



ALLEGATO 11

CAPITOLATO TECNICO

PER L'AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEI SERVIZI DI CAFFETTERIA-*BOOKSHOP* E RISTORAZIONE PRESSO IL COMPLESSO MONUMENTALE DELLA PILOTTA DI PARMA – LOTTO 1 (CAFFETTERIA-*BOOKSHOP*)

ID 2134



INDICE

1. GLOSSARIO	4
2. INTRODUZIONE.....	6
2.1. INQUADRAMENTO GENERALE.....	6
3. OGGETTO DELLA CONCESSIONE	6
3.1. LUOGO DELL'ESECUZIONE DEI SERVIZI DI BAR/CAFFETTERIA E <i>BOOKSHOP</i>	6
3.2. ORARIO DEI SERVIZI.....	7
3.3. SOPRALLUOGO OBBLIGATORIO	7
3.4. DURATA DELLA CONCESSIONE	8
3.5. VALORE DELLA CONCESSIONE.....	8
3.6. CANONE DI CONCESSIONE E <i>ROYALTY</i>	9
4. I SERVIZI IN CONCESSIONE	10
4.1. SERVIZI E INTERVENTI OGGETTO DELLA CONCESSIONE	10
4.1.1. SERVIZIO DI BAR/CAFFETTERIA	11
4.1.1.1. Offerta gastronomica del bar/caffetteria	11
4.1.2. SERVIZIO DI <i>BOOKSHOP</i>	12
4.1.2.1. Prodotti editoriali	14
4.1.2.2. <i>Merchandising</i>	15
4.2. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	15
4.2.1. APPROVVIGIONAMENTO DELLE MERCI	16
4.2.2. PULIZIA, MANUTENZIONE E GESTIONE DEI RIFIUTI	17
4.2.3. MANUALE DI AUTOCONTROLLO E SISTEMA HACCP	18
4.2.4. CRITERI AMBIENTALI MINIMI ("CAM")	18
4.2.5. ATTIVITÀ PROMOZIONALE E SPONSORIZZAZIONE.....	19
5. LAVORI, OPERE DI FINITURA ED ALLESTIMENTO DEI LOCALI	19
5.1. STATO DI FATTO E ADEGUAMENTO FUNZIONALE DEI LOCALI	19
5.2. ARREDI E ALLESTIMENTI DELLA CAFFETTERIA/ <i>BOOKSHOP</i>	21
6. GESTIONE DELLA CONCESSIONE.....	22
6.1. PRESA IN CONSEGNA DEI LOCALI E AVVIO DEI SERVIZI	22
6.1.1. VERBALE DI PRESA IN CONSEGNA DEI LOCALI	22
6.1.2. VERBALE DI AVVIO DEI SERVIZI	22
6.2. STRUTTURE DEDICATE ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO	23
6.2.1. STRUTTURA DELL'AMMINISTRAZIONE	23
6.2.2. STRUTTURA DEL CONCESSIONARIO	24
6.2.2.1. Struttura organizzativa	24
6.2.2.2. Struttura operativa	24
6.2.2.3. Formazione del personale	26
6.3. RICONSEGNA DEI LOCALI.....	26
6.3.1. VERBALE DI RICONSEGNA.....	27
7. VERIFICHE DI CONFORMITÀ E PENALI	27
7.1. VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ASPETTI QUALITATIVI	27
7.2. VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ADEMPIMENTI CONTRATTUALI	29
8. REPORTISTICA.....	34
9. DISPOSIZIONI CONTRATTUALI	34
9.1. DISPOSIZIONI LEGISLATIVE DI RIFERIMENTO	34
9.2. ONERI E OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO	35
9.3. INFORMAZIONE E FORMAZIONE DEI LAVORATORI E DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE.....	37
9.4. INFORMAZIONI SUI RISCHI SPECIFICI	37
9.5. PIANO DI SICUREZZA LAVORO	37
9.6. PAGAMENTO DELLE UTENZE E DELLE IMPOSTE	38
9.7. DIVIETO DI VARIAZIONE DELLA DESTINAZIONE D'USO DEI LOCALI IN CONCESSIONE, DI CESSIONE DEL CONTRATTO	38
9.8. SEGNALETICA E PUBBLICITÀ	38
9.9. INTERRUZIONE NELL'ESECUZIONE DEI SERVIZI.....	38

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., Affidamento in concessione dei servizi di caffetteria-bookshop e ristorazione presso il Complesso Monumentale della Pilotta di Parma per il Ministero per i Beni e le Attività Culturali – Lotto 1 (Caffetteria-Bookshop) – ID 2134

Allegato 11 – Capitolato Tecnico



APPENDICI AL CAPITOLATO TECNICO

- Appendice 1 - Piano Economico Finanziario di massima Lotto 1;
- Appendice 3 - Logo Complesso Monumentale della Pilotta;
- Appendice 4 - Progetto esecutivo Lotto 1;
- Appendice 6 - Progetto di valorizzazione Pilotta;
- Appendice 7 - Autorizzazione Soprintendenza al progetto di valorizzazione;
- Appendice 8 - Validazione Progetto Esecutivo Lotto 1 - Caffetteria e Bookshop.



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 dei Servizi di cui al paragrafo 6.1.2 e, per le annualità successive, dall'anniversario di tale data.
Amministrazione o Concedente o Complesso	Il Complesso Monumentale della Pilotta, o Complesso della Pilotta, ovvero l'Amministrazione che affida l'erogazione e la gestione dei servizi di bar/caffetteria e <i>bookshop</i> ai sensi dell'articolo 117 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42.
Caffetteria/Bookshop	Locali adibiti al servizio di bar/caffetteria e <i>bookshop</i> .
Canone	La prestazione in denaro che è corrisposta periodicamente dal Concessionario all'Amministrazione per l'utilizzo commerciale dei locali che ospiteranno i servizi di bar/caffetteria e <i>bookshop</i> . L'importo del canone è indipendente rispetto all'incasso che il Concessionario percepisce dalla gestione di tali servizi.
Capitolato	Il presente Capitolato Tecnico.
Concessionario	L'operatore economico che stipula la Concessione con l'Amministrazione acquisendo il diritto di gestire funzionalmente e sfruttare economicamente i servizi assentiti in Concessione, alle condizioni di cui allo schema di Concessione.
Concorrente	L'operatore economico che partecipa alla presente procedura di gara presentando un'offerta.
Direttore dell'Esecuzione	Persona nominata dall'Amministrazione come responsabile dei rapporti con il Concessionario in relazione alle mansioni e ai compiti attribuiti dalla normativa di riferimento alla figura del Direttore dell'Esecuzione.
Direttore dei Lavori	Persona nominata dall'Amministrazione come responsabile dei rapporti con il Concessionario in relazione alle mansioni e ai compiti attribuiti dalla normativa di riferimento alla figura del Direttore dei Lavori.
Locale o Locali	Luogo di esecuzione dei servizi e degli interventi come definiti alle rispettive voci del presente glossario.
Responsabile del Servizio	Persona nominata dal Concessionario con il compito di coordinare le attività previste dalla Concessione e fungere da referente operativo e interfaccia unica per l'Amministrazione.
Responsabile dei Lavori	Persona nominata dal Concessionario con il compito di coordinare i lavori previsti dalla Concessione e fungere da referente operativo e interfaccia unica per l'Amministrazione.
Ricavi delle vendite e delle prestazioni al netto di I.V.A.	La somma incassata dai servizi in Concessione al netto dell'I.V.A.
Royalty	La quota dei ricavi delle vendite e delle prestazioni, al netto di I.V.A., che il Concessionario cede all'Amministrazione come corrispettivo della Concessione di utilizzo commerciale dei Locali.
Servizi	I servizi oggetto della Concessione specificati nel capitolo 4 del presente Capitolato.
Interventi	Gli interventi di cui al Capitolo 4 del presente Capitolato e all'Appendice n. 4 strumentali allo svolgimento del servizio di bar/caffetteria e <i>bookshop</i> di cui al

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., Affidamento in concessione dei servizi di caffetteria-bookshop e ristorazione presso il Complesso Monumentale della Pilotta di Parma per il Ministero per i Beni e le Attività Culturali – Lotto 1 (Caffetteria-Bookshop) – ID 2134

Allegato 11 – Capitolato Tecnico



	medesimo Capitolo 4.
--	----------------------



2. INTRODUZIONE

Il presente Capitolato 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 bar/caffetteria e *bookshop* presso il Complesso Monumentale della Pilotta.

La presente procedura fa riferimento al Disciplinare siglato il 23 dicembre 2015 tra la Consip e il Ministero per i Beni e le Attività Culturali e per il Turismo (MIBACT, oggi MIBAC) e prorogato in data 10 giugno 2019.

2.1. Inquadramento generale

Il Palazzo della Pilotta è un complesso monumentale costituito da più corpi di fabbrica alla cui costruzione lavorarono in tempi diversi numerosi architetti. Originariamente concepito come contenitore dei servizi della corte dei Farnese, atto ad integrare il sistema delle residenze ducali, collegando il Palazzo di rappresentanza (attuale Palazzo del Giardino), posto al di là del torrente e il più modesto edificio che ospitava la sede della corte farnesiana, situato sulla sponda opposta in prossimità del centro storico, ora non più esistente, si è ampliato tra Cinquecento e Seicento fino ad assumere le imponenti dimensioni che ancora oggi ne caratterizzano la gigantesca mole, quasi fuori misura rispetto alle ridotte dimensioni della città antica.

Il suo nome deriva dal gioco nobiliare della “pelota” che si praticava nei suoi cortili in particolari occasioni di rappresentanza.

Il Complesso include il Teatro Farnese, la Galleria Nazionale di Parma, il Museo Archeologico Nazionale, la Biblioteca Palatina e il Museo Bodoniano, uniti da una storia antica, con collezioni ricche di piccoli e grandi tesori, separati nel tempo ma che ritrovano oggi la loro unità, dando vita ad un centro culturale e scientifico che si apre ad un nuovo dialogo con i cittadini.

3. OGGETTO DELLA CONCESSIONE

La presente procedura ha per oggetto l'affidamento in Concessione dei Servizi di bar/caffetteria e l'esecuzione degli Interventi da svolgersi presso il Complesso Monumentale della Pilotta a fronte del pagamento, da parte del Concessionario, di un canone e di una *royalty* in favore dell'Amministrazione non distinti per tipologia di attività commerciale. La *royalty* andrà calcolata sui ricavi annui, al netto dell'I.V.A..

