

Fondazione Musei Civici di Venezia
Piazza San Marco 52 Venezia tel +39 041 2405211 - fax +39 041 5200935

Procedura aperta suddivisa in due lotti
per l'affidamento in Concessione del servizio di caffetteria e ristorazione presso i Musei Civici di Venezia nelle sedi di Palazzo Ducale, Museo Correr, Ca' Rezzonico e Ca' Pesaro

CAPITOLATO D'ONERI

Indice:

Premessa.....	3
Art. 1 - Oggetto della Concessione.....	4
a) Lotto 1:.....	4
b) Lotto 2:.....	5
Art. 2 - Giorni e orari di apertura.....	5
Art. 3 - Altre iniziative.....	6
Art. 4 - Modalità di svolgimento del servizio di catering.....	6
Art. 5 - Allestimento, manutenzione e uso dei locali.....	7
Art. 6 - Apertura nuove Caffetterie o ampliamento dei punti vendita.....	9
Art. 7 - Promozione e comunicazione.....	9
Art. 8 - Controllo di qualità.....	9
Art. 9 - Portale di interfaccia.....	9
Art. 10 - Caratteristiche del personale.....	9
Art. 11 - Obblighi nei confronti del personale.....	10
Art. 12 - Altri obblighi a carico del Concessionario.....	10
Art. 13 - Modifiche del contratto durante il periodo di efficacia.....	11
Art. 14 - Pagamento canone e percentuale.....	11
Art. 15 - Responsabilità e assicurazioni.....	12
Art. 16 - Cauzioni.....	13
16.1. Garanzia provvisoria.....	13
16.2. Garanzia definitiva.....	13
Art. 17 - Penali.....	13
Art. 18 - Divieto di cessione.....	14
Art. 19 - Risoluzione del contratto.....	14
Art. 20 - Norme regolatrici e disciplina applicabile.....	15
Art. 21 - Spese contrattuali e oneri fiscali.....	15
Art. 22 - Oneri della sicurezza.....	15
Art. 23 - Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e Codice etico.....	16
Art. 24 - Privacy.....	16
Art. 25 - Controversie e foro competente.....	16

CAPITOLATO D'ONERI

Premessa

1. La **Fondazione** Musei Civici di Venezia , C.F. e P.IVA 03842230272, con sede legale in Piazza San Marco 52, 30124 Venezia - Tel 041 2405211 - Fax 041 5200935, ha indetto una procedura aperta suddivisa in n.2 (due) lotti per l'affidamento in Concessione del servizio di caffetteria e ristorazione nelle sedi di Palazzo Ducale, Museo Correr, Ca' Rezzonico e Ca' Pesaro a Venezia, e prestazione, non in esclusiva, del servizio di catering all'interno degli spazi dei Musei Civici di Venezia: Palazzo Ducale, Museo Correr, Ca' Rezzonico, Ca' Pesaro, Museo del Vetro, Museo di Storia Naturale, Museo di Palazzo Mocenigo, Palazzo Fortuny, Museo del Merletto, Casa di Carlo Goldoni e Torre dell'Orologio.
2. Il servizio di caffetteria e ristorazione è identificato come servizio aggiuntivo di assistenza culturale e ospitalità per il pubblico di cui all'art. 117 del d.lgs n. 42/2004.
3. Gli spazi museali sopra indicati sono gestiti dalla **Fondazione** Musei Civici di Venezia la quale, costituita con delibera del Consiglio Comunale il 3 Marzo 2008 e operativa dal primo Settembre 2008 persegue la finalità di tutelare, conservare, promuovere, valorizzare e gestire il vasto patrimonio culturale e architettonico in essi contenuto.
4. Tali obiettivi sono perseguiti di concerto con il Comune di Venezia, che, in qualità di unico Socio Fondatore Promotore della **Fondazione**, partecipa al coordinamento e ne supervisiona le attività.
5. Il presente Capitolato disciplina nel dettaglio le caratteristiche della Concessione e le modalità di svolgimento delle prestazioni, con riferimento agli orari, ai luoghi e al comportamento e all'organizzazione del personale.
6. Per chiarezza e semplicità espositiva la **Fondazione** Musei Civici di Venezia è ripresa nel prosieguo solo come **Fondazione** e il concorrente-offerente come Concessionario.
7. Le sedi museali interessate dalla presente Concessioni sono:
 - Palazzo Ducale è ubicato in Piazza San Marco 1 ed è edificio vincolato ai sensi del Dlgs. 22 gennaio 2004, n. 42 – Monumentale. È un esempio dell'arte gotica veneziana, con inserti rinascimentali e aggiunte manieristiche.
 - Museo Correr è ubicato in Piazza San Marco 52 ed è edificio vincolato ai sensi del Dlgs. 22 gennaio 2004, n. 42 – Monumentali. Rientra negli spazi dell'Ala Napoleonica e di parte delle Procuratie Nuove. L'architettura, le decorazioni e gli arredi sono di gusto neoclassico e sono una testimonianza importante del tentativo di Venezia di dare avvio ad una nuova stagione, dopo la fine della Serenissima Repubblica nel 1797.
 - Ca' Rezzonico si trova in Dorsoduro 3136 ed è edificio vincolato ai sensi del Dlgs. 22 gennaio 2004, n. 42 – Monumentali. Il Museo è stato costruito a partire dal 1649 su progetto del Longhena, massimo architetto del barocco veneziano, e ospita ora il Museo del Settecento Veneziano.
 - Ca' Pesaro si trova in Santa Croce 2076 ed è edificio vincolato ai sensi del Dlgs. 22 gennaio 2004, n. 42 – Monumentali. Il Museo sorge nella seconda metà del XVIII secolo per volontà della ricchissima famiglia Pesaro e su progetto dell'architetto Longhena. È un esempio dell'architettura civile barocca veneziana.
8. Di seguito una tabella esplicativa delle dimensioni delle singole Caffetterie e del numero di sedute; sotto una tabella relativa al flusso dei visitatori del museo in cui sono site, il grado di penetrazione e la spesa media.

