



CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

**GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO IN
CONCESSIONE DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE-
CAFFETTERIA DEL MUSEO DELLE SCIENZE DI TRENTO – MUSE**

(Approvata con determinazione del Direttore del Museo n. 68 del 26.03.2015)

Codice CIG: 6196967AEF

INDICE

	Pag.
Premessa	5
Articolo 1 - Oggetto dell'appalto	6
Articolo 2 - Giorni e orari	6
Articolo 3 - Durata	7
Articolo 4 - Canone/Corrispettivo della concessione	7
Articolo 5 - Locali	7
Articolo 6 - Utilizzo dei locali e delle attrezzature	8
Articolo 7 - Oneri ed interventi a carico del concessionario	10
Articolo 8 - Oneri a carico del Museo	14
Articolo 9 - Modalità di espletamento del servizio	15
Articolo 10 - Soluzione minima di erogazione del servizio per il personale del MUSE	16
Articolo 11 - Qualità del servizio	16
Articolo 12 - Personale	17
Articolo 13 - Prevenzione e protezione luoghi di lavoro	18
Articolo 14 - Vigilanza sull'atto di concessione e controlli	18

Premessa

Il MUSE - Museo delle Scienze (di seguito MUSE) è un ente strumentale della Provincia autonoma di Trento il cui compito è quello di interpretare la natura, a partire dal paesaggio montano, con gli occhi, gli strumenti e le domande della ricerca scientifica, cogliendo le sfide della contemporaneità, invitando alla curiosità scientifica e al piacere della conoscenza per dare valore alla scienza, all'innovazione, alla sostenibilità.

Il MUSE ha aperto la sua sede, all'interno dell'area di riqualificazione urbana del Quartiere Le Albere, il 27 luglio 2013.

Il numero di visitatori del MUSE, dall'apertura al 05.05.2015, è stato pari a un milione. Il flusso di visitatori è influenzato in maniera significativa dalla stagionalità, nonché distribuito in modo diverso a seconda delle fasce orarie e delle giornate settimanali. Circa il 45% dei visitatori è rappresentato da scolaresche di tutte le fasce d'età (Scuola dell'Infanzia, Primaria, Secondaria di I e II grado) e gruppi con o senza prenotazione presenti dal lunedì alla domenica, mentre il rimanente 55% è rappresentato da gruppi di famiglie, giovani individualmente considerati, professionisti del settore e di altri ambiti, prevalentemente concentrati nel fine settimana e nel periodo estivo anche durante la settimana.

Questa seconda macrotipologia di utenza proviene per il 30% dalla Provincia di Trento mentre il restante 65% è composta da turisti italiani provenienti principalmente da Veneto, Lombardia ed Emilia Romagna e da un 5% di visitatori stranieri.

Il ristorante-caffetteria collocato all'interno della lobby dell'edificio è disponibile per i visitatori del MUSE, per il personale (circa 250 persone tra personale dipendente e collaboratori) e anche per i clienti di passaggio che non intendono necessariamente visitare il MUSE, poiché il locale ha accessi indipendenti (uno collocato all'interno della lobby del museo, l'altro situato sulla terrazza esterna) rispetto alle sale espositive museali che dunque non richiedono il pagamento del biglietto di ingresso. Il fatturato realizzato nel periodo dal 27.07.2013 al 31.03.2015 è stato pari a € 1.363.200,00, oltre IVA al 10%. Tale dato costituisce il fatturato dell'attuale gestore del ristorante-caffetteria. In via presuntiva e prudenziale si stima che il fatturato medio annuo si assesterà sugli 800.000,00 Euro.

Il MUSE è aperto tutti i giorni con i seguenti orari:

- dalle ore 10.00 alle ore 18.00 dal martedì al venerdì;
- dalle ore 10.00 alle ore 19.00 il sabato, la domenica e festivi;
- sono giorni di chiusura previsti il 25 dicembre e il 1° gennaio.

Di norma il lunedì è giornata di chiusura al pubblico, esclusi i gruppi scolastici, mentre è giornata lavorativa per il personale del MUSE.

Gli orari di apertura del MUSE potranno subire variazioni nel corso della durata dell'atto di concessione sulla base di insindacabili scelte da parte del MUSE stesso.

Si precisa che l'utilizzo del ristorante-caffetteria da parte dell'utenza sopra descritta è facoltativo e pertanto il concessionario non potrà avanzare alcuna richiesta, o pretesa, né richiedere modifiche dell'atto di concessione per la eventuale mancata fruizione dei servizi da parte di utenti, dipendenti e collaboratori.

Articolo 1 - Oggetto dell'appalto

Il presente appalto ha per oggetto l'affidamento in concessione della gestione del ristorante-caffetteria MUSE collocato all'interno della *lobby* del Museo delle Scienze di Trento (MUSE) – Corso del Lavoro e della Scienza n. 3, 38122 Trento.

La concessione del servizio avverrà attraverso la stipulazione dell'atto di concessione secondo lo schema allegato al presente capitolato.

Articolo 2 – Giorni e orari di apertura

L'aggiudicatario dovrà garantire l'apertura al pubblico del ristorante-caffetteria ogni giorno della settimana ad esclusione di eventuali giornate di chiusura del MUSE (ad es. 25 dicembre e 1° gennaio). Gli orari di apertura richiesti al ristorante-caffetteria sono i seguenti:

- dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.00 alle ore 18.30 con orario continuato;
- sabato, domenica e festivi: dalle ore 9.00 alle ore 19.30 con orario continuato.

L'aggiudicatario può, previo accordo con il MUSE, ampliare l'orario di apertura, assumendosi eventuali costi aggiuntivi. Se l'apertura oltre l'orario minimo sopra richiamato del ristorante-caffetteria non coincide con l'apertura straordinaria del Museo, il gestore deve comunque garantire, con costi a suo carico, il servizio di sorveglianza per la gestione dell'edificio. A tal fine potrà ricorrere all'ausilio del personale del MUSE (costo di circa 30,00 Euro all'ora a persona).

