

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE  
OSPEDALIERA ED AZIENDALE A RIDOTTO IMPATTO AMBIENTALE PER LE  
AZIENDE SANITARIE E OSPEDALIERE DELLA REGIONE PIEMONTE**

CAPITOLATO TECNICO PRESTAZIONALE

## Sommario

I - INDICAZIONI GENERALI DELL'APPALTO .....	3
1. Definizioni .....	3
2. Oggetto dell'appalto e ripartizione in lotti .....	5
3. Durata.....	7
4. Atto di regolamentazione del servizio .....	7
5. Corrispettivi e adeguamento prezzi .....	8
II - INDICAZIONI TECNICHE RELATIVE AL SERVIZIO .....	8
6. Tipologia dell'utenza .....	8
7. Attività costituenti il servizio .....	9
8. Specifiche tecniche del servizio (allegati al Capitolato).....	11
9. Modalità di erogazione del servizio.....	11
10. Sistema informatico per prenotazione pasti .....	14
III - CARATTERISTICHE E SICUREZZA DELLE DERRATE .....	17
11. Caratteristiche delle derrate alimentari.....	17
12. Tipologia delle derrate alimentari .....	17
IV- MENÙ.....	18
13. Articolazione e composizione dei menù.....	18
14. Variazione del menù .....	19
15. Integrazione del menù in occasione Festività.....	19
16. Fornitura generi alimentari extra.....	20
17. Accessori per il condimento.....	20
18. Servizio rinfresco.....	20
19. Redazione e stampa menù e comunicazione agli utenti .....	20
V - IGIENE DELLA PRODUZIONE .....	21
20. Piano di Autocontrollo.....	21
21. Ricevimento e conservazione delle derrate .....	21
22. Conservazione dei pasti campioni.....	22
23. Prenotazione pasti.....	22
24. Confezionamento dei pasti .....	23
25. Consegna dei pasti e ritiro vassoi.....	23
26. Automezzi per il trasporto.....	24
27. Orari di consegna dei pasti presso le singole strutture .....	24
28. Destinazione del cibo non somministrato.....	25
29. Cause di interruzione del servizio.....	25
30. Fase transitoria.....	25
VI – CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO.....	26
31. Sopralluogo e verifica dello stato delle dotazioni.....	26
32. Consegna dei locali.....	26
33. Divieto di cambio della destinazione d'uso.....	26
34. Inventario di riconsegna .....	26
35. Oneri dell'OEA .....	27
36. Interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria.....	27
37. Oneri dell'Amministrazione Contraente.....	28
38. Pulizia dei locali, degli impianti e delle attrezzature.....	29
39. Divieti .....	29
40. Riduzione e gestione dei rifiuti.....	30
VII – PERSONALE.....	30
41. Clausola sociale .....	30
42. Organico.....	31
43. Addestramento e formazione del personale .....	32
44. Regole di comportamento.....	32
45. Vestiario .....	33
46. Comportamenti non conformi .....	33
47. Igiene del personale.....	33
VIII – CONTROLLI.....	34
48. Controlli di conformità del servizio .....	34
49. Customer Satisfaction .....	37
50. Contestazioni all'OEA e penalità.....	37
51. Monitoraggio e reportistica .....	39

## I - INDICAZIONI GENERALI DELL'APPALTO

### 1. Definizioni

Nell'ambito del presente Capitolato Tecnico prestazionale si intende per:

- Stazione appaltante: SCR PIEMONTE S.p.A. - Società Regionale deputata all'acquisto di beni e servizi per le Pubbliche Amministrazioni della Regione Piemonte
- Operatore Economico Aggiudicatario (OEA): l'Impresa o il Raggruppamento Temporaneo d'Imprese o il Consorzio risultata/o aggiudicataria/o del singolo lotto che conseguentemente sottoscrive la Convenzione con la Società Regionale SCR PIEMONTE S.p.A., obbligandosi a quanto nella stessa previsto e, comunque, ad eseguire gli Ordinativi di Fornitura
- Amministrazione/i Contraente/i: le Aziende Sanitarie e le Aziende Ospedaliere della Regione Piemonte che utilizzeranno la Convenzione centralizzata e sottoscriveranno il contratto con l'OEA
- Parti: l'Azienda Sanitaria/ospedaliera Contraente e l'OEA
- Servizio di Ristorazione: il Servizio di Ristorazione a ridotto impatto ambientale per le Aziende Sanitarie e Ospedaliere della Regione Piemonte
- Capitolato Tecnico prestazionale: il presente atto compresi tutti i suoi allegati, contenente le condizioni di prestazione del servizio (standard minimi) che costituiscono, unitamente al contenuto dell'offerta dell'OEA, prestazioni inderogabili in minus
- Ordinativo di Fornitura (i.e. contratto): il documento, disponibile sul sito di SCR Piemonte.it con il quale le Amministrazioni stipulano il proprio contratto con l'OEA, impegnandolo all'esecuzione della prestazione richiesta ed indicando il quantitativo richiesto e il luogo di esecuzione
- Atto di Regolamentazione del Servizio: l'atto, preliminare all'emissione dell'Ordinativo di fornitura (OdF) sottoscritto congiuntamente dall'OEA e dalle Amministrazioni Contraenti, nel quale vengono definite e dettagliate le prestazioni richieste e conseguentemente le modalità di erogazione, nei limiti della Convenzione, del presente Capitolato Tecnico e dell'offerta dell'OEA
- Dietetico ospedaliero: elaborato di schemi alimentari standardizzati a composizione bromatologica nota che è disponibile in una struttura sanitaria per le esigenze dei pazienti ricoverati e per la personalizzazione della terapia dietetica. Il dietetico ospedaliero comprende un menù base (vitto comune), diete standard e diete *ad personam*
- Menù: la lista di preparazioni gastronomiche (piatti) proposte all'utenza per portata (es varietà di primi piatti, varietà di secondi piatti etc..) che costituiscono la dieta, messi a disposizione degli utenti, per ogni assunzione alimentare
- Menù base (vitto comune): piatti messi a disposizione degli utenti che non richiedono un trattamento dietetico. I piatti si articolano in modo vario ed equilibrato, quindi non restrittivo e monotono, secondo una periodicità definita
- Menù per patologie (diete standard): piatti messi a disposizione degli utenti per le patologie sensibili alla dietoterapia. I piatti si articolano in modo vario ed equilibrato, quindi non restrittivo e monotono, secondo una periodicità definita

- Menù per esigenze culturali e religiose: piatti messi a disposizione degli utenti per le esigenze culturali e religiose espresse. I piatti si articolano in modo vario ed equilibrato, quindi non restrittivo e monotono, secondo una periodicità definita
- Pasto: le preparazioni gastronomiche/piatti previste nel menù giornaliero cui l'utente ha diritto ogni volta che accede al servizio (colazione, pranzo e cena)
- Mini pasto: pasto ridotto, allestito con i piatti dell'alimentazione comune ovvero con portate del menù giornaliero, secondo le indicazioni riportate al successivo art.13, per i pazienti in altro regime di ricovero o in caso di specifici servizi ambulatoriali e/o esigenze segnalate dalle Amministrazioni Contraenti
- Cestino-pasto: cestini sostitutivi del pasto allestiti secondo le indicazioni riportate al successivo art.13, fornito su espressa richiesta di ciascuna singola Amministrazione Contraente
- Preparazione gastronomica/Piatto: la pietanza, composta da singoli prodotti alimentari e/o loro composizioni, tal quali o trasformati sulla base di ricette, costituenti una porzione per singolo consumatore
- Pasto a legume fresco caldo: pasto che dopo la sua produzione convenzionale (a caldo o a freddo, in funzione della ricetta) è mantenuto, nello spazio e nel tempo, nelle condizioni termiche determinate in fase di produzione e somministrato senza che siano previsti ulteriori trattamenti termici
- Pasto a legume refrigerato: pasto che dopo la sua produzione in maniera convenzionale è refrigerato mediante abbattimento rapido e conservato a temperatura controllata ed è riportato, immediatamente prima del consumo, in temperatura mantenendo, nello spazio e nel tempo, le condizioni termiche sino alla somministrazione
- Alimento: prodotto non trasformato, semi-trasformato o trasformato, in tutto o in parte edibile, destinato al consumo umano. In esso possono essere presenti - in varia combinazione - macronutrienti, micronutrienti e altre sostanze d'interesse nutrizionale, ed anche sostanze che non hanno rilevanza nutrizionale. Gli alimenti si distinguono per l'origine animale, vegetale o minerale
- Derrata alimentare: prodotto per uso alimentare destinato al commercio
- Produzione pasti: l'insieme di attività, strutture e mezzi utilizzati dall' OEA per la preparazione dei pasti
- Trasporto: il trasporto dei pasti in mezzi idonei, dal/dai centro/i di cottura ai centri fruitori indicati (mense aziendali e reparti/servizi di degenza ospedalieri e territoriali)
- Distribuzione dei pasti: l'insieme delle attività, strutture e mezzi utilizzati dall'OEA per la somministrazione dei pasti agli utenti
- Cucina: la struttura appartenente alla singola Amministrazione Contraente o all'OEA, autorizzata per la preparazione dei pasti destinati a uno o più luoghi di consumo
- Locali di servizio: i locali attigui alle cucine, quali: locali destinati alla rigenerazione/riattivazione, dispense, servizi igienici, luoghi di deposito o stoccaggio, etc..

- Stoviglie: piatti, posate, bicchieri e quant'altro possa occorrere per la consumazione dei pasti da parte degli utenti. Ai fini del presente Capitolato si considerano stoviglie anche le cassette o simili per il trasporto dei pasti
- Utensileria: coltelli, mestoli, teglie e quant'altro necessario per la preparazione e distribuzione dei pasti
- Pentolame: pentole, tegami, padelle, etc.. utilizzato per la cottura
- Tovagliato: tovaglette coprivassoio e tovaglioli
- Attrezzature: macchine per lo svolgimento dell'attività di produzione, trasporto, distribuzione dei pasti, quali cappe, frigoriferi, lavastoviglie, forni, gastronom, carrelli termorefrigerati, etc..
- Impianti: attrezzature e macchinari necessari per lo svolgimento dell'attività (es. impianto elettrico, impianto di riscaldamento/raffrescamento, impianto idrico sanitario etc..)
- Arredi: complesso di oggetti (tavoli, sedie, mobili, etc..) che servono ad arredare gli ambienti di pertinenza del servizio di ristorazione
- Specifiche Tecniche/standard qualitativi: insieme delle caratteristiche/disposizioni che definiscono le esigenze tecniche che l'OEA dovrà soddisfare per lo svolgimento delle attività richieste dall'Amministrazione Contraente
- CAM: Criteri Ambientali Minimi per il servizio ristorazione collettiva e derrate alimentari di cui all'allegato 1 (PANGPP: Piano d'Azione Nazionale sul Green Public Procurement) al decreto del Ministro dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 25 luglio 2011, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 220 del 21 settembre 2011, e successivi aggiornamenti

## **2. Oggetto dell'appalto e ripartizione in lotti**

Oggetto dell'appalto è la fornitura del servizio di ristorazione ospedaliera ed aziendale a ridotto impatto ambientale, con produzione e somministrazione dei pasti in legume refrigerato ed in legume fresco-caldo, secondo le modalità di seguito descritte, occorrente alle Aziende Sanitarie ed Ospedaliere della regione Piemonte

I servizi richiesti sono:

- a) produzione e fornitura di pranzo e cena, con prenotazione utilizzo di vassoio personalizzato e distribuzione fino al reparto ed al letto del paziente per i degenti degli ospedali e delle strutture territoriali, tutti i giorni dell'anno, festività settimanali ed infrasettimanali comprese, (fatti salvi gli eventuali specifici calendari di erogazione del servizio stabiliti dalle singole Amministrazioni Contraenti)
- b) produzione e fornitura delle colazioni con consegna di tutto l'occorrente fino al reparto/struttura, in ove possibile preferibili carrelli multi-porzione oppure tramite erogatori, per i degenti degli ospedali e delle strutture territoriali, tutti i giorni dell'anno, festività settimanali ed infrasettimanali comprese, (fatti salvi gli eventuali specifici calendari di erogazione del servizio stabiliti dalle singole Amministrazioni Contraenti)
- c) fornitura di generi extra (derrate sfuse) su richiesta delle singole Amministrazioni Contraenti nei termini precisati nel presente Capitolato e successivamente dettagliati da ciascuna Amministrazione Contraente

- d) fornitura dei pasti presso le strutture territoriali nei termini e modalità indicati nel presente Capitolato
- e) gestione mense aziendali con produzione e somministrazione dei pasti per il personale dipendente ed altro personale autorizzato secondo i singoli regolamenti aziendali

La presente procedura è suddivisa nei seguenti 6 lotti territoriali:

<b>NUMERO LOTTO</b>	<b>DENOMINAZIONE AMMINISTRAZIONI CONTRAENTI</b>	<b>SISTEMA DI RISTORAZIONE RICHIESTO FRA:</b> Fresco/caldo o Refrigerato	<b>STATO CONTRATTI IN ESSERE AL MOMENTO DELL'INDIZIONE DELLA GARA</b>	<b>IMPORTO PRESUNTO ANNUALE COLAZIONI E PASTI TOTALI X LOTTO:</b> (al netto di investimenti, manutenzioni ed ammortamento attrezzature)
1	AOU Città della Salute e della Scienza	Refrigerato	Sino ad aggiudicazione gara regionale	9.977.205,00 €
2	AO ORDINE MAURIZIANO PO MARTINI dell'ASL Città di Torino	Fresco/caldo	30/09/2019 30/09/2019	4.267.117,82 €
3	ASL TO3 ASL TO5	Refrigerato	30/11/2019 31/07/2019	6.316.775,25 €
4	ASL TO4	Refrigerato	30/04/2018	6.063.503,06 €
5	ASL AL AOU Maggiore della Carità di NOVARA ASL NO	Fresco/caldo	31/12/2018 Sino ad aggiudicazione gara regionale Sino ad aggiudicazione gara regionale	6.619.250,54 €
6	ASL VCO ASL VC	Refrigerato	31/12/2018 31/12/2018	4.150.887,65 €

Si precisa che tutte le prescrizioni del presente Capitolato, disciplinano le modalità di erogazione del servizio presso tutte le Aziende Sanitarie ed Ospedaliere partecipanti e sono pertanto riferite alla totalità dei lotti

L'OEA dovrà provvedere, nei limiti dei quantitativi di pasti richiesti dalle Amministrazioni Contraenti mediante i singoli Ordinativi di Fornitura (i.e. contratto) e nei limiti massimi previsti per ciascun lotto per la singola Amministrazione Contraente, ad erogare il servizio, secondo le modalità ed i termini specificati nel presente Capitolato e suoi allegati e nell'Atto di regolamentazione del servizio

### **3. Durata**

La Convenzione avrà validità ed efficacia sino al 31/12/2025.