Sede	Mq	Sedute
Palazzo Ducale	123	98
Museo Correr	81,16	70
Ca' Rezzonico	88,07	50 25 interne + 25 esterne
Ca' Pesaro	65	43 19 interne + 24 esterne

Sede	Visitatori*	Penetrazione* **	Spesa media*
Palazzo Ducale	1.308.827	6,20%	€ 7,59
Museo Correr	272.733	8,80%	€ 10,58
Ca' Rezzonico	106.293	9,90%	€ 7,29
Ca' Pesaro	73.294	18,10%	€ 8,16

**Il numero di visitatori, il grado di penetrazione e la spesa media riportati si riferiscono alle medie dei valori registrati nel triennio 2013-2014-2015.*

*** Il grado di penetrazione è dato dal rapporto scontrini/visitatori.*

Art. 1 - Oggetto della Concessione

1. È oggetto della seguente Concessione la gestione e l'organizzazione, in esclusiva, del servizio pubblico di caffetteria e ristorazione nelle sedi di Palazzo Ducale, Museo Correr, Ca' Rezzonico e Ca' Pesaro, nonché prestazione del servizio di catering, non in esclusiva, all'interno delle Caffetterie o all'interno degli spazi degli undici Musei Civici di Venezia: Palazzo Ducale, Museo Correr, Ca' Rezzonico, Ca' Pesaro, Museo del Vetro, Museo di Storia Naturale, Museo di Palazzo Mocenigo, Palazzo Fortuny, Museo del Merletto, Casa di Carlo Goldoni e Torre dell'Orologio, secondo la divisione in n.2 (due) lotti di seguito indicata:

a) Lotto 1:

- Servizio in esclusiva di caffetteria e ristorazione nelle sedi di Palazzo Ducale e Ca' Rezzonico;
- Prestazione non in esclusiva del servizio di catering nelle altre sedi dei Musei Civici. La prestazione è prioritariamente richiesta al gestore del servizio, ove esistente.

b) **Lotto 2:**

- Servizio in esclusiva di caffetteria e ristorazione nelle sedi di Museo Correr e Ca' Pesaro;
 - Prestazione non in esclusiva del servizio di catering nelle altre sedi dei Musei Civici. La prestazione è prioritariamente richiesta al gestore del servizio, ove esistente.
2. Il servizio di caffetteria e ristorazione consiste nella preparazione e nella somministrazione di bevande calde e fredde, di tartineria, di toast e di panini, di gelateria e pasticceria sia fredda che confezionata. Il servizio di caffetteria include proposte di ricettati a base caffè, preparati espressamente in loco. Devono inoltre essere preparati e somministrati insalate e primi piatti freddi, caldi o riscaldati, dei quali almeno il 50% deve essere preparato espresso. Non è consentito l'uso di apparecchi di cottura a gas o fiamma libera ma esclusivamente alimentati elettricamente.
 3. L'offerta al pubblico deve essere varia e differenziata a seconda dei periodi dell'anno, prestando attenzione a che siano offerti prodotti stagionali.
 4. I prodotti devono essere di alta qualità e il menù proposto deve essere modulato per i vari target di utenza, ad esempio proponendo menù per celiaci e per bambini, e per le differenti stagioni.
 5. Tutti i prodotti e i generi di consumo devono essere di prima qualità e completamente rispondenti alla normativa vigente in materia; sono ammessi prodotti surgelati, purché in minima parte e di ottima qualità.
 6. Al Concessionario è richiesta una gestione accurata e sostenibile dei rifiuti generati durante l'attività, utilizzando il sistema di raccolta differenziata vigente.
 7. L'offerta del servizio e l'immagine degli ambienti devono contribuire alla valorizzazione dei Musei in cui sono siti, quali elementi di rilievo nella percezione complessiva del sistema museale gestito dalla **Fondazione**. Non sono ammesse insegne, nomi, marchi e segni distintivi di qualsiasi genere e tipo al di fuori di quelli pertinenti all'attività svolta e comunque nel pieno rispetto del decoro del luogo e della struttura.
 8. I servizi devono essere realizzati con le modalità e alle condizioni tutte di cui al Capitolato d'onori.
 9. La Concessione ha una durata di 36 mesi, a decorrere dal verbale di inizio dell'attività sottoscritto tra le parti.
 10. Le planimetrie degli spazi museali e delle Caffetterie sono disponibili in allegato al Capitolato. Tali spazi sono parte integrante delle aree museali ed espositive in cui sono siti.

Art. 2 - Giorni e orari di apertura

1. Salvo quanto previsto dall'art. 3, il Concessionario deve garantire l'apertura del servizio in concomitanza con l'orario e nei giorni di apertura al pubblico del Museo, ivi comprese aperture straordinarie e prolungamenti serali richiesti dalla **Fondazione**.
2. Le Caffetterie devono chiudere al pubblico esattamente all'orario di chiusura del Museo in cui sono integrate, non sono ammesse chiusure anticipate, neppure se motivate da esigenze di riordino dei locali o pulizia.
3. La **Fondazione** si impegna a dare, con congruo anticipo, comunicazione al Concessionario circa tutte le variazioni dell'orario ordinario e circa tutte le attività straordinarie che potrebbero avere riflesso sul suo esercizio.
4. Nell'eventualità che la **Fondazione** organizzi o ospiti eventi o attività straordinarie può richiedere al Concessionario di effettuare una chiusura anticipata dell'esercizio.