L'aggiudicatario dovrà, inoltre, garantire il servizio in occasione di aperture o prolungamenti di orario straordinari promossi dal MUSE. Il MUSE si impegna a comunicare all'aggiudicatario gli orari e le date delle suddette aperture almeno due giorni prima della loro esecuzione.

Il Concessionario non può in nessun caso, per sua decisione unilaterale, sospendere o rallentare il servizio, nemmeno in presenza di controversie con l'Amministrazione del Museo.

La sospensione o il rallentamento del servizio costituisce inadempimento contrattuale e può comportare la decadenza della Concessione, previa formale diffida ad adempiere da parte dell'Amministrazione del Museo, nonché l'applicazione delle penali previste all'art. 15 dello schema di atto di concessione e con riserva per il Museo del diritto di richiedere il risarcimento dei danni eventualmente subiti.

In caso di sciopero del personale del Concessionario o di altri eventi che per qualsiasi motivo possano influire sul normale espletamento del servizio, il Museo dovrà essere avvisato almeno 24 ore prima dell'evento.

Le interruzioni totali o parziali del servizio per causa di forza maggiore non danno luogo a responsabilità alcuna. Per forza maggiore si intende qualunque fatto eccezionale, imprevedibile e al di fuori del controllo del Concessionario e che quest'ultimo non possa evitare con l'esercizio della normale diligenza.

Nel caso in cui, per circostanze non imputabili al Concessionario, questi si trovi nell'assoluta impossibilità di erogare il servizio, egli dovrà comunicarlo tempestivamente all'Amministrazione, affinché quest'ultima possa adottare le misure del caso.

Non saranno considerati causa di forza maggiore e di conseguenza saranno sanzionabili, gli scioperi del personale direttamente imputabili all'aggiudicatario

quali, a titolo di esempio, la ritardata o mancata corresponsione delle retribuzioni o il mancato rispetto di quanto disposto dal vigente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro.

Articolo 3 - Durata

La durata dell'appalto è stabilita in anni 4 (quattro), con inizio dal 16 settembre 2015 e comunque dalla data di stipulazione dell'atto di concessione.

Il Museo alla scadenza si riserva la facoltà di rinnovare l'atto di concessione per ulteriori 2 (due) anni. Il concessionario è comunque tenuto a proseguire nell'appalto sino all'individuazione del nuovo concessionario.

Articolo 4 - Canone/Corrispettivo della concessione

Il canone di concessione fisso annuo è pari ad Euro 60.000,00 oltre ad IVA nella misura di legge, da versare al Tesoriere del Museo (Unicredit Banca S.p.A., con sede in via Galilei n. 1 – 38122 Trento; Beneficiario: MUSEO DELLE SCIENZE – Corso del Lavoro e della Scienza n. 3 – 38122 TRENTO; IBAN: IT 08 I 02008 01820 000005423762; SWIFT-BIC CODE: UNCRITM10HV). Il canone annuo fisso dovuto dal concessionario deve essere corrisposto in quattro rate trimestrali anticipate con scadenza il giorno 5 (cinque) del primo mese di ogni trimestre, con versamento diretto al Tesoriere del MUSE.

La quota variabile del canone di concessione (quella posta a base d'asta è pari al 2% sugli introiti conseguiti al netto dell'IVA nella misura di legge) è determinata applicando la percentuale indicata nell'offerta economica ai corrispettivi incassati nei mesi di riferimento, scorporati dall'IVA di legge. La quota variabile del canone di concessione deve essere versata in quattro rate trimestrale posticipate, entro il giorno 5 (cinque) del mese successivo al trimestre di riferimento, direttamente al Tesoriere del MUSE.

Il canone di concessione, fisso e variabile, è soggetto ad aggiornamento annuale, a decorrere dal secondo anno di concessione, sulla base del 100% della variazione dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo delle famiglie di operai ed impiegati (indice F.O.I. calcolato al netto dei consumi di tabacchi). L'aggiornamento annuo diverrà operante senza necessità di comunicazione alcuna, assumendo a riferimento il mese antecedente a quello di scadenza di ciascuna annata contrattuale. Il canone annuo così determinato è soggetto all'applicazione dell'IVA nella misura di legge.

Articolo 5 - Locali

I locali messi a disposizione per i servizi in oggetto sono situati presso il MUSE, corso del Lavoro e della Scienza, 3 – Trento e più precisamente sul lato nord-est dell'ingresso principale.

Vi si accede:

- dalla *lobby* del Museo (con accesso indipendente rispetto alle sale espositive museali e quindi senza necessità di pagamento del biglietto di ingresso);
- dal retrobar/cucina;
- dal deposito del piano -1 del Museo.

A tale fine si fa riferimento alle planimetrie dei locali allegata al DUVRI.

I locali oggetto di appalto sono così composti:

- una sala adibita a ristorante-caffetteria di 146 mq,
- una cucina di 23 mq (con ingresso collocato nel prospetto est del museo),
- una terrazza esterna di 64 mq;
- un locale deposito di 22 mq (situato al piano -1 e in parte occupato dagli impianti di climatizzazione della cucina e del ristorante-caffetteria);
- un locale deposito alimenti di 50 mq (situato al piano - 1);
- un locale spogliatoio e servizi igienici di 10 mq (situato al piano - 1).

I posti a sedere sono 26 interni e 48 esterni. L'affollamento massimo consentito nella sala, secondo il piano di sicurezza antincendio del MUSE è di 50 persone in contemporanea.

Per il carico e lo scarico della merce, è prevista la possibilità di raggiungere il piano - 1 tramite la rampa d'accesso carrabile posta ad est del MUSE. Tale possibilità e i relativi orari devono essere preventivamente concordati con il MUSE.

L'arredamento del ristorante-caffetteria è fornito dal MUSE unitamente ad alcune attrezzature, secondo quanto indicato nell'allegato del presente capitolato.

A disposizione dei clienti del bar al piano -1 del Muse sono posti i servizi igienici separati per uomini e donne.

L'appaltatore e tutto il personale potrà parcheggiare nel parcheggio del museo posto al piano -2, pagando il ticket ridotto previsto per il personale del MUSE.

