



Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI
PALAZZO DUCALE DI MANTOVA

1

AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE, A MEZZO PROCEDURA NEGOZIATA SU PORTALE MEPA - ART. 1, L. 11 SETTEMBRE 2020 n. 120, COMMA 2, LETT. B) MODIFICATA DALL'ART. 51, COMMA 1, LETTERA A), SUB 2.2), L. N. 108 DEL 2021, SUB. 2.2) – DEI “SERVIZI DI SOMMINISTRAZIONE BEVANDE CALDE, FREDDE E SNACK A MEZZO DISTRIBUTORI AUTOMATICI” PRESSO IL PALAZZO DUCALE DI MANTOVA.

CIG 9166109070 - CUP F69I22000400005 – CI 3033677

CAPITOLATO SPECIALE DELLA CONCESSIONE



Palazzo Ducale di Mantova

piazza Paccagnini 3 – 46100 MANTOVA – tel. 0376 352111

mail: pal-mn@beniculturali.it PEC: mbac-pal-mn@mailcert.beniculturali.it

www.mantovaducale.beniculturali.it

C.F. 93070260208

cm



Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI
PALAZZO DUCALE DI MANTOVA

2

CAPO I – NATURA E OGGETTO DELLA CONCESSIONE

ART. 1 DEFINIZIONI

Il presente Capitolato speciale contiene i riferimenti normativi e le abbreviazioni che di seguito si riportano:

- Stazione appaltante: Palazzo Ducale di Mantova
- Concessione: La concessione del servizio di somministrazione a mezzo di distributori automatici descritta nel Capitolato
- Concessionario: L'operatore economico al quale è affidato il servizio di Concessione, a seguito di aggiudicazione della gara
- Contratto: Il contratto stipulato tra l'Istituto e il Concessionario, a seguito di aggiudicazione della gara
- Capitolato: Il presente documento, contenente la descrizione del servizio oggetto della Concessione e di tutte le attività e gli obblighi connessi.
- RUP: Responsabile Unico del Procedimento, ai sensi dell'art. 31 del D.Lgs. 50/2016 e degli articoli 9 e 10 del D.P.R. 207/2010
- DEC: Direttore dell'Esecuzione del Contratto, nominato dall'Amministrazione, che provvede alla direzione e al controllo della fase esecutiva del Contratto
- D.Lgs. 50/2016 Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 "Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di Concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture"
- D.P.R. 445/2000 Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa" e successive modifiche ed integrazioni
- D.Lgs. 196/2003 Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e successive modifiche ed integrazioni
- D.Lgs. 159/2011 Decreto Legislativo 6 settembre 2011, n. 159 "Codice delle leggi antimafia e delle misure di prevenzione, nonché nuove disposizioni in materia di documentazione antimafia, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 13 agosto 2010, n. 136" e successive modifiche ed integrazioni
- P.E.C. Posta Elettronica Certificata, ai sensi del D.P.R. 11 febbraio 2005, n. 68 "Regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata, a norma dell'articolo 27 della L. 16 gennaio 2003, n. 3"

ART. 2 – OGGETTO DELLA CONCESSIONE

Palazzo Ducale di Mantova (di seguito denominato "Stazione appaltante" o "Amministrazione") intende affidare, come disposto dalla determina n. 23 del 15/06/2022 e come descritto nel presente Capitolato speciale, il servizio di erogazione di bevande calde, fredde, snack e altri generi alimentari, presso il Museo Palazzo Ducale di Mantova, il Museo Archeologico di Mantova e gli uffici di riferimento, mediante l'installazione, la gestione e la manutenzione di n. 8 (otto) distributori automatici, dislocati all'interno delle sedi dell'Istituto Palazzo Ducale di Mantova.



Palazzo Ducale di Mantova

piazza Paccagnini 3 – 46100 MANTOVA – tel. 0376 352111

mail: pal-mn@beniculturali.it PEC: mbac-pal-mn@mailcert.beniculturali.it

www.mantovaducale.beniculturali.it

C.F. 93070260208

cm



Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI
PALAZZO DUCALE DI MANTOVA

3

1. Il rapporto giuridico intercorrente tra l'operatore economico preposto all'installazione e alla gestione delle apparecchiature di distribuzione (di seguito denominato "Concessionario") e l'Amministrazione, si configura come un rapporto di natura concessoria, regolato, in via generale, dall'articolo 164 e seguenti del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 (d'ora in poi "Codice").
2. Ai sensi del predetto art. 164 del Codice, alla procedura si applicano, per quanto compatibili, le disposizioni contenute nella Parte I e nella Parte II del medesimo Codice, relativamente ai principi generali, alle esclusioni, alle modalità e alle procedure di affidamento, alle modalità di pubblicazione e redazione dei bandi e degli avvisi, ai requisiti generali e speciali e ai motivi di esclusione, ai criteri di aggiudicazione, alle modalità di comunicazione ai candidati e agli offerenti, ai requisiti di qualificazione degli operatori economici, ai termini di ricezione delle domande di partecipazione alla Concessione e delle offerte, alle modalità di esecuzione.
3. Il Concessionario si impegna a effettuare il servizio con mezzi propri e gestione a proprio rischio e a regola d'arte, secondo le modalità e condizioni previste nel presente Capitolato speciale d'onere. In particolare, il Concessionario è tenuto a svolgere le seguenti attività:
 - a. fornitura, trasporto, installazione e messa in funzione dei distributori nelle sedi cui sono destinati, all'inizio del servizio o, nel corso del Contratto, quando richiesto dall'Amministrazione;
 - b. collegamento dei distributori agli allacci (elettrico, idrico) messi a disposizione dall'Amministrazione;
 - c. gestione, rifornimento, pulizia e manutenzione dei distributori, per tutta la durata del Contratto;
 - d. installazione, rimozione e ritiro dei distributori, al termine del servizio o, nel corso del Contratto, quando richiesto dall'Amministrazione, e contestuale ripristino degli spazi.
4. In particolare, con riferimento a quanto indicato al punto b. l'intervento di allaccio (elettrico, idrico) presso il Museo Archeologico Nazionale sarà realizzato a cura e spese dell'Amministrazione che concorderà con l'affidatario l'esatta collocazione e le caratteristiche tecniche dell'intervento adeguato al distributore da installare.

ART. 3 SEDI DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

1. Il servizio di somministrazione di bevande calde e fredde e di prodotti vari sarà svolto attraverso distributori automatici da installare presso le sedi individuate nelle tabelle più avanti riportate, negli spazi a tal fine messi a disposizione dall'Amministrazione.
2. Le sedi sono state suddivise in 3 Lotti geografici e più precisamente:
 - Uffici Direzione, piazza Paccagnini 3 – 46100 Mantova, mq 3, piano primo, **n° 3 distributori** riservati al personale MiC, ma disponibili anche per gli utenti del Palazzo Ducale e della Soprintendenza ABAP;
 - Museo di Palazzo Ducale, piazza Sordello 40 – 46100 Mantova, Corte Vecchia, mq 4, piano terra, **n° 4 distributori** aperti al pubblico e dipendenti MiC.
 - Museo Archeologico, piazza Sordello 28 – 46100 Mantova, mq 1, piano terra, **n° 1 distributore** aperti al pubblico e dipendenti MiC.
3. Le tipologie di distributori automatici individuati sono le seguenti:



Palazzo Ducale di Mantova

piazza Paccagnini 3 – 46100 MANTOVA – tel. 0376 352111

mail: pal-mn@beniculturali.it PEC: mbac-pal-mn@mailcert.beniculturali.it

www.mantovaducale.beniculturali.it

C.F. 93070260208

cm



Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI
PALAZZO DUCALE DI MANTOVA

4

A - Distributore automatico di bevande calde, avente una superficie di ingombro fino a un massimo di 1,5 mq (unovirgolacinquemetriquadrati), predisposto per l'erogazione, a titolo indicativo e non esaustivo, di:

- caffè;
- caffè corto;
- caffè lungo;
- caffè decaffeinato;
- caffè d'orzo;
- cappuccino;
- cappuccino decaffeinato;
- tè;
- cioccolata forte;
- cioccolata al latte;
- caffè al ginseng;
- latte;
- acqua calda con bicchierino;

B - Distributore automatico di prodotti refrigerati, bevande fredde e snack, avente una superficie di ingombro fino a un massimo di 1,5 mq (unovirgolacinquemetriquadrati), predisposto per l'erogazione, a titolo indicativo e non esaustivo, di:

- acqua minerale naturale, in bottiglie PET da 1/2 litro (si vedano le precisazioni di cui al paragrafo 18.1 (lett. PT5.1) della Lettera invito);
- acqua minerale addizionata con anidride carbonica, in bottiglie PET da 1/2 litro (si vedano le precisazioni di cui al paragrafo 18.1 (lett. PT5.1) della Lettera invito);
- tè al limone (lattina);
- tè alla pesca (lattina);
- tè verde (lattina);
- coca cola (lattina);
- aranciata rossa;
- limonata;
- almeno una bevanda senza zucchero per diabetici;
- almeno una bevanda biologica;
- prodotti da forno e snacks monoporzioni dolci e salati a base di pasta lievitata o pasta sfoglia (privi di farciture e creme; è ammessa la farcitura con prodotti a base di frutta-marmellate, confetture, gelatine di frutta, frutta secca);
- focacce e sandwiches;



Palazzo Ducale di Mantova

piazza Paccagnini 3 – 46100 MANTOVA – tel. 0376 352111

mail: pal-mn@beniculturali.it PEC: mbac-pal-mn@mailcert.beniculturali.it

www.mantovaducale.beniculturali.it

C.F. 93070260208

cm



Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI
PALAZZO DUCALE DI MANTOVA

5

- patatine;
- merendine dolci e salate;
- almeno una confezione di frutta secca o essiccata;
- almeno due prodotti senza glutine per celiaci e di uno senza zucchero per diabetici o obesi e uno per intolleranti al lattosio (zucchero del latte);
- almeno un prodotto biologico e/o proveniente dalla filiera corta;
- almeno un prodotto per vegani.

C - Distributore automatico di alimenti freddi, avente una superficie di ingombro fino a un massimo di 1,5 mq (unovirgolacinquemetriquadrati), predisposto per l'erogazione, a titolo indicativo e non esaustivo, di:

- tramezzini;
- panini all'olio farciti;
- macedonia di frutta di stagione;
- insalate;
- frutta fresca;
- yogurt;
- almeno due prodotti senza glutine per celiaci e di uno senza zucchero per diabetici o obesi;
- almeno un prodotto biologico e/o proveniente dalla filiera corta;
- almeno un prodotto per vegani.

4. Nelle seguenti tabelle sono riportate le sedi costituenti ogni singolo Lotto ed i distributori automatici individuati per singola sede.

