

DOCUMENTI CONTRATTUALI
ALLEGATI AL CONTRATTO DI CONCESSIONE

DOCUMENTO 8
DISCIPLINARE PER LA GESTIONE

INDICE

PREMESSE	3
INFORMAZIONI GENERALI E COORDINAMENTO	3
Art. 1 <i>Premesse alla gestione</i>	3
Art. 2 <i>Concedente e Struttura di vigilanza e controllo</i>	4
Art. 3 <i>Coordinamento tra Concedente e Concessionario</i>	5
ATTIVITA' DI GESTIONE	6
GESTIONE DEL CORPO CENTRALE, DI PARTE DELL'ALA NORD E DELLA CORTE D'INGRESSO.....	6
Art. 4 <i>Uso degli spazi</i>	6
Art. 5 <i>Principi generali sulle modalità di gestione</i>	7
Art. 6 <i>Programmazione degli eventi</i>	7
Art. 7 <i>Uso del logo della Villa Reale</i>	9
Art. 8 <i>Marketing e Dominio web</i>	9
GESTIONE DEGLI SPAZI DESTINATI AD ATTIVITA' COMMERCIALE E RISTORAZIONE	9
Art. 9 <i>Bar Caffetteria</i>	9
Art. 10 <i>Alta Ristorazione</i>	10
Art. 11 <i>Attività artigianali</i>	11
Art. 12 <i>Bookshop ed altri locali</i>	11
GESTIONE DEGLI SPAZI DESTINANTI AGLI EVENTI.....	12
Art. 13 <i>Eventi</i>	12
Art. 14 <i>Uso degli spazi da parte del Concedente</i>	13
Art. 15 <i>Uffici del Concessionario</i>	14
Art. 16 <i>Viali di accesso al Corpo Centrale</i>	14
Art. 17 <i>Accessi</i>	14
ALTRI ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO	14
NORME GENERALI.....	14
Art. 18 <i>Carico e scarico merci</i>	14
Art. 19 <i>Licenze</i>	15
Art. 20 <i>Fluidi energetici</i>	15
Art. 21 <i>Segnaletica sul posto di lavoro</i>	15
Art. 22 <i>Rendicontazione</i>	15
PERSONALE DEL CONCESSIONARIO	16
Art. 23 <i>Rapporto di lavoro</i>	16
Art. 24 <i>Organico</i>	17
Art. 25 <i>Direzione della gestione degli spazi restaurati</i>	17
Art. 26 <i>Comportamento del personale</i>	18
Art. 27 <i>Divisa del Personale</i>	19
SERVIZIO DI GUARDIANIA.....	19
Art. 28 <i>Aspetti generali</i>	19
SERVIZIO DI PULIZIA ED IGIENE DEGLI SPAZI, DEI LOCALI TECNICI E DELLA CORTE D'INGRESSO	20
Art. 29 <i>Aspetti generali</i>	20
GESTIONE DEI RIFIUTI	22
Art. 30 <i>Aspetti generali</i>	22
SERVIZI DI MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA OPERE EDILI, IMPIANTI E CONDUZIONE DELLA CENTRALE ENERGIA.....	22
Art. 31 <i>Oggetto del servizio</i>	22
Art. 32 <i>Obiettivi del servizio</i>	23
Art. 33 <i>Definizioni e specifiche dei servizi di manutenzione</i>	24

Art. 34	Classificazione di sistemi e componenti oggetto di manutenzione	25
Art. 35	Classificazione degli interventi in relazione ai tempi di intervento	25
Art. 36	Norme e leggi.....	26
Art. 37	Inizio del servizio – Piano Qualità – Call Center.....	27
Art. 38	Servizio di manutenzione ordinaria opere edili ed affini.....	28
Art. 39	Servizio di manutenzione ordinaria impianti elettromeccanici	29
Art. 40	Servizio di manutenzione straordinaria.....	29
Art. 41	Interventi straordinari	30
Art. 42	Conduzione della Centrale Energia	30
Art. 43	Fornitura di beni	31
Art. 44	Orari di lavoro ed organizzazione dei servizi	34
Art. 45	Prestazioni previste.....	34
Art. 46	Organico	36
Art. 47	Piano di manutenzione delle Opere e delle sue parti	36
Art. 48	Strategia e Programma di Manutenzione	38
Art. 49	Fascicolo dell'Opera	39
CONTROLLI		39
PRINCIPI GENERALI		39
Art. 50	Monitoraggio ed autocontrollo da parte del Concessionario.....	39
Art. 51	Sistemi di controllo di processo e di risultato da parte del Concedente.....	40
GESTIONE DEGLI SPAZI.....		40
Art. 52	Controlli.....	40
SERVIZIO DI GUARDIANIA.....		41
Art. 53	Controlli.....	41
SERVIZIO DI PULIZIA		41
Art. 54	Controlli.....	41
SERVIZI DI MANUTENZIONE		41
Art. 55	Controlli del Concedente – Controllo di Qualità.....	41
Art. 56	Visite ispettive.....	42
Art. 57	Monitoraggio delle informazioni di ritorno	42
SISTEMA INFORMATICO		43
PRINCIPI GENERALI		43
Art. 58	Sistema informatico e software di gestione	43
SANZIONI		45
INADEMPIENZE E PENALI		45
Art. 59	Principi generali	45
Art. 60	Articolazione delle penali	45
Art. 61	Servizio di manutenzione ordinaria edile delle Opere.....	46
Art. 62	Servizio di manutenzione ordinaria degli impianti elettromeccanici e della C.E.	47
Art. 63	Manutenzione straordinaria - Parametri di controllo - Punteggio.....	48
Art. 64	Procedura di applicazione delle penali	49
Art. 65	Casi di Inadempienza	49
ATTIVITA' AL TERMINE DEL PERIODO CONCESSORIO		50
TRASFERIMENTO DELLE OPERE.....		50
Art. 66	Formazione del personale del Concedente	50
Art. 67	Trasferimento.....	50

PREMESSE

INFORMAZIONI GENERALI E COORDINAMENTO

Art. 1 Premesse alla gestione

1. Il progetto generale del restauro e della valorizzazione del Complesso monumentale della Villa Reale di Monza, dei suoi Giardini e del Parco, prevede interventi in più fasi (le cui tempistiche di attuazione dipendono dal reperimento delle fonti di finanziamento necessarie), che possono essere così riassunti:

Restauro e recupero aree della Villa	Superficie
Corpo Centrale	8.305 mq
Ala Nord, di cui:	6.200 mq
- a supporto delle funzioni del Corpo centrale	790 mq
- per le restanti funzioni	5.410 mq
Cappella	320 mq
Corpo Nord e Teatrino	3.100 mq
Serrone	1.700 mq
ISA, Ex Borsa con nuove serre	4.500 mq
Corte, avancorte, roseto, caselli di guardiania e Giardini (incl. Cavriga)	160.000 mq
Nuove realizzazioni	Superficie
Wellness	2.900 mq
Parcheggio	15.200 mq

2. Oggetto della presente concessione è la realizzazione degli interventi di recupero, valorizzazione e gestione di un primo lotto del Complesso della Villa Reale, costituito dai piani nobili (quota del I e il II piano), dal Piano Terra e dal Belvedere del Corpo Centrale della Villa, nonché da una quota parte dell'Ala nord e dalla Corte d'ingresso, secondo quanto riportato nella documentazione progettuale base gara; in sintesi:

Superfici lorde (con scale, ascensori e locali tecnici)	Corpo centrale	Ala Nord	Totale
Piano terra	2.224	378	2.602
Primo nobile	1.408	98	1.506
Secondo nobile	2.043	98	2.141
Belvedere	2.247	212	2.459
Corte	4.850	-	4.850
Interrati (locali tecnici)	383	-	383
Totale	13.155	786	13.941

3. L'obiettivo è quello di creare un luogo dove sia possibile fornire servizi di elevata qualità in un contesto esclusivo posto in relazione con le funzioni nobili già ospitate nel Parco della Villa e negli adiacenti

Giardini (si ricorda il circuito automobilistico e motociclistico per Gran Premi; golf club e centro di equitazione).

4. Il presente Disciplinare è volto a definire, per l'intera durata della concessione, la disciplina della gestione dei seguenti settori del Complesso della Villa Reale di Monza: il Corpo Centrale, parte dell' Ala Nord e la Corte di ingresso, ivi comprese le aree a destinazione commerciale, laboratori artigiani, bar e caffetteria, ristoranti e spazi flessibili e polifunzionali, ubicati nel Corpo Centrale della Villa Reale.
5. La gestione di questi spazi, di cui la Documentazione di gara, ne indica i confini, dovrà svolgersi in conformità alle norme contenute nello Schema di contratto di concessione e nei suoi allegati, alla normativa comunitaria, nazionale e regionale (Regione Lombardia) vigente in materia, alle condizioni indicate nel presente Disciplinare nonché nell'Offerta del Concessionario per la parte accettata dal Concedente, nel rispetto del Piano strategico di sviluppo culturale del Consorzio.
6. Per lo sfruttamento economico degli spazi dati in concessione e di cui alla documentazione di gara e al presente Disciplinare, il Concessionario dovrà dotarsi, a suo onere e cura, di impianti e attrezzature (per es. i "moduli" o "totem" con funzioni di *fan coil*, come riportato nella documentazione di gara), allestimenti ed arredi, che, integrandosi con quelli eventualmente indicati nella documentazione di gara, si rendano necessari per ottemperare agli obblighi emergenti dal presente Disciplinare.
7. Ai sensi di quanto stabilito nello Schema di contratto di concessione, il Concessionario, una volta ultimati i lavori, dovrà provvedere a restituire al Concedente i seguenti locali¹ :
 - Corpo Centrale: locali CT 53 – CT 59 - CT 61 del piano terra;
 - Ala Sud : scala SP 04 e ascensore SP 02.

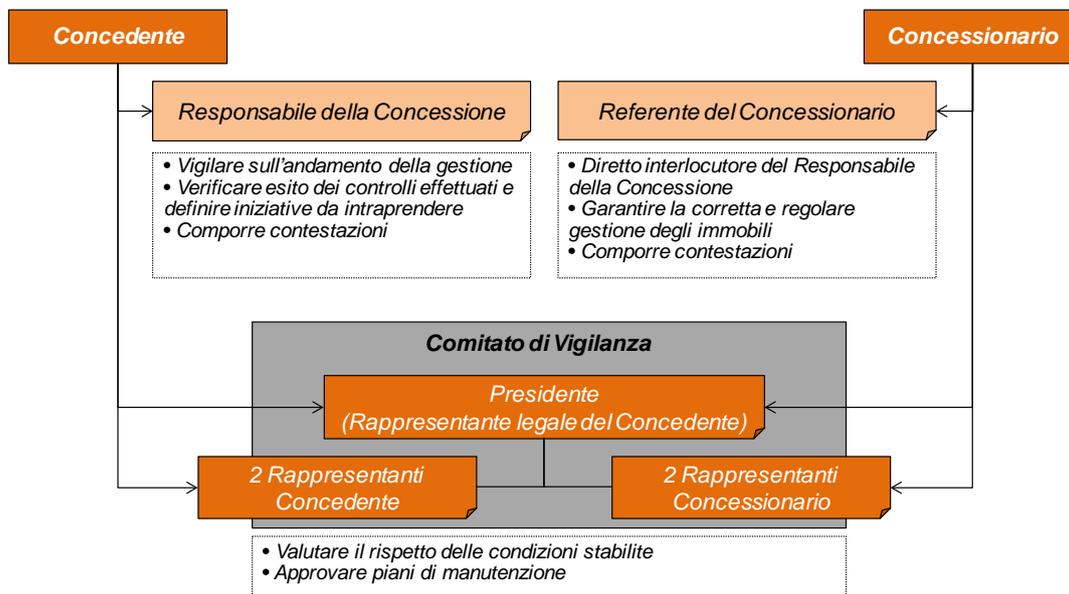
Pertanto, i relativi servizi di guardiania, pulizia, manutenzione e consumi dei fluidi energetici di tali locali resteranno a carico del Concedente, che sarà responsabile della gestione degli stessi .

Art. 2 Concedente e Struttura di vigilanza e controllo

1. Il Concedente eserciterà una funzione di controllo sulla corretta gestione del Concessionario, monitorando, attraverso una struttura di controllo, il suo operato nel rispetto delle reciproche obbligazioni contrattuali.
2. Per Concedente, così come indicato nel presente documento, si intende il Responsabile della Concessione ovvero il soggetto incaricato dal Concedente per il controllo della corretta gestione degli spazi in concessione nonché del rispetto delle indicazioni di cui al presente documento e ai Piani della Qualità presentati dal Concessionario.
3. Il Concedente potrà nominare un Organismo interno di controllo per la verifica della corretta gestione degli spazi oggetto di concessione, che riferirà al Responsabile della Concessione; quest'ultimo, a seguito della nomina, provvederà a comunicare al Concessionario la composizione di tale organismo.

¹ Vedi tavole del 1° lotto : B046-07-PP-SOV-1L - 08 e 09

4. Si riporta di seguito una rappresentazione schematica della Struttura di Vigilanza e Controllo prevista dallo Schema di contratto di concessione, con la previsione degli organi e delle relative funzioni in fase di gestione.



Art. 3 Coordinamento tra Concedente e Concessionario

1. Per ottimizzare la gestione delle aree in oggetto e meglio soddisfare le esigenze del Concedente, le Parti dovranno concordare, entro 20 (venti) giorni successivi alla firma del Contratto di concessione, un programma di incontri volti all'approfondimento dei temi legati ai servizi di guardiana, pulizia e igiene ambientale e manutenzione, nonché per le modalità di coordinamento tra il Concedente e il Concessionario in merito alla gestione degli spazi, anche con l'obiettivo di allineare le esigenze, i requisiti, le procedure, i protocolli e le caratteristiche dei servizi richiesti in relazione al Complesso Villa Reale di Monza.
2. Le Parti concorderanno dei momenti di coordinamento con cadenza almeno mensile al fine di una efficace ed efficiente gestione degli spazi.

ATTIVITA' DI GESTIONE

GESTIONE DEL CORPO CENTRALE, DI PARTE DELL'ALA NORD E DELLA CORTE D'INGRESSO

Art. 4 Uso degli spazi

1. Come previsto nello Schema di contratto di concessione, il Concessionario gestirà, durante il periodo concessorio, gli spazi indicati nella documentazione di gara e nel Piano economico- finanziario, localizzati ai seguenti livelli:
 - a. Corpo Centrale:**
 - i. Piano Terra, ad eccezione dei locali di cui al precedente art. 1 comma 7
 - ii. Parte del Primo Piano Nobile
 - iii. Secondo Piano Nobile
 - iv. Belvedere
 - b. Ala Nord:**
 - i. Parte del Piano Terra
 - ii. Parte del Piano Belvedere
 - c. Corte d'ingresso**
2. In coerenza con la documentazione a base di gara, si è previsto che le funzioni in grado sostenere economicamente la gestione degli spazi di cui al comma precedente e capaci al contempo di produrre cultura ed intrattenimento rendendo fruibili questi spazi ed intercettando un vasto e svariato pubblico sono, tra le altre:
 - a. Attività espositive diversificate;
 - b. Attività congressuali con spazi differenziati per le diverse esigenze (alta rappresentanza, convegnistica, meeting, brevi corsi di formazione, sessioni di approfondimento su temi specifici, etc.);
 - c. Alta Ristorazione e intrattenimento;
 - d. Eventi e manifestazioni musicali, cinematografiche, teatrali, floreali e botaniche, matrimoni;
 - e. Attività Museali e connesse all'attività di restauro;
 - f. Attività artigianali.
3. In particolare, gli spazi oggetto della concessione, saranno adibiti a:
 - a. **Piano Terra del Corpo Centrale:** Bar – Caffetteria; Spazi Commerciali ed attività artigianali anche legate alle attività museali e/o di restauro; Bookshop; uffici del Concessionario;
 - b. **Primo e Secondo Piano Nobile del Corpo Centrale:** Attività espositive diversificate, anche legate alle attività museali e/o di restauro; Attività congressuali con spazi differenziati per le diverse esigenze

(alta rappresentanza, convegnistica, meeting, brevi corsi di formazione, sessioni di approfondimento su temi specifici, etc.); *location* per matrimoni;

c. **Belvedere:** Alta Ristorazione, intrattenimenti, ricevimenti nuziali;

d. **Corte d'ingresso:** Eventi e manifestazioni musicali, cinematografiche, esposizioni.

