

CAPITOLATO TECNICO

PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEI SERVIZI DI CAFFETTERIA E PICCOLA  
RISTORAZIONE PRESSO I MUSEI REALI DI TORINO

## 1. GLOSSARIO

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

|   |  |
|---|--|
| <b>Amministrazione/MRT</b>                                      | Musei Reali di Torino, ovvero l'Amministrazione che affida l'erogazione e la gestione di servizi di caffetteria e piccola ristorazione a terzi ai sensi dell'articolo 117 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42.  |
| <b>Caffetteria o Caffetteria Reale</b>                          | Locali adibiti ai servizi di caffetteria e piccola ristorazione  |
| <b>Canone</b>   | La prestazione in denaro che è corrisposta periodicamente dal Concessionario all'Amministrazione per l'utilizzo commerciale dei locali che ospiteranno il servizio di caffetteria e piccola ristorazione. L'importo del canone è indipendente rispetto all'incasso che il concessionario percepisce dalla gestione del servizio. |
| <b>Capitolato</b>   | Il presente capitolato tecnico.  |
| <b>Concessionario</b>   | L'operatore economico che stipula la concessione con l'Amministrazione acquisendo il diritto di gestire funzionalmente e sfruttare economicamente i servizi assentiti in concessione, alle condizioni di cui allo schema di concessione.   |
| <b>Concorrente</b>  | Operatore economico che partecipa alla presente procedura di gara presentando un'offerta.  |
| <b>Direttore dell'esecuzione</b>                                | Persona nominata dall'Amministrazione come responsabile dei rapporti con il Concessionario.  |
| <b>Ricavi delle vendite e delle prestazioni al netto di IVA</b> | La somma incassata dal servizio in concessione al netto dell'IVA.  |
| <b>Locale o Locali</b>  | Luogo di esecuzione del servizio.  |
| <b>Responsabile del Servizio</b>                                | 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.  |
| <b>Royalty</b>  | La quota di fatturato al netto di IVA che il Concessionario cede all'Amministrazione come corrispettivo della Concessione di utilizzo commerciale dei locali.  |
| <b>Servizi</b>  | I servizi oggetto della presente Concessione specificati nel capitolo 4 del presente Capitolato tecnico.   |

## **2. INTRODUZIONE**

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici e gestionali, l'affidamento in concessione, ai sensi dell'articolo 117 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, dei servizi di Caffetteria e piccola ristorazione presso i Musei Reali di Torino.

### **2.1 Inquadramento generale**

La Caffetteria Reale rappresenta uno spettacolare ambiente già adibito a Regia Frutteria e Biblioteca, che è distribuito in tre sale contigue, ed è collocato all'interno del Palazzo Reale di Torino. Il riallestimento e il riadeguamento impiantistico di questi tre ambienti assolutamente straordinari ha visto attivarsi architetti e storici dell'arte, ingegneri e restauratori del legno e dei metalli. Nelle vetrine che arredano le tre sale sono esposti argenti e porcellane della ricchissima dotazione del Palazzo.

La sua posizione, inoltre, favorisce l'ingresso da parte di visitatori esterni e consente di poter avere tavolini disposti lungo il portico, che costituisce un elemento architettonico di grande valore estetico.

Il menù e i prezzi dovranno corrispondere alle esigenze del pubblico più vivo come le famiglie, i visitatori internazionali e i giovani. Il menù, oltre alla caffetteria e alle bevande calde, dovrà includere una selezione di alta qualità di piatti che siano in linea con le specialità regionali e, dove possibile, ispirati alle collezioni del museo.

### **2.2 Identità della caffetteria**

Il concetto di caffetteria e piccola gastronomia che dovrà offrire il Concessionario sarà sinonimo di ambiente unico ma al tempo stesso accessibile ad un ampio pubblico, identificato in un target trasversale che abbraccia una clientela attenta ma eterogenea, interessata a una ricerca di alta qualità e alla frequentazione di un ambiente cosmopolita, accogliente e polifunzionale. Il pubblico che il locale dovrà richiamare sarà costituito sia dai visitatori dei Musei Reali che intendono effettuare una sosta rilassante nel percorso di visita, sia dalle persone che quotidianamente frequentano il complesso quali dipendenti del Ministero nonché clientela di passaggio, che desiderino organizzare una sosta o incontri di lavoro e ricreativi presso la struttura.

Essendo il complesso un monumento di rilevante significato storico e culturale, il servizio di caffetteria che s'intende commissionare deve essere rivolto al pubblico sopra descritto, con una politica che coniughi l'alta qualità dei cibi e delle bevande con l'immagine complessiva dello spazio culturale in cui sono ubicati i locali. La caffetteria dovrà prevedere un servizio differenziato nell'arco dell'intera giornata e garantire un'offerta di alta gastronomia dolce e salata.

## **3. OGGETTO DELLA CONCESSIONE**

La presente procedura ha per oggetto l'affidamento in concessione dei servizi di Caffetteria e piccola ristorazione presso i Musei Reali di Torino, a fronte del pagamento, da parte del Concessionario, di un canone e di una royalty in favore dell'Amministrazione.

### **3.1 Luogo e orari di esecuzione**

Il luogo di esecuzione dei Servizi è situato all'interno dei Musei Reali di Torino, con ingresso dal Cortile d'Onore del Palazzo Reale, piazzetta Reale 1, o dall'androne San Giovanni, piazza San Giovanni (via XX settembre 84).

I locali oggetto della concessione (di cui vengono fornite le planimetrie in **Appendice 1**) sono costituiti da:

- Caffetteria Reale costituita da un locale con il banco bar con un piano ammezzato di servizio e due sale con tavolini per circa 80 coperti, per complessivi mq. 182 e un piano seminterrato di servizio di mq. 40;

- Area porticata: spazio esterno porticato del Cortile d'Onore del Palazzo Reale, a uso non esclusivo, che può essere allestita con circa 40 coperti;
- Servizi igienici per la clientela: il locale sito al piano terra, di circa 54 mq, composto da antibagno, bagno uomini e bagno donne. I servizi igienici si trovano nel porticato del Cortile presso la Caffetteria; i clienti della caffetteria avranno un pass di accesso per usufruire di tali servizi. L'accesso di altra utenza avverrà dietro pagamento della somma di € 0,50.
- Deposito: locale sito al piano terra con accesso dall'androne San Giovanni di circa 47 mq. ad uso esclusivo della caffetteria.

L'accesso al pubblico alla Caffetteria Reale sarà garantito, secondo le vigenti disposizioni dell'Amministrazione, durante gli orari di apertura al pubblico dei Musei Reali, pena l'applicazione della Penale n. 1 di cui al paragrafo 6.2 e segnatamente:

- Martedì, mercoledì, giovedì, venerdì, sabato, domenica: dalle 09,00 alle 19:00;
- Chiuso tutti i lunedì, il 1° Gennaio e il 25 Dicembre.

Si rende noto che, per effetto di uno speciale progetto di valorizzazione, al momento è prevista l'apertura del Palazzo Reale anche nelle giornate di lunedì sino a fine gennaio 2020.

Il Concessionario accetta di non avere nulla a pretendere nel caso in cui l'Amministrazione modifichi i giorni e gli orari di apertura e di chiusura nel corso di validità della Concessione.

L'area porticata dovrà essere allestita dal Concessionario ed essere interamente sgombrata qualora richiesto dall'Amministrazione in occasione di specifici eventi, pena l'applicazione della Penale n. 2 di cui al paragrafo 6.2.

I locali, come sopra individuati, sono destinati all'esecuzione dei servizi in concessione nello stato di fatto e di diritto in cui si trovano all'atto della sottoscrizione del verbale di presa in consegna, salva l'installazione delle apparecchiature e dei macchinari di competenza del Concessionario, di cui al successivo art. 4.1.

Nel Locale di servizio e nel Deposito non sarà consentito l'accesso al personale estraneo al concessionario, fatta eccezione per gli incaricati della manutenzione e del Direttore dell'esecuzione e/o suoi incaricati.

Il Direttore dell'esecuzione si riserva l'accesso ai locali in qualsiasi momento, anche durante l'orario di chiusura al pubblico.

Durante l'orario di chiusura al pubblico, le porte di accesso alla Caffetteria Reale dovranno essere chiuse a chiave e copia delle chiavi resteranno disponibili in busta chiusa in Control Room a uso degli addetti alla vigilanza che potranno aver accesso in caso di necessità.

Sarà onere del Concessionario proporre, in sede di gara, l'allestimento presso i Giardini Reali, entro i limiti previsti dalla planimetria allegata (Appendice 1), di un dehors nonché di una postazione mobile per l'erogazione dei servizi di gelateria e/o semplice caffetteria, dotati della necessaria flessibilità in relazione alla stagionalità. La localizzazione e l'allestimento degli interventi proposti dal Concessionario dovranno rispettare il decoro dei luoghi. Il Concedente potrà richiedere al Concessionario gli elaborati progettuali di approfondimento necessari per la realizzazione degli interventi. In ogni caso, la localizzazione e l'allestimento degli interventi proposti dal Concessionario saranno sottoposti a preventivo assenso da parte di MRT. Le modalità operative per la realizzazione degli interventi e la gestione delle attività saranno concordate con MRT con separate intese. Qualora dette intese, per qualsiasi circostanza, non venissero raggiunte, MRT si riserva la facoltà di affidare a soggetti terzi la realizzazione e la gestione del dehors e della postazione mobile nei Giardini Reali.

### 3.2 Sopralluogo

È obbligatorio per il Concorrente effettuare un sopralluogo dei locali oggetto di concessione prima della presentazione dell'offerta, secondo le modalità contenute nel Disciplinare di gara.

### 3.3 Durata della concessione

La concessione ha una durata di 4 anni, a decorrere dalla data di sottoscrizione del Verbale di avvio di cui al paragrafo 5.1.2.

MRT si riserva la facoltà di rinnovare la concessione per ulteriori 4 anni, previo provvedimento espresso che verrà comunicato al Concessionario entro i tre mesi antecedenti la scadenza del contratto.

L'affidamento del servizio potrà inoltre essere prorogato per il tempo strettamente necessario all'espletamento della procedura di individuazione del nuovo concessionario, per un periodo massimo di sei mesi, ai sensi dell'art. 106, comma 10, del D. Lgs. 50/2016.

### 3.4 Valore della concessione

Il valore annuale stimato per la concessione è pari € 318,000,00 (euro trecentodiciottomila/00), oltre IVA, corrispondenti a un valore complessivo presunto di € 2.703.000,00 (euro duemilionsettecentotremila/00), oltre IVA, per l'intera durata della Concessione, comprensiva dell'eventuale rinnovo e della proroga tecnica.

L'importo per il primo quadriennio di gestione è stimato pari ad € 1.272.000,00 (euro unmilione duecentosettantaduemila/00), oltre IVA.

Al fine di agevolare la partecipazione degli operatori economici e di fornire ai concorrenti le informazioni utili per la predisposizione delle relative offerte, in **Appendice 3** è fornito un quadro storico dei visitatori negli ultimi tre anni, nonché un quadro storico degli incassi dell'attuale gestione, sempre negli ultimi tre anni.

Tali informazioni hanno carattere puramente indicativo, non impegnano in alcun modo l'Amministrazione e non costituiscono 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.

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

### 3.5 Canone di concessione e royalty

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

1. Canone annuo, soggetto a rialzo in sede di offerta. Il valore del canone annuale posto a base d'asta è pari a € 19.920,00 (euro diciannovemilanovecentoventi/00), oltre IVA;
2. Royalty, pari a un valore percentuale del fatturato annuo al netto dell'I.V.A., derivante dalla gestione della caffetteria. Il valore della royalty posto a base di gara e soggetto a rialzo, è pari al **5,00%**.

Il canone annuo e la royalty sono dovuti a decorrere dalla data di sottoscrizione del Verbale di avvio.

Il canone di concessione è soggetto ad aggiornamento annuale, a decorrere dal secondo anno di concessione, sulla base del 100% della variazione dell'indice Istat dei prezzi al consumo delle famiglie di operai e impiegati (indice F.O.I. calcolato al netto dei consumi di tabacchi). L'aggiornamento annuo diverrà operante senza

necessità di comunicazione alcuna, assumendo a riferimento il secondo mese antecedente a quello di scadenza di ciascuna annata contrattuale.

