



CAPITOLATO TECNICO

GARA PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEI SERVIZI DI CAFFETTERIA PRESSO IL MUSEO NAZIONALE DI CASTEL SANT’ANGELO E PASSETTO DI BORGO

ID 2705

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., per l’affidamento in concessione del servizio di caffetteria presso il Museo Nazionale di Castel Sant’Angelo e Passetto di Borgo - ID 2705

Capitolato Tecnico



INDICE

GLOSSARIO	3
1 PREMESSA	4
1.1 INQUADRAMENTO GENERALE	4
2 OGGETTO DELLA CONCESSIONE	4
3 DURATA DELLA CONCESSIONE	5
4 VALORE DELLA CONCESSIONE	5
5 SERVIZI OGGETTO DELLA CONCESSIONE, LUOGO E ORARI DI EROGAZIONE	6
5.1 CAFFETTERIA	7
5.2 PICCOLA RISTORAZIONE	7
5.3 SERVIZIO <i>CATERING</i> PER EVENTI	7
5.3.1 SERVIZIO <i>CATERING</i> PER EVENTI ORGANIZZATI DAL CONCESSIONARIO	7
5.3.2 SERVIZIO <i>CATERING</i> PER EVENTI ORGANIZZATI DALL'AMMINISTRAZIONE	8
5.4 DISPOSIZIONI GENERALI	10
6 STRUTTURE DEDICATE ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO	11
6.1 STRUTTURA DELL'AMMINISTRAZIONE	11
6.2 STRUTTURA DEL CONCESSIONARIO	12
6.2.1 STRUTTURA OPERATIVA	13
6.2.2 FORMAZIONE DEL PERSONALE	14
6.3 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	15
6.3.1 APPROVVIGIONAMENTO DELLE MERCI	16
6.3.2 DIVIETI	17
6.3.3 PULIZIA, MANUTENZIONE E GESTIONE DEI RIFIUTI	17
6.3.4 MANUALE DI AUTOCONTROLLO E SISTEMA HACCP	19
6.3.5 CRITERI AMBIENTALI MINIMI (CAM)	19
7 ATTIVITA'/PRESCRIZIONI A CARICO DEL CONCESSIONARIO	19
7.1 INDICAZIONI SUGLI ARREDI DEGLI SPAZI OGGETTO DI CONCESSIONE	21
8 GESTIONE DELLA CONCESSIONE	22
8.1 VERBALE DI PRESA IN CONSEGNA DEI LOCALI	23
8.2 VERBALE DI AVVIO DELLE ATTIVITÀ	23
8.3 RICONSEGNA DEI LOCALI	24
8.3.1 VERBALE DI RICONSEGNA	24
8.4 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE E ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO	24
8.4.1 ROYALTY	24
8.4.2 CANONE	25
9 REPORTISTICA	25
10 VERIFICHE DI CONFORMITÀ	26
10.1 VERIFICHE DI CONFORMITÀ SUGLI ASPETTI QUALITATIVI	26
10.1.1 INDICATORE DI SODDISFAZIONE TRIMESTRALE DEL DIRETTORE DELL'ESECUZIONE (ISDe)	27
10.1.2 INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO TRIMESTRALE DEI CLIENTI (ISc)	27
10.2 VERIFICHE DI CONFORMITÀ SUGLI ADEMPIMENTI CONTRATTUALI	29
11 PENALI	29
11.1 PENALI SUGLI INDICATORI DI SODDISFAZIONE	29
11.2 PENALI SUGLI ADEMPIMENTI CONTRATTUALI	30



GLOSSARIO

Di seguito la tabella di riferimento per i termini maggiormente utilizzati nel presente documento.

Amministrazione	Direzione Musei Statali della Città di Roma, ovvero l'Amministrazione che affida l'erogazione e la gestione di servizi di caffetteria e piccola ristorazione ai sensi dell'articolo 117 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42.
Canone	La prestazione in denaro che è corrisposta periodicamente dal Concessionario all'Amministrazione per l'utilizzo commerciale dei locali che ospiteranno i servizi di caffetteria, piccola ristorazione e catering per eventi. L'importo del canone è indipendente rispetto all'incasso che il Concessionario percepisce dalla gestione del servizio.
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 al Contratto di Concessione.
Concorrente	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.
Ricavi delle vendite e delle prestazioni al netto di IVA	La somma incassata dai servizi in concessione al netto dell'IVA.
Locale o Locali	Luogo di esecuzione del servizio.
Responsabile dei Servizi	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.
Royalty	La quota dei ricavi delle vendite e delle prestazioni dei servizi di caffetteria, piccola ristorazione e catering per eventi al netto di IVA che il Concessionario cede all'Amministrazione come corrispettivo della Concessione.
Servizi	I servizi oggetto della presente Concessione specificati nel Capitolo 5 del presente documento.
OFFERTA TECNICA	Documento composto dalla Relazione Tecnica e/o dall'Offerta tecnica generata dal sistema.



1 PREMESSA

La presente procedura è indetta nell'ambito del Disciplinare siglato il 23 luglio 2020 tra la Consip e il Ministero della Cultura (MiC).

Il presente documento disciplina, per gli aspetti tecnici, l'affidamento in concessione, ai sensi dell'articolo 117 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, dei servizi di caffetteria, piccola ristorazione e catering per eventi presso il **Museo Nazionale di Castel Sant'Angelo e Passetto di Borgo**.

Del presente documento fanno parte quattro Appendici tecniche di seguito elencate:

- Appendice 1: Planimetria caffetteria;
- Appendice 2: Planimetria caffetteria + area eventi (PDF);
- Appendice 3: Planimetria caffetteria + area eventi (DWG);
- Appendice 4: PEF (Piano Economico Finanziario di massima).

1.1 INQUADRAMENTO GENERALE

La Direzione Musei Statali della Città di Roma è stata istituita ai sensi del D.P.C.M. 2 dicembre 2019, n.169 recante "Regolamento di organizzazione del Ministero per i beni e le attività culturali e per il turismo, degli uffici di diretta collaborazione del Ministro e dell'Organismo indipendente di valutazione della performance" (G.U. S.G. n. 16 del 21/01/2020), in vigore dal 5 febbraio 2020, e del successivo D.M. n. 22 del 28 gennaio 2020, come ufficio di livello dirigenziale non generale.

Così come le Direzioni Regionali Musei, istituite con il medesimo D.P.C.M., la Direzione Musei Statali della Città di Roma è un'articolazione periferica della Direzione generale Musei e assicura sul territorio di competenza *"l'espletamento del servizio pubblico di fruizione e di valorizzazione degli istituti e dei luoghi della cultura in consegna allo Stato o allo Stato comunque affidati in gestione, ivi inclusi quelli afferenti agli istituti di cui all'articolo 33, comma 2, lettera a), e comma 3"* del predetto D.P.C.M.

Fanno capo alla Direzione i seguenti istituti e luoghi della cultura:

- Parco archeologico di Veio – Loc. Isola Farnese (Roma);
- Galleria Spada;
- Museo Boncompagni Ludovisi per le Arti Decorative, il Costume e la Moda dei secoli XIX e XX;
- Museo Hendrik Christian Andersen;
- Museo Mario Praz;
- Museo Nazionale di Castel Sant'Angelo e Passetto di Borgo;
- Museo Nazionale degli Strumenti Musicali;
- Pantheon.

La concessione avrà ad oggetto il solo **Museo Nazionale di Castel Sant'Angelo e Passetto di Borgo**

2 OGGETTO DELLA CONCESSIONE

La presente procedura ha per oggetto l'affidamento in concessione dei servizi di caffetteria, piccola ristorazione e catering per eventi presso il Museo Nazionale di Castel Sant'Angelo e Passetto di Borgo, a

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., per l'affidamento in concessione del servizio di caffetteria presso il Museo Nazionale di Castel Sant'Angelo e Passetto di Borgo - ID 2705

Capitolato Tecnico



fronte del pagamento, da parte del Concessionario, di un canone e di una royalty in favore dell'Amministrazione.

Le caratteristiche dei singoli servizi, i luoghi e gli orari di esecuzione degli stessi sono specificati al Capitolo 5.

3 DURATA DELLA CONCESSIONE

La Concessione ha una durata di **48 mesi** decorrenti dalla data di Avvio delle attività.

La durata della concessione è stata stimata tenendo conto del periodo necessario per il recupero degli investimenti da parte del concessionario, nonché per il conseguimento di una remunerazione adeguata del capitale investito e il raggiungimento degli obiettivi contrattuali.

4 VALORE DELLA CONCESSIONE

Il valore stimato per la Concessione è pari a € **1.321.586,55** (Euro unmilionetrecentoventunomilacinquecentottantasei/55) medi annui, corrispondenti a un valore complessivo presunto di € **5.286.346,18** (Euro cinquemilioniduecentottantaseimilatrecentoquarantasei/18).

Si precisa che tale valore è stato stimato attraverso la quantificazione del potenziale incasso, al netto dell'IVA, derivante dai potenziali fruitori dei servizi offerti.

Il numero dei visitatori su cui si basa la stima degli incassi è relativo all'anno 2019. I successivi anni, infatti, non risultano attendibili a causa della pandemia che ha portato ad un crollo del numero dei visitatori in tutti i siti museali italiani.

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, in Appendice 4 alla documentazione di gara sarà allegato un Piano Economico Finanziario di massima (PEF), il quale avrà lo scopo di illustrare la fattibilità economico-finanziaria e gestionale di massima dell'investimento.

Il piano economico finanziario di massima allegato sarà finalizzato a individuare la dinamica economica generata dalla realizzazione e gestione dei servizi oggetto della concessione, tramite la predisposizione di un modello in grado di quantificare una stima presuntiva non vincolante di ricavi e di costi di gestione e di individuare l'equilibrio economico complessivo dell'iniziativa.

Nello specifico è stata condotta un'analisi di mercato in base al tipo di servizio che s'intende realizzare e sono stati calcolati gli incassi in funzione del numero di visitatori del Museo, dell'ubicazione dei luoghi di esecuzione del servizio all'interno del percorso di visita, della dimensione dei locali oggetto della Concessione e numero di coperti, della spesa media sostenuta dalla clientela in base all'ora di fruizione del servizio nell'arco della giornata e alla stagionalità. Successivamente sono stati analizzati gli investimenti necessari ed è stato analizzato un piano di copertura finanziaria, in relazione alle attività necessarie e propedeutiche all'apertura e al progetto di allestimento che s'intende realizzare.

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

Infine, sono stati calcolati i costi di produzione, ossia le materie prime (alimenti e bevande), il personale necessario a espletare il servizio sia in relazione alle dimensioni e al numero di clienti attesi, sia in relazione

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., per l'affidamento in concessione del servizio di caffetteria presso il Museo Nazionale di Castel Sant'Angelo e Passetto di Borgo - ID 2705
Capitolato Tecnico



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 sul fatturato netto IVA.