4. Parte dei locali posti al piano terra e al piano Belvedere dell'Ala Nord, come indicato nella documentazione progettuale posta a base di gara, saranno adibiti aree di supporto per l'Alta Ristorazione, in linea con quanto previsto nella documentazione di gara.
5. In considerazione dell'importanza che riveste il manufatto del Corpo Centrale della Villa Reale ed il connesso restauro oggetto della concessione, il Concessionario durante il periodo concessorio non potrà adibire le sopracitate aree ad altre funzioni se non a quelle specificate nella documentazione a base di gara e nell'Offerta del Concessionario per la parte accettata dal Concedente, salvo accordi diversi tra le Parti.

Art. 5 Principi generali sulle modalità di gestione

1. Le aree affidate al Concessionario dovranno essere gestite nel pieno rispetto dell'immagine del Complesso monumentale e senza configgere con le attività presenti negli ulteriori immobili costituenti la Villa Reale, nonché nel rispetto dei contenuti del Piano strategico di sviluppo culturale approvato dal Concedente come di volta in volta aggiornato. A tal fine, il Concedente provvederà a trasmettere tempestivamente al Concessionario il Piano strategico ogniqualvolta venga aggiornato.
2. Alcuni degli spazi avranno vincoli di utilizzo da parte del Concedente, secondo quanto riportato nel Piano economico-finanziario e nei successivi articoli, ed in base ad una programmazione che verrà concordata con il Concessionario.
3. Il Concessionario e/o i soggetti che individuerà per la gestione dovranno munirsi di tutte le autorizzazioni e certificazioni necessarie per l'esercizio degli impianti e degli spazi. Queste dovranno essere richieste ed ottenute a cura e spese esclusive del Concessionario.

Art. 6 Programmazione degli eventi

1. Ferma restando la libertà del Concessionario di articolare a suo criterio e responsabilità la tipologia ed il calendario degli eventi da presentare al Concedente, nella presentazione annuale del calendario di cui ai commi successivi, il Concessionario dovrà tener in conto, in considerazione del prestigio che l'immobile riveste, del Piano strategico e delle indicazioni fornite dal Concedente, cui compete in ultima istanza la salvaguardia del prestigioso Complesso della Villa Reale.
2. Durante il periodo concessorio, il Concessionario potrà gestire gli spazi oggetto della concessione in tutti e dodici mesi dell'anno solare, ad eccezione dei periodi di utilizzo riservati ad uso gratuito ed esclusivo del Concedente, come specificato al successivo art. 14.

3. Per ottimizzare la gestione degli spazi ai fini di massimizzarne la redditività e soddisfarne le rispettive esigenze, le Parti (il Concedente ed il Concessionario) all'inizio di ogni anno concorderanno il cronoprogramma di massima delle manifestazioni/eventi che ognuna della Parti intende mettere in atto, in modo che una Parte non arrechi pregiudizio all'altra, secondo le seguenti tempistiche:
- a. Il Concedente, entro il 30 settembre di ciascun anno, dovrà inviare al Concessionario le proprie necessità di occupazione del Primo, del Secondo Piano Nobile e della Corte d'ingresso;
 - b. Entro il 31 ottobre successivo, il Concessionario dovrà consegnare al Concedente una programmazione di massima per l'anno successivo, con indicazione dei soggetti individuati per la gestione delle singole aree in oggetto, se non gestite direttamente dallo stesso Concessionario, e degli eventi che verranno ospitati negli Spazi a ciò dedicati (**P**)²;
 - c. Il Concedente potrà esprimere, entro il 15 novembre successivo, le proprie osservazioni sul piano di massima presentato;
 - d. Entro il 30 novembre successivo, il Concessionario consegnerà al Concedente, per definitiva validazione, la programmazione annuale di massima per l'anno successivo degli spazi e degli eventi che recepisca le necessità espresse dal Concedente (**P**);
 - e. La validazione dovrà essere comunicata dal Concedente al Concessionario entro il 15 dicembre successivo. In mancanza di comunicazioni entro il termine previsto, la validazione si intende concessa;
 - f. Entro il 15 dicembre e il 15 maggio di ciascun anno, il Concessionario consegnerà al Concedente il piano di dettaglio per i 6 mesi successivi degli eventi da ospitarsi nelle aree a gestione diretta (**P**).
4. Il piano di dettaglio di cui al punto precedente dovrà essere aggiornato bimestralmente, anche al fine di recepire eventuali nuove necessità del Concedente, e trasmesso a quest'ultimo anche attraverso il software di gestione di cui ai successivi articoli.
5. Il Concedente dovrà essere e mantenuto tempestivamente informato di qualsiasi cambiamento dovesse verificarsi nella programmazione delle aree.
6. A cura ed onere del Concessionario, il cronoprogramma vigente sarà messo in rete [internet], anche attraverso il software di gestione di cui ai successivi articoli e di volta in volta aggiornato, in modo che il Concedente possa seguire in tempo reale l'evolversi degli eventi.
7. Nel primo anno di gestione, il Concessionario consegnerà al Concedente il Piano relativo all'anno in corso, con scadenza al 31 dicembre dello stesso. Dal secondo anno di gestione verranno attivate le procedure di cui al precedente comma 3.

² Il simbolo **P** sta ad indicare che le previsioni del comma sono soggette a penali

Art. 7 Uso del logo della Villa Reale

1. Resta fin d'ora convenuto che il Concessionario potrà, ai fini delle strategie di comunicazione e commercializzazione degli spazi assegnatigli in concessione, fare uso gratuito del logo della Villa Reale, concepito e realizzato all'uopo dal Concedente, secondo le modalità convenute con il Concedente stesso.

Art. 8 Marketing e Dominio web

1. Il Concessionario, entro [180] giorni antecedenti la data di completamento delle opere oggetto del contratto di concessione, dovrà predisporre tutti gli elementi per poter registrare, secondo la normativa in vigore, il dominio *web* funzionale all'immagine e alla pubblicizzazione degli spazi del Corpo Centrale (**P**).
2. Il Concessionario dovrà predisporre anche l'architettura del sito, le logiche di accesso, la grafica e la mappa, in modo da presentarlo, per approvazione, al Concedente entro [180] giorni antecedenti la data di fine dei lavori (**P**).
3. Il sito potrà avere anche delle pagine riservate il cui accesso potrà essere limitato alle Parti, in modo che ognuna di esse possa accedere a particolari informazioni di interesse specifico, come per es. la programmazione degli eventi di cui al precedente art. 6 e la gestione delle informazioni di cui al successivo art. 58. Il sito sarà collegato al portale web: www.reggiadimonza.it, che costituisce un sistema integrato di comunicazione e di promozione per la diffusione di conoscenze e informazioni sul patrimonio culturale e sui grandi eventi del Complesso monumentale della Villa reale e del Parco di Monza.
4. Il dominio dovrà essere registrato a nome del Concedente e dovrà essere funzionante entro [30] giorni antecedenti la data di inizio delle attività di gestione degli spazi restaurati (**P**).

GESTIONE DEGLI SPAZI DESTINATI AD ATTIVITA' COMMERCIALE E RISTORAZIONE

Art. 9 Bar Caffetteria

1. Negli spazi adibiti a questa attività commerciale, il Concessionario dovrà installare, a suo onere e cura, un arredamento decoroso ed idoneo al luogo. Le scelte relative agli arredi dovranno essere sottoposte al preventivo gradimento del Concedente. In questi locali sono proibiti giochi di qualsiasi genere.
2. Il Concessionario dovrà esercitare attività di vendita e di distribuzione di bevande alcoliche ed analcoliche, acqua minerale, bibite in genere, caffè, gelati, dolci vari, grissini, panini ed ogni altro articolo normalmente in vendita nei bar.
3. Gli orari di apertura e chiusura di questa attività commerciale saranno compatibili con le contemporanee manifestazioni ospitate negli altri spazi.
4. Durante il periodo di utilizzo dei Piani Nobili da parte del Concedente, il Concessionario dovrà assicurare la funzionalità dell'attività di cui al presente articolo.
5. Negli altri spazi concessi in gestione al Concessionario é tassativamente proibita l'installazione, anche temporanea, di punti di rinfresco/distributori automatici di bevande, caffè, etc., salvo accordi diversi con il Concedente.

6. Nel caso in cui la gestione di questa attività commerciale fosse dal Concessionario affidata a soggetti terzi, il soggetto individuato e il relativo contratto dovranno preventivamente essere sottoposti al gradimento del Concedente entro [180] giorni antecedenti la data di ultimazione dei lavori **(P)**. Trascorsi 30 (trenta) giorni senza che il Concedente abbia a eccepire, il Concessionario intenderà acquisito tale gradimento.

Art. 10 Alta Ristorazione

1. Come indicato nella documentazione a base di gara, gli spazi adibiti a questa funzione sono quelli ubicati al Piano Belvedere del Corpo Centrale e, in parte, ai piani terra e Belvedere dell'Ala Nord.
2. Gli spazi ubicati nell'Ala Nord sono, principalmente, a servizio delle attività che si svilupperanno al Piano Belvedere. Degli ascensori dedicati assicurano il collegamento delle merci utili alla ristorazione tra il piano terra ed il Belvedere.
3. Il Concessionario dovrà a suo onere e cura progettare, installare e mantenere tutti gli arredi e le attrezzature necessarie per svolgere le attività di Alta Ristorazione. Le scelte relative agli arredi dovranno essere sottoposte al preventivo gradimento del Concedente. Le autorizzazioni necessarie all'espletamento di tali attività sono ad onere e cura del Concessionario.
4. Gli arredi ed il servizio dell'Alta Ristorazione dovranno rispecchiare il prestigio del manufatto e la suggestione dell'ubicazione.
5. Gli orari di apertura e chiusura di questa attività commerciale saranno strutturati in funzione non solo degli eventi gestiti dal Concessionario stesso ma si adatteranno anche agli orari degli eventi che gestirà il Concedente ai sensi del precedente art. 6.
6. L'Alta Ristorazione potrà offrire i suoi servizi di *catering*/rinfresco/ricevimenti di nozze anche ai Piani Nobili e nella Corte d'ingresso, sempre che la natura degli eventi che si svolgeranno in questi spazi lo richieda.
7. In considerazione del fatto che l'attività dell'Alta Ristorazione può prescindere dalla presenza di contemporanei eventi negli altri spazi concessi in gestione al Concessionario, il Concessionario dovrà, a suo onere e cura, predisporre adeguata segnaletica e personale di cortesia lungo i percorsi di accesso al Corpo Centrale, sia che i clienti vi accedano dal parcheggio Cavriga o dall'entrata del Viale Cesare Battisti (Monza) o dall'entrata di via Giovanni Boccaccio (Monza).
8. Nel caso in cui la gestione di questa attività commerciale fosse dal Concessionario affidata a soggetti terzi, il soggetto individuato e il relativo contratto dovranno preventivamente essere sottoposti al gradimento del Concedente [180] giorni della antecedenti la data di ultimazione dei lavori **(P)**. Trascorsi 30 (trenta) giorni senza che il Concedente abbia trasmesso comunicazioni contrarie, il Concessionario intenderà acquisito tale gradimento.

Art. 11 Attività artigianali

1. E' previsto che alcuni dei locali ubicati al Piano Terra del Corpo Centrale, così come indicato nella documentazione a base di gara, siano destinati ad ospitare attività legate all'artigianato.
2. Infatti, nella filosofia dell'intervento messa a punto dal Concedente, il primo obiettivo è quello di realizzare in questi spazi un esempio concreto di conservazione e valorizzazione della tradizionale vocazione artigiana della regione, integrandola con le normali funzioni della Villa Reale.
3. Il Concessionario dovrà pertanto selezionare adeguatamente i potenziali artigiani, in modo che l'attività da essi esercitata non solo possa trovare adeguata collocazione in questi prestigiosi spazi ma anche essere compatibile con l'ambiente circostante.
4. Una volta individuata, il Concessionario dovrà sottoporre al gradimento del Concedente la tipologia degli artigiani scelti ed il relativo contratto entro [180] giorni antecedenti la data di ultimazione dei lavori (**P**). Trascorsi 30 (trenta) giorni senza che il Concedente abbia trasmesso comunicazioni contrarie, il Concessionario intenderà acquisito tale gradimento.
5. L'installazione del materiale, arredamento e quant'altro servirà alle attività degli artigiani scelti dovrà, previo gradimento del Concedente, essere eseguita sotto la supervisione e responsabilità diretta del Concessionario, a tutela della salvaguardia del restauro degli spazi oggetto della concessione.

Art. 12 Bookshop ed altri locali

1. Come indicato nella Documentazione di gara, il Bookshop è collocato al Piano Terra del Corpo Centrale e sarà dedicato alla vendita di libri, oggettistica, prodotti multimediali. Si potranno acquistare, giornali, periodici, pubblicazioni, opere legate al Complesso monumentale della Villa Reale, del suo Parco, del museo ubicato in parte del Primo Piano Nobile e nell'Ala Sud, e, in particolare, anche tutte quelle pubblicazioni che potranno avere un rapporto con gli eventi in programma nei Piani Nobili, siano essi organizzati dal Concessionario o dal Concedente.
2. Sarà pertanto necessario ed utile poter offrire al pubblico strumenti innovativi di conoscenza, documentazione ed educazione del patrimonio culturale in raccordo con i piani strategici del Concedente.
3. Negli spazi adibiti a questa attività, il Concessionario dovrà installare, a suo onere e cura, un arredamento decoroso ed idoneo al luogo. Le scelte relative agli arredi dovranno essere preventivamente sottoposte al gradimento del Concedente.
4. Il bookshop dovrà essere aperto tutti i giorni in cui si svolgono eventi, siano essi organizzati dal Concessionario o dal Concedente.
5. Nel caso in cui la gestione di questa attività fosse dal Concessionario affidata a soggetti terzi, il soggetto individuato e il relativo contratto dovranno preventivamente essere sottoposti al gradimento del Concedente entro [180] giorni antecedenti la data di ultimazione dei lavori (**P**). Trascorsi 30 (trenta) giorni senza che il Concedente abbia trasmesso comunicazioni contrarie, il Concessionario intenderà acquisito tale gradimento.

6. Anche per gli altri spazi del piano terra adibiti a funzioni minori il Concessionario dovrà installare, a suo onere e cura, un arredamento decoroso ed idoneo al luogo. Le scelte relative agli arredi dovranno essere preventivamente sottoposte al gradimento del Concedente.

GESTIONE DEGLI SPAZI DESTINANTI AGLI EVENTI

Art. 13 Eventi

1. Come indicato nella documentazione di gara, parte del Primo e tutto il Secondo Piano Nobile del Corpo Centrale sono destinati ad ospitare una serie di eventi tali da valorizzare il Complesso immobiliare e da stimolare una consapevole fruizione pubblica attenta alle esigenze di salvaguardia dei beni.
2. In particolare, in questi spazi potranno svolgersi attività ad alta fruibilità come, a titolo esemplificativo,
 - mostre temporanee su temi che possono spaziare in diversi settori, dalla ricerca scientifica e tecnologica (in ambito pubblico e privato) alla produzione;
 - convegni; corsi di formazione; conferenze;
 - concerti da camera; ricevimenti; *vernissages*;
 - inaugurazioni; attività di svago; assemblee di società; sfilate di moda; servizi fotografici privati, professionali e ad uso pubblicitario; presentazione di prodotti e/o *brand*, libri, pubblicazioni, etc; *cocktail*; rinfreschi; serate di gala, banchetti; matrimoni e ricevimenti nuziali; spettacoli "*special tailored*" (come per. es., "*il teatro di impresa*"); manifestazioni; conferenze stampa; set cinematografici o televisivi, seppur ridotti; sessioni d'aste; mostre che coniughino esposizioni visive con musica, arte multimediale, *vj* (*video jockey*) set, *live music* e *drinks*; iniziative ludico-sportive; etc.
3. Questa tipologia di eventi potrà svolgersi anche negli spazi della Corte d'ingresso, limitati dalla cancellata che li chiude sul lato ovest.
4. Gli eventi che il Concessionario organizzerà in questi spazi potranno essere o meno a pagamento del biglietto di ingresso, secondo la strategia di marketing prevista dal Concessionario per rendere la gestione economicamente sostenibile. In questo caso il Concessionario dovrà essere in regola con la normativa in vigore in materia di manifestazioni a pagamento.
5. La bellezza e l'importanza di questi spazi e di queste architetture impongono un utilizzo coerente con il luogo e un comportamento in armonia con la sua storia. Per questo motivo non saranno consentiti allestimenti invasivi e gli arredi e gli abbellimenti dovranno essere oculatamente studiati e progettati.
6. In occasione degli allestimenti funzionali allo svolgimento degli eventi di cui sopra, il Concessionario dovrà pertanto porre particolare attenzione per preservare la qualità e natura del restauro dei locali del Corpo Centrale. In particolare, il Concessionario dovrà impiegare attrezzature, connessioni, illuminazioni e quant'altro di provvisorio richiesto per l'evento, come insieme di oggetti '**ospitati**' dallo spazio esistente, senza essere stridenti o invadenti rispetto alla ricchezza del contesto; dovrà per tanto far uso delle più moderne tecnologie dei materiali e degli apparati d'illuminazione al fine di assolvere alla propria funzione

(di vetrina, di seduta, di tavolo, di pannelli, di locandina, di segnaletica, ecc.) col minor impatto possibile, evitando ingombri e invasività percettiva tipici di allestimenti tradizionali.