Essa potrà essere rinnovata su richiesta di S.C.R. Piemonte per un periodo di ulteriori 24 mesi

A decorrere dalla sua sottoscrizione ed entro 12 (dodici) mesi, le Amministrazioni Contraenti dovranno emettere gli Ordinativi di Fornitura (ovvero stipulare i singoli contratti) che avranno durata dalla data della loro emissione e sino alla data di scadenza della Convenzione (più l'eventuale rinnovo di 24 mesi)

Su comunicazione scritta di S.C.R. Piemonte, la Convenzione inoltre, ai sensi dell'art. 106, comma 11, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., potrà essere prorogata fino ad un massimo di ulteriori 6 (sei) mesi agli stessi patti, prezzi e condizioni, per garantire la continuità del servizio, nelle more dell'espletamento di una nuova procedura di gara.

### **4. Atto di regolamentazione del servizio**

Le Amministrazioni Contraenti per aderire alla Convenzione dovranno inviare all' OEA una "Richiesta di attivazione della Convenzione"

L'OEA ha l'obbligo di concordare con le Amministrazioni Contraenti, entro 5 (cinque) giorni lavorativi decorrenti dal ricevimento della richiesta, la data del sopralluogo di ricognizione presso i locali dell'Amministrazione medesima, che dovrà avvenire non oltre i 10 (dieci) giorni lavorativi successivi. In seguito al sopralluogo, di norma entro i successivi 30 (trenta) giorni, le parti sottoscriveranno l'Atto di regolamentazione del servizio, preliminare all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura. In mancanza della sottoscrizione dell'Atto di regolamentazione del servizio, l'Ordinativo di Fornitura non potrà essere emesso.

Nell'Atto di regolamentazione del servizio le parti definiranno puntualmente tutti gli aspetti gestionali del servizio in specifico, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- le sedi interessate dal servizio
- il numero di pasti richiesti
- gli orari dei servizi richiesti (prenotazione consegna consumazione etc..)
- il numero delle persone che l'OEA intende impiegare nel/i servizio/i e relative qualifiche, mansioni, livello di responsabilità e monte ore giornaliero e settimanale e il tipo di rapporto contrattuale
- la data di inizio dell'erogazione del servizio
- il nominativo del Responsabile del servizio e del referente dell'Amministrazione Contraente
- le attrezzature e gli arredi che saranno impiegati per l'esecuzione del servizio e relativo cronoprogramma comprensivo anche delle eventuali opere edili ed impiantistiche e dei tempi necessari per la fornitura
- contratto di comodato che identifica le aree, i locali (in uso comune ed esclusivo), gli impianti, le macchine, le attrezzature etc..che verranno concesso in uso all'OEA e che disciplinerà altresì, per il lotto 1 e 2, gli impegni contrattuali in ordine alla ripartizione ed alle modalità di pagamento tra le parti delle spese per le utenze e le volturazioni dei contratti di fornitura
- le eventuali modifiche dei menù offerti e delle ricette presentate
- quant'altro ritenuto dalle parti necessario a dettagliare il servizio richiesto tenuto conto anche dell'offerta progettuale dell'OEA

Qualunque variazione all'Atto di regolamentazione del servizio dovrà essere formalizzata mediante atto scritto controfirmato dalle parti.

## **5. Corrispettivi e adeguamento prezzi**

L'importo corrisposto da ogni singola Amministrazione Contraente sarà calcolato in funzione del servizio e in rapporto al numero di colazioni, pasti e pasti-ridotti ordinati e prodotti giornalmente ed ai quantitativi di generi extra, come disciplinato al successivo art 16. I prezzi saranno quelli offerti dall'OEA in sede di gara per ciascuna Amministrazione Contraente.

Le Amministrazioni Contraenti emetteranno Ordinativi di Fornitura, scaturiti dall'applicazione dei rispettivi prezzi di cui sopra, ai quantitativi stimati per il periodo di durata degli stessi Ordinativi.

Le Amministrazioni Contraenti potranno richiedere all'OEA la produzione di pasti aggiuntivi, in quantità non prevedibile, per occasioni particolari. I pasti forniti a detto scopo saranno equiparati, quanto a corrispettivo, a quelli forniti ordinariamente.

Ai sensi dell'art. 106, comma 1 lett. a) del D.Lgs. 50/2016, è ammesso l'adeguamento dei prezzi, in aumento o in diminuzione, sulla base dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo per l'intera collettività (NIC), per la classe ECOICOP 11.1.2. Mense, a partire dal secondo anno di decorrenza della convenzione con SCR.

Non è ammessa la revisione prezzi unilateralmente applicata dal Fornitore ma deve essere espressamente autorizzata da SCR a seguito di formale e documentata richiesta scritta da parte dell'OEA. Non saranno prese in considerazione richieste di revisione prezzi presentate oltre i tre mesi successivi alla scadenza del contratto relativo a ciascuna Azienda Sanitaria.

## **II - INDICAZIONI TECNICHE RELATIVE AL SERVIZIO**

### **6. Tipologia dell'utenza**

#### **Servizio di ristorazione ospedaliera**

L'utenza che usufruisce del servizio di ristorazione ospedaliera è rappresentata:

- dai pazienti nei presidi ospedalieri e nelle strutture territoriali, ricoverati sia in regime ordinario sia in tipologie di ricovero diverse (ad es. day-hospital, day surgery etc..), comprese le tipologie di ricovero eventualmente istituite in futuro dalle Aziende Sanitarie e Ospedaliere Contraenti
- dal personale dipendente sanitario che per motivi di servizio non possa recarsi presso il locale mensa (i.e. dipendenti inamovibili)

Nelle specifiche tecniche ALLEGATO A sono riportati il numero di pasti annui erogati distinto per colazione, pranzo, cena.

Si precisa che il numero dei pasti indicato, desunto dal numero di pasti erogati nell'anno precedente la pubblicazione della gara, è da considerare indicativo e valido ai soli fini della formulazione dell'offerta (il corrispettivo riconosciuto all'OEA sarà determinato sulla base dei pasti effettivamente erogati).

Il numero e la dislocazione territoriale dei presidi potrà essere oggetto di modifica a seguito di modifiche organizzative interne alle Amministrazioni o di disposizioni cogenti Regionali/nazionali, pertanto, il numero e la dislocazione territoriale dei presidi nonché il numero di pasti da fornire saranno confermati nell'Atto di Regolamentazione del servizio.

#### **Servizio di ristorazione aziendale**

L'utenza che usufruisce del servizio di ristorazione aziendale è rappresentata:

- dai dipendenti delle Aziende Sanitarie e Ospedaliere Contraenti
- da utenti diversi dai dipendenti, autorizzati da ciascuna Amministrazione Contraente che, all'uopo regolerà le modalità di gestione direttamente con l'OEA



Per il servizio mensa l'OEA dovrà garantire la preparazione, la distribuzione del pasto e tutte le attività correlate

Nelle schede di dettaglio Allegato A sono riportate le Aziende Sanitarie ed Ospedaliere che hanno richiesto il servizio mensa, con indicazione del numero di pasti annui stimato e la presenza di locali cucina utilizzabili dall'OEA, concessi in comodato d'uso

## **7. Attività costituenti il servizio**

Le attività costituenti il servizio di ristorazione ospedaliera ed aziendale, da effettuare a cura e spese dell'OEA, sono così sintetizzabili:

1. l'approvvigionamento e la conservazione delle derrate alimentari e di tutti i prodotti non alimentari necessari per assicurare il servizio
2. la raccolta delle prenotazioni del pasto al letto del degente mediante l'utilizzo di un sistema computerizzato che consenta ad ogni degente di prenotare secondo i propri gusti e nei limiti delle esigenze cliniche
3. la produzione dei pasti per tutte le tipologie di utenti (degenti e utenti delle mense aziendali), secondo il sistema individuato per ciascun lotto e tenendo conto delle specificità di ogni Amministrazione Contraente indicate nell'Allegato A
4. il confezionamento dei pasti (per tutte le diete) mediante vassoi personalizzati o in contenitori monoporzione o in fornitura multi-porzione tramite carrello/gastronorm dedicato, come meglio specificato per ciascuna Amministrazione Contraente nelle relative schede di dettaglio – Allegato A
5. il trasporto e la consegna dei pasti e delle colazioni presso tutti i luoghi deputati al consumo (come meglio specificato nelle schede di dettaglio - Allegato A), con l'utilizzo di automezzi a basso impatto ambientale conformi ai requisiti minimi previsti nei CAM punto 533 "Trasporti"
6. la distribuzione dei pasti, in vassoi personalizzati al letto dei pazienti e presso le mense aziendali indicate in Allegato A
7. la fornitura e la consegna su richiesta di ciascuna singola Amministrazione Contraente, dei pasti di tipologia differenti (= mini-pasto e cestini-pasto)
8. la fornitura e la consegna, presso i reparti e presso le strutture territoriali, di derrate alimentari e non alimentari per la prima colazione e di generi extra (= generi di conforto)
9. la fornitura di condimenti:  
per le mense aziendali: dovrà all'uopo essere prevista almeno un'isola a libero servizio fornita di: olio extra vergine d'oliva, aceto di vino, aceto balsamico di Modena IGP, aceto di mele, succo di limone, sale, spezie (pepe, peperoncino, origano, curry), salse in confezione monodose (maionese, ketchup, senape) etc., ed altresì stuzzicadenti confezionati singolarmente  
per il servizio destinato ai degenti: confezionati in bustine monodose: olio extra vergine d'oliva, aceto di vino, succo di limone, sale, formaggio grana grattugiato. Tali condimenti devono essere consegnati unitamente ai pasti
10. la fornitura di tutte le macchine, attrezzature, carrelli e stoviglie necessarie per il completo svolgimento del servizio con relativa manutenzione e reintegro/sostituzione
11. la fornitura di posate, stoviglie e bicchieri in materiale riutilizzabile e monouso dove previsto

12. la fornitura di tutto il tovagliato occorrente tovagliette copri-vassoio e tovaglioli monouso
13. il ritiro dei carrelli, dei vassoi personalizzati e di quanto utilizzato per il servizio
14. il lavaggio e la disinfezione delle stoviglie, dei macchinari, delle attrezzature, degli impianti e degli arredi, nonché delle attrezzature utilizzate per la consegna e la somministrazione dei pasti e delle colazioni
15. la pulizia, la disinfezione e la disinfestazione dei locali di produzione dei pasti, degli impianti e di ogni altro spazio utilizzato
16. l'approvvigionamento di tutto il materiale di consumo occorrente alla pulizia (sacchi per la spazzatura, materiale per la pulizia etc..)
17. la raccolta differenziata dei rifiuti provenienti da tutti i locali di produzione e di consumo dei pasti e il convogliamento degli stessi presso i punti di raccolta
18. la fornitura del sistema informatizzato per la prenotazione dei pasti e la contabilizzazione delle prestazioni erogate includendo a proprio carico tutti gli oneri afferenti la fornitura e installazione delle apparecchiature hardware e software e la manutenzione ordinaria e straordinaria delle stesse nonché la formazione del personale dell'Amministrazione Contraente per l'utilizzo del sistema
19. il rilevamento periodico (almeno una volta all'anno) dei residui alimentari dei pasti distribuiti ai pazienti
20. la gestione della mensa aziendale
21. il controllo degli accessi alla mensa aziendale con resoconto riassuntivo dei passaggi giornalieri registrati e con consuntivazione mensile dei pasti consumati, ai fini della loro fatturazione ed addebiti stipendiali, elaborando un resoconto dettagliato secondo le specifiche concordate fra le parti
22. la gestione dei locali concessi in comodato d'uso, con riferimento ad ogni singola attrezzatura, impianti, servizi igienici ed arredi ivi presenti, incluse la disinfestazione, deblattizzazione, derattizzazione e le manutenzioni ordinarie, dei locali e degli impianti e la manutenzione ordinaria e straordinaria, delle attrezzature e degli arredi
23. le Amministrazioni Contraenti, con riguardo alle singole specificità, mettono a disposizione dell'OEA, concedendo in comodato d'uso i locali (mense, cucine, spogliatoi, magazzini, locali rigenerazione carrelli, etc) ed attrezzature come specificato negli Allegati E ed H. L'OEA dovrà prendere in carico tali locali e le relative attrezzature ed impianti provvedendo a sostituire e/o integrare la dotazione presente, alla rimozione e smaltimento delle attrezzature non più utilizzabili, presenti al momento dell'avvio dell'appalto nei locali concessi in uso ed effettuando tutti gli interventi ritenuti necessari all'ottimale svolgimento del servizio
24. l'esecuzione degli eventuali lavori di adeguamento (edile e impiantistici) dei locali esistenti in funzione del servizio di ristorazione richiesto da ciascuna Amministrazione Contraente con la presentazione delle progettazioni esecutive edili ed impiantistiche delle modifiche strutturali da apportare e di tutta la documentazione occorrente per presentare le richieste atte all'ottenimento delle autorizzazioni necessarie da parte del Comando dei Vigili del Fuoco, dell'Asl, dello Spresal, del Comune, etc..