Per i servizi oggetto della Concessione:

- il pagamento del canone annuo dovrà essere effettuato anticipatamente con cadenza trimestrale entro il giorno 5 (cinque) di ogni mese, a partire dalla data di sottoscrizione del Verbale di avvio dei Servizi.
- il versamento della royalty, che consiste in una percentuale applicata al valore del fatturato al netto dell'I.V.A. (ossia la sommatoria degli scontrini e delle fatture emesse nell'anno solare di riferimento a partire dalla data di sottoscrizione del Verbale di avvio dei Servizi di cui paragrafo 6.2) dovrà essere effettuato su base trimestrale. Entro il quindicesimo giorno successivo alla scadenza del trimestre di riferimento, il Concessionario dovrà inviare al Direttore dell'Esecuzione, contestualmente al resoconto trimestrale di cui al paragrafo 7 (e a pena l'applicazione della medesima penale), una nota riassuntiva della royalty, con l'indicazione dell'importo da versare. La nota dovrà contenere il dettaglio degli scontrini e delle fatture emesse del trimestre di riferimento, con l'indicazione del fatturato complessivo, al netto dell'I.V.A., sul quale applicare la royalty.

In assenza di diverse indicazioni da parte del Direttore dell'Esecuzione, il Concessionario dovrà procedere al pagamento entro 15 giorni dall'invio della nota riassuntiva della royalty, pena l'applicazione della Penale n. 3 di cui al paragrafo 6.2., nonché l'applicazione degli interessi di legge.

La medesima penale verrà applicata, oltre agli interessi, nel caso di ritardo nel pagamento del canone.

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

#### **4. I SERVIZI IN CONCESSIONE**

##### **4.1 Servizi oggetto della concessione**

La concessione dei servizi di Caffetteria e piccola ristorazione presso i Musei Reali di Torino prevede l'esecuzione delle seguenti attività da parte del Concessionario:

- L'effettuazione degli allacci e/o vulture e le intestazioni delle utenze telefoniche e di tassa rifiuti necessarie allo svolgimento dei Servizi;
- La presentazione agli Enti competenti delle istanze per ottenere i titoli abilitativi all'esercizio delle attività di somministrazione di alimenti e bevande;
- L'acquisto e installazione di tutte le apparecchiature necessarie per la conservazione dei cibi e delle bevande, per il lavaggio delle stoviglie e di tutte le altre apparecchiature necessarie per l'espletamento del servizio;
- L'acquisto e l'installazione di macchinari, attrezzature e quant'altro necessario per l'allestimento della zona di confezionamento dei piatti e del banco;
- L'acquisizione delle dotazioni strumentali per lo svolgimento del servizio (stoviglie, bicchieri, tovagliato, ecc.);
- L'approvvigionamento, la preparazione, il trasporto, la conservazione e la somministrazione di alimenti e bevande;
- La pulizia e la sanificazione dei locali, degli arredi, dei macchinari e delle attrezzature;
- La pulizia e la sanificazione dei servizi igienici;
- Gli interventi di minuta manutenzione, nonché lo spurgo e la pulizia periodica degli scarichi;
- La manutenzione ordinaria e straordinaria dei macchinari, delle attrezzature e di quant'altro necessario per l'espletamento del servizio;
- L'elaborazione ed esposizione del listino prezzi dei prodotti offerti e del menù giornaliero. Entrambi i documenti devono essere sia in lingua italiana sia inglese.
- La gestione del ciclo dei rifiuti prodotti in conformità alle disposizioni normative e regolamentari vigenti in materia;

- Il ripristino dei locali alla situazione in cui gli stessi sono stati consegnati al momento della sottoscrizione del Verbale di presa in consegna;
- L'esecuzione di qualunque operazione, non esplicitamente indicata nel presente documento, utile a fornire un servizio puntuale ed efficiente.

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

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

Stanti le limitate possibilità operative di provvedere alla preparazione di cibi *in loco*, il Concessionario dovrà provvedere alla preparazione esterna dei cibi e delle pietanze da somministrare presso i locali.

Il servizio di caffetteria e piccola ristorazione dovrà prevedere un'offerta modulata in funzione dei diversi momenti della giornata, che dovrà essere in linea con le varie esigenze della clientela che s'intende intercettare. Sarà cura del Concessionario definire l'offerta gastronomica da proporre durante le differenti fasce orarie. L'offerta gastronomica proposta dovrà essere comunque rispettare le prescrizioni riportate nel paragrafo 4.2. del presente Capitolato.

Sono esclusi dall'affidamento della presente Concessione, poiché a carico dell'Amministrazione, le seguenti attività:

- fornitura delle seguenti utenze: elettricità, riscaldamento, acqua;
- manutenzione ordinaria dei locali e degli impianti fissi ivi presenti;
- manutenzione straordinaria dei locali e degli impianti fissi ivi presenti.

Sono altresì vietati l'installazione di cappe di aspirazione dei fumi di combustione, l'utilizzo di piani cottura a gas e l'utilizzo di fiamme vive.

#### **4.1.1 Servizi di caffetteria**

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

La gestione dovrà avvenire secondo le seguenti caratteristiche:

- i panini, le brioches, e i piatti offerti per la piccola ristorazione dovranno essere appositamente preparati e confezionati per la somministrazione presso la Caffetteria Reale;
- i prodotti in vendita, alimenti e bevande, confezionati o sfusi, dovranno essere sempre freschi o di recente acquisto o preparazione, come prescritto nel paragrafo 4.2;
- il Concessionario potrà applicare i prezzi di libero mercato. Rimane salvo il diritto dell'Amministrazione di valutare la congruità dei prezzi dei prodotti offerti affinché gli stessi siano in linea con quelli medi di mercato;
- il Concessionario dovrà provvedere direttamente a tutte le fasi costituenti l'attività e, in particolare, ad acquisire, custodire, preparare, conservare, trasportare i piatti e gli alimenti, nonché provvedere alla loro somministrazione;
- al Concessionario potrà essere richiesto di effettuare prestazioni aggiuntive a pagamento, quali buffet per ricevimenti, servizi catering, coffee-break e simili;
- il Concessionario dovrà provvedere alla gestione delle scorte e delle eccedenze ed alla raccolta e trattamento dei rifiuti ordinari e speciali, con procedure atte a ridurre lo spreco alimentare;
- il Concessionario potrà provvedere alla vendita di prodotti alimentari pertinenti con l'esercizio della Concessione, previa acquisizione dei provvedimenti autorizzativi di legge;

- il Concessionario dovrà utilizzare utensili funzionali al servizio e dotazioni (piatti, bicchieri, tovagliato etc.) adeguate al valore culturale del sito. Le dotazioni proposte dal Concessionario dovranno ottenere il preventivo assenso del Concedente.

Per la tutela del pubblico interesse, il Concessionario dovrà garantire idonea pubblicità ai prezzi dei servizi oggetto della presente concessione, esponendo permanentemente e in modo visibile alla clientela, i prezzi e le tariffe applicate.

Il Concessionario dovrà impiegare strumenti informatici e procedure di contabilizzazione idonee a consentire il controllo sistematico degli scontrini e la scontistica/convenzioni.

Il Concedente si riserva il diritto di controllare, in qualunque momento e anche senza preavviso, i prezzi e le tariffe applicate dal Concessionario e di verificare presso i clienti se i prezzi e le tariffe applicate corrispondano al servizio reso.

#### **4.2 Offerta gastronomica**

L'offerta gastronomica 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 le tradizioni regionali ed essere in linea con la classe e l'eleganza dei luoghi.

In particolare, il servizio dovrà rispettare, pena l'applicazione della Penale n. 4 di cui al paragrafo 6.2, i seguenti principi:

- impiego prevalente di ingredienti freschi e di ortaggi di stagione;
- somministrare unicamente pane fresco;
- fornire unicamente frutta fresca e di stagione di prima scelta;
- 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";
- proporre quotidianamente almeno un menù con ingredienti e/o piatti caratteristici del territorio piemontese.

Qualora il Concessionario abbia offerto, in sede di gara, le caratteristiche migliorative *"Qualità degli ingredienti e dei prodotti alimentari offerti"*, dovrà presentare la documentazione prevista al par. 23 *"Adempimenti per la stipula"* del Disciplinare, che include l'indicazione dei prodotti forniti e delle relative denominazioni commerciali. E' fatta salva la possibilità di modificare/integrare l'elenco dei prodotti nel corso della durata della Concessione.

#### **4.3 Progetto per la destinazione di cibi e bevande non somministrati**

Qualora il Concessionario abbia offerto, in sede di gara, la caratteristica migliorativa *"Destinazione delle eccedenze alimentari"*, il Concessionario dovrà porsi l'obiettivo, basato sui principi sociali della sostenibilità e della solidarietà, del recupero del cibo non somministrato per la destinazione a organizzazioni non lucrative di utilità sociale che effettuano, a fini di beneficenza, distribuzione gratuita agli indigenti di prodotti alimentari, in linea con la ratio della Legge n. 155/2003 recante *"Disciplina della distribuzione dei prodotti alimentari a fini di solidarietà sociale"* e con le direttive del Parlamento europeo dettate con la *"Risoluzione del 19 gennaio 2012 su come evitare lo spreco di alimenti: strategie per migliorare l'efficienza della catena alimentare nell'UE"*.

A tal riguardo, il Concessionario dovrà organizzare un servizio di consegna dei prodotti alimentari preparati e residuati al termine di ciascuna giornata lavorativa e che, pur potendo essere ancora utilizzati, poiché sani e commestibili, sarebbero altrimenti destinati allo smaltimento.

Detti alimenti dovranno essere consegnati, al termine di ciascuna giornata lavorativa, a soggetti individuati dal Concessionario (es. Enti di beneficenza, Associazioni di volontariato) scelti tra organizzazioni non lucrative di utilità sociale che effettuano, a fini di beneficenza, distribuzione gratuita agli indigenti di prodotti alimentari e situati nella città di Torino, ai sensi dell'art. 13 della L. 166/2016. In merito a requisiti e conservazione devono essere rispettate le modalità di cui all'art. 5 della L. 166/2016.

Il servizio, senza oneri per l'Amministrazione e per l'Ente di destinazione, dovrà essere rispondente alle normative vigenti che disciplinano l'igiene degli alimenti in tutte le fasi del suo svolgimento.

Si richiede altresì l'impegno a produrre in sede di stipula specifico protocollo sottoscritto tra il Concessionario e l'Organizzazione non lucrativa di utilità sociale prescelta, che costituirà parte integrante del contratto.

#### **4.4 Modalità di erogazione dei Servizi**

Fatte salve le prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico e nello Schema di concessione, nonché fatti salvi gli impegni presi dal Concessionario con la presentazione dell' Offerta Tecnica, e fatte altresì salve le facoltà di verifica del Concedente, il Concessionario può sviluppare i Servizi nel modo che ritenga opportuno; la loro esecuzione deve comunque avvenire con modalità e termini tali da favorire la fruizione e la valorizzazione del sito, e in ogni caso da non arrecare alcun pregiudizio all'utilizzazione dei locali dell'Amministrazione. Nell'esecuzione dei Servizi il Concessionario deve osservare scrupolosamente le buone regole dell'arte ed è tenuto ad assicurare un livello qualitativo di eccellenza e con personale altamente qualificato, nonché ad impiegare ingredienti, bevande ed attrezzature di ottime qualità.

La presenza sui luoghi del personale di direzione e sorveglianza dell'Amministrazione - presenza che può essere anche saltuaria – non esonera minimamente il Concessionario dalla responsabilità circa la perfetta esecuzione dei servizi ancorché i difetti che siano poi riscontrati siano stati riconoscibili durante l'esecuzione e ancora nel caso in cui tal esecuzione sia stata approvata. Si stabilisce, infatti, che l'onere del Concessionario è quello della perfetta gestione della Concessione e nessuna circostanza può mai essere opposta a esonero o ad attenuazione di tale responsabilità.

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

Il Concessionario si obbliga ad applicare uno sconto pari al 25% sui prezzi di listino di tutti i prodotti offerti in favore del personale dell'Amministrazione Mibac.

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

Il Concessionario dovrà contabilizzare, secondo le vigenti disposizioni in materia, tutti gli incassi rivenienti dalla gestione dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico. A tal fine, il Concessionario dovrà dotarsi di un sistema di contabilizzazione automatica per gli incassi, tramite registratori di cassa a norma di legge.