7. Il Concessionario, entro [180] giorni antecedenti la data di completamento delle opere oggetto del contratto di concessione, dovrà presentare al Concedente, per la relativa approvazione, il contratto tipo per l'uso temporaneo di questi spazi da parte di soggetti terzi (**P**).
8. Nel contratto-tipo dovranno chiaramente essere indicate le linee guida per la scelta, il montaggio e lo smontaggio degli arredi e degli allestimenti funzionali alla natura dell'evento, corredando la documentazione di adeguate specifiche tecniche (potenza disponibile, punti luce, etc.), piantine degli spazi (capienza di persone, evento consigliato nello spazio), caratteristiche tecniche degli impianti esistenti e di quant'altro ritenuto utile e necessario dal Concessionario ai fini di una oculata conservazione, gestione ed efficiente pubblicizzazione degli spazi.
9. In occasione di questi eventi, il Concessionario potrà collocare, se del caso, sul le facciate del Corpo Centrale e nei viali di accesso al Complesso della Villa Reale con locandine, stendardi, manifesti, *posters* e schermi multimediali. Dimensioni, colori e tipologia di questi strumenti pubblicitari dovranno previamente essere sottoposti al Concedente per la necessaria approvazione.
10. Nel caso in cui gli eventi gestiti dal Concessionario si svolgessero in concomitanza con quelli gestiti dal Concedente in altri spazi del Complesso della Villa Reale, il Concessionario dovrà coordinarsi con il Concedente per la localizzazione dei propri mezzi di comunicazione al pubblico, in modo da soddisfare le necessità di entrambe le Parti.

Art. 14 Uso degli spazi da parte del Concedente

1. Come indicato al precedente art. 5, il Concedente potrà fare uso gratuito ed esclusivo dei seguenti spazi:
 - a. Primo Piano Nobile: 1 evento/mese – 3 giorni/evento -36 gg/anno;
 - b. Secondo Piano Nobile: 1 evento/mese – 3 giorni/evento -36 gg/anno;
 - c. Corte d'ingresso: 1gg/mese - 12 gg/anno.
2. Come detto nel succitato articolo e fermo restando il numero di gg/anno, il Concedente potrà variare il *mix* n° eventi/anno – durata gg/evento, senza che nulla avrà a pretendere il Concessionario.
3. Sarà onere e cura del Concedente, salvo accordi specifici con il Concessionario, organizzare:
 - a. gli eventi ed i relativi allestimenti;
 - b. lo smontaggio degli allestimenti;
 - c. i servizi di portierato, guardiania e di accoglienza;
 - d. la pubblicità collegata.
4. Sarà onere e cura del Concessionario effettuare, entro 24 ore dal termine dell'evento, la pulizia degli spazi utilizzati dal Concedente.

Art. 15 Uffici del Concessionario

1. Gli uffici che il Concessionario potrà usare per svolgere le sue attività come richieste dal presente Disciplinare potranno essere ubicati al piano terra secondo una disposizione ed un arredamento consoni alla natura e contesto dell'immobile.

Art. 16 Viali di accesso al Corpo Centrale

1. Come si evince dalla documentazione di gara, l'accesso al Corpo Centrale della Villa Reale avviene dal viale Cesare Battisti (Monza), dal parcheggio Cavriga e di via Giovanni Boccaccio (Monza).
2. Sarà onere e cura del Concedente mantenere fruibili tali viali anche in funzione degli orari degli eventi organizzati dal Concessionario.

Art. 17 Accessi

1. Durante il periodo concessorio, il Concessionario dovrà, a suo onere e cura, garantire l'accesso dei visitatori al Museo ubicato nell'Ala Sud e in parte del Primo Piano Nobile del Corpo Centrale attraverso i cancelli posti nella cancellata delimitante la Corte d'ingresso sul lato ovest. Dovrà essere accordata analogo libertà di accesso anche ai locali dell'Ala Nord, non in gestione al Concessionario.
2. Gli orari di apertura e chiusura di questi cancelli saranno, quanto meno, gli stessi che adotterà il Museo e comunque potranno essere concordati di volta in volta con il Concedente, per garantire l'accessibilità anche in assenza di eventi gestiti dal Concessionario.
3. Il Concessionario dovrà, a suo onere e cura, garantire i servizi di guardiana degli spazi concessi in gestione anche in assenza di eventi gestiti da lui gestiti.

ALTRI ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO

NORME GENERALI

Art. 18 Carico e scarico merci

1. Il carico e lo scarico delle merci funzionali alle attività commerciali (Bar Caffetteria, Alta Ristorazione, Bookshop ed attività artigianali) dovrà essere svolto al di fuori degli orari in cui il Concedente utilizzerà gli spazi dei Piani Nobili del Corpo Centrale.
2. In generale, il Concessionario presterà la massima cura ed attenzione affinché queste attività logistiche non pregiudichino l'integrità dell'immobile. La stessa cura ed attenzione verrà prestata dal Concessionario nella movimentazione del materiale funzionale agli eventi, manifestazioni, esposizioni, mostre, concerti, etc (**P**).

Art. 19 Licenze

1. Le disposizioni del presente Disciplinare e relative al Bar Caffetteria, Alta Ristorazione, Bookshop, valgono sia che le attività commerciali siano gestite in modo diretto dal Concessionario sia che i locali vengano concessi in locazione a specifici soggetti terzi, qualificati a svolgere con competenza la relativa attività commerciale e nel rispetto delle disposizioni in materia di subappalti/regime di locazione.
2. Il Concessionario dovrà munirsi di tutte le autorizzazioni e certificazioni necessarie per l'esercizio degli impianti e spazi collegati. Queste dovranno essere richieste ed ottenute a onere e cura del Concessionario. Il Concessionario, inoltre, dovrà essere in regola con le disposizioni del R.E.C³. e dovrà esibire al Concedente, prima dell'inizio dell'attività di gestione, le relative licenze e autorizzazioni rilasciate dalle Autorità competenti in materia (VV.F. - ASL - ARPA, etc.) **(P)**.
3. Il Concessionario dovrà, a suo onere e cura, munirsi anche delle particolari licenze/autorizzazioni, ove richieste, che, in forza delle norme vigenti in materia, dovessero essere necessarie per la gestione di particolari eventi.

Art. 20 Fluidi energetici

1. I costi dei fluidi energetici connessi alla gestione degli spazi oggetto della concessione resteranno a carico del Concessionario anche se tali spazi saranno gestiti dal Concedente, secondo quanto specificato nei pertinenti precedenti articoli, fermo restando quanto previsto al precedente art. 1, comma 7.
2. I costi dei fluidi energetici relativi alla gestione degli spazi commerciali (Bar Caffetteria, Alta Ristorazione, Artigiani, Bookshop) saranno o meno a carico dei singoli gestori a discrezione del Concessionario, il quale dovrà comunque esigere dai gestori una incisiva politica di risparmio energetico.

Art. 21 Segnaletica sul posto di lavoro

1. Il Concessionario deve, a propria cura e spese, predisporre e far affiggere, all'interno dei locali concessi in uso, adeguati cartelli che illustrino le norme principali di prevenzione e antinfortunistica secondo quanto pre visto dalle normative vigenti.

Art. 22 Rendicontazione

1. Il Concessionario consegnerà al Concedente con cadenza trimestrale un rapporto che elenchi i principali eventi attinenti la gestione degli spazi affidati in concessione.
2. Entro il 31 gennaio di ciascun anno, il Concessionario consegnerà inoltre al Concedente un rendiconto annuale tecnico e finanziario contenente tutte le informazioni necessarie a consentire la verifica dell'andamento tecnico e finanziario del Contratto **(P)**.

³ Registro Esercizi Commerciali

3. Il rendiconto tecnico annuale fornirà come minimo le seguenti informazioni:
 - a. la sintesi dei rapporti periodici sulle condizioni di gestione di cui al precedente comma 1;
 - b. gli eventuali miglioramenti tecnici che il Concessionario prevede di promuovere nell'esercizio successivo;
 - c. i costi sostenuti dal Concessionario suddivisi per tipologia secondo le indicazioni del Piano Economico-Finanziario del Concessionario;
 - d. le variazioni dei costi anzidetti rispetto ai costi corrispondenti dell'esercizio precedente.
4. In base alle previsioni di cui allo Schema del contratto di concessione, il Concessionario inoltre dovrà inoltre inviare, entro 30 (trenta) giorni successivi all'approvazione da parte dell'Assemblea, una copia del bilancio al Concedente perché quest'ultimo possa emettere la fattura annuale del Canone di concessione variabile **(P)**.

PERSONALE DEL CONCESSIONARIO

Art. 23 Rapporto di lavoro

1. Il Concessionario, indipendentemente dalla formula giuridica adottata per adempiere agli obblighi di cui allo Schema di contratto ed al presente Disciplinare, dovrà, nei riguardi dei propri dipendenti o dei dipendenti dei propri subappaltatori e/o fornitori di servizi:
 - a. osservare tutte le leggi, i regolamenti e le disposizioni normative in materia di rapporto di lavoro, di previdenza ed assistenza sociale e di sicurezza ed igiene del lavoro;
 - b. applicare un trattamento economico e normativo non inferiore a quello risultante dal Contratto collettivo nazionale di lavoro di categoria, degli accordi integrativi territoriali vigenti, sottoscritti dalle organizzazioni imprenditoriali e dei lavoratori comparativamente più rappresentativi.
2. Il Concessionario si impegna, verso i propri lavoratori, a garantire le sostituzioni dovute a:
 - a. riposi settimanali;
 - b. malattie;
 - c. ferie;
 - d. trasferimenti;
 - e. pensionamenti;
 - f. maternità;
 - g. dimissioni volontarie.
3. Il Concessionario dovrà presentare al Concedente, entro [180] giorni antecedenti la data di completamento delle opere, un elenco da cui risultino le generalità, luogo e data di nascita, residenza, qualifica del personale impiegato **(P)**.
4. Tutto il personale adibito alla gestione delle aree dovrà essere idoneo a svolgere le prestazioni richieste e dovrà possedere i prescritti requisiti di igiene e sanità.

5. Il Concessionario dovrà esibire, ad ogni richiesta del Concedente, il libro matricola, il libro paga ed il registro degli infortuni previsto dalle norme vigenti in materia.
6. Le informazioni di cui al presente articolo dovranno essere a disposizione del Concedente nel software di gestione di cui al successivo art. 58 e dovranno essere aggiornate, se del caso, con frequenza trimestrale.
7. Il Concedente non sarà responsabile degli infortuni sul lavoro e delle malattie contratte dai dipendenti del Concessionario, il quale ha l'obbligo di iscrivere agli istituti previdenziali – assistenziali ed infortunistici obbligatori per legge e secondo i contratti di categoria del territorio.
8. Il Concessionario è obbligato a fornire al Concedente, prima dell'inizio della gestione delle aree di cui in oggetto, la documentazione dell'avvenuta denuncia del contratto agli enti previdenziali, assicurativi ed infortunistici. Dovrà inoltre presentare, a richiesta del Concedente, copia del DURC - Circolare INPS 26 luglio 2005, n. 92. e s.m.i. **(P)**.
9. Il Concedente si riserva la facoltà di effettuare verifiche periodiche, anche di concerto con organismi ufficiali all'uopo abilitati.
10. Il Concessionario solleva il Concedente da qualsiasi obbligo e responsabilità verso i propri dipendenti per retribuzioni, contributi assicurativi e previdenziali e assicurazioni infortuni, fatto salvo quanto stabilito dalle normative vigenti in materia qualora si verificassero tali inadempienze.

Art. 24 Organico

1. Ferme restando le responsabilità del Concessionario nella strutturazione del personale addetto alla gestione degli spazi restaurati, dovranno sempre essere previste, come minimo, le seguenti figure:
 - a. il Referente del Concessionario;
 - b. il Responsabile del marketing;
 - c. il Responsabile Amministrativo, coadiuvato da una cellula amministrativa;
 - d. il Responsabile dei servizi di guardiania, pulizia e di manutenzione;
 - e. un numero adeguato di addetti alla guardiania, controllo accessi, pulizia e tecnici della manutenzione, incaricati della corretta gestione delle aree oggetto di concessione.

Art. 25 Direzione della gestione degli spazi restaurati

1. Il Concessionario assegnerà in modo continuativo e a tempo pieno la direzione degli spazi restaurati di cui al presente Disciplinare al Referente di cui al precedente art. 24, il quale dovrà avere idonea qualifica professionale e manterrà un contatto collaborativo e continuo con il Responsabile della Concessione di cui al precedente art. 2.
2. Il Concessionario dovrà altresì far pervenire originale o copia autenticata della delega rilasciata al proprio Referente **(P)**.

3. Le modalità di contatto, i compiti e le responsabilità e la dislocazione del Responsabile del Concessionario, i tempi e i modi di risoluzione delle problematiche, con riferimento alla gestione delle aree di cui al presente Disciplinare, dovranno essere indicati nel "Piano di Qualità".

Art. 26 Comportamento del personale

1. I dipendenti del Concessionario sono obbligati a tenere un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza e ad agire in ogni occasione con la diligenza professionale richiesta dalla particolarità del servizio.
2. Il Concedente potrà richiedere al Concessionario l'allontanamento di quel personale che non abbia tenuto comportamenti idonei; la procedura di allontanamento e di sostituzione di detto personale dovrà comunque avvenire nel rispetto della normativa vigente in materia.
3. In particolare, tutto il personale del Concessionario in servizio dovrà attenersi scrupolosamente alle seguenti regole, dettate al fine di garantire una sicura, corretta ed efficace gestione delle aree:
 - a. tenere sempre in evidenza il cartellino identificativo;
 - b. mantenere un contegno sempre decoroso, irreprensibile e corretto con gli utenti che frequenteranno il Complesso della Villa Reale;
 - c. non lasciare attrezzi e/o materiali che possano costituire fonte potenziale di pericolo in luoghi di transito o di lavoro o frequentati dagli utenti del Complesso della Villa Reale;
 - d. mantenere un comportamento consono all'ambiente in cui si opera, evitando di arrecare intralcio o disturbo al normale andamento degli eventi;
 - e. astenersi dal prendere visione o manomettere documenti del Concedente e/o corrispondenza ovunque posta;
 - f. mantenere il segreto d'ufficio su fatti o circostanze concernenti l'organizzazione e l'andamento del Concedente e delle quali il personale abbia avuto notizia durante l'espletamento del servizio di gestione, pena l'allontanamento dal servizio e il deferimento all'autorità giudiziaria;
 - g. conservare per essere riconsegnati al legittimo proprietario ogni oggetto, bene o valore che risulti smarrito;
 - h. comunicare al Concedente tutti i guasti, le anomalie, gli eventuali danneggiamenti rilevati durante il servizio di gestione;
 - i. comunicare al Concedente ogni infortunio occorso durante l'espletamento del servizio di gestione;
 - j. ottimizzare l'uso dei fluidi energetici.
4. Il Concessionario è comunque responsabile del comportamento dei suoi dipendenti e delle inosservanze di cui al presente Disciplinare.
5. Il Concessionario è inoltre direttamente responsabile dei danni derivanti a terzi per comportamenti o cause imputabili ai propri dipendenti.

6. Il personale del Concedente non potrà fare alcuna osservazione diretta al personale del Concessionario, ma dovrà rivolgere eventuali e giustificate osservazioni al Referente del Concessionario, il quale successivamente provvederà a darne comunicazione al Responsabile della Concessione.

Art. 27 Divisa del Personale

1. Tutto il personale del Concessionario addetto ai servizi di guardiania, pulizia e manutenzione, quindi anche delle eventuali proprie ditte subappaltatrici, dovrà essere facilmente ed immediatamente riconoscibile. Pertanto, il personale indosserà una adeguata divisa, che dovrà essere decorosa ed idonea dal punto di vista igienico-sanitario e mantenuta in perfetto stato di pulizia. Il Concessionario dovrà adottare una diversa tipologia e/o un diverso colore di divisa per ogni servizio in modo che il personale del Concedente possa associare immediatamente ad ogni colore di divisa la natura del servizio.
2. Il personale dovrà riportare sulla divisa la scritta o il distintivo di riconoscimento del Concessionario, la targhetta con il nome e la fotografia.
3. Il Concedente si riserva di effettuare controlli in ogni momento (P).