Sono esclusi dal PEF gli incassi derivanti da servizi di catering, e il relativi costi, che il Fornitore espleterà per eventi organizzati dall'Amministrazione o dal Fornitore stesso, in quanto eventuali e soggetti all'approvazione da parte dell'Amministrazione.

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 infatti, in sede di offerta economica, a presentare un proprio PEF che dovrà essere finanziariamente sostenibile ed economicamente conveniente.

Ferma restando la libertà da parte dei concorrenti di stimare i ricavi dai servizi oggetto di gara nel PEF attraverso una propria quantificazione di tasso di utilizzo percentuale e valore dello scontrino medio, si rappresenta che questi ultimi valori vanno rapportati al numero di visitatori stimato per l'anno 2019.

Inoltre, a beneficio dei concorrenti, di seguito si riportano i dati relativi al numero di visitatori del Museo Nazionale di Castel Sant'Angelo e Passetto di Borgo.

	2017	2018	2019	2020	2021	2022
TOTALE VISITATORI	1.155.244	1.113.373	1.207.146	223.032	239.681	884.599

Il PEF del Concessionario sarà oggetto di revisione solo alle condizioni e secondo le modalità indicate all'art. 192 del d.lgs. n. 36/2023.

5 SERVIZI OGGETTO DELLA CONCESSIONE, LUOGO E ORARI DI EROGAZIONE

I servizi oggetto della concessione, le cui caratteristiche e modalità di svolgimento sono precisate ai successivi paragrafi, dovranno essere svolti tutti i giorni dell'anno ad eccezione dei giorni di chiusura istituzionale (1 gennaio, 1 maggio, 25 dicembre) e del giorno di chiusura settimanale (attualmente prevista il lunedì).

I servizi dovranno comprendere:

- caffetteria/bakery/sala da tea/wine bar con possibilità di consumazione sia al tavolo sia al banco;
- piccola ristorazione con servizio al tavolo;
- catering per eventi.

Il luogo di esecuzione del servizio oggetto di concessione è situato a Roma, Lungotevere Castello, 50, all'interno del Museo Nazionale di Castel Sant'Angelo e Passetto di Borgo, al secondo piano, negli spazi che si affacciano direttamente sul Centro Storico di Roma e sulla Basilica di San Pietro.

I locali oggetto della concessione (vedi appendici 1, 2, 3) sono costituiti da:

- Zona Caffetteria/Ristorante: consiste in una sala di fruizione pubblica di 43 mq con bancone bar e possibilità di qualche posto a sedere. Da questa sala si ad un piccolo ambiente laterale di servizio (circa 16 mq);
- Area esterna del giretto panoramico antistante, con circa 62 posti a sedere;
- Servizi igienici messi a disposizione per i dipendenti della caffetteria.

L'accesso alla zona caffetteria-ristorante avviene tramite gli ingressi al Museo, in orario di apertura dello stesso.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., per l'affidamento in concessione del servizio di caffetteria presso il Museo Nazionale di Castel Sant'Angelo e Passetto di Borgo - ID 2705

Capitolato Tecnico



Sono vietati l'utilizzo di piani cottura a gas e l'utilizzo di fiamme vive.

5.1 CAFFETTERIA

Tale servizio dovrà essere erogato durante l'orario di apertura del Museo, dal lunedì alla domenica dalle ore 9.00 alle ore 19.30, pena l'applicazione della penale n. 1 di cui al successivo pat. 11.2.

Per quanto riguarda l'offerta gastronomica, dovrà essere garantito al minimo il seguente assortimento di prodotti: bevande calde e fredde, alcoliche e analcoliche; frullati e centrifugati di frutta, yogurt, croissant e sandwich della casa, panini, pizze, tramezzini, toast, torte rustiche, semifreddi o gelati della casa, biscotti, torte della casa, pasticcini, cioccolatini, e simili.

5.2 PICCOLA RISTORAZIONE

Tale servizio dovrà essere erogato durante l'orario di apertura del Museo, dal lunedì alla domenica dalle ore 9.00 alle ore 19.30.

Per quanto riguarda l'offerta gastronomica, il servizio dovrà avere le caratteristiche del "pranzo veloce" e il menu potrà contenere i seguenti prodotti: toast, insalate, piadine, panini, pizze, piatti freddi e caldi già pronti.

Si precisa che tutti i piatti che richiedono cottura devono essere preparati in un centro di cottura esterno rispetto al Museo Nazionale di Castel Sant'Angelo e Passetto di Borgo, in quanto i locali non sono predisposti per una cucina in loco.

5.3 SERVIZIO CATERING PER EVENTI

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

5.3.1 SERVIZIO CATERING PER EVENTI ORGANIZZATI DAL CONCESSIONARIO

Il Concessionario avrà la possibilità, con diritto di esclusiva, di effettuare servizio di catering anche per eventi organizzati per terzi committenti privati/pubblici presso gli spazi oggetto di concessione, previa formulazione di specifiche proposte che l'Amministrazione dovrà di volta in volta autorizzare.

Si precisa che:

- non saranno ammesse proposte relative a tipologie di eventi riconducibili a quella del servizio catering connesso a cerimonie (a titolo esemplificativo e non esaustivo: battesimi, comunioni, cresime, matrimoni o ricorrenze a questi ultimi legate) o, a titolo esemplificativo e non esaustivo, a compleanni/onomastici;
- verranno autorizzati esclusivamente eventi in linea con i fini istituzionali e la valenza culturale del Museo.

Il Concessionario si impegna a dare apposito avviso all'Amministrazione dello specifico evento con un congruo anticipo, comunque non inferiore a 10 giorni rispetto alla data di svolgimento.

Nella richiesta del Concessionario dovranno essere necessariamente indicati i seguenti elementi:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., per l'affidamento in concessione del servizio di caffetteria presso il Museo Nazionale di Castel Sant'Angelo e Passetto di Borgo - ID 2705
Capitolato Tecnico



- natura dell'evento;
- numero atteso di partecipanti;
- spazi che si intendono utilizzare;
- modalità di svolgimento e orari.

L'autorizzazione dovrà essere rilasciata entro i 5 giorni solari successivi alla ricezione della richiesta da parte del Concessionario, previa valutazione dell'oggetto della stessa che dovrà in ogni caso avere caratteristiche e/o elementi tali da non ledere l'immagine del Museo; in caso contrario, l'autorizzazione verrà negata. Le ulteriori autorizzazioni amministrative, eventualmente necessarie per lo svolgimento dell'evento, saranno ad esclusivo carico del Concessionario il quale avrà, pertanto, l'onere di provvedere alla loro acquisizione. L'assenza delle necessarie autorizzazioni amministrative sarà imputabile, in termini di responsabilità, al solo Concessionario e nulla potrà e dovrà essere richiesto all'Amministrazione.

Tali eventi NON potranno tenersi durante l'orario di apertura del Museo, ma solo dopo la chiusura.

All'Amministrazione dovranno essere corrisposti oltre alla royalty di cui al paragrafo 8.4.1, i costi del servizio di vigilanza non armata erogato dai dipendenti del Ministero della Cultura (cosiddetto "conto terzi") per garantire la sicurezza dei siti durante lo svolgimento degli eventi dopo la chiusura del Museo. Tali dipendenti dovranno essere remunerati sulla base delle tariffe del conto terzi indicate sul sito dell'Amministrazione. Per le modalità di remunerazione in conto terzi del personale dell'Amministrazione si rimanda ai regolamenti e alle circolari emesse dal Ministero della Cultura. Si specifica che l'importo del conto terzi sarà versato dal committente privato/pubblico dell'evento al Concessionario il quale, a sua volta, provvederà al pagamento all'Amministrazione nel rispetto della normativa sopra menzionata (regolamenti, circolari, protocolli di intesa).

Il numero di dipendenti dell'Amministrazione necessario a espletare il servizio di vigilanza sarà individuato di volta in volta in base alle esigenze, ma al minimo sarà pari a 4.

5.3.2 SERVIZIO CATERING PER EVENTI ORGANIZZATI DALL'AMMINISTRAZIONE

Il Concessionario avrà, inoltre, il diritto di esclusiva per il servizio di *catering* relativo ad eventi organizzati dall'Amministrazione all'interno degli spazi oggetto della Concessione, mentre, con riferimento agli eventi organizzati dall'Amministrazione stessa, anche presso altri spazi all'interno del Museo ma al di fuori del perimetro della Concessione, il Concessionario potrà presentare su richiesta dell'Amministrazione un preventivo al pari di terzi fornitori a cui l'Amministrazione stessa intenda rivolgersi.

L'Amministrazione darà avviso al Concessionario dello specifico evento con un congruo anticipo, comunque non inferiore a 4 giorni solari. Il Concessionario si impegnerà a trasmettere un preventivo per l'erogazione dello specifico servizio richiesto entro 2 giorni dalla ricezione dell'avviso da parte dell'Amministrazione. A seguito dell'accettazione del predetto preventivo da parte dell'Amministrazione, la stessa procederà al pagamento del servizio secondo modalità che verranno concordate tra le parti e, comunque, nel rispetto di quanto stabilito dal D.lgs. n. 231/2002.

Si riporta nello schema sottostante un elenco indicativo e non esaustivo dell'offerta afferente al catering per eventi che il Concessionario dovrà garantire su richiesta dell'Amministrazione.