Attualmente i predetti Servizi non sono affidati ad alcun Concessionario.

3.1. Luogo dell'esecuzione dei servizi di Bar/Caffetteria e Bookshop

Il luogo di esecuzione dei Servizi e degli Interventi è il Comune di Parma.

I Locali sono ubicati al piano terra del complesso fronte ingresso principale del Complesso e sono accessibili a tutti tramite l'ingresso autonomo ubicato sotto il loggiato, secondo una programmazione oraria indipendente da quella del Complesso. Il servizio di bar/caffetteria potrà essere svolto anche all'aperto, sotto il portico adiacente. Le planimetrie dei luoghi oggetto di Concessione sono fornite all'Appendice 4.



3.2. Orario dei Servizi

Gli orari di apertura e chiusura al pubblico sono rimessi alla libera determinazione degli esercenti, fatto salvo quanto previsto nei seguenti paragrafi. Trova applicazione la normativa di riferimento vigente per il Comune di Parma, anche modificata e/o integrata in corso di esecuzione della Concessione.

I Servizi possono essere espletati secondo un orario di apertura/chiusura indipendente da quello del Complesso, data la presenza di un ingresso autonomo dalla struttura museale.

Il Concessionario potrà dunque scegliere gli orari di apertura e chiusura nei quali prestare i Servizi, impegnandosi, però, a rispettare la proposta di cui al paragrafo 'Progetto di gestione del servizio di bar/caffetteria' della Relazione Tecnica e, in ogni caso, i seguenti limiti e condizioni, il cui mancato rispetto comporta l'applicazione della penale n. 1 di cui al successivo paragrafo 7.2:

- a) l'orario di apertura non potrà essere successivo alle 08:00;
- b) l'eventuale giorno di chiusura potrà essere esclusivamente il lunedì (giorno di chiusura del Complesso); in caso non sia previsto un periodo di chiusura per ferie, come per l'attività museale, il personale preposto al servizio di bar/caffetteria e bookshop dovrà essere salvaguardato attraverso la turnazione delle ferie dovute. Il Concessionario potrà, a sua scelta, chiudere il bar/caffetteria e il *bookshop* nei seguenti giorni dell'anno in concomitanza della chiusura del Complesso: 25 dicembre e 1 gennaio; le altre festività da calendario sono da considerarsi giorni di apertura, salvo diverse necessità da concordare preventivamente tra l'Amministrazione e il Concessionario.

La chiusura serale dei Locali è responsabilità unica del Concessionario e non esiste un orario limite notturno entro il quale i dipendenti del bar/caffetteria e *bookshop* debbano lasciare la struttura.

L'Amministrazione si impegna ad informare il Concessionario, con un congruo anticipo (almeno 7 giorni prima), nei seguenti casi:

- I. iniziative in corso e variazioni dell'orario ordinario, tramite costante condivisione del calendario degli eventi (mostre, inaugurazioni, concerti, convegni, ecc.);
- II. attività di servizio, periodiche, temporanee o eccezionali, con effetti sull'esercizio dell'attività del Concessionario;
- III. chiusure temporanee dell'attività del Complesso per cause di forza maggiore e scioperi del personale.

Per nessun motivo, neppure in caso di eventuali controversie, il Concessionario potrà ridurre o sospendere i Servizi, fatte salve le cause di forza maggiore, segnalate con tempestiva e anticipata comunicazione e fatti salvi ulteriori accordi con l'Amministrazione.

I Locali sono destinati all'esecuzione dei Servizi nello stato di fatto e di diritto in cui si trovano all'atto della sottoscrizione del Verbale di presa in consegna.

Nei locali cucina, spogliatoio, servizi addetti e depositi non sarà consentito l'accesso al personale estraneo al Concessionario, fatta eccezione per gli incaricati della manutenzione e del Direttore dei Lavori e del Direttore dell'Esecuzione nonché dei loro incaricati.

Il Direttore dei Lavori e il Direttore dell'Esecuzione si riservano l'accesso ai Locali in qualsiasi momento, anche durante l'orario di chiusura al pubblico.

3.3. Sopralluogo obbligatorio

Il Concorrente interessato a partecipare alla presente procedura di gara, dovrà effettuare un sopralluogo **obbligatorio** presso i Locali, secondo le modalità previste al paragrafo 11 del Disciplinare di Gara. Prima della



presentazione dell'offerta, la presa visione dei Locali è, infatti, condizione di ammissione alla gara in quanto la completa conoscenza dei medesimi - ubicazione, estensione, dotazioni presenti e stato degli stessi - da parte degli operatori è fondamentale 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 10 anni (120 mesi) che decorrono - salvo particolari ipotesi meglio descritte nello Schema di contratto di Concessione - dalla data di sottoscrizione del Verbale di avvio dei Servizi di cui al successivo paragrafo 6.1.2.

La suddetta durata è stata calcolata tenendo conto del periodo, individuato sulla base del criterio di ragionevolezza, necessario al recupero degli investimenti da parte del Concessionario, insieme ad una remunerazione del capitale investito, tenuto conto degli investimenti necessari per conseguire gli obiettivi contrattuali specifici come risultante dal Piano Economico-Finanziario (di seguito anche "PEF").

3.5. Valore della Concessione

Il valore stimato della Concessione è pari a € 871.896,68 (Euro ottocentosettantunomilaottocentonovantasei/68) medi annui (I.V.A. esclusa), corrispondenti a un valore complessivo presunto di € 8.718.966,77 (Euro ottomilionisettecentodiciottomilanovecentosessantasei/77) (I.V.A. esclusa) per l'intera durata della Concessione, pari a 10 anni (120 mesi). Per valore della Concessione si intende l'ammontare degli incassi percepiti dal Concessionario derivante dall'espletamento dei Servizi.

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 – Piano Economico Finanziario di massima Lotto 1, è definito un PEF, il quale ha lo scopo di esplicitare gli elementi economici correlati alle assunzioni formulate dalla stazione appaltante per l'espletamento dei Servizi e di evidenziare la remuneratività attesa degli investimenti previsti del Concessionario.

Nello specifico, è stata condotta un'analisi di mercato sul tipo di servizi che s'intende realizzare, anche in funzione del numero di visitatori del Complesso, dell'ubicazione dei Locali, della qualificazione e quantificazione della clientela abituale e della spesa media da questa sostenuta nell'arco temporale della giornata, della settimana e dell'anno. In particolare, sono stati previsti degli incassi maggiori per il primo anno di concessione, il 2020, in cui Parma sarà la Capitale Italiana della Cultura. 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 dei servizi, all'esecuzione dei lavori e all'allestimento da realizzare sulla base del progetto esecutivo posto a base di gara (cfr. Appendice 4).

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 i Servizi sia in relazione alle dimensioni e al numero di clienti attesi, sia alla copertura oraria giornaliera e settimanale, le spese relative alle utenze e amministrative e le spese varie e accessorie, nonché i costi relativi al canone e alla *royalty* sui ricavi netti.

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

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

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., Affidamento in concessione dei servizi di caffetteria-bookshop e ristorazione presso il Complesso Monumentale della Pilotta di Parma per il Ministero per i Beni e le Attività Culturali – Lotto 1 (Caffetteria-Bookshop) – ID 2134

Allegato 11 – Capitolato Tecnico



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.

3.6. Canone di Concessione e *royalty*

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

1. canone annuo: è d'importo fisso, soggetto a rialzo in sede di offerta. Il valore del canone annuale posto a base d'asta è pari a € 6.000,00 (seimila/00);
2. *royalty*: è pari a un valore percentuale dei ricavi annui delle vendite e delle prestazioni al netto dell'I.V.A., soggetto a rialzo in sede di offerta. Il valore della *royalty* posto a base d'asta è pari all'1,00%.

Per i Servizi, il Canone e la *royalty* sono dovuti dalla data di sottoscrizione del Verbale di avvio dei Servizi o, in caso di ritardo nella sottoscrizione del Verbale di presa in consegna non concordato con l'Amministrazione, dal 60° giorno successivo alla data di sottoscrizione del predetto Verbale di presa in consegna.

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

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

- il pagamento del Canone dovrà essere effettuato anticipatamente con cadenza mensile entro il giorno 5 (cinque) di ogni mese, a partire dalla data del Verbale di avvio dei Servizi (rif. paragrafo 6.1.2) o, in caso di ritardo nella sottoscrizione del Verbale di presa in consegna non concordato con l'Amministrazione, dal 60° giorno successivo alla data del Verbale di presa in consegna;
- il versamento della *royalty*, che corrisponde ad un valore percentuale applicato ai ricavi al netto dell'I.V.A. - ammontare, quest'ultimo, costituito dalla sommatoria degli scontrini e delle fatture emesse nell'anno solare di riferimento a partire dalla data di sottoscrizione del Verbale di avvio dei Servizi (rif. paragrafo 6.1.2) - dovrà essere effettuato su base trimestrale.

Entro il decimo giorno successivo alla scadenza del trimestre di riferimento, pena l'applicazione della penale n. 4 di cui al successivo 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 dell'ammontare, al netto dell'I.V.A., sul quale applicare la *royalty*.

In assenza di diverse indicazioni da parte del Direttore dell'Esecuzione, il Concessionario dovrà procedere al pagamento entro i 15 giorni successivi all'invio della nota riassuntiva, pena l'applicazione della penale n. 5 di cui al successivo 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 E GLI INTERVENTI

4.1. Servizi e Interventi oggetto della Concessione

I Servizi sono suddivisi funzionalmente e sono, specificatamente quelli di:

1. bar/caffetteria;
2. *bookshop*.

La Concessione prevede l'esecuzione, nei Locali, delle seguenti attività da parte del Concessionario:

- interventi, consistenti nei lavori e nelle forniture di cui al progetto esecutivo validato e allegato alla documentazione di gara (cfr. Appendici 4 e 8);
- intestazione di tutte le utenze necessarie allo svolgimento dei Servizi (es. servizi elettrici, telefonici, idrici e tassa rifiuti);
- presentazione all'ente competente dei titoli abilitativi per l'esercizio delle attività di somministrazione di alimenti e bevande;
- pulizia e sanificazione dei Locali, degli arredi, dei macchinari e delle attrezzature;
- manutenzione ordinaria dei Locali e degli impianti tecnici ivi presenti;
- segnalazione all'Amministrazione di qualunque anomalia tecnica/funzionale riscontrata negli impianti tecnici dei Locali e pattuizione con essa di qualunque intervento di manutenzione ordinaria che non sia di livello elementare;
- manutenzione ordinaria e straordinaria degli arredi, dei macchinari, delle attrezzature e di quant'altro necessario per l'espletamento dei Servizi, secondo quanto specificato al successivo paragrafo 4.2.2;
- approvvigionamento, preparazione e somministrazione di alimenti e bevande come da Offerta Tecnica;
- elaborazione ed esposizione del listino prezzi dei prodotti offerti e del menù giornaliero. Entrambi i documenti devono essere in lingua italiana ed inglese;
- gestione del ciclo dei rifiuti prodotti in conformità alle disposizioni normative e regolamentari vigenti in materia;
- esecuzione di qualunque operazione, non esplicitamente indicata nel presente documento, utile a fornire un servizio puntuale ed efficiente.