SERVIZIO DI GUARDIANIA

Art. 28 Aspetti generali

1. Il Concessionario dovrà prestare, a suo onere e cura, un servizio di guardiania per tutta la durata del periodo di gestione degli spazi oggetto della concessione. Questo servizio dovrà essere prestato anche durante i periodi in cui codesti spazi saranno utilizzati dal Concedente, secondo quanto disposto al precedente art. 6.
2. Il servizio di guardiania consiste nell'assicurare la tutela della sicurezza degli immobili oggetto della concessione, del personale del Concessionario e del Concedente nonché degli utenti mediante lo svolgimento di attività di piantonamento e sorveglianza dell'immobile.
3. Per questo fine agli ingressi del Corpo Centrale sarà previsto del personale in grado di accogliere, fornire informazioni e smistare gli utenti/visitatori nelle varie sale dove si svolgono gli eventi e quindi di impedire l'accesso agli immobili a persone non autorizzate. Al termine della sessione degli eventi, il personale addetto a questo servizio dovrà effettuare un giro di ispezione negli spazi oggetto dell'evento e, in generale, di tutti gli spazi oggetto della concessione e verificare che i tutti i locali siano liberi di persone, che gli impianti di videosorveglianza e di sicurezza siano operativi e, se nulla osta, procedere alla chiusura dei cancelli e delle porte di ingresso, tenendo conto anche delle disposizioni di cui al precedente art. 17.
4. Il servizio di guardiania dovrà essere operativo 365 giorni all'anno e 24 ore al giorno.

5. Gli addetti al servizio dovranno preoccuparsi di controllare le vetture adibite al carico e scarico delle merci, di cui al precedente art. 18, e delle merci e materiale di allestimento funzionale agli eventi, di cui al precedente art. 13.
6. Il personale addetto a questo servizio dovrà essere dotato di cartellino di riconoscimento (badge), di divisa di rappresentanza e di telefono cellulare per la reperibilità 24 ore su 24 del Responsabile dei servizi di cui al precedente art. 24.
7. Il Concessionario, entro [180] giorni antecedenti la data di completamento delle opere, dovrà predisporre e sottoporre all'approvazione del Concedente il Piano della guardiania riportante gli orari di espletamento del servizio, i tempi, i metodi, i turni di lavoro, i sistemi e criteri di comunicazione e reperibilità **(P)**.
8. Il Piano dovrà contenere, tra l'altro, un inquadramento generale e sarà volto a dare attuazione alle peculiari necessità e caratteristiche della gestione e dell'organizzazione delle diverse attività comprese nel servizio di guardiania.
9. Il Piano si dovrà articolare come segue:
 - a. programmazione;
 - b. progettazione;
 - c. esecuzione;
 - d. monitoraggio periodico;
 - e. controllo dei risultati.
10. Per ognuno dei punti sopra indicati il Piano individuerà principalmente:
 - a. le responsabilità;
 - b. le procedure, i moduli e le istruzioni operative;
 - c. i tempi e i modi di esecuzione;
 - d. i programmi per i controlli;
 - e. le misure a garanzia del conseguimento degli obblighi in capo al Concessionario.
11. Il Piano dovrà essere aggiornato in tempo reale sulla base delle eventuali disposizioni emanate dal Concedente e da esigenze operative funzionali al miglioramento degli obiettivi e dovrà essere consultabile nel software gestionale di cui si doterà il Concessionario, così come indicato al successivo art. 58.
12. Il Concedente si riserva di effettuare controlli in qualsiasi momento **(P)**.

SERVIZIO DI PULIZIA ED IGIENE DEGLI SPAZI, DEI LOCALI TECNICI E DELLA CORTE D'INGRESSO

Art. 29 Aspetti generali

1. Il Concessionario, entro [180] giorni antecedenti la data di completamento delle opere, dovrà predisporre e sottoporre all'approvazione del Concedente i Piani di pulizia e igiene dettagliati, riportanti gli orari di

espletamento del servizio, i tempi, i metodi, i prodotti impiegati per tutti i trattamenti di pulizia ed igiene da eseguire negli spazi restaurati, nei locali tecnici e nella Corte d'ingresso, ovvero in tutti gli spazi oggetto di intervento e in gestione al Concessionario, fatto salvo quanto previsto al precedente art. 1, comma 7. Tra i trattamenti di pulizia e di igiene rientrano anche i servizi di derattizzazione, deblatizzazione e disinfestazione di tutti gli infestanti **(P)**.

2. I Piani dovranno contenere, tra l'altro, un inquadramento generale e saranno volti a dare attuazione alle peculiari necessità e caratteristiche della gestione e dell'organizzazione delle diverse attività comprese nel servizio di pulizia.
3. I Piani di Pulizia si dovranno articolare come segue:
 - f. programmazione;
 - g. progettazione;
 - h. esecuzione;
 - i. monitoraggio periodico;
 - j. controllo dei risultati.
4. Per ognuno dei punti sopra indicati i Piani individueranno principalmente:
 - f. le responsabilità;
 - g. le procedure, i moduli e le istruzioni operative;
 - h. i tempi e i modi di esecuzione;
 - i. i programmi per i controlli;
 - j. le misure a garanzia del conseguimento degli obblighi in capo al Concessionario.
5. A titolo indicativo e non esaustivo, nei Piani dovranno trovar riscontro le seguenti informazioni:
 - a. le schede tecniche in cui dovranno essere elencati i locali, completi del relativo codice, la zona di appartenenza, la frequenza prevista secondo la tipologia di intervento periodico richiesto;
 - b. le schede tecniche dei prodotti da impiegare a seconda della tipologia della superficie restaurata da trattare;
 - c. le schede tecniche delle macchine e delle attrezzature dedicate al servizio di pulizia, e la certificazione dell'avvenuto intervento periodico di manutenzione.
6. I Piani dovranno essere aggiornati in tempo reale sulla base delle eventuali disposizioni emanate dal Concedente e dei nuovi criteri di pulizia, e dovranno essere consultabili nel software gestionale di cui si doterà il Concessionario, così come indicato al successivo art. 58.
7. Il personale addetto alle operazioni di pulizia e sanificazione deve obbligatoriamente fare uso di tutti i DPI (Dispositivi di Protezione Individuale) quando tale utilizzo è previsto dalle schede di sicurezza.
8. Il Concedente si riserva di effettuare controlli in qualsiasi momento **(P)**.

GESTIONE DEI RIFIUTI

Art. 30 Aspetti generali

1. Sarà onere e cura del Concessionario provvedere alla raccolta ed allo stoccaggio in appositi contenitori dei rifiuti prodotti (cartaceo - materiali ferrosi - ingombranti - legno - componenti elettronici - frazione organica - oli animali, minerali e vegetali esausti - vetro - rifiuti solidi urbani), ed al mantenimento di condizioni di igiene e sanificazione dei contenitori e del punto di stoccaggio. Inoltre il Concessionario provvederà quotidianamente alla separazione dei rifiuti tra frazione organica umida, rifiuti secchi non riciclabili, carta, legno, vetro e materie plastiche, attenendosi alla normativa vigente in tema di smaltimento dei rifiuti, nonché alle indicazioni provenienti dal Comune di Monza.
2. I contenitori e le pattumiere devono essere munite di coperchio comandato a pedale.
3. La movimentazione di tutti i rifiuti dal punto di produzione al punto di stoccaggio dovrà essere quotidiana ed il ritiro dovrà avvenire nei giorni stabiliti dal Comune di Monza. E' tassativamente vietato scaricare qualsiasi tipo di rifiuto negli scarichi fognari (lavandini, canaline di scarico, ecc.), a meno che non sia così previsto nella Documentazione progettuale e sia compatibile con la normativa vigente in materia.
4. I rifiuti organici provenienti dall'Alta Ristorazione dovranno essere ridotti di volume attraverso l'impiego di un tritarifiuti.
5. In considerazione del decoro e del prestigio del Complesso della Villa Reale e in particolare del Corpo Centrale, lo smontaggio degli allestimenti, al termine di ogni evento, dovrà essere effettuato in tempi rapidi, non essendo in alcun modo permesso lo stoccaggio seppur temporaneo degli allestimenti nelle aree degli spazi in gestione o ad essi prossimi. I rifiuti ingombranti dovranno essere rimossi immediatamente dal punto di stoccaggio.

SERVIZI DI MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA OPERE EDILI, IMPIANTI E CONDUZIONE DELLA CENTRALE ENERGIA

Art. 31 Oggetto del servizio

1. Al Concessionario spetta l'obbligo di prestare, a suo onere e cura:
 - a. l'erogazione dei servizi di manutenzione - ordinaria, straordinaria e collaudi periodici, edili ed impiantistici - delle Opere realizzate, fornite ed installate in base all'oggetto dello Schema di contratto di concessione;
 - b. la conduzione della Centrale Energia (C.E.)
2. Si riporta l'elenco degli impianti elettromeccanici oggetto dei servizi di cui al comma precedente:

A IMPIANTI ELETTRICI

- 1 Impianto elettrico nel Corpo Centrale e nell'Ala Nord
- 2 Impianto diffusione sonora
- 3 Impianto controllo accessi
- 4 Impianto videosorveglianza (TVCC)
- 5 Impianto cablaggio strutturato fonia e dati
- 6 Impianto centralizzato antenna tv
- 7 Impianto apparecchi illuminanti di sicurezza
- 8 Impianto antintrusione e anti avvicinamento
- 9 Impianto rilevazione e allarme incendi

B IMPIANTI MECCANICI - UNITA' TECNOLOGICHE:

- 10 Impianto di climatizzazione
- 11 Impianto idrico-sanitario
- 12 Impianto antincendio

C IMPIANTI SPECIFICI - SISTEMI TECNOLOGICI:

- 13 Elevatori

D CENTRALE TECNOLOGICA (CT) - SISTEMI TECNOLOGICI:

- 14 Centrale Energia (C.E.)

3. L'erogazione dei servizi manutentivi di cui al comma 1 avrà inizio a partire dalla data di completamento delle Opere.

Art. 32 Obiettivi del servizio

1. Gli obiettivi del servizio sono quelli che in via indicativa e non esaustiva, di seguito si elencano:
 - a. mantenere in efficienza tutti i componenti edili ed impiantistici realizzati e forniti costituenti gli impianti tecnologici al fine di evitare malfunzionamenti, rotture e preservare integro il manufatto;
 - b. minimizzare il disagio per visitatori ed operatori derivante da attività ispettive e manutentive programmate o da manutenzioni migliorative disposte dal Concedente;
 - c. minimizzare l'inagibilità del manufatto, per interventi sia programmati che correttivi (per guasto o rottura);
 - d. minimizzare gli interventi correttivi in emergenza;
 - e. prevenire qualsivoglia pericolo per visitatori, operatori e lavoratori nel corso delle attività di manutenzione programmata, in emergenza o migliorativa;
 - f. minimizzare i consumi dei fluidi energetici.
2. I vantaggi che il Concedente intende perseguire sono così sintetizzabili:

- a. una manutenzione delle opere e conduzione della C.E. in grado di conseguire il massimo beneficio in termini di qualità ed efficienza, requisiti indispensabili per la migliore funzionalità e conservazione del Corpo Centrale e dell'Ala Nord della Villa Reale;
- b. una manutenzione tempestiva, adeguata e razionale delle opere realizzate;
- c. la dotazione degli elementi di conoscenza e della più moderna strumentazione tecnica di gestione in grado di consentire la programmazione delle attività e delle risorse;
- d. la garanzia del rispetto dei requisiti di sicurezza connessi all'erogazione delle attività oggetto del presente Disciplinare e la garanzia sia di perpetua agibilità delle opere che di intervento.

Art. 33 Definizioni e specifiche dei servizi di manutenzione

1. Gli interventi di manutenzione sono quelli che riguardano le opere di riparazione, rinnovamento e sostituzione delle opere edili ed affini e quelle necessarie ad integrare o mantenere in perfetta efficienza gli impianti tecnologici realizzati e forniti, anche con l'impiego di materiali diversi, purché i predetti materiali risultino compatibili con le norme e i regolamenti vigenti. Caratteristica della manutenzione è il mantenimento degli elementi di finitura e degli impianti tecnologici attraverso opere sostanzialmente di riparazione.
2. La **manutenzione ordinaria** consiste in:
 - a. **interventi ispettivi**: interventi programmati di ispezione per verificare l'insorgere di anomalie difficilmente predeterminabili ovvero per verificare il permanere di condizioni ottimali o normative di funzionamento;
 - b. **manutenzione preventiva**: manutenzione eseguita ad intervalli predeterminati o in accordo a criteri prescritti e volta a ridurre la probabilità di guasto o la degradazione di funzionamento di un'entità;
 - c. **manutenzione ciclica (periodica)**: manutenzione preventiva periodica in base a cicli di utilizzo predeterminati;
 - d. **manutenzione predittiva**: manutenzione preventiva effettuata a seguito dell'individuazione e della misurazione di uno o più parametri e dell'estrapolazione del tempo residuo prima del guasto;
 - e. **manutenzione "secondo condizione"**: manutenzione preventiva subordinata al raggiungimento di un valore limite predeterminato;
 - f. **manutenzione "per opportunità"**: manutenzione preventiva anticipata per opportunità in occasione di altro intervento;
 - g. **manutenzione correttiva ("a guasto")**: manutenzione eseguita a seguito di rilevazione di una avaria e volta a riportare un'entità nello stato in cui possa eseguire la funzione richiesta;
 - h. **intervento tampone**: intervento provvisorio che può comportare la variazione temporanea delle condizioni stabilite.
3. La **manutenzione straordinaria** consiste invece in:

- a. **manutenzione di adeguamento**, ovvero interventi per adeguamento a modifiche normative e legislative;
- b. **manutenzione migliorativa**, ovvero interventi parziali per adeguamento tecnologico di parti non rilevanti di edificio o di Unità tecnologiche non determinanti una sensibile variazione nel valore degli elementi tecnici coinvolti;
- c. **manutenzione programmata** (o sostitutiva), ovvero interventi di sostituzione parziale o totale di Unità tecnologiche o Elementi tecnici per fine ciclo di vita, per obsolescenza o per ottimizzazione dei consumi energetici.

Art. 34 Classificazione di sistemi e componenti oggetto di manutenzione

1. Sistema tecnologico o Impianto: insieme strutturato di Unità tecnologiche e/o Elementi tecnici definiti nei loro requisiti tecnologici e nelle loro specificazioni di prestazione tecnologica.
2. Sub sistema tecnologico: sottoinsieme strutturato del Sistema Tecnologico caratterizzato dall'omogeneità funzionale degli elementi tecnici che lo compongono.
3. Unità tecnologica: raggruppamento di funzioni, compatibili tecnologicamente, necessarie per ottenere prestazioni ambientali; parti del subsistema che svolgono funzioni omogenee.
4. Elemento tecnico (o elemento manutenibile): prodotto edilizio o impiantistico più o meno complesso capace di svolgere parzialmente o completamente funzioni proprie di una o più unità tecnologiche. Dal punto di vista manutentivo si distingueranno gli elementi tecnici in quanto caratterizzati da omogeneità dei componenti in termini sempre manutentivi. Le specifiche relative all'intervento di ispezione o manutenzione programmata, di cui agli articoli successivi, saranno pertanto riferite all'elemento tecnico.
5. Componente Tecnico: parte in cui può essere scomposto l'Elemento tecnico.
6. Tipo di Elemento tecnico: è la tipologia di Elemento tecnico effettivamente impiegata nello specifico edificio. L'insieme dei tipi costituisce l'abaco specifico dell'elemento tecnico nell'edificio.

Art. 35 Classificazione degli interventi in relazione ai tempi di intervento

1. **Interventi in emergenza**: interventi necessari per rimuovere pericoli per le persone ovvero per evitare che il guasto determini altri guasti o gravi disfunzioni nella medesima area in cui si è verificato il guasto ovvero in altre aree del Corpo Centrale e/o dell'Ala Nord o in altri impianti. In tali evenienze il guasto deve essere rimosso immediatamente ovvero si deve con un immediato intervento tamponare evitare il propagarsi del danno e il pericolo per le persone, eliminando quindi il caso d'emergenza; tempo massimo tassativo d'intervento: 15 minuti. Entro tale periodo, il personale del Concessionario dovrà essere presente sul luogo del guasto o là dove si sono determinate le cause del guasto e dare avvio alle attività necessarie alla immediata rimozione del pericolo (Intervento Tamponare). Secondo l'entità del danno e la causa scatenante, il Concessionario procederà autonomamente al successivo intervento riparativo ovvero, laddove l'entità della riparazione lo richieda, e ciò sia contrattualmente previsto, richiederà nel

minor tempo possibile l'autorizzazione al Concedente. Il termine per la riparazione del danno viene fissato in 6 ore dal ricevimento della segnalazione di guasto ovvero, nella fattispecie previste, dalla approvazione dell'intervento da parte del Concedente.