Servizi	Descrizione del servizio
Welcome coffee	Il welcome coffee generalmente prevede solo bevande (caffè, acqua, infusi, succhi di frutta, etc.) offerte per accogliere i partecipanti all'evento.
Coffee break	Il coffee break, pausa concessa durante l'evento, oltre alle bibite calde (caffè, tè, infusi) e fredde (acqua, succhi di frutta) prevede principalmente stuzzichini dolci (mini croissant, biscotti, torte) ma può essere ampliato anche con frutta fresca, yogurt e stuzzichini salati (pizzette, mini tramezzini, salatini). Il coffee break generalmente viene servito a buffet.
Open coffee	Vengono previste buvette fisse con bevande calde e fredde lasciate a disposizione all'interno della sala dove si svolge un evento.
Aperitivi/Cocktail (pre lunch)	Prevede un'offerta molto leggera di stuzzichini e finger-food per accompagnare le bevande servite (alcoliche e analcoliche tipo prosecco, cocktail, succhi di frutta e analcolici) prima di sedersi a tavola. Viene servito a buffet o a giro-braccio.
Cocktail rinforzato	Prevede una proposta molto simile ad un pranzo o cena al buffet. Si differenzia per la presentazione delle pietanze tendenzialmente in versione "finger-food" o monoporzione. Prevede comunque un'offerta completa di primi piatti e secondi di carne e pesce.
Brunch	Prevede una combinazione delle portate della colazione e del pranzo. L'offerta è varia ed abbondante, generalmente a buffet. Alla base c'è la colazione continentale: uova, bacon, salsicce, yogurt, cereali succhi di frutta e caffè americano, ampliata da insalate e verdure, proposte di carne e pesce, affettati, selezione di dolci e frutta.
Light lunch	Prevede tendenzialmente un pranzo di massimo tre portate (generalmente un antipasto, un primo o un secondo e il dolce o la frutta). Può essere composto anche da un piatto unico. Le pietanze servite sono semplici e il servizio è veloce.
Pranzo al buffet	Il buffet prevede sempre una scelta più ampia, con un minimo di due proposte a portata. Antipasti, primi, secondi, dolci e frutta, selezione di bevande alcoliche e analcoliche. Il servizio è snello e veloce.
Pranzo servito	Prevede menù alla carta o prestabiliti. In quest'ultimo caso i menù vengono concordati col cliente considerando un minimo di tre portate.
Tea break	Analogo al coffee break.
Aperitivi/Cocktail (pre dinner)	Gli aperitivi/cocktail pre-dinner come i pre-lunch prevedono un'offerta molto leggera di stuzzichini e finger-food per accompagnare le bevande servite (alcoliche e analcoliche tipo prosecco, cocktail, succhi di frutta e analcolici) prima di sedersi a tavola. Viene servito a buffet o a giro-braccio.
Light dinner	Prevede una proposta semplice e veloce ma può comprendere dalle 2 alle 5 portate (dall'antipasto al dolce).
Dinner buffet	Analogo al pranzo a buffet.
Cena servita	Prevede menù alla carta o prestabiliti. In quest'ultimo caso i menu vengono concordati col cliente considerando un minimo di tre portate.
Cena di gala	Evento molto formale ed elegante con la previsione di menù serviti tendenzialmente sofisticati e di un servizio molto curato. Il menù prevede tutte le portate (antipasto, primo, secondo e dolce) - a volte anche con più proposte a portata – e viene generalmente preceduto dall'aperitivo/cocktail.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., per l'affidamento in concessione del servizio di caffetteria presso il Museo Nazionale di Castel Sant'Angelo e Passetto di Borgo - ID 2705

Capitolato Tecnico



5.4 DISPOSIZIONI GENERALI

Con riferimento agli orari di apertura ordinari, tenuto conto anche dell'ubicazione dei locali, si specifica che la potenziale clientela sarà riferita esclusivamente ai visitatori del Museo Nazionale di Castel Sant'Angelo e Passetto di Borgo, al personale impiegato negli altri servizi aggiuntivi, ai dipendenti dell'Amministrazione impegnati in attività sui siti, a professionisti e collaboratori dell'Amministrazione e al personale delle Società e Ditte operanti all'interno del Museo e delle aree di competenza del Museo.

Qualora nel corso della durata della Concessione l'Amministrazione dovesse apportare modifiche ai giorni e agli orari di apertura e di chiusura indicati nei paragrafi precedenti, il Concessionario dovrà svolgere i servizi nei nuovi giorni/orari eventualmente stabiliti senza avere nulla a pretendere.

L'Amministrazione si impegna a comunicare al Concessionario, con un anticipo minimo di 72 ore, tutte le informazioni sulle eventuali variazioni dell'orario ordinario di apertura del Museo e di tutte le attività che possono avere riflessi sull'attività del Concessionario (es. eventi speciali come mostre e inaugurazioni o aperture straordinarie, attività di servizio, scioperi del personale, etc.).

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

Con riferimento all'offerta gastronomica, questa 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 prodotti in possesso di marchi di qualità (DOP, IGP, STG). Essa deve esprimere il più possibile la tradizione gastronomica laziale ed essere in linea con la peculiarità dei luoghi.

Il Concessionario è tenuto a segnalare nell'etichettatura dei singoli prodotti (e/o i cartelli/menù), almeno in lingua italiana e 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 indicati i principali allergeni e le preparazioni contenenti glutine, latte e suoi derivati e ingredienti di origine animale e derivati.

In caso di mancata segnalazione si applicherà la Penale n. 6 di cui al paragrafo 11.2.

In caso di conseguenze dannose per l'utente, derivanti dalla mancata segnalazione di cui sopra, nonché in caso di somministrazione di alimenti avariati o comunque dannosi per la salute, la responsabilità sarà esclusivamente del Concessionario e, trattandosi di grave inadempimento, sussiste la facoltà dell'Amministrazione di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto, ai sensi di quanto previsto nel Contratto di concessione. Il servizio dovrà rispettare, pena l'applicazione della Penale n. 7 di cui al paragrafo 11.2, i seguenti principi:

- impiego di ingredienti freschi e prevalentemente di ortaggi di stagione¹;
- somministrare unicamente pane fresco;
- fornire unicamente frutta fresca e di stagione² di prima scelta;

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

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



- 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" e le vigenti norme di legge in materia.

Qualora il Concessionario abbia offerto una o entrambe le caratteristiche migliorative *Sostenibilità ambientale e qualità dei prodotti*: a) *Prodotti biologici* e b) *Prodotti a km 0 e impatto ambientale del trasporto* (omonime voci dell'Offerta tecnica generata dal Sistema), dovrà presentare all'Amministrazione, entro la data di Avvio dei servizi, la documentazione attestante il possesso dei criteri premianti, ivi compresa l'indicazione dei prodotti forniti e le relative denominazioni commerciali. È fatta salva la possibilità di modificare/integrare l'elenco dei prodotti nel corso della durata della Concessione rispettando almeno le medesime caratteristiche prescritte dal capitolato o presentate in offerta.

Qualora il Concessionario abbia offerto la caratteristica migliorativa *Sostenibilità sociale dei prodotti* (omonima voce dell'Offerta tecnica generata dal Sistema), dovrà presentare all'Amministrazione, entro la data di Avvio dei servizi, la documentazione attestante il possesso dei criteri premianti per almeno due prodotti per categoria (pasta, prodotti da forno, conserve/marmellate, biscotti, vini formaggi), provenienti da terreni e beni confiscati alla criminalità organizzata, ai sensi della Legge n. 109/1996 e ss.m.i. e del codice delle leggi antimafia e delle misure di prevenzione, di cui al decreto legislativo 6 settembre 2011, n.159. È fatta salva la possibilità di modificare/integrare l'elenco dei prodotti nel corso della durata della concessione rispettando almeno le medesime caratteristiche prescritte dal capitolato o presentate in offerta.

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

Si specifica che i locali saranno destinati all'erogazione dei servizi in Concessione nello stato di fatto e di diritto in cui si troveranno all'atto dell'affidamento.

Nei locali cucina non sarà consentito l'accesso al personale estraneo al Concessionario, fatta eccezione per gli incaricati della manutenzione e del Direttore dell'Esecuzione e/o suoi incaricati.

Il Direttore dell'esecuzione si riserva l'accesso ai locali e agli spazi in qualsiasi momento, anche durante l'espletamento dei servizi e l'orario di chiusura al pubblico.

6 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 di concessione.

6.1 STRUTTURA DELL'AMMINISTRAZIONE

Il **Direttore dell'Esecuzione**, dipendente dell'Amministrazione, è il responsabile dei rapporti con il Concessionario per i servizi afferenti il Contratto di concessione e, pertanto, interfaccia unica e rappresentante dell'Amministrazione nei confronti del Concessionario.

Al Direttore dell'Esecuzione sono demandate le attività previste in capo al medesimo dal D.Lgs. 36/2023 e relativi Allegati.

Il Direttore dell'Esecuzione inoltre monitora e controlla la corretta e puntuale esecuzione dei servizi, verificando gli standard qualitativi e la rispondenza degli stessi rispetto al presente documento e all'OFFERTA TECNICA (Relazione tecnica e Offerta tecnica generata dal sistema) del Concessionario.

Il Direttore dell'esecuzione avrà inoltre facoltà di procedere in ogni tempo alle verifiche e ai controlli di cui al capitolo 10.



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

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

6.2 STRUTTURA DEL CONCESSIONARIO

Il **Responsabile dei Servizi** è la persona fisica responsabile nei confronti dell'Amministrazione del Contratto di concessione e interfaccia unica del Direttore dell'Esecuzione.

Il Responsabile dei Servizi deve possedere un idoneo livello di responsabilità e autonomia decisionale e può avvalersi di collaboratori con specifiche responsabilità operanti sotto la sua diretta supervisione.

Al Responsabile dei Servizi è richiesto lo svolgimento delle seguenti attività:

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

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

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

Il Concessionario deve inoltre nominare i "*Responsabili operativi*", ossia 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 10.

I nominativi dei *Responsabili operativi* dovranno essere comunicati dal Concessionario all'Amministrazione nel Verbale di Avvio delle attività, ed eventualmente aggiornati qualora necessario, nell'apposita sezione "aggiornamenti".

I *Responsabili operativi* dovranno assicurare, nel complesso, la loro presenza in loco negli orari di apertura del locale; inoltre il Responsabile dei Servizi dovrà assicurare la propria reperibilità telefonica nei confronti del Direttore dell'Esecuzione e di pronto intervento negli orari d'ufficio del Museo.

Il Concessionario dovrà indicare, al momento della stipula del contratto e per tutta la durata della Concessione, il nominativo ed i recapiti telefonici (fisso e cellulare) del Responsabile dei Servizi e di un suo/suoi sostituto/i in caso di assenza, che dovrà/anno essere sempre reperibile/i.

Pena l'applicazione della Penale n. 2 di cui al paragrafo 11.2, il Concessionario dovrà inoltre comunicare nel Verbale di Avvio delle attività 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 e assicurativi;
- la retribuzione lorda annua;
- certificati di lingua inglese, francese, tedesco e spagnolo ove applicabile.

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



6.2.1 STRUTTURA OPERATIVA

Nell'espletamento delle attività oggetto del presente documento, il Concessionario dovrà ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti e contrattuali in materia di lavoro e di assicurazioni sociali e previdenza, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri. Il Concessionario dovrà inoltre essere in regola con il pagamento degli stipendi e dei versamenti dei contributi in favore del proprio personale e dovrà 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 disporre, per l'espletamento delle attività operative, di personale provvisto di adeguata qualificazione, professionalità e specifica preparazione, regolarmente inquadrato nei rispettivi livelli professionali del CCNL (Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro) del settore, nonché in possesso delle autorizzazioni sanitarie e dei requisiti previsti dalla normativa vigente per le specifiche mansioni da svolgere.