Articolo 6 - Utilizzo dei locali e delle attrezzature

L'arredamento del locale adibito a caffetteria-ristorante è fornito dal MUSE ed è costituito da quanto descritto nell'allegato al disciplinare di gara "Inventario arredi e attrezzature"

Gli spazi sono rigorosamente organizzati nel rispetto delle normative vigenti.

Nel corso del sopralluogo obbligatorio potrà essere consultato l'inventario dei beni facenti parte della concessione.

Eventuali cambiamenti degli elementi d'arredo per rendere più funzionale l'organizzazione del lavoro e del lay-out, devono essere concordati ed autorizzati dalla direzione del Museo. Il gestore, previo specifico accordo con il Museo, può aggiungere attrezzature, arredi e mobili di sua proprietà, che dovrà asportare al termine dell'atto di concessione.

Il concessionario si impegna ad utilizzare con la normale diligenza i locali che riceve in concessione e le attrezzature date in comodato per la prestazione del servizio oggetto del presente capitolato, obbligandosi a provvedere alla loro custodia, buona conservazione e manutenzione, e obbligandosi altresì a restituirli al MUSE alla scadenza dell'atto di concessione stesso nelle condizioni in cui sono stati consegnati, fatto salvo il normale deterioramento derivante dal loro uso in conformità alle condizioni contrattuali.

Rimangono altresì a carico del concessionario lo smaltimento e la sostituzione delle attrezzature (tutte le sostituzioni vanno preventivamente autorizzate dal MUSE) che nel corso dell'atto di concessione dovessero deteriorarsi al punto da non essere più utilizzabili per lo svolgimento dell'attività.

La riconsegna dei locali e dell'attrezzatura avverrà previa stesura di apposito verbale redatto in seguito ad accertamento, in contraddittorio tra le parti, dello stato di

consistenza. Le attrezzature acquistate dal concessionario a completamento delle dotazioni esistenti resteranno di sua proprietà, mentre quelle acquistate in sostituzione delle attrezzature fornite dal MUSE restano di proprietà del MUSE stesso.

In qualunque momento il MUSE potrà effettuare verifiche dell'esistente e dello stato di conservazione di quanto consegnato, con l'intesa che in caso di danni imputabili direttamente o indirettamente ad imperizia, incuria, mancata manutenzione o comunque a scorretto o negligente comportamento del concessionario – fatta salva la normale usura – quest'ultimo provvederà al ripristino entro i successivi 20 giorni dal riscontro. In caso di inadempienza da parte del concessionario, il MUSE provvederà agli interventi necessari addebitando al concessionario un importo pari alla spesa sostenuta.

Rimangono altresì a carico del concessionario i seguenti obblighi:

- consentire al personale del MUSE, in qualunque momento, l'accesso ai locali assegnati, a semplice richiesta verbale, per verificare le corrette condizioni di utilizzo e conservazione degli spazi;
- tenere l'inventario aggiornato di arredi, impianti e attrezzature di proprietà dell'Amministrazione, consentendone la verifica a richiesta della stessa.

Il concessionario prende atto inoltre, ai fini delle normative antincendio e sotto la sua diretta responsabilità, che il materiale che verrà depositato negli spazi destinati a deposito, non deve essere composto da liquidi infiammabili, e che il carico di incendio verrà limitato ad una quantità inferiore a 30 Kg/mq (il carico di incendio corrisponde al peso del legname, del materiale cartaceo, o del materiale combustibile assimilabile, riferito all'unità di superficie destinata a magazzino) e solleva fin da subito e in modo ampio il MUSE da qualsiasi conseguenza derivante da usi non conformi a quanto stabilito.

Il MUSE, a propria discrezione, può allestire scenografie e pannelli anche multimediali nel ristorante-caffetteria e nei pressi della stessa, in modo da non ostacolare o limitare la gestione del servizio. Il MUSE a propria discrezione può altresì autorizzare l'allestimento di pannelli/corner a sponsor o partner secondo modalità concordate di volta in volta.

Eventuali cambiamenti degli elementi d'arredo, per rendere più funzionale l'organizzazione del lavoro e del lay-out, devono essere concordati con la Direzione del MUSE. Il concessionario, previo specifico accordo con il MUSE, può aggiungere attrezzature, arredi e mobili di sua proprietà, che dovrà rimuovere al termine dell'atto di concessione.

Il MUSE si riserva la possibilità di far adottare al concessionario eventuali attrezzature, stoviglie e altre utilità personalizzate con il brand MUSE fornite dal MUSE, da utilizzare durante l'orario di servizio. Il concessionario si impegna ad avvisare la Direzione del MUSE nel caso in cui i suddetti oggetti non siano più utilizzabili o funzionali oppure non siano più in numero sufficiente per espletare il servizio.

È vietato l'utilizzo di attrezzature, stoviglie, tovagliato ed altre utilità che riproducano il logo di altri esercizi commerciali. L'utilizzo di attrezzature, stoviglie, tovagliato ed altre utilità che riproducano il logo di prodotti commercializzati nel ristorante-caffetteria deve essere preventivamente autorizzato dalla Direzione del MUSE.

Articolo 7 - Oneri ed interventi a carico del concessionario

La ditta aggiudicataria dovrà assumere a proprio carico la gestione del ristorante-caffetteria, assumendo i seguenti oneri:

1. Ottenere il marchio "Ecoristorazione Trentino" entro 90 giorni dall'aggiudicazione definitiva, dovendo conseguire un punteggio non inferiore a punti 30 attraverso le cosiddette "azioni facoltative" (la ditta dovrà presentare compilata la domanda di rilascio del marchio scaricabile sul sito www.eco.provincia.tn.it, compilando l'allegata scheda di scelta delle azioni facoltative utili a conseguire il punteggio minimo di 30 punti);
2. Custodia della struttura, conservazione degli spazi nonché delle attrezzature fornite con diligenza professionale, nel rispetto di tutte le norme di sicurezza, igiene, nonché dei regolamenti e delle norme di legge vigenti applicabili alle attività svolte;
3. Rigorosa osservanza delle normative a carattere fiscale e di pubblica sicurezza. Si precisa che è a carico dell'aggiudicatario il possesso di almeno una cassa fiscale e in regola con le norme vigenti di settore;
4. Rigorosa osservanza degli orari e dei periodi di apertura del ristorante-caffetteria; eventuali chiusure anche parziali o aperture straordinarie dovranno essere comunicate al MUSE con un preavviso minimo di una settimana. Nel caso in cui il concessionario, per cause ad esso non imputabili, si trovi nella assoluta impossibilità di garantire il servizio, dovrà immediatamente comunicarlo al MUSE, affinché questo possa adottare le misure del caso;
5. Comunicazione scritta in merito ad atti vandalici o comunque a danni alla struttura di cui l'aggiudicatario è venuto a conoscenza, da inoltrare tempestivamente all'Ufficio Affari generali del MUSE, contemporaneamente alla denuncia alle competenti Forze di Polizia;
6. Corresponsione del canone fisso mensile, al netto dell'IVA nella misura di legge. Il Canone rimarrà invariato per il primo anno, mentre per i successivi verrà aggiornato annualmente sulla base del 100% della variazione dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo delle famiglie di operai ed impiegati (indice F.O.I. calcolato al netto dei consumi di tabacchi);
7. Corresponsione del canone variabile mensile (la percentuale posta a base d'asta è pari al 2% sugli introiti conseguiti al netto dell'IVA nella misura di legge), al netto dell'IVA nella misura di legge, determinata applicando la percentuale indicata nell'offerta economica ai corrispettivi incassati nel mese di riferimento, scorporati dall'IVA di legge. La percentuale rimarrà invariata per il primo anno, mentre per l'eventuale successivo verrà aggiornata sulla base del 100% della variazione dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo delle famiglie di operai ed impiegati (indice F.O.I. calcolato al netto dei consumi di tabacchi);
8. Impiego di personale adeguato, sia per numero sia per qualifica, in modo da garantire la continuità e regolarità del servizio che dovrà essere in regola con le norme igienico-sanitarie, previdenziali ed assicurative. Il personale addetto al contatto con il pubblico dovrà parlare fluentemente la lingua italiana; dovrà inoltre possedere una buona conoscenza della lingua inglese e/o della lingua tedesca. Eventuali sostituzioni e/o integrazioni anche temporanee del personale impiegato dovranno essere preventivamente comunicate al MUSE;
9. Rispetto delle norme di legge, del contratto collettivo di lavoro e degli eventuali accordi integrativi aziendali, delle norme riguardanti la prevenzione e protezione dei luoghi di lavoro (D. Lgs. 81/08 e s.m.), nonché di tutti gli adempimenti

- previsti dalla legge nei confronti del personale addetto al servizio, per tutta la durata dell'atto di concessione, nonché farsi carico degli oneri connessi agli adempimenti previsti dalla normativa riguardante la prevenzione e protezione dei luoghi di lavoro (D.Lgs. 81/08 e s.m.);
10. Acquisizione a propria cura e spese di qualsiasi autorizzazione, licenza, nulla osta, permesso o altra forma di assenso necessario per l'utilizzo della struttura ovvero per l'attività di gestione;
 11. Stipula, per l'intera durata della gestione, di adeguata polizza assicurativa di responsabilità civile verso terzi con riferimento ai beni e all'attività oggetto dell'atto di concessione, per tutta la durata dello stesso. La polizza dovrà prevedere un massimale pari a Euro 5.000.000,00 (cinquemilioni/00), come meglio specificato nell'allegato schema di atto di concessione;
 12. Provvedere, a propria cura e spese, alle attrezzature necessarie all'effettuazione dei servizi previsti;
 13. Posizionare all'esterno dei locali in gestione tavolini e sedie (forniti dal MUSE) e rendere disponibile il servizio all'utenza (almeno da aprile a ottobre). Viene dedicato al servizio esterno lo spazio adiacente il ristorante-caffetteria. E' a carico del concessionario la pulizia dello spazio e il mantenimento del decoro nei locali adibiti al servizio oggetto di appalto;
 14. Manutenzione ordinaria dei locali occupati, delle attrezzature, degli arredi e di quant'altro necessario per l'espletamento del servizio. La manutenzione ordinaria comprende (a titolo esemplificativo) anche gli interventi di sostituzione/riparazione di parti di attrezzature e arredo, corpi illuminanti non funzionanti comprese le relative lampade, ecc. Tutte le parti nuove dovranno avere le medesime caratteristiche funzionali ed estetiche di quelle da sostituire; in ogni caso, tutte le sostituzioni vanno preventivamente autorizzate dal MUSE;
 15. Garantire il regolare espletamento delle operazioni di manutenzione ordinaria a carico del MUSE, come specificato nello schema di atto di concessione;
 16. Alla scadenza dell'atto di concessione, riconsegna degli spazi liberi da cose e persone, nello stato di normale efficienza in cui riconosce di averli ricevuti all'inizio, salvo il normale deperimento derivante dall'uso;
 17. Pulizia, sanificazione, disinfezione, disinfestazione, deblattizzazione e derattizzazione periodica dei locali (compreso deposito), delle apparecchiature, degli arredi e di tutte le attrezzature fisse e mobili, comprese le stoviglie utilizzate per la preparazione e la somministrazione di alimenti e bevande;
 18. Raccolta, trasporto, smaltimento dei rifiuti (anche speciali) nel rispetto delle leggi vigenti e pagamento della tariffa per la gestione del ciclo dei rifiuti urbani inoltrando l'apposita denuncia di occupazione a Trenta S.p.a. con l'indicazione delle relative superfici;
 19. Divieto per tutta la durata dell'atto di concessione a non mutare, pena la risoluzione dell'atto di concessione, la destinazione d'uso dei locali, salvo l'apporto di eventuali modifiche migliorative da concordarsi con la Direzione del Museo e a usare la struttura per fini diversi dal servizio di ristorazione per il museo;
 20. Divieto di subappalto a terzi, sia privati che Enti od organizzazioni di qualsiasi natura, l'uso anche saltuario della struttura oggetto del presente appalto o di parte di essa, senza il preventivo assenso del Museo;
 21. Divieto di apporre sui vetri esterni cartelli indicatori e/o altro;
 22. Divieto di installare e obbligo di vietare l'uso di apparecchi automatici, semiautomatici ed elettronici per il gioco d'azzardo di cui ai commi 5 e 6 dell'art.