Con riferimento alle attività previste al precedente punto 10 si precisa che:

- l'OEA è obbligato a fornire ed utilizzare macchine e attrezzature tali da assicurare la preparazione, il confezionamento e la distribuzione dei pasti secondo le modalità previste nel presente Capitolato e/o proposte dall'OEA in sede di offerta tecnica
  - E' onere dell'OEA integrare/sostituire le macchine e attrezzature esistenti, delle quali potrà prendere visione, valutandone lo stato di conservazione, in sede di sopralluogo tecnico, senza alcun onere aggiuntivo per le Amministrazioni Contraenti
- Le macchine e attrezzature fornite dall'OEA devono essere conformi ai requisiti minimi previsti nei CAM all'art 534 "Consumi energetici"

## **8. Specifiche tecniche del servizio (allegati al Capitolato)**

Sono allegate al presente Capitolato, divenendone parte integrante e sostanziale, le seguenti specifiche tecniche:

Allegato A-1) Dimensionamento, caratteristiche del servizio, dettaglio punti di ristorazione, vincoli  
2) Stato attuale del servizio

Allegato B - Dietetico

Allegato C - Caratteristiche merceologiche delle derrate alimentari

Allegato D - Personale attualmente impiegato

Allegato E - Attrezzature di proprietà delle Amministrazioni Contraenti

Allegato F - Generi extra

Allegato G - Planimetrie dei locali da utilizzare per il servizio

Allegato H - Criteri di sicurezza alimentari e valori guida microbiologici per alimenti e superfici

Allegato I - Temperature di conservazione degli alimenti

## **9. Modalità di erogazione del servizio**

Nell'Allegato A al presente Capitolato sono descritti per ciascuna Amministrazione Contraente i sistemi di ristorazione richiesti per la produzione dei pasti, le eventuali peculiarità gestionali e vincoli ed i fabbisogni annui stimati con riferimento a ciascuna sede oggetto del servizio

Oltre a soddisfare le attività di cui al precedente paragrafo 7, il servizio di ristorazione ospedaliera ed aziendale dovrà rispondere ai seguenti requisiti specifici

### **Preparazione dei pasti**

L'OEA dovrà impiegare per la preparazione dei pasti le migliori tecniche gastronomiche per ottenere i risultati attesi e garantire che durante il processo siano rispettate le norme igieniche e sanitarie previste dalla legge

L'OEA dovrà garantire che le operazioni vengano svolte osservando le "Buone pratiche di lavorazione" (GMP) e le "Buone pratiche igieniche" (GHP) dovrà altresì attenersi scrupolosamente al Piano di Autocontrollo predisposto appositamente secondo le norme vigenti

La cottura ed il porzionamento delle preparazioni gastronomiche devono avvenire, nel rispetto delle ricette depositate in corso di gara ed eventualmente modificate dalle parti in sede di sottoscrizione dell'Atto di regolamentazione del servizio all'avvio del servizio, redatte secondo le prescrizioni di cui tabelle dietetiche (Allegato B - "Dietetico"), delle tabelle merceologiche (Allegato C - "*Specifiche tecniche relative alle caratteristiche merceologiche delle derrate alimentari*") e della normativa vigente. Per il confezionamento si rinvia al successivo paragrafo 24 Per quanto riguarda la consegna ed il trasporto si rinvia ai successivi paragrafi 25 e 26

Il sistema di produzione dei pasti (fresco-caldo e refrigerato) dovrà essere quello più adeguato alle strutture da servire ed ai percorsi da effettuare tenendo conto che le strutture Ospedaliere metteranno a disposizione gli spazi per la produzione/ rigenerazione del cibo oltre che quelli relativi alla mensa aziendale

La produzione dei pasti per i degenti e per gli utenti della mensa dovrà essere effettuata con la tecnologia indicata per ciascun singolo lotto, presso uno o più centri di cottura interni o esterni alle strutture delle Amministrazioni Contraenti, come dettagliato nell'allegato A

Il servizio di ristorazione aziendale (i.e. servizio mensa):

- dovrà prevedere la preparazione e distribuzione del vitto nella mensa, da parte del personale dell'OEA, con cottura espressa della pasta/riso e delle carni ai ferri e sporzionamento delle portate calde nella linea self-service. (fatti salvi casi eccezionali inerenti gli spazi disponibili). L'allestimento di tutto quanto necessario per il corretto funzionamento della linea self service è a totale ed esclusivo carico dell'OEA, il quale dovrà provvedere a tutte le attività necessarie al corretto svolgimento del servizio:

- dovrà essere reso presso gli spazi messi a disposizione dalle Amministrazioni Contraenti adibiti a mensa: i locali mensa vengono concessi in uso completi degli arredi e ove presenti delle attrezzature esistenti come specificato nell'allegato E
- comprende la gestione a carico della ditta appaltatrice di quanto di seguito dettagliato:
  - la distribuzione pasti agli utenti della mensa con il sistema della linea self-service e sporzionamento delle portate, con rifornimento costante di tutte le preparazioni gastronomiche previste nel menù giornaliero per tutta la fascia oraria di distribuzione pasti
  - la fornitura/integrazione dei vassoi in numero adeguato alla tipologia di servizio
  - la fornitura di tovagliette copri vassoio e tovaglioli monouso
  - la fornitura delle stoviglie utilizzate nel servizio: piatti fondi, piatti piani, ciotole (il tutto in ceramica o porcellana), posate in acciaio inox (confezionate in buste di carta con tovagliolo, conforme al DM del Ministero dell'ambiente del 08-05-2012)
  - la fornitura di bicchieri in materiale riutilizzabile
  - la fornitura in numero adeguato di appositi carrelli porta vassoi, sui quali posizionare i vassoi al termine del pasto
  - la pulizia e riordino dei tavoli e delle sedie durante tutto il periodo di apertura delle mense
  - lo svuotamento dei vassoi utilizzati per il pasto
  - il lavaggio e la sanificazione delle stoviglie e dei vassoi
  - la pulizia e sanificazione delle linee di distribuzione e delle attrezzature
  - la pulizia e sanificazione dei locali della mensa e tutte le sue pertinenze
  - la disinfestazione, deblattizzazione e derattizzazione programmate di tutti i locali utilizzati per l'espletamento del servizio
  - l'approvvigionamento di tutto il materiale di consumo occorrente alla pulizia (sacchi per la spazzatura, materiale per la pulizia) conformi al DM del Ministero dell'ambiente del 08-05-2012
  - la gestione della raccolta differenziata dei rifiuti e convogliamento degli stessi presso i punti di raccolta appositamente identificati

La distribuzione dei pasti per gli utenti presso le mense dovrà essere effettuata presso le sedi riportate nell'Allegato A, detti locali dovranno essere appositamente condizionati al fine di rendere gradevole la permanenza dell'utenza

Il servizio dovrà essere organizzato in modo da garantire efficienza e rapidità tale da limitare al massimo i tempi d'attesa

Il servizio di mensa dovrà essere assicurato dall'OEA con il sistema self – service, con una quantità di personale qualificato ed adeguato, in numero tale da assicurare la distribuzione ed il rispetto dei tempi previsti per il consumo dei pasti

In caso contrario, l'Amministrazione Contraente potrà ordinare il potenziamento del numero degli addetti alla distribuzione

La gestione dei locali mensa è a totale carico dell'OEA, anche con riferimento ad ogni singola attrezzatura, impianti specificatamente ad essi dedicati, servizi igienici ed arredi ivi presenti

Le pulizie dovranno essere eseguite secondo un programma che rispetti tutte le indicazioni previste dal presente Capitolato, a richiesta delle Amministrazioni Contraenti dovrà essere fornita copia della documentazione comprovante l'attività svolta

L'accesso alla mensa, i giorni di fruizione e le relative fasce orarie, dovranno essere conformi ai dettami delle Amministrazioni Contraenti

L'OEA potrà, secondo le disposizioni concordate con ciascuna Amministrazione Contraente, somministrare pasti a personale non dipendente, comunque non pregiudicando l'accesso degli utenti dell'Amministrazione Contraente alla mensa. Per tale attività la Ditta dovrà riconoscere all'Amministrazione Contraente una royalty sull'importo incassato presso le mense a titolo di remunerazione dell'utilizzo degli spazi, degli impianti e delle attrezzature dell'Amministrazione Contraente

#### Prescrizioni normative

Il servizio dovrà svolgersi sotto l'osservanza delle norme contenute nel presente Capitolato Tecnico prestazionale, tenendo conto, inoltre, di quanto previsto al riguardo dalla normativa vigente in materia di igiene, sanità e sicurezza, degli accordi sindacali nazionali e provinciali relativi al personale impiegato dalla Ditta aggiudicataria

Per l'esecuzione del servizio, l'OEA dovrà attenersi alle direttive dei Servizi Dietetici, ovvero del personale incaricato dall'Amministrazione Contraente

#### **Carrelli per il trasporto dei vassoi personalizzati**

I carrelli per il trasporto dei vassoi personalizzati devono:

- mantenere una uniforme temperatura dei pasti ivi ricoverati da fine attivazione degli stessi alla distribuzione dei pasti al degente
- essere dotati di sistemi di rilevazione e di tracciabilità delle temperature con adeguati sistemi di allarme in caso di blocco/spengimento
- essere forniti in numero adeguato a svolgere il servizio
- essere dotati di paraurti
- essere leggeri, facilmente manovrabili e di dimensioni che consentano una idonea visuale dell'operatore nel trasporto a reparto
- essere dotati di ruote silenziose e di lucchetto di chiusura

#### **Stoviglie e vassoi**

Le stoviglie utilizzate per il trasporto dei pasti (cassette o similari) devono:

- assicurare durante il trasporto e sino alla sede di distribuzione la salvaguardia dei prodotti alimentari dal contatto, anche soltanto fortuito, con agenti inquinanti di qualunque specie
- assicurare il mantenimento della temperatura degli alimenti in legame refrigerato ( $\leq 4^{\circ}\text{C}$ ) e in legame caldo (almeno  $60^{\circ}\text{C}$ )
- impedire il versamento del contenuto

I vassoi utilizzati per la distribuzione dei pasti dovranno essere in numero adeguato ed avere le seguenti caratteristiche:

- materiale plastico termoresistente facilmente lavabili, conformati in maniera tale da permettere la circolazione dell'aria a vassoi impilati nel carrello
- dimensioni adeguate e compatibili alle dimensioni del carrello proposto, delle stoviglie impiegate ed al numero di piatti previsti dal menù
- ogni vassoio al momento della consegna dovrà essere dotato di n° 1 tovagliolo quattro veli, conformi al DM del Ministero dell'ambiente del 08-05-2012

Le stoviglie del vassoio dovranno essere della migliore qualità, in porcellana o ceramica e di caratteristiche adeguate all'utilizzo, le posate dovranno essere in acciaio inox (confezionate in buste di carta con tovagliolo conforme al DM del Ministero dell'ambiente del 08-05-2012) ed i bicchieri dovranno essere forniti in materiale riutilizzabile

Tutti i beni dovranno essere ripristinati periodicamente in seguito all'usura ed allo smarrimento

In sede di Ordinativo di Fornitura è facoltà delle Amministrazioni Contraenti richiedere l'utilizzo, dietro apposita documentazione delle esigenze specifiche che supportano tale scelta, di stoviglie

monouso ed eventuali pasti in modalità multi-porzione (esempi: documentato rischio infettivo, degenti psichiatrici, detenuti)

In tal caso, qualora nel territorio comunale sia attiva la raccolta della frazione organica dei rifiuti, dovranno essere utilizzate posate, stoviglie e bicchieri biodegradabili e compostabili in conformità alla norma UNI EN 13432:2002, (ad eccezione dei mono-porzione termosaldati)

L'OEA dovrà fornire i certificati di prodotto che attestino la conformità a tale norma come previsto nei CAM agli artt. 5.3.6. "Requisiti degli imballaggi" e 5.5.2. "Riduzione e gestione dei rifiuti"