Il servizio di caffetteria comprenderà, in un'accezione più estesa, le attività di caffetteria/*bakery*/sala da tè/*wine bar*/ristorazione veloce ecc. con possibilità di consumazione sia al tavolo sia al banco.

L'offerta del servizio di bar/caffetteria dovrà essere modulata in funzione dei diversi momenti della giornata e dovrà essere in linea con le varie esigenze della clientela che si intende intercettare.

Sarà cura del Concorrente definire l'offerta gastronomica da proporre durante le differenti fasce orarie che, comunque, deve essere in linea con lo stile e l'eleganza del posto.

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

Il logo della Caffetteria/*bookshop*, che si chiamerà "*Caffè Farnese*", dovrà essere in linea con le caratteristiche e lo stile del Complesso Monumentale della Pilotta e sarà soggetto all'approvazione della Direzione del Complesso prima dell'avvio delle attività.



4.1.1. Servizio di bar/caffetteria

Il servizio bar/caffetteria dovrà garantire una qualità nell'offerta al pubblico e un'immagine degli ambienti di esercizio di livello medio-alto, contribuendo quale fattore di spicco all'immagine complessiva del Complesso Monumentale della Pilotta e, pertanto, dovendosi integrare con esso.

Il servizio dovrà offrire una pluralità diversificata di offerta giornaliera che comprenda colazione, *brunch*, pranzo (piccola ristorazione come tramezzini, insalatone, piatti freddi, ecc.), merenda e, in caso di aperture serali, anche aperitivi, proponendo prodotti di qualità, differenziati, con una spiccata attenzione anche alle varie fasce d'utenza.

La gestione dovrà avvenire nel rispetto di quanto indicato ai paragrafi 'Menu della caffetteria', 'Menu della gastronomia-piccola ristorazione', 'Offerta gastronomica per particolari esigenze alimentari: vegetariano', 'Offerta gastronomica per particolari esigenze alimentari: vegano' e 'Sostenibilità ambientale e qualità dei prodotti' dell'Offerta Tecnica, valutata secondo le seguenti caratteristiche:

1. i prodotti in vendita, alimenti e bevande, confezionati o sfusi, dovranno essere delle migliori marche e di prima qualità, sempre freschi o di recente acquisto, come prescritto nel paragrafo 4.1.1.1;
2. analoga diligenza deve essere esercitata, circa il deterioramento e le relative date di scadenza, per i prodotti sfusi/aperti;
3. 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 applicati nella zona di Parma;
4. 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;
5. l'Amministrazione si riserva la facoltà di effettuare qualunque controllo di qualità organolettica dei prodotti somministrati e in vendita e di richiedere, a discrezione, il cambio di qualità o di fornitore, fino al raggiungimento del livello qualitativo previsto. I prodotti confezionati dovranno riportare le etichette a norma dei requisiti di legge;
6. l'esercizio dovrà offrire, in favore del personale dell'Amministrazione, uno sconto pari al 10% dei prezzi di listino;
7. al Concessionario potrà essere richiesto di effettuare prestazioni aggiuntive a pagamento, quali *buffet coffee-break* e simili in occasione di eventi organizzati dall'Amministrazione quali concerti, convegni, presentazioni di libri;
8. è fatto esplicito divieto di vendita di tabacchi e di installazioni di videogiochi/giochi elettronici di ogni genere o natura;
9. 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;
10. il servizio dovrà essere effettuato da personale idoneo e professionalmente adeguato all'incarico ricoperto.

4.1.1.1. Offerta gastronomica del bar/caffetteria

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 percentuali relative dei principali ingredienti.



In particolare, dovranno essere indicate le preparazioni contenenti ingredienti allergizzanti, glutine, latte e suoi derivati, ingredienti di origine animale e derivati. In caso di mancata segnalazione di applicherà la penale n. 6 di cui al successivo paragrafo 7.2.

L'offerta gastronomica del bar/caffetteria 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 del bar/caffetteria prevede, oltre le bevande, la preparazione e il confezionamento di alimenti anche composti quali, a solo titolo esemplificativo e non esaustivo: panini, *toast*, tramezzini, insalate, ecc..

Il servizio dovrà rispettare, pena l'applicazione della penale n. 6 di cui al successivo 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 del bar/caffetteria dovrà risultare sempre conforme a quanto indicato ai paragrafi 'Menu della caffetteria', 'Menu della gastronomia-piccola ristorazione', 'Offerta gastronomica per particolari esigenze alimentari: vegetariano', 'Offerta gastronomica per particolari esigenze alimentari: vegano' e 'Sostenibilità ambientale e qualità dei prodotti' dell'Offerta Tecnica e agli eventuali aggiornamenti/cambiamenti concordati con l'Amministrazione.

Essa dovrà comprendere un articolato assortimento di menù, anche a rotazione stagionale, caratterizzati da originalità, equilibrio, armonia, attenzione al bilancio calorico e alla sostenibilità complessiva del regime alimentare, ed esecuzione tecnica di ottimo livello. Criteri analoghi varranno per la lista vini e bevande.

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

L'offerta gastronomica dovrà comprendere per la caffetteria almeno tre prodotti dolci e tre prodotti salati per celiaci e per la piccola ristorazione almeno due proposte per celiaci per portata (intendendo per portate un antipasto, un primo, un secondo, un contorno, un dolce).

4.1.2. Servizio di *bookshop*

Oggetto del servizio è:

- l'organizzazione e la gestione del punto vendita;
- la produzione di prodotti editoriali e di *merchandising* in vendita.

Il punto vendita è destinato alla commercializzazione di:

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

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



- a) prodotti **editoriali** attraverso cui il Concessionario deve garantire un'adeguata proposta al pubblico per la migliore conoscenza e fruizione del patrimonio culturale del Complesso e che riguardino i seguenti argomenti nella forma di monografie, collane, guide, cataloghi, repertori, notiziari, periodici e riviste di buon *standard* editoriale nonché pubblicazioni locali di particolare interesse, estesi al panorama internazionale:
- opere delle collezioni del Complesso e degli eventi promossi (cataloghi, libri, saggi, approfondimenti e pubblicazioni realizzate dal Concessionario e non);
 - storia dell'arte, dell'arte decorativa e dell'arte applicata;
 - museologia;
 - archeologia;
 - *design*, grafica e arti applicate;
 - libri e materiali sulle materie sopra dette in edizioni straniere;
 - fotografia;
 - cinema;
 - *artist book*;
 - narrativa selezionata;
 - libri per bambini;
 - libri per ragazzi;
 - altro in base alle richieste dell'Amministrazione e alle proposte del Concessionario che dovranno comunque essere approvate dalla Direzione del Complesso;
- b) **merchandising** del Complesso, costituito da una linea originale di oggettistica ispirata al logo e alla collezione del Complesso realizzata dal Concessionario ed eventuale *merchandising* prodotto e fornito dal Complesso stesso;
- c) **oggettistica varia** quale a titolo esemplificativo e non esaustivo:
- oggetti di *design*;
 - manifesti e stampe;
 - linea cartoleria (cartoline, biglietti, calendari, cancelleria varia);
 - linea bigiotteria;
 - giochi;
 - complementi di arredo;
 - oggetti di artigianato locale;
 - riproduzioni di opere;
 - oggetti legati alle tematiche delle esposizioni e degli eventi promossi dal Complesso e che quindi potranno variare periodicamente;
 - altro in base alle richieste dell'Amministrazione.

Il catalogo dei prodotti editoriali, di *merchandising* e di oggettistica varia presenti nell'offerta del punto vendita fisico deve avere un'estensione tale da consentire a tutte le fasce di pubblico di acquisire un ricordo della visita del Complesso Monumentale della Pilotta.

Il summenzionato catalogo dovrà essere concordato con l'Amministrazione nel corso della fase preliminare e aggiornato annualmente nel corso della durata della concessione a partire dalla data di sottoscrizione del Verbale di avvio dei Servizi.

Il Concessionario assume l'impegno a rendere disponibili al pubblico, per l'intera durata del contratto, l'ampiezza dell'assortimento previsto a catalogo, pena l'applicazione della penale n. 2 di cui al successivo paragrafo 7.2.



Il progetto e l'allestimento degli arredi e il reperimento delle apparecchiature informatiche e fiscali necessarie al corretto svolgimento del servizio sono a carico del Concessionario.

Il Concessionario ha altresì facoltà di installare, a suo carico, un sistema di antitaccheggio o di telecamere di sorveglianza, previa autorizzazione da parte dell'Amministrazione.

Oltre quanto sopra indicato e specificato ai paragrafi 4.1.2.1 e 4.1.2.2 il concorrente è tenuto a erogare il servizio secondo le modalità di cui ai paragrafi 'Bookshop – Punto vendita', 'Merchandising – Linea di packaging' e 'Bookshop – Lingue' dell'Offerta Tecnica.

L'attivazione del servizio di bookshop deve essere contestuale alla data di sottoscrizione del Verbale di avvio dei Servizi. In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 8 del successivo paragrafo 7.2.

4.1.2.1. Prodotti editoriali

Oggetto del servizio è la realizzazione, a cura ed onere del Concessionario, di prodotti editoriali sulla base di un piano editoriale redatto sotto la supervisione e la guida del Complesso e aggiornato con cadenza annuale a partire dalla data di sottoscrizione del Verbale di avvio dei Servizi.

Quest'apposita linea di pubblicazioni dovrà essere relativa a tematiche culturali ispirate alla valorizzazione del sito archeologico e delle opere ivi conservate e/o esposte, nonché a tutte le manifestazioni temporanee organizzate dal Complesso.

