



ALLEGATO 5

CAPITOLATO TECNICO

PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI CAFFETTERIA,
RISTORAZIONE E CATERING PRESSO IL MONUMENTO A VITTORIO EMANUELE II
(VITTORIANO)

PER IL MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI E DEL TURISMO
POLO MUSEALE DEL LAZIO

ID 1798



INDICE

1	GLOSSARIO	3
2	INTRODUZIONE	4
3	OGGETTO DELLA CONCESSIONE	5
3.1	I SERVIZI IN CONCESSIONE	6
3.1.1	SERVIZIO DI CAFFETTERIA	6
3.1.2	SERVIZIO DI RISTORAZIONE	6
3.1.2.1	Servizio di Ristorazione a pranzo	6
3.1.2.2	Eventi serali con uso esclusivo dei locali Caffetteria – Ristorante	6
3.1.3	SERVIZIO DI CATERING	7
4	LUOGO DI ESECUZIONE	8
5	SOPRALLUOGO	8
6	DURATA DELLA CONCESSIONE	8
7	VALORE DELLA CONCESSIONE	8
8	MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	9
9	PERSONALE	10
10	ORARI DEL SERVIZIO	12
11	PREZZI DEL SERVIZIO	12
12	SEGNALETICA E PUBBLICITA'	13
13	GESTIONE DELLA CONCESSIONE	14
13.1	PRESA IN CONSEGNA	14
13.2	AVVIO DELLE ATTIVITA'	14
13.3	RICONSEGNA DEI LOCALI	14
13.4	DOTAZIONI	15
13.5	COMPLETAMENTO E ALLESTIMENTO DEI LOCALI	15
13.5.1	Caratteristiche tecnico-estetiche richieste	16
13.6	APPROVVIGIONAMENTO DELLE MERCI	16
14	OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO	17
15	OBBLIGHI DELL'AMMINISTRAZIONE	19
16	VERIFICHE E CONTROLLI	20
17	INDICATORI DI SODDISFAZIONE	20
17.1	INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO SEMESTRALE DEL DIRETTORE DELL'ESECUZIONE (ISS)	20
17.2	INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO SEMESTRALE DEI CLIENTI (ISC)	21
18	REPORTISTICA	23
19	PENALI	23
19.1	PENALI SUGLI INDICATORI DI SODDISFAZIONE	23
19.2	ALTRE PENALI	24

APPENDICI AL CAPITOLATO TECNICO

Appendice 1: Autorizzazione Soprintendenza

Appendice 2: Parere ASL

Appendice 3: Dotazioni

Appendice 4: Spazi della concessione per il catering

Appendice 5: Piano Economico-finanziario di massima

Appendice 6: Specifiche offerta di catering

Appendice 7: DUVRI

Appendice 8: Linee guida per la progettazione



1 GLOSSARIO

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

Concessionario	Operatore economico che stipula la concessione con l'Amministrazione acquisendo il diritto di gestire funzionalmente e sfruttare economicamente i servizi assentiti in concessione, alle condizioni di cui allo Schema di concessione.
Capitolato	Il presente capitolato tecnico.
Amministrazione	Polo Museale del Lazio, ovvero l'Amministrazione che affida in concessione la gestione di servizi di caffetteria, ristorazione e catering a terzi ai sensi dell'art. 117 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42.
Concorrente	Operatore economico che partecipa alla presente procedura di gara presentando un'offerta.
Locale o Locali	Luogo di esecuzione dei servizi di caffetteria, ristorazione e catering.
Responsabile del Servizio	Persona nominata dal Concessionario con il compito di coordinare le attività previste dalla concessione e fungere da referente operativo ed interfaccia unica per l'Amministrazione.
Direttore dell'esecuzione	Persona nominata dall'Amministrazione come responsabile dei rapporti con il Concessionario.
Polo	Polo Museale del Lazio
Canone	La prestazione in denaro che è corrisposta periodicamente dal Concessionario all'Amministrazione per l'espletamento dei servizi oggetto di concessione. L'importo del canone è indipendente rispetto all'incasso che il concessionario percepisce dalla gestione del servizio.
Royalty	La percentuale applicata sulla quota dei ricavi delle vendite e delle prestazioni al netto di IVA che il Concessionario versa all'Amministrazione come ulteriore corrispettivo della Concessione.



2 INTRODUZIONE

Il presente Capitolato disciplina gli aspetti tecnici relativi all'affidamento in concessione, ai sensi dell'articolo 117 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, del servizio di Caffetteria, Ristorazione e Catering, presso il Monumento a Vittorio Emanuele II (Vittoriano) a Roma.

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

Il Monumento a Vittorio Emanuele II (anche "Vittoriano" o "Altare della Patria") nacque con l'obiettivo di celebrare il Padre della Patria e insieme l'intera stagione del Risorgimento, all'indomani della morte di Vittorio Emanuele II, nel 1878. Il progetto di Giuseppe Sacconi comportò lo sbancamento del colle Capitolino e dunque la distruzione di edifici antichi come la Torre di Paolo II e i tre chiostri del convento dell'Aracoeli. Per la decorazione furono coinvolti alcuni fra i più importanti artisti del tempo, tra cui Ettore Ferrari, Leonardo Bistolfi e Angelo Zanelli. Dopo la morte di Sacconi, nel 1905, il cantiere proseguì sotto Gaetano Koch, Manfredo Manfredi e Pio Piacentini. Sebbene i lavori non fossero terminati, il monumento fu solennemente inaugurato nel 1911, in occasione del cinquantenario dell'Unità d'Italia.

Un radicale cambio di programma fu imposto nel 1921, quando sotto la statua de La Dea Roma vennero collocate le spoglie del Milite Ignoto, ovvero del soldato simbolo di tutti i caduti della Prima Guerra Mondiale. In questo nuovo assetto il Monumento fu terminato con l'inaugurazione del Museo del Risorgimento, nel 1935.

Il 12 dicembre 1969, il giorno della strage di piazza Fontana, fu colpito da due bombe. L'attentato determinò la chiusura al pubblico per ragioni di sicurezza. La riapertura del pubblico è avvenuta nel 2000, su istanza del Presidente della Repubblica Carlo Azeglio Ciampi. Sette anni dopo sono stati costruiti, a spese del MIBACT, due grandi ascensori panoramici. Da allora il Vittoriano è gradualmente rientrato nel circuito di visita del turismo.

Il Vittoriano è in consegna al MIBACT e, dal 2015, per il tramite del Polo Museale del Lazio. Il MIBACT, tuttavia, gestisce solo una parte del Monumento, ovvero:

- le strutture principali, comprese la Gipsoteca e la Sala Zanardelli, finora adibite a spazi per mostre di carattere istituzionale e dunque gratuite;
- la caffetteria dal 2002 ;
- gli ascensori panoramici dal 2007.

Le altre strutture all'interno del Monumento sono gestite in via totalmente autonoma da altri soggetti, ovvero:

- il Sacrario delle bandiere e il Sacrario del Milite Ignoto, dal Ministero della Difesa;
- il Museo del Risorgimento e l'Ala Brasini, in cui vengono organizzate esposizioni temporanee a pagamento, dall'Istituto per la Storia del Risorgimento Italiano.

Secondo il modello istituito dal 2000, finalizzato ad aumentare la capacità di attrazione del Monumento verso il grande pubblico, l'ingresso è libero nelle strutture principali, nel Sacrario delle Bandiere e nelle mostre di carattere istituzionale organizzate nella Gipsoteca e nella Sala Zanardelli.

Questo modello ha garantito al Monumento un rimarchevole numero di visitatori, circa 2.000.000 annui, difficile da qualificare e distribuire nelle fasce orarie di visita, considerato l'elevato numero di accessi (tre: uno centrale e due laterali) al Monumento.



3 OGGETTO DELLA CONCESSIONE

La presente procedura ha per oggetto l'affidamento in concessione del servizio di caffetteria, ristorazione e catering presso il Monumento a Vittorio Emanuele II (Vittoriano) a Roma, a fronte del pagamento di un canone e di una royalty all'Amministrazione, previa esecuzione dei lavori di adeguamento dei locali secondo la normativa vigente.