TABELLA LOTTI

SEDI		TIPO DISTRIBUTORE			TOTALE	APERTI AL PUBBLICO	RISERVATI PERSONALE MiC (e ospiti uffici)	PRESENZA BAR INTERNO ALLA SEDE
		A	B	C				
LOTTO 1	Uffici Direzione, piazza Paccagnini 3	1	2	-	3	-	3	NO
LOTTO 2	Museo di Palazzo Ducale, piazza Sordello 40	1	2	1	4	4	-	NO
LOTTO 3	Museo Archeologico, piazza Sordello 28	1	-	-	1	1	-	NO



Palazzo Ducale di Mantova

piazza Paccagnini 3 – 46100 MANTOVA – tel. 0376 352111

mail: pal-mn@beniculturali.it PEC: mbac-pal-mn@mailcert.beniculturali.it

www.mantovaducale.beniculturali.it

C.F. 93070260208

cm



Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI
PALAZZO DUCALE DI MANTOVA

6

TOTALI DISTRIBUTORI	3	4	1	8	-	-	-
---------------------	---	---	---	---	---	---	---

5. Il numero di potenziali utenti del servizio presso le sedi sopra indicate, il numero di erogazioni ipotizzato e il fatturato potenzialmente derivante dalla Concessione del servizio sono indicati nel documento Lettera invito.
6. I valori indicati, tuttavia, non devono considerarsi in alcun modo vincolanti per l'Amministrazione, avendo carattere meramente presuntivo. L'importo effettivo del fatturato sarà determinato in relazione ai servizi effettivamente erogati nel corso dell'esecuzione del Contratto e il Concessionario non avrà diritto ad alcun tipo di rimborso o indennità in caso di mancato raggiungimento dell'importo di fatturato così previsto.
7. Il Concessionario, ai sensi dell'art. 3 comma 1 lett. zz) del Codice assume il rischio operativo connesso alla gestione dei servizi sul lato della domanda o sul lato dell'offerta, secondo la declinazione del medesimo definita dal presente Capitolato e dall'insieme dei documenti contrattuali. Non sono previsti da parte dell'Amministrazione meccanismi atti a mitigare o ad eliminare il predetto rischio.
8. Il rischio di disponibilità, di cui all'art. 3 comma 1 lett. bbb) del Codice è a carico del Concessionario.
9. Al Concessionario sono trasferiti il rischio di contrazione della domanda complessiva del mercato relativa ai servizi oggetto della Concessione, il rischio di riduzione della domanda specifica di detti servizi e i rischi derivati da approvvigionamento e/o incremento dei costi dei fattori produttivi o da loro inadeguatezza, da inadempimenti contrattuali di fornitori, da relazioni con altri soggetti (incluse le parti sociali) che influenzino negativamente costi e tempi di realizzazione degli investimenti e/o di erogazione dei servizi, da inflazione nonché da fallimento.
10. Il Concessionario assume il rischio amministrativo, connesso al notevole ritardo o al diniego, da parte dei competenti soggetti pubblici o privati, nel rilascio delle necessarie autorizzazioni, concessioni, nulla-osta o atti di assenso comunque denominati, incidenti nell'avvio e nell'intera gestione dei servizi.
11. È trasferito al Concessionario il rischio di investimento, connesso al ritardo nei tempi di acquisizione dei distributori automatici o all'aumento dei relativi costi rispetto a quanto previsto dal Concessionario medesimo.
12. Il rischio di temporanea sospensione del servizio, il rischio finanziario, connesso sia all'aumento dei tassi di interesse che all'indisponibilità delle coperture finanziarie necessarie per gli investimenti o per la gestione e il rischio di manutenzione, ordinaria e straordinaria, sono allocati in capo al Concessionario.
13. La suddetta elencazione dei rischi in capo al Concessionario ha carattere esemplificativo e non esaustivo.



Palazzo Ducale di Mantova

piazza Paccagnini 3 – 46100 MANTOVA – tel. 0376 352111

mail: pal-mn@beniculturali.it PEC: mbac-pal-mn@mailcert.beniculturali.it

www.mantovaducale.beniculturali.it

C.F. 93070260208

cm



Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI
PALAZZO DUCALE DI MANTOVA

7

ART. 4 DURATA DEL CONTRATTO

1. La durata della Concessione è fissata per un periodo di **4 (quattro)** anni – non tacitamente prorogabile e senza che l'Amministrazione sia tenuto ad alcuna notifica di scadenza – con decorrenza dalla data del Verbale di consegna degli spazi e avvio del servizio di cui all'art. 7.
2. L'Amministrazione si riserva la facoltà di prevedere sospensioni temporanee del servizio per motivi di pubblico interesse o per motivate esigenze, quali l'eventuale necessità di eseguire lavori di adeguamento o di straordinaria manutenzione di locali e/o impianti o effettuare interventi di disinfestazione o derattizzazione straordinaria degli ambienti o per ogni altro motivo di igiene pubblica.
3. Rimane facoltà dell'Amministrazione di prorogare la durata del contratto, sussistendo i presupposti di cui all'art. 106, comma 11 del D. Lgs. n. 50/2016.

ART. 5 CANONE DI CONCESSIONE E MODALITÀ DI CORRESPONSIONE

1. Il canone di concessione complessivo posto a base di gara, riferito alla durata contrattuale di 4 (quattro) anni, è indicato nella tabella di seguito riportata.
2. A fronte dell'aggiudicazione della concessione, riferita alla durata contrattuale di 4 (quattro) anni, il concessionario è tenuto a corrispondere all'Amministrazione un canone annuale forfettario minimo a titolo di concessione degli spazi messi a disposizione da Palazzo Ducale di Mantova e per la copertura delle spese sostenute dalla stessa per:
 - a. pulizia, manutenzione, riscaldamento e condizionamento dei suddetti spazi;
 - b. consumi idrici ed elettrici relativi al funzionamento dei distributori automatici;
 - c. raccolta e smaltimento dei rifiuti prodotti in relazione all'utilizzo dei distributori.
3. Il canone annuale suddetto, non soggetto a IVA, è fissato in euro € 6.400,00 (€ 800,00x8), come indicato nella tabella di seguito riportata, o al maggior importo offerto in sede di gara, e deve essere versato in rate semestrali anticipate mediante bonifico bancario.

Lotti	Canone unitario forfettario distributore	N. distributori	Totale canone annuale	Totale canoni Concessione (4 anni)
Lotti 1/2/3	€ 800,00	8	€ 6.400,00	€ 25.600,00

4. Il canone è soggetto all'incremento offerto in sede di gara dai Concessionari. Il canone di concessione non è soggetto ad I.V.A. ai sensi dell'art. 10 del DPR 633/1972.
5. Il canone rimane fisso e invariato per la durata concessoria dei 4 anni e non è soggetto ad adeguamento ISTAT.
6. Il canone dovrà essere corrisposto in rate semestrali anticipate, entro il giorno 20 del mese di avvio della Concessione per l'anno/semestre interessato, mediante bonifico sul conto corrente disposto dall'Amministrazione.



Palazzo Ducale di Mantova

piazza Paccagnini 3 – 46100 MANTOVA – tel. 0376 352111

mail: pal-mn@beniculturali.it PEC: mbac-pal-mn@mailcert.beniculturali.it

www.mantovaducale.beniculturali.it

C.F. 93070260208

cm



Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI
PALAZZO DUCALE DI MANTOVA

8

7. Il primo versamento semestrale dovrà essere effettuato anticipatamente nel mese della sottoscrizione del Verbale di consegna degli spazi e avvio del servizio, di cui al successivo art. 7, e dovrà essere parametrato dal giorno di consegna fino alla scadenza del semestre.
8. Il Concessionario si impegna a pagare per intero le rate di canone, senza mai poterle scomputare o diminuire, per qualunque contestazione o richiesta intenda promuovere nei confronti dell'Amministrazione e qualunque sia l'andamento economico del servizio e dell'attività di distribuzione correlata.
9. In caso di ritardata corresponsione del canone trovano applicazione le penali di cui all'art. 27. Ove l'inadempienza si protragga ingiustificatamente oltre trenta giorni naturali e consecutivi, l'Amministrazione ha il diritto di risolvere automaticamente il Contratto, come previsto all'art. 28. Resta altresì fermo e impregiudicato il diritto dell'Amministrazione di riscuotere, oltre la penale, anche i canoni insoluti, oltre i maggiori danni.
10. Ove il numero di distributori dovesse subire eventuali variazioni in aumento o in diminuzione nei termini previsti dall'art. 10, il canone di concessione, come rialzato in sede di offerta, subirà una rimodulazione proporzionata all'incremento o al decremento del numero dei distributori. L'importo sarà rimodulato, prendendo come riferimento l'importo unitario per ciascun distributore, indicato al precedente paragrafo 3.

CAPO II - ESECUZIONE DEL SERVIZIO

ART. 6 RUP (Responsabile unico del Procedimento) - DEC (Direttore dell'esecuzione del Contratto)

1. Nella fase di esecuzione del Contratto, l'Amministrazione potrà avvalersi di un Direttore dell'esecuzione del Contratto (di seguito denominato "DEC"), nominato su proposta del RUP.
2. Il DEC provvede alle attività di direzione, coordinamento e controllo tecnico-contabile nella fase esecutiva del Contratto, in modo da assicurarne la regolare esecuzione nei tempi stabiliti e in conformità alle prescrizioni contenute nei documenti contrattuali e alle condizioni offerte dal Concessionario in sede di gara.
3. A titolo esemplificativo, il DEC provvede a:
 - a. curare il rapporto operativo e di coordinamento con il Concessionario e con il Coordinatore del servizio di cui all'art. 13;
 - b. redigere i verbali di accertamento dei fatti connessi con l'esecuzione del Contratto, quali il Verbale di consegna degli spazi e avvio del servizio di cui all'art. 7, il Verbale di ricognizione e riconsegna degli spazi di cui all'art. 8 nonché eventuali verbali di contestazione inerenti alle attività del Concessionario;
 - c. verificare che l'installazione iniziale dei distributori sia conforme a quanto previsto dal Capitolato speciale, dai suoi allegati e dall'Offerta presentata dal Concessionario in sede di gara;
 - d. autorizzare o richiedere gli interventi per nuove installazioni, spostamenti e sostituzioni dei distributori;



Palazzo Ducale di Mantova

piazza Paccagnini 3 – 46100 MANTOVA – tel. 0376 352111

mail: pal-mn@beniculturali.it PEC: mbac-pal-mn@mailcert.beniculturali.it

www.mantovaducale.beniculturali.it

C.F. 93070260208

cm



Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI
PALAZZO DUCALE DI MANTOVA

9

- e. autorizzare o richiedere interventi per la disinstallazione e il ritiro dei distributori;
- f. verificare che la qualità, le caratteristiche e i prezzi dei prodotti in distribuzione siano conformi a quanto previsto dal Capitolato speciale e dai suoi allegati e dall'Offerta presentata dal Concessionario in sede di gara;
- g. autorizzare o richiedere l'introduzione di prodotti aggiuntivi o la sostituzione di prodotti già distribuiti;
- h. verificare l'andamento dell'attività, tramite l'acquisizione dei resoconti periodici di cui all'art. 16;
- i. concordare con il Coordinatore del servizio eventuali correttivi volti a mantenere o migliorare il livello qualitativo del servizio, nel rispetto degli standard delineati dal Capitolato speciale e dai suoi allegati e dall'Offerta presentata dal Concessionario in sede di gara;
- j. impartire al Concessionario disposizioni e/o istruzioni tramite ordini di servizio volti a mantenere o migliorare l'efficienza delle attività previste, nel rispetto degli standard delineati dal Capitolato speciale e dai suoi allegati e dall'Offerta presentata dal Concessionario in sede di gara;
- k. verificare la regolarità nel pagamento delle rate di canone da parte del Concessionario;
- l. presentare periodicamente al RUP un rapporto sull'andamento delle principali attività di esecuzione del Contratto;
- m. rilevare eventuali ritardi, infrazioni, disservizi e inadempienze da parte del Concessionario e dare avvio alla procedura per l'applicazione delle penali da parte del RUP, nei casi e nei termini previsti dall'art. 27;
- n. rilevare le eventuali inadempienze che possono comportare la risoluzione del Contratto, nei casi e nei termini previsti dall'art. 28, e dare avvio alla conseguente procedura risolutiva, relazionando al RUP, ai sensi dell'art. 108 commi 3 e 4 e dell'art. 176 del Codice.

ART. 7 VERBALE DI CONSEGNA DEGLI SPAZI E AVVIO DEL SERVIZIO

1. Gli spazi destinati all'esercizio del servizio saranno consegnati al Concessionario previa redazione di apposito Verbale di consegna degli spazi e avvio del servizio, che, debitamente sottoscritto dalle parti, costituirà parte integrante e sostanziale del Contratto. Con la sottoscrizione dello stesso Verbale, l'Amministrazione darà avvio alla prestazione del servizio.
2. L'Amministrazione si riserva di apportare qualsivoglia modifica alle strutture edilizie dei locali interessati dalla collocazione dei distributori. Se nel corso del Contratto dovessero essere eseguiti interventi di manutenzione straordinaria non differibili per loro stessa natura al termine del Contratto, il Concessionario è tenuto a tollerarli anche quando dovessero comportare privazione del godimento dei locali. Pertanto, qualora si rendesse necessario lo sgombero e/o la sospensione dell'esercizio allo scopo di poter eseguire i lavori di manutenzione da parte dell'Amministrazione, il Concessionario non potrà pretendere compensi pecuniari a titolo di rimborso.
3. Il Concessionario non potrà inoltre sollevare eccezione né pretendere alcun ristoro o avanzare alcuna pretesa in relazione ad eventuali operazioni di riduzione delle sedi e/o di razionalizzazione



Palazzo Ducale di Mantova

piazza Paccagnini 3 – 46100 MANTOVA – tel. 0376 352111

mail: pal-mn@beniculturali.it PEC: mbac-pal-mn@mailcert.beniculturali.it

www.mantovaducale.beniculturali.it

C.F. 93070260208

cm



Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI
PALAZZO DUCALE DI MANTOVA

10

degli spazi che l'Amministrazione eventualmente decidesse di porre in essere per ragioni organizzative e/o di pubblico interesse.