5. In tal caso, è prevista una riduzione del MAG a fronte del mancato guadagno del Concessionario. La riduzione è calcolata nella misura del 20% della media del fatturato realizzato nello stessa fascia oraria i quattro giorni precedenti la chiusura anticipata del servizio. Al fine del calcolo il Concessionario si impegna a fornire alla **Fondazione** tutta la documentazione necessaria. Si precisa che le spese relative alla custodia dei locali assegnati restano a carico della **Fondazione**.
6. Nell'eventualità che la **Fondazione**, per particolari esigenze di gestione, richieda la chiusura delle Caffetterie per periodi più lunghi, vale a dire una intera giornata o più si applica la riduzione del MAG nella misura del 20% dell'incasso registrato nello stesso periodo dell'anno precedente.
7. Anche in questo caso le spese relative alla custodia dei locali sono a carico della **Fondazione**.
8. Per nessun motivo il Concessionario può ridurre gli orari o gli spazi di esercizio e sospendere l'attività, fatte salve le cause di forza maggiore, segnalate con tempestiva e anticipata comunicazione.

Art. 3 - Altre iniziative

1. Il Concessionario può organizzare, di sua iniziativa, nelle aree delle Caffetterie, eventi o attività che richiamino e coinvolgano la cittadinanza e i turisti, a condizione che siano autorizzati dalla **Fondazione** e avendone data comunicazione con un preavviso minimo di 72 h.
2. Per queste iniziative il Concessionario deve predisporre, in accordo con la **Fondazione**, un piano di comunicazione e promozione per far conoscere il progetto e coinvolgere la cittadinanza, i turisti e i visitatori.
3. Inoltre le Caffetterie, in particolar modo quelle nelle sedi di Museo Correr e Ca' Rezzonico (quest'ultima limitatamente al periodo estivo, dal 1 Aprile al 31 Ottobre) devono attrezzarsi al fine di offrire un servizio di brunch nei fine settimana (Sabato e Domenica). Su iniziativa del Concessionario o su richiesta della **Fondazione** altre iniziative possono essere organizzate negli spazi sia interni che esterni al Museo.

Art. 4 - Modalità di svolgimento del servizio di catering

1. In occasione di eventi organizzati e/o ospitati negli spazi dei Musei (le planimetrie degli spazi museali sono disponibili in allegato al capitolato) si prevede, sia durante gli orari di apertura del museo che fuori orario, l'erogazione di un servizio di catering che potrà consistere in: coffe break, aperitivi, brunch, pranzi e cene a buffet o placée.
2. Il servizio di catering non è competenza esclusiva del Concessionario. La **Fondazione** può richiedere il servizio di catering al Concessionario, il quale deve obbligatoriamente essere in grado di fornirlo, secondo le norme e le prescrizioni di sicurezza. Nelle sedi di Palazzo Ducale e Ca' Rezzonico (Lotto 1) oppure Museo Correr e Ca' Pesaro (Lotto 2) la prestazione del servizio di catering sarà richiesta prioritariamente al Concessionario che si è aggiudicato il lotto.
3. La **Fondazione** si riserva altresì la facoltà di consultare altri operatori; nel qual caso il Concessionario non può avanzare nessuna pretesa, anche di natura economica.
4. Se la **Fondazione** decide di rivolgersi al Concessionario questo si impegna, entro quattro giorni dal ricevimento della richiesta, a presentare la propria proposta tecnica ed economica inviando idoneo preventivo.
5. Il servizio di catering a cura del Concessionario può prevedere, a titolo esemplificativo, le seguenti attività:
 - preparazione di pasti, anche presso le cucine delle Caffetterie, mediante l'impiego di proprie derrate alimentari;

- trasporto dei pasti pre-confezionati presso i locali indicati dalla **Fondazione**, se diversi dalle Caffetterie;
 - allestimento degli spazi (tavoli e sedie) e predisposizione di tutta la fornitura necessaria per la mise en place (ad es. piatti, bicchieri, tovaglie, etc.) rispettando il regolamento minimo in termini di sicurezza della **Fondazione** (in allegato al Capitolato);
 - somministrazione dei pasti ai clienti finali e distribuzione di bevande grazie all'impiego di personale proprio;
 - pulizia finale e riordino dei locali interessati.
6. Il Concessionario inoltre, su richiesta della **Fondazione**, deve organizzare un servizio di brindisi per i clienti che decidono di visitare il Museo anche fuori dall'orario di apertura.
 7. Il servizio consiste nella distribuzione di un calice di vino o, a scelta, di un bicchiere di analcolico, per ciascun visitatore.
 8. La richiesta per questo servizio è avanzata dalla **Fondazione** con un anticipo di 2 giorni.
 9. Tutti i prodotti e i generi di consumo utilizzati per il servizio di catering devono essere di prima qualità e completamente rispondenti alla normativa vigente in materia.
 10. La quantificazione dei pasti è variabile in funzione dell'evento: può rivolgersi dalle 10 alle 400 persone. La qualità generale richiesta per il servizio è molto alta, data l'importanza degli eventi programmati e dei clienti ospitati.
 11. Il Concessionario è tenuto a svolgere tutti i servizi mediante l'impiego di personale professionalmente qualificato e in numero sufficiente, garantendone la presenza negli orari di servizio prestabiliti.
 12. La fornitura di tutte le apparecchiature ed arredi deve essere adeguata all'esclusività dell'evento, elegante e pulita. Le attrezzature devono essere ignifughe.
 13. Il personale impiegato deve indossare una divisa diversa da quella ordinaria indossata dal personale delle Caffetterie e deve essere scura ed elegante. Le divise devono essere precedentemente concordate e approvate dalla **Fondazione**.
 14. Per il servizio di catering il Concessionario si deve attenere al listino prezzi presentato in Offerta Tecnica, ferma restando la facoltà della **Fondazione** di richiedere menù o piatti diversi. In tale ultima ipotesi il Concessionario si impegna ad offrire il servizio ad un prezzo adeguato e che deve essere concordato con la Fondazione.
 15. Nel caso in cui, in occasione di eventi ospitati dalla **Fondazione**, soggetti terzi facciano richiesta del servizio di catering, il servizio sarà retribuito direttamente dal soggetto che ne ha fatto richiesta e la **Fondazione** è esonerata da qualsiasi responsabilità.