Il Concessionario dovrà consentire e garantire il pagamento, da parte del pubblico, anche attraverso carte di credito (almeno i circuiti VISA e MasterCard), bancomat, POS ed altri sistemi similari.

Il Concessionario non potrà adibire i locali ad usi diversi da quelli pattuiti, né utilizzarli per attività difformi o ulteriori a quelle indicate nel presente Capitolato Tecnico, fatte salve eventuali ulteriori attività espressamente autorizzate da MRT.

Il Concessionario non potrà installare dispositivi di videogiochi o apparecchi automatici affini.

Il Concessionario dovrà consentire a MRT di procedere, in qualsiasi momento e anche senza preavviso, alle verifiche sulla piena e corretta esecuzione del presente Capitolato Tecnico, impegnandosi a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

Il Concessionario dovrà rispettare tutte le indicazioni relative all'esecuzione contrattuale che dovessero essere impartite da MRT, nonché a dare immediata comunicazione a quest'ultimo di ogni circostanza che abbia influenza sull'esecuzione del contratto.

Il Concessionario dovrà comunicare a MRT, entro 10 giorni dall'intervenuta modifica, ogni modificazione negli assetti proprietari, nella struttura di impresa e negli organismi tecnici e amministrativi.

Il Concessionario dovrà fornire al Concedente ogni informazione, reportistica e/o documentazione richiesta dal Concedente o prevista nel rispetto del Capitolato Tecnico, anche al fine di agevolare verifiche e controlli.

#### **4.4.1 Approvvigionamento delle merci**

Il carico e lo scarico della merce, e comunque di ogni materiale riguardante l'esercizio della Caffetteria, dovranno avvenire con orari 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 adottare tutte le misure atte a non danneggiare i pavimenti, le vernici, i mobili e ogni altro bene all'interno della Caffetteria Reale. 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;
- ad ottenere le eventuali licenze, permessi e autorizzazioni, anche relative all'accesso dei mezzi all'interno dell'area ZTL, necessarie per la corretta esecuzione di tutte le prestazioni oggetto della presente concessione.

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

Il Concessionario dovrà mantenere nel massimo ordine e in perfetta pulizia i locali e gli spazi messi a disposizione dall'Amministrazione e i relativi impianti, macchinari, attrezzature, arredi, rivestimenti, infissi, pareti e vetrate, nonché le stoviglie, il vasellame, la posateria e la biancheria, e di tutto quanto necessario all'espletamento del servizio, nel rispetto delle vigenti norme igienico - sanitarie e delle procedure di autocontrollo, secondo il sistema HACCP.

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

- alla pulizia delle sale della caffetteria, con l'osservanza, delle prescrizioni tecniche di cui all'Appendice 2;

- alla pulizia 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;
- alla pulizia dei locali di servizio e dei locali adibiti a dispensa e a immagazzinamento delle provviste;
- alla pulizia del locale deposito;
- alla pulizia e alla sanificazione dei servizi igienici destinati al pubblico e al personale, da tenere costantemente provvisti di sapone disinfettante e asciugamani a perdere, e sgombri da materiali e/o attrezzi per le pulizie.

Il Concessionario dovrà assicurare che tutti i locali siano mantenuti costantemente puliti e ordinati anche durante le ore di servizio all'utenza. A tal fine, tutti i locali, ivi compresi i servizi igienici, dovranno essere puliti tutte le volte in cui ciò si renda necessario nel corso della giornata.

Il Concedente si riserva la facoltà di effettuare, in ogni momento e anche senza preavviso, controlli sulla qualità e sull'igiene dei locali.

La dotazione della strumentazione e dei materiali di consumo per la pulizia dei locali è a carico del Concessionario.

Al fine di prevenire la presenza di insetti, roditori e altri animali nocivi, il Concessionario dovrà effettuare, con cadenza mensile e comunque ogni volta si renda necessario, trattamenti di disinfestazione e derattizzazione.

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

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

Essi dovranno essere raccolti, distinti per tipologia di rifiuto, in sacchetti e convogliati in giornata, possibilmente più volte al giorno, direttamente negli appositi cassonetti sulla pubblica via o negli spazi attrezzati che saranno indicati dall'Amministrazione.

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

Sarà tassativamente vietato scaricare qualsiasi tipo di rifiuto negli scarichi fognari (lavandini, canaline di scarico, ecc.). Qualora si verificassero otturazioni o altri malfunzionamenti degli scarichi causati da presenza di rifiuti, imputabili al Concessionario, i costi per il ripristino degli scarichi saranno totalmente a carico del Concessionario. I rifiuti speciali provenienti dai locali in concessione (oli e grassi alimentari esausti, residui alimentari di origine animale, ecc.) dovranno essere raccolti e 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 smaltimento dei rifiuti urbani e speciali saranno a totale carico del Concessionario, per cui l'Amministrazione sarà completamente sollevata da detti obblighi.

Nel corso dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, gli spazi del Palazzo Reale continueranno ad essere utilizzati, per la loro destinazione istituzionale, dal personale dello stesso e/o di terzi autorizzati. Il Concessionario dovrà, pertanto, eseguire le predette prestazioni, senza alcun onere aggiuntivo, salvaguardando le esigenze dell'Amministrazione, degli spazi di MRT e di terzi autorizzati, senza recare intralci, disturbi o interruzioni alla attività lavorativa in atto, e a procedere, eventualmente, alla riduzione in pristino dei locali.

#### **4.4.3 Manuale di autocontrollo**

Il Concessionario dovrà provvedere, autonomamente e a proprie spese, alla predisposizione e alla gestione del programma di autocontrollo, riferito a tutte le fasi in cui si articolerà il servizio oggetto della Concessione.

Il manuale di autocontrollo dovrà essere redatto in conformità al Reg. CE n. 852/2004 e dovrà essere basato sui principi del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points).

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

Le eventuali irregolarità e/o criticità, 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 programma di autocontrollo dovrà essere presentato dal Concessionario in sede di sottoscrizione del Verbale di avvio della concessione.

#### **4.4.4 Criteri Ambientali Minimi (CAM)**

Il Concessionario ha l'obbligo di rispettare i "Criteri Ambientali Minimi" (CAM) per Ristorazione Collettiva e Derrate Alimentari, di cui al D.M. 25 luglio 2011 (G.U. n. 220 del 21 settembre 2011) del Ministero dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare. In particolare deve essere assicurata la conformità alle seguenti specifiche tecniche e clausole contrattuali del suddetto decreto:

Specifiche tecniche

5.3.1 Produzione degli alimenti e delle bevande;

5.3.2 Requisiti dei prodotti in carta-tessuto;

5.3.3 Trasporti,

5.3.4 Consumi energetici;

5.3.5 Pulizie dei locali (si rinvia al relativo CAM per la pulizia e i prodotti per l'igiene);

5.3.6 Requisiti degli imballaggi;

5.3.7 Gestione dei rifiuti;

5.3.8 Informazione agli utenti

Clausole contrattuali

5.5.1 Rapporto sui cibi somministrati e sulla gestione delle eccedenze alimentari

5.5.2 Riduzione e gestione dei rifiuti

5.5.3 Formazione del personale.

Parimenti, dovranno essere osservate le specifiche tecniche e le clausole di esecuzione contrattuale inerenti i criteri ambientali minimi per: la pulizia ed i prodotti per l'igiene (DM 24 maggio 2012), prodotti tessili (DM 11 gennaio 2017), arredi per interni (DM 11 gennaio 2017) limitatamente agli elementi non specialisti (es: tavoli, sedie, contenitori generici) e, laddove applicabili, i criteri ambientali minimi inerenti gli edifici (DM 11 gennaio

2017) scaricabili dal sito del Ministero dell'ambiente al seguente link: <http://www.minambiente.it/pagina/criteri-vigore>.

## **5 GESTIONE DELLA CONCESSIONE**

### **5.1 Presa in consegna dei locali e avvio dei Servizi**

La presa in consegna dei locali da parte del Concessionario e il successivo avvio dei Servizi avvengono esclusivamente all'atto della sottoscrizione tra le parti, rispettivamente, del Verbale di presa in consegna (rif. paragrafo 5.1.1) e del Verbale di avvio (rif. paragrafo 5.1.2). A seguito della sottoscrizione del Verbale di presa in consegna, il Concessionario deve espletare tutte le attività propedeutiche all'avvio dei Servizi, che dovranno essere avviati entro 40 giorni e a seguito della sottoscrizione del Verbale di avvio.

Il Concessionario dovrà svolgere, a propria cura e spese, le procedure amministrative necessarie per la gestione dell'esercizio, ai sensi della L.R. 38/2006 (recante "*Disciplina dell'esercizio dell'attività di somministrazione di alimenti e bevande*"), nonché le procedure di conseguimento di ogni altra autorizzazione, nulla osta, voltura etc. necessarie per il subentro nella gestione dei Servizi.

MRT presterà la propria collaborazione, se ed in quanto necessaria, per lo svolgimento di dette procedure.

I provvedimenti di natura autorizzatoria relativi all'esercizio non potranno essere ceduti né trasferiti per tutta la durata del Contratto; essi riguarderanno esclusivamente i locali all'interno degli spazi di cui al precedente paragrafo 3.1 e ritorneranno nella piena ed esclusiva disponibilità di MRT al termine della gestione, sia per scadenza del termine finale sia in qualunque altro caso di conclusione della gestione.

Previa le necessarie intese con MRT, il Concessionario potrà utilizzare gli spazi dei Giardini Reali indicati al precedente paragrafo 3.1, con funzione di "dehors" e/o di postazione mobile di erogazione dei servizi, munendosi di ogni necessaria autorizzazione amministrativa ed attrezzando a sua cura e spese detti spazi.

I locali verranno consegnati dotati dell'allestimento storico già esistente, che è sottoposto a tutela e che non potrà essere modificato dal Concessionario. Il Concessionario dovrà provvedere all'installazione delle attrezzature per la gestione del servizio avendo cura di salvaguardare l'allestimento storico già esistente. L'area porticata, nonché gli spazi per il dehors e la postazione mobile nei Giardini Reali verranno consegnati al Concessionario privi di allestimento, e sarà onere del Concessionario installare gli arredi necessari per la loro fruizione. Delle operazioni di consegna dei locali e degli spazi sarà redatto, in contraddittorio con il Concessionario, apposito verbale, come da paragrafo 5.1.1.

#### **5.1.1 VERBALE DI PRESA IN CONSEGNA**

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

Il documento è redatto in contraddittorio tra le parti e deve essere sottoscritto entro i 15 giorni successivi alla stipula del Contratto, pena l'applicazione della Penale n. 5 di cui al paragrafo 6.2. Il Verbale di presa in consegna dei locali deve essere redatto in duplice copia e recare la firma congiunta di entrambe le parti.

In circostanze di urgenza, potrà essere richiesto al Concessionario di prendere in consegna i locali prima della stipulazione del contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 32, comma 8, del D. Lgs. 50/2016. Il Concessionario

dovrà rendersi disponibile alla consegna anticipata dei locali, dando avvio alle attività propedeutiche per la gestione dei Servizi.

### **5.1.2 VERBALE DI AVVIO**

Il Verbale di avvio è il documento con il quale il Concessionario avvia formalmente i Servizi, a seguito della conclusione delle attività propedeutiche previste (es. voltura utenze, 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 40 giorni successivi alla data di sottoscrizione del Verbale di presa in consegna, pena l'applicazione della Penale n. 6 di cui al paragrafo 6.2, intendendo tale termine quale tempo massimo riconosciuto al Concessionario per l'espletamento di tutte le attività propedeutiche previste. Rimane salvo il caso in cui il mancato completamento delle procedure amministrative necessarie all'espletamento del servizio sia dovuto a cause indipendenti dal comportamento del Concessionario, idoneamente documentate. L'Amministrazione ha l'onere di verificare che gli interventi realizzati siano coerenti rispetto al valore culturale del sito, nonché a quanto previsto dal Capitolato Tecnico, dall'Offerta Tecnica e dallo Schema di Concessione, e di redigere un apposito verbale in caso di esito positivo.