Si specifica che il servizio editoriale relativo a mostre temporanee o eventi vari non è affidato in via esclusiva al Concessionario.

In ogni caso anche le pubblicazioni relative a questi eventi speciali, qualora affidate al Concessionario, saranno parte del piano editoriale concordato.

L'Amministrazione mantiene il *copyright* e la linea editoriale per tutte le pubblicazioni editate che dovranno riportare le seguenti indicazioni:

- © Ministero per i Beni e le Attività Culturali – Complesso Monumentale della Pilotta;
- Logo del Complesso e del Ministero per i Beni e le Attività Culturali;
- sul frontespizio di ogni pubblicazione, la dizione "Ministero per i Beni e le Attività Culturali – Complesso Monumentale della Pilotta", oltre al Logo del Complesso (cfr. Appendice n. 3) e del Ministero per i Beni e le Attività Culturali.

Il logo del Concessionario potrà apparire sulla copertina delle pubblicazioni editate, purché di dimensioni inferiori a quelle del logo del Complesso.

Prima della sottoscrizione del Verbale di avvio dei Servizi l'Amministrazione e il Concessionario concorderanno il Piano Editoriale, alla cui realizzazione il Concessionario sarà tenuto secondo la tiratura e le tempistiche in esso indicate, pena l'applicazione della penale n. 16 di cui al successivo paragrafo 7.2.

L'Amministrazione fornirà al Concessionario i contenuti delle pubblicazioni da produrre, elaborati dal personale del Complesso o da terzi, scelti dalla Direzione del Complesso con l'approvazione del Comitato Scientifico, e metterà a sua disposizione gli archivi immagini da inserirvi. Tali materiali potranno essere utilizzati dal Concessionario solo ai fini previsti nel presente Capitolato.

Il Concessionario si impegna a realizzare una selezione di tali pubblicazioni (guide, itinerari tematici e approfondimenti relativi alle collezioni del Complesso), oltre che in italiano ed in inglese, anche nelle altre lingue straniere maggiormente diffuse nell'ambito dei flussi turistici abitualmente rivolti al Complesso Monumentale della Pilotta (francese, tedesco, spagnolo).

Il Concessionario, entro il termine previsto nel Piano Editoriale condiviso, dovrà sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione le bozze dei prodotti editoriali da pubblicare.



Il Concessionario, qualora intenda pubblicare libri, monografie, cataloghi, scritti e simili su opere possedute dal Complesso è tenuto in ogni caso ad ottenere l'autorizzazione da parte dell'Amministrazione.

Per la pubblicazione delle immagini di opere non appartenenti al Complesso il Concessionario deve acquisire le immagini e i relativi diritti di riproduzione.

Devono essere forniti gratuitamente all'Amministrazione n. 10 esemplari di cartoline, n. 10 manifesti, n. 10 prodotti di cartoleria e cartotecnica con logo del Complesso. Devono essere, altresì, fornite gratuitamente n. 10 copie, per ciascuna tiratura, delle pubblicazioni realizzate in collaborazione, su autorizzazione o su istanza dell'Amministrazione.

4.1.2.2. Merchandising

Oggetto del servizio è la realizzazione di una linea originale di oggettistica ispirata al logo e al sito archeologico del Complesso Monumentale della Pilotta a cura ed onere del Concessionario, che comprenda anche prodotti rivolti all'infanzia e ai bambini/ragazzi in età scolare.

Entro 30 giorni dalla data di sottoscrizione del Verbale di presa in consegna, il Concessionario deve sottoporre all'Amministrazione l'elenco dei prodotti di *merchandising*, che deve contenere a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- cartoleria e cancelleria;
- modellismo su temi vari;
- complementi di arredo e accessori di abbigliamento;
- giochi e giocattoli;
- oggettistica (portachiavi, tazze, portafogli. ecc.);
- oggetti legati alle tematiche delle esposizioni temporanee e degli eventi promossi dal Parco e che quindi potranno variare periodicamente.

Quest'apposita linea di prodotti dovrà essere relativa a tematiche culturali ispirate alla valorizzazione del sito archeologico e delle opere ivi conservate e/o esposte, nonché a tutte le manifestazioni temporanee organizzate dal Complesso.

I prodotti di *merchandising* proposti dovranno essere ispirati alle opere e alle collezioni ivi presenti, dovranno essere coerenti con l'immagine coordinata del Complesso e riportarne il logo.

L'Amministrazione, entro 30 giorni dalla sottoscrizione del Verbale di presa in consegna, metterà a disposizione del Concessionario gli archivi immagini da inserirvi. Tali materiali potranno essere utilizzati dal Concessionario solo ai fini previsti nel presente Capitolato Tecnico.

Tutti i prodotti devono essere sottoposti alla preventiva approvazione da parte dell'Amministrazione.

Prevvia autorizzazione dell'Amministrazione, il Concessionario potrà commercializzare i prodotti di *merchandising* presso altri punti vendita al di fuori del Complesso. È fatto divieto al Concessionario di produrre e vendere i prodotti del *merchandising* oltre il termine del contratto di Concessione.

Il Concessionario si impegna ad esporre e porre in vendita, su richiesta dell'Amministrazione, anche prodotti di *merchandising* realizzato e prodotto dal Complesso in collaborazione con soggetti terzi.

Al termine della Concessione, l'Amministrazione resta proprietaria dei diritti sui prodotti di *merchandising* realizzati dal Concessionario.

4.2. Modalità di erogazione dei Servizi

Fatte salve le prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico, nello Schema di contratto di Concessione e in rispetto di quanto indicato in Offerta Tecnica, 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.

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.

La presenza sui luoghi del personale di direzione e sorveglianza dell'Amministrazione – presenza che può essere anche saltuaria – non esonera in alcun modo il Concessionario dalla responsabilità circa la perfetta esecuzione dei Servizi ancorché i difetti riscontrati fossero conoscibili durante l'esecuzione e, ancora, nel caso in cui tal esecuzione sia stata approvata. Infatti, è onere del Concessionario quello di eseguire i Servizi alla perfezione in conformità alle esigenze e nessuna circostanza può mai essere opposta a esonero o ad attenuazione di tale responsabilità.

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

Per il servizio di bar/caffetteria dovrà essere consentito ai dipendenti del Complesso l'utilizzo dei buoni pasto, sia elettronici che cartacei, in uso presso l'Amministrazione.

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

Tutto il personale in servizio dovrà sottostare alle norme di comportamento, per quanto compatibili, di cui al D.P.R., 16/04/2013, (di seguito anche "Codice dei Dipendenti Pubblici") e rispettare le norme inerenti la sicurezza interna del Complesso Monumentale della Pilotta, pena l'applicazione della penale n. 13 di cui al par. 7.2.

4.2.1. 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 Complesso Monumentale della Pilotta, purché compatibili con quelli stabiliti dalle competenti autorità comunali con gli appositi regolamenti e con le eventuali ulteriori disposizioni dell'Amministrazione.

Il Concessionario si obbliga a:

- 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, ecc.;
- preparare e trasportare in giornata le pietanze dal laboratorio esterno al Caffè Farnese, nel caso in cui il Concessionario se ne avvallesse. Il confezionamento delle pietanze, il relativo trasporto e le modalità di gestione delle stesse devono essere effettuate in osservanza della normativa vigente;
- adottare tutte le misure atte a non danneggiare i pavimenti, le vernici, i mobili e ogni altro bene all'interno degli spazi messi a disposizione dall'Amministrazione e all'esterno ma ricadenti nel perimetro di pertinenza del Complesso Monumentale. 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 Concessione.



4.2.2. 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 dei Servizi, nel rispetto delle vigenti norme igienico - sanitarie e delle procedure di autocontrollo, secondo il sistema HACCP.

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

In particolare, il Concessionario dovrà provvedere:

- 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;
- 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, etc.;
- alla pulizia delle celle frigorifere e dei locali adibiti a dispensa e a immagazzinamento delle provviste;
- alla pulizia della sala deposito e servizi igienici per i dipendenti, da tenere costantemente provvisti di sapone disinfettante e asciugamani a perdere/automatici ad aria e sgombri da materiali e/o attrezzi per le pulizie;
- alla pulizia dei servizi igienici per il pubblico, da tenere costantemente provvisti di sapone disinfettante e asciugamani a perdere/automatici ad aria e sgombri da materiali e/o attrezzi per le pulizie;
- alla disinfestazione, derattizzazione e sanificazione periodica di tutti i locali oggetto della Concessione, comprese le aree esterne di pertinenza, attraverso idonea impresa provvista delle necessarie autorizzazioni di legge in materia;
- alla manutenzione ordinaria dei locali e degli impianti tecnici (elettrici, di sicurezza, condizionamento, antincendio, etc.), secondo il piano di manutenzione e i manuali d'uso e manutenzione. Rientrano nella manutenzione ordinaria tutti gli interventi di riparazione e di sostituzione che servono ad assicurare l'ordinaria funzionalità dell'impianto senza modificarne le caratteristiche strutturali; tutte queste attività dovranno essere svolte in modo conforme alle norme sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, alle norme UNI, alle norme tecniche vigenti ed alle regole dell'arte, ovvero dovranno essere affidate a imprese o soggetti professionali e qualificati, iscritti negli specifici albi professionali. Si precisa inoltre che tutti gli interventi manutentivi da effettuarsi su impianti rientranti nelle previsioni di cui al D.M. 37/2008 e s.m.i. devono essere eseguiti da impresa a ciò abilitata, la quale è tenuta anche a rilasciare, a cura di personale abilitato ai sensi di legge, le prescritte certificazioni di conformità ogni qualvolta si rendessero necessarie. Al Concessionario compete inoltre la manutenzione straordinaria degli arredi e delle attrezzature acquistate per l'espletamento dei Servizi. L'Amministrazione ha facoltà di sostituirsi al Concessionario in tali interventi qualora questi non vi provveda tempestivamente e il relativo costo dovrà esserle rimborsato entro 30 (trenta) giorni dall'intervento; in caso di mancato rimborso, sarà prelevato dalla cauzione un importo pari alle spese sostenute a tal fine dall'Amministrazione e, pertanto, la cauzione dovrà essere immediatamente reintegrata dal Concessionario, pena la risoluzione della Concessione *ipso jure*. Eventuali interventi migliorativi di carattere straordinario potranno essere eseguiti dal Concessionario solo previa



approvazione del progetto da parte dell'Amministrazione; salvo diverso e previo accordo tra le parti, il relativo risultato resterà di proprietà dell'Amministrazione, senza che quest'ultima sia tenuta/obbligata a versare alcun compenso.