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

Il Concessionario è tenuto a svolgere le seguenti attività:

- esecuzione di lavori edili e di impiantistica secondo le prescrizioni previste nell'autorizzazione della Soprintendenza (cfr. Appendice 1) e nel parere rilasciato dall'ASL (cfr. Appendice 2).
- esecuzione di tutti gli oneri relativi all'eventuale richiesta e rilascio di autorizzazioni/licenze, qualora necessarie all'esecuzione a regola d'arte dei lavori e all'espletamento del servizio;
- gestione degli allacci e delle volture di tutte le utenze necessarie allo svolgimento del servizio, nonché pagamento delle relative spese;
- gestione di tutti gli adempimenti di legge per lo svolgimento dei servizi oggetto della concessione;
- fornitura e installazione degli arredi e delle attrezzature mancanti o sostitutive rispetto alle esistenti per l'allestimento dei locali e degli spazi (cfr. par. 13.4 "Dotazioni");
- esecuzione di pulizie, manutenzione dei locali, degli spazi e degli impianti e ogni altra attività funzionale alla conduzione e gestione dei servizi in concessione;
- gestione dei rifiuti urbani e speciali, in conformità alle disposizioni normative e regolamentari vigenti in materia;
- rifornimento, preparazione e somministrazione di alimenti e bevande e tutte le attività necessarie per l'esercizio dei servizi in concessione;
- realizzazione del progetto di un logotipo e dell'immagine coordinata del locale da utilizzarsi per le attrezzature, nonché della promozione dei servizi, previa approvazione dell'Amministrazione.



3.1 I SERVIZI IN CONCESSIONE

I servizi in concessione sono suddivisi funzionalmente in tre tipologie:

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

La concessione comprende, inoltre, la possibilità di realizzare eventi con utilizzo in esclusiva delle aree, al di fuori dell'orario del servizio ordinario.

Il Concorrente dovrà dettagliare, in sede di offerta, un progetto tecnico-gestionale-organizzativo che sia finalizzato alla migliore configurazione dei servizi secondo quanto indicato di seguito e nel successivo capitolo 8.

3.1.1 SERVIZIO DI CAFFETTERIA

Il servizio di caffetteria comprenderà, in una accezione più estesa, le attività di caffetteria/bakery, sala da tè, wine bar e ristorazione veloce, con possibilità di consumazione sia al tavolo che al banco. In offerta tecnica, i Concorrenti dovranno specificare le modalità di gestione del servizio anche in riferimento all'utilizzo dei locali.

3.1.2 SERVIZIO DI RISTORAZIONE

L'offerta del servizio di ristorazione dovrà essere modulata, durante l'arco del giorno, in linea con le diverse esigenze della variegata clientela, costituita per lo più da visitatori del Monumento. Nel servizio di ristorazione si considera inclusa anche l'attività legata alla organizzazione di eventi. Di seguito sono suddivise le attività di ristorazione e degli eventi sulla base degli orari e degli spazi di utilizzo. In offerta tecnica, i Concorrenti dovranno specificare le modalità di gestione del servizio anche in riferimento all'utilizzo dei locali.

Si precisa che il Concessionario si obbliga a riservare gratuitamente al Polo - secondo una programmazione annuale concordata con il Concedente e soggetta a revisione periodica - l'uso esclusivo dei locali ristorante e caffetteria, per lo svolgimento di proprie attività istituzionali ed eventi, organizzati per sé direttamente o per terzi. In tal caso, il Polo comunicherà al Concessionario, con congruo anticipo, comunque non inferiore a 7 giorni lavorativi, la data e gli orari fissati per il programmato evento. Il Concessionario dovrà trasmettere, entro le 48 h successive alla richiesta, il preventivo dei costi relativi al servizio di catering.

In alternativa al servizio di catering, l'Amministrazione potrà altresì richiedere al Concessionario che espleti il servizio di caffetteria-ristorante durante tali eventi.

3.1.2.1 Servizio di Ristorazione a pranzo

Nelle ore di servizio del pranzo dovranno essere disponibili vari menù ed alcuni "dedicati", come ad esempio quelli per business lunch, quick lunch, famiglie con bambini e scolaresche. Dovranno inoltre essere previsti menu e scontistica per i dipendenti del MIBACT.

3.1.2.2 Eventi serali con uso esclusivo dei locali Caffetteria – Ristorante

Il Concessionario potrà organizzare, per soggetti terzi, eventi/iniziative serali all'interno degli spazi messi a disposizione per il servizio diurno. Sarà, tuttavia, possibile utilizzare anche uno spazio *extra*, rispetto a quelli di pertinenza nel servizio diurno (cfr. Appendice 4). Il Concessionario sarà obbligato a corrispondere al Polo o al soggetto incaricato dal Polo, per i servizi di sorveglianza e/o assistenza al pubblico un importo aggiuntivo ad evento per i costi ad essi relativi, come disciplinati nell'art. "Canone di concessione, royalty e ulteriori corrispettivi del concessionario".

Tutti gli eventi dovranno essere in linea con la valenza istituzionale e culturale del Monumento e saranno sempre soggetti a preventiva autorizzazione da parte dell'Amministrazione. Il Concessionario dovrà provvedere a inviare all'Amministrazione apposita richiesta di autorizzazione con un anticipo di almeno 30 giorni. Nella

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione del servizio di caffetteria, ristorazione e catering presso il Monumento a Vittorio Emanuele II (Vittoriano) – ID 1798

Allegato 5 - Capitolato Tecnico

6 di 26



richiesta, dovranno essere necessariamente indicati i seguenti elementi:

- 1) la natura dell'evento;
- 2) la descrizione, le modalità di organizzazione e gestione dell'evento stesso ed il progetto di allestimento ed uso degli spazi;
- 3) il numero atteso di partecipanti;
- 4) la presenza di eventuali autorità;
- 5) gli spazi che si intendono utilizzare;
- 6) l'eventuale uso degli ascensori panoramici.

L'autorizzazione sarà rilasciata entro i 15 giorni solari successivi alla richiesta da parte del Concessionario, previa valutazione dell'oggetto della stessa che dovrà avere caratteristiche e/o elementi tali da non ledere l'immagine del Monumento; in caso contrario, l'Autorizzazione verrà negata. Le ulteriori autorizzazioni amministrative, eventualmente necessarie per lo svolgimento dell'evento, saranno ad esclusivo carico del Concessionario, il quale avrà, pertanto, l'onere di provvedere alla loro acquisizione. L'assenza delle necessarie autorizzazioni amministrative sarà imputabile, in termini di responsabilità, al solo Concessionario e nulla potrà e dovrà essere richiesto all'Amministrazione.

Tutti gli eventi dovranno concludersi entro le ore 01:00 del giorno successivo, incluse le attività di pulizia, conferimento a discarica dei rifiuti e ripristino degli spazi nelle condizioni adeguate per il servizio diurno della caffetteria-ristorante.

3.1.3 SERVIZIO DI CATERING

Il Concessionario dovrà garantire un'offerta di catering in occasione di eventi realizzati dall'Amministrazione o ospitati dalla stessa, all'interno del Monumento, quali mostre, conferenze, spettacoli, presentazioni a carattere istituzionale e per eventuali clienti terzi.

Nel caso in cui gli eventi siano organizzati per l'Amministrazione, l'allestimento degli spazi dovrà essere concordato con la stessa.

Il Concessionario avrà il diritto di esclusiva per il servizio di catering svolto negli spazi oggetto di concessione, anche in occasione di eventi organizzati dall'Amministrazione.

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

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

Il dettaglio e la varietà dell'offerta di catering prevista per ogni tipologia indicata in elenco sarà oggetto di valutazione in offerta tecnica, secondo le prescrizioni minime previste in allegato (cfr. Appendice 6).



4 LUOGO DI ESECUZIONE

Il luogo di esecuzione del servizio oggetto di concessione è situato a Roma, Piazza Venezia, all'interno del Monumento a Vittorio Emanuele II (Vittoriano), sulla terrazza panoramica intermedia, a livello di partenza degli ascensori panoramici, negli spazi che si affacciano direttamente su via dei Fori Imperiali, su via di San Pietro in Carcere e sull'area archeologica di via dei Fori Imperiali.