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

Il Concorrente dovrà, altresì, indicare nell'OFFERTA TECNICA (voce *Progetto di gestione dei servizi* della Relazione tecnica) come intende organizzare opportunamente le turnazioni e le sostituzioni del personale assente per malattie o ferie.

Dato l'elevato afflusso di turisti stranieri nel Museo, il Concessionario dovrà garantire che, rispetto al numero totale del personale operativo a contatto con il pubblico vi siano, per ogni turno di lavoro, almeno tre figure professionali che siano in possesso di un certificato rilasciato da un ente certificatore riconosciuto dal MIUR³ che ne attesti un **livello pari ad almeno il B1⁴ per la lingua inglese**.

Qualora offerto (voce *Lingue straniere - inglese dell'Offerta tecnica generata dal Sistema*), il concessionario dovrà garantire che, rispetto al numero totale del personale operativo a contatto con il pubblico vi sia, per ogni turno di lavoro, almeno una figura professionale che abbia una conoscenza della **lingua inglese** di livello certificato **superiore al B1** rilasciato da un ente certificatore riconosciuto dal MIUR⁵.

Inoltre qualora offerto (voce *Lingua straniera - spagnolo o francese o tedesco dell'Offerta tecnica generata dal Sistema*), il Concessionario dovrà garantire che rispetto al numero totale del personale operativo a contatto con il pubblico vi sia, per ogni turno di lavoro, almeno una figura professionale che abbia una conoscenza della **lingua spagnola o francese o tedesca** di livello certificato **almeno pari al B1⁶** rilasciato da un ente certificatore riconosciuto dal MIUR⁷.

Tutte le certificazioni linguistiche dovranno essere comprovate in sede di Verbale di Avvio delle Attività (cfr. par. 8.2).

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, formulata per iscritto, 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 15 (quindici) giorni dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione, pena l'applicazione della Penale n. 3 di cui al paragrafo 11.2 e a garantire la continuità

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

⁴ Ai sensi del Quadro Comune Europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER).

⁵ <http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/istruzione/dg-personale-scolastico/enti-certificatori-lingue-straniere>

⁶ Ai sensi del Quadro Comune Europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER).

⁷ <http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/istruzione/dg-personale-scolastico/enti-certificatori-lingue-straniere>



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 dovrà 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 dovrà garantire che ogni addetto abbia conoscenze, istruzioni e informazioni continuamente aggiornate sui:

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

Durante le attività operative all'interno del locale, gli addetti, anche nell'ambito dello svolgimento di attività in regime di subappalto, sono obbligati, pena l'applicazione della Penale n. 4 di cui al paragrafo 11.2, a:

- indossare idonee divise che, per foggia e qualità, dovranno essere omogenee, esteticamente curate e igienicamente e visivamente sempre in condizioni perfette, munite sia del logo/nome dell'attività, sia del logo del Museo, sia del nominativo del dipendente. 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;
- tenere un comportamento professionalmente adeguato e improntato, in ogni occasione, alla massima educazione e correttezza nei confronti degli utenti.

6.2.2 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 delle attività e, comunque, entro 60 giorni dalla data di entrata in servizio del singolo addetto, pena l'applicazione della Penale n. 5 di cui al paragrafo 11.2.

La formazione deve essere somministrata e attestata da enti/organizzazioni aventi specifica e documentata esperienza e dovrà essere 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 Direttore dell'Esecuzione deve fornire al Concessionario in sede di sottoscrizione del Verbale di Presa in consegna dei locali (cfr. paragrafo 8.1) informazioni dettagliate sui rischi specifici esistenti nelle aree in cui è destinato a operare, ciò per consentire al Concessionario l'adozione delle misure di prevenzione e di emergenza in relazione alle attività da svolgere.

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



Resta fermo il rispetto degli obblighi formativi derivanti dalla normativa di legge applicabile (es. formazione prevista dal D.lgs 81/2008) e quelli derivanti dall'applicazione delle specifiche tecniche e delle clausole di esecuzione contrattuale dei Criteri Ambientali Minimi applicabili di cui al paragrafo 6.3.5.

Qualora offerto nell'OFFERTA TECNICA (voce *Formazione dei dipendenti in tema di parità di genere* dell'Offerta tecnica generata dal sistema), il Concessionario è chiamato a erogare, secondo le stesse tempistiche degli altri corsi, un corso di formazione di almeno 4 ore in materia di parità di genere, erogato da docenti/trainer con esperienza di almeno 5 anni e/o conseguimento di master di secondo livello, rivolto al personale impiegato nei servizi oggetto della concessione, che verta sui seguenti aspetti:

- approfondimento del quadro giuridico europeo e nazionale;
- definizione della parità di genere nel contesto specifico con particolare attenzione al "pregiudizio inconsapevole" (*unconscious bias*) relativo alle differenze di qualsiasi tipo ed in particolare a quelle di genere;
- parità di retribuzione o gender pay gap;
- parità di potere (rappresentanza e ruoli apicali);
- conciliazione vita/lavoro;
- parità di accesso alla carriera e ai percorsi di formazione;
- molestie e atti di violenza;
- tutela giurisdizionale.

Il corso dovrà prevedere un questionario di valutazione e monitorare il livello di apprendimento del personale.

6.3 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Fatte salve le prescrizioni contenute nella documentazione di gara e il rispetto di quanto indicato in OFFERTA TECNICA (Relazione tecnica e Offerta tecnica generata dal sistema), il Concessionario potrà sviluppare i servizi nel modo che ritenga opportuno; la loro esecuzione dovrà comunque avvenire con modalità e termini tali da non arrecare alcun pregiudizio all'utilizzazione dei locali dell'Amministrazione in relazione al tipo ed entità degli interventi.

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

Il Concessionario si impegna ad osservare le disposizioni di cui all'art 266 comma 4 del D.Lgs 152/2006 s.m.i. in materia di rifiuti provenienti da attività di manutenzione.

Data la peculiarità dei luoghi e delle attività che vi si svolgono, è richiesta al soggetto aggiudicatario della Concessione una cura particolare nello svolgimento delle attività previste, le quali dovranno essere eseguite con un livello qualitativo di eccellenza e con personale altamente qualificato, nel generale rispetto della dignità dei luoghi e delle attività istituzionalmente ivi svolte.

Ai sensi di quanto disciplinato nel capitolo 10, sarà facoltà dell'Amministrazione effettuare verifiche di conformità dei servizi oggetto della Concessione rispetto a quanto previsto nella documentazione di gara e a quanto dichiarato dal Concessionario in OFFERTA TECNICA (Relazione tecnica e Offerta tecnica generata dal sistema), pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 11.2.

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.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., per l'affidamento in concessione del servizio di caffetteria presso il Museo Nazionale di Castel Sant'Angelo e Passetto di Borgo - ID 2705
Capitolato Tecnico



Il Concessionario si obbliga ad applicare uno sconto del 15% ai prezzi di listino in favore del personale del Museo, composto attualmente di circa 100 unità, al quale dovrà essere consentito l'utilizzo di tutti i buoni pasto in uso presso l'Amministrazione, sia elettronici che cartacei.

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. Inoltre il Concessionario dovrà assicurare la gestione delle scorte e delle eccedenze nonché la gestione dei rifiuti ordinari e speciali con procedure atte a ridurre lo spreco alimentare.

Qualora il Concessionario abbia offerto la caratteristica migliorativa *Destinazione delle eccedenze alimentari* (omonima voce dell'Offerta tecnica generata dal Sistema), dovrà presentare all'Amministrazione, entro la data di Avvio dei servizi, la documentazione attestante il possesso dei criteri premianti, ivi compreso l'elenco delle organizzazioni non lucrative di utilità sociale che saranno destinatarie delle eccedenze alimentari, ovvero dei soggetti indicati nell'art. 13 della L. 166/2016 che effettuano, a fini di beneficenza, distribuzione gratuita agli indigenti di prodotti alimentari. È fatta salva la possibilità di modificare/integrare l'elenco nel corso della durata della Concessione rispettando le caratteristiche di legge.

Il Concessionario, per lo svolgimento dei servizi affidati, dovrà dotarsi di un sistema di contabilizzazione automatica per gli incassi, tramite registratori di cassa a norma di legge. L'Amministrazione si riserverà la possibilità di effettuare controlli periodici sull'emissione degli scontrini, senza alcun preavviso, con conseguente applicazione della Penale n. 8 di cui al paragrafo 11.2, nel caso di comportamenti scorretti.

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

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

Il servizio, infine, non sarà effettuato qualora si rendesse necessario compiere 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.

6.3.1 APPROVVIGIONAMENTO DELLE MERCI

Il carico e lo scarico della merce, e comunque di ogni materiale riguardante l'espletamento dei servizi, dovranno avvenire fuori dagli orari di apertura al pubblico dei locali, nel rispetto dei percorsi e dei punti di



carico/scarico delle merci che verranno indicati dall'Amministrazione purché compatibili con quelli stabiliti dalle competenti autorità comunali, con i regolamenti e con le eventuali disposizioni dell'Amministrazione. Il Concessionario si obbliga:

- all'acquisto, al trasporto e allo stoccaggio dei generi alimentari (con l'impegno a non accantonare presso il deposito eccessive quantità di derrate), dei prodotti necessari alla pulizia dei locali, delle attrezzature e degli arredi e al lavaggio delle stoviglie, del vasellame, della posateria, etc.;
- ad assumersi 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;
- ad adottare tutte le misure atte a non danneggiare il Museo Nazionale di Castel Sant'Angelo e Passetto di Borgo. 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;
- a rimuovere dai locali scatole, imballaggi, nastri adesivi e ogni altro materiale connesso al trasporto dei prodotti alimentari e delle bevande.

Qualora il Concessionario abbia offerto la caratteristica migliorativa *Sostenibilità ambientale e qualità dei prodotti: b) Prodotti a km 0 e impatto ambientale del trasporto* (omonima voce dell'Offerta tecnica generata dal Sistema) e il relativo impegno sulle consegne, è tenuto nel corso della durata del contratto a effettuare le consegne dei prodotti con mezzi a ridotto impatto ambientale ovvero con omologazione almeno Euro 6 o elettrici o ibridi.

6.3.2 DIVIETI

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 documento, né potrà mutare la destinazione d'uso dei locali e/o modificare autonomamente la configurazione e l'utilizzo degli stessi e/o la posizione degli impianti e dei macchinari utilizzati, salvo accordi preventivi assunti con l'Amministrazione. Sarà vietata la concessione a terzi, 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. E' fatto esplicito divieto di vendita di tabacchi. 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.

È fatto espresso divieto di apporre qualsivoglia segnaletica o pubblicità sulle facciate interne ed esterne del locale senza la preventiva autorizzazione dell'Amministrazione.