In caso di esito negativo della verifica o di riscontrate difformità degli interventi eseguiti rispetto alle previsioni del Capitolato Tecnico, dell'Offerta Tecnica e del presente contratto, il Concessionario dovrà porre in essere, a propria cura e spese, tutti gli interventi eventualmente richiesti da MRT per porvi rimedio, fermo restando l'applicazione della penale n. 7 di cui al paragrafo 6.2e la facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto ai sensi del successivo paragrafo 8.14 nonché dell'art. 1456 c.c..

Il Verbale di avvio deve essere redatto in duplice copia dal Direttore dell'esecuzione di cui al successivo paragrafo 5.2.1 e dovrà recare la firma congiunta di entrambe le parti. Da tale data sono dovuti il canone e la royalty di concessione. Al Verbale di avvio devono essere allegati i documenti di cui ai successivi paragrafi 5.2.2.1 (nominativi dei Responsabili di sala) e 5.2.2.2 (nominativi e altre informazioni sul personale operativo) nonché il Manuale di Autocontrollo redatto in conformità al Reg. CE n. 852/2004 così come disciplinato al paragrafo 4.4.3. Il Verbale deve inoltre prevedere una sezione denominata "aggiornamento" dove dovranno essere annotati entro 3 giorni tutti gli eventuali aggiornamenti successivi alla data di avvio, quali, ad esempio, la variazione dei nominativi delle persone che faranno parte delle strutture dell'Amministrazione e del Concessionario, pena l'applicazione della Penale n. 8 di cui al paragrafo 6.2.

## **5.2 STRUTTURE DEDICATE ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO**

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

### **5.2.1 STRUTTURA DELL'AMMINISTRAZIONE**

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

Al Direttore dell'Esecuzione sono demandate le attività previste in capo al medesimo dal D.Lgs. 50/2016 e dal D.M. 7.3.2018, n. 49 recante *"Approvazione delle linee guida sulle modalità di svolgimento delle funzioni del direttore dei lavori e del direttore dell'esecuzione"*. Trova applicazione la relativa disciplina, per quanto compatibile con la presente Concessione.

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

Il Direttore dell'esecuzione avrà inoltre facoltà di procedere in ogni tempo alle verifiche e ai controlli di cui al Capitolo 6.

Per l'espletamento delle suddette attività di controllo dei Servizi e di valutazione della qualità, il Direttore dell'esecuzione potrà, se del caso, avvalersi di soggetti incaricati, il cui nominativo verrà idoneamente comunicato al Concessionario.

## 5.2.2 STRUTTURA DEL CONCESSIONARIO

### 5.2.2.1 Struttura organizzativa

Il "Responsabile della gestione" è la persona fisica, indicata dal Concessionario in sede di gara, responsabile nei confronti dell'Amministrazione del Contratto di concessione e interfaccia unica del Direttore dell'esecuzione.

Il Responsabile della gestione dovrà avere piena facoltà decisionale e dovrà garantire il buon funzionamento, la regolarità e l'efficienza della gestione.

Il Concessionario dovrà garantire la massima rintracciabilità del Responsabile della gestione.

Il Responsabile della gestione potrà avvalersi di collaboratori con specifiche responsabilità operanti sotto la sua diretta supervisione. Il Concessionario dovrà inoltre nominare i "Responsabili di sala", ovvero 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 6.

I nominativi dei Responsabili di sala dovranno essere comunicati dal Concessionario all'Amministrazione nel Verbale di avvio, ed eventualmente aggiornati qualora necessario, nell'apposita sezione "aggiornamenti".

I Responsabili di sala dovranno assicurare, nel complesso, la loro presenza *in loco* negli orari di apertura della Caffetteria, inoltre il Responsabile della gestione dovrà assicurare la propria reperibilità telefonica nei confronti del Direttore dell'Esecuzione e di pronto intervento negli orari d'ufficio dei Musei Reali.

Al Responsabile della gestione del contratto 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 della gestione deve intercettare e porre rimedio a tutte le criticità che dovessero emergere nella gestione del Servizio, e provvedere alla tempestiva segnalazione al Direttore dell'esecuzione di eventuali problematiche per le quali è richiesto l'intervento dell'Amministrazione stessa.

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

Il Responsabile della gestione sarà garante della corretta organizzazione dei servizi nonché, in particolare, responsabile del controllo sulla assoluta e continua indipendenza del personale dall'Amministrazione.

In considerazione di quanto precede, il Responsabile della gestione, per quanto di propria competenza, sarà obbligato ad attivare all'interno dell'Impresa ovvero nell'ambito dei rapporti tra l'Impresa e l'Amministrazione tutte le necessarie procedure organizzative, nonché gli opportuni flussi comunicativi, affinché sia pacifico per le risorse coinvolte, a vario titolo, nell'erogazione delle attività, che le stesse non debbano ritenersi in alcun modo: i) assoggettate al potere organizzativo, direttivo e disciplinare da parte di MRT; ii) assoggettate ad attività di vigilanza e controllo sull'esecuzione dell'attività lavorativa da parte di MRT; iii) inserite nell'organizzazione di MRT.

### 5.2.2.2 Struttura operativa

Il Concessionario deve comunicare nel Verbale di avvio l'elenco del personale operativo addetto ai Servizi, contenente:

- i nominativi e i dati anagrafici;
- la relativa qualifica professionale;
- gli estremi dei documenti di lavoro assicurativi e del libretto sanitario;

- la retribuzione lorda annua;
- certificati di lingua inglese, ove applicabile (e di eventuali altre lingue indicate in offerta tecnica).

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

Al fine di mantenere il livello occupazionale esistente, il Concessionario è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale del Gestore uscente, salvo che tale assorbimento risulti incompatibile con la propria organizzazione di impresa.

L'obbligo di assorbimento, nei limiti dell'anzidetta compatibilità, riguarda i lavoratori impiegati dal Gestore uscente con anzianità di servizio non inferiore a sei mesi.

A tal fine, tutti i dati riguardanti il personale del Gestore uscente sono contenuti nell'apposita tabella allegata al presente Capitolato.

Il Concessionario dovrà dare attuazione alle modalità di assorbimento del personale proposte in sede di gara.

La proposta del Concessionario dovrà essere conforme alle previsioni di cui agli artt. 222 – 231 del CCNL *“per i dipendenti da aziende dei settori Pubblici Esercizi, Ristorazione Collettiva e Commerciale e Turismo”* (siglato in data 8.2.2018 dalle Associazioni sindacali maggiormente rappresentative del settore), per quanto compatibili con il servizio oggetto della concessione. Rimane salvo il caso in cui l'assorbimento del personale sia diversamente disciplinato dal Contratto Collettivo Nazionale sottoscritto dal Concessionario.

Il Concessionario, pur coordinandosi continuativamente con MRT nella gestione del servizio, eserciterà nei confronti del proprio personale, in maniera esclusiva e autonoma, tutti i poteri di legge riconosciuti al datore di lavoro. MRT non sarà titolare di alcun rapporto di lavoro nei confronti del personale impiegato dal Concessionario.

Il Concessionario deve garantire che, rispetto al numero totale del personale operativo a contatto col pubblico ve ne sia almeno uno, per ogni turno di lavoro, che sia in possesso della conoscenza della lingua inglese, e di un certificato rilasciato da un ente certificatore riconosciuto dal MIUR<sup>1</sup> che ne attesti un livello pari ad almeno il B2.

Ai fini della preparazione dei piatti, il Concessionario potrà dotarsi di un Gastronomo qualificato, indicato in sede di gara, il cui nominativo potrà essere richiamato nell'esposizione del menù e/o nel packaging dei prodotti.

A richiesta del Concedente, il Concessionario dovrà esibire il contratto stipulato con il Gastronomo qualificato, che dovrà essere valido per tutta la durata della Concessione. Qualora il Concessionario non esibisca l'anzidetto contratto o qualora l'anzidetto contratto non attesti la validità per l'intera durata della Concessione, sarà in facoltà dell'Amministrazione di procedere alla risoluzione del contratto di Concessione, ai sensi dell'art. 1456 del codice civile.

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, assicurando le turnazioni e le sostituzioni del personale assente per malattie o ferie in conformità con e nel pieno rispetto di quanto proposto in sede di gara nell'Offerta Tecnica.

Durante tutto l'orario di servizio, dovrà essere garantita la presenza e l'operatività in esercizio, nel numero e nella tipologia, dei dipendenti previsti nell'Offerta Tecnica.

Il Concessionario è responsabile dell'osservanza, da parte del personale impiegato nell'esecuzione della concessione, del rispetto delle prescrizioni a questi imposte dal presente Capitolato Tecnico e dovrà fornire, a propria cura e spese, ai dipendenti impiegati nell'esecuzione del contratto le dotazioni minime necessarie per l'espletamento del servizio.

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

---

<sup>1</sup> <http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/istruzione/dg-personale-scolastico/enti-certificatori-lingue-straniere>

da parte dell'Amministrazione, il Concessionario s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, entro il termine di 7 (sette) giorni dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione, pena l'applicazione della Penale n. 9 di cui al paragrafo 6.2 e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto. L'esercizio di tale facoltà da parte dell'Amministrazione non comporterà alcun onere per la stessa. Il personale deve svolgere le attività assegnate nei luoghi stabiliti, garantendo idonei standard qualitativi e senza esporre a indebiti rischi le persone presenti nei luoghi di lavoro.

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

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

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

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

Ai sensi di quanto previsto all'art. 30 comma 5 D. Lgs. 50/2016, nel caso in cui MRT riscontri che il documento unico di regolarità contributiva (DURC) segnala un'inadempienza contributiva relativa a uno o più soggetti impiegati nell'esecuzione del contratto, MRT disporrà il pagamento direttamente agli enti previdenziali e assicurativi. Gli importi corrispondenti a inadempienze contributive del Concessionario verso i propri dipendenti versati da MRT ai competenti enti previdenziali e assicurativi saranno recuperati rivalendosi sulla garanzia definitiva di cui al paragrafo 8.3.

Nel caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale dipendente del Concessionario, MRT inviterà per iscritto il Concessionario a provvedervi entro i successivi quindici giorni.

In assenza di risposta allo scadere del termine di cui al comma precedente oppure ove non sia stata contestata formalmente e motivatamente la fondatezza della richiesta entro il termine sopra assegnato, MRT pagherà, anche in corso d'opera, direttamente ai lavoratori le retribuzioni arretrate. In tal caso, i relativi importi saranno recuperati rivalendosi sulla garanzia definitiva di cui al paragrafo 8.3. Nel caso in cui la richiesta di MRT sia stata formalmente contestata dal Concessionario, MRT provvederà all'inoltro delle richieste e delle contestazioni alla Direzione provinciale del lavoro per i necessari accertamenti.

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

A tale fine, il Concessionario adotterà tutti i procedimenti e le cautele necessari per garantire la salute e l'incolumità degli operatori, delle persone addette ai lavori e dei terzi, dandone alla Concedente, a semplice richiesta, opportuna documentazione a dimostrazione degli adempimenti effettuati in tema di sicurezza sui luoghi di lavoro e di salute dei lavoratori e manlevando e tenendo indenne la Concedente da qualsivoglia onere e responsabilità.

All'interno del Verbale di avvio, il Concessionario dovrà indicare l'elenco del personale addetto all'esecuzione del contratto, recante i nominativi e i dati anagrafici, la relativa qualificazione professionale, gli estremi dei documenti di lavoro, assicurativi e del libretto sanitario, la retribuzione lorda annua, i certificati di lingua inglese posseduti dal

personale (e di eventuali altre lingue indicate in offerta tecnica), nonché il Manuale di Autocontrollo redatto in conformità al Reg. CE n. 852/2004.

Nel caso in cui il Concessionario debba provvedere, per qualsiasi ragione, alla sostituzione di una delle risorse incluse nell'elenco di cui al precedente comma, il Responsabile della gestione dovrà darne comunicazione scritta al Direttore dell'Esecuzione, tramite mail, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla variazione e tale modifica dovrà essere recepita all'interno della sezione "aggiornamenti" del verbale di avvio.

