arredo, il Concessionario dovrà comprovare all'Amministrazione, in fase di esecuzione dei lavori e/o di verifica, il possesso di tutti i requisiti minimi e clausole contrattuali presenti all'interno del richiamato CAM Arredi (CAM "Arredi" adottato con il DM 22 febbraio 2011) secondo le modalità ivi indicate. Il documento è scaricabile sul sito del Ministero dell'Ambiente e della tutela del Territorio e del Mare;
2. con riferimento agli Indicatori di soddisfazione di cui al successivo capitolo 17, l'Amministrazione procederà al calcolo degli indicatori medesimi secondo le modalità e la tempistica previste nel suddetto capitolo;
 3. in merito alle caratteristiche ambientali relative al servizio di ristorazione di cui al CAM "Ristorazione collettiva e derrate alimentari" adottati con il DM 25 luglio 2011 e alla pulizia degli ambienti e degli arredi di cui al CAM "Affidamento del Servizio di pulizia e per la fornitura di prodotti per l'igiene" adottati con il DM 24 maggio 2012, l'Amministrazione procederà, con cadenza semestrale, alla verifica del rispetto di dette caratteristiche.

Con riferimento alle verifiche delle caratteristiche ambientali relative al servizio di ristorazione, il Concessionario dovrà comprovare all'Amministrazione, in fase di esecuzione dei servizi, il possesso di tutti i requisiti minimi e clausole contrattuali presenti all'interno del richiamato DM secondo le modalità ivi indicate. Il documento è scaricabile sul sito del Ministero dell'Ambiente e della tutela del Territorio e del Mare.



Con riferimento alla verifiche delle caratteristiche ambientali relative alla pulizia degli ambienti e degli arredi, di cui alla lettera e) del precedente capitolo 14, il Concessionario dovrà comprovare all'Amministrazione, in fase di esecuzione dei lavori, il possesso di tutti i requisiti minimi e clausole contrattuali presenti all'interno del richiamato CAM Servizi di pulizie (CAM "Affidamento del Servizio di pulizia e per la fornitura di prodotti per l'igiene" adottati con il DM 24 maggio 2012) secondo le modalità ivi indicate. Il documento è scaricabile dal sito del Ministero dell'Ambiente e della tutela del Territorio e del Mare.

4. con riferimento all'effettuazione delle attività di disinfestazione e di derattizzazione l'Amministrazione procederà mensilmente alla relativa verifica previa consegna da parte del Concessionario della documentazione atta a comprovare la corretta esecuzione di quanto richiesto nello Schema di concessione.

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

17 INDICATORI DI SODDISFAZIONE

L'Indicatore di Soddisfazione globale, calcolato semestralmente dall'Amministrazione, sarà determinato dalla quantificazione di due indicatori: l'indicatore di soddisfazione medio semestrale del Direttore dell'Esecuzione (ISs) e l'indicatore di soddisfazione medio semestrale dei clienti (ISc).

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

17.1 INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO SEMESTRALE DEL DIRETTORE DELL'ESECUZIONE (ISS)

L'Indicatore di Soddisfazione medio semestrale del Direttore dell'Esecuzione sarà determinato dai risultati di un questionario compilato dallo stesso.

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

		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
a	Qualità del servizio percepita	0	1	2	3
b	Disponibilità e cortesia del personale operativo	0	1	2	3
c	Reperibilità del Responsabile del Servizio	0	1	2	3
d	Rispondenza alle prescrizioni contenute nel presente Capitolato e nel Contratto	0	1	2	3
e	Rispondenza a quanto indicato nell'Offerta tecnica	0	1	2	3

Tabella 1 – Questionario di soddisfazione del Direttore dell'Esecuzione

I risultati ottenuti dalle risposte al questionario, compilato mensilmente dal Direttore dell'Esecuzione,

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione del servizio di caffetteria, ristorazione e catering presso Palazzo Massimo alle Terme sede del Museo Nazionale Romano.

19 di 24



consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione mensile ISs_i secondo la seguente formula:

$$ISs_i = R/15$$

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

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

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

con:

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

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

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

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

Esempio

Se il Direttore dell'Esecuzione ritiene che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano buoni, barrerà le caselle corrispondenti al giudizio "Buono", per cui il risultato totale del questionario (R) sarà pari a 10.

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

$$ISi = 10/15 = 0,66$$

17.2 INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO SEMESTRALE DEI CLIENTI (ISC)

L'Indicatore di Soddisfazione medio semestrale dei clienti (ISC) è dato dalla valutazione di un questionario che riguarda gli aspetti di seguito elencati dalla lettera a) alla lettera e), utilizzando una scala valori da 0 a 3 (0 Pessimo; 1 Mediocre; 2 Buono; 3 Ottimo).