ART. 8 RICOGNIZIONE E RICONSEGNA DEGLI SPAZI A FINE SERVIZIO

1. Entro il termine di 20 (venti) giorni naturali e consecutivi successivi alla data di naturale scadenza del Contratto, computata a decorrere dal Verbale di consegna degli spazi e avvio del servizio, il Concessionario è tenuto a riconsegnare gli spazi nell'identico stato risultante da quest'ultimo.
2. Il mancato rispetto del termine di riconsegna darà luogo all'applicazione delle penali di cui all'art. 27 e legittimerà l'Amministrazione a provvedere alla rimozione dei distributori con oneri a carico del Concessionario.
3. All'atto della riconsegna degli spazi, il Responsabile Unico del Procedimento, o un suo delegato, procederà, in contraddittorio con il Concessionario, alla ricognizione dello stato delle aree ove sono stati ubicati i distributori e alla redazione di apposito Verbale di ricognizione e riconsegna degli spazi.
4. La mancata riconsegna in contraddittorio autorizza l'Amministrazione a riprendere possesso delle aree senza alcuna formalità o ulteriore preavviso, a redigere il Verbale di ricognizione e riconsegna degli spazi alla presenza di due testimoni e a notificare al Concessionario eventuali addebiti.
5. Alla riconsegna gli spazi dovranno risultare puliti, in perfetto stato e non presentare segni di logorio superiore a quello dovuto al loro normale uso. Qualora risultassero danneggiamenti, mancanze o altre irregolarità su beni o strutture dell'Amministrazione, imputabili al Concessionario, Palazzo Ducale di Mantova provvederà a far eseguire tutti i ripristini, le riparazioni o le sostituzioni occorrenti, rivalendosi anche sulla garanzia definitiva di cui all'art. 25, ove il Concessionario non provveda direttamente e nei termini che gli saranno imposti. Restano impregiudicati i diritti per danni connessi e derivanti da tali inadempienze.
6. A seguito della sottoscrizione congiunta del Verbale di ricognizione e riconsegna degli spazi e salvo il pieno ristoro di eventuali danni subiti dall'Istituto, si procederà allo svincolo della cauzione definitiva di cui all'art. 25 del presente Capitolato.

ART. 9 INSTALLAZIONE DEI DISTRIBUTORI E LORO CARATTERISTICHE

1. I distributori, nel numero complessivo indicato per ogni singolo Lotto, saranno installati, entro 10 giorni naturali e consecutivi dalla data del Verbale di consegna degli spazi e avvio del servizio di cui all'art. 7 del presente Capitolato, nelle quantità e negli immobili indicati all'art. 3 dello stesso.
2. Il luogo preciso d'installazione all'interno delle sedi sarà quello indicato dall'Amministrazione, che si riserva, comunque, la facoltà di richiedere lo spostamento delle apparecchiature in sede diversa da quella inizialmente individuata, a cura e spese del Concessionario, con allacciamenti a cura e spese dell'Amministrazione, nel caso in cui si manifestino esigenze particolari, quali, a titolo di esempio:



Palazzo Ducale di Mantova

piazza Paccagnini 3 – 46100 MANTOVA – tel. 0376 352111

mail: pal-mn@beniculturali.it PEC: mbac-pal-mn@mailcert.beniculturali.it

www.mantovaducale.beniculturali.it

C.F. 93070260208

cm



Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI
PALAZZO DUCALE DI MANTOVA

11

trasferimento dei percorsi di visita museali, modifiche strutturali degli edifici, rilascio di sedi ed edifici o porzioni di essi per ragioni organizzative e/o di pubblico interesse, necessità di garantire la sicurezza degli edifici e l'agibilità dei percorsi d'esodo, ecc..

3. Ove l'Amministrazione richieda lo spostamento temporaneo di una o più apparecchiature, il Concessionario dovrà effettuare lo stesso entro il termine di 72 ore dalla richiesta, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 27.
4. Il Concessionario dovrà effettuare, a propria cura e spese, l'installazione dei distributori nei punti assegnati.
5. L'Amministrazione si assume l'obbligo di fornire l'energia elettrica e, nel caso di allaccio diretto alla rete idrica, l'acqua necessaria per il funzionamento delle macchine distributrici, in quanto rientranti nel canone indicato all'art. 5.
6. I distributori automatici dovranno avere data di produzione non antecedente il 2018 – con le caratteristiche tecniche previste in sede di offerta – ed essere di ultima generazione per quanto concerne gli aspetti tecnici, adeguati alle vigenti disposizioni in materia di igiene degli alimenti, dotati di idonea omologazione e marchio CE, rispettare i parametri di rumorosità, vibrazione e tossicità previsti dalle vigenti normative, contenere gas refrigeranti in regola con le vigenti norme in materia di protezione dello strato di ozono e riduzione dell'effetto serra nonché soddisfare tutte le prescrizioni previste dalla normativa antinfortunistica e di sicurezza.
7. In ogni caso, i distributori automatici dovranno:
 - a. consentire la regolazione progressiva dello zucchero (per i distributori di caffè e bevande calde);
 - b. riportare etichette con chiare indicazioni su marca e tipologia dei prodotti in distribuzione nonché sui prezzi degli stessi;
 - c. segnalare chiaramente, a beneficio degli utenti, l'eventuale indisponibilità dei singoli prodotti;
 - d. essere predisposti per l'accettazione di tutti i tagli di moneta metallica (fino a € 0,05) ed erogare il resto;
 - e. segnalare chiaramente, a beneficio degli utenti, l'eventuale assenza o esaurimento di monete per il resto;
 - f. essere predisposti per l'utilizzo di supporti magnetici (tessere e/o chiavette elettroniche ricaricabili), capaci di gestire il credito a scalare. Le chiavi o tessere elettroniche saranno distribuite dal Concessionario, a seguito di richiesta degli utenti, con modalità concordate fra il DEC e il Coordinatore del servizio, che saranno diffuse mediante affissione di apposito avviso sui distributori automatici. Il Concessionario si obbliga a distribuire le chiavi o tessere elettroniche in comodato d'uso gratuito, con una cauzione unitaria massima non superiore ad € 5,00 (cinque euro), che sarà restituita all'utente al momento della restituzione della chiavetta stessa.



Palazzo Ducale di Mantova

piazza Paccagnini 3 – 46100 MANTOVA – tel. 0376 352111

mail: pal-mn@beniculturali.it PEC: mbac-pal-mn@mailcert.beniculturali.it

www.mantovaducale.beniculturali.it

C.F. 93070260208

cm



Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI
PALAZZO DUCALE DI MANTOVA

12

- g. riportare, nella parte frontale, in maniera ben visibile, l'indicazione della denominazione sociale del Concessionario, il numero o codice identificativo della macchina, il recapito telefonico (numero verde) utilizzabile dagli utenti per segnalare guasti e disfunzioni o mancata o irregolare erogazione dei prodotti e/o per eventuali richieste di rimborso;
 - h. prevedere la possibilità di congegni anti-vandalici a seconda dei siti di installazione;
 - i. riportare chiaramente i dati di targa elettrici per ogni apparecchiatura installata;
 - j. essere di facile pulizia e disinfettabili, sia all'interno che all'esterno, e tali da garantire l'assoluta igienicità dei prodotti distribuiti;
 - k. avere le superfici destinate al calore collocate in modo tale da non influire negativamente sulla conservazione degli alimenti e bevande;
 - l. avere il dispositivo esterno di erogazione non esposto ad insudiciamenti od altre contaminazioni;
 - m. avere una adeguata capacità ed autonomia di bicchieri e palette/cucchiaini;
 - n. appartenere alla classe energetica A o ad una superiore;
 - o. essere "*censiti*" online presso l'Agenzia delle Entrate, ai fini della trasmissione telematica dei corrispettivi giornalieri, come previsto dall'art. 2 del D.Lgs. n. 127/2015 e dal Provvedimento della stessa Agenzia del 30/06/2016;
 - p. nel caso delle apparecchiature per l'erogazione di bevande calde, contemplare la predisposizione sia per l'eventuale attacco diretto alla rete idrica presente nello stabile in cui il distributore verrà installato sia per l'approvvigionamento dell'acqua da serbatoio interno all'apparecchiatura stessa (con adeguato sistema di depurazione dell'acqua con filtri a resine), in modo tale da garantire l'interscambiabilità dei due sistemi di approvvigionamento dell'acqua.
8. Al fine di assicurare il perfetto funzionamento e il regolare rifornimento dei distributori nonché la verifica delle condizioni di manutenzione e pulizia degli stessi, il personale del Concessionario è tenuto ad effettuare **l'ispezione dei macchinari almeno due volte la settimana**. Il personale del Concessionario avrà libero accesso presso i locali ove sono collocati i distributori, rispettando gli orari di apertura delle sedi e il regolamento museale dell'Amministrazione.
9. L'Amministrazione non è in alcun modo depositario delle macchine e attrezzature di proprietà del Concessionario benché utilizzate per la distribuzione dei prodotti all'interno delle sedi di Palazzo Ducale. La custodia, la cura e la conservazione delle macchine e delle attrezzature rimangono infatti a totale carico, rischio e pericolo del Concessionario.

ART. 10 VARIAZIONI NEL NUMERO DEI DISTRIBUTORI

1. Il numero dei distributori di cui all'art. 3 e la loro dislocazione nelle varie sedi sono definiti sulla base della rilevazione attuale delle esigenze della Stazione appaltante. Tale definizione è soggetta a possibili variazioni nel corso della durata della Concessione e pertanto non è vincolante per l'Amministrazione.



Palazzo Ducale di Mantova

piazza Paccagnini 3 – 46100 MANTOVA – tel. 0376 352111

mail: pal-mn@beniculturali.it PEC: mbac-pal-mn@mailcert.beniculturali.it

www.mantovaducale.beniculturali.it

C.F. 93070260208

cm



Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI
PALAZZO DUCALE DI MANTOVA

13

2. Ai sensi dell'art. 175 comma 1 lettera a) del Codice, l'Amministrazione ha la facoltà, in relazione all'eventuale variazione delle esigenze dell'utenza, del numero dei dipendenti o di sopravvenute modifiche al proprio patrimonio immobiliare, di modificare in aumento o in diminuzione il numero dei distributori nel corso della durata della Concessione, fermo restando il rispetto della soglia di cui all'art. 35 comma 1 lett. a). La variazione del numero dei distributori, in aumento o in diminuzione, dovrà essere comunque contenuta nel limite del 20% (arrotondato all'unità) del numero di distributori previsto per i tre Lotti. Si applica in tal caso l'art. 106 comma 12 del Codice.
3. In caso di variazioni, il Concessionario dovrà eseguire il servizio alle medesime condizioni previste dal presente Capitolato speciale d'onere e non potrà far valere il diritto alla risoluzione del Contratto.
4. Eventuali installazioni successive potranno essere disposte dal DEC, salva la verifica preliminare circa la collocazione individuata per i nuovi distributori, da effettuarsi a cura dell'Amministrazione, per quanto riguarda la rispondenza alle norme in materia di sicurezza e di realizzazione degli impianti elettrici ed eventualmente degli impianti idrici a servizio dei distributori. A seguito della richiesta, il Concessionario dovrà provvedere alla nuova installazione entro il termine di 15 (quindici) giorni naturali e consecutivi, a pena di applicazione della penale di cui all'art. 27.

ART. 11 PULIZIA DEI DISTRIBUTORI

1. I distributori dovranno essere installati in maniera tale da permettere una corretta pulizia del pavimento sottostante e adiacente.
2. Il Concessionario dovrà assicurare la rigorosa pulizia interna ed esterna delle apparecchiature con frequenza minima bisettimanale e, comunque, tale da garantire un'ottimale condizione igienica delle stesse. La pulizia dovrà essere estesa anche alle superfici laterali e superiori dei distributori, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 27.
3. Il Concessionario dovrà installare contenitori portarifiuti (in numero sufficiente per ogni tipologia di rifiuti) che dovranno risultare sempre in perfette condizioni igieniche e sostituiti qualora divenuti inadatti allo scopo. Sarà onere del Concessionario il controllo dello stato di pulizia dei contenitori, che dovrà avvenire almeno due volte la settimana, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 27.
4. Il Concessionario dovrà provvedere alla predisposizione e affissione di locandine dedicate alla corretta differenziazione dei materiali di scarto per un loro recupero;
5. Il Concessionario dovrà provvedere alla disinfestazione delle aree ove sono situati i distributori con cadenza non superiore al semestre, decorrente dalla data del Verbale di consegna degli spazi e di avvio del servizio, o comunque su richiesta dell'Amministrazione. Gli interventi di disinfestazione dovranno essere eseguiti nei tempi e nei modi preventivamente concordati con l'Amministrazione.
6. Il Concessionario dovrà dare riscontro degli interventi di disinfestazione eseguiti nel resoconto semestrale di cui all'art. 16.