I locali oggetto della concessione sono costituiti da:

- **Zona Caffetteria/Ristorante:** consiste in una sala di fruizione pubblica di 160 mq con bancone bar, coperta da struttura telescopica richiudibile (circa 100 posti a sedere). Da questa sala si accede allo spazio tecnico di pertinenza del bar. Sono annessi, inoltre, due piccoli ambienti laterali di servizio (di dimensioni totali di 3,50 m x 10,50 m);
- **Zona Cucina:** consiste negli spazi a cui si accede tramite scala dal retrobar e si articola in tre stanze successive: lo spazio tecnico di preparazione dei cibi, un locale impianti frigo ed un magazzino, oltre a due bagni di servizio. Tali spazi sono di proprietà del Ministero degli Interni - Fondo Edifici di Culto (FEC) a cui dovrà essere corrisposto un canone per l'affitto annuale pari a Euro 28.028,00 e che sarà oggetto di apposito Contratto con lo stesso a decorrere dalla data di avvio delle attività (cfr. cap. 13).

L'accesso alla zona caffetteria-ristorante avviene tramite gli ingressi al monumento, in orario di apertura dello stesso (cfr. cap. 10). Nel caso di apertura serale, l'accesso utilizzato si trova alla base del Monumento, ingresso laterale di via del Teatro di Marcello, dal quale un ascensore interno condurrà direttamente sulla Terrazza del bar-ristorante.

5 SOPRALLUOGO

Come previsto dal par. 11 del Disciplinare di gara, è **obbligatorio** effettuare un sopralluogo dei locali oggetto di concessione, presso il Monumento, in cui gli stessi sono ubicati, **prima della presentazione dell'offerta**. La presa visione dei locali è, infatti, una condizione essenziale in quanto la completa conoscenza dei locali (ubicazione, estensione, dotazioni presenti e stato degli stessi) da parte degli operatori è necessaria per una corretta valutazione e formulazione dell'offerta, sotto il profilo tecnico ed economico.

6 DURATA DELLA CONCESSIONE

La concessione avrà una durata di 72 mesi decorrenti dalla scadenza del termine dei 180 giorni solari di cui al successivo capitolo 13, ovvero dalla data di avvio delle attività, se anteriore.

La suddetta durata è stata calcolata tenendo conto del periodo di tempo necessario al recupero degli investimenti da parte del concessionario, individuato sulla base di criteri di ragionevolezza, insieme ad una remunerazione del capitale investito, tenuto conto degli investimenti necessari per conseguire gli obiettivi contrattuali specifici come risultante dal piano economico-finanziario.

7 VALORE DELLA CONCESSIONE

Il valore stimato per la concessione è pari a Euro 2.680.000,00 (Euro duemilioneisecentottantamila) medi annuali (Iva esclusa), corrispondenti ad un valore complessivo presunto di Euro 16.080.000,00 (Euro sedicimilionitottantamila) (Iva esclusa) calcolato sull'intera durata della concessione pari a 6 anni (72 mesi).

Al fine di agevolare la partecipazione degli operatori economici, con l'intenzione di fornire ai concorrenti le informazioni utili per la predisposizione delle relative offerte, è definito un piano economico finanziario (PEF) di massima (cfr. Appendice 5), il quale ha lo scopo di illustrare la fattibilità economico-finanziaria e gestionale di massima dell'investimento.

Il PEF allegato è finalizzato ad individuare la dinamica finanziaria generata dalla realizzazione e gestione



dell'attività di caffetteria, ristorante e catering, tramite la predisposizione di un modello in grado di quantificare i costi di realizzazione, di gestione e di manutenzione e di individuare l'equilibrio economico e finanziario complessivo dell'iniziativa di investimento. Nello specifico è stata condotta un'analisi di mercato sul tipo di servizio che si intende realizzare ed è stato studiato il target di clientela in funzione del numero di visitatori del monumento, dell'ubicazione dei locali della concessione, in base alla qualificazione e quantificazione della clientela ed alla spesa media da questa sostenuta nell'arco temporale giornaliero e poi stagionale. Successivamente sono stati analizzati gli investimenti necessari ed un piano di copertura finanziaria, in relazione alle attività obbligatorie e propedeutiche all'apertura ed al progetto di allestimento che si intende realizzare.

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

Infine, sono stati calcolati i costi di gestione, ossia le materie prime (alimenti e bevande), il personale necessario ad espletare il servizio sia in relazione alle dimensioni e al numero di clienti atteso, sia in relazione alla copertura oraria giornaliera e settimanale, le spese relative alle utenze ed amministrative e le spese varie ed accessorie, nonché i costi relativi ai canoni e royalty sul fatturato netto.

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

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

8 MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'esecuzione dei servizi dovrà avvenire con modalità e termini tali da non arrecare alcun pregiudizio all'Amministrazione e alla sua immagine nonché all'utilizzo dei locali dell'Amministrazione, in relazione al tipo ed entità degli interventi.

Nell'esecuzione dei servizi il Concessionario deve osservare scrupolosamente le buone regole dell'arte ed è tenuto a impiegare materiale di qualità e appropriato agli impieghi.

La presenza sui luoghi del personale di direzione e sorveglianza dell'Amministrazione - presenza che può essere anche saltuaria - non esonera 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, qualora i difetti siano stati riscontrati successivamente. Si stabilisce, infatti, che l'onere del Concessionario è quello della perfetta esecuzione in relazione alle esigenze e nessuna circostanza può mai essere opposta a esonero o ad attenuazione di tale responsabilità.

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

La Concessione del servizio di caffetteria, ristorazione e catering, che nasce come supporto ai numerosi visitatori del Vittoriano per una sosta rilassante nel percorso di visita, mira alla realizzazione di un locale di qualità in un contesto unico a Roma, con una proposta variegata ed eterogenea che accontenti una ampia clientela internazionale e di tutte le età.

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

Il pubblico che il locale dovrà richiamare sarà costituito da visitatori del Monumento, del Campidoglio e dell'area dei Fori Imperiali, famiglie con bambini, turisti, gruppi nonché aziende, enti e privati cittadini che desiderino organizzare incontri di lavoro o ricreativi presso la struttura.

Il servizio sarà svolto in una ambientazione che privilegi semplicità e pulizia delle strutture, salvaguardando l'unicità storica, culturale, istituzionale ed artistica dei luoghi.



Poiché il Monumento ha carattere istituzionale di rilevante significato storico e culturale, il servizio che si intende commissionare deve essere rivolto il più possibile al pubblico variegato che lo visita, con una politica che coniughi la qualità del pasto con il prezzo e rispettando 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 gastronomia dolce e salata.

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

Il concessionario è tenuto a segnalare, con appositi avvisi e/o liste, gli ingredienti utilizzati. In caso di mancata segnalazione si applicherà la penale di cui al paragrafo 19.

In caso di conseguenze dannose per l'utente, derivanti dalla mancata segnalazione di cui sopra, nonché in caso di somministrazione di alimenti avariati o comunque dannosi per la salute, la responsabilità sarà esclusivamente del Concessionario e trattandosi di grave inadempimento sussiste la facoltà del Polo di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto, ai sensi dell'art. 20 dello Schema di concessione.

Il servizio di ristorazione dovrà essere conforme alle specifiche tecniche e alle clausole di esecuzione contrattuale dei criteri ambientali minimi per il servizio di ristorazione collettiva e la fornitura di derrate alimentari, adottati dal Ministero dell'Ambiente e della tutela del Territorio e del Mare con il D.M. 25 luglio 2011 (G.U. n. 220 del 21 settembre 2011).

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), la fornitura di prodotti tessili (DM 11 GENNAIO 2017) laddove applicabili, e la fornitura e servizio di noleggio di arredi per interni (DM 11 gennaio 2017) limitatamente agli elementi non specialisti (es: tavoli, sedie, contenitori generici...).

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

9 PERSONALE

Il Concessionario dovrà indicare, entro 5 giorni solari dalla consegna dei locali e per tutta la durata della concessione, il nominativo ed i recapiti telefonici (fisso e cellulare) di un referente (Responsabile del Servizio) e di un suo sostituto in caso di assenza, che dovrà essere sempre reperibile.

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

Nell'espletamento delle attività oggetto del presente Capitolato, il Concessionario dovrà ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti e contrattuali in materia di lavoro e di assicurazioni sociali e previdenza, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.

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

Il Concessionario dovrà disporre, per l'espletamento delle proprie attività, di personale provvisto di adeguata qualificazione, professionalità e specifica preparazione, regolarmente inquadrato nei rispettivi livelli professionali del CCNL (Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro) del settore di riferimento, nonché in possesso delle autorizzazioni sanitarie e dei requisiti previsti dalla normativa vigente per le specifiche mansioni da svolgere. A tal fine, il Concessionario è tenuto ad operare nel rispetto delle richiamate disposizioni.