Art. 5 - Allestimento, manutenzione e uso dei locali

1. Il Concessionario deve garantire, entro 60 giorni dalla stipula del contratto, la piena attuazione del Progetto di allestimento, che è stato presentato in Offerta Tecnica, per ogni punto vendita. Tale Progetto deve tenere conto degli arredi e delle attrezzature già esistenti che possono essere modificate, sostituite e/o integrate, fermo restando che l'eventuale onere di smaltimento del materiale non utilizzato è a totale carico del Concessionario. Non sono soggetti a sostituzione o modifiche gli arredi di sala della Caffetteria del Museo Correr (divani, tavoli, sedute e lampade). I progetti di allestimento delle Caffetterie di Palazzo Ducale, Cà Rezzonico e Cà Pesaro (terrazza esterna) devono necessariamente prevedere la nuova fornitura di tavoli e sedie o altri tipi di sedute.
2. Nella redazione del progetto il Concessionario deve tenere conto delle seguenti indicazioni:
 - a. le attrezzature per la conservazione e refrigerazione dei cibi, se posizionate in spazi utilizzati dal pubblico, devono essere poco invasive e integrate con l'arredamento

della caffetteria; inoltre non devono riportare marchi pubblicitari, e si devono caratterizzare per bassa rumorosità e illuminazione;

- b. sedie e tavoli devono essere forniti in numero non inferiore ai posti a sedere attualmente disponibili, esteticamente compatibili con il luogo in cui sono posizionate, e devono garantire una congrua durabilità in ragione del numero di accessi elevato;
3. Il progetto deve inoltre rispettare le prescrizioni della **Fondazione** in merito alle norme di sicurezza e prevenzione (vedi Allegato).
4. La Fondazione si riserva, in ogni caso, la possibilità di apporre modifiche al progetto iniziale.
5. A conclusione del contratto di concessione, la Fondazione acquista dal Concessionario gli arredi forniti nell'ambito del progetto di allestimento presentato in Offerta Tecnica.
6. Dato il valore storico del bene (costo d'acquisto), per determinare il conguaglio alla fine del periodo di concessione, verranno detratte le quote di ammortamento determinate sulla base dei coefficienti di cui al D.M. 31/12/1988, nonché in aderenza ai principi contabili (oic 16) e al codice civile (art. 2426), fino ad un massimo di € 20.000 complessivi per il lotto 1 e € 10.000 complessivi per il lotto 2. Nella valutazione iniziale del bene verranno inclusi anche i costi di spedizione ed eventuali lavori preparatori all'installazione del bene.
7. Nella valutazione finale del valore residuo verrà valutata anche la residua capacità di utilizzo che può essere influenzata da fattori quali: deterioramento fisico legato al trascorrere del tempo, inadeguata manutenzione e riparazione e utilizzo intenso dei beni.
8. Sono escluse da quanto previsto al comma 5 le attrezzature specifiche per la refrigerazione, conservazione, cottura e distribuzione di cibi e bevande.
9. Tutte le attrezzature, macchinari e arredamenti di proprietà della **Fondazione** sono indicati in un apposito verbale allegato al contratto di Concessione. Il Concessionario deve provvedere alla loro manutenzione ordinaria e straordinaria e preoccuparsi dei ricambi che si rendano necessari in seguito al normale deterioramento degli stessi, nonché all'eventuale smaltimento.
10. Deve inoltre garantire il controllo periodico degli scarichi delle acque bianche e nere e la manutenzione degli stessi.
11. Rimane a carico del Concessionario la pulizia dei locali assegnati, la loro manutenzione nonché le operazioni di disinfestazione e di derattizzazione. Resta altresì in capo al Concessionario la verifica della compatibilità degli spazi accessori consegnati in relazione alle funzioni alle quali intende destinarli; eventuali spazi ulteriori con diverse caratteristiche devono essere reperiti all'esterno delle sedi museali a carico del Concessionario.
12. Qualora si renda necessario una qualsiasi modifica agli impianti esistenti, per adeguarli alle necessità di gestione, il Concessionario deve preventivamente farne richiesta alla **Fondazione**, tenendo conto delle norme UNI e/o altre norme tecniche vigenti, e, solo dopo averne ricevuto l'autorizzazione, effettuare la modifica secondo la regola dell'arte; devono essere rilasciati i prescritti certificati di conformità ai sensi della Legge n. 46/1990 o delle altre leggi vigenti in materia. Il Concessionario è responsabile verso la **Fondazione** e verso terzi di ogni abuso o trascuratezza nell'uso dell'immobile in oggetto e dei suoi impianti e delle relative conseguenze.
13. Il Concessionario è tenuto a liberare i locali da arredi e attrezzature di sua proprietà entro sette giorni dal verbale di fine attività.

Art. 6 - Apertura nuove Caffetterie o ampliamento dei punti vendita

1. Nell'eventualità che la **Fondazione** decida di aprire un nuovo punto di Caffetteria nelle altre sedi dei Musei Civici di Venezia può, a sua discrezione, chiedere al Concessionario di assumerne la gestione oppure rivolgersi direttamente ad un altro operatore.
2. In attuazione dei lavori supplementari di cui sopra, la Concessione viene modificata senza mettere in atto una nuova procedura di aggiudicazione, come previsto dall'art. 175 del d.lgs. n. 50/2016.

Art. 7 - Promozione e comunicazione

1. Il Concessionario è tenuto ad avviare un'attività di marketing per promuovere il servizio delle Caffetterie di Palazzo Ducale, Museo Correr, Ca' Rezzonico e Ca' Pesaro, con particolare riferimento alle eventuali aperture straordinarie.
2. Il piano di promozione, da sottoporre all'autorizzazione della **Fondazione**, può prevedere l'utilizzo di diversi canali, in particolare web e social, per un'azione coordinata e sinergica con i canali istituzionali dei Musei.