- 110 del TULPS; altresì divieto di vendere qualsiasi biglietto a premi di lotterie (ad es. gratta e vinci, lotteria di capodanno, ecc.);
23. Astensione dal costituire depositi, anche temporanei, di recipienti e quant'altro al di fuori dei locali assegnati;
 24. Somministrazione di pasti tradizionali e bevande (categoria A1 per la somministrazione di pasti tradizionali e B1 per la somministrazione di bevande alcoliche e analcoliche), mediante la predisposizione dei menù (di cui almeno uno dedicato ai bambini), che dovranno essere redatti, oltre che in lingua italiana, anche in lingua inglese e tedesca, l'impiego di prodotti, l'applicazione dei prezzi e l'attuazione delle proposte migliorative secondo quanto indicato nell'offerta tecnica presentata in sede di gara;
 25. Applicare il listino dei prezzi vincolato secondo quanto indicato nell'offerta economica per il primo anno di gestione, con un aggiornamento annuo massimo del 2% e fino ad un massimo del 5% per l'intera durata della concessione;
 26. Applicare la percentuale di sconto riservato ai dipendenti/collaboratori del MUSE per le consumazioni effettuate extra il buono pasto e all'ente MUSE per qualsiasi ordine di spesa, secondo quanto indicato nell'offerta economica;
 27. Prestare il servizio nel rispetto di quanto previsto dal presente capitolato, dall'offerta tecnica e dall'offerta economica presentate in sede di gara, le quali sono vincolanti in ogni loro elemento e non possono essere modificate in via unilaterale;
 28. Garantire l'utilizzo delle attrezzature di cui all'allegato "Inventario arredi e attrezzature" dell'atto di concessione coerentemente con la tipologia di esercizio in essere;
 29. Nello svolgimento del servizio, garantire il rispetto delle norme di legge vigenti in materia igienico-sanitaria e di ogni altra direttiva emanata dalle competenti autorità, con l'assunzione di tutti gli oneri derivanti dalla procedura prevista dal sistema di autocontrollo HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points), comprensivo delle metodiche di rintracciabilità degli alimenti e della predisposizione di tutta la documentazione richiesta;
 30. Acquisto e trasporto in proprio dei prodotti alimentari, il loro stoccaggio nei magazzini, con l'assunzione del rischio relativo alla loro conservazione e/o al loro naturale deterioramento;
 31. Obbligo di proseguire, per la durata dell'atto di concessione, la convenzione con la società di gestione del "buono pasto elettronico" del MUSE (attualmente convenzionato con Lunch Tronic);
 32. Somministrazione di un menù, del valore pari a quello del buono pasto, dedicato al personale del MUSE munito di tesserino identificativo e/o del "buono pasto elettronico", garantendo la soluzione minima prevista nell'articolo 10 del presente capitolato;
 33. Somministrazione di acqua rifornita in bottiglie dall'azienda sponsor MUSE;
 34. Fornitura di alimenti o bevande di aziende che operano nel rispetto dei valori caratterizzanti l'etica del MUSE, indicati dal MUSE in presenza di rilevanti motivazioni culturali, di aderenza al brand (come da allegato al disciplinare di gara "Disciplina in materia di brand"), di eventi culturali di rilievo, ecc.;
 35. Adesione al circuito della Trento-Rovereto Card;
 36. Listino prezzi in tre lingue (italiano, inglese e tedesco) nel quale dovranno essere dettagliatamente elencati i prezzi di vendita al pubblico. Tale listino, redatto secondo le indicazioni fornite dalle associazioni di categoria della Provincia Autonoma di Trento, dovrà essere esposto visibilmente nei locali del ristorante-

- caffetteria come previsto dal D.lgs. n. 114/98 con indicazione delle principali categorie merceologiche che devono essere obbligatoriamente commercializzate;
37. Assicurare la possibilità di pagamento tramite bancomat e carta di credito per qualsiasi importo. Il terminale per le transazioni deve essere compatibile con la rete IP. L'utenza è a carico dell'aggiudicatario;
 38. Effettuare lo sconto del 10% su tutti i prodotti venduti ed erogati ai possessori di tessera Membership. Altre eventuali sconti verranno concordate tra le parti;
 39. Oneri connessi alla cauzione definitiva previsti nell'allegato riferito allo schema di atto di concessione;
 40. Autorizzare la visione in locale delle immagini connesse al sistema di videosorveglianza generale del MUSE;
 41. Pagare le sanzioni conseguenti all'eventuale mancato rispetto delle normative vigenti e predisposte dalle autorità a ciò preposte (sanitarie, giudiziarie, ecc.);
 42. Farsi carico degli oneri connessi alla cauzione definitiva;
 43. Farsi carico delle spese e degli oneri consequenziali alla stipula dell'atto di concessione;
 44. Farsi carico di tutti gli altri oneri relativi alla gestione del servizio.

Il MUSE potrà eseguire interventi di manutenzione straordinaria, anche se non urgenti, senza corrispondere alcun indennizzo all'aggiudicatario anche se questi, per effetto di essi, subisca disagi e fastidi per oltre 20 giorni, derogandosi così espressamente al disposto dell'art. 1584 del Codice Civile. Rimangono comunque a carico dell'aggiudicatario i danni subiti da soggetti terzi a causa della mancanza di interventi di manutenzione straordinaria della struttura qualora l'aggiudicatario non abbia provveduto ad avvisare il MUSE di imperfezioni, rotture e qualsiasi altro evento che possa determinare l'insorgere della necessità di interventi di manutenzione straordinaria. L'aggiudicatario si obbliga a non apportare alcuna modifica ai locali, ove manchi il consenso preventivo scritto del MUSE. Al stato dei locali, il tutto a spese dell'aggiudicatario e con il risarcimento dell'eventuale danno. Resta inteso che le eventuali modificazioni e addizioni, anche se autorizzate, non daranno diritto alla corresponsione di indennità alcuna.