Palazzo Ducale di Mantova

piazza Paccagnini 3 – 46100 MANTOVA – tel. 0376 352111

mail: pal-mn@beniculturali.it PEC: mbac-pal-mn@mailcert.beniculturali.it

www.mantovaducale.beniculturali.it

C.F. 93070260208

cm



Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI
PALAZZO DUCALE DI MANTOVA

14

ART. 12 MANUTENZIONE DEI DISTRIBUTORI

1. Il Concessionario dovrà predisporre e consegnare all'Amministrazione, all'atto della sottoscrizione del Verbale di consegna degli spazi e avvio del servizio, un piano di manutenzione finalizzato a garantire il funzionamento continuativo delle apparecchiature erogatrici e a ridurre al minimo i disservizi causati da eventuali guasti.
2. Tale piano dovrà essere articolato in *manutenzione ordinaria programmata* e *manutenzione straordinaria* come di seguito specificato, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - a. Manutenzione ordinaria programmata, che comprende le attività volte a mantenere le macchine in efficiente stato di funzionamento, ossia:
 1. revisione generale;
 2. controllo e messa a punto;
 3. eventuali riparazioni o sostituzioni delle parti usurate o che presentino malfunzionamenti.
 - b. Gli interventi di manutenzione ordinaria programmata saranno eseguiti periodicamente, con frequenza non superiore al trimestre, su tutti i distributori installati.
 - c. Manutenzione straordinaria, che comprende le attività volte a ripristinare la normale funzionalità delle macchine, ossia la risoluzione di guasti o disfunzioni mediante riparazioni o sostituzioni delle macchine ovvero delle loro componenti. Gli interventi di manutenzione straordinaria saranno eseguiti su chiamata a mezzo telefono o e-mail da parte del DEC o degli utenti, su iniziativa del Coordinatore del servizio o degli addetti ai rifornimenti o a seguito di rilevazione telemetrica, nel caso in cui i distributori dispongano di tale funzionalità.
3. Il Concessionario dovrà intervenire e ripristinare la piena funzionalità del distributore entro il termine massimo di 24 ore dalla chiamata, includendo i giorni festivi e le domeniche per i due Musei (Ducale, Archeologico); il mancato rispetto del termine comporterà l'applicazione della penale di cui all'art. 27.
4. Qualora il guasto non sia riparabile in loco, ovvero comporti un fermo macchina superiore a 24 ore, il Concessionario dovrà provvedere alla sostituzione del distributore entro il termine di 48 ore dalla chiamata iniziale.
5. Nel corso della Concessione potranno essere adottate modifiche al piano di manutenzione, purché siano funzionali al miglioramento del servizio e previa approvazione dell'Amministrazione.
6. Ogni intervento, sia di manutenzione ordinaria programmata che straordinaria, dovrà essere documentato da apposita scheda descrittiva, che il Concessionario avrà cura di trasmettere in copia al DEC, entro due giorni naturali e consecutivi dall'esecuzione.
7. Il Concessionario dovrà, comunque, dare riscontro degli interventi di manutenzione ordinaria programmata e straordinaria eseguiti nel resoconto semestrale di cui all'art. 16, riportando per ciascuno di essi le attività effettuate, i macchinari oggetto dell'intervento e le tempistiche degli interventi straordinari su chiamata.



Palazzo Ducale di Mantova

piazza Paccagnini 3 – 46100 MANTOVA – tel. 0376 352111

mail: pal-mn@beniculturali.it PEC: mbac-pal-mn@mailcert.beniculturali.it

www.mantovaducale.beniculturali.it

C.F. 93070260208

cm



Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI
PALAZZO DUCALE DI MANTOVA

15

8. I distributori che, nonostante gli interventi di manutenzione, presentassero frequenti fermi o disfunzioni dovranno essere sostituiti dal Concessionario, entro dieci giorni naturali e consecutivi dalla richiesta.
9. Le parti di ricambio eventualmente necessarie per le riparazioni dei guasti, dovranno essere conformi a quanto previsto dalle norme vigenti in materia di prevenzione degli infortuni, sicurezza delle macchine e dei componenti, certificazioni CE e marchiatura CE.
10. Contestualmente all'esecuzione degli interventi, il Concessionario dovrà provvedere al ritiro e allo smaltimento delle parti o componenti eventualmente sostituite.
11. Restano a carico del Concessionario tutte le spese per l'acquisto, il trasporto, l'installazione delle macchine, la manutenzione, le parti di ricambio fornite in sostituzione, il ritiro, il trasporto e l'eventuale smaltimento delle parti guaste e/o sostituite e il rinnovo dei distributori, che rimarranno di proprietà esclusiva del Concessionario.

ART. 13 COORDINATORE DEL SERVIZIO

1. Il Concessionario s'impegna a scegliere e a nominare un Coordinatore del servizio e un suo sostituto, in caso di impedimento o di assenza, la cui funzione sarà quella di garantire la corretta esecuzione del servizio e di coordinare il personale del Concessionario, garantendo l'armonizzazione con le attività gestionali dell'Amministrazione e delle sedi indicate per i tre lotti.
2. I nominativi del Coordinatore del servizio e del suo sostituto nonché i rispettivi recapiti (telefono ed e-mail), dovranno essere notificati per iscritto all'Amministrazione a seguito dell'aggiudicazione e saranno riportati nel Verbale di consegna degli spazi e avvio del servizio.
3. Il Coordinatore del servizio dovrà, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - a. rappresentare il Concessionario e svolgere la funzione di referente ufficiale del RUP e del DEC, garantendo la propria reperibilità tramite telefono fisso o mobile o posta elettronica nell'arco della giornata lavorativa e quindi riscontro alle richieste entro le tempistiche indicate nel presente Capitolato;
 - b. programmare e coordinare la gestione del servizio in base alle prescrizioni del presente Capitolato speciale o alle eventuali ulteriori direttive ricevute dall'Amministrazione;
 - c. coordinare lo svolgimento delle attività di manutenzione ordinaria programmata secondo i tempi e le modalità riportate nel piano di manutenzione di cui all'art. 12 e trasmettere al DEC, entro due giorni naturali e consecutivi, il piano degli interventi di manutenzione ordinaria programmata e straordinaria effettuati, come previsto al medesimo art. 12;
 - d. trasmettere al DEC i resoconti tecnici e statistici sulla gestione del servizio di cui all'art. 16;
 - e. segnalare tempestivamente al DEC qualsiasi anomalia e/o malfunzionamento delle apparecchiature che possa in qualsiasi modo ostacolare il regolare svolgimento del servizio e proporre gli opportuni correttivi;
 - f. garantire l'osservanza da parte del personale del Concessionario delle norme previste nel presente Capitolato speciale;



Palazzo Ducale di Mantova

piazza Paccagnini 3 – 46100 MANTOVA – tel. 0376 352111

mail: pal-mn@beniculturali.it PEC: mbac-pal-mn@mailcert.beniculturali.it

www.mantovaducale.beniculturali.it

C.F. 93070260208

cm



Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI
PALAZZO DUCALE DI MANTOVA

16

- g. trasmettere copia delle disposizioni di bonifico che documentano il pagamento delle rate di canone e rimborsi forfettizzati secondo quanto disposto dall'art. 5.
4. L'Amministrazione si riserva la facoltà di chiedere al Concessionario, motivatamente, la sostituzione del Coordinatore del servizio, senza che possa essere opposta eccezione alcuna.

CAPO III - SOMMINISTRAZIONE DEI PRODOTTI

ART. 14 CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI

1. I prodotti di riferimento che dovranno essere distribuiti nonché i relativi prezzi indicativi, sono riportati nella Tabella all'Art. 15 del presente Capitolato, denominato "Elenco dei prodotti base e relativi prezzi unitari".
2. Tale elenco indica l'assortimento minimo delle tipologie di prodotto di cui deve essere garantita l'erogazione ma è consentita la distribuzione di prodotti alternativi o integrativi, come indicato nell'Art. 15.
3. In ogni caso, tutti i prodotti dovranno essere di primissima qualità, di preferenza appartenenti a marche di rilevanza nazionale, conformi alle norme specifiche in materia di alimentazione, sanità, igiene e confezionamento di alimenti e bevande; ogni monoporzione dovrà riportare l'indicazione della composizione e della data di scadenza.
4. Il Concessionario risponde direttamente della completa applicazione della normativa vigente e del rispetto degli obblighi connessi con la Concessione, in particolare in relazione a:
 -  qualità dei prodotti in vendita;
 -  procedure relative a conservazione, trasporto, manipolazione e distribuzione dei prodotti.
5. In particolare, le procedure di stoccaggio, conservazione e trasporto dei prodotti e quelle di rifornimento dei distributori devono essere eseguite nel rispetto della normativa sulla sicurezza alimentare e secondo la metodologia del Manuale H.A.C.C.P., previsto specificatamente dal D.Lgs. 193/2007 e ss.mm.ii., di cui dovrà essere dotato il Concessionario, al fine di evitare rischi sanitari e prevenire l'insorgere di problemi igienici. Il Concessionario dovrà verificare che la preparazione dei prodotti posti in vendita sia conforme alla predetta normativa e dovrà dichiarare la presa visione della relativa documentazione fornita dalle case produttrici. Il Manuale dovrà inoltre prevedere una procedura operativa di verifica delle scadenze dei prodotti distribuiti.
6. Il Concessionario è direttamente responsabile in caso di vendita di prodotti avariati, scaduti, adulterati, contenenti sostanze nocive oppure non correttamente conservati e potenzialmente dannosi.
7. L'Amministrazione è esclusa da qualsiasi responsabilità per eventuali danni e/o malattie derivanti dall'ingestione di alimenti o bevande erogati tramite la distribuzione automatica.
8. Al fine di verificare la qualità e le caratteristiche dei prodotti distribuiti nonché l'osservanza delle norme igieniche e sanitarie, l'Amministrazione si riserva la facoltà di effettuare, in qualsiasi



Palazzo Ducale di Mantova

piazza Paccagnini 3 – 46100 MANTOVA – tel. 0376 352111

mail: pal-mn@beniculturali.it PEC: mbac-pal-mn@mailcert.beniculturali.it

www.mantovaducale.beniculturali.it

C.F. 93070260208

cm



Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI
PALAZZO DUCALE DI MANTOVA

17

momento nel corso di durata del Contratto e senza alcun preavviso, controlli specifici, anche avvalendosi dell'intervento tecnico e specialistico delle autorità sanitarie competenti.

9. Nel caso sia riscontrata la distribuzione di prodotti avariati, adulterati o contenenti sostanze nocive o l'adozione di procedure non conformi alle norme in materia di igiene e sanità, l'Amministrazione addebita al Concessionario le spese sostenute per le analisi e le verifiche tecniche e procede a risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 28, ferme restando le conseguenze di natura penale e civile a carico del Concessionario.
10. Il Concessionario si impegna a:
 - a. programmare gli interventi di ricarica dei prodotti, dando comunicazione al DEC del calendario dei giorni e delle fasce orarie di intervento per ciascuna sede e garantendo l'adeguato rifornimento di tutti i prodotti in relazione agli effettivi consumi rilevati;
 - b. eseguire interventi straordinari, su specifica richiesta, per la ricarica dei prodotti nel termine massimo di ventiquattro ore dalla chiamata; il mancato rispetto di tale termine comporterà l'applicazione della penale di cui all'art. 27.