Art. 8 - Controllo di qualità

1. Durante la pendenza del rapporto concessionario è fatto salvo, in ogni caso, il diritto della **Fondazione** di controllare, anche a mezzo di un soggetto terzo, il servizio oggetto di Concessione per constatarne le modalità e la qualità di erogazione e per la verifica dello stato d'uso degli impianti e delle attrezzature.

Art. 9 - Portale di interfaccia

1. La comunicazione tra la **Fondazione** e il Concessionario è gestita tramite un portale web di servizio fornito dalla **Fondazione** stessa.
2. Il portale è utilizzato per richieste di aperture straordinarie o chiusure anticipate, la predisposizione di preventivi e consuntivi, il controllo di qualità, la reportistica e lo scambio di documentazione.
3. Il Concessionario deve tassativamente garantire, in qualunque momento nel corso della durata del contratto, l'invio dei flussi informativi relativi alla Concessione per alimentare il database all'interno al portale. A tale scopo deve provvedere alla raccolta e all'analisi di tutte le misure, indici, elementi quantitativi relativi al contratto in essere.
4. Il Concessionario deve provvedere all'elaborazione e caricamento sul portale di adeguata reportistica mensile, dove sono evidenziate tutte le informazioni relative agli aspetti economici, prestazionali e di programmazione delle attività. Inoltre deve produrre un report annuale che evidenzi i risultati complessivi raggiunti e l'attività svolta, sia ordinaria che di carattere straordinario.

Art. 10 - Caratteristiche del personale

1. Il Concessionario deve garantire che tutto il personale impiegato per lo svolgimento del servizio sia in possesso dei requisiti richiesti, delle competenze e professionalità necessarie, adeguatamente e costantemente formato e in grado di assicurare la corretta e responsabile esecuzione del servizio.
2. Il numero dei dipendenti e dei prestatori d'opera deve essere sufficiente a garantire una ottimale erogazione del servizio anche in caso di aperture straordinarie, in relazione al numero di posti a sedere, all'affluenza dei visitatori nella sede e a particolari momenti che influiscono positivamente sull'affluenza ai Musei.
3. Trattandosi di un unico contratto per l'esercizio dell'attività nelle due sedi e dello svolgimento del servizio di catering il Concessionario deve provvedere a garantire la necessaria mobilità del personale, al fine di garantire il migliore servizio.
4. Al personale incaricato del servizio al pubblico è obbligatoriamente richiesta almeno la conoscenza delle lingue italiana e inglese.

5. Il personale è tenuto ad adottare un comportamento educato, orientato alla clientela e rispettoso degli ambienti museali in cui è svolta l'attività di esercizio.
6. Deve indossare sempre idonea divisa, la quale è precedentemente concordata con la **Fondazione**.
7. Deve essere nominato un Referente unico quale intermediario stabile nei rapporti con la **Fondazione**. Il Referente deve garantire la sua presenza presso gli spazi dei Musei Civici e deve essere facilmente reperibile in caso di necessità. Allo stesso modo la **Fondazione** nomina un Referente che rappresenta la **Fondazione** nei rapporti con il Concessionario.
8. Il Concessionario deve inoltre garantire la presenza, all'interno del personale in esercizio, di almeno un addetto per ogni Caffetteria adeguatamente formato sulla gestione delle emergenze in attività di rischio incendio medio secondo i contenuti del D.M. 10/03/1998 Allegato IX § 9.5 Corso b, ai sensi del D.M. 10/03/1998 art. 5 comma 2. E' a carico del Concessionario la gestione delle emergenze nei locali assegnati in stretto ordinamento con la squadra di emergenza del Museo.

Art. 11 - Obblighi nei confronti del personale

1. Anche al fine di garantire i livelli occupazionali e la continuità del servizio, in caso di aggiudicazione, il Concessionario valuterà l'assunzione e l'utilizzazione, in via prioritaria, per l'espletamento dei servizi, del personale precedentemente adibito al servizio (quali soci lavoratori o dipendenti del precedente aggiudicatario) a condizione che il loro numero e la loro qualifica siano armonizzabili con l'organizzazione d'impresa prescelta dall'appaltatore subentrante e con l'applicazione da parte dello stesso dei contratti collettivi di settore di cui all'articolo 51 del D. Lgs. 15 giugno 2015, n. 81.
2. Il Concessionario deve 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 gli oneri relativi.
3. Il Concessionario è tenuto, pertanto, ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti che saranno impiegati nelle prestazioni oggetto del presente Capitolato, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili alla categoria.
4. Il Concessionario deve rispettare tutte le disposizioni previste dal D. Lgs. 81/2008 e s.m.i a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori. Il Concessionario dovrà tener conto della situazione climatica presente negli edifici oggetto del servizio che possono presentare delle situazioni di discomfort termico, provvedendo alle misure organizzative e preventive per limitare i disagi del proprio personale. La **Fondazione** è esonerata da qualsiasi responsabilità per violazione degli obblighi di cui al presente comma.