Il Direttore dell'Esecuzione potrà, nel corso dell'esecuzione della Concessione, in qualunque momento, verificare i singoli contratti di lavoro del personale utilizzando, chiedendo copia della documentazione necessaria: a tal fine, il Concessionario si obbliga a porre in essere tutto quanto richiesto per consentire tale



controllo.

Il Concessionario dovrà impiegare un numero di addetti sufficiente a garantire la continuità, l'efficienza e la regolarità del servizio in ogni periodo dell'anno, nei giorni e orari di apertura previsti, in coerenza con il progetto tecnico-gestionale presentato, pena l'applicazione delle penali di cui al capitolo 19.

Il Concorrente dovrà in offerta tecnica descrivere la struttura organizzativa e quella operativa che intende utilizzare per garantire l'esercizio delle attività oggetto della Concessione, tenendo conto dei ricavi stimati nel proprio Piano Economico Finanziario. In particolare, dovranno essere descritti i seguenti elementi:

- Modello della struttura organizzativa;
- Modello della struttura operativa;
- Logiche e modalità di coordinamento (verticale e orizzontale) tra le funzioni/figure professionali;
- Flessibilità e adattamento della struttura;
- Formazione del personale operativo;
- Pianificazione del personale, con riguardo agli orari di presenza e alle logiche e alle modalità con cui si intende ottimizzare le risorse.

La valutazione terrà conto dell'efficacia, dell'eshaustività e della concretezza della trattazione, nonché della sua aderenza al contesto in cui i servizi verranno svolti.

Affinché la caffetteria/ristorante assicuri continuità e qualità al servizio in qualsiasi momento della giornata, il Concessionario dovrà, **in ogni caso, impegnarsi a garantire per ogni turno un numero minimo di due camerieri, due banchisti, un aiuto cuoco e due lavapiatti, nonché la presenza giornaliera del cuoco o un suo sostituto di pari livello ed esperienza.** In caso di violazione, verrà applicata apposita penale di cui al capitolo 19.

Per quanto riguarda la figura professionale del cuoco, è richiesta **un'esperienza minima di 5 anni** che il Concessionario dovrà comprovare tramite **presentazione in Offerta Tecnica del curriculum della risorsa**, all'interno del quale dovrà essere indicata la denominazione e il luogo dei ristoranti presso i quali la risorsa ha prestato servizio.

Il Vittoriano è un monumento con un'altissima affluenza di turisti stranieri, pertanto è indispensabile la presenza di personale a contatto col pubblico, in particolare banchisti e camerieri, che parlino fluentemente la lingua inglese. Pertanto, si richiede **la presenza in ogni turno di almeno un banchista e un cameriere che abbia un livello ottimo di conoscenza della lingua.** A comprova del requisito il **Concessionario dovrà presentare in Offerta Tecnica i curricula del personale necessario all'espletamento del servizio corredato da attestati con livello minimo B2 rilasciati da enti certificati.**

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

- a) indossare una tenuta o divisa di lavoro appropriata ed omogenea, con il logo, oggetto di Offerta Tecnica, stampato o cucito, tale da renderli chiaramente riconoscibili, che deve essere sempre mantenuta in perfetto stato di pulizia e decoro. Le divise dovranno essere conformi alle specifiche tecniche e alle clausole di esecuzione contrattuale applicabili inerenti i criteri ambientali minimi per la fornitura di prodotti tessili (DM 11 GENNAIO 2017);
- b) recare esposto e ben visibile un apposito cartellino personale di riconoscimento, riportante il ruolo e il nominativo del dipendente;
- c) mantenere un comportamento irreprensibile e discreto, consono all'ambiente improntato alla massima educazione e correttezza nei confronti degli utenti;
- d) muoversi esclusivamente negli spazi di pertinenza lavorativa o di pubblica fruizione del Monumento.

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

Riguardo al suddetto punto c), all'avvio della concessione, il Concessionario adotta un codice di comportamento per gli addetti al servizio che verrà consegnato loro al momento dell'assunzione, previa



approvazione del Direttore dell'esecuzione.

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

Entro 15 (quindici) giorni lavorativi antecedenti l'avvio delle attività di caffetteria, ristorazione e catering, il Responsabile del servizio dovrà trasmettere al Direttore dell'esecuzione l'elenco del personale addetto, contenente:

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

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

All'aggiornamento dell'elenco provvede il Responsabile del Servizio con comunicazione scritta al Direttore dell'Esecuzione, tramite email, entro 7 (sette) giorni solari dalla variazione.

Il mancato rispetto delle indicazioni riferite al personale potrà determinare l'applicazione di penali da parte dell'Amministrazione così come specificato al Capitolo 19 del presente Capitolato.

10 ORARI DEL SERVIZIO

I servizi dovranno essere garantiti nei giorni e negli orari di apertura al pubblico del Monumento, ossia tutti i giorni, anche festivi, nel seguente orario: dalle ore 9,30 alle ore 19,30. L'orario indicato è da considerare di massima, atteso che potrà subire variazioni nel corso dell'anno; il Concessionario, con l'accettazione della documentazione di gara, è consapevole di tale possibile variazione e si obbliga a svolgere i servizi oggetto della presente Concessione negli eventuali nuovi orari che verranno stabiliti.

L'Amministrazione si impegna a comunicare al Concessionario:

- con un anticipo minimo di 48 ore, tutte le informazioni sulle eventuali variazioni dell'orario ordinario di apertura/chiusura del Vittoriano e tutte le attività dello stesso che possono avere riflessi sull'attività del Concessionario;
- con preavviso di almeno 7 giorni lavorativi, una modifica dell'orario di apertura/chiusura previsto, in occasione di eventi da esso organizzati;
- con anticipo proporzionato rispetto alla imprevedibilità e gravità dell'evento, in caso di eventi straordinari e/o di particolare importanza, una modifica dell'orario di apertura o chiusura del Monumento, ovvero la chiusura dello stesso.

In tutti i casi sopra indicati il Concessionario non potrà rifiutarsi.

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

11 PREZZI DEL SERVIZIO

Per i servizi di caffetteria e ristorazione, il Concessionario si impegna ad applicare prezzi degli alimenti e bevande somministrate non superiori a:

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

L'eventuale modifica dei prezzi dovrà essere preventivamente comunicata al Polo, il quale potrà far pervenire, nei successivi 15 giorni, le proprie motivate osservazioni ed, eventualmente, non autorizzare tale variazione.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione del servizio di caffetteria, ristorazione e catering presso il Monumento a Vittorio Emanuele II (Vittoriano) – ID 1798

Allegato 5 - Capitolato Tecnico



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

I prezzi per la ristorazione saranno variabili ma non possono comunque superare i 35 Euro a persona per un pasto completo (comprensivo di primo, secondo, contorno, frutta e dolce), escluse le bevande. Dovranno essere previsti menu specifici per i bambini ad un prezzo ridotto.

I prezzi e i listini prezzi dovranno essere esposti permanentemente al pubblico in maniera chiara e ben visibile.

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

Servizi	Fascia di prezzo (a persona)
Welcome coffee	5 € - 10 €
Coffee break	6 € - 12 €
Open coffee	6 € - 8 €
Aperitivi/Cocktail (pre lunch)	10 € - 20 €
Cocktail rinforzato	25 € - 40 €
Brunch	20 € - 30 €
Light lunch	15 € - 25 €
Pranzo al buffet	20 € - 30 €
Pranzo servito	25 € - 40 €
Tea break	6 € - 12 €
Aperitivi/Cocktail (pre dinner)	10 € - 20 €
Light dinner	20 € - 30 €
Dinner buffet	25 € - 40 €
Cena servita	40 € - 60 €
Cena di gala	60 € - 120 €

I prezzi sopra indicati si intendono comprensivi di materie prime, personale, allestimento e trasporti.

Nel caso di servizio catering per eventi organizzati dall'Amministrazione, il Concessionario si impegna ad applicare uno sconto almeno pari al 15% sul totale del servizio relativo all'evento.

Il dettaglio e la varietà dell'offerta di catering prevista per ogni tipologia indicata in tabella sarà oggetto di valutazione in offerta tecnica, ma i contenuti minimi previsti di ciascun servizio sono esplicitati nell'appendice n. 6.

12 SEGNALETICA E PUBBLICITA'

E' fatto espresso divieto di apporre qualsivoglia segnaletica o pubblicità all'esterno del Monumento del Vittoriano.