ART. 15 LISTINO DEI PRODOTTI E PREZZI

1. La Tabella del presente articolo di Capitolato, denominata "Elenco dei prodotti base e relativi prezzi unitari massimi", elenca i prezzi applicabili per i dipendenti MiC e i relativi sconti; eventuali diversi prezzi dovranno comunque essere concordati con l'Amministrazione.
2. La Tabella non costituisce un listino da applicare ma definisce una griglia delle tipologie di prodotto minime di cui deve essere garantita l'erogazione, secondo le modalità riportate nel seguito del presente articolo, mentre i prezzi ivi indicati devono intendersi come prezzi massimi applicabili dal Concessionario.
3. A seguito dell'aggiudicazione, il Concessionario dovrà definire, in accordo con il DEC, il Listino ufficiale della Concessione, nel quale sono elencati i prodotti formalmente ammessi alla distribuzione presso le sedi dell'Amministrazione e i relativi prezzi unitari.
4. I prezzi unitari non possono superare quelli massimi indicati nella Tabella sotto riportata e il Concessionario, nella fase di predisposizione del Listino, per proprie ragioni commerciali, può concordare con il DEC prezzi inferiori, purché arrotondati ai cinque centesimi di euro.
5. In prima applicazione il Listino deve contenere i seguenti prodotti con i rispettivi prezzi unitari:
 - a. tutte le tipologie di prodotti "base" elencati nella Tabella, salvo diverse indicazioni del DEC;
 - b. eventuali prodotti aggiuntivi indicati nell'Offerta tecnica;
 - c. eventuali prodotti integrativi, autorizzati dal DEC;
 - d. eventuali prodotti alternativi/aggiuntivi ai prodotti "base", purché tipologicamente corrispondenti o assimilabili e qualitativamente pari o superiori, autorizzati dal DEC.
7. Riguardo ai prodotti integrativi o alternativi di cui ai punti c. e d. sopra menzionati, il DEC ne può autorizzare l'inserimento nel Listino e la conseguente distribuzione sulla base di considerazioni



Palazzo Ducale di Mantova

piazza Paccagnini 3 – 46100 MANTOVA – tel. 0376 352111

mail: pal-mn@beniculturali.it PEC: mbac-pal-mn@mailcert.beniculturali.it

www.mantovaducale.beniculturali.it

C.F. 93070260208

cm



Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI
PALAZZO DUCALE DI MANTOVA

18

inerenti le caratteristiche dei prodotti, la loro disponibilità e le esigenze delle sedi e/o degli utenti. In ogni caso, il DEC ne autorizzerà l'inserimento previa verifica comparativa con quelli di riferimento e, comunque, allo stesso prezzo massimo previsto per i prodotti tipologicamente corrispondenti o assimilabili elencati nella Tabella sotto riportata.

8. I prodotti "base" di cui al punto a. sopra menzionato inseriti nel Listino sono da considerare prioritari e prevalenti rispetto agli altri prodotti (aggiuntivi, integrativi o alternativi). Pertanto, il Concessionario:
 - a. deve garantirne la disponibilità costante e continuativa nei distributori in uso presso le sedi previste dell'Amministrazione;
 - b. è autorizzato a distribuire tutti gli altri prodotti inseriti nel Listino senza che ciò riduca o comprometta la distribuzione prevalente dei prodotti "base";
 - c. è obbligato ad applicare prezzi non superiori a quelli massimi previsti dal Listino o migliorativi degli stessi.
9. Per esigenze di carattere stagionale o a fronte di mutate preferenze dei consumatori o di cambiamenti nel mercato della distribuzione e nella disponibilità dei prodotti, oppure per proprie ragioni commerciali, lo stesso Concessionario può proporre, in qualsiasi momento nel corso del Contratto, l'inserimento in Listino di altri prodotti alternativi o integrativi.
10. Nel periodo giugno-settembre l'Amministrazione potrà richiedere per una (Museo Palazzo Ducale) o più sedi l'installazione di distributori automatici di gelati. Nel periodo ottobre-maggio i suddetti distributori dovranno essere rimossi, senza spese a carico dell'Amministrazione.
11. I prezzi di vendita dei gelati dovranno, comunque essere inferiori di almeno il 20% rispetto ai prezzi medi di mercato praticati per lo specifico prodotto della medesima marca.
12. A seguito dell'installazione di distributori di gelati, il Concessionario dovrà pagare la relativa frazione di canone concessorio. L'importo del canone applicabile sarà quello previsto per i distributori di tipo B per la fascia di utenza della sede nella quale si chiede l'installazione, rapportato al periodo di 4 mesi di cui al comma 10 del presente articolo.
13. Il Listino può essere integrato o modificato nel corso del Contratto, su iniziativa del DEC o su proposta del Coordinatore del servizio e previa formale autorizzazione del DEC.
14. Tutti i prezzi devono essere esposti e chiaramente leggibili sul frontale dei distributori: ogni prezzo deve essere esposto in corrispondenza del prodotto erogabile.
15. Tutti i prezzi definiti dal Listino o successivamente autorizzati dall'Amministrazione dovranno intendersi non suscettibili di alcuna variazione per l'intera durata della Concessione. Qualsiasi eventuale ed eccezionale richiesta di aumento prezzi da parte del Concessionario – rispetto quelli massimi previsti in Tabella – dovranno essere preventivamente autorizzati dal RUP.
16. Il rigoroso rispetto del Listino, sia nella distribuzione dei prodotti che nell'applicazione dei prezzi, è oggetto di verifiche da parte del DEC, eseguite a campione o a seguito di segnalazioni degli utenti. Nel caso sia rilevata la distribuzione di prodotti non inseriti nel Listino e/o l'applicazione di prezzi non conformi allo stesso, l'Amministrazione applica le penali di cui all'art. 27.



Palazzo Ducale di Mantova

piazza Paccagnini 3 – 46100 MANTOVA – tel. 0376 352111

mail: pal-mn@beniculturali.it PEC: mbac-pal-mn@mailcert.beniculturali.it

www.mantovaducale.beniculturali.it

C.F. 93070260208

cm



Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI
PALAZZO DUCALE DI MANTOVA

19

Tabella Riassuntiva di riferimento Prodotti		
ELENCO DEI PRODOTTI BASE E RELATIVI PREZZI UNITARI MASSIMI		
Tipologia di prodotto	Descrizione e quantità minima per ogni erogazione	Prezzo IVA inclusa (in euro)
CAFFETTERIA		
Caffè espresso	7 g di prima miscela bar, macinato all'istante	0,70
Caffè decaffeinato	1,8 g	0,70
Caffè d'orzo	2,5 g	0,70
Caffè macchiato	5 g di latte in polvere e 7 g di caffè	0,70
Latte	10 g di latte in polvere	0,70
Latte macchiato	8 g di latte in polvere e 6,5 g di caffè	0,70
Cappuccino	7 g di latte in polvere e 6,5 g di caffè	0,70
Cappuccino d'orzo	7 g di latte in polvere e 2,2 g di orzo	0,70
Tè	14 g di tè in polvere	0,70
Cioccolata	25 g di miscela di cioccolato in polvere	0,70
Caffè al ginseng ed eventuali composti	7 g di preparato solubile al ginseng	0,70
Caffè espresso, lungo, macchiato, cappuccino, cappuccino cioccolato miscela extra-premium e bevande calde composte con caffè miscela extra-premium	7 g di miscela extra, eventualmente macinato all'istante	0,85
BEVANDE FREDDE		
Acqua minerale naturale	in bottigliette da 500 ml	0,60
Acqua minerale frizzante	in bottigliette da 500 ml	0,60
Succhi di frutta vari gusti	in tetrapak da 200 ml (minimo 50% frutta)	1,20
Bibite fredde (prodotti esemplificativi compresi nella fascia di prezzo: Coca cola, Pepsi Cola, Fanta, Sprite, Schweppes, Lemonsoda, Aranciata San Pellegrino, Tè freddi Lipton/Nestea, Succo di frutta in bottiglietta Pago/Derby, ecc.)	in lattina da 330 ml	0,90
Succhi di frutta vari gusti	in brick da 20 cl	0,90
Succhi di frutta vari gusti (zero zuccheri)	in bottigliette da 500 ml	1,30
Succhi di frutta vari gusti	in bottigliette da 25 cl	1,10
Bibite tipo integratori di sali minerali (Gatorade, Powerade, ecc.)	in bottigliette da 500 ml	1,20
Tè freddo in bicchiere	200 ml	0,90



Palazzo Ducale di Mantova

piazza Paccagnini 3 – 46100 MANTOVA – tel. 0376 352111

mail: pal-mn@beniculturali.it PEC: mbac-pal-mn@mailcert.beniculturali.it

www.mantovaducale.beniculturali.it

C.F. 93070260208

cm



Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI
PALAZZO DUCALE DI MANTOVA

20

Tè freddo vari gusti	in bottigliette da 500 ml	1,20
SNACK SALATI		
Patatine ed estrusi	di marca di rilevanza nazionale	0,85
Salatini, crostini, bruschette e prodotti simili	in confezione da minimo 25/35 g	0,85
Galette di mais, crackers di riso, frollini/wafer senza glutine	in confezione da minimo 35 g	0,70
SNACK DOLCI E CAMELLE		
Wafer (gusti vari)	in confezione da minimo 45 g	0,85
Crostatine, cornetti, tortine, ciambelle, ecc. (gusti vari)	in confezione da minimo 50 g	0,85
Crostatine, cornetti, tortine, ciambelle, ecc. FRESCHE (gusti vari)	in confezione da minimo 50 g	1,00
Snack dolci (prodotti esemplificativi compresi nella fascia di prezzo: Mars, Bounty, M&M's, Twix, Mikado, Saiwa, Kinder Bueno, Kinder Cereali, Kinder Delice, Fiesta, Duplo, Oro Saiwa, Oreo, ecc.)		1,10
Snack dolci (prodotti esemplificativi compresi nella fascia di prezzo: Oreo, Ciocco Riso, Kit Kat, Lions, Milka, Galak, ecc.)		0,90
Caramelle e gomme da masticare	in astuccio da 30 g	1,50
Crostatine, sfogliatine, plumcakes biologici (gusti vari)		1,00
PRODOTTI FRESCI		
Snack con formaggio/salame (prodotti esemplificativi compresi nella fascia di prezzo: Snack Parmareggio, Snack Philadelphia, Salamini snack Citterio)		1,80
Tamezzino (Museo P. D.)	in confezione da 90/100 g	1,50
Tamezzino doppio (Museo P. D.)	in confezione da 200	2,50
Merendine fresche (prodotti esemplificativi compresi nella fascia di prezzo: Kinder Fetta al latte, Kinder Pinguì, Kinder Maxi King)		1,10
Frutta fresca in pezzi e mousse (Museo P. D.)	minimo 50 g	1,00
Macedonia di frutta fresca (Museo P. D.)	minimo 100 g	2,00
Yogurt intero o magro (gusti vari) (Museo P. D.)	in vasetto da 200 gr	1,20

ART. 16 MONITORAGGIO DEL SERVIZIO E RESOCONTI PERIODICI

1. L'Amministrazione può controllare, in qualsiasi momento nel corso del Contratto, il rispetto delle norme di legge e delle prescrizioni del presente Capitolato speciale da parte del Concessionario, anche attraverso verifiche in loco, o effettuare indagini specifiche sulla qualità del servizio attraverso rilevazioni condotte sugli utenti della distribuzione.
2. In ogni caso, il Concessionario deve fornire o rendere accessibili, in qualsiasi momento nel corso del Contratto, tutte le informazioni inerenti:



Palazzo Ducale di Mantova

piazza Paccagnini 3 – 46100 MANTOVA – tel. 0376 352111

mail: pal-mn@beniculturali.it PEC: mbac-pal-mn@mailcert.beniculturali.it

www.mantovaducale.beniculturali.it

C.F. 93070260208

cm



Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI
PALAZZO DUCALE DI MANTOVA

21

- a. la tipologia e le caratteristiche dei prodotti in vendita;
 - b. le procedure operative per lo stoccaggio, la conservazione e il trasporto dei prodotti destinati al rifornimento dei distributori;
 - c. il comportamento tenuto dagli operatori addetti alle attività operative;
 - d. i detergenti e i sanificanti utilizzati per la pulizia dei distributori e dei loro componenti interni;
 - e. le modalità di gestione delle attività e degli interventi connessi con la Concessione.
3. In ogni caso, il Concessionario s'impegna a fornire all'Amministrazione, con cadenza semestrale, decorrente dalla data del Verbale di consegna degli spazi e avvio del servizio, un resoconto relativo a tutti gli aspetti della gestione del servizio. In particolare, per ciascun distributore, il concessionario dovrà indicare:
- a. tipologia e modello della macchina;
 - b. ubicazione (sede e piano dell'edificio);
 - c. data di installazione;
 - d. data di ritiro (eventuale);
 - e. numero di erogazioni effettuate per singola macchina distributrice;
 - f. periodo di rilevazione dati;
 - g. fatturato;
 - h. richieste di intervento ricevute da parte dell'utenza (suddivise per oggetto della richiesta, quali mancanza di prodotti, guasti, irregolare funzionamento, rimborsi per mancata erogazione di prodotti o del resto) e tempi degli interventi attuati di conseguenza.
4. I resoconti dovranno essere consegnati al DEC entro il giorno 20 (venti) del mese successivo a ciascuna scadenza.
5. In caso di ritardo nella consegna dei resoconti, l'Amministrazione applicherà, per ogni giorno di ritardo, la penale di cui all'art. 27.