Art. 12 - Altri obblighi a carico del Concessionario

1. Il Concessionario è tenuto ad eseguire le attività di gestione a perfetta regola d'arte e nel rispetto del presente Capitolato, del Disciplinare presentato in sede di gara e delle leggi e regolamenti vigenti in materia.
2. Altri obblighi ed oneri a carico del Concessionario sono i seguenti:
 - a. munirsi delle autorizzazioni, licenze, permessi, nulla-osta (comunque denominati) necessari all'esercizio delle attività oggetto della Concessione. La **Fondazione** resta estranea a qualsivoglia responsabilità derivante dall'eventuale inosservanza delle prescrizioni contenute nei menzionati provvedimenti;
 - b. trasmettere mensilmente alla **Fondazione** l'importo del fatturato delle Caffetterie entro il giorno 15 del mese successivo a quello di riferimento;
 - c. riconoscere ai dipendenti della **Fondazione** e ai dipendenti e prestatori di servizi continuativi uno sconto pari al 30% su tutti i prodotti e i generi di consumo offerti dalle

Caffetterie;

- d. garantire ai clienti, laddove non sia ancora previsto, la possibilità di pagare con carte di credito e bancomat. È a carico del Concessionario la spesa relativa all'installazione di tali strumenti, ove non sia ancora presente;
- e. accettare quale strumento di pagamento i buoni pasto cartacei, in particolare quelli della **Fondazione**, ed elettronici;
- f. attenersi alla tabella dei prezzi presentata nell'offerta tecnica e, nel caso si volessero apportare modifiche, farne preventiva richiesta alla **Fondazione**;
- g. esporre nelle Caffetterie, permanentemente e in modo ben visibile, i prezzi dei prodotti in vendita. La **Fondazione** si riserva il diritto di controllare in qualsiasi momento i prezzi applicati dal Concessionario e di chiederne una revisione in caso di rilevata incongruità rispetto ai prezzi di mercato.
- h. adibire un'area delle Caffetterie all'assortimento delle principali riviste italiane e internazionali, prevedendo almeno una copia in lingua inglese, francese e tedesca.
- i. personalizzare la dotazione di tovagliette, tovaglioli, porta zucchero, porta olio e sale con il logo del Concessionario unitamente a quello della **Fondazione**;
- j. assumere a proprio carico i costi relativi al servizio di sorveglianza come predisposto dal Museo, ogniqualevolta l'attività è svolta durante l'orario di chiusura dello stesso;
- k. assumere a proprio carico la vigilanza su beni contenuti nelle Caffetterie durante l'orario di apertura al pubblico del servizio esonerando la **Fondazione** da ogni e qualsiasi responsabilità;
- l. mantenere gli spazi pertinenti sopra descritti, ivi compresi i reparti cucine e la porzione di Caffetteria all'aperto (qualora ne sia previsto l'utilizzo) in uno stato di adeguata pulizia e di agibilità, provvedendo alle spese di pulizia e di disinfezione necessarie nel rispetto di tutte le norme igienico sanitarie vigenti e per il decoro della struttura; sono a carico del Concessionario gli oneri dello smaltimento differenziato dei rifiuti compreso l'eventuale canone di noleggio dei cassonetti porta rifiuti;
- m. assumersi la piena responsabilità del pagamento delle imposte e delle tasse relative all'attività di gestione delle Caffetterie, laddove applicabili, così come delle spese per la raccolta e lo smaltimento differenziato dei rifiuti. Le spese per la fornitura di acqua, gas ed energia elettrica restano a carico della **Fondazione**;
- n. stipulare idonea polizza assicurativa responsabilità civile in conformità a quanto previsto dall'art. 15 del Capitolato;
- o. assumersi gli oneri relativi alla sottoscrizione del contratto.

Art. 13 - Modifiche del contratto durante il periodo di efficacia

1. In attuazione dei lavori supplementari di cui all'art. 6 Apertura nuove Caffetterie o ampliamento dei punti vendita la presente Concessione viene modificata senza mettere in atto una nuova procedura di aggiudicazione, come previsto dall'art. 175 del d.lgs. n. 50/2016.

Art. 14 - Pagamento canone e percentuale

1. A decorrere dall'inizio dell'attività il Concessionario si impegna a versare entro il 15 di ogni mese il canone mensile del Minimo Annuo Garantito (di seguito MAG) offerto in sede di gara e comunque non inferiore a € 210.000,00. La ripartizione nei due lotti è la seguente:
 - **Lotto 1:** MAG di € 137.000,00 (centosessantacinquemila/00);
 - **Lotto 2:** MAG di € 73.000,00 (ottantacinquemila/00).

2. Qualora al 31 Dicembre di ogni anno il fatturato sia superiore alle soglie di seguito indicate il Concessionario si impegna a versare alla **Fondazione**, entro il 15 del Febbraio successivo, una percentuale, secondo la suddivisione in lotti così stabilita:
 - **Lotto 1:** 21% sul fatturato annuo netto che supera la soglia di € 800.000,00 (ottocentomila/00);
 - **Lotto 2:** 21% sul fatturato annuo netto che supera la soglia di € 500.000,00 (cinquecentomila/00).

Art. 15 - Responsabilità e assicurazioni

1. Il Concessionario deve possedere e mantenere per l'intera durata della Concessione i requisiti organizzativi e strutturali previsti dalle leggi e normative vigenti.
2. La gestione dei servizi oggetto della Concessione viene effettuata dal concessionario a proprio nome, per proprio conto ed a proprio esclusivo rischio e pericolo, in qualità di titolare dell'attività a tutti gli effetti di legge e di contratto.
3. Il Concessionario si obbliga a tenere comunque sollevata ed indenne la Fondazione da qualsiasi danno, diretto ed indiretto, causato a suoi dipendenti, agli utenti o alle attrezzature derivanti da comportamenti propri e/o di terzi, nonché da danni di qualsiasi natura che possano derivare a persone o a cose dall'attività del proprio personale o di altri in relazione al servizio oggetto della Concessione.
4. Il Concessionario è custode delle aree ove si svolgono i servizi oggetto della Concessione e ne è unico responsabile, senza riserve o eccezioni e ne risponde alla Fondazione.
5. La Fondazione è sollevata da ogni responsabilità in relazione a qualsiasi azione, sia in via giudiziale che stragiudiziale, da chiunque instaurata.
6. Il Concessionario assume l'impegno di stipulare un'assicurazione di idoneo importo e, comunque, di massimale non inferiore a:
 - Responsabilità civile verso Terzi (RCT)
 - Euro 10 milioni per sinistro,
 - Euro 10 milioni per persona (tra cui gli utenti dei servizi e i terzi),
 - Euro 10 milioni per danni a cose,
 - Responsabilità Civile verso Prestatori d'Opera (RCO)
 - 5 milioni per sinistro
 - 5 milioni per personae senza franchigie di sorta, che copra le eventuali responsabilità che possano derivare dall'espletamento del servizio oggetto della Concessione.
7. La polizza dovrà coprire l'intera durata della Concessione con rinuncia di rivalsa verso la Fondazione, i suoi dipendenti, collaboratori ed incaricati e comunque chiunque ad essa collegati.
8. Il Concessionario si impegna a presentare copia della polizza alla Fondazione e, ad ogni scadenza, a rinnovare la stessa, trasmettendo alla Fondazione la dichiarazione rilasciata dalla Compagnia assicuratrice di regolarità di pagamento del premio.
9. Per tutta la durata della gestione del servizio, il Concessionario deve rispettare pienamente la normativa vigente, in particolare quella riguardante la sicurezza dei lavoratori sui luoghi di lavoro (D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.), nonché tutte le prescrizioni relative alla sicurezza contro gli incendi.