Il Concessionario potrà utilizzare il nome e le immagini del Museo nelle eventuali comunicazioni della propria attività, previa autorizzazione scritta.

È fatto esplicito divieto di installare sistemi fissi e inamovibili di ombreggiatura e riscaldamento/raffrescamento nelle parti esterne dei locali.

6.3.3 PULIZIA, MANUTENZIONE E GESTIONE DEI RIFIUTI

Il Concessionario dovrà mantenere nel massimo ordine e decoro e in perfetta pulizia i locali e gli spazi oggetto di Concessione e i relativi impianti, macchinari, attrezzature, arredi, rivestimenti, infissi, pareti e

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., per l'affidamento in concessione del servizio di caffetteria presso il Museo Nazionale di Castel Sant'Angelo e Passetto di Borgo - ID 2705

Capitolato Tecnico



vetrate, nonché le stoviglie, il vasellame, la posateria e la biancheria, e tutto quanto necessario all'espletamento del servizio, nel rispetto delle vigenti norme igienico - sanitarie e delle procedure di autocontrollo, secondo il sistema HACCP.

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

In particolare, Il Concessionario dovrà provvedere:

- alla pulizia della cucina, 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 della sala cucina, della zona di preparazione dei cibi e delle zone di servizio, dei rivestimenti, dei macchinari, dei tavoli di lavoro, delle cappe di aspirazione laddove presenti, dei corpi illuminanti, degli infissi, etc.;
- alla pulizia delle celle frigorifere e dei locali adibiti a dispensa e a immagazzinamento delle provviste;
- alla pulizia del locale deposito e dei servizi igienici, da tenere costantemente provvisti di sapone disinfettante e asciugamani e sgombri da materiali e/o attrezzi per le pulizie;
- allo spurgo e alla pulizia periodica degli scarichi, compresi i pozzetti degrassatori e fosse biologiche, a servizio della cucina e dei relativi servizi igienici, compresi gli interventi di prevenzione degli infestanti nelle caditoie e nei pozzetti;
- alla disinfestazione, derattizzazione e sanificazione periodica di tutti i locali oggetto della Concessione, comprese le aree esterne di pertinenza, attraverso idonea impresa provvista delle necessarie autorizzazioni di legge in materia;
- alla manutenzione ordinaria dei locali e degli impianti tecnici (elettrici, di sicurezza, condizionamento, antincendio etc.), ad eccezione dell'impianto di videosorveglianza, secondo il piano di manutenzione e i manuali d'uso e manutenzione. Si precisa inoltre che tutti gli interventi manutentivi da effettuarsi su impianti rientranti nelle previsioni di cui al D.Lgs.37/2008 e s.m.i. devono essere eseguiti da impresa a ciò abilitata, la quale è tenuta anche a rilasciare, a cura di personale abilitato ai sensi di legge, le prescritte certificazioni di conformità, ogni qualvolta si rendessero necessarie.

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

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

Il Concessionario dovrà impegnarsi a rispettare le disposizioni 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, etc.). 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 suo carico. I rifiuti speciali provenienti dai locali in Concessione (oli e grassi alimentari esausti, residui alimentari di origine animale, ecc.) dovranno essere raccolti e smaltiti, a cura e spese del Concessionario, nei modi previsti dalla normativa vigente nazionale ed europea.

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

6.3.4 MANUALE DI AUTOCONTROLLO E SISTEMA HACCP

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

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

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

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

6.3.5 CRITERI AMBIENTALI MINIMI (CAM)

Il Concessionario ha l'obbligo di rispettare il "Criterio Ambientale Minimo" (CAM) per Ristorazione Collettiva e Derrate Alimentari, approvato con DM del Ministero della Transizione Ecologica n. 65 del 10 marzo 2020. In particolare deve essere assicurata la conformità alle specifiche tecniche e clausole contrattuali del suddetto decreto con riferimento alla ristorazione per uffici, università e caserme, laddove applicabile.

7 ATTIVITA'/PRESCRIZIONI A CARICO DEL CONCESSIONARIO

Sono ad esclusivo ed integrale carico del Concessionario, per i locali ove verranno erogati i servizi:

- a) la fornitura delle attrezzature e degli arredi necessari per lo svolgimento dei servizi in conformità alle vigenti normative;
- b) la fornitura di stigliature, stoviglie, tovagliato e di tutto quanto sia necessario a permettere l'erogazione del servizio.

Sono inoltre ricomprese le seguenti attività facenti capo al Concessionario:

- presentazione all'Ente competente dei titoli abilitativi per l'esercizio delle attività di somministrazione di alimenti e bevande al pubblico;
- effettuazione degli allacci e intestazione di tutte le utenze necessarie allo svolgimento dei servizi (es: servizio elettrico, telefonico, tassa rifiuti);
- pulizia e la sanificazione dei locali, degli arredi, dei macchinari e delle attrezzature;
- manutenzione ordinaria dei locali e degli impianti fissi ivi presenti;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., per l'affidamento in concessione del servizio di caffetteria presso il Museo Nazionale di Castel Sant'Angelo e Passetto di Borgo - ID 2705

Capitolato Tecnico



- manutenzione ordinaria e straordinaria degli arredi, dei macchinari, delle attrezzature e di quant'altro necessario per l'espletamento del servizio;
- approvvigionamento, preparazione e somministrazione di alimenti e bevande e tutte le attività necessarie per l'espletamento dei servizi in Concessione;
- elaborazione ed esposizione del listino prezzi dei prodotti offerti e del menù giornaliero (entrambi i documenti devono essere sia in lingua italiana sia inglese).
- gestione del ciclo dei rifiuti prodotti in conformità alle disposizioni normative e regolamentari vigenti in materia;
- ripristino dei locali alla situazione in cui gli stessi sono stati consegnati al momento della sottoscrizione del Verbale di Presa in consegna;
- gestione di tutti gli adempimenti di legge per lo svolgimento dei servizi oggetto della Concessione;
- esecuzione di qualunque operazione, non esplicitamente indicata nel presente documento, utile a fornire un servizio puntuale ed efficiente.

La manutenzione straordinaria dei locali rimane in capo all'Amministrazione.

Il Concorrente dovrà dettagliare, in sede di OFFERTA TECNICA (Relazione tecnica, voce *Progetto di gestione dei servizi*), un progetto di gestione dei servizi che sia finalizzato alla loro migliore configurazione secondo quanto indicato di seguito e nei successivi paragrafi.

Ai fini della presentazione dell'offerta sarà **obbligatorio effettuare un sopralluogo** presso i suddetti locali secondo le modalità indicate nella documentazione di gara, considerato che la conoscenza degli stessi - in termini di ubicazione, estensione, dotazioni presenti e stato degli stessi - è un elemento fondamentale per l'adeguata formulazione dell'offerta sotto il profilo tecnico ed economico.

L'Amministrazione, prima della data di avvio delle attività (cfr. par. 8.2), si riserva la facoltà di concordare con l'Aggiudicatario modifiche ai progetti di allestimento, purché queste ultime: i) riguardino esclusivamente le finiture e siano di carattere meramente estetico; ii) siano limitate alla sala di fruizione pubblica, ossia la zona caffetteria, escludendo l'ambiente laterale di servizio; iii) non abbiano alcun impatto sul Piano Economico Finanziario e sulla funzionalità del progetto presentato dal Concessionario sulla base del quale lo stesso ha organizzato il servizio. Le eventuali modifiche ai progetti di allestimento costituiranno obbligazioni contrattuali.

Prima dell'avvio delle attività, pena l'applicazione della Penale n. 9 di cui al paragrafo 11.2, il Concessionario dovrà allestire e arredare gli spazi in conformità con quanto presentato in Relazione Tecnica e con le eventuali modifiche richieste dall'Amministrazione.

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

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

In caso di appurato degrado degli arredi e dei macchinari, saranno richiesti interventi di manutenzione da parte del Concessionario. Qualora lo stesso non provveda agli interventi richiesti, decorsi 15 (quindici) giorni dalla segnalazione scritta, ovvero diverso tempo stabilito dall'Amministrazione si procederà all'applicazione della Penale n. 10 di cui al par. 11.2.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., per l'affidamento in concessione del servizio di caffetteria presso il Museo Nazionale di Castel Sant'Angelo e Passetto di Borgo - ID 2705
Capitolato Tecnico



Si specifica che le forniture dei macchinari, attrezzature e degli arredi destinati allo svolgimento dei servizi resteranno di proprietà del Concessionario e pertanto dovranno essere rimosse alla fine del contratto.

Si rammenta che relativamente alla zona preparazione cibi del locale non è consentito l'utilizzo di fiamme libere e piani cottura a gas, né, in generale, la cottura di cibi.

Le attrezzature dovranno essere in acciaio inox per una maggiore praticità ed igiene e disposte in maniera ordinata e funzionale alle lavorazioni, così da consentire un'ottimale e agevole pulizia quotidiana dei locali. Tutte le apparecchiature elettriche dovranno presentare la migliore classe di efficienza energetica possibile ed essere collegate alla rete elettrica presente nell'edificio, mediante idoneo cavo e relativa spina elettrica adatta alla presa esistente, essere marcati CE e rispondere alle normative CEI di riferimento. Tutte le componenti elettriche dovranno essere conformi alle normative CEI e IMQ.

In tutti i casi è onere del Concessionario verificare le posizioni delle adduzioni elettriche e le misure degli ingombri degli elettrodomestici, rispetto alle pareti e agli arredi degli ambienti oggetto d'intervento, nonché accertare e provvedere al collegamento all'impianto elettrico.

7.1 INDICAZIONI SUGLI ARREDI DEGLI SPAZI OGGETTO DI CONCESSIONE

Il Concessionario dovrà proporre una soluzione progettuale per gli spazi oggetto di concessione (criteri 10 e 11 del par. 18.1 del Disciplinare di gara), in modo che la composizione distributiva garantisca, oltre alla funzionalità, anche la valorizzazione degli ambienti esistenti.

È onere del Concessionario provvedere alla verifica dello stato di fatto, della localizzazione e della misurazione di tutti gli ambienti, comprese le dimensioni degli ingombri di tutti gli impianti esistenti. Di conseguenza, sarà ad esso attribuibile la responsabilità di fornire arredi di misura idonea rispetto agli spazi a disposizione e agli impianti presenti. Ogni eventuale nuovo collegamento impiantistico - idrico-sanitario, di scarico, elettrico, del gas che dovesse rendersi necessario - dovrà essere completamente realizzato e funzionante, a perfetta regola d'arte e realizzato da parte di personale abilitato, a totale carico del Concessionario, ed essere corredato dalle certificazioni di conformità e dichiarazioni di corrette posa, secondo la vigente normativa in materia di impianti e di prevenzione incendi.