Il Concessionario dovrà assicurare che 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.

I detersivi e gli altri prodotti di sanificazione dovranno essere impiegati nelle concentrazioni e secondo le modalità indicate nelle relative schede tecniche e dovranno sempre essere contenuti nelle confezioni originali con la relativa etichetta e conservati in locale apposito o in armadi chiusi.

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

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

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

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

4.2.3. Manuale di autocontrollo e sistema HACCP

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

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

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

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

4.2.4. Criteri Ambientali Minimi ("CAM")

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

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., Affidamento in concessione dei servizi di caffetteria-bookshop e ristorazione presso il Complesso Monumentale della Pilotta di Parma per il Ministero per i Beni e le Attività Culturali – Lotto 1 (Caffetteria-Bookshop) – ID 2134

Allegato 11 – Capitolato Tecnico



In particolare, deve essere assicurata la conformità alle specifiche tecniche e alle clausole contrattuali del suddetto decreto con specifico riferimento a quelle di seguito elencate:

Specifiche tecniche

- 5.3.1 Produzione degli alimenti e delle bevande;
- 5.3.2 Requisiti dei prodotti in carta-tessuto;
- 5.3.3 Trasporti;
- 5.3.4 Consumi energetici;
- 5.3.5 Pulizie dei locali
- 5.3.6 Requisiti degli imballaggi;
- 5.3.7 Gestione dei rifiuti;
- 5.3.8 Informazione agli utenti.

Clausole contrattuali

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

Per le modalità di verifica del rispetto di quanto previsto al presente paragrafo si rinvia al successivo Capitolo 7.

4.2.5. Attività promozionale e sponsorizzazione

Nei Locali è permessa l'esposizione di materiale pubblicitario relativo al calendario degli eventi del Complesso.

Nel corso della Concessione, per promuovere le attività dei Locali e al contempo valorizzare quelle del Complesso della Pilotta, il gestore potrà presentare all'Amministrazione proposte di iniziative dirette a specifiche fasce di pubblico o segmenti di mercato, preferibilmente giovane e/o studentesco, data la vicinanza dell'Università degli Studi di Parma, raccordandosi con il calendario degli eventi ospitati presso la struttura museale (mostre, convegni, eventi promozionali, concerti, ecc.) e sotto la supervisione della Direzione dell'Amministrazione.

È facoltà del Concessionario avvalersi di *sponsor* per le attività oggetto della 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. Stato di fatto e adeguamento funzionale dei Locali

I Locali vengono dati in Concessione con le seguenti caratteristiche e relative documentazioni autorizzative/pareri:

- a) progetto esecutivo validato dall'Amministrazione (cfr. Appendice 4);
- b) validazione del progetto esecutivo del Lotto 1 da parte del RUP (cfr. Appendice 8);



- c) autorizzazione di massima della Soprintendenza al progetto di valorizzazione del Complesso presentato dall'Amministrazione (cfr. Appendici 6 e 7);
- d) ogni ulteriore parere/autorizzazione a carico dell'Amministrazione che sarà ottenuto durante la fase di espletamento della gara (Vigili del fuoco, parere della Soprintendenza sul progetto esecutivo, ecc.);
- e) tutti gli spazi saranno concessi nello stato di fatto in cui si trovano, conformemente a quanto rilevato nel corso del sopralluogo obbligatorio eseguito in fase di qualificazione nell'ambito della procedura di selezione del Concessionario.

Il Concessionario avrà i seguenti oneri a suo carico:

- 1) dovrà eseguire i lavori sulla base del progetto esecutivo validato e allegato (cfr. Appendici 4 e 8) e delle indicazioni di cui ai pareri e alle autorizzazioni forniti dall'Amministrazione successivamente alla stipula;
- 2) dovrà provvedere, a propria cura e spese, ad eseguire gli interventi volti all'adeguamento degli spazi oggetto di concessione sulla base del progetto di cui al punto a), senza alcuna possibilità di discostarsi da esso se non a seguito di approvazione dell'Amministrazione e della Direzione dei lavori della stessa;
- 3) dovrà fornire gli arredi, il bancone bar e ogni altro macchinario e attrezzatura strumentali all'allestimento dei Locali sulla base del progetto di cui al punto a), senza alcuna possibilità di discostarsi da esso se non a seguito di approvazione dell'Amministrazione e della Direzione dei lavori della stessa;
- 4) dovrà provvedere all'apertura del pubblico esercizio di somministrazione di alimenti e bevande (bar, caffetteria, ecc.) che è soggetto alla Segnalazione Certificata di Inizio Attività (S.C.I.A.) la quale dovrà essere presentata dal Concessionario al Comune di Parma;
- 5) dovrà ottenere, a propria cura e spese, ogni eventuale ulteriore autorizzazione, permesso e nulla osta necessari per l'esecuzione degli interventi strumentali allo svolgimento dei servizi di bar/caffetteria e *bookshop*.

Ogni intervento, anche se di lieve entità, ulteriore rispetto a quanto previsto dal progetto allegato, considerato il valore artistico-storico e culturale del luogo dovrà essere preventivamente esaminato e autorizzato dall'Amministrazione.

L'Amministrazione può motivatamente negare il proprio assenso ed impedire la realizzazione, da parte del Concessionario, di migliorie ed aggiunte agli impianti, immobili, lavori ed opere, in variazione del progetto approvato, qualora comportino alterazione permanente dei luoghi e non risultino compatibili con la destinazione d'uso dell'immobile o risultino di dubbia utilità in relazione ai Servizi. Qualora i predetti interventi siano realizzati senza l'assenso dell'Amministrazione, sarà ordinata la riduzione in pristino dello stato dei luoghi a cura e spese del Concessionario.

La realizzazione da parte dell'aggiudicatario di lavori ed opere non autorizzati o difformi dal progetto approvato non dà titolo al riconoscimento di alcun compenso o indennizzo a carico dell'Amministrazione mentre rimane impregiudicata l'azione di risarcimento del danno da parte della stessa, oltre che dell'applicazione della penale n. 8.

I lavori, ivi compresi quelli di allestimento dei locali, dovranno essere eseguiti ed ultimati nel più breve tempo possibile e comunque tassativamente entro e non oltre 60 (sessanta) giorni dal verbale di presa in consegna degli spazi (par. 6.1.1 del Capitolato).

A conclusione degli Interventi il concessionario dovrà attivarsi prontamente per la realizzazione di ogni ulteriore intervento necessario all'adeguamento dei Locali alla normativa di riferimento e alle prescrizioni degli enti competenti, sopportandone i relativi costi. Tuttavia, nel caso in cui detti interventi di adeguamento siano determinati dall'inidoneità dei locali messi a disposizione dall'Amministrazione, il Concessionario avrà diritto al rimborso degli costi sopportati (debitamente documentati) a tal fine. In tale ultima ipotesi, che dovrà essere tempestivamente comunicata dal Concessionario all'Amministrazione, quest'ultima valuterà, assicurando il contraddittorio con il Concessionario, di posticipare il termine di avvio dei Servizi di cui all'art. 4 dello Schema di

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., Affidamento in concessione dei servizi di caffetteria-bookshop e ristorazione presso il Complesso Monumentale della Pilotta di Parma per il Ministero per i Beni e le Attività Culturali – Lotto 1 (Caffetteria-Bookshop) – ID 2134

Allegato 11 – Capitolato Tecnico



contratto di Concessione (cfr. Allegato 13), senza applicare le penali numeri 7 e 8 di cui al successivo paragrafo 7.2.

Al di fuori dell'ipotesi di cui al periodo che precede, il mancato rispetto dei termini previsti per la realizzazione dei lavori, dell'allestimento dei locali e dell'avvio dei Servizi, determinerà l'applicazione delle penali numeri 7 e 8 di cui al successivo paragrafo 7.2.

Nulla è dovuto dall'Amministrazione 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.

5.2. Arredi e allestimenti della caffetteria/bookshop

Il Concessionario dovrà allestire gli spazi secondo il progetto esecutivo posto a base di gara (cfr. Appendice 4), senza possibilità di modifica se non a seguito di approvazione dell'Amministrazione.

Gli arredi e gli allestimenti dovranno risultare conformi a tutte le norme di sicurezza attualmente vigenti inerenti gli stessi, con particolare riferimento a quelle relative alla protezione contro incendi e all'emissione di fumi.

L'Amministrazione, nell'ambito del Verbale di presa in consegna del locale (cfr. paragrafo 6.1.1), si riserva la facoltà di concordare con il Concessionario modifiche al progetto di allestimento, purché queste ultime:

- i. riguardino esclusivamente le finiture e siano di carattere meramente estetico;
- ii. non abbiano alcun impatto sul Piano Economico Finanziario.

Le eventuali modifiche al progetto di allestimento costituiranno obbligazioni contrattuali.

Il Concessionario dovrà fornire a propria cura e spese:

1. l'arredamento della caffetteria/bookshop comprensivo anche delle dotazioni strumentali per lo svolgimento del Servizio (stoviglie, bicchieri ecc.).
Gli arredi e gli allestimenti dovranno risultare conformi a tutte le norme di sicurezza attualmente vigenti inerenti gli stessi;
2. adeguato allestimento per gli spazi destinati al personale (spogliatoio e servizi igienici);
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. Tutte le apparecchiature dovranno essere conformi alla normativa antincendio al fine di ridurre al minimo il rischio d'incendio.

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

Al termine contrattuale della Concessione:

1. le eventuali opere/impianti/installazioni fisse e lavori anche di manutenzione straordinaria eseguiti dal Concessionario resteranno di proprietà dell'Amministrazione;
2. l'Amministrazione si riserva la facoltà di acquisire tutti o parte degli arredi e attrezzature, senza che il Concessionario possa sollevare eccezioni di sorta.

Sarà compito dell'Ufficio Tecnico del Complesso della Pilotta formulare una perizia valutativa degli arredi e degli allestimenti attraverso una stima basata sul costo storico del bene il quale terrà conto del deprezzamento dovuto alla vetustà, all'obsolescenza e allo stato di manutenzione. L'acquisizione dei beni da parte dell'Amministrazione, a prescindere dalla valutazione peritale, sarà subordinata al consenso del Concessionario sul 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;



entro il medesimo termine, se richiesto dall'Amministrazione, il Concessionario dovrà eseguire tutti gli eventuali interventi necessari a ripristinare i locali allo stato originario (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.