La segnaletica interna, anche nel posizionamento, sarà a cura del Polo.

Il Concessionario potrà utilizzare le immagini del Monumento del Vittoriano nelle eventuali comunicazioni della propria attività, previa autorizzazione scritta del Polo.



13 GESTIONE DELLA CONCESSIONE

13.1 PRESA IN CONSEGNA

I locali saranno consegnati al Concessionario entro 7 giorni lavorativi dalla stipula del contratto, previa redazione di un **verbale di presa in consegna** nel quale saranno descritti i locali consegnati ed il relativo stato di manutenzione.

Il ritardo nella consegna dei locali, imputabile al Concessionario, sarà oggetto di applicazione di apposita penale (cfr. par. 19 del presente Capitolato).

Successivamente, il Concessionario potrà iniziare i lavori sulla base del progetto di allestimento e delle prescrizioni contenute: i) nell'autorizzazione rilasciata dalla Soprintendenza (cfr. Appendice 1) e ii) nel Parere Sanitario (cfr. Appendice 2).

Il Concessionario dovrà provvedere a sue spese a tutte le volture e gli allacci necessari per l'avvio dell'attività.

L'esercizio dell'attività di somministrazione dovrà avvenire nel rispetto delle norme, prescrizioni ed autorizzazioni in materia igienico-sanitaria, in materia di edilizia ed urbanistica, delle norme in materia di sicurezza e prevenzione incendi e delle disposizioni sulla sorvegliabilità, di inquinamento acustico, come previsto dalla normativa vigente in materia, nonché delle prescrizioni ed autorizzazioni rilasciate sia dal Polo che dalla Soprintendenza in relazione all'aspetto artistico-storico e culturale dei luoghi oggetto di concessione.

13.2 AVVIO DELLE ATTIVITA'

Entro 180 giorni solari dalla data di consegna dei locali dovranno essere ultimati i lavori e le pratiche amministrative e dovrà essere avviata l'attività commerciale. Alla data di avvio delle attività sarà siglato un apposito verbale nel quale si darà atto dell'effettivo avvio dell'erogazione dei servizi, a seguito della conclusione delle attività propedeutiche previste, nonché dell'elenco del personale impiegato nel servizio (cfr. par. 9 del presente Capitolato).

In caso di ritardo nell'avvio dei servizi, il canone e la royalty saranno comunque dovuti dal Concessionario a partire dal 180° giorno dalla consegna dei locali. Ove il ritardo nell'avvio dei servizi ecceda i 30 (trenta) giorni solari rispetto al termine suddetto, al Concessionario saranno applicate le penali di cui al capitolo 19.

13.3 RICONSEGNA DEI LOCALI

Al termine della Concessione, il Concessionario è tenuto a riconsegnare all'Amministrazione i locali, nonché le attrezzature eventualmente ricevute in consegna, come da verbale di consegna. I locali dovranno essere consegnati liberi da ogni arredo e attrezzatura di proprietà del Concessionario.

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, né ad alcun rimborso per migliorie e/o altro.

Il Concessionario, inoltre, deve assicurare la propria disponibilità e collaborazione nell'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. A tal fine non sarà riconosciuto alcun compenso.

Il verbale di riconsegna è il documento con il quale il Concessionario riconsegna formalmente i locali, in perfetto stato di pulizia, di conservazione e manutenzione, salvo il loro normale deterioramento d'uso, vuoti e sgomberi da arredi, macchine e attrezzature, senza necessità di ulteriori atti e/o diffide da parte dell'Amministrazione.

Il documento deve essere redatto in contraddittorio tra le parti alla scadenza della Concessione.



13.4 DOTAZIONI

Nella presente concessione sono offerti in dotazione i seguenti elementi:

- i. impianti presenti in loco, nello stato di fatto in cui si trovano all'avvio della concessione;
- ii. attrezzatura presente in loco, nello stato di fatto in cui si trova all'avvio della concessione quale: struttura telescopica, elementi di arredo, elettrodomestici, utensili vari da cucina, di proprietà del Polo Museale del Lazio. Il concorrente è chiamato a valutare la possibilità di adattare l'utilizzo della suddetta attrezzatura nell'espletamento dei servizi oggetto della presente procedura, nel rispetto delle disposizioni contenute nella documentazione di gara nonché nella normativa applicabile.

L'Appendice 3 al presente Capitolato contiene un elenco delle attrezzature sub ii) che, tuttavia, potrebbe non essere aggiornato, in considerazione del naturale deterioramento delle stesse. Per tale ragione, in sede di sopralluogo obbligatorio, il concorrente avrà modo di verificare l'effettiva presenza e consistenza delle attrezzature in dotazione.

13.5 COMPLETAMENTO E ALLESTIMENTO DEI LOCALI

I locali saranno consegnati al Concessionario arredati e dotati degli strumenti e dei macchinari come risultanti al momento del sopralluogo obbligatorio.

E' facoltà del Concessionario fornire, a proprie spese, beni ed attrezzature strumentali (quali vasellame, posaterie, tovaglie, etc.) aggiuntivi o ulteriori o sostitutivi rispetto a quelli attualmente esistenti.

Tutti i beni eventualmente proposti dovranno rispondere a criteri di elevata efficienza e qualità, oltre che ai principi di funzionalità ed estetica, tali da garantire un'immagine del locale adeguata al luogo in cui si inserisce.

Eventuali modifiche delle attrezzature strumentali (esistenti e aggiuntive o sostitutive) potranno essere effettuate in corso di esecuzione del servizio, purché vengano utilizzati beni di valore equivalente a quelli già esistenti e previa autorizzazione del Polo.

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

Sono ad esclusivo ed integrale carico del Concessionario: il progetto esecutivo, la fornitura e la posa in opera degli allestimenti, comprendenti le attrezzature e gli arredi, sostitutivi o mancanti rispetto a quello che saranno forniti dall'Amministrazione, necessari per lo svolgimento dei servizi in conformità alle vigenti normative in materia di sicurezza, ambiente, accessibilità, norme igienico sanitarie.

Ogni eventuale modifica relativa ai locali, ad impianti, attrezzature, arredi, che dovesse ritenersi necessaria durante il corso della concessione, dovrà essere preventivamente autorizzata dall'Amministrazione ed è da intendersi ad esclusivo carico del Concessionario.

I lavori da eseguire saranno quelli di seguito descritti:

- a) lavori edili di varia natura;
- b) lavori relativi alla messa a norma della canna fumaria;
- c) lavori di impiantistica generale;
- d) fornitura e sistemazione degli arredi mobili, accessori e stigliature, se non presenti o se carenti;
- e) fornitura delle stoviglie, del tovagliato e di tutto quanto sia necessario a permettere l'erogazione del servizio, se non presenti o se carenti o sostitutive;
- f) fornitura e posa in opera di impianti, attrezzature, macchinari necessari allo svolgimento della attività, se non presenti o se carenti o sostitutive.

Il Concessionario si obbliga a far uso dei locali, degli impianti, dei macchinari e degli arredi destinati allo svolgimento del servizio di caffetteria e ristorazione con la massima diligenza ed a mantenerli in buono stato di conservazione in relazione al normale uso degli stessi.

In particolare, il Concessionario dovrà garantire, a propria cura e spese, la manutenzione ordinaria e



preventiva, la salvaguardia, la custodia e la pulizia degli arredi, dei macchinari e delle attrezzature strumentali che dovranno essere mantenuti in modo da garantire permanentemente il decoro complessivo dei luoghi.

In caso di appurato degrado degli arredi e dei macchinari, saranno richiesti interventi di manutenzione da parte del Concessionario. Qualora lo stesso non provveda agli interventi richiesti, decorsi 15 (quindici) giorni solari dalla segnalazione scritta, ovvero diverso tempo stabilito dall'Amministrazione, si procederà all'applicazione delle penali di cui al successivo cap. 19.

Le forniture dovranno essere idonee e funzionali allo svolgimento dell'attività secondo le richieste del presente Capitolato e dell'offerta tecnica del Concessionario. Il dettaglio del progetto di allestimento del locale sarà oggetto di valutazione in Offerta Tecnica.