- 2. Interventi urgenti:** si classificano urgenti gli interventi necessari a rimuovere l'interruzione o la riduzione funzionale di aree essenziali alle attività eventistiche e per le quali non è concessa una riduzione di tali attività ovvero lo svolgimento delle stesse in condizioni ambientali precarie per l'attività oggetto del presente Disciplinare; tempo massimo tassativo di intervento e avvio della riparazione del guasto: un'ora; tempo massimo tassativo di risoluzione: 8 ore dall'approvazione dell'intervento da parte del Concedente, ovvero dalla richiesta di intervento negli altri casi di manutenzione ordinaria interamente a carico del Concessionario.
- 3. Interventi ordinari:** si classificano ordinari gli interventi a fronte di guasti che pur determinando una riduzione di funzionalità dell'area interessata, non impongono l'interruzione dell'evento o degli eventi: tempo di intervento: 8 ore; risoluzione guasto: 24 ore dalla approvazione dell'intervento da parte del Concedente.
- 4. Interventi programmabili:** interventi correttivi per guasti che non determinano significative interruzioni di funzionalità; tempi di intervento: programmabili. Tali tempi non potranno comunque superare i [7] giorni dalla richiesta di intervento ovvero dalla autorizzazione del Concedente.
- 5.** La seguente tabella sinottica riassume la classificazione degli interventi:

	TEMPO DI INTERVENTO DALLA SEGNALAZIONE/RISCHIESTA	TEMPO DI SOLUZIONE	
		TAMPONE	DEFINITIVO
Interventi in emergenza	15 minuti	< 6 ore	8 ore
Interventi urgenti	60 minuti		8 ore
Interventi ordinari	8 ore		24 ore
Interventi programmabili	< 7 giorni		48 ore

Art. 36 Norme e leggi

- 1.** Nell'erogazione dei servizi di manutenzione ordinaria e straordinaria e di conduzione della Centrale Energia il Concessionario dovrà fare riferimento a tutte le norme vigenti.
- 2.** In particolare, il Concessionario è tenuto alla esatta osservanza di tutte le leggi, decreti, circolari ecc. statali, regionali, provinciali, comunali, che in qualsiasi modo, direttamente o indirettamente abbiano attinenza con l'oggetto del presente Disciplinare.
- 3.** Il Concessionario avrà altresì l'obbligo di adeguarsi a tutte le leggi, i decreti, alle norme UNI, CEI, CEN nonché ad ogni altra normativa emessa da Enti Formatori Nazionali o Comunitari relative ai Subsistemi, Elementi tecnici, Componenti oggetto di manutenzione. Al termine di eventuali lavori di manutenzione straordinaria o migliorativa, e comunque in tutti quei casi prescritti dalla normativa vigente, dovrà essere rilasciata da parte del Concessionario, nei modi ed entro i termini di legge previsti, la "Dichiarazione di

conformità alla Regola dell'Arte" ai sensi dell'art. 9 della Legge 5/3/90 n. 46 "Norme per la sicurezza degli impianti" e s.m.i., ovvero di diversa normativa vigente al momento degli interventi.

Art. 37 Inizio del servizio – Piano Qualità – Call Center

1. Entro [180] giorni antecedenti la data di completamento delle opere, il Concessionario dovrà presentare al Concedente, per l'approvazione, il "Piano di Qualità" di questo servizio (**P**).
2. Tale piano dovrà contenere, tra l'altro, un inquadramento generale e sarà volto a dare attuazione alle peculiari necessità e caratteristiche del servizio di manutenzione nonché di conduzione della C.E. e dovrà articolarsi come segue:
 - a. programmazione;
 - b. progettazione;
 - c. esecuzione;
 - d. monitoraggio periodico;
 - e. controllo dei risultati.
2. Per ognuno dei punti sopra indicati il Piano della Qualità individuerà principalmente:
 - a. le responsabilità;
 - b. le procedure, i moduli e le istruzioni operative;
 - c. i tempi e i modi di esecuzione;
 - d. i programmi per i controlli;
 - e. gli interventi di emergenza;
 - f. le risorse impiegate;
 - g. le misure a garanzia del conseguimento degli obiettivi del Disciplinare.
3. Il Concessionario dovrà, altresì, provvedere affinché i Responsabili, i Referenti e tutti i propri operatori coinvolti in questo servizio, conoscano il Piano della Qualità e svolgano il proprio compito per garantire un risultato almeno pari alle aspettative del Concedente.
4. Il Piano della Qualità dovrà essere aggiornato in tempo reale, sulla base delle disposizioni emanate di volta in volta dal Concedente, dei nuovi programmi e/o da nuove norme emesse durante il periodo concessorio ed essere consultabile in rete nel software gestionale di cui si doterà il Concessionario.
5. Il Piano sarà periodicamente aggiornato dal Concessionario e ripresentato per l'approvazione al Concedente contestualmente al Piano di manutenzione delle Opere di cui al successivo art. 47.
6. All'avvio dei servizi di manutenzione il Concessionario dovrà avere attivato, oltre all'organizzazione prevista per far fronte agli obblighi di cui al presente servizio (**P**):

- a. il *Call Center*, ossia un contatto telefonico, cui il Concedente potrà rivolgersi per le richieste telefoniche di intervento;
- b. il servizio di pronto intervento d'emergenza.

Art. 38 Servizio di manutenzione ordinaria opere edili ed affini

1. Il servizio di manutenzione ordinaria delle opere edili ed affini è rivolto a tutte le opere realizzate dal Concessionario, secondo quanto indicato nello Schema del contratto di concessione. Per quanto attiene le specifiche attività farà fede quanto riportato nel Piano di cui al successivo art. 47 e quanto ivi richiamato in tema di sviluppo/revisione/aggiornamento della Documentazione progettuale di gara.
2. Al fine di raggiungere gli obiettivi indicati nel presente Disciplinare, il Concessionario dovrà, a titolo indicativo e non esaustivo, eseguire, compatibilmente con le opere realizzate:
 - a. la verifica dello stato e dell'integrità delle partizioni interne fisse e mobili;
 - b. la verifica dello stato e dell'integrità dei controsoffitti e dei pavimenti;
 - c. la verifica dei rivestimenti e delle pavimentazioni, per controllarne eventuali soluzioni di continuità;
 - d. la verifica, ove presenti, delle intercapedini;
 - e. la verifica di integrità di cordoli, caditoie, zoccolature e gradini;
 - f. la verifica dello stato di conservazione delle finiture;
 - g. il controllo sullo stato di integrità ed aderenza degli intonaci, degli elementi decorativi, dei rivestimenti delle pareti e delle scale, rilevando ed intervenendo nelle situazioni di fessurazione, disgregazione o distacco degli stessi;
 - h. le riprese di tinteggiature e/o verniciature;
 - i. la pulizia di grondaie, pluviali e pozzetti con verifica dell'assenza di perdite e di solidità delle giunzioni;
 - j. il controllo di funzionamento di serramenti, motorizzati o non; il controllo periodico con sfilatura ante e lubrificazione cerniere, registrazione viti e cerniere ove necessario, registrazione, riparazione e sostituzione maniglie ove necessario;
 - k. il controllo della integrità di tutte le pareti vetrate sia interne che esterne; la verifica dello stato di fatto delle sigillature o altri sistemi di fissaggio e della tenuta agli agenti atmosferici;
 - l. il mantenimento del regolare funzionamento di tutti gli infissi, indipendentemente dalla natura del telaio;
 - m. la sostituzione di ferramenta con maniglie di ogni tipo, cerniere, viti bulloni e compresa la riparazione, ove possibile, di serrature;
 - n. la sostituzione di superfici vetrate rotte;
 - o. il controllo e ripristino delle vernici intumescenti.

e, comunque, quanto, al riguardo, verrà prodotto dal Concessionario ed approvato dal Concedente, come detto al successivo art. 47.

Art. 39 Servizio di manutenzione ordinaria impianti elettromeccanici

1. Sono oggetto del servizio di manutenzione ordinaria gli impianti elettromeccanici, gli impianti specifici e la Centrale Energia (C.E.), di cui al precedente art. 31.
2. Per quanto attiene le specifiche attività farà fede quanto riportato nel Piano di cui al successivo art. 47 e quanto ivi richiamato in tema di sviluppo/revisione/aggiornamento e ripristino.
3. Obiettivo della attività è mantenere la piena e totale fruibilità, lo stato di conservazione ed il valore patrimoniale degli impianti, attraverso interventi di ripristino degli stati di degrado, oltre che assicurare la continuità dei servizi di monitoraggio, l'efficienza dei sistemi tecnologici, nonché la loro rispondenza normativa, mantenendo inalterate nel tempo le prestazioni caratteristiche degli stessi.
4. Al fine di raggiungere tali obiettivi, il Concessionario dovrà, a titolo indicativo e non esaustivo, e compatibilmente con le opere realizzate:
 - a. garantire il corretto funzionamento degli impianti mediante tempestivi interventi atti a ripristinare la normale funzionalità in caso di anomalie e disservizi;
 - b. mantenere le condizioni di efficienza e continuità dei vari sistemi tecnologici, verificando periodicamente, connessioni, dispersioni, perdite, infiltrazioni etc.;
 - c. effettuare le verifiche periodiche richieste dal Sistema Tecnologico specifico, dall'Unità Tecnologica e dai suoi Elementi Manutenibili;
 - d. eseguire gli interventi manutentivi previsti dallo specifico manuale d'uso;
 - e. mantenere aggiornato il sistema informatizzato dell'inventario e del Piano;
 - f. garantire il mantenimento delle condizioni e dei parametri di sicurezza operativa;e, comunque, quanto, al riguardo, verrà prodotto dal Concessionario ed approvato dal Concedente, come detto al successivo art. 47.

Art. 40 Servizio di manutenzione straordinaria

1. Durante il periodo concessorio, sarà onere e cura del Concessionario svolgere, oltre ai servizi descritti negli articoli precedenti, anche il servizio di manutenzione straordinaria, così come classificato al comma 3 del precedente articolo 33, per le opere edili, gli impianti elettromeccanici, gli impianti specifici e la Centrale Energia (C.E.), di cui al precedente art. 31.
2. Di ciascun intervento dovrà essere fatta relazione - da inserire nel software di gestione - con l'identificazioni delle cause di guasto più probabili. Dove utile, il Concessionario allegherà e caricherà nel software gestionale la adeguata documentazione fotografica.

3. Dopo gli interventi/riparazioni il Concessionario dovrà effettuare i controlli e/o le prove tecniche necessarie prima della ripresa della funzionalità completa dell'impianto. Il Concessionario, ove previsto dalla normativa di legge, dovrà ottenere le certificazioni di legge o rilasciare, a seconda del caso, le idonee autocertificazioni di avvenuta esecuzione a regola d'arte della modifica/riparazione.

Art. 41 Interventi straordinari

4. Se durante il periodo concessorio, il Concedente avrà la necessità di fare:
 - interventi riparativi derivanti da eventi atmosferici eccezionali od altri eventi esterni imprevedibili non dipendenti da difetti costruttivi o progettuali;
 - interventi di ristrutturazione per adeguamenti funzionali delle aree restaurate dal Concessionario, potrà incaricare il Concessionario della progettazione definitiva ed esecutiva ed assegnare direttamente allo stesso l'esecuzione dei lavori, nel rispetto della normativa vigente. Gli interventi di cui sopra verranno:
 - a. stimati utilizzando l'elenco prezzi dei LL.PP. e, in mancanza di prezzi, in subordine al listino della CCIAA di Milano in vigore. Eventuali nuovi prezzi verranno determinati in contraddittorio tramite analisi prezzi con riferimento al prezzario LL.PP.;
 - b. contabilizzati trimestralmente, fatturati e liquidati sulla base degli stati di avanzamento lavori specifici di questi interventi;
 - c. secondo altre modalità concordate tra le Parti.

Art. 42 Conduzione della Centrale Energia

1. Sarà onere e cura del Concessionario, in virtù dell'oggetto di cui al precedente art. 31, erogare, per tutto il periodo concessorio, il servizio di conduzione della C.E., realizzata nell'area nord-est del Complesso, completamente interrata e adiacente alla esistente isola tecnica, così come rappresentato nella documentazione progettuale di gara.
2. Per conduzione si intendono tutte le operazioni di esercizio previste dal presente Disciplinare e dalle vigenti leggi e normativa UNI e CEI per assicurare il livello di funzionalità e di sicurezza richiesto da questo specifico complesso tecnologico.
3. In particolare, questo servizio raggruppa anche le operazioni di avviamento e di controllo a regime delle prestazioni dei singoli componenti e dell'impianto nel suo insieme, il tutto in rapporto ai parametri di progetto, e con l'obiettivo di soddisfare al meglio le esigenze del Complesso e di ottimizzarne i consumi energetici. Questa ultima indicazione è una conseguenza importante ed indifferibile derivata dall'applicazione delle norme vigenti in materia di risparmi energetici.
4. Il servizio di conduzione ed esercizio della C.E. si concretizza nel mantenimento in attività degli impianti, macchinari, prodotti e beni forniti ed installati, con lo scopo di assicurare il livello di prestazioni richiesto

nel periodo, negli orari e nei modi stabiliti dal presente Disciplinare, dalla documentazione di gara, dallo Schema di contratto di concessione e dalla normativa vigente in materia.

5. La conduzione si attuerà, in particolare e tra l'altro, attraverso le seguenti attività di:
 - a. avviamento degli impianti, sistemi e macchinari;
 - b. azioni di conduzione secondo i libretti d'uso e le istruzioni del fabbricante, le leggi e le norme vigenti;
 - c. azioni di presidio;
 - d. azioni di reperibilità e pronto intervento;
 - e. azioni di controllo e misura previsti per legge e dal Disciplinare;
 - f. messa a riposo degli impianti, sistemi e macchinari.
6. Il Concessionario dovrà condurre gli impianti e le apparecchiature fornite ed installate secondo le modalità indicate anche nei manuali della/e casa/e fornitrice/i del/i bene/i e dovrà effettuare un continuo controllo della conformità di tutti i parametri funzionali degli stessi, affinché essi forniscano costantemente le prestazioni previste dalla Documentazione progettuale e dal Progetto Esecutivo, approvato nei tempi e modi indicati nello Schema di contratto di concessione.
7. Il Concessionario dovrà effettuare tutti i controlli e le misure previste dalla legislazione vigente, trascrivendo gli interventi negli appositi registri, e verificare periodicamente il regolare funzionamento delle apparecchiature, riportando nel sistema informatico i risultati delle verifiche.
8. Qualora nel corso delle ispezioni il Concedente ravvedesse situazioni incompatibili con i requisiti di cui al presente Disciplinare e, in particolare, delle prestazioni richieste, applicherà le sanzioni del caso.