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

Durante le attività operative all'interno dei locali, gli addetti sono obbligati, pena l'applicazione della Penale n. 10 di cui al paragrafo 6.2, a:

- indossare idonee divise che per foggia e qualità dovranno essere omogenee ma differenziate secondo la qualifica rivestita dal lavoratore (gli indumenti indossati per la preparazione dei pasti dovranno essere distinti da quelli adoperati per le attività di servizio agli utenti oppure di pulizia, lavaggio e manutenzione locali, impianti, attrezzature, stoviglie, ecc.), esteticamente curate e igienicamente e visivamente sempre in condizioni perfette e il nome del lavoratore. L'acquisto, la manutenzione e il lavaggio delle divise e degli indumenti di lavoro del personale operativo sono a carico del Concessionario;
- osservare scrupolosamente, onde evitare rischi di inquinamento e intossicazioni alimentari, tutte le procedure igieniche previste dal sistema di autocontrollo HACCP;
- rispettare le disposizioni di cui al D. Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.;
- tenere un comportamento professionalmente adeguato e qualificato e improntato, in ogni occasione, alla massima educazione e correttezza;
- assicurare la riservatezza delle informazioni, dei documenti e degli atti amministrativi dei quali venga a conoscenza durante l'esecuzione della prestazione;
- indossare abiti di lavoro in perfetto ordine e puliti;
- avere cura delle unghie, non indossare anelli, braccialetti e orologi durante il servizio, al fine di non favorire una contaminazione delle pietanze in lavorazione o in somministrazione;
- non fumare all'interno di tutti gli ambienti del locale;
- proteggere gli ambienti da insetti e altri vettori.

Il Concessionario dovrà assicurare il rispetto di quanto previsto nell'art. 1 della Legge 12.6.1990 n. 146 e s.m.i. recante "Norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati. Istituzione della commissione di garanzia dell'attuazione della legge".

### 5.2.2.3 Formazione del personale

Il Concessionario deve garantire, a proprie spese, che tutto il personale operativo impiegato nell'erogazione dei Servizi sia stato formato secondo i contenuti della tabella seguente. La formazione deve essere erogata entro 60 giorni dalla data di sottoscrizione del Verbale di avvio e, comunque, entro 60 giorni dalla data di entrata in servizio del singolo addetto, pena l'applicazione della Penale n. 11 di cui al paragrafo 6.2.

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 Concessionario deve garantire a ogni addetto una formazione continua da erogare ogni 24 mesi e, comunque, sempre a seguito di significative modifiche normative. Entro tali termini, il Concessionario deve presentare le attestazioni di avvenuta formazione, pena l'applicazione della penale n. 12 di cui al paragrafo 6.2.

Resta fermo il rispetto degli obblighi formativi derivanti dalla normativa di legge applicabile (es. formazione prevista dal D.lgs 81/2008 così come specificato ai paragrafi 8.4 e 8.5) e quelli derivanti dall'applicazione delle specifiche tecniche e delle clausole di esecuzione contrattuale dei Criteri Ambientali Minimi applicabili di cui al par. 4.4.4.

### **5.3 Riconsegna dei locali**

Al termine della Concessione, il Concessionario è tenuto a riconsegnare all'Amministrazione i locali, nonché le attrezzature eventualmente avute in consegna, facendo riferimento ai contenuti del Verbale di presa in consegna (rif. paragrafo 5.1.1). I locali dovranno essere consegnati liberi da ogni arredo e attrezzatura di proprietà del Concessionario.

Il Concedente si riserva la facoltà di richiedere la rimessa in pristino degli spazi secondo quanto risulterà dal confronto fra situazione esistente alla data di consegna e quella finale.

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.

#### **5.3.1 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 e di conservazione, 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.

## **6 VERIFICHE, CONTROLLI E PENALI**

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

Le verifiche riguarderanno:

- gli aspetti qualitativi, di cui al successivo paragrafo 6.1 e il cui mancato rispetto darà luogo alla penale ivi indicata;
- gli adempimenti contrattuali, il cui mancato rispetto darà luogo alle penali indicate al paragrafo 6.2.

Qualora dalla violazione rilevata derivino dei danni o risulti compromessa la gestione della Caffetteria, 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. 17 di cui al paragrafo 6.2.

Dell'esito delle soprarichiamate verifiche verrà predisposto apposito verbale, che verrà considerato dall'Amministrazione anche ai fini dello svincolo parziale della garanzia definitiva, di cui al successivo art. 8.3.

In occasione delle verifiche anzidette, il Concessionario è tenuto a prestare la massima collaborazione al Concedente, fornendo qualsiasi informazione e/o documentazione eventualmente richiesta dal Concedente o prescritta dal Capitolato Tecnico.

Tutti gli oneri derivanti dalle verifiche di cui sopra si intendono a carico del Concessionario.

#### **6.1 Verifiche di conformità e relative penali sugli aspetti qualitativi**

Le verifiche di conformità sugli aspetti qualitativi della gestione potranno riguardare:

- la qualità dell'offerta gastronomica, sia con riferimento all'assortimento e alla tipologia dei piatti offerti, che con riferimento alla loro freschezza e conservazione;
- la pulizia e il decoro degli ambienti;
- la disponibilità e la cortesia del personale operativo.

Tali verifiche saranno effettuate dal Direttore dell'Esecuzione, anche senza preavviso ed anche avvalendosi di questionari distribuiti al pubblico dei visitatori.

In caso di mancanza o carenza di qualità degli anzidetti aspetti, l'Amministrazione si riserva di erogare, con le modalità di cui al successivo paragrafo 6.2, una penale pari ad Euro 100,00 per ogni mancanza o carenza rilevata.

L'Amministrazione, per la riscossione dei crediti derivanti dall'applicazione della suddetta penale, potrà rivalersi sulla garanzia definitiva prodotta dal Concessionario ai fini della stipula del Contratto, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.

#### **6.2 Verifiche di conformità e relative penali sugli adempimenti contrattuali**

Tali verifiche saranno effettuate da parte del Direttore dell'Esecuzione senza alcun preavviso e in contraddittorio con il Responsabile della gestione e/o con il Responsabile di sala presente in Caffetteria.

Gli eventuali inadempimenti che possono dar luogo all'applicazione delle penali dovranno essere contestati immediatamente al Responsabile della gestione e/o al Responsabile di sala e successivamente formalizzati per iscritto via e-mail al Responsabile della gestione. In tal caso, il Concessionario dovrà comunicare, con le medesime modalità, le proprie deduzioni nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di ricezione delle contestazioni. Qualora tali deduzioni non siano accoglibili ovvero non vi sia stata risposta nel termine indicato, l'Amministrazione potrà applicare al Concessionario le penali di seguito previste.

L'Amministrazione, per la riscossione dei crediti derivanti dall'applicazione delle penali, potrà rivalersi sulla garanzia definitiva prodotta dal Concessionario ai fini della stipula del Contratto, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.

| <b>n°</b> | <b>Inadempimento e rif. paragrafo Capitolato Tecnico</b>   | <b>Livello di servizio/ Termine per l'adempimento previsto in Capitolato Tecnico</b>   | <b>Modalità di riscontro</b>  | <b>Valore della penale</b>         |
|-----------|--|--|---|------------------------------------|
| 1         | Mancato rispetto degli orari e dei giorni di apertura nei quali le attività oggetto della Concessione devono essere garantite<br><br>Rif. par. 3.1 | L'accesso al pubblico alla Caffetteria Reale sarà garantito, secondo le attuali disposizioni dell'Amministrazione, durante gli orari di apertura al pubblico dei Musei Reali e segnatamente:<br>•martedì, mercoledì, giovedì, venerdì, sabato, domenica: dalle 9:00 alle 19:00;<br>•Chiuso tutti i lunedì, il 1° Gennaio e il 25 Dicembre. | Controllo/ispezione   | 500 € per ogni violazione rilevata |
| 2         | Mancato sgombero del porticato<br><br>Rif. par. 3.1  | Il porticato dovrà essere liberato qualora richiesto dall'Amministrazione in occasione di specifici eventi   | Controllo/ispezione   | 500 € per ogni violazione rilevata |
| 3         | Ritardo nel pagamento all'Amministrazione del canone e/o della royalty di concessione<br><br>Rif. par. 3.4   | il Concessionario dovrà procedere al pagamento entro i successivi 15 giorni dalla data di invio della nota riassuntiva   | Confronto data:<br><br>- Data di ricezione della nota riassuntiva -<br>Data pagamento | 300 € per ogni giorno di ritardo   |

| <b>n°</b> | <b>Inadempimento e rif. paragrafo Capitolato Tecnico</b> | <b>Livello di servizio/ Termine per l'adempimento previsto in Capitolato Tecnico</b> | <b>Modalità di riscontro</b> | <b>Valore della penale</b> |
|-----------|--|--|------------------------------|----------------------------|
|-----------|--|--|------------------------------|----------------------------|

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 4 | Offerta gastronomica non conforme rispetto a quanto previsto nel Capitolato Tecnico, nell'Offerta Tecnica o avariata o comunque non conforme alle norme di igiene e sanità o oltre la data di scadenza<br><br>Rif. par. 4.2       | Il Concessione ha l'obbligo di offrire un'offerta gastronomica conforme rispetto a quanto previsto nel Capitolato Tecnico, nell'Offerta Tecnica, non avariata, non contenente sostanze nocive o comunque non conforme alle norme di igiene e sanità, entro la data di scadenza prevista | Controllo/ispezione   | 1.000 € per ogni violazione rilevata                  |
| 5 | Ritardo nella presa in consegna dei locali<br><br>Rif. par. 5.1.1   | 15 giorni dalla data di stipula del Contratto   | Confronto data:<br><br>- Data di stipula del Contratto<br>- Data di sottoscrizione del Verbale di presa in consegna       | 250 € per ogni giorno di ritardo                      |
| 6 | Ritardo nell'avvio dei Servizi<br><br>Rif. par. 5.1.2   | 40 giorni dalla data di sottoscrizione del Verbale di presa in consegna   | Confronto data:<br>Data di sottoscrizione del Verbale di presa in consegna<br>Data di sottoscrizione del Verbale di avvio | 250 € per ogni giorno di ritardo                      |
| 7 | Esito negativo della verifica in ordine alla corretta esecuzione delle attività propedeutiche previste rispetto alle previsioni del Capitolato Tecnico, dell'Offerta Tecnica e dello Schema di Concessione<br><br>Rif. par. 5.1.2 | Le attività svolte e gli interventi realizzati devono essere coerenti rispetto a quanto previsto dal Capitolato Tecnico, dall'Offerta Tecnica e dallo Schema di Concessione   | Controllo/ispezione   | 250 € per ogni giorno di ritardo di avvio dei Servizi |

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

|    |   |  |   |  |
|----|---|--|---|--|
| 8  | Ritardo nell'aggiornamento del Verbale di avvio in caso di variazioni intervenute nel corso della durata della Concessione<br><br>Rif. par. 5.1.2 | Il Verbale di avvio deve essere aggiornato ogniqualvolta si presenti una modifica alle informazioni di cui al paragrafo 5.1.2 entro un termine di 3 giorni | Controllo/ispezione   | 200 € per ogni giorno di ritardo                                 |
| 9  | Ritardo nella sostituzione del personale operativo ritenuto non idoneo da parte dell'Amministrazione<br><br>Rif. par. 5.2.2.2                     | Sostituzione entro 7 giorni dal ricevimento della richiesta da parte dell'Amministrazione  | Confronto data:<br><br>- Data della richiesta dell'Amministrazione -<br>Data dell'entrata in servizio della nuova risorsa (rilevabile nella sezione "aggiornamenti" del Verbale di avvio)   | 200 € per ogni giorno di ritardo                                 |
| 10 | Mancata osservazione da parte del personale operativo delle regole di comportamento di cui al par. 5.2.2.2  | Regole di comportamento indicate al paragrafo 5.2.2.2  | Verifiche di conformità   | 100 € per ogni violazione rilevata                               |
| 11 | Ritardo nella presentazione dell'attestazione della Formazione<br><br>Rif. par. 5.2.2.3   | Entro 60 giorni dalla data di sottoscrizione del Verbale di avvio e, comunque, entro 60 giorni dalla data di entrata in servizio del singolo addetto       | Confronto data:<br><br>- Data del 1° Verbale di avvio o data di entrata in servizio del singolo addetto (rilevata nella sezione "aggiornamenti" dei successivi Verbali di avvio)<br>- Data di attestazione della Formazione (rilevata nelle attestazioni degli enti/organizzazioni che hanno erogato la formazione) | 150 € per ogni giorno di ritardo per singolo addetto non formato |