ART. 17 VERIFICHE E CONTROLLI DEI PRODOTTI

1. L'Amministrazione ha la facoltà di eseguire per suo conto o di far eseguire da terzi la verifica dei parametri qualitativi dei prodotti distribuiti e il controllo delle condizioni caratterizzanti l'Offerta tecnica del Concessionario.
2. I prodotti contestati dovranno essere sostituiti con spese a totale carico del Concessionario entro il più breve tempo possibile e, comunque, tale da non recare alcun inconveniente all'Amministrazione. L'Amministrazione si riserva, in ogni caso, di richiedere il rimborso delle eventuali spese sostenute nell'esecuzione dei suddetti controlli e il pagamento della relativa penale di cui all'art. 27 nonché il risarcimento per eventuali ulteriori danni.
3. In caso di contestazione sulla qualità della merce, varrà il giudizio inappellabile fornito, secondo le competenze merceologiche, igieniche e scientifiche, da un laboratorio specializzato. Le spese saranno a carico del Concessionario.



Palazzo Ducale di Mantova

piazza Paccagnini 3 – 46100 MANTOVA – tel. 0376 352111

mail: pal-mn@beniculturali.it PEC: mbac-pal-mn@mailcert.beniculturali.it

www.mantovaducale.beniculturali.it

C.F. 93070260208

cm



Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI
PALAZZO DUCALE DI MANTOVA

22

CAPO IV - OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO

ART. 18 IMPEGNI SPECIFICI DEL CONCESSIONARIO

1. Costituiscono obblighi specifici del Concessionario:

- a. SEDE OPERATIVA – Avvalersi di una sede operativa, già attiva o da attivare alla data del Verbale di consegna degli spazi e avvio del servizio, ubicata nel territorio dell'appalto aggiudicato o in prossimità dello stesso, opportunamente dotata e attrezzata con strutture, mezzi e personale in grado di fornire adeguato supporto logistico alle attività connesse con la Concessione.
- b. USO DEI LOCALI – Non servirsi degli spazi dell'Amministrazione per un uso diverso da quello indicato nel presente Capitolato speciale e non esporre nei locali stessi avvisi e annunci di qualsiasi genere, a eccezione di quelli che siano stati preventivamente autorizzati dall'Amministrazione.
- c. SOTTRAZIONI, FURTI E DANNEGGIAMENTI – Assumere a proprio esclusivo carico il rischio di sottrazioni, furti, danneggiamenti delle apparecchiature dovuti a qualsiasi causa, ivi compresi gli atti vandalici, tenendo indenne l'Amministrazione da qualsiasi responsabilità.
- d. COMUNICAZIONI ANOMALIE – Comunicare tempestivamente qualsiasi anomalia riscontrata nell'espletamento del servizio (furti, danneggiamenti, intrusioni, ecc.) e relazionare per iscritto sull'accaduto.
- e. AUTORIZZAZIONI, COMUNICAZIONI E LICENZE – Prima della sottoscrizione del Verbale di consegna degli spazi e di avvio del servizio e in ogni altra occasione in cui venga richiesto dall'Amministrazione, presentare all'Amministrazione stessa tutte le autorizzazioni, le licenze e i permessi necessari, a norma delle vigenti leggi, per lo svolgimento delle attività oggetto del Contratto nonché le comunicazioni obbligatorie agli enti competenti (Comuni, ASL, ecc.) per l'inizio di attività di commercio di prodotti per mezzo di apparecchi automatici, ai sensi della vigente normativa. Le autorizzazioni, licenze, comunicazioni devono essere intestate al Concessionario e non potranno essere trasferite né alienate o cedute, anche in parte, in qualsiasi modo.
- f. IMPOSTE E TASSE – Provvedere a versare le imposte e le tasse e tutte le spese di qualsiasi genere inerenti lo svolgimento del servizio.
- g. CUSTODIA DELLE DOTAZIONI – Custodire e conservare correttamente tutto quanto costituisce impianto, dotazione, ecc.
- h. INTERFERENZE – Svolgere la propria attività in modo da non ostacolare quella svolta direttamente dall'Amministrazione e/o da altri appaltatori o fornitori in particolare modo nell'ambito dei due Musei e dei connessi visitatori.



Palazzo Ducale di Mantova

piazza Paccagnini 3 – 46100 MANTOVA – tel. 0376 352111

mail: pal-mn@beniculturali.it PEC: mbac-pal-mn@mailcert.beniculturali.it

www.mantovaducale.beniculturali.it

C.F. 93070260208

cm



Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI
PALAZZO DUCALE DI MANTOVA

23

- i. PIANO H.A.C.C.P. – Prima della sottoscrizione del Verbale di consegna degli spazi e di avvio del servizio, consegnare, su richiesta del DEC copia il proprio Manuale H.A.C.C.P. (Piano di Prevenzione per la Sicurezza Igienica degli Alimenti) redatto ai sensi del D.Lgs. 193/2007.

ART. 19 NORME TECNICHE, ANTINFORTUNISTICHE E DI SICUREZZA

1. Il Concessionario garantirà, nell'esecuzione del servizio, l'osservanza delle norme e delle prescrizioni tecniche in vigore nonché l'osservanza della normativa vigente e di futura emanazione in materia di tutela dell'igiene e della sicurezza sul lavoro.
2. Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui sopra, anche se entrate in vigore successivamente alla stipula del Contratto, resteranno ad esclusivo carico del Concessionario, che non potrà, pertanto, avanzare pretesa di compensi a tal titolo nei confronti dell'Istituto, assumendosene ogni relativa alea.
3. Il Concessionario, a tal fine dovrà impegnarsi a:
 - a. collaborare con le strutture dell'Amministrazione preposte all'attuazione delle misure di sicurezza e di emergenza adottate negli edifici ove sarà eseguito il servizio;
 - b. comunicare all'Amministrazione eventuali rischi specifici derivanti dall'esecuzione del servizio.
4. Resta espressamente convenuto che gli eventuali maggiori oneri derivanti dall'osservanza delle norme e/o prescrizioni di cui ai precedenti commi sono ad esclusivo carico del Concessionario che non potrà pertanto avanzare pretese di compensi ad alcun titolo nei confronti dell'Amministrazione.

ART. 20 OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO RIGUARDO IL PERSONALE IMPIEGATO NEL SERVIZIO

1. Costituiscono obblighi specifici del Concessionario, a pena di applicazione delle penali di cui all'art. 27 del presente Capitolato:
 - a. TRATTAMENTO CONTRATTUALE DEI DIPENDENTI – Nell'esecuzione dei servizi oggetto della Concessione, il Concessionario è tenuto a osservare integralmente il trattamento economico e normativo stabilito dai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro applicabili alla data di stipula del Contratto, alla categoria e nella località di svolgimento delle attività nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni. Il Concessionario si obbliga, altresì, a ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, nonché a rispettare la disciplina previdenziale e infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri. In particolare, il Concessionario si impegna a rispettare nell'esecuzione delle obbligazioni derivanti dal presente Contratto le disposizioni di cui al D.Lgs. 81/2008 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.
 - b. IDONEITÀ DEL PERSONALE ADDETTO – Il personale del Concessionario che effettuerà le attività di manutenzione e ricarica dei distributori dovrà essere in possesso di idonei attestati tecnico-professionali e in regola con le norme di igiene previste dalla normativa vigente in



Palazzo Ducale di Mantova

piazza Paccagnini 3 – 46100 MANTOVA – tel. 0376 352111

mail: pal-mn@beniculturali.it PEC: mbac-pal-mn@mailcert.beniculturali.it

www.mantovaducale.beniculturali.it

C.F. 93070260208

cm



Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI
PALAZZO DUCALE DI MANTOVA

24

materia di vendita e distribuzione di prodotti alimentari e bevande. Rimane ferma la facoltà dell'Amministrazione di verificare, in ogni momento, la sussistenza delle condizioni sanitarie necessarie per l'espletamento del servizio. Il Concessionario deve impiegare un numero di addetti sufficiente a garantire la continuità, l'efficienza e la regolarità del servizio di distribuzione, organizzando opportunamente le attività connesse e tenendo conto dei periodi e degli orari di massima utilizzazione dei distributori da parte degli utenti. In ogni caso il Concessionario è vincolato ai giorni e agli orari di apertura delle sedi dell'Amministrazione. In relazione alle esigenze di gestione del pubblico servizio di cui è titolare, l'Amministrazione potrà ulteriormente limitare le fasce di accesso degli addetti e del personale del Concessionario, qualora la loro presenza o le operazioni delle quali sono incaricati ostacolano limitino o intralcino le attività proprie inerenti la fruizione dei due Musei. Se richiesto dal DEC, in qualsiasi momento nel corso del Contratto, il Concessionario deve trasmettere o rendere accessibile l'elenco degli addetti alle attività di rifornimento e manutenzione, contenente i nominativi, la qualificazione professionale e la sede in cui operano prevalentemente.

- c. **ABBIGLIAMENTO DA LAVORO** – Tutto il personale addetto al servizio è tenuto a indossare una divisa appropriata, che riporti ben visibile il logo identificativo del Concessionario, tale da renderlo chiaramente riconoscibile. Inoltre, ai sensi dell'art. 26 comma 8 del D.Lgs. 81/2008, il Concessionario è obbligato a fornire a ciascun soggetto occupato nell'ambito dello svolgimento del servizio una tessera di riconoscimento corredata di fotografia, riportante il nome per esteso e l'iniziale del cognome del dipendente, il relativo numero di matricola e l'indicazione del datore di lavoro. I lavoratori sono tenuti a esporre tale tessera di riconoscimento.
- d. **COMPORTAMENTO VERSO L'UTENZA** – Il personale del Concessionario è tenuto a un comportamento consono alla funzione svolta e improntato alla massima cortesia, disponibilità e correttezza negli interventi, sia nei confronti del personale dell'Amministrazione che nei confronti del pubblico. In caso di comportamento non rispondente a tale esigenza e in ogni altro caso di comportamento scorretto nei confronti dell'utenza, l'Amministrazione potrà chiedere l'allontanamento dei soggetti responsabili di tali comportamenti. In ogni caso, il Concessionario risponde direttamente dell'operato di tutti i propri dipendenti sia nei confronti dell'Amministrazione che di terzi.
- e. **CODICE DI COMPORTAMENTO** – Il Concessionario si impegna a osservare e a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori che svolgano a qualsiasi titolo la propria attività in favore dell'Istituto gli obblighi di condotta previsti dal CODICE DI COMPORTAMENTO DEI DIPENDENTI DEL MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI E DEL TURISMO (ora MiC) adottato dalla Stazione Appaltante e visionabile e scaricabile all'indirizzo internet <https://dgspatrimonioculturale.beniculturali.it/codice-di-comportamento-mibact/> e che deve essere trasmesso ai medesimi dipendenti e collaboratori a cura del Concessionario, ai sensi dell'art. 2 del D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62. In caso di violazione degli obblighi derivanti dal predetto Codice, si procederà alla risoluzione immediata del Contratto ai sensi dell'art. 28 del presente Capitolato.