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

13.5.1 CARATTERISTICHE TECNICO-ESTETICHE RICHIESTE

Il Concorrente dovrà presentare in offerta tecnica, all'interno del progetto di allestimento del locale, un progetto di arredo con planimetrie, prospetti, schizzi e render, che chiarisca nella maniera più esaustiva la sua visione estetica e funzionale della caffetteria-ristorante in linea con il tipo di servizio che intende realizzare e che rispettino scrupolosamente le linee guida espresse dal Polo (cfr. appendice 8).

Per gli elementi di arredo fissi (bancone, arredo office, zona grill) il Concorrente dovrà presentare un progetto particolareggiato coerente con il piano di gestione, evidenziandone la fattibilità e i corretti passaggi funzionali, nonché dettagli costruttivi e specifiche di materiali e colori.

Il Concorrente dovrà presentare in offerta tecnica delle tabelle con le tipologie degli arredi e i loro materiali e per tutte le forniture di produzione industriale che intenderà adottare dovrà indicarne marchi e modelli; per gli elementi di arredo mobile (tavoli, sedie, sgabelli, panche, divani, ecc) anche di produzione non industriale, il Concorrente dovrà fornire la documentazione contenente le caratteristiche dei prodotti.

Gli elementi di arredo dovranno essere conformi alle specifiche tecniche e clausole contrattuali dei Criteri Ambientali Minimi del Ministero dell'Ambiente e della tutela del Territorio e del Mare, relativamente alla Fornitura e servizio di noleggio di arredi per interni (DM 11 gennaio 2017) limitatamente agli elementi non specialisti (es: tavoli, sedie, contenitori generici...).

13.6 APPROVVIGIONAMENTO DELLE MERCI

Il carico e lo scarico della merce, e comunque di ogni materiale riguardante l'esercizio dell'attività, dovrà avvenire obbligatoriamente fuori dagli orari di apertura al pubblico del Monumento del Vittoriano, purché compatibili con quelli stabiliti dalle competenti autorità comunali, con i regolamenti e con le eventuali disposizioni del Polo.

Durante le fasi connesse all'approvvigionamento delle merci, 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 i provvedimenti e le cautele necessarie per garantire la salute, la sicurezza e l'incolumità del personale addetto al servizio e dei terzi, nonché ad osservare e fare osservare tutte le vigenti disposizioni in materia di prevenzione e degli infortuni e sicurezza sul lavoro, ivi comprese quelle previste dal d.lgs. 81/08 e ss.mm. e ii., per quanto applicabile;
- ad adottare tutte le misure atte a non danneggiare i pavimenti, le vernici, i mobili ed ogni altro bene all'interno del Monumento. 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, raccogliere, trasportare e conferire scatole, imballaggi, nastri adesivi ed ogni altro materiale connesso al trasporto dei prodotti alimentari e delle bevande secondo le disposizioni



comunali vigenti in materia di raccolta differenziata dei rifiuti urbani e in ogni caso in conformità al d.lgs 152 del 2006 e s.m.i.;

- ad effettuare gli approvvigionamenti ed i conferimenti dei rifiuti al di fuori dell'orario di apertura del Monumento ai visitatori;
- 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 del presente appalto.

14 OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO

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

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

- a) conformarsi e rispettare tutte le normative in vigore disciplinanti le attività inerenti il servizio di somministrazione di alimenti e bevande;
- b) farsi carico, alla stipula del contratto, compresa la registrazione, delle eventuali imposte e bolli per atti inerenti al servizio e la loro contabilizzazione;
- c) farsi carico delle assicurazioni derivanti da Leggi o Contratti Collettivi, nonché il pagamento dei contributi posti, di norma, a carico dei datori di lavoro;
- d) farsi carico delle imposte e tasse di qualsiasi tipo, derivanti dalla gestione dei servizi oggetto dell'affidamento, escluso quelle espressamente indicate come a carico dell'Amministrazione;
- e) farsi carico dell'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;
- f) al pagamento, da parte del pubblico, attraverso carte di credito (almeno i circuiti VISA e MasterCard), bancomat, tramite POS e altri sistemi similari;
- g) farsi carico delle spese relative a furto o danneggiamento per opera di terzi delle attrezzature, laddove presenti, di proprietà del Concessionario;
- h) farsi carico delle spese relative alla perdita di derrate alimentari dovute a guasti di attrezzature imputabili a cause di forza maggiore;
- i) liberare l'Amministrazione e i suoi incaricati da qualsiasi pretesa, azione o molestia di terzi derivante dall'esecuzione dei servizi oggetto della presente concessione;
- j) mantenere sui luoghi di lavoro una severa disciplina da parte del suo personale, con l'osservanza scrupolosa delle particolari disposizioni contenute nel Codice di Comportamento e con facoltà, da parte dall'Amministrazione, di chiedere l'allontanamento di quel personale che non fosse – per qualsiasi motivo – gradito all'Amministrazione;
- k) 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;
- l) stoccare i rifiuti in apposita area individuata nel Piano Gestione rifiuti, tenuto conto che non esistono aree di stoccaggio all'interno del Monumento, e successivamente alla chiusura del Monumento, conferirli secondo le disposizioni comunali vigenti in materia di raccolta differenziata dei rifiuti urbani e



in ogni caso in conformità al d.lgs 152 del 2006 e s.m.i.. il Piano Gestione rifiuti è redatto a cura del concessionario e presentato per l'approvazione del Polo prima dell'attivazione dei servizi;

- m) presentare agli uffici competenti per territorio tutti i titoli abilitativi per la conduzione dell'attività, richiesti dalla normativa vigente, espletando altresì tutte le formalità amministrative necessarie per lo svolgimento del servizio;
- n) effettuare tutti i lavori necessari per l'ottenimento delle necessarie autorizzazioni sanitarie e amministrative;
- o) provvedere all'avvio del servizio comunque non oltre 180 giorni solari dalla data di consegna dei locali;
- p) dotare a sue spese i locali in concessione delle finiture, arredi, impianti, attrezzature, macchinari, segnaletica interna ed esterna e strumenti idonei e funzionali allo svolgimento dell'attività facendosi totale carico della progettazione e della realizzazione delle opere necessarie, in conformità alle vigenti normative in materia di sicurezza, accessibilità e norme igienico sanitarie;
- q) provvedere alle pulizie dei locali e degli arredi afferenti i servizi oggetto del presente Capitolato oltre che la pulizia giornaliera, sanificazione e disinfestazione dei servizi igienici, in conformità con quanto previsto dalle specifiche tecniche e clausole contrattuali applicabili dei Criteri Ambientali Minimi del Ministero dell'Ambiente e della tutela del Territorio e del Mare per "Affidamento del Servizio di pulizia e per la fornitura di prodotti per l'igiene" adottati con il D.M. 24 maggio 2012 (G.U. n. 142 del 20 giugno 2012). (Per le modalità di verifica dei suddetti criteri si rinvia al successivo Capitolo 17 del presente Capitolato). Al Concessionario sarà richiesto un Piano delle Pulizie da concordare con il Polo almeno 20 giorni (solari) precedenti l'attivazione del servizio. Il suddetto Piano dovrà individuare, almeno, le aree di pertinenza con i relativi mq;
- r) osservare tutte le prescrizioni impartite a tutela del Monumento, sia quelle già in essere sia quelle che l'Amministrazione fornirà durante la concessione;
- s) provvedere alle pulizie dei bagni di uso della clientela, sia durante sia a conclusione degli eventi privati serali, secondo quanto concordato con l'Amministrazione;
- t) provvedere alla manutenzione ordinaria dei locali e degli impianti tecnici (elettrici, di sicurezza, condizionamento, antincendio ecc.) afferenti i servizi oggetto del presente Capitolato secondo il piano di manutenzione ed i manuali d'uso e manutenzione;
- u) provvedere ad eventuali operazioni di disinfestazione dei locali da effettuare al bisogno e nel rispetto delle vigenti norme igienico-sanitarie, attraverso ditte specializzate;
- v) stipulare con il FEC apposito ed autonomo contratto avente ad oggetto l'utilizzo dello spazio cucina;
- w) adeguare il servizio ai mutamenti di orario del Monumento che dovessero intervenire;
- x) corrispondere le spese relative alla tariffa per il servizio di raccolta e smaltimento rifiuti, nel rispetto delle disposizioni in materia di smaltimento rifiuti, gestione degli imballaggi, e di ogni altra normativa pubblica relativa alle attività di gestione degli esercizi;
- y) farsi carico di una nuova proposta per il logo e promozione della caffetteria/ristorante, tenendo conto che il nome previsto per il nuovo servizio sarà "Vittoriano";
- z) farsi carico degli oneri relativi alle licenze, imposte e tasse inerenti all'attività esercitata, nonché delle sanzioni (multe, ammende, etc.) eventualmente irrogate dall'autorità competente, per l'inosservanza delle norme igienico-sanitarie e amministrative vigenti in materia;
- aa) assumere a proprio carico la vigilanza durante gli eventi serali e quelli in esclusiva su beni e spazi del servizio in concessione, esonerando l'Amministrazione da qualsiasi responsabilità;
- bb) sottoscrivere i contratti e sostenere i costi delle utenze relative ai locali messi a disposizione dell'aggiudicatario;
- cc) 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