		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
a	Qualità del servizio percepita	0	1	2	3
b	Disponibilità e cortesia del personale operativo	0	1	2	3
c	Rapporto Qualità/Prezzo	0	1	2	3

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione del servizio di caffetteria, ristorazione e catering presso Palazzo Massimo alle Terme sede del Museo Nazionale Romano.

20 di 24



d	Tempi di attesa	0	1	2	3
e	Pulizia del locale	0	1	2	3

Tabella 2 – Questionario di soddisfazione dei clienti

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

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

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

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

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

con:

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

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

R_{med} = media aritmetica dei risultati totali dei questionari compilati da ciascun utente;

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

Esempio

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

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

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

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



18 PENALI

Le Penali a carico del Concessionario si distinguono in:

- Penali sugli indicatori di soddisfazione;
- Altre Penali.

Gli eventuali inadempimenti che possono dar luogo all'applicazione delle penali devono essere contestati per iscritto dall'Amministrazione al Concessionario. In tal caso, il Concessionario deve 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 potrà applicare al Concessionario le penali come sopra indicate.

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.

18.1 PENALI SUGLI INDICATORI DI SODDISFAZIONE

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

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

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

dove:

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

ISc = Indicatore di soddisfazione medio semestrale dei clienti.

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

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

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

$$Penale = Q \times P$$

dove:

P = penale massima pari al 1% del fatturato relativo al semestre di riferimento;

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

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

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

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

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

con:



$$\Delta L_s = \left(1 - \frac{IS_g}{IS_o}\right) \times 100$$

e dove:

ISo = Indicatore di soddisfazione obiettivo

ISg = Indicatore di soddisfazione globale

A seguito del verificarsi di 3 semestri consecutivi di applicazione di penali, l'Amministrazione ha il diritto di risolvere il contratto di fornitura, nei modi e con le forme previste dallo schema di concessione.

18.2 ALTRE PENALI

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

- a) in caso di ritardo nell'avvio delle attività oggetto di concessione superiore a 30 giorni rispetto al termine dell'avvio delle attività indicato al capitolo 13 del presente Capitolato, si applicherà una penale giornaliera pari ad Euro 400,00 (quattrocento/00);
- b) in caso di mancato rispetto degli orari e dei giorni di apertura nei quali le attività oggetto di concessione devono essere garantite, rispetto a quanto indicato nel presente Capitolato e nel Progetto di gestione dei servizi presentato in sede di gara oppure in caso di mancato rispetto di quanto concordato con l'Amministrazione in caso di aperture straordinarie, si applicherà una penale pari ad Euro 250,00 (duecentocinquanta/00) per singola infrazione;
- c) in caso di mancata trasmissione al Direttore dell'Esecuzione, da parte del Responsabile del Servizio, dell'elenco del personale addetto, nei termini previsti al precedente capitolo 10, si applicherà una penale di Euro 500,00 (cinquecento/00);
- d) in caso di mancata sostituzione del personale di servizio, a seguito di richiesta scritta da parte dell'Amministrazione, decorso inutilmente il termine 15 giorni dal suo ricevimento, si applicherà una penale pari ad Euro 200,00 (duecento/00) per ogni giorno di ritardo;
- e) in caso di ritardo nell'invio della nota riassuntiva relativa al fatturato del semestre di riferimento, per ogni giorno di ritardo, rispetto al termine previsto al precedente capitolo 8, si applicherà una penale pari ad Euro 100,00 (cento/00);
- f) in caso di ritardo nel pagamento all'Amministrazione del canone e della royalty di concessione, rispetto al termine previsto al precedente capitolo 8, si applicherà una penale pari ad Euro 100,00 (cento/00) per ogni giorno di ritardo;
- g) in caso di esito negativo della verifica, di cui al capitolo 16, in ordine al completamento e allestimento dei locali, o di riscontrate difformità degli interventi eseguiti rispetto alle previsioni del Capitolato Tecnico e dell'Offerta Tecnica, si applicherà una penale pari ad Euro 100,00 (cento/00) per ogni giorno necessario al Concessionario per eseguire gli interventi richiesti dal Concedente.

19 REPORTISTICA

A seguito di richiesta scritta da parte dell'Amministrazione, il Concessionario è tenuto a fornire, con cadenza mensile, i dati richiesti che potranno fare riferimento, a titolo esemplificativo e non esaustivo, a:

- profilazione dell'utenza (età, nazionalità, etc.);
- analisi scontrini per fasce orarie;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione del servizio di caffetteria, ristorazione e catering presso Palazzo Massimo alle Terme sede del Museo Nazionale Romano.

23 di 24



- tasso di utilizzo dei servizi da parte dei visitatori del Museo.