### **Requisiti dei prodotti in carta-tessuto e degli imballaggi**

Nel caso di utilizzo di prodotti in carta, riconducibili al gruppo di prodotti «tessuto-carta», che comprende fogli o rotoli di tessuto-carta idonei all'uso per l'igiene personale, l'assorbimento di liquidi e/o la pulitura di superfici, l'OEA dovrà utilizzare prodotti che rispettano i criteri ecologici previsti dall'articolo 2 e relativo allegato della Decisione della Commissione del 9 luglio 2009 (2009/568/CE)

L'OEA, a partire dall'inizio del servizio, dovrà fornire all'Amministrazione Contraente il nome commerciale e la marca dei prodotti che si impegna ad utilizzare. Su richiesta della Amministrazione Contraente dovrà essere presentato, per i prodotti non in possesso dell'etichetta EU Eco-label 2009/568 CE che sono presunti conformi, qualsiasi altro mezzo di prova appropriato, quale una documentazione tecnica del fabbricante o una relazione di prova di un organismo riconosciuto come previsto nei CAM all'art. 5.3.2. "Requisiti dei prodotti in carta-tessuto"

L'imballaggio (primario, secondario e terziario) dovrà rispondere ai requisiti di cui all'All. F, della parte IV Rifiuti" del DLgs 152/2006 e smi, così come più specificatamente descritto nelle pertinenti norme tecniche, in particolare:

- UNI EN 13427:2005 Imballaggi - Requisiti per l'utilizzo di norme europee nel campo degli imballaggi e dei rifiuti di imballaggio
- UNI EN 13428:2005 Imballaggi - Requisiti specifici per la fabbricazione e la composizione- Prevenzione per riduzione alla fonte
- UNI EN 13429:2005 Imballaggi - Riutilizzo
- UNI EN 13430:2005 Imballaggi - Requisiti per imballaggi recuperabili per riciclo di materiali
- UNI EN 13431:2005 Imballaggi - Requisiti per imballaggi recuperabili sotto forma di recupero energetico compresa la specifica del potere calorico inferiore minimo
- UNI EN 13432:2002 Requisiti per imballaggi recuperabili attraverso compostaggio e biodegradazione -Schema di prova e criteri di valutazione per l'accettazione finale degli imballaggi

L'imballaggio secondario e terziario dovrà essere costituito, se in carta o cartone per il 90% in peso da materiale riciclato, se in plastica, per almeno il 60%

L'OEA, a partire dall'inizio del servizio, dovrà fornire all'Amministrazione Contraente una descrizione dell'imballaggio che utilizzerà, indicando a quale delle norme tecniche sopra richiamate è conforme (riportare il tipo di materiale o di materiali con cui è costituito, le quantità utilizzate, le misure intraprese per ridurre al minimo il volume dell'imballaggio, come è realizzato l'assemblaggio fra materiali diversi e come si possono separare etc..)

In relazione al contenuto di riciclato, si presume conforme l'imballaggio che riporta tale indicazione minima di contenuto di riciclato, fornita in conformità alla norma UNI EN ISO 14021 "Afferzioni Ambientali Autodichiarate" (ad esempio il simbolo del ciclo di "Mobius") o alla UNI EN ISO 14024 "Etichettatura ambientale di tipo I" o con un sistema di etichettatura certificato da parte terza (esempio "Plastica Seconda Vita" ed equivalenti), come previsto nei CAM all'art.5.3.6. "Requisiti degli imballaggi"

### **10. Sistema informatico per prenotazione pasti**

Il sistema informatizzato di prenotazione pasti dovrà consentire le prenotazioni dei pasti, la rendicontazione mensile di tutti i dati afferenti e consentirne il monitoraggio da parte dell'Amministrazione Contraente. In particolare dovrà consentire la rendicontazione dei pasti erogati e suddivisi per le informazioni rilevanti (es Azienda Sanitaria, presidio, punto di

ristorazione, data, tipologia di pasto, tipologia di dieta, etc..). I dati saranno giornalmente validati dal personale incaricato dall'Amministrazione Contraente

Sono a carico dell'OEA gli oneri afferenti alla predisposizione e all'installazione dei dispositivi / soluzioni hardware e software occorrenti per una efficiente organizzazione dell'intero sistema

Tale sistema dovrà:

- essere utilizzato nel rispetto degli standard e delle politiche in tema di sicurezza
- essere installato su un apposito server messo a disposizione dall'OEA, realizzato tramite tecnologia web e consentire il pieno utilizzo delle funzionalità oltre che di prenotazioni dei pasti anche di verifica e controllo delle variazioni, delle effettive prestazioni rese e dei costi, consentendone la rintracciabilità e mantenendoli in linea per tutta la durata del contratto
- prevedere l'utilizzo di dispositivi informatici per l'acquisizione delle prenotazioni dei pasti in grado di operare autonomamente inviando i dati all'apposito server dell'OEA senza utilizzo di infrastrutture delle Amministrazioni Contraenti (in quanto non sono sempre garantite connessioni wireless)
- prevedere il conteggio dei valori bromatologici dei singoli menù per tutte le tipologie di diete
- prevedere la contabilizzazione delle prestazioni erogate, anche ai fini dell'addebito al personale dipendente prevedendo a proprio carico gli oneri afferenti alla predisposizione ed all'installazione delle ulteriori attrezzature hardware e software eventualmente occorrenti per una efficiente organizzazione dell'intero sistema di rilevazione dei pasti degenti/utenti mensa
- prevedere pagina dedicata agli esiti dei questionari della customer satisfaction ed ai reclami/segnalazioni degli utenti/reparti
- prevedere la completa tracciabilità delle derrate dal ricevimento alla lavorazione, fino alla distribuzione al degente/ utente mensa anche in riferimento ai CAM 5.3.1.
- consentire l'accesso al personale autorizzato dell'Amministrazione Contraente anche per controlli e verifiche
- essere di facile utilizzo e immediatamente accessibile al personale addetto dell'Amministrazione Contraente

L'OEA dovrà provvedere, per tutta la durata dell'appalto, alla manutenzione ordinaria e straordinaria delle apparecchiature hardware fornite e del relativo software nonché all'implementazione/aggiornamenti che si rendessero necessari a seguito delle analisi delle esigenze aziendali. Tutte le spese derivanti da interventi di qualsiasi tipo a cui possa essere soggetto il sistema informatico saranno a carico dell'OEA

La formazione del personale deputato all'uso del programma di prenotazione e dei connessi dispositivi informatici per la gestione del servizio e del controllo di risultato è a carico dell'OEA, senza oneri per Amministrazione Contraente

Al termine dell'appalto le apparecchiature e il software installato verranno resi all'OEA. Restano di proprietà dell'Amministrazione Contraente tutti i dati acquisiti che dovranno essere resi fruibili in ambiente applicativo software in grado di renderli consultabili e riutilizzabili ai fini della necessaria continuità gestionale

In relazione all'espletamento del servizio in questione, il trattamento dei dati personali – raccolti mediante strumenti manuali, informatici e telematici – dovrà essere strettamente collegato alle finalità predette e, comunque, garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi, così come previsto dal Decreto legislativo 30 giugno n.196/2003

#### **Per i degenti:**

Il sistema di prenotazione dovrà:

- consentire la prenotazione giornaliera dei piatti indicati in menù, individuare e rilevare il numero dei degenti ed il loro regime alimentare (dieta comune, dieta standard, dieta ad personam, nutrizione artificiale e digiuno)

- consentire nell'ambito delle diete standard la prenotazione esclusiva dei piatti previsti nel menù per tale tipologia di dieta
- consentire, qualora il degente sia affetto da allergia alimentare, nell'ambito del Vitto comune e delle Diete Standard, la prenotazione esclusiva dei piatti/alimenti che non contengano allergeni a cui il degente sia allergico
- consentire la stampa delle scelte alimentari prenotate
- consentire la prenotazione dei generi integrativi a supporto (generi di conforto) da parte del personale delle strutture interessate ed autorizzate
- fornire o consentire giornalmente al responsabile di reparto la diretta estrapolazione dei dati, per verificare numero e tipo dei pasti prenotati, le prenotazioni effettuate e le eventuali variazioni apportate per ogni singolo degente al fine di verificare la corrispondenza fra i pasti prenotati e consegnati
- consentire il controllo/verifica generale del servizio da parte delle strutture preposte con rendiconto anche economico
- consentire il controllo gestionale per ogni centro di spesa con visualizzazione della spesa giornaliera e periodica con possibilità di estrarre i dati su file, fornendo quindi all'ufficio preposto dell'Amministrazione Contraente report dei dati trattati parametrizzabili con filtri per facilitarne la consultazione (es. per data, reparto, operatore, pasto, ecc.), rendendoli disponibili sia a video che su stampante locale, al fine di poter agevolmente rilevare la domanda di pasti dei centri utilizzatori e la rendicontazione mensile delle diverse prestazioni erogate presso i diversi reparti

### **Per gli utenti delle mense**

#### **DIPENDENTI:**

Il sistema informatico dovrà permettere la rilevazione dei pasti usufruiti dal personale dipendente utile ai fini della contabilizzazione automatica dell'addebito in contabilità stipendi

Le apparecchiature di gestione ed acquisizione dati per il personale dipendente dovranno essere definite e concordate direttamente tra l'OEA ed il fornitore del sistema di rilevazione presenze della singola Amministrazione Contraente, analogamente per i tracciati di scarico, conteggio e addebito dei pasti usufruiti sugli stipendi dei dipendenti

I dati dovranno essere forniti alle Amministrazioni Contraenti mediante file informatico, in formato leggibile da Excel: xlsx o xls o csv, che dovrà riportare in un riepilogo mensile il numero dei pasti erogati e il numero dei pasti totali usufruiti dal singolo dipendente. In caso di mancato funzionamento del sistema informatico per qualsiasi causa, l'impresa appaltatrice dovrà attivare un sistema sostitutivo tramite moduli manuali che consenta, comunque, sia la consumazione del pasto da parte del dipendente che la successiva rilevazione dei dati

#### **ALTRI UTENTI AUTORIZZATI:**

E' facoltà delle singole Amministrazioni Contraenti autorizzare altri utenti al consumo del pasto nelle mense, le cui modalità saranno oggetto di specifiche concordate fra le parti

L'OEA dovrà garantire in accordo con le Amministrazioni Contraenti, il controllo e la gestione degli accessi ed eventuale laddove richiesto, sistema di pagamento in contanti

Il sistema informatico dovrà essere interfacciabile con i sistemi Aziendali e/o regionali qualora presenti, per i controlli qualitativi e quantitativi dei servizi erogati

Tutte le funzioni del sistema di prenotazione pasti dovranno essere totalmente in tecnologia web, ovvero utilizzabili mediante un normale browser senza installare componenti aggiuntivi nei PC (non devono essere richieste installazioni aggiuntive come flash, java, etc...). Il sistema dovrà essere compatibile con i più diffusi browser in ambiente windows (Internet Explorer, Firefox, Chrome, etc...) Il sistema dovrà, inoltre, essere predisposto per il collegamento con il software indicato da ciascuna Amministrazione Contraente per la gestione dei ricoveri



### III - CARATTERISTICHE E SICUREZZA DELLE DERRATE

#### 11. Caratteristiche delle derrate alimentari

Le derrate utilizzate per la preparazione dei pasti dovranno possedere le caratteristiche indicate nell'Allegato C "*Specifiche tecniche relative alle caratteristiche merceologiche delle derrate alimentari*" al presente Capitolato Tecnico

Ogni prodotto dovrà essere conforme alle normative vigenti e possedere caratteristiche qualitative, igienico sanitarie e merceologiche di cui alle norme legislative nazionali e comunitarie. Gli imballaggi dovranno essere integri, senza alterazioni manifeste. Le confezioni dei prodotti consegnati dovranno essere integre, chiuse all'origine, senza segni di manomissione, fori o perdita di sottovuoto. I prodotti consegnati dovranno essere privi di corpi estranei, muffe, sudiciume, parassiti, difetti merceologici, odori, sapori, consistenza o colorazioni anomale

L'etichettatura dei prodotti dovrà essere conforme alla normativa vigente per ciascuna classe merceologica

I prodotti alimentari dovranno contenere esclusivamente gli allergeni intrinseci all'alimento stesso, qualora gli alimenti siano prodotti in stabilimenti che non garantiscano l'assenza di contaminazioni, l'OEA dovrà sostituire tale prodotto con un prodotto idoneo a garantire l'assenza di allergeni contaminanti

E' tassativamente vietata la fornitura di prodotti con origine transgenica o sottoposti a trattamenti transgenici (OGM)

I pesci surgelati dovranno provenire da tutte le zone di pesca ammesse, sulla base delle norme vigenti

L'eventuale introduzione di nuovi prodotti non ricompresi fra quelli riportati nell'Allegato C dovrà essere preventivamente autorizzata dall'Amministrazione Contraente, con la presentazione della scheda prodotto da sottoporre alla valutazione

#### 12. Tipologia delle derrate alimentari

Le derrate alimentari devono rispettare quanto previsto dal DM 25 luglio 2011 "Criteri ambientali minimi per il servizio di ristorazione collettiva e la fornitura di derrate alimentari" e in particolare devono essere rispettate tutte le seguenti percentuali minime obbligatorie indicate all'art. 5.3.1. "Produzione degli alimenti e delle bevande":