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

|    |   |   |   |  |
|----|---|---|---|--|
| 12 | Ritardo nella presentazione dell'attestazione di aggiornamento biennale della Formazione<br><br>Rif. par. 5.2.2.3                 | Entro 24 mesi dalla data della precedente formazione del singolo addetto  | Confronto data:<br><br>- Data di attestazione della Formazione (anno precedente)<br>- Data di attestazione della Formazione (anno in corso) | 150 € per ogni giorno di ritardo per singolo addetto non formato |
| 13 | Ritardo nell'invio del "Resoconto trimestrale" e nota riassuntiva di cui paragrafo 3.5<br><br>Rif. par. 3.5<br>Rif. par. 7        | Il Concessionario è chiamato a redigere ogni tre mesi un documento denominato "Resoconto trimestrale" con "nota riassuntiva" e a consegnarli all'Amministrazione entro 15 giorni dal termine del trimestre di riferimento | Verifica arrivo del Resoconto trimestrale entro il 15 del mese successivo al trimestre di riferimento                                       | 100 € per ogni giorno di ritardo                                 |
| 14 | Ritardo nell'invio della "Relazione finale della Concessione"<br><br>Rif. par. 7  | il Concessionario deve produrre un documento denominato "Resoconto finale della Concessione" entro 30 giorni prima della data di scadenza del Contratto.  | Verifica arrivo della Relazione finale entro il 30 giorni prima della data di scadenza del Contratto.                                       | 200 € per ogni giorno di ritardo                                 |
| 15 | Mancato rispetto dei CAM<br><br>Rif. par. 4.4.4   | -   | Verifica corretta esecuzione delle attività in conformità alle regole e agli obblighi contrattuali previsti                                 | 250 € per ogni violazione rilevata                               |
| 16 | Inadempimenti e violazioni delle norme di legge e/o di regolamento e/o degli obblighi contrattuali previsti nei documenti di gara |   | Verifica corretta esecuzione delle attività in conformità alle regole e agli obblighi contrattuali previsti                                 | 250 € per ogni violazione rilevata                               |
| 17 | Ritardo nella messa in pristino della violazione rilevata   | L'Amministrazione concede al concessionario un termine massimo per la messa in pristino dell'irregolarità rilevata  | -   | 250 € per ogni giorno di ritardo                                 |

Al termine del contratto, l'Amministrazione provvederà alle ulteriori verifiche che risultino necessarie al fine di accertare che tutte le obbligazioni contrattuali siano correttamente adempiute.

Effettuate dette verifiche finali, l'Amministrazione rilascerà il "certificato di verifica di conformità", a seguito del quale provvederà allo svincolo residuo della garanzia definitiva.

## **7 PIANO ECONOMICO E FINANZIARIO - REPORTISTICA**

### **7.1 Piano Economico Finanziario**

Il Concessionario dovrà predisporre e presentare, in sede di partecipazione alla gara, il Piano economico - finanziario di massima relativo alla presente Concessione.

Detto Piano Economico Finanziario dovrà dimostrare l'equilibrio economico – finanziario e la sostenibilità della gestione proposta, per tutto il periodo della concessione (primo quadriennio).

Il Piano economico finanziario dovrà inoltre essere comprensivo dei seguenti aspetti:

- Stima dei ricavi delle vendite e delle prestazioni offerte;
- Stima dei costi, articolata per:
  - materie prime, di consumo e merci;
  - costi per il personale;
  - costi per il godimento di beni e servizi;
  - oneri diversi;
  - ammortamenti e svalutazioni;
- proventi e oneri finanziari;
- risultato prima delle imposte;
- risultato dopo le imposte sul reddito dell'esercizio, correnti, anticipate e differite.

Il Concessionario dovrà rispettare le previsioni di cui al Piano Economico Finanziario presentato in sede di gara.

Il Concedente si riserva il diritto di verificare, in qualunque momento e anche senza preavviso, il rispetto del Concessionario delle previsioni di cui al Piano Economico Finanziario.

### **5.2 Reportistica**

Il Concessionario è chiamato a redigere ogni tre mesi un documento denominato "Resoconto trimestrale" e a consegnarlo all'Amministrazione entro 15 giorni dal termine del trimestre di riferimento, pena l'applicazione della Penale n. 13 di cui al paragrafo 6.2.

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

Il Concessionario potrà illustrare il resoconto attraverso dati, indicatori specifici, analisi quantitative e report, al fine di evidenziare punti di forza e problematiche e di proporre soluzioni di miglioramento e ottimizzazione. Il resoconto dovrà contenere almeno gli elementi di seguito riportati:

- numero di scontrini e relativi importi medi suddivisi per fascia oraria, giorno e mese di riferimento. La scelta della fascia oraria sarà condivisa con l'Amministrazione.
- soluzioni apportate alle criticità riscontrate;
- 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;

- altri report 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 dovranno essere successivamente condivise con l'Amministrazione e, previo accordo, attuate entro i termini concordati tra le parti.

Infine, il Concessionario dovrà produrre un documento denominato "Resoconto finale della Concessione" entro 30 giorni prima della data di scadenza del Contratto pena l'applicazione della Penale n. 14 di cui al paragrafo 6.2. Tale documento dovrà avere informazioni consuntive e aggregate dei dati già riportati nei singoli Resoconti semestrali e deve proporre soluzioni finalizzate al miglioramento del servizio nella successiva Concessione.

## **8 DISPOSIZIONI CONTRATTUALI**

L'esecuzione del contratto di Concessione è regolata, oltre che da quanto disposto dal presente Capitolato Tecnico e dai suoi allegati, anche:

- a) dal contratto di Concessione;
- b) dall'offerta tecnica e dall'offerta economica presentata dal Concessionario in sede di gara;
- c) dal Patto di integrità;
- d) dal Codice Etico e dal Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza della Concedente consultabili sul sito internet della stessa;
- e) dalle disposizioni di cui al D. Lgs. 50/2016;
- f) dalle disposizioni di cui al d.P.R. 10 ottobre 2010, n. 207, nei limiti stabiliti dagli artt. 216 e 217 del D. Lgs. n. 50/2016;
- g) dal decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42;
- h) dal decreto legislativo 9 aprile n. 2008, n.81;
- i) dal Codice Civile e dalle altre disposizioni normative in materia di contratti di diritto privato per quanto non regolato dalle disposizioni sopra richiamate;
- l) da ogni altra disposizione applicabile alle prestazioni oggetto di contratto.

In caso di discordanza o contrasto, il contratto e i documenti tutti della gara prevarranno sugli atti ed i documenti della gara prodotti dall'Impresa, ad eccezione di eventuali proposte migliorative formulate dall'Impresa ed accettate dal Concedente.

MRT si riserva la facoltà di richiedere al Concessionario di modificare gli elementi dell'Offerta Tecnica che risultassero incompatibili con il valore culturale del sito.

### **8.1 Disposizioni normative di riferimento**

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

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

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

- Somministrazione di alimenti e bevande;
- Sicurezza degli impianti di qualsiasi tipo;
- Smaltimento dei rifiuti prodotti;
- Prevenzione incendi;
- Sicurezza e salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro;

- Assunzioni obbligatorie e patti sindacali;
- Prevenzione della criminalità mafiosa;
- Superamento ed eliminazione delle barriere architettoniche.

## **8.2 Garanzia definitiva**

Ai fini della stipulazione del contratto, il Concessionario ha l'obbligo di prestare la garanzia definitiva, pari al 10% dell'importo contrattuale, nel rispetto di tutte le previsioni di cui all'art. 103 del D. Lgs. 50/2016.

Il Concessionario potrà presentare la garanzia definitiva sotto forma di cauzione, ovvero sotto forma di fideiussione, rilasciata da imprese bancarie o assicurative, che rispondano ai requisiti di solvibilità previsti dalle leggi che ne disciplinano le rispettive attività, o rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti all'albo di cui all'art. 106 del D. Lgs. 385/1993, e che abbiano i requisiti di cui all'art. 93, comma 3, del D. Lgs. 50.

La garanzia deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, secondo comma, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta del Concedente.

La garanzia dovrà inoltre avere sottoscrizione autenticata da notaio ed essere irrevocabile.

La garanzia definitiva è prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse.

In particolare, l'Amministrazione ha diritto di valersi direttamente della garanzia per l'applicazione delle penali e/o per i danni dalla stessa subiti, senza pregiudizio dei suoi diritti nei confronti del Concessionario per la rifusione dell'ulteriore danno eventualmente eccedente la somma incamerata.

Il Concedente ha inoltre il diritto di valersi della garanzia definitiva, nei limiti dell'importo massimo garantito: i) per l'eventuale maggiore spesa sostenuta per il completamento delle prestazioni nel caso di risoluzione del contratto disposta in danno del Concessionario; ii) per provvedere al pagamento di quanto dovuto dal Concessionario per le inadempienze derivanti dalla inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori comunque presenti nei luoghi dove viene eseguito il contratto ed addetti all'esecuzione della concessione.

Trovano applicazione le regole sulle riduzioni previste in caso di possesso da parte dell'aggiudicatario dei requisiti (certificazioni/registrazioni/inventari/marchi/impronte/ attestazioni/rating) e le misure di favore per le micro, piccole e medie imprese previsti dall'art. 93, comma 7, del D. Lgs. n. 50/2016.

La mancata costituzione della garanzia definitiva determina la decadenza dell'aggiudicazione e l'escussione della garanzia provvisoria e MRT potrà aggiudicare la Concessione al concorrente che segue nella graduatoria.

La garanzia cessa di avere effetto a seguito della completa ed esatta esecuzione delle obbligazioni nascenti dalla Concessione, attestata con l'emissione del certificato di verifica di conformità, e comunque solo con la restituzione da parte del Concedente della stessa al garante.

Qualora l'ammontare della garanzia dovesse ridursi per effetto dell'applicazione di penali, o per qualsiasi altra causa, il Concessionario dovrà provvedere al reintegro, entro il termine di dieci giorni dalla richiesta di MRT, a pena della risoluzione del contratto.

La garanzia è progressivamente svincolata in ragione e a misura dell'avanzamento dell'esecuzione, nel limite massimo dell'80 per cento dell'iniziale importo garantito, secondo quanto stabilito all'art. 103, comma 5, D.Lgs. n. 50/2016.

Resta fermo tutto quanto altro previsto dall'art. 103 del D. Lgs. n. 50/2016.

## **8.3 Obblighi assicurativi**

Ai sensi dell'art. 103 del D. Lgs. 50/2016, il Concessionario è obbligato a presentare, prima della stipulazione del contratto, una polizza assicurativa che tenga indenne l'Amministrazione da tutti i danni subiti a causa del danneggiamento o della distruzione totale o parziale di impianti ed opere, anche preesistenti, verificatisi nel corso

dell'esecuzione del servizio. Stante il valore culturale sito ove si svolgerà la Concessione, la somma assicurata per i danni alle opere e impianti non potrà essere inferiore ad Euro 3.000.000,00 per sinistro.

La polizza assicurativa dovrà altresì tenere indenne l'Amministrazione per danni causati a terzi, cose di terzi e animali nel corso dell'esecuzione del servizio, per un massimale non inferiore a € 1.000.000,00 per persona ed € 300.000,00 per cose ed animali, e dovrà:

- prevedere la copertura dei danni per morte, lesioni personali e danneggiamenti a cose, comprese le installazioni fisse o mobili presenti nei locali ed animali, che il concessionario debba risarcire quale civilmente responsabile verso terzi e/o prestatori di lavoro da esso dipendenti e assicurati secondo le norme vigenti e/o verso i dipendenti stessi non soggetti all'obbligo di assicurazione contro gli infortuni per gli infortuni da loro sofferti, in conseguenza del comportamento colposo commesso dal Concessionario o da un suo dipendente del quale essa debba rispondere ai sensi dell'articolo 2049 del codice civile.

- prevedere la copertura dei danni al committente per interruzione di pubblico servizio;

- prevedere la copertura per danni causati da intossicazione accidentale;

- prevedere la copertura per danni causati a terzi a causa di incendio e allagamento.

Resta ferma l'intera responsabilità del Concessionario anche per danni coperti o non coperti e/o per gli eventuali maggiori danni eccedenti i massimali assicurati.