6. GESTIONE DELLA CONCESSIONE

6.1. Presa in consegna dei Locali e avvio dei Servizi

La presa in consegna dei Locali da parte del Concessionario e il successivo avvio dei Servizi avvengono esclusivamente all'atto della sottoscrizione tra le parti, rispettivamente, del Verbale di presa in consegna dei Locali (rif. paragrafo 6.1.1) e del Verbale di avvio dei Servizi (rif. paragrafo 6.1.2).

A seguito della sottoscrizione del Verbale di presa in consegna dei Locali, il Concessionario deve espletare tutte le attività propedeutiche all'avvio dei Servizi, che dovranno essere avviati entro 60 giorni, a seguito della sottoscrizione del Verbale di avvio dei Servizi, pena l'applicazione della penale n. 8 di cui al successivo paragrafo 7.2.

6.1.1. Verbale di presa in consegna dei Locali

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 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. 7 di cui al successivo paragrafo 7.2.

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

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.

6.1.2. Verbale di avvio dei Servizi

Il Verbale di avvio dei Servizi è il documento con il quale il Concessionario avvia formalmente i Servizi, a seguito della conclusione delle attività propedeutiche previste (es. realizzazione dei lavori, 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, redatto in contraddittorio tra le parti in duplice originale, deve essere sottoscritto, da entrambe le parti, entro i 60 giorni successivi alla data di sottoscrizione del Verbale di presa in consegna dei Locali o entro il diverso termine fissato dall'Amministrazione nelle ipotesi di cui all'art. 7 dello Schema di contratto di Concessione, pena l'applicazione della penale n. 8 di cui al successivo paragrafo 7.2, intendendo tale termine quale tempo massimo riconosciuto al Concessionario per l'espletamento di tutte le attività propedeutiche previste.

Il Concessionario dovrà dare comunicazione scritta all'Amministrazione, almeno 7 giorni prima dell'ultimazione delle attività propedeutiche per l'apertura della *Caffetteria/bookshop Caffè Farnese* al fine di



concordare – per iscritto – la data di apertura e inaugurazione dei Locali, pena l'applicazione della penale n. 9 di cui al successivo paragrafo 7.2.

A tal fine, in sede di sottoscrizione del Verbale di avvio dei Servizi, l'Amministrazione disporrà la verifica degli interventi realizzati dal Concessionario nei Locali, al fine di attestarne la conformità con quanto previsto dal Capitolato Tecnico, dal progetto esecutivo validato, dall'Offerta Tecnica, dal Capitolato e dai pareri e autorizzazioni rilasciati dagli enti competenti e, in caso di esito positivo, rilascerà il certificato di regolare esecuzione. In caso di esito negativo l'Amministrazione applicherà la penale n. 3 di cui al successivo paragrafo 7.2.

In sede di sottoscrizione del Verbale di avvio dei Servizi, il Concessionario dovrà produrre la documentazione idonea ad attestare il possesso dei requisiti migliorativi offerti (es. possesso delle certificazioni di conoscenza delle lingue straniere offerte in gara, ecc.).

Al Verbale di avvio dei Servizi devono essere allegati i documenti di cui al successivo paragrafo 6.2 (nominativi dei Responsabili di sala e nominativi e altre informazioni sul personale operativo), nonché il Manuale di Autocontrollo redatto in conformità al Reg. 852/2004/CE così come disciplinato al precedente paragrafo 4.2.3.

Il Verbale deve inoltre prevedere una sezione denominata "aggiornamento" dove dovranno essere annotati entro 3 giorni tutti gli eventuali aggiornamenti successivi alla data di avvio quali, ad esempio, i nomi delle persone che faranno parte delle strutture dell'Amministrazione e del Concessionario, pena l'applicazione della penale n. 11 di cui al successivo paragrafo 7.2.

6.2. Strutture dedicate alla gestione del contratto

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

6.2.1. Struttura dell'Amministrazione

Il Direttore dei Lavori nominato dall'Amministrazione, è preposto al controllo tecnico, contabile e amministrativo dell'esecuzione degli Interventi affinché i lavori e l'allestimento dei Locali siano eseguiti a regola d'arte ed in conformità al progetto. Lo stesso interloquisce in via esclusiva con il Concessionario in merito agli aspetti tecnici ed economici dei lavori da eseguire, in ottemperanza all'art. 101 del D.Lgs. n. 50/2016.

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, pena l'applicazione della penale n. 10 di cui al paragrafo 7.2.

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

6.2.2. Struttura del Concessionario

6.2.2.1. Struttura organizzativa

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

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 dei Servizi (rif. paragrafo 6.1.2), 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 dei Lavori e del Direttore dell’Esecuzione nonché nei casi di pronto intervento negli orari d’ufficio del Complesso.

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

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

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

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

6.2.2.2. 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;
- la retribuzione annua lorda;
- certificati di lingua inglese.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., Affidamento in concessione dei servizi di caffetteria-bookshop e ristorazione presso il Complesso Monumentale della Pilotta di Parma per il Ministero per i Beni e le Attività Culturali – Lotto 1 (Caffetteria-Bookshop) – ID 2134

Allegato 11 – Capitolato Tecnico



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

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

Il Concessionario riconosce all'Amministrazione la facoltà di richiedere la sostituzione del personale operativo qualora fosse ritenuto non idoneo alla perfetta e regolare esecuzione del Contratto. In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte dell'Amministrazione, il Concessionario s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, entro il termine di 7 (sette) giorni solari dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione, pena l'applicazione della penale n. 12 di cui al paragrafo 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/bookshop;
- comportamenti mirati a mitigare i rischi suddetti.

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

Il Concessionario, inoltre, deve rispettare tutte le disposizioni previste dal D. Lgs. 81/2008 e s.m.i a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.

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

Durante le attività operative all'interno del locale, gli addetti, anche nell'ambito dello svolgimento di attività in regime di subappalto, sono obbligati, pena l'applicazione della penale n. 12 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 di placca ben visibile recante il logo del *Caffè Farnese* 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;
- indossare abiti di lavoro in perfetto ordine e puliti;
- non fumare all'interno di tutti gli ambienti del locale;
- proteggere gli ambienti da insetti e altri vettori.

6.2.2.3. Formazione del personale

Il Concessionario deve garantire, a proprie spese, che tutto il personale operativo impiegato nell'erogazione dei Servizi sia stato formato secondo i contenuti della tabella seguente. La formazione deve essere erogata entro 60 giorni dalla data di sottoscrizione del Verbale di avvio dei Servizi e, comunque, entro 60 giorni dalla data di entrata in servizio del singolo addetto, pena l'applicazione della penale n. 14 di cui al successivo 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.

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

Il 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. 15 di cui al successivo paragrafo 7.2.

Resta fermo il rispetto degli obblighi formativi derivanti dalla normativa di legge applicabile (es. formazione prevista dal D.lgs. n. 81/2008 così come specificato ai paragrafi 9.3 e 9.4) e quelli derivanti dall'applicazione della clausola di esecuzione contrattuale n. 5.5.3 "Formazione del personale" di cui al D.M. 25 luglio 2011 del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare di cui al precedente paragrafo 4.2.4.

6.3. Riconsegna dei Locali

Al termine della Concessione, il Concessionario è tenuto a riconsegnare all'Amministrazione i locali, nonché le attrezzature eventualmente avute in consegna, facendo riferimento ai contenuti del Verbale di presa in consegna dei Locali (rif. paragrafo 6.1.1). I locali 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, ai sensi del precedente paragrafo 5.2, totale o parziale facoltà di opzione per l'acquisto.

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

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



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

6.3.1. Verbale di riconsegna

Il Verbale di riconsegna è il documento con il quale il Concessionario riconsegna formalmente i Locali 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 sottoscritto.

7. VERIFICHE DI CONFORMITÀ E PENALI

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

Le verifiche di conformità riguarderanno:

- gli aspetti qualitativi, misurati con l'indicatore di cui al successivo paragrafo 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 successivo 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. 21 di cui allo stesso paragrafo.

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

7.1. Verifiche di conformità e relative penali sugli aspetti qualitativi

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

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

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., Affidamento in concessione dei servizi di caffetteria-bookshop e ristorazione presso il Complesso Monumentale della Pilotta di Parma per il Ministero per i Beni e le Attività Culturali – Lotto 1 (Caffetteria-Bookshop) – ID 2134

Allegato 11 – Capitolato Tecnico



		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

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

$$ISd = R/9$$

trimestrale ISD secondo la seguente formula:

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

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

Esempio

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

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

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

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

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

Dove:

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

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

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

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

K=1 se $ISD < 0,30$

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

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



7.2. Verifiche di conformità e relative penali sugli adempimenti contrattuali

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

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 al Direttore dell'Esecuzione, con le medesime modalità, le proprie deduzioni nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di ricezione delle contestazioni. Qualora tali deduzioni non siano accoglibili ovvero non vi sia stata risposta nel termine indicato, l'Amministrazione applicherà al Concessionario le penali.

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

Con riferimento alle verifiche delle caratteristiche ambientali previste dai CAM di cui al precedente paragrafo 4.2.4 si precisa che sia per le specifiche tecniche che per le clausole di esecuzione contrattuale troverà applicazione quanto disposto dal D.M. 25 luglio 2011 del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare.