Si precisa inoltre che la manutenzione ordinaria comprende (a titolo esemplificativo) gli interventi di sostituzione/riparazione di parti di attrezzature, vetri rotti, corpi illuminanti non funzionanti comprese le relative lampade, riparazione/sostituzione di maniglie e serramenti guasti, ecc.

Si indicano di seguito le manutenzioni da effettuarsi sugli impianti e sulle attrezzature del ristorante-caffetteria, con l'avvertenza che queste si intendono citate a semplice titolo esemplificativo e non limitativo di qualsiasi altro intervento che risulti necessario per garantirne sempre l'efficienza e la sicurezza.

Si evidenzia che sono comunque a carico del concessionario tutti gli oneri derivanti da incuria e/o maldestro utilizzo delle attrezzature e da ogni eventuale ritardo nell'effettuare i necessari interventi di manutenzione.

I rivestimenti lavabili debbono essere lavati a vapore almeno una volta al mese, nonché tenuti puliti da scritte e graffiti di qualsiasi genere; il bancone del bar deve essere pulito quotidianamente al termine di ogni servizio; i piani di lavoro e gli scaffali devono essere puliti al termine di ogni servizio; i radiatori e i compressori devono essere puliti ogni mese; il gas e gli elementi refrigeranti devono essere controllati mensilmente; i frigoriferi e i congelatori devono essere controllati ogni settimana;

i termometri e i termostati devono essere controllati ogni mese; i lavelli e le vasche devono essere puliti quotidianamente; i tavoli devono essere puliti al termine di ogni consumazione; i pavimenti devono essere puliti giornalmente e comunque ogni qualvolta se ne presenti la necessità; i rubinetti e gli scarichi devono essere controllati mensilmente; la cappa aspirante e i relativi filtri devono essere puliti e controllati mensilmente.

Per ogni altra attrezzatura (forni elettrici, piastre, elementi riscaldanti, bagnomaria, friggitrice, ecc.) si richiede di attivare un servizio di manutenzione ordinaria con verifica semestrale della funzionalità.

I detersivi e gli altri prodotti di pulizia/sanificazione dovranno essere sempre contenuti nelle confezioni originali, con la relativa etichetta e conservati in locali appositi o in armadi chiusi.

E' assolutamente vietato detenere nelle zone di preparazione e distribuzione dei prodotti alimentari, detersivi, scope, strofinacci, ecc.

I servizi igienici e gli spogliatoi utilizzati dal personale dovranno essere tenuti costantemente puliti in tutte le loro parti. Nei servizi igienici destinati agli addetti e in quelli destinati all'utenza devono essere impiegati sapone disinfettante e asciugamani a perdere.

I rifiuti solidi urbani dovranno essere raccolti in sacchetti chiusi e convogliati negli appositi contenitori per la raccolta, secondo le normative in vigore.

E' tassativamente vietato scaricare qualsiasi tipo di rifiuto negli scarichi fognari (lavandini, canaline di scarico, ecc.).

La gestione dei rifiuti deve avvenire nel rispetto della normativa vigente.

Articolo 8 - Oneri a carico del Museo

Il MUSE si obbliga a mettere a disposizione i locali e le attrezzature del ristorante-caffetteria in tempo utile per l'inizio della concessione.

Sono inoltre a carico del MUSE i seguenti oneri:

- la manutenzione dell'impianto elettrico generale (esclusi collegamenti alle attrezzature della cucina e della caffetteria);
- la manutenzione dell'impianto antincendio;
- la manutenzione dell'impianto termico e di climatizzazione;
- i consumi legati al teleriscaldamento e rinfrescamento dei locali;
- i consumi di energia elettrica e di acqua.

Il condizionamento, il teleriscaldamento e la fornitura dell'acqua sono centralizzati e le relative utenze sono intestate al MUSE.

I servizi e le forniture indicate nel presente articolo sono a carico del Museo.

Le operazioni di manutenzione saranno effettuate dal MUSE garantendo il minor disagio possibile al concessionario, secondo quanto prestabilito dal DUVRI allegato allo schema di atto di concessione.

Il MUSE garantisce la corretta agibilità degli spazi e l'idoneità per la destinazione d'uso dei locali previsti dal presente capitolato speciale d'appalto al momento della consegna delle chiavi al concessionario.

Il Museo si impegna a prestarsi per la voltura a nome del concessionario delle licenze ed autorizzazioni ad esso intestate, limitatamente ed esclusivamente per la durata del rapporto contrattuale. Al termine dell'atto di concessione la ditta

aggiudicataria si obbliga a prestarsi per tutti gli atti necessari alla rivolturazione a nome del Museo a sua cura e spese.

Articolo 9 - Modalità di espletamento del servizio

Il concessionario deve assicurare il servizio oggetto del presente appalto a proprio esclusivo rischio e responsabilità, secondo le norme del presente capitolato e della normativa di settore (**Legge provinciale 14 luglio 2000, n. 9, Legge provinciale 30 luglio 2010, n. 17**).

La gestione del ristorante-caffetteria dovrà essere fatta direttamente dall'aggiudicatario o dalle persone preposte alla gestione del servizio se l'aggiudicatario è una società.

La tutela del consumatore dovrà essere assicurata in applicazione del D.Lgs. n. 114/98 e s.m. e restante normativa vigente in materia, con particolare riferimento alla sicurezza dei prodotti ed alla visibilità dei prezzi.

Nulla spetta all'aggiudicatario, a qualsiasi titolo, a causa ed in dipendenza di impossibilità di funzionamento del ristorante-caffetteria per fatto di terzi o per fatti imprevisti e imprevedibili non imputabili al MUSE.

Il MUSE può avvalersi della facoltà di richiedere all'aggiudicatario di fornire il servizio di coffee break/buffet in occasione di manifestazioni, convegni, incontri, ecc. Il corrispettivo per tale servizio verrà concordato di volta in volta sulla base di un preventivo. L'aggiudicatario non potrà vantare l'esclusività di tale servizio e il MUSE sarà libero di incaricare a tal fine altre società/ditte ecc.