Palazzo Ducale di Mantova

piazza Paccagnini 3 – 46100 MANTOVA – tel. 0376 352111

mail: pal-mn@beniculturali.it PEC: mbac-pal-mn@mailcert.beniculturali.it

www.mantovaducale.beniculturali.it

C.F. 93070260208

cm



Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI
PALAZZO DUCALE DI MANTOVA

25

ART. 21 ASSISTENZA AGLI UTENTI

1. Alla data del Verbale di consegna degli spazi e avvio del servizio, il Concessionario dovrà avere attivo un recapito telefonico dedicato all'assistenza agli utenti del servizio di distribuzione e alla gestione dei reclami.
2. Il numero del recapito deve essere posto in evidenza sul frontale di ogni distributore installato presso le sedi dell'Amministrazione e deve avere le funzionalità del numero verde, utilizzabile senza costi per gli utenti, sia da telefono fisso che da cellulare, per:
 - a. segnalare la mancanza o la carenza di prodotti;
 - b. segnalare guasti o mancata o irregolare erogazione dei prodotti;
 - c. segnalare irregolarità o disservizi di carattere generale;
 - d. richiedere rimborsi per mancata erogazione dei prodotti o del resto.
3. Il Concessionario deve comunque garantire il rimborso entro due giorni lavorativi dalla chiamata o, nell'impossibilità obiettiva di rispettare tale termine (ad esempio, utente non reperibile o non immediatamente ricontattabile), entro il minor tempo possibile, facendosi interamente carico di eventuali spese eventualmente necessarie per portare a buon fine il rimborso (per esempio, spese di spedizione, bonifico, ecc.).
4. La qualità dell'assistenza telefonica e la puntualità dei rimborsi sono oggetto di verifiche da parte del DEC, anche ai fini dell'eventuale applicazione delle penali di cui all'art. 27.
5. In qualsiasi momento venga richiesto dal DEC e, in ogni caso, nell'ambito dei resoconti semestrali di cui all'art. 16, il Concessionario deve trasmettere o rendere accessibili dati, reports statistici e relazioni sulla tipologia delle chiamate pervenute, i problemi più rilevanti segnalati e le soluzioni correttive adottate per il miglioramento del servizio. Lo stesso DEC, sulla base dei dati acquisiti dal Concessionario e/o delle proprie verifiche presso gli utenti, può richiedere l'adozione di accorgimenti migliorativi, che il Concessionario è obbligato ad adottare, purché non in contrasto con le disposizioni del presente Capitolato speciale e/o della normativa vigente e non alterino i contenuti sostanziali dell'Offerta presentata in sede di gara. Il Concessionario dovrà dare tempestivo riscontro alle richieste pervenute.

ART. 22 DANNEGGIAMENTI DI BENI O SPAZI DEL PALAZZO DUCALE DI MANTOVA

1. Il Concessionario è tenuto a risarcire l'Amministrazione per il danneggiamento, il deterioramento e le perdite eventualmente imputabili al Concessionario stesso o a suoi rappresentanti, che vengano riscontrati in qualsiasi momento nel corso di esecuzione del Contratto tra tutti i beni esistenti nei luoghi oggetto del servizio.
2. Per i relativi risarcimenti l'Amministrazione ingiungerà l'integrale pagamento, anche mediante escussione delle polizze di cui all'art. 25 e all'art. 26, di tutte le somme necessarie, a proprio insindacabile giudizio, all'integrale sostituzione o alla riparazione del bene o al ripristino delle condizioni dei locali danneggiati.



Palazzo Ducale di Mantova

piazza Paccagnini 3 – 46100 MANTOVA – tel. 0376 352111

mail: pal-mn@beniculturali.it PEC: mbac-pal-mn@mailcert.beniculturali.it

www.mantovaducale.beniculturali.it

C.F. 93070260208

cm



Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI
PALAZZO DUCALE DI MANTOVA

26

ART. 23 CESSIONE DEL CONTRATTO

1. Ai sensi dell'art. 105 comma 1 del Codice, è vietato al Concessionario cedere ad altri il Contratto, a qualsiasi titolo, a pena di nullità della cessione medesima.
2. La cessione anche parziale o qualsiasi altro atto diretto a nasconderla determinerà la risoluzione automatica del Contratto ai sensi dell'art. 28, con conseguente esecuzione in danno, incameramento della cauzione di cui all'art. 25, salvo il risarcimento di eventuali maggiori danni.

ART. 24 SUBAPPALTO

1. Non sono consentiti il subappalto e la sub-concessione del servizio.
2. Ogni forma di subappalto o sub-concessione del servizio determinerà la risoluzione automatica del Contratto ai sensi dell'art. 28, con conseguente esecuzione in danno e incameramento della cauzione di cui all'art. 25, salvo il risarcimento di eventuali maggiori danni.

CAPO V – GARANZIE DI ESECUZIONE

ART. 25 CAUZIONE DEFINITIVA

1. Il Concessionario è obbligato a costituire la garanzia definitiva di cui all'art. 103, art. 1 del Codice, a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni scaturenti dal Contratto e del risarcimento di danni derivanti dall'inadempimento delle obbligazioni medesime nonché a copertura di eventuali mancati pagamenti di stipendi o di contributi assicurativi e previdenziali da parte del Concessionario nei confronti dei propri dipendenti e in generale a garanzia di tutti gli adempimenti derivanti al Concessionario dall'applicazione della normativa in materia di impiego e tutela dei lavoratori, fatto salvo l'esperimento di ogni altra azione nel caso in cui la cauzione risultasse insufficiente.
2. La garanzia definitiva deve essere prestata nella misura e con le modalità di cui all'art. 103 del Codice e dovrà coprire anche il recupero delle penali contrattuali.
3. La garanzia dovrà prevedere la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale e la sua operatività entro quindici giorni a semplice richiesta scritta dell'Amministrazione attraverso un'esplicita clausola, per la quale la Banca o la Compagnia d'Assicurazione s'impegnano a versare l'importo della fideiussione alla medesima Amministrazione a prima richiesta, senza possibilità di opporre eccezioni di alcun tipo.
4. La mancata costituzione del deposito cauzionale definitivo determina la revoca della Concessione.
5. Ove dovessero verificarsi variazioni del corrispettivo originariamente determinato, il prestato deposito cauzionale dovrà essere debitamente aggiornato. Resta comunque salvo il diritto dell'Amministrazione di esperire ogni altra azione e tutela nel caso in cui la cauzione risultasse insufficiente.
6. Qualora l'Amministrazione debba valersi del deposito cauzionale definitivo, in tutto o in parte, durante l'esecuzione del Contratto (per effetto dell'applicazione di penali o per qualsiasi altra causa), il Concessionario sarà chiamato alla sua reintegrazione entro il termine di trenta giorni dal ricevimento



Palazzo Ducale di Mantova

piazza Paccagnini 3 – 46100 MANTOVA – tel. 0376 352111

mail: pal-mn@beniculturali.it PEC: mbac-pal-mn@mailcert.beniculturali.it

www.mantovaducale.beniculturali.it

C.F. 93070260208

cm



Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI
PALAZZO DUCALE DI MANTOVA

27

della relativa richiesta effettuata da parte dell'Amministrazione. In caso di inadempienza, l'Amministrazione ha facoltà di dichiarare risolto il Contratto ai sensi dell'art. 28.

7. Nessun interesse è dovuto al Concessionario sulle somme costituenti la cauzione.

8. La cauzione sarà svincolata, al termine del Contratto, dopo che il Concessionario avrà provveduto al completo sgombero e al ripristino degli spazi concessi per i distributori con le modalità di cui all'art. 8. L'Amministrazione autorizzerà lo svincolo e la restituzione della cauzione all'avente diritto solo quando tra l'Amministrazione stessa e il Concessionario siano stati pienamente regolarizzati e liquidati i rapporti di qualsiasi specie e non risultino danni imputabili al Concessionario, ai suoi dipendenti o ad eventuali terzi per il fatto dei quali il Concessionario stesso debba rispondere.

9. In caso di inadempienza, il deposito cauzionale definitivo – intero o parte di esso – resterà vincolato fino al completo soddisfacimento degli obblighi contrattuali; ciò anche ad intervenuta scadenza del Contratto.

ART. 26 POLIZZA PER RESPONSABILITÀ CIVILE

1. Il Concessionario è responsabile dell'esecuzione del servizio e, pertanto, assume in proprio ogni responsabilità in caso di infortuni e in caso di eventuali danni sopravvenuti a persone e a cose, nessuna esclusa e/o eccettuata, tanto dell'Istituto che di terzi, in dipendenza dell'esecuzione del servizio stesso.

2. Il Concessionario è obbligato a produrre una polizza assicurativa RC (responsabilità civile) che tenga indenne l'Amministrazione da tutti i rischi di esecuzione della prestazione da qualsiasi causa determinati. La polizza per responsabilità civile per danni causati a terzi – persone (compreso il personale dell'Amministrazione), animali e cose, con esclusivo riferimento alla prestazione in questione e con esplicita inclusione dei beni culturali – dovrà avere un massimale non inferiore a € 1.500.000,00 (unmilionececinquecentomila/00).

3. In alternativa alla stipulazione della polizza che precede, il Concessionario potrà dimostrare l'esistenza di una polizza RC, già attivata, avente le medesime caratteristiche indicate per quella specifica. In tal caso, il Concessionario dovrà produrre un'appendice alla stessa, nella quale si espliciti che la polizza in questione copre anche il servizio svolto per conto dell'Amministrazione.

4. Copia della polizza – specifica o come appendice alla polizza esistente – conforme all'originale ai sensi di legge, dovrà essere consegnata al RUP anticipatamente all'avvio delle prestazioni, unitamente alla quietanza di intervenuto pagamento del premio. Quest'ultima dovrà essere presentata con la periodicità prevista dalla polizza stessa, onde verificarne il permanere della validità nel corso della durata del servizio.

5. La copertura assicurativa, da consegnare alla firma del contratto, decorre dalla data del Verbale di consegna degli spazi e avvio del servizio di cui all'art. 7.

6. Qualora il Concessionario sia un RTI, sarà a cura dell'impresa capogruppo presentare la suddetta polizza.

Capo VI – VIOLAZIONE, VARIAZIONE E SCIoglimento DEL CONTRATTO



Palazzo Ducale di Mantova

piazza Paccagnini 3 – 46100 MANTOVA – tel. 0376 352111

mail: pal-mn@beniculturali.it PEC: mbac-pal-mn@mailcert.beniculturali.it

www.mantovaducale.beniculturali.it

C.F. 93070260208

cm



Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI
PALAZZO DUCALE DI MANTOVA

28

ART. 27 INADEMPIENZE CONTRATTUALI E PENALI

1. In caso di inadempienza agli obblighi previsti e richiamati nel presente Capitolato speciale, ove non si evidenzino estremi e motivi di gravità tali da determinare la risoluzione del Contratto ai sensi dell'art. 28, il Concessionario, oltre all'obbligo di ovviare alle infrazioni e inadempienze contestategli entro i termini di volta in volta stabiliti in sede d'intimazione da parte dell'Amministrazione, sarà passibile di penali commisurate all'entità dell'infrazione, nei termini di seguito riportati.
 - a. Per ogni giorno di ritardo nel pagamento del canone di Concessione di cui all'art. 5: € 20,00.
 - b. Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti dall'art. 8 per la riconsegna degli spazi alla scadenza del contratto: € 30,00.
 - c. Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti dall'art. 9 per lo spostamento dei distributori su richiesta dell'Istituto: € 20,00.
 - d. Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti dall'art. 10 per la nuova/diversa installazione di distributori su richiesta dell'Istituto: € 20,00.
 - e. Per ogni infrazione rilevata relativamente alla pulizia dei distributori, delle aree adiacenti e per la cattiva tenuta dei contenitori porta rifiuti, rispetto a quanto prescritto dall'art. 11: € 20,00.
 - f. Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti dall'art. 12 comma 2 lettera b), comma 3 e comma 4, per interventi di ripristino della funzionalità dei distributori e di tutte le loro componenti o per interventi di sostituzione degli stessi: € 20,00.
 - g. Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti dall'art. 14 per interventi straordinari di ricarica dei prodotti nei distributori: € 20,00.
 - h. Per ogni infrazione rilevata riguardo l'elenco dei prodotti distribuiti o l'applicazione di prezzi non conformi a quanto stabilito all'art. 15: € 30,00.
 - i. Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti dall'art. 16 per l'invio dei resoconti periodici: € 20,00.
 - j. Per ogni infrazione rilevata nei parametri qualitativi dei prodotti distribuiti, di cui all'art. 17: € 20,00.
 - k. Per ogni infrazione rilevata rispetto a ciascuno degli obblighi relativi al personale impiegato nel servizio, di cui all'art. 20: € 20,00.
 - l. Per ogni infrazione rilevata rispetto agli obblighi di assistenza agli utenti, di cui all'art. 21: € 20,00.
 - m. Nel caso di applicazione di prezzi maggiori rispetto al Listino prezzi – Art. 15. par. 16 – di cui al presente Capitolato o ai prezzi stabiliti con il DEC per i prodotti non compresi nel Listino: € 30,00.
2. L'applicazione delle penali previste non solleva il Concessionario dalle responsabilità civili e penali che lo stesso si è assunto con la stipula del Contratto.