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione del servizio di caffetteria, ristorazione e catering presso il Monumento a Vittorio Emanuele II (Vittoriano) – ID 1798



- del Monumento e dei locali oggetto della presente concessione;
- dd) farsi carico degli eventuali oneri relativi ai permessi per poter riprodurre musica, dal vivo o registrata, e le relative tariffe SIAE;
 - ee) provvedere a proprie spese a quanto altro ritenuto necessario per l'erogazione del servizio affidato;
 - ff) contabilizzare, secondo le vigenti disposizioni in materia, tutti gli incassi;
 - gg) consentire il pagamento, da parte del pubblico, anche attraverso carte di credito, bancomat, ecc. tramite POS ed altri sistemi similari;
 - hh) conformarsi a quanto disposto per la concessione degli spazi e i servizi di ristorazione nel presente capitolato;
 - ii) informare tempestivamente l'Amministrazione, di eventuali sospensioni dei servizi in concessione determinati da cause di forza maggiore (scioperi, calamità naturali, ecc.), così da consentire, in ogni caso, la preventiva comunicazione agli utenti;
 - jj) 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*";
 - kk) qualora, per qualsiasi motivo, fosse preclusa o sospesa, anche solo parzialmente, l'operatività del Monumento del Vittoriano, il Concessionario rinuncia fin d'ora ad avanzare azioni di risarcimento o indennizzo, salva la facoltà di recedere dal contratto qualora la sospensione e/o preclusione dell'attività superi i 120 giorni;
 - ll) non adibire i locali ad usi diversi da quelli pattuiti, né ad utilizzarli per attività difformi o ulteriori a quelle indicate nel presente capitolato, fatte salve eventuali ulteriori attività espressamente autorizzate dall'Amministrazione;
 - mm) non installare qualsiasi dispositivo di videogiochi o apparecchi automatici affini, televisori o proiettori a meno di eventi straordinari concordati e condivisi con l'Amministrazione;
 - nn) in caso di eventi organizzati per conto di terzi, verificare la necessità di effettuare apposite comunicazioni/richiedere le necessarie autorizzazioni, ad enti preposti alla sicurezza pubblica, ad esempio nel caso in cui il numero di persone previsto sia di entità notevole, nonché di verificare e richiedere la dotazione di presidi di emergenza (inclusi oneri e autorizzazioni);
 - oo) garantire che la consumazione avvenga nelle aree in concessione; il Concessionario sarà sempre responsabile della pulizia delle aree circostanti;
 - pp) garantire che venga rispettato il divieto di fumo, presente in tutto il Monumento;
 - qq) segnalare alla sorveglianza del Monumento l'eventualità che un cliente abbia ecceduto con gli alcolici o abbia comportamenti non consoni o molesti;
 - rr) ogni altra obbligazione, anche futura, scaturente dai servizi dati in concessione.

15 OBBLIGHI DELL'AMMINISTRAZIONE

L'Amministrazione è tenuta a:

- a) mettere il Concessionario nelle condizioni di svolgere correttamente i servizi sopra specificati alle condizioni esplicitate, collaborando a fornire tutti gli strumenti operativi di propria competenza;
- b) designare il proprio referente contrattuale (c.d. Direttore dell'Esecuzione) e la persona che potrà sostituirlo nei periodi di assenza previsti dalla legge;
- c) rispondere nei tempi prescritti al par. 3.1.2.2 alle richieste di autorizzazione del Concessionario in ordine agli eventi esclusivi;



- d) comunicare al Concessionario tutte le variazioni relative all'orario di apertura/chiusura del Vittoriano, con le tempistiche e le modalità indicate nel cap. 10.

16 VERIFICHE E CONTROLLI

Il Polo, nel corso della durata della Concessione, si riserva la facoltà di procedere ad una serie di controlli volti a verificare il livello qualitativo del servizio e il rispetto di tutti gli obblighi assunti dal Concessionario con la stipula del contratto nonché di quanto previsto dalla normativa vigente in materia.

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

Più in particolare, le verifiche che potranno essere effettuate saranno, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti:

1. alla data di completamento dell'allestimento dei locali funzionali all'esecuzione dei servizi oggetto di concessione, l'Amministrazione procederà alla verifica degli interventi e dei lavori realizzati dal Concessionario, al fine di attestarne la conformità a quanto previsto nell'Offerta Tecnica, nel Capitolato Tecnico e nello Schema di Contratto di Concessione;
2. con riferimento agli Indicatori di soddisfazione di cui al successivo capitolo 17, l'Amministrazione procederà al calcolo degli indicatori medesimi secondo le modalità e la tempistica previste nel suddetto capitolo;
3. con riferimento alle verifiche delle caratteristiche ambientali previste dai CAM (Criteri Ambientali Minimi) di cui al capitolo 8, si precisa che relativamente alle specifiche tecniche, ogni requisito obbligatorio dovrà essere comprovato secondo quanto indicato nelle verifiche previste nello specifico criterio ambientale minimo di riferimento.

In caso di esito negativo delle verifiche di conformità (ivi comprese quelle relative alle clausole di esecuzione contrattuale dettate dai CAM di riferimento), verrà applicata una penale come quantificata nel successivo cap. 19.

Trova applicazione quanto previsto all'art. 14 dello Schema di Contratto di Concessione.

17 INDICATORI DI SODDISFAZIONE

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

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

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

L'Indicatore di Soddisfazione medio semestrale ISs sarà determinato dai risultati di un questionario sottoposto dal Concessionario al Direttore dell'Esecuzione e da questi compilato. Nello specifico, entro il primo giorno lavorativo del mese di riferimento, il Concessionario dovrà inviare al Direttore dell'Esecuzione il questionario contenente la tabella sotto riportata che dovrà essere restituita compilata entro 5 giorni lavorativi.

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

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



c	Reperibilità del Responsabile del Servizio	0	1	2	3
d	Rispondenza alle prescrizioni contenute nel presente Capitolato e nel Contratto	0	1	2	3
e	Rispondenza a quanto indicato nell'Offerta tecnica	0	1	2	3

Tabella 1 – Questionario di soddisfazione del Direttore dell'Esecuzione

I risultati ottenuti dalle risposte al questionario, compilato mensilmente dal Direttore dell'Esecuzione, consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione mensile ISs_i secondo la seguente formula:

$$ISs_i = R/15$$

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

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

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

con:

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

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

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

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

Esempio

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

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

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

17.2 INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO SEMESTRALE DEI CLIENTI (ISC)

L'Indicatore di Soddisfazione medio semestrale ISC sarà determinato dai risultati di un questionario sottoposto dal Concessionario ai clienti del locale e da questi compilato. Nello specifico, il Concessionario dovrà disporre, mensilmente, di almeno 50 questionari compilati da trasferire al Direttore dell'Esecuzione.

Il questionario per la valutazione dell'Indicatore di soddisfazione medio semestrale dei clienti (ISC) riguarda gli aspetti di seguito elencati dalla lettera a) alla lettera e), utilizzando una scala valori da 0 a 3 (0 Pessimo; 1



Mediocre; 2 Buono; 3 Ottimo).

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

Tabella 2 – Questionario di soddisfazione dei clienti

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

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

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

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

$$ISC = \frac{\sum_{i=1}^6 ISC_i}{6}$$

con:

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

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

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

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

Esempio

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

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



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

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

18 REPORTISTICA

Il Concessionario è chiamato a redigere ogni tre mesi un documento denominato "Resoconto trimestrale" e a consegnarlo all'Amministrazione entro 15 giorni solari dal termine del trimestre di riferimento, pena l'applicazione della Penale al par. 19.