Art. 43 Fornitura di beni

1. Per "fornitura di beni", a onere e cura del Concessionario, si intende l'approvvigionamento, adeguato in termini qualitativi e quantitativi, di componenti, prodotti e materiali di uso comune occorrenti alla manutenzione ordinaria, migliorativa e programmata delle opere edili, degli impianti elettromeccanici, degli impianti specifici e alla conduzione della C.E. I componenti dovranno essere certificati ai sensi della normativa di legge in vigore.
2. La finalità della fornitura di beni è l'affidabilità e continuità di esercizio e di manutenzione degli impianti nei termini previsti dal DPR 412/1993 e s.m.i. per la parte compatibile all'oggetto del presente Disciplinare.
3. La fornitura di beni è svolta attraverso le seguenti attività:
 - a. approvvigionamento dei beni;
 - b. approvvigionamento di componenti di ricambio e di materiali di consumo;
 - c. gestione delle scorte.
4. Al fine di garantire il sicuro e continuo funzionamento degli impianti in conformità alle norme contrattuali, il Concessionario dovrà garantire, a suo onere e cura:

- a. la fornitura dei materiali di consumo;
 - b. una scorta adeguata dei principali materiali e ricambi necessari per garantire la manutenzione ordinaria, la continuità dell'esercizio degli impianti e la funzionalità delle opere edili;
 - c. la fornitura di mano d'opera specializzata occorrente per garantire le prestazioni in oggetto.
5. Sono da considerarsi, ad esempio, materiali di consumo, ove compatibile con l'oggetto della concessione:
- a. oli lubrificanti necessari per il normale funzionamento delle apparecchiature;
 - b. prodotti per l'ingrassaggio di parti meccaniche;
 - c. filtri aria di qualsiasi tipo;
 - d. filtri deidratatori, disoleatori, assoluti ed ogni altro tipo necessario sui circuiti dell'aria compressa e frigorifera;
 - e. disincrostanti, detergenti, solventi, sostanze chimiche in generale nonché le attrezzature necessarie (scope, secchi, stracci, spugne, etc.) per l'effettuazione degli interventi di manutenzione di cui in oggetto e della pulizia dei locali ospitanti gli impianti;
 - f. prodotti additivanti;
 - g. acqua distillata;
 - h. premistoppa;
 - i. guarnizioni comuni delle valvole di intercettazione e delle rubinetterie;
 - j. guarnizioni di tenuta delle portine e delle sezioni di assemblaggio dei condizionatori;
 - k. vernici nelle qualità, quantità e colore necessarie per l'espletamento delle operazioni manutentive di ritocco previste nel presente Disciplinare;
 - l. viteria e bulloneria d'uso;
 - m. cinghie di trasmissione nelle varie forme e dimensioni;
 - n. lampade di segnalazione installate su tutti i quadri elettrici;
 - o. fusibili e corsetteria, targhette indicatrici dei quadri elettrici;
 - p. cavi per collegamenti elettrici all'interno di quadri ed all'interno di apparati elettrici;
 - q. giunti, raccordi ed eventuale ripristino di tratti di coibentazione relativamente alle reti di tubazioni per danni causati da operazioni manutentive;
 - r. bulloneria e corsetteria per gli impianti di terra e di captazione delle scariche atmosferiche;
 - s. vaselina per ricopertura dei punti di connessione degli impianti di terra e dei poli elettrici delle batterie di accumulo;
 - t. carta diagrammata per tutti gli strumenti registratori installati o da utilizzarsi per lo svolgimento delle operazioni manutentive, siano essi elettrici o meccanici;
 - u. glicole;
 - v. fusibili per serrande tagliafuoco;

- w. eventuale sostituzione di raccordi antivibranti sulle canalizzazioni dell'aria;
 - x. eventuale integrazione di materiale antinfortunistico ad uso della cabine di trasformazione;
 - y. organi di comando (pulsanti, interruttori, sezionatori, ecc.) installati su quadri elettrici per danni causati dal Concessionario;
 - z. tenute delle valvole di regolazione dei *fan-coil*;
 - aa. lampade per corpi illuminanti di qualsiasi tipologia e natura, compresi i reattori e le parti necessarie per il buon funzionamento, batterie tampone per tutte le apparecchiature impianti speciali di emergenza e/o di sicurezza;
 - bb. prese FM di qualsiasi tipologia, apparecchiature di comando, prese e cablaggio strutturato sia in fibra ottica che in rame, prese antenna TV;
 - cc. rilevatori di fumo e termo velocimetrici, pannelli ottico - acustici, pulsanti di avviso manuale allarme e incendio, e tutte le apparecchiature necessarie al buon funzionamento;
 - dd. interruttori di comando e protezione, fusibili, spie di segnalazione, relè di qualsiasi tipologia, parti accessorie della quadristica;
 - ee. sabbia e cemento;
 - ff. piastrelle, pavimenti, rivestimenti, pannelli di tramezzatura in gesso, controsoffitti;
 - gg. serrature, lucchetti, chiavi, maniglie, battiscopa, griglie, ferramenta varia, betonelle, soglie, tegole, forati di ogni misura, staffe, paraspigoli;
 - hh. tute per il personale e stracci;
 - ii. attrezzature di protezione individuale per gli addetti ai lavori.
- 6.** Tutti i componenti, le apparecchiature ed i pezzi di ricambio in genere che dovranno essere sostituiti negli interventi di pronto intervento e/o di manutenzione dovranno essere, salvo casi specifici tecnicamente giustificati e autorizzati dal Concedente, nuovi di fabbrica o, in ogni caso, di primo impiego e omogenei per marca, tipo e modello, con quelli sostituiti. I componenti dovranno essere certificati come rispondenti alle norme e alle prestazioni funzionali standard e la documentazione dovrà essere consegnata al Concedente in allegato al Piano di manutenzione, così come dovranno essere chiaramente indicati, nel sistema informatico, tipo, modello e marca. In ogni caso tali materiali dovranno essere di qualità non inferiore a quelli esistenti.
- 7.** Sono a carico del Concessionario tutti gli oneri per l'allestimento e l'esecuzione di prove, analisi, collaudi, necessari ad accertare la qualità dei materiali impiegati nella manutenzione, la rispondenza alle norme di legge sugli eventuali prodotti di restituzione e/o di rifiuto prima di una loro restituzione nella rete fognaria o a pubbliche discariche, nel rispetto delle obbligazioni contrattuali e della legislazione vigente in materia.
- 8.** Sono a carico del Concessionario tutte le verifiche periodiche di legge per i sistemi tecnologici degli impianti di cui al precedente art. 31.

9. Sarà onere e cura del Concessionario asportare tutti i materiali di risulta, conseguenti a lavorazioni o sostituzioni, e smaltirli nel rispetto delle obbligazioni contrattuali e della legislazione e normativa vigente.

Art. 44 Orari di lavoro ed organizzazione dei servizi

1. Nell'organizzazione degli orari di erogazione del servizio di manutenzione il Concessionario dovrà garantire una presenza di manutentori di presidio nei giorni e nelle ore in cui si svolgono eventi gestiti sia dal Concessionario che dal Concedente e per i casi imprevisi o imprevedibili dovrà garantire la reperibilità di 24 ore su 24 per ogni giorno dell'anno.
2. In ogni caso il Concessionario dovrà garantire i tempi di intervento di cui al precedente art. 35, tenendo conto anche dei percorsi interni della Villa Reale. L'intervento richiesto dovrà essere il più tempestivo possibile per permettere la riparazione del guasto o dell'anomalia occorsa; in ogni caso il servizio dovrà essere sempre e comunque garantito. I lavori di manutenzione dovranno essere svolti, ove possibile, fuori dagli orari di utilizzo delle aree coinvolte, o comunque in orari compatibili con l'attività eventistica.
3. A onere e cura del Concessionario sarà attivo, per tutti i giorni dell'anno, il servizio di reperibilità per operatori edili ed affini, meccanici ed elettrici fuori orario normale di lavoro, in grado di garantire gli interventi in emergenza nei tempi massimi previsti.
4. Le richieste e le segnalazioni telefoniche al *Call Center* dovranno essere registrate in tempo reale nel sistema informatico dal Concessionario, il quale dovrà rispondere con la presa in carico della richiesta, la definizione della tempistica di intervento e la relativa comunicazione, se del caso, al Concedente
5. Il servizio reperibilità dovrà essere attrezzato con adeguata dotazione di sistemi di comunicazione, compatibili con l'ambiente in cui si opera ed essere dimensionato e dislocato in modo adeguato per garantire gli interventi nei termini temporali sopra normati.
6. Tutti gli interventi di manutenzione dovranno essere effettuati da personale qualificato e in possesso dei requisiti tecnici e professionali previsti dalla normativa vigente in materia.
7. Per il servizio di conduzione della C.E. il Concessionario dovrà garantire una presenza permanente durante le 24 ore, per 365 giorni all'anno ed i lavori di manutenzione, ove possibile, dovranno, essere svolti in modo da non compromettere l'utilizzo completo della C.E..
8. Il Concedente si riserva di controllare, in ogni momento, l'effettivo stato delle strutture, degli impianti e della C.E. e se gli interventi manutentivi eseguiti siano stati riportati sul registro delle manutenzioni, di cui al successivo art. 45.

Art. 45 Prestazioni previste

1. Il Concessionario erogherà i servizi di manutenzione – ordinaria, straordinaria e collaudi periodici - indicati negli articoli precedenti e, sulla base delle specifiche del Piano di Manutenzione (periodicamente

aggiornato), di cui al successivo art. 47, e procederà alla stesura del programma degli interventi a breve (annuale) per la manutenzione ordinaria e a medio per la sostituzione di elementi tecnici ovvero di componenti esclusi dalla manutenzione ordinaria.

2. Oltre alla fornitura di beni, di cui al precedente art. 43, saranno a carico del Concessionario anche tutti i costi del personale, macchinari, componenti, prodotti, e materiali di consumo, ricambi etc, occorrenti alle attività di manutenzione e conduzione della C.E.. Nell'elaborazione del programma a breve si opererà per:
 - a. minimizzare il tempo d'intervento;
 - b. integrare, dove utile per minimizzare i disagi, interventi inizialmente non coincidenti temporalmente;
 - c. verificare l'estensibilità dell'intervento manutentivo anche ad altri componenti quando la rilevanza delle operazioni di manutenzione ordinaria o migliorativa lo renda opportuno (manutenzione d'opportunità) per minimizzare il disagio dei visitatori in occasione degli eventi.
3. Il Programma, così come indicato nel successivo art. 47, dovrà essere sottoposto preventivamente all'approvazione del Concedente onde verificare l'inesistenza di incompatibilità con l'attività eventistica. Dovranno prodursi opportune check-list per il controllo delle operazioni eseguite, da riportarsi su apposito registro delle manutenzioni consultabile nel software di cui al successivo art. 58.
4. A titolo indicativo e non esaustivo, nel sistema informativo, di cui al successivo art. 58, dovranno essere implementati:
 - a. richieste di interventi correttivi;
 - b. ordini di lavoro (con data e ora previsto per l'intervento, luogo dell'intervento, tempo previsto per l'esecuzione, manutentore responsabile);
 - c. verbali di controllo in corso d'opera a campione;
 - d. rapporti di intervento sottoscritti dall'operatore e dal Referente del Concessionario (con indicazione dell'ora di inizio e fine dell'intervento ispettivo o manutentivo, materiali impiegati, componenti sostituiti non previsti);
 - e. check-list consuntiva e note del manutentore per l'aggiornamento del programma.
5. L'intervento manutentivo (per guasto, malfunzionamento o rottura di componenti) può essere richiesto al Concessionario tramite il *Call Center* dal Responsabile della Concessione o può essere eseguito direttamente dalla squadra di manutenzione del Concessionario in occasione di visite ispettive e di manutenzione ordinaria e/o da segnalazione di anomalo funzionamento.
6. In sede di ricezione della richiesta d'intervento dovrà pertanto identificarsi il tipo di intervento: in emergenza, urgente, ordinario, programmabile. Il flusso operativo previsto potrà essere il seguente:
 - a. richiesta d'intervento (determinando: richiedente, area interessata, vincoli temporali all'intervento, urgenza dell'intervento, e se possibile tipo d'intervento e causa del malfunzionamento);
 - b. richiesta eventuale di sopralluogo alla squadra di manutenzione ovvero di intervento in emergenza al fine di rimuovere, se non il guasto, ogni pericolo per l'incolumità di persone e cose;

- c. rapporto eventuale sul sopralluogo;
 - d. eventuale richiesta d'autorizzazione ai lavori;
 - e. autorizzazione del Concedente per le medesime;
 - f. ordine di lavoro;
 - g. rapporto d'intervento (con esplicitazione delle cause individuate di malfunzionamento, guasto o rottura).
7. Data la particolare natura del manufatto, il Concessionario dovrà eseguire sotto la sua diretta responsabilità gli interventi di manutenzione ordinaria anche negli spazi che saranno dati in gestione a soggetti terzi.
8. In sede di presentazione del Piano, di cui al successivo art. 47, questa tipologia di *flow chart* informativo potrà essere adeguata alle specifiche esigenze organizzative.

Art. 46 Organico

1. Il Concessionario, ferme restando le sue responsabilità nella strutturazione del personale addetto al servizio in oggetto di cui al precedente art. 24, assegnerà, in modo continuativo e a tempo pieno, la direzione dei servizi di manutenzione e di conduzione della Centrale Energia ad un Capo Servizio, il quale dovrà avere poteri decisionali, manterrà un contatto collaborativo e continuo con il Referente del Concessionario.

Art. 47 Piano di manutenzione delle Opere e delle sue parti

1. Il Concessionario, tenendo conto della Documentazione progettuale di gara, del suo progetto esecutivo, della sua elaborazione/ revisione e/o completamento, e di quanto effettivamente realizzato, fornito ed installato in forza degli obblighi contrattuali, è tenuto a elaborare/aggiornare e/o redigere in supporto cartaceo ed informatico, il Piano di manutenzione dell'opera e delle sue parti (il Piano), che dovrà comunque essere redatto con i criteri previsti dai sistemi di qualità aziendali certificati ai sensi della normativa vigente e tenuto costantemente aggiornato in tempo reale.
2. I documenti costituenti il Piano ai sensi della normativa in vigore (Manuali d'uso; Manuale di manutenzione; Programma di manutenzione) prodotti dal Concessionario in forza degli obblighi contrattuali dovranno essere sottoposti al Concedente, per l'approvazione, congiuntamente al Progetto esecutivo ed essere successivamente aggiornati e ripresentati per approvazione entro [60] giorni successivi alla data di collaudo delle Opere, l'aggiornamento verrà fatto secondo le cadenze periodiche indicate nello Schema di Contratto.**(P)**.
3. Il Manuale di manutenzione deve contenere, tra l'altro:
- a. la descrizione dettagliata di tutti gli Elementi tecnici e dei relativi componenti oggetto di manutenzione;

- b. lo stato degli Elementi tecnici e dei relativi componenti dal punto di vista normativo, funzionale, manutentivo;
 - c. i riferimenti normativi vigenti cui è soggetto il componente;
 - d. l'identificazione e classificazione dei componenti critici, in caso di guasto, per la funzionalità del Corpo Centrale e dell'Ala Nord della Villa Reale;
 - e. i ricambi minimi a magazzino;
 - f. la classificazione dei possibili interventi correttivi: potenzialmente in emergenza, urgenti, ordinari e programmabili in rapporto alle conseguenze derivanti da un potenziale guasto o rottura, in termini di sicurezza, di operatività e di fruibilità degli spazi restaurati;
 - g. le specifiche tecniche e operative per interventi correttivi in emergenza o urgenti (dove significativo);
 - h. i riferimenti alle prescrizioni applicabili, contenute nel Piano di Sicurezza e nel Documento di Valutazione dei Rischi (DVR);
 - i. i riferimenti pertinenti al Sistema di Assicurazione della Qualità adottato dal Concessionario.
4. Il Programma di manutenzione deve contenere, tra l'altro, le attività ispettive o manutentive programmate da svolgere nel corso del relativo ciclo di vita. Per ogni Componente e/o Elemento Tecnico, devono essere indicati in dettaglio:
- a. tipologie e frequenze degli interventi ispettivi, manutentivi e di sostituzione parziale e/o di rinnovo di componenti, ciclo di vita e periodo di sostituzione integrale del componente;
 - b. operazioni elementari connesse alle tipologie di intervento;
 - c. materiali, semilavorati o prodotti da impiegare (dove significativo);
 - d. attrezzature da impiegarsi (quando siano particolari e significative);
 - e. qualifica e numero del personale da impiegare e tempo stimato d'intervento.
5. Nella elaborazione del Piano, il Concessionario dovrà in ogni caso prevedere di effettuare, prima del termine del periodo concessorio, tutte quelle sostituzioni necessarie affinché, dal momento del trasferimento delle Opere, il Concedente, operando secondo le specifiche di manutenzione programmata fornitagli dal Concessionario, non dovrà procedere a sostituzioni e/o rinnovi di parti di impianti e/o di componenti edili significativi e gli impianti elettromeccanici potranno lavorare con le medesime prestazioni per cui detti sistemi sono stati progettati e realizzati, secondo quanto stabilito nello Schema di contratto di concessione.
6. Tale piano di sostituzione e rinnovo dei componenti dovrà essere accompagnato da una previsione ragionevole di sostituzioni e rinnovi, anche anticipati, per l'adeguamento normativo e tecnologico – inteso nel senso di mantenere le *performances* iniziali degli impianti, macchinari, attrezzature e dei suoi componenti. Tutte le sostituzioni o rinnovi effettuati dovranno trovare riscontro nel Sistema informatico e nel Fascicolo dell'opera e nel Sistema Informatico di cui ai successivi artt. 49 e 58.

7. Il Concedente potrà richiedere, senza oneri aggiuntivi, eventuali variazioni alla documentazione presentata dal Concessionario, in relazione al rispetto delle obbligazioni contrattuali, alle prescrizioni normative e all'ottimizzazione dei risultati dei servizi di cui in oggetto.