È onere del Concessionario la realizzazione di fori, tagli e modifiche sulle parti di mobilia che dovessero coprire o intralciare l'uso di prese, interruttori e/o il passaggio di cavi o di altre canalizzazioni. Sono compresi tutti gli oneri e magisteri per realizzare queste lavorazioni con idonei strumenti, comprese sagomature e levigature da effettuarsi in loco, oltre a bordure aggiuntive e copri-filo. È altresì compreso tra i detti oneri quello per la fornitura e l'installazione di tasselli murari di fissaggio (compresi tasselli chimici ad alta prestazione), applicazione di guarnizioni e/o siliconature fra vari elementi.

Gli arredi e gli elettrodomestici dovranno risultare perfettamente installati, completi e funzionanti; è onere del Concessionario assicurare la completa fruibilità della fornitura, anche per quanto non risulti espressamente specificato ed illustrato nella documentazione di gara e quindi comprensiva di ogni altra fornitura/assistenza eventualmente occorrente. È a carico dello stesso Concessionario ed è compresa nelle forniture qualsiasi assistenza tecnica su collegamenti ai punti di fornitura di utenze e su modifiche agli impianti esistenti, nonché l'assistenza edile per eventuali ripristini e opere murarie, compresi la ripresa di intonaco e la tinteggiatura di parti danneggiate nel corso dell'installazione.

Come accessori oggetto di fornitura ed installazione, sono compresi anche cartelli segnaletici, targhe identificative, bacheche, ed ogni altro prodotto relativo alla segnaletica interna di informazione e comunicazione.

Tutti gli arredi dovranno risultare completamente ignifughi e certificati (ed appositamente marchiati ai sensi delle vigenti normative), ai sensi del D.M. 26/6/84, con classe di reazione al fuoco non superiore a 1; tutte le parti in stoffa e le imbottiture dovranno essere certificate con classe di reazione al fuoco 1 IM.



Tutte le strutture lignee e i materiali usati per la realizzazione degli arredi delle cucine e dei servizi igienici dovranno essere obbligatoriamente idrorepellenti, utilizzando pannelli lignei idrofughi con caratteristiche standard V100.

Tutti gli arredi dovranno essere conformi alle relative norme vigenti UNI ISO EN, per quanto riguarda le caratteristiche tecniche di resistenza, sicurezza e stabilità.

Tutte le parti metalliche, compresi bulloni, viti ed altri accessori dovranno essere senza residui di lavorazione, ed adeguatamente pretrattate in modo da impedirne fenomeni di corrosione.

Tutti gli elementi esterni del mobilio (sportelli, frontali di cassette, mensole, piani, etc.) devono avere bordi arrotondati, in modo da non causare danni a persone o cose; non sono ammessi spigoli vivi.

Il Concorrente dovrà presentare in OFFERTA TECNICA (Relazione Tecnica), all'interno dei progetti di allestimento degli spazi, una proposta progettuale corredata da prospetti, schizzi e render che chiarisca in modo più esauritivo la visione estetica e funzionale che intende attribuire agli spazi. La scelta dei colori delle finiture e degli arredi - che dovranno comunque essere proposti con un design coordinato tra di loro e con gli ambienti in cui saranno installati - dovrà essere predisposta mediante la proposta di una gamma di tonalità che accresca la luminosità e l'equilibrio cromatico con gli spazi esistenti. Il Concorrente dovrà inoltre presentare in Relazione Tecnica un abaco delle tipologie degli arredi e i loro materiali e, per tutte le forniture di produzione industriale che intenderà adottare, dovrà indicarne marchi e modelli, così come previsto alle voci *Progetto di allestimento dell'area interna e Progetto di allestimento dello spazio esterno* della Relazione Tecnica.

L'allestimento degli spazi affidati al Concessionario deve contribuire a creare un ambiente accogliente, comodo, rilassante, chiaro nell'articolazione degli spazi e in cui il visitatore sia indirizzato in modo diretto e veloce. Gli spazi dovranno dunque avere un carattere di linearità che attenui il senso di confusione generato dai flussi di pubblico.

Per questa ragione e per ragioni di aderenza ai linguaggi architettonici del nostro tempo, nell'allestimento dell'arredamento interno ed esterno sarà valutata la qualità della proposta progettuale sulla base dei seguenti criteri:

- sobrietà formale e linearità nelle soluzioni adottate;
- aderenza alle tendenze contemporanee del design evitando riferimenti storicisti troppo espliciti;
- evitare atteggiamenti mimetici rispetto al linguaggio classico o facili evocazioni figurative;
- nei materiali impiegati: solidità, durevolezza e adeguatezza igienica all'attività esercitata;
- coerenza con l'identità visiva del Museo.

Non potranno essere previsti sistemi di riscaldamento e raffrescamento quali "funghi" e nebulizzatori di acqua.

Si rappresenta che è fatto esplicito divieto di installare sistemi fissi e inamovibili di ombreggiatura.

8 GESTIONE DELLA CONCESSIONE

La presa in consegna dei locali da parte del Concessionario e l'erogazione dei servizi avverranno esclusivamente all'atto della sottoscrizione tra le parti, rispettivamente, del Verbale di Presa in consegna dei locali (cfr. paragrafo 8.1) e del Verbale di Avvio delle attività (cfr. paragrafo 8.2).

Entro 60 giorni o diverso termine concordato dalla sottoscrizione del Verbale di Presa in consegna, il Concessionario deve espletare tutte le attività propedeutiche all'avvio dei servizi e dare inizio all'esecuzione

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., per l'affidamento in concessione del servizio di caffetteria presso il Museo Nazionale di Castel Sant'Angelo e Passetto di Borgo - ID 2705
Capitolato Tecnico



degli stessi sottoscrivendo il Verbale di Avvio delle attività, pena l'applicazione della Penale n. 11 di cui al paragrafo 11.2.

8.1 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, per l'esecuzione di tutte le attività propedeutiche all'avvio dei Servizi.

Il documento è redatto in contraddittorio tra le parti e deve essere sottoscritto entro i 15 giorni successivi alla stipula del Contratto o diverso termine concordato tra le parti. 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, controfirmando per accettazione tale Verbale, assume la custodia e la vigilanza su beni e spazi e i locali resi disponibili per l'esecuzione dei servizi in concessione, esonerando l'Amministrazione da ogni e qualsiasi responsabilità a riguardo.

8.2 VERBALE DI AVVIO DELLE ATTIVITÀ

Il Verbale di Avvio delle attività è il documento con il quale il Concessionario avvia formalmente i servizi, a seguito della conclusione delle attività propedeutiche previste (es. attivazione e voltura utenze, arredamento e allestimento, ottenimento autorizzazioni).

Dalla data di sottoscrizione del Verbale di Avvio decorre la durata della Concessione.

Tale documento è redatto in contraddittorio tra le parti e deve essere sottoscritto entro i 60 giorni successivi alla data di sottoscrizione del Verbale di Presa in consegna dei locali o diverso termine concordato tra le parti, intendendo tale termine quale tempo massimo riconosciuto al Concessionario per l'espletamento di tutte le attività propedeutiche previste. L'Amministrazione ha l'onere di verificare che gli interventi realizzati siano coerenti rispetto a quanto previsto dal presente documento, dall'OFFERTA TECNICA (Relazione tecnica), dal Contratto di Concessione e a quanto eventualmente concordato con il concessionario dopo la stipula e di redigere un apposito verbale in caso di esito positivo. In caso di esito negativo si applica la Penale n. 11 di cui al paragrafo 11.2. Inoltre, l'Amministrazione ha l'onere di verificare l'attuazione dei criteri migliorativi eventualmente espressi nell'Offerta tecnica generata dal sistema.

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

Al Verbale di Avvio delle attività devono essere allegati i documenti, i nominativi e altre informazioni sul personale operativo di cui al par. 6.2.1, oltre al Manuale di Autocontrollo redatto in conformità al Reg. CE n. 852/2004 così come disciplinato al paragrafo 6.2, oltre a tutta la documentazione attestante il possesso dei criteri premianti qualora offerti in sede di gara (voci *Destinazione delle eccedenze alimentari, Sostenibilità ambientale e qualità dei prodotti, Sostenibilità sociale dei prodotti*). Il Verbale deve inoltre prevedere una sezione denominata "aggiornamento" dove dovranno essere annotati, entro 3 giorni dal verificarsi della modifica, 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. Se le variazioni, da motivare adeguatamente, si riferiscono a prodotti/elementi per i quali è stato assegnato un punteggio migliorativo, il Concessionario resta obbligato a produrre documentazione idonea a comprovare che le variazioni intervenute garantiscono il mantenimento del punteggio migliorativo e, quindi, il Verbale dovrà dare conto del buon esito delle verifiche sulla nuova documentazione prodotta.

Entro la data di sottoscrizione del Verbale di avvio, il Concessionario dovrà effettuare gli allacci e l'intestazione di tutte le utenze necessarie allo svolgimento dei servizi (es. servizio elettrico, telefonico, taxa rifiuti).

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., per l'affidamento in concessione del servizio di caffetteria presso il Museo Nazionale di Castel Sant'Angelo e Passetto di Borgo - ID 2705
Capitolato Tecnico



8.3 RICONSEGNA DEI LOCALI

Al termine della Concessione, il Concessionario è tenuto a riconsegnare all'Amministrazione i locali, liberi da ogni arredo e attrezzatura di sua proprietà.

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.

8.3.1 VERBALE DI RICONSEGNA

Il Verbale di riconsegna è il documento con il quale il Concessionario riconsegna formalmente i locali avuti in consegna, in perfetto stato di pulizia, di conservazione e manutenzione, salvo il loro normale deterioramento d'uso, vuoti e sgomberi da arredi, macchine e attrezzature, 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 recare la firma congiunta di entrambe le parti.

8.4 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE E ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO

Il canone annuo e la royalty sono dovuti a decorrere dalla data di sottoscrizione del Verbale di Avvio delle attività (cfr. paragrafo 8.2).

Il pagamento del canone annuo è previsto in rate semestrali anticipate, il pagamento della royalty di concessione sugli incassi da caffetteria e piccola ristorazione è previsto in rate semestrali posticipate.

8.4.1 ROYALTY

Il Concessionario trattiene l'intero incasso derivante dai servizi di cui al Capitolo 5, versando all'Amministrazione una royalty espressa come percentuale sui ricavi (al netto di IVA), derivanti dai servizi oggetto di concessione (i ricavi sono costituiti dalla sommatoria delle ricevute, degli scontrini, delle fatture emesse).