Art. 16 - Cauzioni

16.1. Garanzia provvisoria

1. Ai fini della partecipazione alla gara i concorrenti sono tenuti a prestare una garanzia provvisoria pari al 2% dell'importo a base di gara, costituita con le modalità di cui all'art. 93 del d.lgs. n. 50/2016.
2. La garanzia deve essere prodotta:
 - (i) in caso di RTI costituito, dalla impresa mandataria con indicazione che i soggetti garantiti sono tutte le imprese del raggruppamento;
 - (ii) in caso di RTI costituendo, da una delle imprese *raggruppande* con indicazione che i soggetti garantiti sono tutte le imprese *raggruppande*;
 - (iii) in caso di Consorzio ordinario di concorrenti costituito, dal Consorzio con indicazione che i soggetti garantiti sono tutte le imprese costituite in Consorzio,
 - (iv) in caso di Consorzio ordinario di concorrenti costituendo, da una delle imprese *consorziande* con indicazione che i soggetti garantiti sono tutte le imprese che intendono costituirsi in consorzio;
 - (v) in caso di Consorzi di cui all'art. 45, comma 2, *lett. b)* e *c)* del d.lgs. n. 50/2016, dal Consorzio medesimo.
3. La garanzia prestata dal concorrente risultato aggiudicatario sarà svincolata al momento della sottoscrizione del contratto.
4. La garanzia prestata dai concorrenti non aggiudicatari sarà svincolata entro il termine di 30 giorni dall'aggiudicazione.

16.2. Garanzia definitiva

1. Il Concessionario, all'atto della stipula del contratto, è tenuto a prestare apposita cauzione definitiva ai sensi dell'art. 103 d.lgs. 50/16.
2. Nel caso in cui la garanzia venisse meno in tutto o in parte, la **Fondazione** invita a mezzo PEC il Concessionario a provvedere alla tempestiva reintegrazione. Nel caso di mancata reintegrazione entro il termine stabilito nell'invito o comunque entro i successivi 15 gg. dalla comunicazione dello stesso, la reintegrazione si effettua sui ratei da corrispondere al Concessionario, fatta salva l'irrogazione delle penali di cui all'art. 17.
3. Resta salvo per la **Fondazione** l'esperimento di ogni altra azione nel caso in cui la cauzione risultasse insufficiente.
4. La **Fondazione** ha facoltà di escutere la polizza fideiussoria a semplice richiesta.

Art. 17 - Penali

1. Il Concessionario è tenuto al rispetto degli obblighi derivanti dal Capitolato.
2. Nei casi che seguono la **Fondazione** si riserva la facoltà di procedere all'irrogazione di penalità:
 - Euro 100,00 (cento/00) per ogni giorno di ritardo nell'invio del fatturato del mese di riferimento, come indicato dall'art. 12 lett. b);
 - Euro 200,00 (duecento/00) per ogni giorno di ritardo nella reintegrazione della garanzia definitiva, decorso il termine stabilito dal sollecito della **Fondazione** o comunque decorsi i 15 giorni dalla comunicazione dello stesso, come previsto dall'art.16.2 del presente Capitolato;
 - Euro 400,00 (quattrocento/00) per ogni violazione in caso di mancato rispetto degli orari e dei giorni di apertura rispetto a quanto previsto nel presente Capitolato o quanto successivamente concordato con la **Fondazione** in caso di aperture straordinarie;

- nel caso in cui il Concessionario esegua le prestazioni contrattuali in modo anche solo parzialmente difforme dalle prescrizioni contenute nel presente Capitolato e nel Contratto nonché – ove compatibili e/o migliorative per la **Fondazione** – nell’Offerta tecnica presentata in sede di gara, si applica una penale commisurata alla gravità dell’inadempimento, fino ad un importo massimo di Euro 1.000,00 (mille/00).
- 3. Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all’applicazione delle penali di cui ai precedenti periodi verranno contestati al Concessionario mediante raccomandata A.R./PEC.
- 4. Il Concessionario deve comunicare eventuali deduzioni alla **Fondazione** nel termine massimo di 15 giorni lavorativi dalla stessa contestazione.
- 5. Qualora - a giudizio insindacabile della **Fondazione** - le deduzioni non siano idonee a giustificare l’inadempienza ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, la **Fondazione** procede all’applicazione delle penali.
- 6. La **Fondazione**, valutata la natura e la gravità dell’inadempimento, le circostanze di fatto e le deduzioni eventualmente presentate dall’aggiudicatario, potrà graduare l’entità delle penalità e anche stabilire di non applicarle, qualora sia accertato che l’inadempimento sia di lieve entità, che non abbia comportato danni per l’Amministrazione e che non abbia causato alcun disservizio all’utenza.
- 7. Nel caso di applicazione delle penali, la **Fondazione** provvederà ad emettere fattura per l’importo stabilito, ovvero, in alternativa, ad incamerare la cauzione per la quota parte relativa ai danni subiti.