La polizza assicurativa è prestata da un'impresa di assicurazione autorizzata alla copertura dei rischi ai quali si riferisce l'obbligo di assicurazione.

Il costo della suddetta garanzia è da ritenersi completamente compreso nell'importo contrattuale e pertanto ogni onere relativo è ad esclusivo carico del Concessionario.

La durata di tutte le garanzie dovrà essere mantenuta per tutto il periodo di esecuzione delle prestazioni contrattuali, fino al rilascio del certificato di verifica di conformità. Le stesse polizze, da esibire prima della firma del contratto, dovranno inoltre recare espressamente il vincolo a favore di MRT ed essere efficaci senza riserve.

Ai fini di presentare idonea copertura assicurativa, il Concessionario potrà scegliere tra una delle due modalità di seguito riportate:

a) produrre una o più polizze assicurative contratte specificatamente per la presente concessione, conformi alle condizioni di cui sopra;

ovvero (in via alternativa)

b) produrre una o più polizze di cui è provvisto, integrate e/o modificate al fine di renderle conformi ai contenuti e alle condizioni di cui sopra.

La/e polizza/e assicurativa/e dovrà/anno essere stipulata/e con Compagnia/e di Assicurazione, autorizzata/e, ai sensi delle leggi vigenti, all'esercizio dei rami oggetto della/e copertura/e richiesta/e.

Ai fini della stipula del contratto, il Concessionario potrà produrre o il documento integrale di polizza assicurativa ovvero un estratto di polizza con una dichiarazione della Compagnia di Assicurazioni attestante l'esistenza della stessa e delle clausole/vincoli assicurative/i previste/i nel presente Capitolato.

Il documento prodotto deve essere in lingua italiana ovvero, qualora sia prodotto in lingua diversa dall'italiano, il documento deve essere accompagnato da traduzione.

La Compagnia di Assicurazione dovrà assumersi l'impegno a dare avviso scritto al Concedente di ogni modifica contrattuale in senso peggiorativo rispetto alle clausole previste nel presente Capitolato, nonché di ogni inadempienza del Contraente che possa comportare l'inoperatività della garanzia.

Tale obbligo di comunicazione vale anche in caso di naturale scadenza o eventuale disdetta della polizza.

Con specifico riguardo al mancato pagamento del premio, ai sensi dell'art. 1901 del c.c., il Concedente si riserva la facoltà di provvedere direttamente al pagamento dello stesso, entro un periodo di 60 giorni dal mancato versamento da parte del Concessionario ferma restando la possibilità del Concedente di rivalersi sulla garanzia di cui al paragrafo 8.2 nei limiti di quanto pagato.

Qualora il Concessionario non sia in grado di provare in qualsiasi momento la piena operatività delle coperture assicurative, e qualora il Concedente non si sia avvalso della facoltà di cui al precedente comma, il contratto potrà essere risolto di diritto con conseguente incameramento della garanzia prestata e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.

Resta fermo che il Concessionario si impegna a consegnare, annualmente e con tempestività, alla Concedente, la quietanza di pagamento del premio, atta a comprovare la validità della polizza assicurativa prodotta per la stipula del contratto o, se del caso, la nuova polizza eventualmente stipulata, in relazione alla presente Concessione.

#### **8.4 Oneri e Obblighi del Concessionario**

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

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

In conseguenza, il Concessionario resta automaticamente impegnato a:

- liberare l'Amministrazione e i suoi incaricati da qualsiasi pretesa, azione o molestia di terzi derivante dall'esecuzione dei servizi oggetto della presente concessione;
- mantenere sui luoghi di lavoro una severa disciplina da parte del suo personale, con l'osservanza scrupolosa delle particolari disposizioni di volta in volta impartite e con facoltà, da parte dall'Amministrazione di chiedere l'allontanamento di quel personale che non fosse – per qualsiasi motivo – gradito all'Amministrazione;
- utilizzare personale abilitato ai sensi di legge nei casi prescritti e munito di preparazione professionale e di conoscenze tecniche adeguate. Lo stesso personale deve avere conoscenza delle norme antinfortunistiche e sarà tenuto all'osservanza delle norme dell'Amministrazione e delle disposizioni che saranno impartite dal Direttore dell'esecuzione;

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

- alla stipula del contratto, compresa la registrazione, alle eventuali imposte e bolli per atti inerenti al servizio e la loro contabilizzazione;
- alle assicurazioni derivanti da Leggi o Contratti Collettivi, nonché il pagamento dei contributi posti, di norma, a carico dei datori di lavoro;
- alle imposte e tasse di qualsiasi tipo, derivanti dalla gestione dei servizi oggetto dell'affidamento, escluso quelle espressamente indicate come a carico dell'Amministrazione;
- all'adozione di tutti i provvedimenti e di tutte le cautele necessarie per garantire la sicurezza e l'incolumità dei dipendenti e delle persone addette al servizio, degli utenti e dei terzi, nonché per evitare danni ai beni pubblici e privati e per l'adeguamento alla normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro;
- alle licenze, imposte e tasse inerenti all'attività esercitata, alle multe e ammende eventualmente irrogate dall'autorità competente per l'inosservanza delle norme igienico-sanitarie e amministrative vigenti in materia;
- al pagamento, da parte del pubblico, attraverso carte di credito (almeno i circuiti VISA e MasterCard), bancomat, tramite POS e altri sistemi similari;
- per furto o danneggiamento per opera di terzi delle attrezzature, laddove presenti, di proprietà del Concessionario;

- per la perdita di derrate alimentari dovute a guasti di attrezzature imputabili a cause di forza maggiore;
- al rispetto della normativa in vigore disciplinante le attività inerenti al servizio di somministrazione di alimenti e bevande;
- alla presentazione agli uffici competenti per territorio dei titoli abilitativi per la conduzione dell'attività richiesti dalla normativa vigente;
- alle attrezzature e ai macchinari, facendosi totale carico delle installazioni necessarie, in conformità alle vigenti normative in materia di sicurezza, accessibilità e norme igienico sanitarie.

Il Concessionario dovrà:

- provvedere all'acquisto delle derrate alimentari e dei generi di consumo a proprio nome, conto e spese, assumendosi tutte le responsabilità verso i fornitori per il pagamento e verso l'Amministrazione per l'igiene, la qualità e le proprietà organolettiche dei prodotti, nonché per la loro conservazione e magazzinaggio;
- essere sempre in regola con tutte le spese e le imposte di natura tributaria inerenti alla gestione dell'attività;
- provvedere al regolare pagamento degli stipendi e del personale, ivi comprese le assicurazioni sociali e previdenziali di legge, nonché ogni prestazione accessoria prevista nel CCNL;
- osservare la massima riservatezza nella comunicazione all'esterno di fatti, stati e condizioni che riguardino le attività dell'Amministrazione; nonché osservare la segretezza nei confronti di tutte le informazioni comunque ricevute in ordine al funzionamento dei sistemi di allarme, vigilanza e custodia dei Musei Reali;
- provvedere a proprie spese a quanto altro ritenuto necessario per l'erogazione del servizio affidato;
- contabilizzare, secondo le vigenti disposizioni in materia, tutti gli incassi;
- assicurare il rispetto di quanto previsto nell'art. 1 della Legge 12.6.1990 n. 146 e s.m.i. recante "*Norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati. Istituzione della commissione di garanzia dell'attuazione della legge*".
- sarà tenuto ad adeguarsi a eventuali novità normative in materia di igiene di prodotti alimentari e sarà ritenuto responsabile per eventuali avvelenamenti, intossicazioni o altre infermità causate agli utenti dei servizi per l'inosservanza delle norme igienico-sanitarie che regolano la conservazione delle derrate alimentari, la preparazione, la manipolazione e la somministrazione dei cibi e delle bevande.
- s'impegnerà, durante l'erogazione del servizio a manlevare e tenere indenne l'Amministrazione da tutte le conseguenze derivanti dall'eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza, di igiene e sanitarie vigenti.

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

Il Concessionario è obbligato a osservare tutte le vigenti Leggi, Norme e Regolamenti in materia di sicurezza e salute dei lavoratori, di prevenzione infortuni, igiene del lavoro, prevenzione incendi e tutela dell'ambiente e a farle rispettare ai propri dipendenti.

### **8.5 Informazione e formazione dei lavoratori e Dispositivi di protezione individuale**

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

- Provvedere affinché il proprio personale abbia ricevuto un'adeguata informazione e formazione sui rischi specifici propri della loro attività, nonché sulle misure di prevenzione e protezione da adottare in materia di sicurezza sul lavoro e di tutela dell'ambiente;
- Dotare il proprio personale di adeguati dispositivi di protezione individuali e collettivi in relazione alla tipologia delle attività oggetto dei servizi di cui al presente Capitolato.

### **8.6 Informazioni sui rischi specifici**

Il Direttore dell'esecuzione deve fornire al Concessionario in sede di sottoscrizione del Verbale di presa in consegna (rif. paragrafo 5.1.1) informazioni dettagliate sui rischi specifici esistenti nell'area in cui è destinato a operare, ciò per consentire al Concessionario l'adozione delle misure di prevenzione e di emergenza in relazione alle attività da svolgere.

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

### **8.7 Piano di sicurezza lavoro**

A integrazione di quanto precedentemente indicato in materia di sicurezza sul lavoro, il Concessionario è tenuto a predisporre un Piano di sicurezza ai sensi del D. Lgs. 81/2008 e s.m.i. Copia del Piano di Sicurezza deve essere consegnata al Responsabile della Sicurezza e ai Rappresentanti dei Lavoratori del Concessionario, nonché al Direttore dell'esecuzione all'atto della sottoscrizione del Verbale di avvio (rif. paragrafo 5.1.2), che sarà corredato da contestuale verbale di coordinamento con il Piano di sicurezza dell'Amministrazione.

### **8.8 Pagamento delle utenze e delle imposte**

Entro la data di sottoscrizione del Verbale di avvio (rif. paragrafo 5.1.2), il Concessionario dovrà effettuare l'intestazione delle utenze telefoniche e della tassa di smaltimento dei rifiuti.

Le ulteriori utenze necessarie allo svolgimento del servizio rimarranno in capo all'Amministrazione.

### **8.9 Obblighi dell'Amministrazione**

L'Amministrazione è tenuta a:

- mettere in grado il Concessionario di svolgere correttamente i servizi sopra specificati alle condizioni esplicitate, collaborando a fornire tutti gli strumenti operativi di propria competenza;
- designare il proprio referente contrattuale (Direttore dell'Esecuzione) all'atto della sottoscrizione del Verbale di presa in consegna (rif. paragrafo 5.1.1) e la persona che potrà sostituirlo nei periodi di assenza previsti dalla legge;
- comunicare al Concessionario con anticipo tutte le informazioni sulle variazioni dell'orario ordinario di apertura dei Musei Reali e tutte le attività straordinarie dello stesso che possono avere riflessi sull'attività del Concessionario;
- provvedere alla fornitura e al pagamento delle utenze relative all'elettricità, al riscaldamento e all'acqua potabile;
- provvedere alla manutenzione ordinaria e straordinaria dei locali e degli impianti fissi ivi presenti.

L'Amministrazione, ai sensi di quanto stabilito dalla Determinazione dell'AVCP (ora A.N.AC.), n. 1 del 10/01/2008, provvederà a comunicare al Casellario Informatico i fatti riguardanti la fase di esecuzione del contratto.

### **8.10 Divieto di variazione della destinazione d'uso dei locali in concessione, di cessione del contratto**

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

Sarà vietata la concessione a terzi, sia privati sia Enti o Organizzazioni di qualsiasi natura, dell'uso, anche saltuario, dei locali concessi o di parte di essi, senza il preventivo assenso scritto da parte dell'Amministrazione. All'interno dei locali e degli spazi oggetto della concessione il gestore non potrà concedere a terzi spazi a uso pubblicitario. Non potranno essere installati nei locali in concessione jukebox, videogiochi, videopoker o altre apparecchiature analoghe. L'inosservanza delle condizioni stabilite nel presente articolo determinerà la risoluzione del contratto stesso ai sensi dell'art. 1456 Codice Civile e l'Amministrazione potrà richiedere l'immediata restituzione dei locali, oltre al risarcimento del danno.