1. Tale percentuale, che **dovrà essere applicata a tutti gli introiti generati dai servizi di caffetteria e piccola ristorazione** - ad eccezione degli incassi relativi al catering realizzato in occasione di eventi organizzati sia dall'Amministrazione che dal Concessionario stesso - corrisponde alla royalty di cui alla documentazione di gara, pari all'8%, rialzata in sede di offerta economica.
2. Per quanto riguarda i **servizi di catering** per eventi organizzati dall'Amministrazione e per quelli organizzati dal Concessionario stesso, agli incassi ad essi relativi si applicherà la **royalty rialzata dal Fornitore in fase di gara incrementata di ulteriori 5 punti percentuali**.

Per quanto riguarda il punto 1., il Concessionario versa all'Amministrazione, nel conto corrente indicato in contratto, entro il giorno 15 del primo mese successivo al semestre della registrazione fiscale degli incassi,



con valuta in pari data, ovvero, se sabato o festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo, la quota parte di incassi spettante sulla base di quanto sopra indicato.

Per quanto riguarda il punto 2., il Concessionario versa all'Amministrazione, nel conto corrente indicato in contratto, entro 15 giorni dall'evento la quota parte di incassi spettante sulla base di quanto sopra indicato.

Contestualmente al versamento della Royalty il Concessionario consegna all'Amministrazione una nota contenente il dettaglio delle ricevute, degli scontrini, delle fatture emesse di ogni altro documento probatorio dell'avvenuto incasso emessi nel semestre di riferimento, con l'indicazione degli introiti, al netto di IVA, di competenza dell'Amministrazione e sui quali è applicata la Royalty. In caso di ritardo nella consegna della nota sarà applicata la Penale n. 13 di cui al paragrafo 11.2.

In caso di ritardo nel pagamento all'Amministrazione delle Royalty si applicherà la Penale n. 12 del paragrafo 11.2.

8.4.2 CANONE

Il pagamento del canone è previsto in due rate semestrali anticipate costituite da metà dell'importo fisso (canone annuo) offerto in sede di gara.

Entro il quinto giorno lavorativo del primo mese del semestre di riferimento - ovvero, se sabato o festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo - il Concessionario versa all'Amministrazione, nel conto corrente da quest'ultimo indicato nel contratto, la quota parte semestrale di canone annuo, di cui alla documentazione di gara, come rialzato in sede di offerta economica.

In caso di ritardo nel pagamento all'Amministrazione del Canone si applicherà la Penale di cui al n. 12 del paragrafo 11.2.

Il canone di concessione, pari € 90.000,00 rialzato in sede di offerta economica, è soggetto ad aggiornamento annuale, a decorrere dal secondo anno di concessione, sulla base del 100% della variazione dell'indice Istat dei prezzi al consumo delle famiglie di operai ed impiegati (indice F.O.I. calcolato al netto dei consumi di tabacchi). L'aggiornamento annuo diverrà operante senza necessità di comunicazione alcuna, assumendo a riferimento il secondo mese antecedente a quello di scadenza di ciascuna annata contrattuale.

In nessun caso il Concessionario potrà pretendere riduzioni degli importi da corrispondere, o rimborsi o indennizzi di alcun genere, per le eventuali minori entrate dovute a chiusure tecniche delle Amministrazioni. Nessun indennizzo, a nessun titolo, verrà inoltre riconosciuto al Concessionario in caso di scioperi o analoghe manifestazioni poste in essere dai dipendenti delle Amministrazioni.

9 REPORTISTICA

Il Concessionario è tenuto a fornire all'Amministrazione, con cadenza trimestrale, un Report contenente il numero di scontrini emessi, fatture emesse e i relativi importi medi suddivisi per fascia oraria, giorno e mese di riferimento, suddiviso per punto vendita e tipologia di servizio. La scelta della fascia oraria sarà condivisa, prima dell'Avvio delle attività, con l'Amministrazione che, previa comunicazione scritta, si riserva anche la facoltà di richiedere la disponibilità di tali dati in forme di aggregazione diverse (semestrale, annuale, etc.). Il Concessionario è tenuto a consegnare il Report all'Amministrazione entro 5 giorni dal termine del trimestre di riferimento. Il mancato invio del Report comporterà l'applicazione della Penale n. 14 di cui al paragrafo n. 11.2.

Il Concessionario dovrà inoltre redigere, ogni sei mesi, un documento denominato 'Relazione semestrale' e a consegnarlo all'Amministrazione entro 15 giorni dal termine del semestre di riferimento.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., per l'affidamento in concessione del servizio di caffetteria presso il Museo Nazionale di Castel Sant'Angelo e Passetto di Borgo - ID 2705
Capitolato Tecnico



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

La relazione dovrà essere comprensiva di dati, indicatori specifici, analisi quantitative e report, al fine di evidenziare punti di forza e problematiche e di proporre soluzioni di miglioramento e ottimizzazione.

La relazione deve contenere almeno gli elementi di seguito riportati:

- 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 con indicazione puntuale di eventuali aspetti migliorativi offerti alla voce “Sostenibilità e inclusione sociale dei lavoratori” della Relazione Tecnica e alla voce “Formazione dei dipendenti in tema di parità di genere” dell’Offerta Tecnica generata dal sistema;
- altri dati richiesti in forma scritta con espressa specifica delle informazioni da trasmettere, delle modalità con cui fornire le informazioni stesse.

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

Il mancato invio della relazione semestrale comporterà l’applicazione della Penale n. 15 di cui al paragrafo n. 11.2.

10 VERIFICHE DI CONFORMITÀ

Nel corso della durata della Concessione, l’Amministrazione si riserva la facoltà di effettuare delle verifiche di conformità volte a constatare il livello qualitativo dei servizi oggetto di concessione e il rispetto di tutti gli obblighi assunti dal Concessionario con la stipula del contratto nonché di quanto previsto dalla normativa vigente in materia.

Più in particolare, salva la facoltà per l’Amministrazione di eseguire ulteriori attività di controllo, le verifiche che potranno essere effettuate riguarderanno, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- a) gli aspetti qualitativi, misurati con gli indicatori di cui al successivo paragrafo 10.1 e il cui mancato rispetto darà luogo alla Penale indicata al paragrafo 11.1;
- b) gli adempimenti contrattuali, il cui mancato rispetto darà luogo alle penali indicate al paragrafo 11.2. L’Amministrazione si riserva, ove possibile, di concedere un termine massimo per la messa in pristino della violazione rilevata, decorso il quale l’Amministrazione applicherà la Penale n. 16 di cui al paragrafo 11.2.

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

10.1 VERIFICHE DI CONFORMITÀ SUGLI ASPETTI QUALITATIVI

Le verifiche di conformità sugli aspetti qualitativi sono effettuate mediante la valutazione dell’Indicatore di Soddisfazione globale (ISg). Tale indicatore, calcolato trimestralmente dall’Amministrazione, sarà determinato dalla quantificazione di due indicatori: l’indicatore di soddisfazione medio trimestrale del Direttore dell’Esecuzione (ISde) e l’indicatore di soddisfazione medio trimestrale dei clienti (ISc).



10.1.1 INDICATORE DI SODDISFAZIONE TRIMESTRALE DEL DIRETTORE DELL'ESECUZIONE (ISde)

L'Indicatore di Soddisfazione medio trimestrale del Direttore dell'esecuzione (ISde) sarà determinato sulla base dei risultati di un questionario sottoposto dal Concessionario al Direttore dell'Esecuzione e da questi compilato.

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 Pessimo; 1 Mediocre; 2 Buono; 3 Ottimo).

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

Tabella 7 – Questionario di soddisfazione del Direttore dell'Esecuzione

I risultati ottenuti dalle risposte al questionario, compilato trimestralmente dal Direttore dell'Esecuzione, consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione trimestrale del Direttore dell'esecuzione (ISde) secondo la seguente formula:

$$ISde = R/9$$

con:

ISde = indicatore di soddisfazione trimestrale del Direttore dell'Esecuzione;

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

9= risultato massimo ottenibile nel questionario.

Entro il quinto giorno successivo alla chiusura del trimestre di riferimento il Direttore dell'Esecuzione comunica al Responsabile del Servizio il risultato del questionario, con il relativo indicatore di soddisfazione (ISde), specificando le motivazioni di attribuzione dei punteggi "Pessimo" e "Mediocre".

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:

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

10.1.2 INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO TRIMESTRALE DEI CLIENTI (ISc)

L'Indicatore di Soddisfazione medio trimestrale (ISc) sarà determinato dai risultati di un questionario sottoposto dal Concessionario ai clienti del locale e da questi compilato. Il Concessionario dovrà disporre, trimestralmente, di almeno 150 questionari compilati.

Il questionario riguarda gli aspetti di seguito elencati dalla lettera a) alla lettera e), utilizzando una scala valori da 0 a 3 (0 Pessimo; 1 Mediocre; 2 Buono; 3 Ottimo).

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., per l'affidamento in concessione del servizio di caffetteria presso il Museo Nazionale di Castel Sant'Angelo e Passetto di Borgo - ID 2705
Capitolato Tecnico



		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
a	Qualità del servizio percepita	0	1	2	3
b	Disponibilità e cortesia del personale operativo	0	1	2	3
c	Rapporto Qualità/Prezzo	0	1	2	3
d	Tempi di attesa	0	1	2	3
e	Pulizia del locale	0	1	2	3

Tabella 8

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

$$ISc = Rmed/15$$

con

ISc = Indicatore di soddisfazione medio trimestrale dei clienti;

Rmed = media aritmetica dei risultati totali dei questionari compilati da ciascun utente;

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

Tale indicatore ISc dovrà essere comunicato trimestralmente dal Responsabile del Servizio al Direttore dell'Esecuzione, unitamente ai questionari compilati, entro il quinto giorno successivo alla chiusura del trimestre di riferimento.

In caso di ritardo nella trasmissione della summenzionata documentazione si applicherà la penale di cui al n. 15 di cui paragrafo 11.2.

Esempio

Ipotizzando che dei 60 clienti che hanno compilato il questionario, 20 di questi ritengano che i tutti gli aspetti riportati nel questionario siano ottimi (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Ottimo"), altri 20 ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano buoni (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Buono") e i rimanenti 20 ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano mediocri (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Mediocre"), il risultato totale dei questionari (Rmed) sarà pari a:

$$Rmed = \frac{(20 \times 15) + (20 \times 10) + (20 \times 5)}{60} = 10$$

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

$$ISc = \frac{10}{15} = 0,66$$

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., per l'affidamento in concessione del servizio di caffetteria presso il Museo Nazionale di Castel Sant'Angelo e Passetto di Borgo - ID 2705

Capitolato Tecnico



10.2 VERIFICHE DI CONFORMITÀ SUGLI ADEMPIMENTI CONTRATTUALI

Tali verifiche di conformità saranno effettuate dal Direttore dell'Esecuzione senza alcun preavviso e in contraddittorio con il Responsabile del Servizio.