Art. 48 Strategia e Programma di Manutenzione

1. Obiettivo centrale del Programma di Manutenzione è di prevenire i fenomeni di degrado e di razionalizzare le procedure di esecuzione dei lavori tramite la pianificazione, secondo cicli prefissati, del maggior numero di interventi di manutenzione ordinaria.
2. Pur restando una componente determinante del Programma di Manutenzione, il Piano degli interventi a cicli prefissati non può regolare la globalità delle attività manutentive: la sua applicazione è condizionata, infatti, dalle difficoltà di stabilire con certezza le dinamiche di degrado di diverse unità tecnologiche, in particolare di quelle nelle quali sono presenti sistemi di assemblaggio tra elementi tecnici di diversa natura.
3. Il Programma di Manutenzione prevederà, pertanto, oltre agli interventi preventivi a cicli prefissati, una serie di interventi da effettuarsi "secondo condizione".
4. Una parte consistente delle attività di manutenzione sarà cioè programmata, secondo scadenze regolari, dai dati raccolti nel corso di ispezioni e controlli che consentiranno di "tenere sotto controllo" le diverse unità tecnologiche e di verificarne il comportamento nel tempo. Le scadenze relative all'esecuzione degli interventi manutentivi, così, non saranno rigidamente vincolate a intervalli temporali predeterminati ma saranno una variabile dipendente dal reale processo di degrado dei componenti e da una più attendibile previsione dei guasti. La strategia di gestione della manutenzione, dovrà quindi basarsi su un sistema "misto" comprendente:
 - a. interventi programmati secondo cicli prefissati per gli elementi tecnici caratterizzati da cicli di vita sostanzialmente costanti e prevedibili;
 - b. interventi "secondo condizione" per elementi tecnici soggetti a condizioni di esercizio variabili – e quindi di durata meno prevedibile – o realizzati mediante assemblaggi di parti e materiali che rendono poco attendibili le previsioni relative a durata e affidabilità;
 - c. interventi correttivi da attivare nel caso di guasti accidentali.
5. Conseguentemente i cicli di intervento presenti nelle schede del Piano di manutenzione e il conseguente Programma di Manutenzione dovranno essere aggiornati periodicamente in relazione ai "ritorni" delle visite ispettive, degli interventi correttivi e delle attività manutentive programmate; essi potranno fornire utili indicazioni per modificare la pianificazione degli interventi, anticipandoli o modificandone la periodicità, rispetto a quanto previsto inizialmente nel Manuale, per:
 - a. prevenire il verificarsi di un malfunzionamento;
 - b. individuare l'insorgere di un malfunzionamento;
 - c. individuare malfunzionamenti nascosti.

Art. 49 Fascicolo dell'Opera

1. Sarà onere e cura del Concessionario creare e costantemente aggiornare, durante il periodo concessorio, un archivio totalmente informatizzato, rappresentativo in modo esaustivo delle caratteristiche delle Opere da esso realizzate, sia in termini di rappresentazione grafica, sia in termini di documentazione tecnico-amministrativa normalmente prescritta, sia dal punto di vista manutentivo e gestionale.
2. L'insieme dei documenti e dei grafici riferiti all'opera realizzata viene di seguito chiamato "Fascicolo dell'Opera", o per brevità "Fascicolo".
3. A titolo indicativo e non esaustivo, compongono il Fascicolo:
 - a. i documenti tecnico – amministrativi specifici;
 - b. gli elaborati grafici: Progetto esecutivo, schemi impiantistici, disegni " as built", etc;
 - c. l'anagrafica degli elementi tecnici oggetto di manutenzione;
 - d. il Piano di manutenzione dell'opera e delle sue parti;
 - e. i programmi operativi di intervento;
 - f. il manuale d'uso per gli utenti.
4. Al Fascicolo potrà accedere senza limitazione alcuna il Concedente, dovendo tale documentazione informatizzata essere inserita nel software di cui al successivo art. 58.
5. Il Fascicolo dovrà essere presentato al Concedente, per l'approvazione, entro [60] giorni successivi alla data di approvazione del Piano di manutenzione da parte del Concedente e dovrà essere aggiornato, nel corso del periodo concessorio, ogni qualvolta uno degli elementi che costituiscono la documentazione del Fascicolo subisca delle modifiche e/o degli aggiornamenti (**P**).
6. La creazione del Fascicolo informatizzato non esclude l'esistenza della copia cartacea, da elaborare ed aggiornare a cura e spese del Concessionario.
7. Al termine del periodo concessorio, sia il "Fascicolo" informatizzato, che la relativa copia cartacea, resteranno di proprietà del Concedente.

CONTROLLI

PRINCIPI GENERALI

Art. 50 Monitoraggio ed autocontrollo da parte del Concessionario

1. Insieme al Piano Qualità dei servizi di guardiania, di pulizia e di manutenzione, di cui ai precedenti articoli, il Concessionario, fatto salvo quanto in proposito è indicato nelle specifiche di questi singoli

servizi, dovrà redigere e trasmettere al Concedente il Piano di Autocontrollo di ognuno dei servizi. Il Piano di Autocontrollo dovrà, fra l'altro, contenere:

- a. la redazione di un documento contenente l'individuazione delle fasi critiche del processo e delle procedure di controllo che il Concessionario intende adottare al riguardo, nonché le informazioni concernenti l'applicazione delle procedure di controllo e di sorveglianza dei punti critici;
 - b. l'effettuazione delle registrazioni previste dal Piano e in particolare la registrazione per iscritto delle non conformità rilevate;
 - c. la dimostrazione che gli addetti operanti all'interno degli spazi restaurati dati in gestione abbiano ricevuto un'adeguata formazione in materia in relazione al tipo di attività svolta.
2. Il Concedente si riserva la valutazione dei contenuti del manuale di autocontrollo e la possibilità di richiedere modifiche ed integrazioni ed implementarlo al momento dell'inizio del periodo d'uso degli spazi.
3. Le risultanze del sistema di autocontrollo dovranno essere scritte, trasparenti e visionabili in ogni momento dal Concedente, anche attraverso il sistema informatico.

Art. 51 Sistemi di controllo di processo e di risultato da parte del Concedente

1. Il sistema di controllo sull'espletamento dei singoli servizi adottato dal Concedente, che sarà concordato con il Concessionario, prevederà le modalità e le procedure: (i) per la verifica dei livelli di qualità di prestazione dei servizi; (ii) per l'applicazione delle penalità sulle obbligazioni gestionali degli spazi in conformità al presente Disciplinare.
2. Essendo il sistema di controllo adottato dal Concedente un documento flessibile, tali criteri saranno sottoposti a valutazione periodica, al fine di attuare le eventuali variazioni, sulla base dei risultati ottenuti e sulla ridefinizione degli standard di qualità, senza che queste variazioni possano costituire richieste di maggiori oneri da parte del Concessionario.
3. Il sistema di controllo adottato dal Concedente sarà operativo a partire dalla data di inizio di gestione degli spazi di cui al presente Disciplinare.
4. Negli articoli successivi si delineano le linee guida che il Concedente svilupperà per il sistema di controllo delle *performances* del Concessionario.

GESTIONE DEGLI SPAZI

Art. 52 Controlli

1. Durante il periodo di gestione, il Concessionario dovrà condurre gli spazi concessigli in uso, secondo i principi, le previsioni e le disposizioni di cui al presente Disciplinare e allo Schema di contratto di concessione, nonché dell'Offerta presentata dal Concessionario.

2. I controlli che eserciterà il Concedente verteranno principalmente sul rispetto della programmazione degli eventi, sulla loro qualità, sull'uso oculato degli spazi, sull'efficacia del marketing e su tutte quelle iniziative che il Concessionario adotterà per la valorizzazione e promozione del Complesso monumentale della Villa Reale.

SERVIZIO DI GUARDIANIA

Art. 53 Controlli

1. Il Concedente verificherà che durante il periodo di gestione questo servizio venga svolto dal Concessionario secondo i principi e le disposizioni di cui al precedente art. 28.
2. In particolare, il Concedente verificherà che vengano svolte le attività di piantonamento e sorveglianza dell'immobile; che sia garantito l'accesso al Museo e agli ulteriori locali facenti parte del Complesso della Villa Reale; che le attività in oggetto si sviluppino secondo i principi e le regole contenute nel Piano in vigore.

SERVIZIO DI PULIZIA

Art. 54 Controlli

1. La corretta esecuzione del servizio in conformità alle norme contenute nel presente Disciplinare e ai Piani di pulizia ed igiene vigenti approvati dovrà essere validata da schede periodiche di verifica, predisposte dal Concessionario e approvate dal Concedente in base alle disposizioni di cui al precedente art. 29.
2. Il Concedente avrà in qualsiasi momento la facoltà di eseguire accertamenti sui prodotti impiegati per la pulizia degli spazi, nonché controlli sulle modalità d'utilizzo degli stessi e rilevazioni dirette nei locali.
3. Le verifiche terranno conto della presenza di polveri con rilevamenti eseguiti, dopo le operazioni di pulizia, mediante metodiche che il Concedente si riserva di adottare per il controllo delle polveri.
4. Il Concedente avrà in ogni momento la facoltà di emanare opportune prescrizioni alle quali il Concessionario dovrà attenersi.

SERVIZI DI MANUTENZIONE

Art. 55 Controlli del Concedente – Controllo di Qualità

1. Per valutare la qualità dei servizi di manutenzione prestati dal Concessionario, il Concedente utilizzerà un Sistema di Controllo costituito principalmente da:
 - a. visite ispettive;
 - b. monitoraggio delle informazioni di ritorno.

2. Il Concessionario è tenuto a fornire al personale del Concedente incaricato del controllo tutta la collaborazione necessaria consentendo, in ogni momento, il libero accesso alle aree e agli impianti, fornendo altresì tutti i chiarimenti necessari e la relativa documentazione richiesta.
3. Sarà facoltà del Concedente verificare la qualità del servizio di cui al presente Disciplinare con quanto indicato nei documenti contrattuali e la rispondenza alle norme vigenti in materia, nonché accertare in ogni tempo l'applicazione delle norme antinfortunistiche, ferma restando la responsabilità del Concessionario per quanto riguarda l'inosservanza delle medesime.
4. Il Concedente si riserva il diritto di modificare in qualunque momento, durante il periodo concessorio, la metodologia di rilevamento della qualità del servizio prestato dal Concessionario, il quale non potrà sollevare eccezione alcuna in merito a queste modifiche.

Art. 56 Visite ispettive

1. Il monitoraggio dello stato di conservazione delle opere e degli impianti elettromeccanici, della funzionalità degli impianti, della corretta esecuzione degli interventi, del rispetto delle normative vigenti ed il controllo della qualità dei dati inseriti nel sistema informativo, di cui al successivo art. 58, verrà realizzato attraverso una serie di visite ispettive programmate e non programmate fatte dal Concedente.
2. Le verifiche ed i controlli potranno essere svolti dal personale del Concedente o da suoi incaricati che saranno autorizzati a sottoscrivere, in contraddittorio con il Concessionario, verbali e documenti relativi al servizio in oggetto.
3. La mancata presenza del Concessionario per causa a lui imputabile comporterà l'accettazione tacita di suddetti verbali da parte dello stesso.
4. Il programma delle visite ispettive programmate, contenente le frequenze, le modalità di verifica e la composizione dei team di ispettori, verrà opportunamente definito dal Concedente. Con un preavviso minimo di (12) ore il Concedente comunicherà al Concessionario, via fax e/o via e-mail, le date ed i luoghi delle visite ispettive.
5. Le visite ispettive non programmate non verranno segnalate dal Concedente al Concessionario. Le modalità di verifica e la composizione dei team di ispettori verranno opportunamente definite dal Concedente.

Art. 57 Monitoraggio delle informazioni di ritorno

1. Il monitoraggio della disponibilità degli impianti, della fruibilità dei beni, dell'efficacia e dei tempi di intervento verrà effettuato attraverso le elaborazioni delle informazioni di ritorno gestite nel sistema informativo. Il monitoraggio dei tempi di risposta del *Call Center* sarà effettuato attraverso le elaborazioni delle informazioni di ritorno gestite nel sistema informativo, al quale il Concedente avrà accesso totale e in tempo reale.

2. Le verifiche relative ai parametri di controllo verranno effettuate dal Concedente sulla base dei dati contenuti nel sistema informativo e con le frequenze da esso stabilite.
3. Il Concedente si riserva la facoltà di eseguire in qualsiasi momento, in contraddittorio con il Referente del Concessionario, accertamenti e controlli sulle modalità operative del servizio di manutenzione.
4. Qualora le non conformità fossero tali da compromettere la qualità e la sicurezza del servizio, il Concedente si riserverà la facoltà di applicare le sanzioni contrattualmente previste.

SISTEMA INFORMATICO

PRINCIPI GENERALI

Art. 58 Sistema informatico e software di gestione

1. La manutenzione delle opere edili, degli impianti elettromeccanici e la manutenzione e conduzione della C.E., nonché la gestione degli spazi affidati in concessione, sono un insieme di atti coordinati per garantire la conservazione delle opere edili, degli impianti stessi, e della C.E., e per valorizzare il Complesso della Villa Reale di Monza, secondo quanto previsto dalle leggi vigenti, dalle norme della buona tecnica, dalle prescrizioni di cui al presente Disciplinare e dalla normativa contrattuale.
2. Questi atti coordinati sono svolti attraverso una pluralità di attività che nel loro complesso rappresentano le modalità di espletamento delle prestazioni richieste. Ne consegue che le informazioni connesse a tutte queste attività dovranno essere gestite dal Concessionario in maniera informatica, consentendo al Concedente di effettuare il controllo sull'operato in tempo reale.
3. A tale scopo, il Concessionario dovrà, a sua cura e spese, fornire, installare, gestire ed aggiornare, un sistema informatico (hardware + software) il cui obiettivo sarà:
 - a. disporre di tutte le informazioni, aggiornate in tempo reale, inerenti tanto l'uso degli spazi restaurati quanto i servizi di pulizia e di manutenzione del Corpo Centrale e di parte dell'Ala Nord di cui al presente Disciplinare;
 - b. ridurre al minimo la circolazione di strumenti cartacei;
 - c. utilizzare, nei limiti del possibile, la firma elettronica per la validazione, ove richiesto, di attività e procedure;
 - d. consentire l'accesso alle informazioni a determinati profili e gerarchie d'accesso del Concedente;
 - e. costituire una banca dati delle attività di gestione e di manutenzione.
4. La struttura del sistema informatico deve, tra l'altro:
 - a. essere appropriata alla eterogeneità dei dati da trattare;

- b. potersi adeguare alla evoluzione della normativa;
 - c. gestire efficacemente i dati dei Piani richiesti dal presente Disciplinare, in forma aggregata e disaggregata e, in particolare:
 - i. la gestione degli eventi;
 - ii. i Piani di guardiania, pulizia e di manutenzione e, di questi ultimi:
 - 1. le informazioni ed i rapporti sugli interventi, con l'indicazione dei tempi, dei fattori produttivi (risorse, materiali, ricambi);
 - 2. i dati storici degli interventi;
 - 3. i verbali di conformità e non;
 - 4. i piani di sicurezza.
 - iii. i Piani di qualità;
 - iv. i sistemi di controllo e di autocontrollo;
 - v. il personale presente;
 - vi. il Fascicolo dell'opera.
 - d. riportare i dati e le informazioni di cui al precedente art. 45;
 - e. consentire le esportazioni dei dati verso altri sistemi informativi;
 - f. produrre le stampe delle informazioni, corredandole con disegni, ove necessario.
5. Entro [180] giorni antecedenti la data di completamento delle opere, il Concessionario dovrà presentare al Concedente l'architettura del software con cui intende gestire tutte le fasi ed informazioni richieste in forza del presente Disciplinare. Il software dovrà soddisfare le esigenze del Concedente e, se richiesto da quest'ultimo, sarà modificato a cura e spese del Concessionario **(P)**.
6. Se ritenuto adeguato dal Concedente a soddisfare le esigenze di cui ai precedenti comma, il Concessionario potrà utilizzare il sito web di cui al precedente art. 8 per immagazzinare/caricare/gestire tutte le informazioni richieste, accedendo al sito attraverso particolari e sicure forme di autenticazione dell'utente.
7. Alla fine del periodo concessorio, software e hardware resteranno di proprietà del Concedente.