Il riscontrato inadempimento comporterà l'applicazione della penale n. 19 di cui alla tabella seguente.

n°	Inadempimento e riferimento paragrafo Capitolato Tecnico	Livello di servizio/Termine per l'adempimento	Modalità di riscontro	Valore della penale
1	Mancato rispetto degli orari e dei giorni di apertura del <i>bookshop</i> /caffetteria Rif. paragrafo 3.2	L'accesso del pubblico alla caffetteria/ <i>bookshop</i> deve essere garantito, nel rispetto delle condizioni di cui al presente Capitolato (paragrafo 3.2) e di quanto offerto al paragrafo 'Progetto di gestione del servizio di bar/caffetteria' della Relazione Tecnica.	Controllo/ispezione	500 € per ogni violazione rilevata
2	Mancata corrispondenza tra il catalogo dei prodotti concordato con l'Amministrazione e l'assortimento presente nei punti vendita (<i>bookshop</i>).	Paragrafo 4.1.2	Confronto tra il catalogo concordato e il catalogo dei prodotti in vendita.	50 € per ogni difformità rilevata.
3	Esito negativo della verifica sui lavori realizzati e sull'allestimento degli spazi oggetto di concessione (caffetteria/ <i>bookshop</i>).	Paragrafo 6.1.2	Confronto tra quanto previsto nel progetto esecutivo a base di gara e quanto realizzato	1.500 € per ogni difformità rilevata.



n°	Inadempimento e riferimento paragrafo Capitolato Tecnico	Livello di servizio/Termine per l'adempimento	Modalità di riscontro	Valore della penale
4	Ritardo nell'invio della nota riassuntiva con l'indicazione della royalty da versare Rif. paragrafo 3.6	Entro il decimo giorno 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 tra la data di ricezione della nota riassuntiva e quella di cui al paragrafo 3.6	150 € per ogni giorno di ritardo
5	Ritardo nel pagamento all'Amministrazione del canone e/o della royalty di Concessione Rif. paragrafo 3.6	Il Concessionario dovrà procedere al pagamento entro i termini di cui al paragrafo 3.6	<u>Per il canone:</u> calcolo dei giorni intercorsi tra il quinto giorno del mese e quello in cui è avvenuto il pagamento <u>Per la royalty:</u> confronto tra la data di presentazione della nota riassuntiva (entro il decimo giorno successivo alla scadenza del trimestre di riferimento) e la data di pagamento (entro i 15 giorni successivi all'invio della nota riassuntiva)	500 € per ogni giorno di ritardo
6	Non conformità dell'offerta gastronomica e dei livelli di servizio eseguiti rispetto a quanto previsto nel Capitolato Tecnico e rispetto a quanto offerto nei paragrafi 'Menu della caffetteria', 'Menu della gastronomia-piccola ristorazione', 'Offerta gastronomica per particolari esigenze alimentari: vegetariano', 'Offerta gastronomica per particolari esigenze alimentari: vegano' e 'Sostenibilità ambientale e qualità dei prodotti' dell'Offerta Tecnica (es: cibo avariato o scaduto o non conforme a norme di igiene e sanità ecc.,) Rif. paragrafo 4.1.1	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

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., Affidamento in concessione dei servizi di caffetteria-bookshop e ristorazione presso il Complesso Monumentale della Pilotta di Parma per il Ministero per i Beni e le Attività Culturali – Lotto 1 (Caffetteria-Bookshop) – ID 2134

Allegato 11 – Capitolato Tecnico



n°	Inadempimento e riferimento paragrafo Capitolato Tecnico	Livello di servizio/Termine per l'adempimento	Modalità di riscontro	Valore della penale
7	Ritardo nella presa in consegna dei locali Rif. paragrafi 5.1 e 6.1.1	15 giorni dalla data di stipula del Contratto	Confronto tra la data di stipula del Contratto e quella di sottoscrizione del Verbale di presa in consegna	200 € per ogni giorno di ritardo
8	Ritardo nell'avvio dei Servizi (caffetteria/bookshop) Rif. paragrafi 5.1 e 6.1.2	I servizi devono essere avviati entro 60 giorni dalla data di sottoscrizione del Verbale di presa in consegna o il diverso termine di cui al paragrafo 5.1	Confronto tra la data di sottoscrizione del Verbale di presa in consegna/il diverso termine di cui al paragrafo 5.1 e la data di sottoscrizione del Verbale di avvio	200 € per ogni giorno di ritardo
9	Ritardo o mancata comunicazione dell'ultimazione delle attività propedeutiche previste per l'avvio dei servizi Rif. paragrafo 6.1.2	7 giorni prima della data di sottoscrizione del Verbale di avvio dei servizi.	Confronto tra la data di sottoscrizione del Verbale di avvio e la data di invio della comunicazione relativa all'ultimazione delle attività propedeutiche previste per l'avvio delle attività.	200 € per ogni giorno di ritardo
10	Non conformità degli Interventi e dei Servizi rispettivamente con quanto previsto nel progetto esecutivo e nel Capitolato Tecnico. Rif. paragrafi 4 e 5	Il Concessionario ha l'obbligo di garantire la conformità degli Interventi e dei Servizi con quanto previsto rispettivamente nel progetto esecutivo e nel Capitolato Tecnico.	Controllo/ispezione	1.000 € per ogni violazione rilevata
11	Ritardo nell'aggiornamento del Verbale di avvio dei servizi in caso di variazioni intervenute nel corso della Concessione. Rif. paragrafo 6.1.2	Il Verbale di avvio dei servizi deve essere aggiornato, entro il termine di 3 giorni, ogniqualvolta si presenti una modifica alle informazioni di cui al paragrafo 6.1.2.	Controllo/ispezione	200 € per ogni giorno di ritardo
12	Ritardo nella sostituzione del personale operativo ritenuto non idoneo da parte dell'Amministrazione Rif. paragrafo 6.2.2.2	Il Concessionario deve sostituire il personale ritenuto non idoneo entro 7 giorni solari dal ricevimento della richiesta da parte dell'Amministrazione	Confronto tra la Data e l'ora della richiesta dell'Amministrazione e la data e l'ora dell'entrata in servizio della nuova risorsa (rilevabile nella sezione "aggiornamenti" del Verbale di avvio)	200 € per ogni giorno di ritardo



n°	Inadempimento e riferimento paragrafo Capitolato Tecnico	Livello di servizio/Termine per l'adempimento	Modalità di riscontro	Valore della penale
13	Mancata osservazione da parte del personale operativo delle norme di comportamento di cui al paragrafo 4.2	Tutto il personale in servizio del Concessionario dovrà rispettare le norme di comportamento	Verifiche di conformità	100 € per ogni violazione rilevata
14	Ritardo nella presentazione dell'attestazione della Formazione Rif. paragrafo 6.2.2.3	Il Concessionario deve garantire la presentazione dell'attestazione 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 tra la data del Verbale di avvio o data di entrata in servizio del singolo addetto (rilevata nella sezione "aggiornamenti") e la data di attestazione della Formazione (indicata nelle attestazioni degli enti/organizzazioni che hanno erogato la formazione)	150 € per ogni giorno di ritardo per singolo addetto non formato
15	Ritardo nella presentazione dell'attestazione di aggiornamento biennale della Formazione Rif. paragrafo 6.2.2	Il Concessionario deve garantire la presentazione dell'attestazione entro 24 mesi dalla data della precedente formazione del singolo addetto, e comunque sempre a seguito di significative modifiche normative	Confronto tra la data di attestazione della Formazione (anno precedente)/ultima modifica normativa e la data di attestazione della Formazione (anno in corso)/ultima modifica normativa	150 € per ogni giorno di ritardo per singolo addetto non formato
16	Mancato rispetto di tiratura e tempistiche contenute nel Piano Editoriale condiviso. Rif. paragrafo 4.1.2.1	Il Concessionario deve garantire la tiratura e le tempistiche concordate nel Piano Editoriale condiviso	Confronto tra le quantità e le tempistiche del Piano Editoriale e la messa a disposizione dei prodotti nel punto vendita (Bookshop).	100 € per ogni infrazione rilevata.
17	Ritardo nell'invio del "Resoconto trimestrale" Rif. paragrafo 8	Il Concessionario è chiamato a redigere ogni tre mesi un documento denominato "Resoconto trimestrale" e a consegnarlo all'Amministrazione entro 10 giorni dal termine del trimestre di riferimento	Verifica ricezione del Resoconto trimestrale entro il 10 del mese successivo al trimestre di riferimento	100 € per ogni giorno di ritardo



n°	Inadempimento e riferimento paragrafo Capitolato Tecnico	Livello di servizio/Termine per l'adempimento	Modalità di riscontro	Valore della penale
18	Ritardo nell'invio del "Resoconto finale della Concessione" Rif. paragrafo 8	Il Concessionario deve produrre un documento denominato "Resoconto finale della Concessione" entro 30 giorni prima della scadenza del Contratto.	Verifica ricezione della Relazione finale entro 30 giorni prima della scadenza del Contratto.	200 € per ogni giorno di ritardo
19	Mancato rispetto anche di una soltanto delle specifiche tecniche e/o delle clausole contrattuali dei CAM Rif. paragrafo 4.2.4	Il Concessionario ha l'obbligo di rispettare i "Criteri Ambientali Minimi"	Verifica della corretta esecuzione delle attività in conformità alle prescrizioni relative ai Criteri Ambientali Minimi	500 € per ogni giorno dalla mancata messa in pristino della violazione rilevata dall'Amministrazione
20	Inadempimenti e violazioni delle norme di legge e/o di regolamento e/o degli obblighi contrattuali previsti nei documenti di gara	Il Concessionario ha l'obbligo di rispettare le norme di legge e/o regolamentari e/o gli obblighi contrattuali	Verifica corretta esecuzione delle attività in conformità alle norme di legge, alle norme regolamentari e agli obblighi contrattuali	500 € per ogni violazione rilevata
21	Ritardo nell'adeguamento da parte del Concessionario alle contestazioni/irregolarità rilevate dall'Amministrazione	L'Amministrazione accorda al Concessionario un termine massimo per l'adeguamento in base alle contestazioni/irregolarità rilevate	Confronto tra la data di accertamento dell'irregolarità e il termine concesso dall'Amministrazione per la messa in pristino	500 € per ogni giorno di ritardo
22	Violazione degli obblighi previsti dall'art. 10, comma 5, dello Schema di Contratto di Concessione	Il Concessionario deve garantire le necessarie procedure organizzative, nonché gli opportuni flussi comunicativi.	Verifica in ordine al rispetto degli obblighi previsti dall'art. 10, comma 5, dello Schema di contratto di Concessione	200 € per ogni violazione rilevata
23	Violazione dell'obbligo di restituzione alla Concedente delle somme versate a titolo di pagamento diretto al subappaltatore (rif. art. 7, comma 7, dello Schema di Contratto di Concessione)	Il Concessionario deve effettuare il pagamento entro 20 giorni dalla comunicazione da parte della Concedente.	Confronto tra la data di avvenuto pagamento e il rispetto del termine massimo per effettuarlo (20 giorni dalla comunicazione da parte della Concedente).	500 € per ogni giorno di ritardo
24	In tutti i casi di ritardo o mancata/inesatta esecuzione dei servizi da parte del Concessionario diversi dai precedenti	Il Concessionario ha l'obbligo di riprendere tempestivamente l'esecuzione/la corretta esecuzione dei servizi	Controllo/ispezione	500 € per ogni giorno di ritardo o mancata esecuzione dei servizi



8. REPORTISTICA

Pena l'applicazione della penale n. 17 di cui al precedente paragrafo 7.2, il Concessionario è chiamato a redigere ogni trimestre un documento denominato "Resoconto trimestrale" contenente il riepilogo delle mensilità e le relative *royalties* da versare all'Amministrazione. Tale documento deve essere inoltrato al Direttore dell'Esecuzione contestualmente alla nota riassuntiva per la *royalty* (rif. paragrafo 3.6).