Nello specifico, con riferimento alle verifiche delle caratteristiche ambientali previste dai relativi Criteri Ambientali Minimi di cui al precedente paragrafo 6.3.5, si precisa che:

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

Il riscontro inadempimento comporterà l'applicazione delle Penali n. 17 e 18 di cui al paragrafo 11.2.

11 PENALI

Le Penali a carico del Concessionario si distinguono in:

- Penali sugli indicatori di soddisfazione;
- Altre Penali sugli inadempimenti contrattuali.

Gli eventuali inadempimenti che possono dar luogo all'applicazione delle penali saranno contestati immediatamente al Responsabile del Servizio e successivamente formalizzati per iscritto per posta elettronica certificata (PEC) allo stesso. In tal caso, il Concessionario dovrà comunicare, con le medesime modalità, le proprie osservazioni e/o controdeduzioni nel termine massimo di 5 (cinque) giorni naturali e consecutivi dalla data di ricezione delle contestazioni. Decorso il suddetto termine l'Amministrazione, qualora non riceva giustificazioni oppure, ricevute, non le ritenga valide, applicherà le penali previste, o comunque adotterà le determinazioni ritenute più opportune, dandone comunicazione al Concessionario.

11.1 PENALI SUGLI INDICATORI DI SODDISFAZIONE

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

Il calcolo delle penali si basa sull'indicatore di soddisfazione globale (ISg), rilevato trimestralmente, secondo la seguente formula:

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

dove:

ISde = Indicatore di soddisfazione trimestrale del Direttore dell'Esecuzione;

ISc = Indicatore di soddisfazione medio trimestrale dei clienti.

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

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

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

$$Penale = Q \times P$$



dove:

P = penale massima pari al 0,5% del fatturato relativo al trimestre di riferimento;

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

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

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

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

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

con:

$$\Delta Ls = \left(1 - \frac{ISg}{ISo}\right) \times 100$$

e dove:

ISo = Indicatore di soddisfazione obiettivo

ISg = Indicatore di soddisfazione globale per i servizi.

A seguito del verificarsi di 3 trimestri consecutivi di applicazione di penali sugli Indicatori di soddisfazione, l'Amministrazione ha il diritto di risolvere il contratto, nei modi e con le forme previste dal Contratto di Concessione.

11.2 PENALI SUGLI ADEMPIMENTI CONTRATTUALI

Ferme le cause di risoluzione previste dalla legge e dal presente Capitolato nonché dal Contratto di Concessione, l'Amministrazione si riserva di applicare al Concessionario specifiche penali a fronte di inadempimenti o disservizi che non siano di gravità tale da compromettere la prosecuzione del rapporto concessorio. La valutazione della gravità è rimessa alla valutazione discrezionale dell'Amministrazione che è tenuta, comunque, a valutarla secondo canoni di ragionevolezza, equità ed economia del procedimento.

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

n°	Inadempimento e rif. presente documento	Livello di servizio/ Termine per l'adempimento previsto nel presente documento	Modalità di riscontro	Valore della penale
1	Mancato rispetto degli orari e dei giorni di apertura nei quali le attività oggetto della Concessione devono essere garantite. (rif. Par. 5.1, 5.2, 5.3, 5.4)	Orari di apertura previsti al par. 5.1, 5.2, 5.3, 5.4	Controllo/ispezione	400 € per ogni violazione rilevata
2	Mancata trasmissione nel Verbale di Avvio delle attività dell'elenco del personale addetto ai servizi. Rif. Par. 6.2)	Informazioni di cui al par. 6.2	Verifica presenza dell'elenco nel Verbale di Avvio delle attività.	250 € per ogni giorno di ritardo

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., per l'affidamento in concessione del servizio di caffetteria presso il Museo Nazionale di Castel Sant'Angelo e Passetto di Borgo - ID 2705

Capitolato Tecnico



n°	Inadempimento e rif. presente documento	Livello di servizio/ Termine per l'adempimento previsto nel presente documento	Modalità di riscontro	Valore della penale
3	Ritardo nella sostituzione del personale operativo ritenuto non idoneo da parte dell'Amministrazione (rif. Par. 6.2.1)	Sostituzione entro 15 giorni dal ricevimento della richiesta da parte dell'Amministrazione	Confronto data e ora: - Data e ora della richiesta dell'Amministrazione - Data e ora dell'entrata in servizio della nuova risorsa (rilevabile nella sezione "aggiornamenti" del Verbale di avvio)	200 € per ogni giorno di ritardo
4	Mancata osservazione da parte del personale operativo delle regole di cui al par. 6.2.1.	Regole indicate al paragrafo 6.2.1	Verifiche di conformità	150 € per ogni violazione rilevata
5	Ritardo nella erogazione della Formazione (rif. Par. 6.2.2)	Entro 60 giorni dalla data di sottoscrizione del Verbale di avvio e, comunque, entro 60 giorni dalla data di entrata in servizio del singolo addetto	Confronto data: - Data del 1° Verbale di avvio o data di entrata in servizio del singolo addetto (rilevata nella sezione "aggiornamenti" dei successivi Verbali di avvio) - Data di attestazione della Formazione (rilevata nelle attestazioni degli enti/organizzazioni che hanno erogato la formazione)	100 € per ogni giorno di ritardo per singolo addetto non formato
6	Mancata segnalazione degli ingredienti allergizzanti utilizzati e previsti nell'Offerta Gastronomica di cui ai par. 5.4	Informazioni di cui al par.5.4	Controllo/Ispezione.	250 € per ogni irregolarità rilevata

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., per l'affidamento in concessione del servizio di caffetteria presso il Museo Nazionale di Castel Sant'Angelo e Passetto di Borgo - ID 2705

Capitolato Tecnico



n°	Inadempimento e rif. presente documento	Livello di servizio/ Termine per l'adempimento previsto nel presente documento	Modalità di riscontro	Valore della penale
7	Offerta gastronomica non conforme rispetto a quanto previsto nel presente documento, nell' OFFERTA TECNICA (Relazione tecnica e Offerta tecnica generata dal sistema) o comunque non in linea con le norme di igiene e sanità. Rif. cap. 5.	Informazioni di cui al cap.5 e conformità alle norme di igiene e sanità.	Controllo/ispezione.	1.000 € per ogni violazione rilevata.
8	Irregolarità riscontrate dall'Amministrazione sull'emissione degli scontrini, secondo quanto indicato al paragrafo 6.3.	Informazioni di cui al par.6.3.	Controllo/Ispezione.	1000 € per ogni irregolarità rilevata.
9	Esito negativo della verifica sugli allestimenti rispetto alle previsioni del presente documento, dell'OFFERTA TECNICA (Relazione tecnica e Offerta tecnica generata dal sistema), del Contratto e di quanto eventualmente concordato con l'Amministrazione. Rif. cap. 7.	Informazioni di cui al cap.7.	Controllo/ispezione.	500 €per ogni difformità rilevata.
10	Ritardo interventi di manutenzione come previsti al capitolo 7 del presente documento.	Informazioni di cui al cap.7.	Confronto data: - Data segnalazione scritta; - Data di intervento Concessionario.	150 € per ogni giorno di ritardo.
11	Ritardo nell'avvio delle attività. Rif. par. 8.2.	Informazioni di cui al par. 8.2.	Confronto data: - Data di sottoscrizione del Verbale di Presa in consegna; - Data di sottoscrizione del Verbale di avvio.	400 € per ogni giorno di ritardo.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., per l'affidamento in concessione del servizio di caffetteria presso il Museo Nazionale di Castel Sant'Angelo e Passetto di Borgo - ID 2705

Capitolato Tecnico



n°	Inadempimento e rif. presente documento	Livello di servizio/ Termine per l'adempimento previsto nel presente documento	Modalità di riscontro	Valore della penale
12	Ritardo nel pagamento all'Amministrazione del canone e/o della royalty di Concessione. Rif. par. 8.4.1 e 8.4.2.	Informazioni di cui al par. 8.4.1 e 8.4.2.	Confronto data: - Giorno 5 del primo mese del semestre di riferimento (canone) o giorno 15 del mese successivo rispetto al semestre di riferimento (royalty); - Data pagamento.	500 € per ogni giorno di ritardo.
13	Ritardo nell'invio della nota riassuntiva dell'avvenuto incasso sul quale si applicano la royalty. Rif. par. 8.4.1.	Informazioni di cui al par. 8.4.1.	Confronto data: - Data di ricezione della nota riassuntiva; - Giorno 15 del mese successivo rispetto al semestre di riferimento.	250 € per ogni giorno di ritardo.
14	Ritardo nell'invio del Report trimestrale. Rif. cap. 9.	Informazioni di cui al cap. 9.	Verifica arrivo del Report.	150 € per ogni giorno di ritardo.
15	Ritardo nell'invio della relazione semestrale o nell'invio della documentazione di cui al paragrafo 10.1.2 Rif. cap.9 e 10.1.2	Informazioni di cui al cap. 9 e par. 10.1.2	Verifica arrivo della relazione/invio documentazione	100 € per ogni giorno di ritardo.
16	Ritardo nella messa in pristino della violazione rilevata. Rif. cap. 10.	Informazioni di cui al cap. 10.	-	500 € per ogni giorno di ritardo.
17	Mancato rispetto delle specifiche tecniche e clausole contrattuali del CAM Servizio di ristorazione collettiva e fornitura di derrate alimentari (DM n. 65 del 10 marzo 2020). Rif. par. 6.3.5.	-	Verifica corretta esecuzione delle attività in conformità alle regole e agli obblighi contrattuali previsti.	500 € per ogni violazione rilevata.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., per l'affidamento in concessione del servizio di caffetteria presso il Museo Nazionale di Castel Sant'Angelo e Passetto di Borgo - ID 2705

Capitolato Tecnico



n°	Inadempimento e rif. presente documento	Livello di servizio/ Termine per l'adempimento previsto nel presente documento	Modalità di riscontro	Valore della penale
18	Inadempimenti e violazioni delle norme di legge e/o di regolamento e/o degli obblighi contrattuali ulteriori rispetto a quelli oggetto delle penali riportate nella presente tabella (ad esempio l'adeguata pulizia e decoro dei locali e degli spazi adiacenti affidati in concessione).	-	Verifica corretta esecuzione delle attività in conformità alle regole e agli obblighi contrattuali previsti.	500 € per ogni violazione rilevata.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., per l'affidamento in concessione del servizio di caffetteria presso il Museo Nazionale di Castel Sant'Angelo e Passetto di Borgo - ID 2705

Capitolato Tecnico