- Frutta, verdure e ortaggi, legumi, cereali, pane e prodotti da forno, pasta, riso, farina, patate, polenta, pomodori e prodotti trasformati, formaggio, latte UHT, yogurt, uova, olio extravergine devono provenire:
  - per almeno il 40% espresso in percentuale di peso sul totale, da produzione biologica in accordo con i regolamenti (CE) 834/2007/CE e relativi regolamenti attuativi,
  - per almeno il 20% espresso in percentuale di peso sul totale, da "sistemi di produzione integrata" (con riferimento alla norma UNI 11233:2009), da prodotti IGP, DOP e STG
- Carne dovrà provenire:
  - per almeno il 15% in peso sul totale, da produzione biologica in accordo con i Regolamenti (CE) n 834/07 e relativi regolamenti attuativi,
  - per almeno il 25% in peso sul totale, da prodotti IGP e DOP
- Pesce dovrà provenire:
  - per almeno il 20%, espresso in percentuale di peso sul totale, da acquacoltura biologica

Si precisa che le suddette percentuali minime obbligatorie devono essere rispettate per ogni Amministrazione Contraente

E' fatto obbligo per l'OEA l'approvvigionamento da fornitori certificati, dovrà essere all'uopo predisposto ed aggiornato apposito elenco da presentare in sede di sottoscrizione dell'Atto di Regolamentazione del Servizio a ciascuna Amministrazione Contraente

In un rapporto semestrale, da consegnare all'Amministrazione Contraente, l'OEA dovrà elencare tipi, quantità dei prodotti alimentari, metodi di produzione e origine dei prodotti acquistati per la commessa, allegando documentazione appropriata (per l'origine, ad esempio, le certificazioni relative allo standard internazionale sui sistemi di gestione della rintracciabilità di filiera ISO 22005:2007). Dovrà dichiarare inoltre la quantità approssimativa di prodotti alimentari non consumati nel corso del periodo e le misure intraprese per ridurre tali quantità, come previsto nei CAM all'art. 5.5.1. "Rapporto sui cibi somministrati e sulla gestione delle eccedenze alimentari"

#### **IV- MENÙ**

##### **13. Articolazione e composizione dei menù**

I menù devono essere elaborati dall'OEA sulla base di quanto previsto nell'Allegato B Dietetico

***Tutti i menù delle DIETE STANDARD e del VITTO COMUNE dovranno, a pena di esclusione, essere formulati e predisposti secondo le indicazioni: generali, nutrizionali, di ricetta, di struttura dei pasti, di livelli minimi di presenza di alcuni alimenti, indicate nell'Allegato B Dietetico.***

In sede di offerta tecnica, dovranno essere presentati tutti i menù elaborati nel rispetto delle indicazioni e caratteristiche riportate del Dietetico.

Tutti i menù devono comprendere l'elenco delle ricette, riportando per ogni ricetta: la composizione bromatologica: calcolo dei macro e micro nutrienti principali, le grammature a crudo dei singoli ingredienti al netto degli scarti di lavorazione, le modalità di preparazione e cottura, le tecnologie impiegate, il legame produttivo, gli allergeni contenuti, la porzionatura (peso a cotto) in relazione alle modalità di confezionamento, distribuzione, somministrazione e legame utilizzato.

Il menù per le diverse categorie di utenti, dovrà essere articolato su 2 settimane, e tener conto della stagionalità dei prodotti. Pertanto l'offerta dovrà prevedere almeno due opzioni (menù autunno/inverno e menù primavera/estate)

I menù elaborati dall'OEA devono essere necessariamente approvati dall'Amministrazione Contraente e dai Servizi Ospedalieri di Dietetica e Nutrizione Clinica di riferimento

L'OEA dovrà modificarli secondo le indicazioni fornite dai Servizi retro-citati, quando a seguito dell'analisi da parte di detti Servizi, dovessero verificarsi inadeguatezze qualitative e quantitative.

I Servizi Ospedalieri di Dietetica e Nutrizione Clinica dovranno analizzare in fase di avvio del servizio ed in corso di contratto la capacità dei menù proposti dall'OEA a soddisfare i requisiti nutrizionali richiesti

##### **Colazioni**

Le colazioni verranno distribuite ai degenti dal personale dipendente delle Amministrazioni Contraenti

L'OEA consegnerà, pertanto, in carrelli dedicati tutti i prodotti necessari al servizio delle colazioni direttamente presso i reparti di degenza o presso le strutture sanitarie territoriali. In alternativa, l'OEA potrà proporre di installare appositi erogatori di bevande calde presso i singoli reparti o le singole strutture sanitarie. Nel caso di reparti o strutture sanitarie con un numero molto ridotto di utenti, al posto delle sopradette modalità di fornitura, potranno essere fornite caraffe isoterme

I prodotti necessari per la colazione, devono essere consegnati giornalmente, adeguando le quantità e le tipologie alle richieste delle Amministrazioni Contraenti in relazione alle esigenze dietetiche ed ai posti letto

Gli erogatori di bevande, ove proposti dall'OEA e le attrezzature per la preparazione e somministrazione, unitamente alle derrate per la colazione, devono essere forniti a cura e spese dell'OEA, che deve fornire altresì, per ciascun utente, le necessarie stoviglie, posate, tovaglioli, etc.. E' a carico dell'OEA il ritiro dei carrelli e relativi vassoi, la loro successiva pulizia e sanificazione unitamente alle stoviglie impiegate dai degenti

### **Pasti ridotti**

La ditta appaltatrice dovrà garantire la fornitura di pasti non prevedibili in fase di prenotazione, per i pazienti in altro regime di ricovero o in caso di specifici servizi ambulatoriali che richiedano la loro permanenza prolungata presso le A.A.S.S. (esempio in Dialisi), e/o per altre esigenze segnalate dalle Amministrazioni Contraenti, distribuendo i seguenti pasti di tipologia differente:

- **Mini pasto:** pasto ridotto, allestito con i piatti dell'alimentazione comune ovvero con portate del menù giornaliero, secondo la seguente composizione:
  - 1^ PRIMO PIATTO CALDO in minestra (la porzione del vitto comune)
  - 2^ PIATTO FREDDO (la porzione del vitto comune) es prosciutto cotto – formaggio, etc
  - CONTORNO CALDO (la porzione del vitto comune) es purea di patate
  - PANE o GRISSINI (la porzione del vitto comune)
  - MOUSSE DI FRUTTA (la porzione del vitto comune)
  - ACQUA 500ml
  
- **Cestino-pasto:** cestini sostitutivi del pasto, allestiti secondo la seguente composizione, a scelta del paziente tramite il personale di reparto:
  - 2^ PIATTO FREDDO (la porzione del vitto comune) es prosciutto cotto – formaggio, etc
  - PANE e GRISSINI (due porzioni del vitto comune di cui una sostituibile, se gradito, con un prodotto da forno es tortina o biscotti o fette biscottate)
  - DESSERT (la porzione del vitto comune a scelta es frutta fresca, mousse, yogurt, budini)
  - ACQUA 500ml

Tali forniture verranno effettuate su espressa richiesta dei servizi interessati di ciascuna Amministrazione Contraente, con modalità da concordarsi fra le parti

### **14. Variazione del menù**

I menù elaborati dall'OEA e accettati, previa verifica, dalla Struttura/Servizio di Dietetica e Nutrizione clinica di ciascuna Amministrazione Contraente non possono subire alcuna variazione. Le eventuali variazioni, che dovessero essere apportate, devono essere motivate e dovranno essere, di volta in volta, concordate e/o approvate dalla Struttura/Servizio di Dietetica e Nutrizione clinica dell'Amministrazione Contraente

Sono consentite in via eccezionale variazioni ai menù, previo accordo con Struttura/Servizio di Dietetica e Nutrizione clinica dell'Amministrazione Contraente, nei seguenti casi:

- guasto agli impianti o alle macchine impiegate nella realizzazione della preparazione gastronomica prevista
- interruzione temporanea della produzione e/o consegna per cause di forza maggiore
- avarie delle strutture di conservazione dei prodotti deperibili

Resta inteso che le eventuali variazioni non potranno comportare alcun onere economico aggiuntivo per le Amministrazioni Contraenti

### **15. Integrazione del menù in occasione Festività**

In occasione delle festività di: Capodanno, Epifania, Pasqua, Natale, la giornata del Malato e del Patrono, l'OEA, dovrà fornire (sia ai degenti che agli utenti mensa) un menù particolare con pietanze tradizionali che verrà preventivamente concordato e approvato dalla Struttura/Servizio di Dietetica e Nutrizione clinica dell'Amministrazione Contraente che comprenda, senza oneri

aggiuntivi di spesa, oltre al primo, al secondo, al contorno e alla frutta anche il dolce (es panettone a Natale, colomba a Pasqua)

### **16. Fornitura generi alimentari extra**

Su richiesta scritta da parte dell'Amministrazione Contraente, l'OEA è tenuto a fornire generi alimentari extra (cd generi di conforto) Tali prodotti devono essere conformi alle caratteristiche indicate nell'Allegato C "*Specifiche tecniche relative alle caratteristiche merceologiche delle derrate alimentari*", ove presenti

La consegna di tali generi alimentari, sarà effettuata secondo le modalità concordate con la singola Amministrazione Contraente

I prodotti richiesti da ciascuna Amministrazione Contraente sono riportati nell'Allegato F - Generi Extra. La fornitura dei generi extra non è ricompresa nel costo dei pasti e sarà pertanto remunerata a parte, sulla base dei prezzi unitari offerti in sede di gara fornendo al servizio competente dell'Amministrazione Contraente i documenti di consegna siglati dal servizio ricevente.

Le Amministrazioni Contraenti in sede di contratto potranno richiedere eventuali integrazioni all'elenco dei generi extra oggetto di gara, concordandone quantità e prezzi.

### **17. Accessori per il condimento**

Per il servizio di ristorazione ospedaliera, destinato ai degenti: confezionati in bustine monodose: olio extra vergine d'oliva, aceto di vino, succo di limone, sale, formaggio grana grattugiato. Tali condimenti devono essere consegnati unitamente ai pasti

Per il servizio di ristorazione aziendale, destinato agli utenti delle mense aziendali: l'OEA provvederà ad allestire uno o più tavoli a libero servizio forniti di: olio extra vergine d'oliva, aceto di vino, aceto balsamico di Modena IGP, aceto di mele, succo di limone, sale, spezie (pepe, peperoncino, origano, curry), salse in confezione monodose (maionese, ketchup, senape) etc., ed altresì: stuzzicadenti confezionati singolarmente, stoviglie e tovagliato di riserva e quant'altro necessario per la consumazione del pasto. L'OEA dovrà garantire che durante il servizio gli accessori per i condimenti siano sempre puliti e riforniti

### **18. Servizio rinfresco**

Su indicazioni delle singole Amministrazioni Contraenti e con preavviso di almeno 7 giorni, la ditta appaltatrice dovrà essere disponibile all'allestimento ed alla distribuzione di coffee break, colazioni di lavoro, rinfreschi, etc., in occasioni di congressi, riunioni, conferenze. Tali servizi accessori verranno prestati dalla ditta nei termini da concordare di volta in volta con la singola Amministrazione Contraente

### **19. Redazione e stampa menù e comunicazione agli utenti**

L'OEA prima dell'inizio del servizio, dovrà redigere e far stampare a proprie cure e spese, previa approvazione del progetto grafico e dei contenuti da parte dell'Amministrazione Contraente, un Piano di Informazione agli Utenti, illustrante le caratteristiche salienti del servizio con attenzione alla modalità di prenotazione del pasto ed alla possibilità di scelta tra menù diversificati ed altresì come previsto nei CAM all'art 5.3.8." Informazione agli utenti" un'informazione agli utenti relativamente a:

- Alimentazione, salute e ambiente, affrontando, tra gli altri, il tema dell'opportunità di ridurre i consumi di carne anche per gli impatti ambientali causati dalle pratiche correnti di allevamento di animali
- Provenienza territoriale degli alimenti
- Stagionalità degli alimenti
- Corretta gestione della raccolta differenziata dei rifiuti

L'OEA, a partire dall'inizio del servizio, dovrà fornire all'Amministrazione Contraente un Piano di Informazione agli Utenti, sottoscritto dal legale rappresentante, che indichi chiaramente: i materiali di comunicazione che verranno realizzati i supporti che verranno utilizzati i temi ed i contenuti della comunicazione gli skills professionali degli esperti di comunicazione coinvolti

L'OEA dovrà altresì stampare e riportare il menù (estivo e invernale)

Il materiale informativo contenente i menù per i degenti, necessario per la prenotazione, dovrà essere fornito in lingua italiana ed inglese, nonché nelle lingue delle etnie maggiormente presenti sul territorio, puntualmente aggiornato a cura della ditta aggiudicataria ed esposto con le modalità concordate con le Amministrazioni Contraenti

Il numero di copie da stampare e da consegnare all'Amministrazione Contraente per la distribuzione agli utenti (garantendo almeno n. 1 menù per camera), sarà concordato di volta in volta con l'Amministrazione medesima, con l'intesa che ad esaurimento delle copie l'OEA provvederà alla successiva ristampa. Nel caso in cui nelle ristampe successive l'Amministrazione intendesse apportare delle modifiche, l'OEA è obbligata ad apportare quanto richiesto senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione

## **V - IGIENE DELLA PRODUZIONE**

### **20. Piano di Autocontrollo**

Come previsto dal Regolamento CE n 852/2004 e s.m.i., dovranno essere adottate misure atte a garantire le migliori condizioni igieniche del prodotto finale, analizzando e individuando i punti critici e mettendo in atto le procedure necessarie al corretto funzionamento del sistema

A richiesta delle Amministrazioni Contraenti dovrà essere fornita copia del Manuale di corretta prassi igienica e la documentazione comprovante l'attività di autocontrollo svolta (i.e. Piano di Autocontrollo)

Nel caso in cui il sistema di autocontrollo in atto non sia ritenuto adeguato, l'OEA dovrà provvedere alle modifiche del piano concordate con l'Amministrazione Contraente e alla sua attuazione

La frequenza e la tipologia delle analisi e degli altri sistemi di monitoraggio effettuati dall'OEA potranno essere modificati su richiesta delle Amministrazioni Contraenti senza possibilità di rivalsa da parte dell'OEA

### **21. Ricevimento e conservazione delle derrate**

Le materie prime dovranno essere sempre fisicamente separate dagli alimenti in preparazione. Le cucine dovranno essere organizzate secondo il concetto del "tutto avanti", al fine di evitare le contaminazioni crociate

Ogni alimento dovrà essere conservato alla temperatura riportata sulle confezioni

I prodotti deperibili dovranno essere trasferiti in frigorifero o in cella immediatamente dopo la consegna

Gli alimenti non dovranno essere introdotti nelle celle o nei frigoriferi in modo promiscuo (alimenti crudi e alimenti pronti al consumo o semilavorati) in alternativa e per i soli prodotti della stessa tipologia, sarà necessario separare adeguatamente tali alimenti tra loro.