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

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

- numero di scontrini e relativi importi medi suddivisi per fascia oraria, giorno e trimestre di riferimento, tipologia cliente. La scelta della fascia oraria sarà condivisa con l'Amministrazione;
- eventuali soluzioni apportate alle criticità riscontrate;
- eventuali problematiche, anomalie, criticità non risolte e relative motivazioni;
- soluzioni per un continuo miglioramento e proposte di ottimizzazione;
- organigramma, organizzazione del lavoro e formazione del personale, se modificato;
- altri report richiesti in forma scritta con espressa specifica delle informazioni da trasmettere e delle modalità con cui fornire le informazioni stesse.

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

Infine, il Concessionario deve produrre un documento denominato "Resoconto finale della Concessione" entro 30 giorni precedenti alla scadenza del Contratto pena l'applicazione della n. 18 di cui al paragrafo 7.2. Tale documento deve avere informazioni consuntive e aggregate dei dati già riportati nei singoli Resoconti mensili e deve proporre soluzioni finalizzate al miglioramento del servizio nella successiva Concessione.

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

- sicurezza degli impianti di qualsiasi tipo;
- somministrazione di alimenti e bevande;
- smaltimento dei rifiuti prodotti;
- prevenzione incendi;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., Affidamento in concessione dei servizi di caffetteria-bookshop e ristorazione presso il Complesso Monumentale della Pilotta di Parma per il Ministero per i Beni e le Attività Culturali – Lotto 1 (Caffetteria-Bookshop) – ID 2134

Allegato 11 – Capitolato Tecnico



- 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. Oneri e Obblighi del Concessionario

Il Concessionario deve garantire la completezza, l'omogeneità e l'efficienza di tutte le prestazioni contrattuali.

Il Concessionario è obbligato ad adottare, nell'esecuzione di tutte le prestazioni contrattuali, ogni cautela necessaria a garantire l'incolumità dei propri dipendenti e di terzi, nonché a evitare qualsiasi danno agli impianti, a beni pubblici o privati.

In conseguenza, il Concessionario:

- solleva, sin d'ora, l'Amministrazione e i suoi incaricati da qualsiasi pretesa, azione o molestia di terzi derivante dall'esecuzione delle prestazioni contrattuali;
- si impegna a mantenere sui luoghi di lavoro una severa disciplina da parte del proprio personale, con l'osservanza scrupolosa delle particolari disposizioni di volta in volta impartite e con facoltà, da parte dall'Amministrazione di chiedere l'allontanamento del personale che non fosse – per qualsiasi motivo – ritenuto adeguato dall'Amministrazione medesima;
- si avvarrà di personale abilitato ai sensi di legge e dotato di preparazione professionale e di conoscenze tecniche adeguate. Il personale dovrà avere conoscenza delle norme antinfortunistiche e sarà tenuto all'osservanza delle regole dell'Amministrazione nonché delle direttive che saranno impartite dal Direttore dei Lavori e dal Direttore dell'Esecuzione.

Sono a carico del Concessionario le spese relative:

- alla stipula del contratto, compresa la registrazione, alle eventuali imposte e bolli per atti inerenti alle prestazioni contrattuali;
- alle assicurazioni previste 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 dalle prestazioni contrattuali, escluse quelle espressamente indicate come a carico dell'Amministrazione;
- 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;
- alla pulizia e alla piccola manutenzione delle aree esterne oggetto delle attività della Concessione; anche per il periodo invernale;
- al pagamento, da parte del pubblico, attraverso carte di credito (almeno appartenenti ai circuiti VISA e MasterCard), bancomat, tramite POS e altri sistemi simili;
- al pagamento, da parte del personale dell'Amministrazione, degli acquisti effettuati presso il bar/caffetteria attraverso buoni pasto cartacei ed elettronici;
- a furti o danneggiamenti per opera di terzi delle attrezzature di proprietà del Concessionario;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., Affidamento in concessione dei servizi di caffetteria-bookshop e ristorazione presso il Complesso Monumentale della Pilotta di Parma per il Ministero per i Beni e le Attività Culturali – Lotto 1 (Caffetteria-Bookshop) – ID 2134

Allegato 11 – Capitolato Tecnico



- alla perdita di derrate alimentari dovute a guasti di attrezzature anche imputabili a cause di forza maggiore;
- al rispetto della normativa vigente relativa alle attività di somministrazione di alimenti e bevande;
- alla presentazione presso gli uffici competenti dei titoli abilitativi per lo svolgimento delle prestazioni contrattuali e richiesti dalla normativa vigente;
- ai lavori, alle finiture, agli arredi, alle attrezzature, ai macchinari e alla segnaletica, facendosi totale carico della realizzazione delle lavorazioni necessarie, in conformità alle vigenti normative in materia di sicurezza, accessibilità e norme igienico sanitarie.

Inoltre, 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 serbare la segretezza nei confronti di tutte le informazioni comunque ricevute in ordine al funzionamento dei sistemi di allarme, vigilanza e custodia dell'Amministrazione;
- provvedere a proprie spese a quanto altro ritenuto necessario per l'esecuzione delle prestazioni contrattuali;
- contabilizzare, secondo le vigenti disposizioni in materia, tutti gli incassi;
- assicurare il rispetto di quanto previsto nell'art. 1 della Legge 12 giugno 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 dei servizi 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 nome e il logo di cui al capitolo 4.1, per caratterizzare in modo inequivocabile i locali e i servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico;
- utilizzare logo e marchio del Complesso Monumentale della Pilotta, 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 9.66;
- pagare 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 e ogni ulteriore tassa o imposta dovuta;
- pagare la SIAE ed il canone RAI se dovuti;



- accettare ed applicare tutte le migliorie tecnico-funzionali richieste dall'Amministrazione per rendere più efficaci ed efficienti le prestazioni contrattuali, ove tali migliorie non comportino oggettivo aggravio dei risultati economici;
- munirsi di un piano della sicurezza, provvedendo alla necessaria formazione del personale;
- collaborare con l'Amministrazione divulgando - attraverso opuscoli e dépliant messi a disposizione dalla medesima - al maggior numero di persone possibile le attività promosse dal Complesso, 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.

9.3. 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 riceva un'adeguata informazione e formazione sui rischi specifici della propria 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 prestazioni contrattuali.

9.4. Informazioni sui rischi specifici

Il Direttore dei Lavori e il Direttore dell'Esecuzione devono fornire al Concessionario in sede di sottoscrizione del Verbale di presa in consegna dei Locali (rif. paragrafo 6.1.1) informazioni dettagliate sui rischi specifici esistenti nell'area in cui è destinato a operare, 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 soggetti 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.

9.5. Piano di sicurezza lavoro

A integrazione di quanto precedentemente indicato in materia di sicurezza sul lavoro, il Concessionario 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 dei Lavori e al Direttore dell'Esecuzione all'atto della sottoscrizione del Verbale di consegna dei locali (rif. paragrafo 6.1.1).



9.6. Pagamento delle utenze e delle imposte

Entro la data di sottoscrizione del Verbale di avvio dei Servizi (rif. paragrafo 6.1.2), il Concessionario dovrà intestarsi di tutte le utenze necessarie allo svolgimento del servizio e provvedere a pagarne le relative utenze. Lo stesso Concessionario è tenuto al pagamento di tutte le imposte necessarie allo svolgimento delle prestazioni contrattuali.

9.7. 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 previ accordi con l'Amministrazione.

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

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

9.8. Segnaletica e pubblicità

E' fatto espresso divieto di apporre qualsivoglia segnaletica o pubblicità sulle facciate interne ed esterne del Complesso, salvo quanto diversamente concordato con l'Amministrazione. Il Concessionario potrà utilizzare le immagini del Complesso Monumentale della Pilotta nelle eventuali comunicazioni della propria attività su sito *internet* dedicato, profili *social*, previa autorizzazione scritta dell'Amministrazione.

9.9. Interruzione nell'esecuzione dei Servizi

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

- scioperi del personale del Concessionario: in caso di sciopero del personale, agitazioni sindacali, ecc. che rendano impossibile la regolare effettuazione dei servizi, il Concessionario dovrà darne tempestiva comunicazione all'Amministrazione non appena 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 dei servizi;
- guasto di apparecchiature o attrezzature: il Concessionario dovrà darne tempestiva notizia all'Amministrazione non appena 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 le soluzioni più idonee a limitare i disagi arrecati;
- forza maggiore: le interruzioni dei servizi 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 la dovuta diligenza (ad esempio la mancanza di acqua o energia elettrica e/o per qualsiasi emergenza tecnica e organizzativa).

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

Salvo quanto previsto nel presente paragrafo, l'interruzione o sospensione dei servizi per causa del Concessionario costituisce inadempimento contrattuale che comporterà l'applicazione della penale n. 24 di cui al paragrafo 7.2 del presente Capitolato nonché, nei casi di cui all'art. 20, comma 3 e 5, dello Schema di contratto di Concessione, la risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile.

In tal caso, l'Amministrazione procederà all'incameramento della cauzione prestata, fatta salva comunque la facoltà di procedere nei confronti del Concessionario al risarcimento dei danni subiti per effetto della risoluzione.

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

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

9.10. Obblighi dell'Amministrazione

L'Amministrazione è tenuta a:

- porre il Concessionario nelle condizioni di eseguire i lavori preliminari all'avvio dei Servizi;
- porre il Concessionario nelle condizioni di svolgere correttamente i servizi sopra specificati alle condizioni esplicitate, collaborando a fornire tutti gli strumenti operativi di propria competenza;
- designare il proprio referente contrattuale (Direttore dell'Esecuzione) all'atto della sottoscrizione del Verbale di presa in consegna (rif. paragrafo 6.1.1) e la persona che potrà sostituirlo nei periodi di assenza previsti dalla legge, nonché il Direttore dei Lavori;
- comunicare al Concessionario con anticipo tutte le informazioni sulle variazioni dell'orario ordinario di apertura del Complesso Monumentale della Pilotta tutte le attività straordinarie dello stesso che possono avere riflessi sull'attività del Concessionario.