In ogni caso l'aggiudicatario deve garantire, nell'esercizio dell'attività, un adeguato livello di decoro, permettendo al MUSE di accertare in qualsiasi momento la regolarità nella conduzione del servizio e il rispetto dell'immagine del MUSE. A tal fine l'aggiudicatario prende atto della disciplina interna in materia di brand, come da allegato "Disciplina in materia di brand). L'intento del MUSE è garantire che l'esperienza di visita sia caratterizzata non solo dalla soddisfazione in termini di fruizione del percorso espositivo ma anche dei servizi accessori, quale quello offerto dal ristorante-caffetteria.

L'eventuale utilizzo di apparecchiature elettroniche e impianti per la diffusione di musica va concordato con il MUSE. Il MUSE può porre veti e vincoli sul volume, la tipologia e i metodi di diffusione musicale. Gli eventuali oneri e tassazioni derivanti (diritti S.I.A.E., canoni, ecc.) sono a carico dell'aggiudicatario.

Articolo 10 - Soluzione minima di erogazione del servizio per il personale del MUSE

Al personale del MUSE (dipendenti e collaboratori) muniti di tesserino identificativo e/o del "buono pasto elettronico" del MUSE (attualmente convenzionato con Lunch Tronic), dovrà essere garantito un menù del valore pari a quello del buono pasto, assicurando la seguente soluzione minima: primo piatto a scelta tra un minimo di due alternative o un piatto unico (insalatona, pizza intera, panini, piadine, toast farciti, ...) oppure, ancora, un secondo piatto a scelta tra un minimo di due alternative. Tutte e tre le soluzioni si intendono comprensive di pane fresco, acqua, caffè o frutta fresca a scelta. Le condizioni sopra esposte dovranno essere garantite

previa apposita convenzione da stipularsi con la relativa società di gestione immediatamente dopo la comunicazione di avvenuta aggiudicazione del servizio.

Articolo 11 - Qualità del servizio

Nell'attività di somministrazione, pur rispettando l'obiettivo di giusto equilibrio tra qualità e prezzo, il concessionario utilizzerà preferibilmente le categorie di prodotti di seguito indicate secondo quanto indicato nell'offerta tecnica:

- prodotti agricoli e agroalimentari di prossimità o a filiera corta;
- e/o certificati da DOP, IGP e STG (specialità tradizionali garantite), compresi negli elenchi nazionali, regionali e provinciali;
- e/o provenienti da agricoltura biologica, a lotta integrata, a filiera controllata di qualità riconosciuta e certificata;
- e/o provenienti da acquacoltura;
- e/o da pesca sostenibile;
- e/o prodotti alimentari (ortofrutticoli, olio, aceto, conserve, prodotti da forno) derivanti da materie prime provenienti da terreni sequestrati o confiscati alle mafie, come definito dalla Legge n. 109/1996;
- e/o provenienti dal mercato equo e solidale;
- menù comprendente piatti di cucina nazionale e che includa alcune specialità tipiche.

I prodotti dolci e salati dovranno sempre essere freschi di giornata.

L'aggiudicatario è tenuto alla somministrazione gratuita dell'acqua dal rubinetto, se richiesta.

Il concessionario si impegna alla tempestiva pulizia dei tavoli utilizzati dal pubblico e ad assicurare all'utenza tempi di attesa minimi e che il servizio di cassa sia adeguato al numero di utenti.

L'aggiudicatario si impegna a mettere in atto le soluzioni migliorative proposte in sede di offerta tecnica e si impegna altresì a garantire agli utenti tempi minimi di attesa per il servizio.

La modalità di somministrazione dei pasti prevede il *self-service* da parte dei clienti, ad eccezione per gli utenti portatori di handicap o in base a quanto diversamente indicato nell'offerta tecnica, per i quali il servizio deve essere effettuato al tavolo a cura del personale dell'aggiudicatario.

La predisposizione dei tavoli apparecchiati, il loro sbarazzo e pulizia ed il servizio al tavolo dei soli prodotti che abbisognano di ulteriori operazioni sono a cura del personale del concessionario.

Le proposte dei menù quotidiani e l'utilizzo dei prodotti dichiarati in offerta tecnica da parte dell'aggiudicatario saranno oggetto di valutazione qualitativa. A tal fine il MUSE si riserva di effettuare controlli senza che l'aggiudicatario possa opporre nulla in merito.

Articolo 12 - Personale

Il concessionario si impegna a rispettare il C.C.N.L. della categoria di appartenenza, gli accordi collettivi territoriali di categoria e aziendali, nonché gli adempimenti verso

gli enti bilaterali, ove esistenti, nei confronti degli eventuali dipendenti nonché dei soci lavoratori delle cooperative, ferma restando l'applicazione delle specifiche norme sulla cooperazione (socio lavoratore).

Il concessionario si impegna ad assumere il personale alle dipendenze della gestione uscente, regolarmente iscritto da almeno 3 mesi sui libri paga-matricola di quest'ultima, con facoltà di esclusione del personale che svolge funzioni di direzione esecutiva, di coordinamento e controllo dell'impianto nonché dei lavoratori di concetto e/o degli specializzati provetti con responsabilità di coordinamento tecnico-funzionale nei confronti di altri lavoratori. I lavoratori in contratto di formazione e lavoro, fatte salve le disposizioni di legge verranno parimenti assunti in contratto di formazione e lavoro restando a carico della gestione subentrante l'effettuazione del periodo di formazione e lavoro mancante rispetto al termine fissato dall'azienda uscente.

Il concessionario ha l'obbligo di applicare le vigenti normative in materia di condizioni di lavoro, di previdenza e di assistenza nonché di sicurezza dei lavoratori, con particolare riguardo al D. Lgs. 9 aprile 2008 n. 81. Il concessionario deve dotare il personale di indumenti e mezzi di protezione atti a garantire la massima sicurezza in relazione ai lavori svolti e dovrà adottare tutti i procedimenti e le cautele atte a garantire l'incolumità sia delle persone addette che dei terzi.