Palazzo Ducale di Mantova

piazza Paccagnini 3 – 46100 MANTOVA – tel. 0376 352111

mail: pal-mn@beniculturali.it PEC: mbac-pal-mn@mailcert.beniculturali.it

www.mantovaducale.beniculturali.it

C.F. 93070260208

cm



Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI
PALAZZO DUCALE DI MANTOVA

29

3. Ove rilevi le inadempienze sopra indicate ed eventuali violazioni di oneri derivanti dal presente Capitolato speciale a queste assimilabili, il DEC ne darà immediata notizia al RUP, che notificherà per iscritto a mezzo PEC le relative contestazioni al Concessionario.
4. Il Concessionario dovrà immediatamente, e in ogni caso entro un termine massimo di 5 (cinque) giorni dalla data della PEC, trasmettere per iscritto le proprie giustificazioni in merito. Nel caso in cui le giustificazioni non pervengano nei termini stabiliti o non siano considerate adeguate a documentare l'assenza di colpa o responsabilità del Concessionario, l'Amministrazione procederà ad imporre la penale e a quantificarne l'importo al Concessionario. Nel caso in cui la penale debba essere conteggiata sulla base dei giorni trascorsi, i relativi importi saranno computati a decorrere dalla data in cui ha avuto inizio l'inadempimento e fino a quando questo non venga meno.
5. Il Concessionario avrà l'obbligo di pagare le penali così quantificate, di volta in volta, contestualmente al primo rateo di canone in scadenza dovuto.
6. L'applicazione della penale non esonera il Concessionario dal dover rimborsare le spese che l'Amministrazione dovesse accollarsi per sopperire, anche ricorrendo alle prestazioni di terzi, alle contestate inadempienze e dal dover risarcire gli eventuali danni subiti a causa di queste.
7. Al fine di recuperare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali e dagli obblighi di rimborso e di risarcimento di cui al precedente comma, l'Amministrazione ha facoltà di rivalersi, a propria insindacabile scelta, sulla cauzione di cui all'art. 25.
8. Rimane, in ogni caso, salvo ed impregiudicato il diritto dell'Amministrazione a richiedere il risarcimento per eventuali spese e danni il cui importo ecceda quello della penale.

ART. 28 RISOLUZIONE E CLAUSOLE RISOLUTIVE ESPRESSE

1. Fermo restando quanto previsto dall'art. 1453 del Codice Civile per i casi di inadempimento delle obbligazioni contrattuali, l'Amministrazione potrà procedere in pieno diritto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, alla risoluzione immediata del Contratto, con incameramento del deposito cauzionale, nei seguenti casi, che configurano inadempimenti gravi e sostanziali:
 - a. in caso di ritardo nel pagamento del canone che si protragga ingiustificatamente oltre trenta giorni rispetto ai termini indicati nell'art. 5;
 - b. in caso di vendita di sostanze avariate, adulterate o contenenti sostanze nocive o non rispondenti alle disposizioni legislative in materia di igiene e sanità, accertata dai competenti organi sanitari, come previsto all'art. 14;
 - c. in caso di gravi e ripetute violazioni, espressamente contestate, degli obblighi prescritti dall'art. 20 nei confronti del personale impiegato nel servizio;
 - d. in caso di violazione degli obblighi relativi all'osservanza del Codice di comportamento dell'Amministrazione, di cui all'art. 20 comma 1 lettera e);
 - e. in caso di cessione del Contratto, come previsto all'art. 23;
 - f. in caso di subappalto, come previsto all'art. 24;



Palazzo Ducale di Mantova

piazza Paccagnini 3 – 46100 MANTOVA – tel. 0376 352111

mail: pal-mn@beniculturali.it PEC: mbac-pal-mn@mailcert.beniculturali.it

www.mantovaducale.beniculturali.it

C.F. 93070260208

cm



Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI
PALAZZO DUCALE DI MANTOVA

30

- g. in caso di mancato reintegro della cauzione di cui all'art. 25, ove questa sia stata parzialmente o totalmente escussa;
 - h. in caso di violazione degli obblighi di riservatezza di cui all'art 33;
 - i. in caso di mancato rinnovo, ove necessario, delle autorizzazioni e delle licenze necessarie all'esercizio delle attività oggetto della Concessione.
2. Nelle richiamate fattispecie, il DEC darà avvio alla procedura risolutiva, relazionando al RUP, ai sensi dell'art. 108 commi 3 e 4 del Codice, fermo restando l'obbligo per il Concessionario di pagare le penali eventualmente contestate.
 3. In caso di risoluzione, l'Amministrazione procederà all'incameramento del deposito cauzionale di cui all'art. 25, fatto salvo e impregiudicato il diritto a richiedere in ogni caso il risarcimento per maggiori danni subiti.
 4. In caso di risoluzione di diritto, il Concessionario dovrà sgombrare a propria cura e spese i locali entro i termini previsti dall'art. 8.

ART. 29 AFFIDAMENTO A TERZI IN DANNO

1. In caso di risoluzione del Contratto per motivi imputabili al Concessionario, l'Amministrazione potrà affidare a terzi, in danno al Concessionario inadempiente, l'esecuzione totale o parziale del Contratto ad altro Operatore economico, scelto con procedura d'urgenza e alle condizioni che risulteranno più convenienti.
2. L'affidamento a terzi verrà notificato al Concessionario inadempiente per iscritto, anche a mezzo PEC, con indicazione dei nuovi termini di esecuzione del servizio affidato e degli importi relativi.
3. Al Concessionario inadempiente verranno addebitate le spese sostenute dall'Amministrazione, ivi comprese le spese relative alla procedura di scelta del nuovo Concessionario, che verranno detratte da eventuali crediti e dal deposito cauzionale di cui all'art. 25.
4. L'esecuzione in danno non esime il Concessionario dalle responsabilità civili e penali in cui lo stesso possa incorrere a norma di legge per i fatti che hanno motivato la risoluzione.

ART. 30 CESSAZIONE E REVOCA D'UFFICIO

1. La Concessione può cessare nei casi e con le modalità regolamentate nell'art. 176 del Codice.

Capo VII - NORME FINALI

ART. 31 CONTROVERSIE

1. In caso di divergenza fra l'Amministrazione e il Concessionario, qualunque esame, apprezzamento o giudizio tecnico sul servizio e in generale sulle questioni riguardanti il Contratto, sarà comunicato dall'Amministrazione al Concessionario per iscritto e s'intende accettato, anche senza dichiarazione espressa, quando contro di esso non sia fatto reclamo, pure per iscritto, nel termine di cinque giorni



Palazzo Ducale di Mantova

piazza Paccagnini 3 – 46100 MANTOVA – tel. 0376 352111

mail: pal-mn@beniculturali.it PEC: mbac-pal-mn@mailcert.beniculturali.it

www.mantovaducale.beniculturali.it

C.F. 93070260208

cm



Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI
PALAZZO DUCALE DI MANTOVA

31

naturali e consecutivi dalla data della comunicazione. Si stabilisce, comunque, che il Concessionario non possa mai e per nessun motivo sospendere di sua iniziativa il servizio né rifiutarsi di eseguire gli ordini dell'Amministrazione.

2. Le domande e i reclami del Concessionario devono essere presentati per iscritto, anche a mezzo PEC, all'Amministrazione, altrimenti non saranno presi in alcuna considerazione.

ART. 32 FORO COMPETENTE

1. Tutte le controversie insorte in merito all'esecuzione del servizio, che non dovessero essere composte bonariamente, saranno devolute all'esclusiva competenza del Foro di Mantova. È escluso il ricorso all'arbitrato.

2. Ai sensi dell'art. 120 del D.Lgs. 104/2010, per ogni controversia inerente alla fase della gara è competente in via esclusiva il Tribunale Amministrativo Regionale di Brescia.

ART. 33 RISERVATEZZA

1. Il Concessionario ha l'obbligo di rispettare quanto previsto dal Regolamento UE 679/2016, dal D.Lgs. 196/2003, così come modificato ed integrato ai sensi del D.Lgs. 101/2018, ove compatibile, e dai relativi regolamenti di attuazione in materia di riservatezza.
2. Il personale del Concessionario è tenuto al rigoroso rispetto della normativa a tutela della riservatezza, con riferimento ai dati e alle notizie relative al personale e agli utenti di cui venga a conoscenza per ragioni di servizio. Il personale del Concessionario è, inoltre, obbligato a mantenere la riservatezza e a non divulgare in alcun modo notizie e informazioni relative ad atti e procedure posti in essere dall'Amministrazione.
3. Il Concessionario deve, inoltre, mantenere la più assoluta riservatezza nell'uso di tutti i documenti di gestione del servizio, le planimetrie e informazioni sulle sedi dell'Amministrazione di cui dovesse venire in possesso nel periodo contrattuale. È inoltre tenuto a non eseguire fotografie nei luoghi di lavoro e a non pubblicare articoli in merito a quanto venga a conoscenza nel corso dell'esecuzione del servizio, se non autorizzato per iscritto.
4. Il mancato rispetto degli obblighi di riservatezza determinerà la risoluzione del Contratto ai sensi dell'art. 28.

Palazzo Ducale di Mantova
Il Direttore/Rup
Dr. Stefano L'Occaso



Palazzo Ducale di Mantova

piazza Paccagnini 3 – 46100 MANTOVA – tel. 0376 352111

mail: pal-mn@beniculturali.it PEC: mbac-pal-mn@mailcert.beniculturali.it

www.mantovaducale.beniculturali.it

C.F. 93070260208

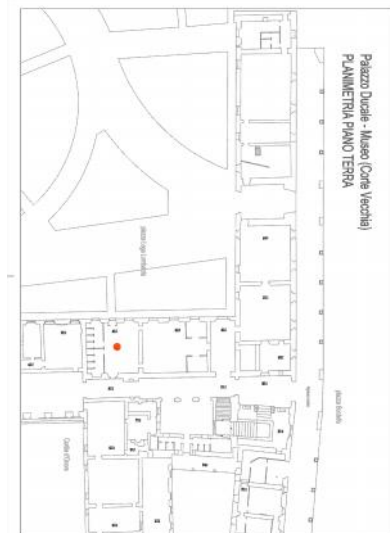
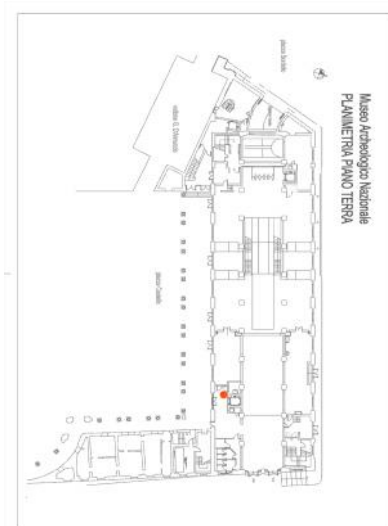
cm



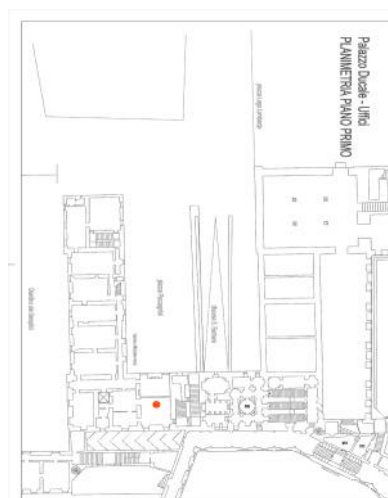
Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI
PALAZZO DUCALE DI MANTOVA

32



APPENDICE: individuazione lotti



Palazzo Ducale di Mantova

piazza Paccagnini 3 – 46100 MANTOVA – tel. 0376 352111

mail: pal-mn@beniculturali.it PEC: mbac-pal-mn@mailcert.beniculturali.it

www.mantovaducale.beniculturali.it

C.F. 93070260208

cm