### **8.11 Denominazione della Caffetteria. Segnaletica e pubblicità**

Il Concessionario non potrà modificare la denominazione di "Caffetteria Reale" e dovrà utilizzare il logotipo già in uso dell'Amministrazione, al fine di uniformare in modo inequivocabile gli ambienti, i locali ed i servizi oggetto della Concessione con la gestione del Palazzo Reale.

E' fatto espresso divieto di apporre qualsivoglia segnaletica, marchio o pubblicità sulle facciate interne ed esterne dei Musei Reali, salvo diversamente concordato con l'Amministrazione. Il Concessionario potrà utilizzare le immagini dei Musei Reali nelle eventuali comunicazioni della propria attività, previa autorizzazione scritta dell'Amministrazione.

Il Concessionario potrà proporre in sede di gara forme di divulgazione e promozione dell'esercizio che rispettino il valore culturale del sito (ad es.: dépliant, menù al tavolo e al banco, packaging specifico, forme di divulgazione on line). Ai fini dell'esecuzione del contratto, tali forme di divulgazione dovranno essere previamente approvate dall'Amministrazione.

### **8.12 Brevetti industriali e diritti d'autore**

Il Concessionario assume ogni responsabilità conseguente all'uso di dispositivi o all'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui.

Qualora venga promossa nei confronti dell'Amministrazione azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti sulle forniture acquistate, il Concessionario manleverà e terrà indenne MRT, assumendo a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, inclusi i danni verso terzi, le spese giudiziali e legali a carico del Concedente.

MRT si obbliga ad informare prontamente per scritto il Concessionario delle iniziative giudiziarie di cui al precedente comma; in caso di difesa congiunta, MRT riconosce al Concessionario la facoltà di nominare un proprio legale di fiducia da affiancare al difensore del Concedente.

Nell'ipotesi di azione giudiziaria di cui al precedente comma 2, MRT, fermo restando il diritto al risarcimento del danno nel caso in cui la pretesa azionata sia fondata, ha facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto della Concessione.

## **8. 13 Sospensione della gestione**

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

- Scioperi del personale del Concessionario: in caso di sciopero del personale, agitazioni sindacali, ecc. che rendano impossibile la regolare effettuazione del servizio, il Concessionario dovrà darne notizia all'Amministrazione non appena egli ne abbia contezza; in tal caso, saranno concordate le soluzioni più

idonee a limitare i disagi arrecati, al fine di garantire le prestazioni minime per il regolare svolgimento del servizio;

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

Il servizio, infine, non sarà effettuato qualora si rendesse necessario effettuare lavori urgenti o indifferibili di manutenzione straordinaria agli impianti o ai locali dati in concessione; in tal caso l'Amministrazione comunicherà, con congruo anticipo, il piano dei lavori programmati e i relativi periodi di esecuzione degli stessi e il Concessionario non potrà richiedere compensi integrativi, indennizzi e/o risarcimenti. Resta fermo che degli eventuali interventi di adeguamento dei locali si farà carico il Concedente salvo diverso accordo tra le parti.

Salvo quanto previsto nel presente paragrafo, l'interruzione o sospensione del servizio per decisione unilaterale del Concessionario costituisce inadempimento contrattuale che comporterà la risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 Codice Civile.

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

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

#### **8.14 Risoluzione per inadempimento del Concessionario**

MRT, senza bisogno di assegnare alcun termine per l'adempimento, risolverà il contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi al Concessionario tramite pec, nei seguenti casi:

- a) il Concessionario si trovi, successivamente alla stipulazione del Contratto, in una delle situazioni di cui all'articolo 80 del D. Lgs. n. 50/2016;
- b) qualora il Concessionario non ottenga, per mancanza dei requisiti di legge, i titoli autorizzativi necessari alla gestione della Caffetteria;
- c) qualora fosse accertato, nel corso della Concessione, il venir meno dei requisiti richiesti dalla legge per la gestione della Caffetteria, ovvero sia stata disposta la sospensione e/o la decadenza dell'autorizzazione per l'attività di somministrazione di alimenti e bevande;
- d) qualora fosse accertato che il Concessionario non abbia provveduto al riassorbimento del personale proposto in sede di Offerta Tecnica;
- e) nell'ipotesi di non veridicità delle dichiarazioni rese dal Concessionario ai sensi del D.p.r. n. 445/00, fatto salvo quanto previsto dall'art. 71, del medesimo D.P.R. 445/2000.

Il Concedente, senza bisogno di assegnare alcun termine per l'adempimento, ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi al Concessionario tramite pec, potrà risolvere il presente contratto nei seguenti casi:

- a) nel caso di mancato rispetto degli obblighi espressamente previsti a pena di risoluzione nel presente Capitolato Tecnico e/o nello Schema di Concessione;
- b) in caso di violazione del Patto di Integrità.

In caso in cui MRT accerti un grave inadempimento del Concessionario ad una delle obbligazioni assunte con la stipula del contratto di Concessione, tale da compromettere la buona riuscita delle prestazioni, la stessa formulerà la contestazione degli addebiti al Concessionario e contestualmente assegnerà un termine, non inferiore a quindici giorni, entro i quali il Concessionario dovrà presentare le proprie controdeduzioni. Acquisite e valutate negativamente le controdeduzioni ovvero scaduto il termine senza che il Concessionario abbia risposto, MRT ha la facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto, di incamerare la garanzia ovvero di applicare una penale equivalente, nonché di procedere all'esecuzione in danno del Concessionario; resta salvo il diritto della Concedente al risarcimento dell'eventuale maggior danno.

Qualora il Concessionario ritardi per negligenza l'esecuzione delle prestazioni rispetto alle previsioni del contratto, MRT assegna un termine che, salvo i casi d'urgenza, non può essere inferiore a 10 (dieci) giorni, entro i quali il Concessionario deve eseguire le prestazioni. Scaduto il termine assegnato, e redatto processo verbale in contraddittorio con il Concessionario, qualora l'inadempimento permanga, MRT potrà risolvere il contratto, fermo restando il pagamento delle penali.

Nel caso di risoluzione del contratto, il Concessionario ha diritto soltanto al pagamento delle prestazioni regolarmente eseguite, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto ai sensi dell'art. 108, comma 5, del D. Lgs. 50/2016.

In caso di risoluzione del contratto di Concessione, il Concessionario si impegna, sin d'ora, a fornire a MRT tutta la documentazione tecnica e i dati necessari al fine di permettere ad MRT di provvedere direttamente o tramite terzi all'esecuzione della Concessione.

In caso di risoluzione per responsabilità del Concessionario, il Concessionario è tenuto a corrispondere anche la maggiore spesa sostenuta da MRT per affidare ad altra impresa le prestazioni, ove MRT non si sia avvalso della facoltà prevista dall'art. 110 comma 1 del D. Lgs. n. 50/2016.

In tutti i casi di cui ai precedenti commi, MRT incamererà la garanzia definitiva, fatto salvo il maggior danno.

Il Concedente, in caso di risoluzione e comunque nei casi di cui all'art. 110, comma 1, del D.Lgs. n. 50/2016 potrà interpellare progressivamente gli operatori economici che hanno partecipato all'originaria procedura di gara e risultati dalla relativa graduatoria al fine di stipulare una nuova Concessione per l'affidamento delle prestazioni contrattuali alle medesime condizioni già proposte dal Concessionario in sede di gara.

Resta fermo quanto previsto all'art. 108 del D. Lgs. n. 50/2016, in quanto compatibile.

## **8. 15 Cessazione, revoca per motivi di pubblico interesse, risoluzione per inadempimento dell'Amministrazione**

Ai sensi dell'art. 176, comma 1, del D.lgs. 50/2016, il Concedente potrà dichiarare la cessazione della Concessione, senza applicazione dei termini di cui all'art. 21-*nonies* della Legge 241/1990, quando:

- a) il Concessionario avrebbe dovuto essere escluso ai sensi dell'articolo 80 del D.Lgs. 50/2016.
- b) il contratto non avrebbe dovuto essere aggiudicato in considerazione di una grave violazione, con riferimento alla procedura di aggiudicazione, degli obblighi derivanti dai Trattati, come accertato dalla Corte di giustizia dell'Unione europea in un procedimento ai sensi dell'articolo 258 TFUE;
- c) il contratto ha subito una modifica sostanziale che avrebbe richiesto il ricorso ad una nuova procedura ai sensi dell'art. 175, comma 8, del D. Lgs. n. 50/2016;

Nel caso in cui l'annullamento d'ufficio dipenda da vizio non imputabile al Concessionario, a quest'ultimo saranno riconosciuti gli importi previsti dal comma successivo.

La Concessione può essere risolta per inadempimento dell'Amministrazione o revocata per motivi di pubblico interesse ai sensi dell'art. 176, comma 4, del D. Lgs. 50/2016. Ove si verificano tali ipotesi al Concessionario saranno riconosciuti:

- a) Il valore delle attività di allestimento realizzati più gli oneri accessori, al netto degli ammortamenti, ovvero, nel caso in cui i predetti interventi non abbia ancora superato la fase di verifica, i costi effettivamente sostenuti e documentati dal Concessionario;
- b) le penali e gli altri costi sostenuti dal Concessionario in conseguenza della risoluzione;

c) un indennizzo a titolo di risarcimento del mancato guadagno, pari al 10 per cento del valore degli allestimenti ancora da eseguire ovvero , nel caso in cui l'allestimento sia completato, pari al 10 per cento del valore dei ricavi risultanti dal piano economico finanziario, per gli anni residui di gestione.

#### **8.16 Recesso**

Il Concedente potrà recedere unilateralmente dal presente contratto, in tutto o in parte, in qualunque momento, con un preavviso di almeno tre mesi, previo pagamento degli importi di cui al precedente paragrafo 8.15.

In particolare, il Concedente potrà recedere dal contratto:

- allorché, per qualsiasi ragione, venissero meno le esigenze di gestione della caffetteria;
- allorché, per qualsiasi ragione, venisse meno il rapporto di fiducia sottostante all'affidamento della concessione.

In caso di recesso, verrà applicato l'art. 109 del D. Lgs. 50/2016, per quanto non espressamente previsto nel presente articolo e per quanto compatibile.

Resta fermo quanto previsto in materia di recesso dagli artt. 88, comma 4-ter, e 92, comma 4, del D. Lgs. n. 159/2011.

#### **8.17 Obblighi di riservatezza**

Il Concessionario ha l'obbligo, pena la risoluzione del contratto e fatto salvo il diritto al risarcimento dei danni subiti da MRT, di mantenere riservati, anche successivamente alla scadenza del contratto medesimo, i dati, le notizie e le informazioni in ordine alle attività svolte in adempimento del presente contratto, nonché fatti, stati e condizioni relativi alle attività svolte dal Concedente di cui sia, comunque, venuta a conoscenza nel corso di esecuzione del contratto stesso.

Il Concessionario si impegna, altresì, a mantenere segrete e a non divulgare, pena la risoluzione del contratto e fatto salvo il diritto al risarcimento dei danni subiti da MRT, le informazioni comunque ricevute in ordine al funzionamento dei sistemi di allarme, vigilanza e custodia di Palazzo Reale e dei locali oggetto della presente concessione.

Gli obblighi di cui ai precedenti commi si estendono a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del presente contratto, fatta eccezione per i dati, le notizie, le informazioni ed i documenti che siano o divengano di pubblico dominio.

Il Concessionario è responsabile per l'esatta osservanza, da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, degli obblighi di riservatezza di cui al primo e secondo comma e, pertanto, si impegna a non eseguire ed a non permettere che altri eseguano copie, estratti, note o elaborazioni di qualsiasi atto o documento di cui sia venuta in possesso in ragione dell'incarico affidatogli con il contratto.

#### **8.18 Rinvio allo Schema di Concessione e alle norme di legge**

Per tutto quanto non espressamente disposto dal presente Capitolato e dallo Schema di Concessione, si richiamano le norme di legge vigenti in materia, ivi compreso il Codice Civile.

#### **APPENDICI AL CAPITOLATO TECNICO**

Appendice 1: planimetrie dei luoghi

Appendice 2: prescrizioni tecniche per la manutenzione degli arredi

Appendice 3: storico visitatori negli ultimi tre anni e storico degli incassi negli ultimi tre anni

Appendice 4: tabella informativa del personale impiegato dal gestore uscente

Appendice 5: DUVRI