SANZIONI

INADEMPIENZE E PENALI

Art. 59 Principi generali

1. Ferma la responsabilità del Concessionario per le violazioni delle norme poste a suo obbligo di osservanza e per le sanzioni conseguenti a tutela del corretto svolgimento delle obbligazioni emergenti dalle previsioni di cui al presente Disciplinare, il Concedente applicherà al Concessionario le penalità, articolate in funzione delle tipologie e gravità delle norme disattese. nei termini e nei modi di cui agli articoli seguenti.

Art. 60 Articolazione delle penali

1. Ferma restando la responsabilità del Concessionario per i tempi e le scadenze di cui al presente Disciplinare, il Concedente applicherà al Concessionario le penali sotto riportate. Qualora il ritardo superi il termine di [10] giorni naturali e consecutivi, il Concedente procederà all'applicazione della penale nel suo importo massimo per ogni giorno di ritardo superiore ai 10 giorni, ove non diversamente previsto:

ART	APPLICAZIONE DELLA PENALE	IMPORTO MINIMO (€)	IMPORTO MASSIMO (€)
6	Presentazione periodica del programma degli eventi (comma 2a, 2c e 2d)	150,00	200,00
8	Preparazione della documentazione per la registrazione del dominio (comma 1, 2)	150,00	200,00
8	Registrazione del dominio (comma 4)	150,00	200,00
9	Acquisizione gradimento (comma 6)	200,00	250,00
10	Acquisizione gradimento (comma 8)	200,00	250,00
11	Acquisizione gradimento (comma 4)	200,00	250,00
12	Acquisizione gradimento (comma 5)	200,00	250,00
13	Approvazione del contratto-tipo (comma 7)	200,00	250,00
19	Presentazione licenze e autorizzazioni al Concedente (comma 6)	250,00	500,00
22	Presentazione al Concedente della rendicontazione (comma 2)	250,00	300,00
22	Presentazione al Concedente della copia del bilancio (comma 4)	250,00	300,00
23	Presentazione dell'elenco del personale (comma 3)	150,00	200,00
23	Documentazione denuncia agli Enti Previdenziali (comma 8)	300,00	350,00
25	Presentazione copia delega del Referente della concessione (comma 2)	250,00	300,00
28	Presentazione del Piano di guardiania (comma 7)	200,00	250,00
29	Presentazione del Piano di pulizia ed igiene (comma 1)	200,00	250,00

ART	APPLICAZIONE DELLA PENALE	IMPORTO MINIMO (€)	IMPORTO MASSIMO (€)
37	Presentazione del Piano Qualità della manutenzione (comma 1)	100,00	200,00
37	Attivazione del <i>Call Center</i> (comma 6)	100,00	150,00
47	Presentazione del Piano di manutenzione dopo il collaudo (comma 2)	250,00	300,00
49	Presentazione del fascicolo dell'opera (comma 5)	250,00	300,00
58	Presentazione dell'architettura del software (comma 5)	150,00	200,00
66	Cronoprogramma per la formazione del personale del Concedente al termine del periodo concessorio (comma 2)	250,00	300,00

2. Ferma la responsabilità del Concessionario per le violazioni delle norme poste a suo obbligo di osservanza e per le sanzioni conseguenti a tutela della corretta gestione dei singoli spazi, il Concedente, così come previsto nel precedente art. 51, applicherà al Concessionario le penali sotto riportate:

ART	APPLICAZIONE DELLA PENALE	IMPORTO MINIMO (€)	IMPORTO MASSIMO (€)
6	Per ogni violazione di quanto disposto per la programmazione degli spazi in gestione	500,00	1.000,00
18	Per ogni violazione accertata degli orari previsti per carico e scarico merci senza preventiva autorizzazione del Concedente (comma 2)	250,00	1.000,00
27	Per ogni violazione accertata in relazione alle divise (comma 3)	150,00	200,00
28	Per ogni violazione accertata del Piano di Guardiania (comma 12)	250,00	1.000,00
29	Per ogni violazione accertata del Piano delle Pulizie (comma 8)	250,00	1.000,00

3. Qualsiasi violazione degli obblighi riportati nelle tabelle precedenti e che comporti grave pericolo per la salute gli utenti degli spazi e/o dei dipendenti o gravi danni all'immobile darà comunque corso alla applicazione della penale nel suo importo massimo.
4. La reiterazione della violazione del medesimo obbligo contrattuale tra quelli di cui ai commi precedenti intervenuta 3 (tre) volte comporterà in ogni caso l'applicazione del massimo della penale nell'importo indicato nelle tabelle precedenti.
5. L'applicazione delle penali non esclude qualsiasi altra azione legale che il Concedente intenda eventualmente intraprendere a tutela dei suoi interessi, secondo quanto indicato nello Schema di contratto di concessione.

Art. 61 Servizio di manutenzione ordinaria edile delle Opere

1. Il Concessionario presterà il servizio in oggetto secondo quanto indicato nel “Piano di manutenzione” in vigore, nel presente Disciplinare e nella documentazione contrattuale.
2. L'oggetto, i parametri e le modalità di controllo per la valutazione prestazionale del servizio sono indicati nella seguente tabella:

ARGOMENTI DI VALUTAZIONE	PESO %	ATTRIBUZIONE PUNTEGGIO		
		inadeguato	mediocre	adeguato
		3	6	10
Appropriatezza ed adeguatezza dell'informazione fornita a fronte dell'intervento manutentivo o riparativo	5%	0,15	0,30	0,50
Adeguatezza del grado di coordinamento con gli eventi su cui si è realizzato l'intervento	5%	0,15	0,30	0,50
Adeguatezza del comportamento del personale responsabile dell'intervento	5%	0,15	0,30	0,50
Adeguatezza dei livelli di sicurezza adottati per prevenire gli incidenti	15%	0,45	0,90	1,50
Pulizia e tenuta dell'area interessata all'intervento	10%	0,3	0,60	1,00
Pulizia al termine dell'intervento, rimozione dei materiali di risulta, risistemazione arredi ed allestimenti	10%	0,3	0,60	1,00
Livello qualitativo dell'intervento	25%	0,75	1,50	2,50
Soddisfazione del Concedente	25%	0,75	1,50	2,50
TOTALE	100%	3	6	10

3. Applicando ad ogni intervento programmato e realizzato nel semestre dell'anno di gestione i punteggi indicati nella tabella precedente, verrà misurato il grado di soddisfazione del Concedente per intervento. La media aritmetica dei punteggi degli interventi nel periodo determinerà il campo di applicazione delle penali.
4. Effettuato il calcolo del punteggio nel periodo di riferimento, si applicheranno le penali in base ai valori della tabella seguente:

MEDIA DEI PUNTEGGI NEL PERIODO DI RIFERIMENTO	PENALE
Da 10,00 a 9,00	Non si applicano penali
Da 8,99 a 7,00	€ 1.000,00
Da 6,99 a 5,00	€ 3.000,00
Da 4,99 a 3,00	€ 5.000,00

Art. 62 Servizio di manutenzione ordinaria degli impianti elettromeccanici e della C.E.

1. Il Concessionario presterà il servizio in oggetto, secondo quanto indicato nel “Piano di manutenzione” in vigore, nel presente Disciplinare e nella documentazione contrattuale.
2. Di ogni sistema tecnologico si indica, di seguito, l'Indice Globale del servizio atteso (Gsa):

SISTEMA TECNOLOGICO	Soddisfazione del Concedente		Rapidità		Completezza		Garanzia		Performance		Disponibilità		Indice
	Peso	Risultato atteso	Peso	% di interventi effettuati entro i limiti di tempo fissati	Peso	% di interventi riparati entro i limiti di tempo fissati	Peso	% di guasti o interruzioni non causate da servizi non eseguiti o non eseguiti correttamente	Peso	% rilevazioni confermati i parametri di targa/progetto	Peso	% di rilevazioni in cui l'impianto o le sue componenti risultano disponibili	Indice Globale del servizio atteso (Gsa)
A	IMPIANTI ELETTRICI - UNITA' TECNOLOGICHE:												
	Indici												
	P1	I1	P2	I3	P3	I4	P4	I5	P5	I6	P6	I7	Gsa
1	7%	90%	30%	99%	30%	95%	30%	98%	3%	98%	3%	98%	100%
2	7%	90%	30%	99%	30%	97%	30%	98%	3%	98%	3%	98%	100%
3	8%	90%	30%	98%	29%	98%	28%	98%	5%	98%	3%	98%	100%
4	8%	90%	30%	98%	29%	98%	28%	98%	5%	98%	3%	98%	100%
5	7%	92%	29%	98%	29%	98%	29%	98%	5%	98%	3%	98%	100%
6	7%	92%	29%	96%	29%	96%	29%	98%	5%	98%	5%	98%	100%
7	15%	90%	28%	98%	28%	98%	26%	98%	3%	98%	3%	98%	100%
8	15%	90%	29%	98%	27%	98%	26%	98%	3%	98%	3%	98%	100%
9	15%	90%	29%	98%	27%	98%	26%	98%	3%	98%	3%	98%	100%
B	IMPIANTI MECCANICI - UNITA' TECNOLOGICHE:												
8	15%	90%	24%	98%	24%	97%	18%	98%	20%	98%	3%	98%	100%
9	15%	90%	24%	98%	24%	97%	18%	98%	20%	98%	3%	98%	100%
10	15%	90%	24%	98%	24%	97%	18%	98%	20%	98%	3%	98%	100%
D	IMPIANTI SPECIFICI - SISTEMI TECNOLOGICI												
11	Elevatori												
D	CENTRALE TECNOLOGICA												
12	17%	85%	20%	95%	20%	95%	15%	95%	30%	95%	5%	95%	100%
	Modalità di controllo dell'A.O.												
		X			X		X		X		X		X
		X		X		X		X		X		X	

3. L'Indice globale atteso – Gsa - di prestazione del servizio risulta, per ogni sistema tecnologico dalla formula:

$$Gsa_i = \sum P_i x I_i$$

4. La traduzione numerica del livello del servizio e delle prestazioni reali sono rappresentati da indici che permetteranno di fornire una valutazione quantitativa degli scostamenti dai valori attesi.
5. Con periodicità semestrale, il Concedente effettuerà i controlli ed i rilievi delle performance manutentive del Concessionario.
6. Per ogni sistema tecnologico, sarà elaborato, semestralmente, l'Indice Globale Reale di prestazione del servizio i -esimo = R_i che verrà confrontato con l'analogo Indice Globale Atteso di Prestazione del Servizio = Gsa i -esimo
7. Se dal confronto degli indici risulta che $R_i < Gsa_i$, si applicherà una penale di € 500,00 per ogni 2% di differenza dell'indice R_i rispetto all'analogo Gsa_i ; per differenze intermedie la penale verrà calcolata per interpolazione lineare.

Art. 63 Manutenzione straordinaria - Parametri di controllo - Punteggio

1. Sulla base degli interventi di manutenzione straordinaria effettuati, programmati o meno, il Concedente controllerà, due volte all'anno, gli aspetti qualitativi, quantitativi e programmatici dell'intervento manutentivo straordinario.

2. Il Concedente, in forza dei risultati di questi controlli, rilevazioni ed adempimenti degli obblighi contrattuali previsti nel presente Disciplinare, redigerà, in collaborazione con il Concessionario, il verbale degli/dell'intervento/i manutentivo/i straordinario/i, assegnando, ad ogni intervento, un punteggio variabile da 1 a 10.
3. Verrà assegnato un punteggio pari ad uno (1), per ogni intervento/i giudicato/i dal Concedente come totalmente inaccettabile/i, ed un punteggio pari a dieci (10) per ogni intervento/i giudicato/i dal Concedente come perfettamente accettabile/i. A giudizi intermedi si applicherà un punteggio intermedio tra uno (1) e dieci (10).
4. Il punteggio ricavato dalla media aritmetica dei singoli punteggi servirà di base per il calcolo della penale e applicherà una penale annua massima pari a € 10.000,00 per un punteggio medio pari ad uno, mentre non applicherà alcuna penale per un punteggio medio pari a 10. A punteggi intermedi si applicherà un valore intermedio di penale.

Art. 64 Procedura di applicazione delle penali

1. Ai fini di applicazione delle penali di cui agli articoli precedenti, il Concedente provvederà a contestare formalmente le inadempienze riscontrate, assegnando al Concessionario un termine non superiore a [7] giorni per la presentazione di memorie e contro deduzioni.
2. In caso di inutile decorso del termine assegnato ovvero qualora le giustificazione addotte siano dal Concedente ritenute infondate, si procederà all'applicazione della penale, che potranno essere comminate a fronte della garanzia di gestione di cui allo Schema del contratto di concessione.

Art. 65 Casi di Inadempienza

1. Qualora l'inefficienza, le inadempienze, la violazione totale o parziale delle condizioni e degli obblighi contenuti nel presente Disciplinare rivestano carattere di gravità tale da compromettere il raggiungimento del risultato atteso dal Concedente, quest'ultimo, salva l'applicazione delle Penali di cui ai precedenti articoli, si attiverà secondo le modalità previste nello Schema di contratto di concessione.

ATTIVITA' AL TERMINE DEL PERIODO CONCESSORIO

TRASFERIMENTO DELLE OPERE

Art. 66 Formazione del personale del Concedente

1. Entro [180] giorni antecedenti il termine del periodo concessorio, il Concedente metterà a disposizione del Concessionario il personale che dovrà subentrargli nella manutenzione ordinaria, straordinaria, conduzione della centrale energetica e nella pulizia e nella guardiania dell'immobile oggetto della concessione.
2. Durante questo periodo, il Concessionario, a propria cura e spese, dovrà istruire e formare il personale del Concedente sui principi, metodi, caratteristiche manutentive dei vari sistemi, secondo un cronoprogramma che le Parti concorderanno entro [210] giorni antecedenti il termine del periodo concessorio (P).

Art. 67 Trasferimento

1. Nei [120] giorni antecedenti il termine del periodo concessorio, il Concedente ed il Concessionario effettueranno, in base al cronoprogramma previamente concordato, l'ispezione puntuale delle Opere, degli impianti elettrici e meccanici allo scopo di verificarne lo stato manutentivo ed emettere il verbale di trasferimento delle Opere al Concedente, come indicato nello Schema di contratto.
2. Per tutte le apparecchiature e per gli impianti nel loro complesso, dovranno essere garantiti almeno i parametri:
 - a. stabiliti dalle normative tecniche e di legge;
 - b. di targa, consigliati dal costruttore/fornitore;
 - c. fissati in sede di progetto e/o rilevati durante i collaudi;
 - d. sostituzione in caso di usura ovvero di attrezzatura non più idonea;
 - e. e, in generale, la perfetta efficienza degli impianti nel loro complesso.
3. Alla fine del periodo concessorio, gli impianti e le attrezzature fornite dal Concessionario per ottemperare agli obblighi della gestione dovranno funzionare con gli stessi parametri e le stesse tolleranze accettate in fase di collaudo e le attrezzature, le opere ed i locali dati in concessione non dovranno presentare gradi di usura e/o di degrado superiori a quelli dovuti ad un uso accurato e ad una efficiente ed efficace manutenzione preventiva e programmata di cui agli articoli precedenti.
4. Qualora durante l'ispezione il Concedente dovesse rilevare che le condizioni delle opere, degli impianti elettrici e meccanici e dei locali oggetto della concessione, non sono in ottimo stato e perfetta efficienza, assegnerà un termine al Concessionario per l'esecuzione dei lavori identificati durante l'ispezione e ritenuti necessari per la emissione del verbale di trasferimento delle Opere.

5. Scaduto tale termine, il Concedente ed il Concessionario effettueranno un'ulteriore ispezione per verificare la buona esecuzione dei lavori identificati durante la precedente ispezione e, se nulla osta, il Concedente ed il Concessionario redigeranno il verbale di trasferimento delle Opere, impianti elettrici e meccanici e dei locali. In caso contrario, Il Concedente potrà effettuare direttamente i lavori con rivalsa sulla garanzia della corretta esecuzione degli obblighi inerenti la gestione delle Opere di cui allo Schema di Contratto.
6. Alla fine del periodo concessorio, gli spazi adibiti a servizi commerciali (bar, ristorazione, bookshop) quelli adibiti ad attività artigianale dovranno essere liberi da beni ed arredamenti specifici. Nel caso in cui i predetti spazi e locali siano stati occupati a soggetti terzi, il Concessionario dovrà, prima della fine del periodo concessorio, estinguere i contratti in essere e consegnare al Concedente questi spazi e locali privi di beni ed arredi, salvo diverso accordo con il Concedente.
7. Alla fine del periodo concessorio, il Concedente potrà rilevare le attrezzature fornite, installate e gestite dal Concessionario al valore risultante dall'ultimo bilancio del Concessionario, di cui al precedente art. 22.