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 deve 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 deve 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 per un continuo miglioramento e proposte di ottimizzazione;
- organigramma, organizzazione del lavoro e formazione del personale;
- altri dati richiesti in forma scritta con espressa specifica delle informazioni da trasmettere, delle modalità con cui fornire le informazioni stesse.

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

Infine, il Concessionario deve produrre un documento denominato "Resoconto finale della Concessione" entro 30 giorni solari antecedenti la data di scadenza del Contratto, pena l'applicazione della Penale di cui al par. 19. Tale documento deve avere informazioni consuntive e aggregate dei dati già riportati nei singoli Resoconti trimestrali e deve proporre soluzioni finalizzate al miglioramento del servizio nella successiva Concessione.

19 PENALI

Le Penali a carico del Concessionario si distinguono in:

- Penali sugli indicatori di soddisfazione;
- Altre Penali.

Gli eventuali inadempimenti che possono dar luogo all'applicazione delle penali saranno contestati per iscritto dall'Amministrazione al Concessionario. In tal caso, il Concessionario dovrà comunicare, con le medesime modalità, le proprie osservazioni nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di ricezione delle contestazioni. Qualora tali osservazioni non siano accoglibili ovvero non siano state prodotte entro il termine indicato, l'Amministrazione potrà applicare al Concessionario le penali come sotto indicate.

19.1 PENALI SUGLI INDICATORI DI SODDISFAZIONE

La metodologia applicata integra il sistema di applicazione delle penali ed il sistema di valutazione della qualità

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione del servizio di caffetteria, ristorazione e catering presso il Monumento a Vittorio Emanuele II (Vittoriano) – ID 1798

Allegato 5 - Capitolato Tecnico

23 di 26



del servizio erogato al fine di rendere più trasparente l'applicazione delle penali stesse.

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

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

dove:

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

ISc = Indicatore di soddisfazione medio semestrale dei clienti.

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

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

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

$$Penale = Q \times P$$

dove:

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

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

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

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

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

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

con:

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

e dove:

ISo = Indicatore di soddisfazione obiettivo

ISg = Indicatore di soddisfazione globale

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

19.2 ALTRE PENALI

Ferme le cause di risoluzione previste dalla legge, dal disciplinare di gara e dal presente capitolato nonché dallo schema di contratto di concessione, il Polo si riserva di applicare al Concessionario specifiche penalità a fronte di inadempimenti o disservizi che non siano di gravità tale da compromettere la prosecuzione del rapporto concessorio. La valutazione della gravità è rimessa alla valutazione discrezionale della Committente che è tenuta, comunque, a valutarla secondo canoni di ragionevolezza, equità ed economia del procedimento.

Le penali saranno applicate previa contestazione dell'addebito, secondo le modalità previste dall'art. 15 dello schema di Contratto di Concessione e nella misura di seguito indicata:

- a) in caso di ritardo nell'avvio delle attività oggetto di concessione superiore a 30 giorni solari rispetto al termine dell'avvio delle attività indicato al capitolo 13.2 del presente Capitolato, si applicherà una

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione del servizio di caffetteria, ristorazione e catering presso il Monumento a Vittorio Emanuele II (Vittoriano) – ID 1798

Allegato 5 - Capitolato Tecnico

24 di 26



penale pari ad Euro 600,00 (seicento/00) per ogni giorno di ritardo;

- b) in caso di mancato rispetto degli orari e dei giorni di apertura/chiusura nei quali le attività oggetto di concessione devono essere garantite, rispetto a quanto indicato nel presente Capitolato e nell'offerta tecnica, oppure in caso di mancato rispetto di quanto concordato con l'Amministrazione, si applicherà una penale pari ad Euro 250,00 (duecentocinquanta/00) per singola infrazione;
- c) in caso di ritardo nella trasmissione al Direttore dell'Esecuzione, da parte del Responsabile del Servizio, dell'elenco del personale addetto, sia in fase di avvio del servizio, sia in caso di modifiche intervenute, nei relativi termini previsti al precedente capitolo 9, si applicherà una penale di Euro 250,00 (duecentocinquanta/00) per ogni giorno di ritardo;
- d) in caso di mancata sostituzione del personale di servizio, a seguito di richiesta scritta da parte dell'Amministrazione, decorso inutilmente il termine 7 giorni solari dal suo ricevimento, si applicherà una penale pari ad Euro 200,00 (duecento/00) per ogni giorno di ritardo;
- e) in caso di ritardo nell'invio della "nota riassuntiva" relativa al fatturato del trimestre di riferimento, per ogni giorno di ritardo, rispetto al termine previsto nell'art. 7 dello Schema di contratto di concessione, si applicherà una penale pari ad Euro 200,00 (duecento/00) per giorno di ritardo;
- f) in caso di ritardo nell'invio della nota di "Resoconto trimestrale" o della nota di "Resoconto finale della Concessione", per ogni giorno di ritardo, rispetto al termine previsto al precedente capitolo 18, si applicherà una penale pari ad Euro 100,00 (cento/00) per giorno di ritardo;
- g) in caso di personale con caratteristiche non conformi rispetto a quanto previsto nel Capitolato Tecnico, nell'Offerta Tecnica e nel Verbale di Avvio, nonché rispetto a quanto contenuto nell'elenco formalizzato dal Responsabile del Servizio (cfr. par. 9 del Capitolato), si applicherà una penale pari a Euro 1.000 (mille/00) per ogni violazione rilevata;
- h) in caso di irregolarità riscontrate dal Concedente sull'emissione degli scontrini (cfr. art. 9 dello Schema di contratto di Concessione) si applicherà una penale pari a Euro 1.000,00 (mille/00) per singola infrazione;
- i) in caso di ritardo negli interventi di manutenzione, come previsti dal capitolo 13.5 del presente Capitolato, si applicherà una penale pari a Euro 100,00 (cento/00) per ogni giorno di ritardo;
- j) in caso di ritardo nel pagamento all'Amministrazione del canone e/o della royalty di concessione, rispetto al termine previsto dall'art. 7 dello Schema di Contratto di Concessione, si applicherà una penale pari ad Euro 300,00 (trecento/00) per ogni giorno di ritardo;
- k) in caso di mancata segnalazione degli ingredienti, ovvero di somministrazione di alimenti avariati o comunque dannosi per la salute, si applicherà una penale pari ad Euro 500,00 (cinquecento/00) per ogni infrazione;
- l) in caso ritardo nella presa in consegna dei locali (cfr. cap. 13.1 del presente Capitolato) imputabile al Concessionario, si applicherà una penale pari ad Euro 200,00 (duecento/00) per ogni giorno di ritardo;
- m) in caso di somministrazione di prodotti/menu/arredi con caratteristiche inferiori a quelle previste in Offerta Tecnica si applicherà una penale pari ad Euro 300,00 (trecento/00) per ciascun prodotto/menu/arredo/addetto difforme;
- n) per ciascun inadempimento agli obblighi previsti dall'art. 10 comma 5 dello schema di contratto di concessione si applicherà una penale pari ad Euro 200,00 (duecento/00);
- o) nel caso di esito negativo della verifica di conformità, laddove possibile, il Concedente dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che sarà concesso dal Concedente. Si applicherà una penale pari a Euro 300,00 (trecento/00) per ogni giorno di ritardo;
- p) nel caso di violazione dell'obbligo di restituzione alla concedente delle somme versate a titolo di pagamento diretto al subappaltatore, entro il termine di 20 giorni indicato nell'art. 7 comma 10 dello Schema di Contratto di Concessione, si applica una penale pari a Euro 500,00 (cinquecento/00) per ogni giorno di ritardo;



- q) in caso di inadempimento anche solo di una delle specifiche tecniche e/o delle clausole contrattuali dei Criteri Ambientali Minimi richiamati al par. 8, si applica una penale pari a Euro 200,00 (duecento/00) per ogni singola infrazione/inadempimento;
- r) in caso di inadempimenti e violazioni delle norme di legge e/o di regolamento e/o contrattuali, non specificamente stabilite nel presente capitolo, si applicherà una penale di importo pari a Euro 500,00 (cinquecento/00) per ogni singola infrazione/inadempimento. Ricontrato l'inadempimento o la violazione, il Polo invierà una segnalazione al Concessionario con invito ad adempiere e/o a ripristinare la situazione di legittimità violata entro un termine stabilito dallo stesso Polo, decorso il quale, per ogni giorno di ritardo, si applicherà una penale pari a Euro 200,00 (duecento/00).