Art. 18 - Divieto di cessione

1. È vietato cedere o sub cedere, anche temporaneamente, in tutto o in parte, il servizio oggetto della Concessione.
2. Al Concessionario è fatto espresso divieto di cedere a terzi i servizi oggetto del Contratto, pena la risoluzione immediata dello stesso, ai sensi dell’art. 1456 del Codice civile.
3. Non sono considerate cessioni, ai fini della presente Concessione, le modifiche di sola denominazione sociale o di ragione sociale o i cambiamenti di sede, purché il nuovo soggetto venga espressamente indicato come subentrante nel contratto in essere con la committente mantenendo tutti i requisiti soggettivi/oggettivi per la gestione delle aree affidate in Concessione.
4. Si applica l’art. 175 c. 1 lett. d) d.lgs. 50/2016.

Art. 19 - Risoluzione del contratto

1. Salvo quanto previsto dall’art. 176 d.lgs. 50/16 e dagli artt. 1453 e ss. c.c., le parti riconoscono clausole risolutive espresse che costituiscono, pertanto, motivo di risoluzione di diritto del contratto ai sensi dell’art. 1456 del codice civile:
 - accertato grave inadempimento degli obblighi e degli oneri assunti con il Contratto ovvero accertato e reiterato inadempimento dei suddetti obblighi ed oneri;
 - cessione - totale o parziale, diretta o indiretta – del Contratto;
 - mancata osservanza delle disposizioni normative riguardanti la salute e la sicurezza dei lavoratori;
 - mancato rispetto nei confronti dei propri dipendenti delle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia e delle condizioni previste dal CCNL di categoria;
 - mancato rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti;
 - mancato rispetto delle norme di contabilizzazione e tributarie vigenti in materia;

- mancata completa reintegrazione della cauzione definitiva entro i 10 giorni che decorrono dallo scadere dei termini indicati dal sollecito della **Fondazione** o comunque dei 15 giorni successivi alla comunicazione dello stesso, come previsto dall'art.16.2;
 - accoglimento di una domanda o di un ricorso nei confronti o contro il Concessionario, ai sensi della legge fallimentare o di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali, che determini lo scioglimento, la liquidazione, la composizione amichevole, la ristrutturazione dell'indebitamento o il concordato con i creditori, ovvero nel caso in cui venga nominato un liquidatore, curatore, custode o soggetto avente simili funzioni, il quale entri in possesso dei beni o venga incaricato della gestione degli affari del Concessionario.
2. Nel caso ricorra una delle menzionate ipotesi la Fondazione provvede, con invio all'aggiudicatario di lettera Raccomandata A.R./ovvero mediante comunicazione a mezzo PEC, alla comunicazione di risoluzione del contratto.
 3. La risoluzione del contratto comporta l'incameramento della cauzione di cui all'art. 16 del Capitolato, fatto comunque salvo il risarcimento del maggior danno.
 4. Nel caso di risoluzione per fatto del Concessionario, inoltre, restano a carico di quest'ultimo tutti gli eventuali oneri sostenuti dalla Fondazione per il nuovo affidamento della Concessione.

Art. 20 - Norme regolatrici e disciplina applicabile

1. L'esecuzione dei servizi e delle attività oggetto del presente affidamento è regolata:
 - dalle clausole del contratto, che costituiscono la manifestazione integrale di tutti gli accordi intervenuti tra le parti;
 - dalle disposizioni degli atti di gara (Bando di gara, Disciplinare di gara, Capitolato e relativi allegati);
 - dai documenti presentati dall'aggiudicatario in sede di gara;
 - dalle disposizioni del d.lgs. 50/2016 e dalle disposizioni del Codice Civile in quanto compatibili;
 - da tutte le altre disposizioni normative alla natura dei servizi affidati.

Art. 21 - Spese contrattuali e oneri fiscali

1. Tutte le spese, compresi gli oneri fiscali, gli obblighi di registrazione (comprese le spese per eventuali copie in bollo), inerenti e conseguenti la stipula del contratto di Concessione sono a carico del Concessionario.

Art. 22 - Oneri della sicurezza

1. L'importo complessivo per oneri della sicurezza non soggetti a ribasso è pari a € 1.000,00 Iva esclusa.
2. La liquidazione degli oneri della sicurezza per interferenze avviene a seguito di precisa contabilità delle attrezzature, servizi o forniture effettivamente utilizzate, previa individuazione di tali misure in sede di riunione di coordinamento. Il prezziario utilizzato è quello del Comune di Venezia in vigore.
3. Non sono considerati oneri della sicurezza in appalto la formazione dei dipendenti, le dotazioni previste dal capitolato utili allo svolgimento delle attività, il vestiario e le calzature utilizzate nel corso delle diverse stagioni e situazioni climatiche, i dispositivi di protezione individuale che il datore di lavoro riterrà necessario di assegnare ai propri dipendenti a seguito della valutazione dei rischi.

Art. 23 - Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e Codice etico

1. Il Concessionario dichiara di aver preso visione del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione nonché del Codice Etico della **Fondazione**, pubblicato nel sito istituzionale della stessa, e di uniformarsi ai principi ivi contenuti.

Art. 24 - Privacy

1. Il concessionario è obbligato al rispetto del D. Lgs. 196/2003 nonché ad assolvere agli obblighi prescritti dalla legge 300/70 art. 4.

Art. 25 - Controversie e foro competente

1. Le parti convengono che, per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione della legge di gara o all'esecuzione dei servizi oggetto della Concessione, il foro competente sia esclusivamente quello di Venezia.