Si precisa che il concessionario ha l'obbligo di completare, entro 15 giorni dall'aggiudicazione per la parte di propria competenza, il DUVRI redatto dal MUSE (si veda allegato 1C al presente atto), nonché di presentarsi, entro 15 giorni dall'aggiudicazione e comunque prima dell'avvio del servizio e della stipulazione dell'atto di concessione nel luogo dell'intervento per la redazione del verbale di sopralluogo, di cooperazione e coordinamento che deve essere completato congiuntamente dall'Amministrazione e dal concessionario. Nel caso in cui il concessionario non presenti la documentazione richiesta e non si presenti nel luogo dell'intervento redigendo congiuntamente all'Amministrazione il verbale di sopralluogo, di cooperazione e coordinamento, è diffidato ad adempiere entro 15 giorni decorsi i quali l'Amministrazione provvede ad annullare la disposta aggiudicazione, incamerare la cauzione definitiva con facoltà di aggiudicare al secondo in graduatoria e di recuperare gli eventuali maggiori danni causati dall'Impresa aggiudicataria.

Il MUSE si riserva di controllare annualmente l'avvenuto pagamento, relativamente ai lavoratori addetti al servizio in argomento, dei contributi assicurativi, previdenziali e di quelli dovuti agli enti bilaterali, nonché dei trattamenti economici collettivi dei dipendenti da parte del concessionario. Il concessionario si obbliga pertanto a comunicare all'Amministrazione tutti i dati utili per reperire il modello DURC (Documento Unico di Regolarità Contributiva) aggiornato.

Nel caso in cui i predetti versamenti non siano effettuati, il MUSE ha diritto di adottare le opportune determinazioni fino alla revoca della concessione nei casi di maggiore gravità e previa diffida alla regolarizzazione inviata al concessionario e da questi disattesa, con facoltà di provvedere direttamente al versamento di quanto dovuto dal concessionario a valere sulla cauzione definitiva di cui all'art. 19 dello schema di atto di concessione.

Articolo 13 - Prevenzione e protezione luoghi di lavoro

La ditta aggiudicataria è responsabile nei confronti sia del Museo sia dei terzi della tutela della sicurezza, incolumità e salute dei lavoratori addetti al servizio appaltato.

Essa è tenuta al rispetto delle disposizioni legislative e regolamentari sulla sicurezza ed igiene del lavoro, sia di carattere generale che specifico per l'ambiente in cui si svolgono i lavori.

La ditta dovrà inoltre:

- osservare le misure generali di tutela definite, in particolare, dall'articolo 3 del D.Lgs. 81/08 e s.m.;
- rispettare i regolamenti e le disposizioni interne portate a sua conoscenza dal Museo;
- controllare la rigorosa osservanza delle norme di sicurezza e di igiene del lavoro da parte del personale;
- impiegare personale e mezzi idonei ad ogni lavorazione;
- predisporre tutte le segnalazioni di pericolo eventualmente necessarie;
- fornire all'Amministrazione appaltante tempestiva segnalazione di ogni circostanza di cui venga a conoscenza che possa essere fonte di pericolo.

Articolo 14 - Vigilanza sull'atto di concessione e controlli

La competenza a vigilare sulla corretta esecuzione dell'atto di concessione spetta all'Amministrazione del MUSE. Il MUSE effettuerà dei controlli periodici di propria iniziativa oppure in seguito a eventuali segnalazioni scritte che dovessero pervenire sia da parte del gestore che da parte della clientela del pubblico esercizio. Il MUSE avrà la facoltà di attivare controlli qualitativi e quantitativi sulle prestazioni contrattuali.

Il Museo avrà la facoltà di attivare controlli qualitativi e quantitativi sulle prestazioni contrattuali.

I controlli potranno riguardare:

- condizioni di pulizia, igiene e manutenzione dei locali e delle attrezzature;
- verifica di particolari situazioni relative alla carenza e/o mancanza dei prodotti;
- qualità dei prodotti forniti e rispondenza alle prescrizioni del capitolato e dell'offerta della ditta aggiudicataria;
- modalità di svolgimento del servizio;
- rispetto delle norme in materia di igiene degli alimenti;
- rispetto di tutte le norme previste nel disciplinare e nel presente capitolato.

Qualora a seguito delle suddette verifiche dovessero emergere irregolarità, il Museo prenderà i provvedimenti di cui all'art. 15 dello schema di atto di concessione.

Le irregolarità riscontrate dovranno essere rimosse, con spese a totale carico del gestore, entro il più breve tempo possibile, e comunque non oltre le 24 ore dall'avvenuta contestazione.

Oltre ai controlli previsti dal marchio ECORISTORAZIONE, il MUSE si riserva di effettuare degli ulteriori controlli palesi o non palesi. La frequenza minima dei controlli sarà pari a tre interventi annui, di cui uno palese e approfondito e due non palesi. I controlli verranno eseguiti da due esperti del settore nominati dalla Direzione del MUSE, saranno effettuati senza alcun preavviso e non sarà possibile in alcun modo opporvi resistenza.

Il MUSE garantisce che i suddetti controlli non andranno a ostacolare la gestione del ristorante-caffetteria.

Al termine di ogni controllo, i due esperti redigono una relazione in merito al rispetto o meno del presente capitolato e del bando di gara. Una copia della relazione verrà consegnata al concessionario della caffetteria.

Il MUSE si riserva comunque la facoltà di effettuare o far effettuare controlli qualitativi e quantitativi nonché di compiere delle verifiche attraverso strumenti adeguati (questionari, indagini, ecc.) sulla soddisfazione da parte dell'utenza in merito al servizio prestato.

Gli esiti di tali controlli saranno comunicati tempestivamente all'aggiudicatario e i verbali stilati in occasione dei sopralluoghi dovranno essere controfirmati da un responsabile incaricato dalla ditta aggiudicataria.

Come già ricordato sopra, nel caso in cui siano riscontrate deficienze qualitative, documentate da certificazioni della struttura individuata, l'aggiudicatario è tenuto a corrispondere al MUSE una penale come individuato all'art. 15 dello schema di atto di concessione.

Il Direttore del Museo delle Scienze di Trento (MUSE)

- dott. Michele Lanzinger -