Le derrate dovranno essere riposte sugli scaffali evitandone l'accatastamento. Nessun alimento potrà essere stoccato direttamente a contatto con il pavimento e con le pareti.

La sistemazione dei prodotti a lunga conservazione (pasta, riso, scatolame) dovrà essere effettuata dando la precedenza ai prodotti che presentano un tmc (tempo minimo di conservazione) o data di scadenza più vicino al limite di utilizzo pertanto, le scorte a scadenza più lontana dovranno essere posizionate sugli scaffali dietro o sotto quelle a scadenza più prossima (metodo FIFO - First In, First Out)

Le bevande in bottiglia, i fusti e gli altri contenitori dovranno essere conservati in luoghi idonei, al riparo da agenti atmosferici ed evitando l'esposizione alla luce diretta

I prodotti per pazienti con patologie particolari (ad es, celiaci) dovranno essere conservati separatamente dagli altri alimenti, in contenitori ermeticamente chiusi ed etichettati, in modo tale da garantirne l'assenza di contaminazione crociata

I prodotti non conformi alle specifiche merceologiche di cui all'Allegato C "*Specifiche tecniche relative alle caratteristiche merceologiche delle derrate alimentari*" compresi quelli per i quali è decorso il tmc (tempo minimo di conservazione) o superata la data di scadenza, dovranno essere custoditi in un'area di segregazione, ben separata dalle altre derrate, e sugli stessi dovrà essere

apposto un cartello con la dicitura “prodotto non conforme”, in attesa della resa che dovrà essere effettuata in termini congrui dal rilevamento della non conformità. Trascorso inutilmente il termine per la resa, tali prodotti dovranno essere obbligatoriamente eliminati secondo le norme vigenti. Prima di avviare la fase di produzione, le derrate dovranno essere private del loro imballo secondario: nessun imballo in cartone, legno o plastica o simili, potrà accedere alle cucine.

Tutti i prodotti aperti dovranno essere conservati, secondo le temperature idonee, o in contenitori adatti al contatto con gli alimenti ermeticamente chiusi con la rispettiva etichettatura, o in sacchetti originali chiusi e riposti in armadietti chiusi, sempre nel rispetto del principio del “tutto avanti”. In entrambi i casi dovrà essere apposta apposita etichetta, riportante la data di apertura e i dati necessari alla rintracciabilità.

## **22. Conservazione dei pasti campioni**

L’ OEA, al fine di individuare più celermente le cause di eventuali malattie trasmesse da alimenti (MTA), dovrà prelevare almeno un pasto campione di peso non inferiore a 100 gr di ciascuna preparazione gastronomica e riporla singolarmente in sacchetti sterili sui quali dovrà essere indicato il contenuto o un codice identificativo, il luogo, la data e l’ora del prelievo.

I campioni così confezionati, dovranno essere conservati in congelatore per almeno i 3 giorni successivi.

## **23. Prenotazione pasti**

Per il servizio di ristorazione ospedaliera:

L’OEA, con proprio personale dovrà provvedere alla prenotazione dei pasti direttamente al letto dell’utente presso tutti i reparti e/o servizi attraverso l’utilizzo di dispositivi informatici che rilascino immediatamente al paziente la stampa delle scelte alimentari prenotate.

In detti dispositivi dovranno essere inseriti il menù settimanale per tutte le tipologie di utenti (adulti, pediatrici, etc.), il sistema dovrà garantire la rilevazione di tutte le diverse esigenze specifiche di ciascun utente.

Si dovrà poter codificare, prima della prenotazione del pasto, l’eventuale allergia alimentare del paziente/utente; dalla codifica dell’allergia alimentare dovrà comparire automaticamente la presenza dell’allergene nei piatti ed alimenti del pasto, che quindi non potranno essere prenotati per il degente.

Per i pazienti con dieta standard e ad personam la prenotazione del pasto dovrà essere effettuata nei limiti delle esigenze cliniche, pertanto il software del sistema informatizzato dovrà prevedere per es. delle schermate vincolate che riepilogano le scelte alimentari adeguate alla dieta.

L’incaricato della prenotazione dell’OEA dovrà rispettare le modalità e le procedure richieste dall’Amministrazione Contraente.

## **La prenotazione dovrà avvenire a cura dell’OEA nella giornata precedente la somministrazione del pasto**

Le eventuali variazioni rispetto alle prenotazioni effettuate dovranno essere recepite dall’OEA indicativamente entro le ore 10.00 del giorno di somministrazione per il pranzo ed entro le 15.00 per la cena sarà pertanto onere del personale di reparto comunicare all’OEA le variazioni intervenute per la successiva registrazione a sistema.

Per i ricoveri non programmabili il sistema dovrà prevedere:

- per i pasti richiesti in legume fresco/caldo, la possibilità di prenotazione del pasto di norma sempre entro le ore 10.00 per il pranzo e le 15.00 per la cena del giorno di somministrazione;
- per i pasti richiesti in legume refrigerato, secondo i protocolli concordati fra le parti.

Ogni reparto dovrà avere accesso al programma che permette di monitorare il tipo di pasto prenotato per l’utente e di modificare le prenotazioni (ad eccezione delle diete ad personam che potranno essere solo visualizzate) seguendo gli orari e le modalità di accesso al sistema o per prenotare i pasti dei dipendenti inamovibili a reparto.

## **Prenotazioni per le sedi territoriali e la centrale operativa 118/112**

Per le sedi territoriali e centrali operative 118/112, all' OEA è richiesto di mettere a disposizione del personale di ciascuna Amministrazione Contraente, il medesimo programma di prenotazione pasti con la dotazione dei necessari dispositivi informatici, per procedere autonomamente alla prenotazione. Tale sistema dovrà essere accessibile via web tramite i diversi dispositivi utilizzabili per accedere ad internet (PC, tablet, smartphone, etc)

Nell'offerta tecnica presentata in sede di gara, la Ditta dovrà impegnarsi a rispettare le modalità organizzative e procedurali per effettuare la prenotazione dei pasti, nonché i tempi entro cui le suddette prenotazioni devono essere fatte

## **24. Confezionamento dei pasti**

Per i degenti:

Il confezionamento dei pasti dovrà avvenire con vassoi personalizzati, questi devono riportare all'esterno un'etichetta con le seguenti indicazioni:

- struttura cui sono destinati
- reparto
- numero del posto letto e generalità dell'utente/posto letto cui il vassoio è destinato o altro mezzo identificativo concordato con l'Amministrazione Contraente
- tipo di dieta e preparazioni gastronomiche presenti sul vassoio

Per tutte le Amministrazioni Contraenti oggetto della presente procedura, all'interno del vassoio personalizzato dovrà essere contenuta anche l'acqua minerale in bottiglia

Il vassoio personalizzato dovrà essere composto come di seguito indicato:

kit di posate imbustate con tovagliolo monouso in carta, bicchiere in materiale riutilizzabile, piatti e coppette in ceramica/porcellana coperti con appositi coperchi isolanti

Le diete standard e le diete ad personam ed i pasti dei dipendenti inamovibili a reparto devono essere personalizzate in modo tale da essere inequivocabilmente riconducibili al destinatario nel rispetto delle normative vigenti in materia di privacy e secondo le modalità che saranno concordate con l'Amministrazione Contraente

## **25. Consegna dei pasti e ritiro vassoi**

Ogni consegna dovrà essere corredata del documento di consegna (DDT) che sarà controfirmato dal personale dell'Amministrazione ricevente riportando anche l'effettivo orario di consegna.

Presso i luoghi di consumo dei pasti, il personale incaricato dall'Amministrazione Contraente potrà misurare le temperature delle pietanze, in relazione a quanto previsto nell'Allegato L (temperature di conservazione, preparazione, trasporto e distribuzione)

In caso di consegna di un numero di pasti inferiore a quello prenotato, su segnalazione del personale addetto, l'OEA dovrà provvedere ad integrare il numero di pasti mancanti entro il tempo massimo di 60 minuti

Nel caso in cui le distanze non consentano l'integrazione del pasto mancante, l'OEA dovrà provvedere ad approntare un pasto sostitutivo mediante l'utilizzo di scorte alimentari o attraverso altre modalità sempre a proprio onere e spese

I singoli pasti (pranzo, cena) devono essere consegnati tramite carrelli termo refrigerati, entro gli orari stabiliti d'intesa con le Amministrazioni Contraenti

Per la consegna delle colazioni potranno essere impiegati carrelli neutri o altre soluzioni, fermo restando il rispetto per gli standard qualitativi minimi indicati nel presente Capitolato

E' a carico dell'OEA il ritiro dei carrelli e relativi vassoi, la loro successiva pulizia e sanificazione unitamente alle stoviglie impiegate dai degenti e utenti per i pasti e le colazioni somministrate

Il ritiro del vassoio dovrà avvenire nei tempi stabiliti dal coordinatore di reparto di ciascuna Amministrazione Contraente

Alcuni vassoi e relativo stovigliame consegnato ai reparti potranno non essere oggetto di immediata restituzione a causa della ritardata consumazione del pasto da parte di alcuni degenti che sono sottoposti in orario di consegna pasti a particolari terapie (es. dializzati, oncologici, eTc.)

## **26. Automezzi per il trasporto**

La consegna dei pasti presso le strutture interessate dovrà essere effettuata con idonei mezzi di trasporto. Il numero di mezzi impiegati dovrà essere sufficiente a garantire le consegne presso i luoghi di consumo dei pasti nell'arco temporale previsto. Gli automezzi adibiti al trasporto dei pasti devono essere idonei e conformi alle normative vigenti e devono essere impiegati esclusivamente al trasporto di alimenti. Per il trasporto dei pasti e dei prodotti alimentari in particolare si richiede l'utilizzo di veicoli dotati di struttura isoterma rinforzata, con interno rivestito in materiale agevolmente sanificabile, senza soluzione di continuità e con angoli arrotondati onde non favorire l'accumulo di residui e polvere

E' fatto obbligo di provvedere alla sanificazione e disinfezione con frequenza minima settimanale, dei mezzi di trasporto utilizzati e ad ogni trasporto, nel caso in cui con lo stesso mezzo vengano consegnati i pasti e vengano poi ritirati i carrelli e lo stovigliame da sanificare dopo la consumazione degli stessi, in modo tale che dal medesimo non derivi insudiciamento dei contenitori o contaminazione degli alimenti successivamente trasportati.

L'OEA dovrà utilizzare mezzi di trasporto a basso impatto ambientale per il trasporto delle merci, conformi ai requisiti minimi previsti nei CAM all'art. 5.3.3. "Trasporti"

L'OEA, a partire dall'inizio del servizio, dovrà fornire all'Amministrazione Contraente e mantenere aggiornata una Scheda dei mezzi di trasporto utilizzati per le merci, sottoscritta dal legale rappresentante, che riporti le seguenti indicazioni: la tipologia dei mezzi di trasporto delle merci e il numero dei mezzi di trasporto utilizzati la targa dei mezzi di trasporto e copia delle carte di circolazione, se già disponibili

## **27. Orari di consegna dei pasti presso le singole strutture**

I pasti dovranno essere consegnati a cura dell'OEA presso le singole sedi/strutture oggetto del servizio

Il tempo massimo consentito per la consegna dei pasti presso ciascuna struttura, non dovrà superare il limite massimo di 120 minuti dalla produzione per i pasti prodotti in legume fresco-caldo e 60 minuti dal rinvenimento per i pasti in legume refrigerato

La consegna dei pasti ai degenti dovrà essere effettuata con orario da concordare con le Amministrazioni Contraenti, secondo le indicazioni di massima qui riportate:

Colazioni: 6:00- 8:30    Pranzi: 12:00 13:30    Cene: 18:30 – 20:00

L'ordine di consegna presso le diverse strutture sarà dettato dall'Amministrazione Contraente in fase di avvio del servizio e l'OEA ha l'obbligo di uniformarsi a tale dettato

Per il servizio mensa, il range è: 11:30 – 14:30 per il pranzo e 18:30 – 20:30 per la cena

Gli orari ivi indicati potranno essere variati in relazione a necessità organizzative delle singole Amministrazioni Contraenti con le quali dovranno essere altresì concordate le riduzioni orarie da prevedersi nei giorni di festività.

Si precisa infine che:

- in caso di guasti a uno o più ascensori montacarichi, adibiti al trasporto dei pasti presso i reparti, l'OEA dovrà immediatamente concordare con il servizio preposto dell'Amministrazione Contraente soluzioni alternative per garantire l'erogazione del servizio nei modi e nei tempi richiesti dal presente Capitolato
- la tempistica prevista nel presente articolo dovrà essere garantita indipendentemente dalle condizioni stagionali o di viabilità nelle ore e nei luoghi indicati



### **28. Destinazione del cibo non somministrato**

L'OEA dovrà realizzare, entro il tempo massimo di 60 giorni dall'inizio delle attività, il progetto presentato in sede di offerta tecnica per la distribuzione del cibo non somministrato, in conformità alla Legge 155/ 2003 "Disciplina della distribuzione dei prodotti alimentari ai fini di solidarietà sociale" (i.e. legge del Buon Samaritano)

All'OEA competerà l'obbligo del confezionamento dei pasti e del mantenimento delle temperature previste dalla normativa vigente, fino all'atto del ritiro

L'OEA dovrà altresì garantire il rispetto delle normative cogenti in materia di igiene e sicurezza dei prodotti alimentari

### **29. Cause di interruzione del servizio**

Per quanto riguarda il servizio in oggetto, trattandosi di servizio di pubblica utilità, si rimanda a quanto previsto dalla Legge 146/90 e s.m.i., che prevede l'obbligo per l'OEA di assicurare i servizi minimi essenziali secondo le intese definite dal contratto collettivo nazionale di lavoro, dai contratti decentrati a livello aziendale per quanto concerne i contingenti di personale e in conformità al Piano di Emergenza presentato in sede di offerta tecnica.

In particolare in caso di:

#### **Scioperi del personale dell'OEA**

In caso di scioperi o di assemblee sindacali interne e/o esterne, i servizi minimi saranno garantiti secondo il piano operativo dell'OEA ed in base alle specifiche esigenze concordate di volta in volta dalla singola Amministrazione Contraente nel rispetto di quanto previsto dalla legge e dal CCNL di riferimento.

L'OEA dovrà in ogni caso garantire il menù standard degenti ed un menù minimo standard in mensa dipendenti. Tutte le diete speciali, fisiologiche e per patologia non dovranno subire modifiche da quanto riportato nel Prontuario Dietetico

L'OEA dovrà provvedere, tramite avviso scritto e con un anticipo di almeno giorni 10 (dieci) solari, a segnalare all'Amministrazione Contraente, la data effettiva dello sciopero programmato. Dovrà altresì essere preventivamente comunicata, tramite avviso scritto, la data dell'assemblea sindacale interna e/o esterna

#### **Cause di forza maggiore**

Per forza maggiore si intende qualunque fatto eccezionale, imprevedibile ed al di fuori del controllo dell'OEA che quest'ultimo non possa evitare con l'esercizio della diligenza richiesta dal presente Capitolato

A titolo meramente esemplificativo, e senza alcuna limitazione, saranno considerate cause di forza maggiore terremoti e altre calamità naturali di straordinaria violenza, guerre, sommosse, disordini civili

L'OEA non può, in alcun caso, sospendere o ritardare la prestazione dei servizi con propria decisione unilaterale, anche nel caso in cui siano in atto controversie con l'Amministrazione Contraente

### **30. Fase transitoria**

Nella prima fase di esecuzione dell'appalto (denominata fase transitoria), in cui potranno essere effettuati interventi sulle strutture e sugli impianti per l'adeguamento dei locali messi a disposizione dall'Amministrazione e in cui si dovrà favorire il passaggio dall'organizzazione attuale a quella proposta, l'OEA dovrà comunque provvedere all'erogazione del servizio di ristorazione ai pazienti e agli utenti delle mense, in conformità al programma di gestione del periodo transitorio presentato in sede di offerta tecnica

**La fase di transizione non potrà comunque superare i 6 mesi dalla data di avvio del servizio, fatti salvi casi eccezionali e documentati, non imputabili all' OEA**

Durante questa fase la ditta aggiudicataria dovrà:

- eseguire gli eventuali lavori di adeguamento (edile e impiantistici) dei locali esistenti in funzione del servizio proposto

- mantenere in efficienza le strutture, le attrezzature e gli impianti esistenti tenendo conto delle tempistiche previste per la fase di transizione
- garantire, in ogni caso, la continuità nell'erogazione del servizio ad un livello almeno pari a quello attuale. In tal senso sarà a discrezione dell'OEA scegliere la tipologia di servizio (fresco caldo o refrigerato) più adatta per la fornitura dei pasti

## **VI – CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO**

### **31. Sopralluogo e verifica dello stato delle dotazioni**

E' previsto il sopralluogo obbligatorio presso le sedi delle Amministrazioni Contraenti, secondo le modalità riportate nel Disciplinare di gara. In sede di sopralluogo la Ditta concorrente dovrà effettuare una ricognizione delle strutture dello stato dei locali, degli impianti, delle attrezzature, degli arredi (inclusi quelli delle mense) e di ogni altro bene/materiale di proprietà delle Amministrazioni Contraenti, funzionale al servizio di ristorazione. Dovrà valutare inoltre i "percorsi" interni ed esterni alla struttura per il trasporto e la distribuzione dei pasti in modo da offrire le soluzioni e le attrezzature ritenute più opportune e compatibili con le dotazioni infrastrutturali (es montacarichi, ascensori, corridoi)

### **32. Consegna dei locali**

A seguito dell'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, l'Amministrazione Contraente effettuerà la consegna delle proprie cucine ove presenti, degli annessi locali di servizio e relative dotazioni, nelle condizioni in cui si trovano, concessi in comodato d'uso

La consegna comprenderà altresì gli impianti, gli arredi, le attrezzature e le stoviglie, il pentolame, l'utensileria presenti in detti locali, di proprietà dell'Amministrazione stessa, secondo quanto riportato nell'Allegato E "Elenco attrezzature" da verificare fra le parti in fase di sopralluogo

All'atto di consegna dovrà essere sottoscritto da entrambe le parti apposito verbale di presa in consegna in duplice copia, con annesso l'inventario dei beni mobili e immobili consegnati

L'Amministrazione Contraente si riserva di effettuare visite presso i locali consegnati per verificarne lo stato di manutenzione e di conduzione, in qualunque momento e comunque con cadenza almeno annuale, con l'intesa che eventuali mancanze dovranno essere riparate dall'OEA

### **33. Divieto di cambio della destinazione d'uso**

I locali consegnati all'OEA dovranno essere utilizzati esclusivamente per lo svolgimento delle attività richieste dal presente Capitolato, salvo diversa autorizzazione L'OEA, per sé ed aventi causa a qualunque titolo, si obbliga irrevocabilmente a non mutare mai per qualsiasi ragione o motivo, a pena di risoluzione del contratto, la destinazione d'uso dei locali ad esso consegnati

### **34. Inventario di riconsegna**

Alla scadenza del contratto l'OEA si impegna a riconsegnare all'Amministrazione Contraente i locali con impianti tecnologici, macchinari, attrezzature e arredi annessi, i quali devono essere in numero, specie e qualità corrispondenti a quelli riportati nell'inventario. Tali beni devono essere consegnati all'Amministrazione Contraente in perfetto stato di pulizia, funzionamento e di manutenzione, tenuto conto della normale usura dovuta all'utilizzo durante la gestione. Qualora si ravvisassero danni arrecati alle strutture, impianti, macchine e arredi dovuti ad imperizia, incuria o mancata manutenzione, questi verranno stimati dall'Amministrazione Contraente e addebitati interamente all'Impresa

L'OEA dovrà altresì a propria cura e spese provvedere al ritiro dei beni di proprietà oggetto di integrazione da parte dell'OEA se non riscattati dall'Amministrazione contraente, o al ritiro di quelli sostitutivi di quelli ricevuti in comodato da parte dell'OEA se l'Amministrazione contraente non li riscatterà a titolo gratuito.

Della riconsegna verrà redatto un verbale in contraddittorio tra le parti. Le eventuali difformità riscontrate rispetto al verbale di consegna formeranno oggetto di valutazione economica

### 35. Oneri dell'OEA

Oltre a quanto previsto in specifici articoli del presente Capitolato, sono a carico dell'OEA le seguenti attività:

- a) manutenzioni ordinarie di arredi e attrezzature delle Amministrazioni Contraenti, utilizzate per il servizio
- b) manutenzioni ordinarie dei locali cucine e dei locali di servizio, ivi compresi gli impianti
- c) reintegro delle stoviglie, utensileria, pentolame e tovagliato delle Amministrazioni Contraenti, utilizzate per il servizio, comprese cassette termiche
- d) acquisto, sostituzione o manutenzione straordinaria di arredi e attrezzature (inclusi i carrelli termo-refrigerati) delle Amministrazioni Contraenti necessari al corretto espletamento del servizio,
- e) acquisto, sostituzione o manutenzione straordinaria di arredi e attrezzature delle Amministrazioni Contraenti, resi necessari da eventi imputabili al mancato adempimento degli obblighi di manutenzione ordinaria e preventiva
- f) smaltimento a propria cura e spese degli arredi ed attrezzature sostituite comprese quelle non più utilizzabili, presenti al momento dell'avvio dell'appalto nei locali concessi in uso
- g) segnalazione di danni e malfunzionamenti di beni mobili e immobili, che comportino opere di manutenzione straordinaria o di sostituzione a carico dell'Amministrazione Contraente
- h) ritiro a propria cura e spese, al termine del rapporto contrattuale dei beni integrati/sostituiti non riscattati dall'Amministrazione Contraente
- i) utenze telefoniche (sarà cura dell'OEA installare idonee linee telefoniche e relativi apparecchi telefonici/fax per la comunicazione con il proprio Centro di cottura)
- j) utenze energetiche (energia elettrica, metano, riscaldamento, acqua calda e fredda) e imposte e tasse per l'allontanamento e lo smaltimento rifiuti sanitari e dei rifiuti assimilabili agli urbani per le aree assegnate in comodato d'uso, esclusivamente per tutti i punti di ristorazione del LOTTO 1 e per l'AO Mauriziano del LOTTO 2
- k) per il LOTTO 2 rimborso spese pari al 5% sul valore dei pasti prodotti per i P.P.O.O. Martini ed Oftalmico dell'ASL Città di Torino, per l'utilizzo locali, attrezzature ed impianti dell'AO Mauriziano per la preparazione e fornitura dei pasti destinati suddetti presidi, le cui modalità saranno oggetto di specifiche concordate fra l'AO Mauriziano e l'OEA in sede di stipula del contratto.

### 36. Interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria

La manutenzione ordinaria dei locali e degli impianti e la manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature e degli arredi concessi in uso sono a carico dell'OEA

La tinteggiatura dei locali concessi in uso che dovrà essere effettuata: prima dell'avvio del servizio e successivamente dovrà essere garantita la ripassatura/ritocco ogni qualvolta ne emerga la necessità anche a seguito di motivata segnalazione dell'Amministrazione Contraente

L'OEA dovrà provvedere ad assicurare in ogni momento il perfetto stato dei locali e delle attrezzature degli arredi e dello stovigliame utilizzati per le prestazioni contrattuali

L'OEA, a partire dalla data del verbale di consegna di cui al precedente art. 31, si assume la responsabilità per eventuali danneggiamenti, deterioramenti, perdite e/o sottrazioni

L'OEA, dovrà utilizzare gli impianti in conformità alle norme tecniche vigenti e per le apparecchiature ed attrezzature secondo le prescrizioni dei relativi manuali d'uso e manutenzione disponibili presso l'Amministrazione Contraente

Tutti gli eventuali interventi di manutenzione che si renderanno necessari dovranno essere corredati da relativa dichiarazione di conformità, prevista dalle leggi in materia, mentre per le apparecchiature e attrezzature eventualmente integrate o sostituite dovrà essere presentato, ove previsto, il certificato di collaudo

All'OEA ditta aggiudicataria spetterà:

- la manutenzione ordinaria e straordinaria di tutti beni, arredi, apparecchiature, attrezzature e macchinari – compresi gli impianti specificatamente ad essi dedicati, sia di tipo autonomo e sia interconnessi e/o derivati dagli impianti generali, fino al collegamento con gli impianti generali stessi di presidio o di struttura

- la manutenzione ordinaria dei locali e degli impianti di pertinenza specifica del servizio di ristorazione, di tipo edile e strutturale come pavimentazioni, rivestimenti murali, controsoffitti, superfici finestrate, porte, etc..

L'OEA dovrà, prima dell'avvio del servizio, presentare a ciascuna Amministrazione Contraente, specifico programma della manutenzione dei beni arredi, apparecchiature, attrezzature e macchinari che dovrà essere approvato dal Direttore dell'esecuzione del contratto, dando esecuzione al Piano delle manutenzioni ordinarie presentato in sede di offerta tecnica. Il Piano delle manutenzioni dovrà essere elaborato con riferimento a locali, impianti ed attrezzature esistenti. L'OEA dovrà riportare su appositi registri, i controlli periodici effettuati allegando i relativi rapporti di intervento

L'OEA è altresì tenuto a propria cura e spese, nella fase di esecuzione del servizio, ad integrare, modificare, aggiornare detto piano manutentivo in ragione dei manuali d'uso e manutenzione ovvero di specifiche normative tecniche inerenti le apparecchiature, le attrezzature, i macchinari, gli impianti e i locali affidati

L'OEA è obbligato ad eseguire a proprio onere e nei tempi fissati dal Piano delle manutenzioni presentato in sede di offerta tecnica gli interventi di manutenzione previsti

Nel caso di ogni evento/anomalia/rottura degli impianti generali di alimentazione, di distribuzione e di passaggio a servizio all'intero presidio e/o struttura è fatto obbligo all'OEA di dare tempestiva segnalazione al Servizio Tecnico aziendale in modo che lo stesso possa provvedere immediatamente alla loro eliminazione. Il ripristino della funzionalità degli impianti generali di alimentazione, di distribuzione e di passaggio a servizio all'intero presidio e/o struttura, (manutenzione straordinaria), è in carico a ciascuna Amministrazione Contraente, salvo diritto di rivalsa nel caso in cui fosse provato che il danno sia stato causato dall'incuria, dall'imperizia e/o con dolo dell'OEA

L'OEA dovrà provvedere alle sostituzioni dei beni concessi in uso e di quelli forniti ad integrazione che dovessero rendersi necessarie nel corso del contratto, avendo cura di darne preventivo avviso scritto al Direttore dell'Esecuzione del Contratto

Al termine dell'Appalto l'Amministrazione Contraente **avrà la facoltà di acquisire i beni integrati** nel corso dell'esecuzione dell'appalto

Al termine dell'Appalto l'Amministrazione Contraente **avrà la facoltà di acquisire a titolo gratuito i beni sostituiti** nel corso dell'esecuzione dell'appalto

A termine dell'appalto i locali, i beni e le attrezzature ed impianti concessi in uso dovranno trovarsi in buono stato d'utilizzo, salvo il normale deterioramento d'uso verranno restituiti all'Amministrazione Contraente con sottoscrizione di un apposito verbale come previsto al precedente art. 33

### **37. Oneri dell'Amministrazione Contraente**

Sono a carico delle singole Amministrazioni Contraenti le spese relative a tutte le utenze energetiche (energia elettrica, metano, riscaldamento, acqua calda e fredda) nonché il pagamento delle imposte e tasse per l'allontanamento e lo smaltimento rifiuti sanitari e dei rifiuti assimilabili agli urbani per le aree assegnate in concessione, con esclusione dei Lotti 1 e Lotto 2 – per l'AO Mauriziano, per i quali sono poste a carico dell'OEA

Sono altresì a carico delle Amministrazioni Contraenti gli oneri per gli interventi straordinari di manutenzione sulle strutture e sugli impianti di competenza dei servizi di cui trattasi

Restano altresì a carico dell'Amministrazione Contraente tutti gli interventi che si dovessero rendere necessari per cause di forza maggiore. Per forza maggiore si intende qualunque fatto eccezionale, imprevedibile e al di fuori del controllo dell'Impresa, che quest'ultima non possa evitare con l'esercizio della diligenza richiesta dal presente Capitolato. A titolo meramente esemplificativo, e senza alcuna limitazione, saranno considerate cause di forza maggiore: terremoti ed altre calamità naturali di straordinaria violenza, guerre, sommosse, disordini civili

### **38. Pulizia dei locali, degli impianti e delle attrezzature**

Gli interventi minimi di pulizia, ivi compresi quelli di disinfestazione e di derattizzazione, da eseguire presso le cucine, presso i terminali attrezzati, presso i locali di consumo dei pasti e presso tutti gli spazi utilizzati per l'espletamento del servizio, devono essere svolti conformemente alla normativa vigente e con la periodicità prevista dal Piano di Autocontrollo predisposto dall'OEA

L'OEA dovrà garantire che, coerentemente al predisposto Piano di Autocontrollo, le operazioni di pulizia e di sanificazione dei locali di produzione vengano svolte solo dopo che, presso la cucina, tutte le attività di produzione e di conservazione dei pasti siano state concluse. Tali attività presso i luoghi di consumo dei pasti da parte dei dipendenti e degli utenti autorizzati, devono invece essere svolte all'occorrenza anche durante l'espletamento del servizio al fine di garantire il perfetto stato dei locali. Le operazioni di lavaggio e pulizia non devono essere eseguite dal personale che contemporaneamente effettua preparazioni alimentari e/o di somministrazione dei pasti

L'OEA dovrà altresì provvedere affinché:

- i servizi igienici e gli spogliatoi di competenza dei locali di produzione e consumo dei pasti, siano tenuti costantemente puliti, provvisti di sapone disinfettante e asciugamani a perdere. Detti locali devono essere mantenuti sgombri da materiali e/o attrezzi per le pulizie. Gli indumenti degli addetti devono essere sempre riposti negli appositi armadietti
- le aree cortilizie di pertinenza di ciascuna cucina, siano sempre perfettamente pulite e sgombre da materiali di risulta, erba etc.. A titolo esemplificativo si indicano i cortili, i percorsi pedonali, le aree per il collocamento dei rifiuti, etc..) con asportazione di qualsiasi materiale e, nei periodi autunnali, del fogliame e nel periodo invernale la neve

Il personale addetto alle operazioni di sanificazione dovrà obbligatoriamente fare uso di dispositivi di protezione individuale, quando il loro uso sia consigliato nelle schede di sicurezza, l'onere dei quali sarà a carico dell'OEA

Prima di procedere alle operazioni di pulizia di impianti e attrezzature, gli interruttori del quadro generale dovranno essere disinseriti. Durante le operazioni di lavaggio dei macchinari è fatto divieto impiegare getti d'acqua diretti sui quadri elettrici

Tutte le operazioni di pulizia e manutenzione delle attrezzature e impianti dovranno essere fatte rispettando le norme di sicurezza a protezione dei lavoratori e in modo da non arrecare danno a cose o terzi

L'OEA dovrà garantire che tutti i prodotti detergenti e sanificanti siano conformi alle normative vigenti per quanto riguarda la composizione, l'etichettatura e le confezioni. Inoltre dovrà garantire che i prodotti siano impiegati secondo le indicazioni fornite dalle case produttrici e che durante l'uso siano riposti su un apposito carrello di servizio

I detersivi e gli altri prodotti di sanificazione devono essere sempre contenuti nelle confezioni originali, con la relativa etichetta e conservati in locale apposito o in armadi chiusi a chiave

I prodotti detergenti conformi alla vigente normativa sui detergenti (Reg. CE 648/2004 e DPR 6 febbraio 2009 n.21) e, nel caso di prodotti disinfettanti o disinfestanti, conformi al D. Lgs. 25 febbraio 2000 n. 174 sui biocidi e al DPR 6 ottobre 1998 n. 392 sui presidi medico-chirurgici

L'OEA, a partire dall'inizio del servizio, dovrà fornire all'Amministrazione Contraente nome commerciale e marca dei prodotti che si impegna ad utilizzare. Si presumono conformi al presente requisito i prodotti dotati dell'etichetta Ecolabel. Per i prodotti non in possesso dell'etichetta Ecolabel, dovrà essere presentata la documentazione attestante il rispetto della suddetta normativa come stabilito nei CAM all'art.5.3.5. "Pulizie dei locali"

### **39. Divieti**

Le operazioni di lavaggio e pulizia dei locali dovranno essere eseguite in modo da evitare qualsiasi rischio di contaminazione con gli alimenti. Durante le operazioni di preparazione, somministrazione

e consumo dei pasti è assolutamente vietato tenere in prossimità degli alimenti, detersivi, scope e strofinacci di qualsiasi genere e tipo

#### **40. Riduzione e gestione dei rifiuti**

L'OEA dovrà adottare, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione Contraente, tutte le misure necessarie a ridurre al minimo il volume degli imballaggi e dei contenitori prediligendo l'utilizzo di imballaggi riciclabili

L'OEA dovrà utilizzare-nella fase di somministrazione e consumo dei pasti – posate, stoviglie e bicchieri riutilizzabili (in ceramica, vetro, metallo, etc..) impiegando materiale monouso solo per documentate esigenze tecniche e per espresse e motivate richieste delle Amministrazioni Contraenti, attuando in tal caso quanto previsto nei CAM all'art. 5.5.2. "Riduzione e gestione dei rifiuti

L'OEA dovrà garantire la corretta gestione della raccolta differenziata dei rifiuti e comunque coerente con le modalità di raccolta stabilite dall'Amministrazione Contraente e dall'Amministrazione comunale sul cui territorio il servizio di ristorazione insiste

L'OEA dovrà all'uopo presentare in corso di esecuzione contrattuale, idonea dichiarazione del legale rappresentante, come previsto nei CAM all'art. 5.3.7. "Gestione dei rifiuti"

I rifiuti solidi e i materiali di risulta provenienti dai locali di produzione e dai locali di consumo dei pasti, dovranno essere raccolti quotidianamente a cura del personale dell'OEA in sacchi di polietilene o in materiale biodegradabile forniti dalla ditta appaltatrice e posti in contenitori muniti di coperchio a perfetta tenuta e con sistema di apertura a pedale, di capacità adeguata e di materiale lavabile e disinfettabile

I contenitori devono essere quotidianamente puliti e detersi

Al termine del servizio i rifiuti dovranno essere convogliati presso gli appositi contenitori per la raccolta differenziata

E' tassativamente vietato gettare qualsiasi tipo di rifiuto negli scarichi fognari (lavandini, canaline di scarico, etc..) Nel caso si verificassero otturazioni degli scarichi causati dalla presenza di rifiuti, ogni onere per il ripristino degli scarichi sarà a carico dell'OEA

L'OEA dovrà garantire condizioni di igiene e sanificazione anche delle aree di stoccaggio temporaneo dei rifiuti

## **VII – PERSONALE**

#### **41. Clausola sociale**

Il presente appalto in conformità agli obblighi applicabili in materia di diritto sociale e del lavoro stabiliti dal diritto dell'Unione europea, dal diritto nazionale, dai contratti collettivi o dalle disposizioni internazionali in materia, al fine di promuovere in particolare la stabilità occupazionale, è sottoposto alle osservanze delle norme in materia di cessazione/cambio appalto.

Per la finalità di cui sopra l'aggiudicatario del contratto, nel rispetto dei principi dell'Unione europea, in base a quanto previsto dall'art. 50 del D. Lgs. n. 50/2016, qualora sia soggetto diverso dal preesistente avrà l'obbligo di applicare quanto previsto dagli art.li 328,329,330,331, 332, 333, 334,335,336, 337,338,339 340 del CCNL Turismo 20.02.2010, relativo al personale dipendente delle aziende del settore della "ristorazione collettiva" garantendone, altresì, l'integrale applicazione ai dipendenti assunti, ai sensi dell'art.51 D. Lgs. n.81/2015, a condizioni normative, retributive e di tutela del rapporto di lavoro non peggiorative rispetto a quelle preesistenti, ivi compreso quanto previsto dall'art.1 c.42 della L. n. 92/2012, senza periodo di prova con riconoscimento dell'anzianità economica maturata e maturanda.

Nell'Allegato D "Dettaglio del personale attualmente impiegato" al presente Capitolato è riportato, per ciascuna Amministrazione Contraente, l'indicazione del personale attualmente impiegato. Si precisa che tale informazione è riportata a titolo puramente indicativo in quanto il dato aggiornato e definitivo del personale impiegato verrà comunicato all'OEA al momento della stipula del contratto

L'appaltatore subentrante ha l'obbligo di rispettare integralmente il CCNL firmato dalle OO.SS. e delle Associazioni datoriali comparativamente più rappresentative a livello nazionale e di miglior favore nell'ambito di applicazione strettamente connesso con l'attività oggetto di appalto, nonché gli accordi integrativi, territoriali vigenti firmati dalle OO.SS. e datoriali comparativamente più rappresentative.

Su richiesta dell'Amministrazione Contraente, l'OEA dovrà esibire tutta la documentazione comprovante il regolare trattamento retributivo, contributivo e previdenziale dei propri dipendenti impiegati nelle attività richieste

L'Amministrazione Contraente in caso di violazione degli obblighi di cui sopra, previa comunicazione all'OEA delle inadempienze riscontrate, denuncerà al competente Ispettorato del lavoro le violazioni riscontrate, riservandosi il diritto di incamerare l'intera cauzione definitiva che l'OEA dovrà immediatamente reintegrare. La somma incamerata sarà restituita soltanto quando l'Ispettorato predetto avrà dichiarato che l'OEA si è posta in regola

In merito si rinvia a quanto disposto all'art.30 comma 5 e 6 del D.Lgs 50/2016

Nessun rapporto di lavoro viene ad instaurarsi fra l'Amministrazione contraente ed il personale addetto all'espletamento del servizio.

## **42. Organico**

I servizi oggetto del presente Capitolato saranno svolti direttamente dall'OEA con proprio personale e/o ricorrendo al subappalto o nelle altre forme riconosciute dalle norme vigenti, nei limiti di legge L' OEA è tenuto a dare attuazione ad uno schema organizzativo coerente con quello presentato in sede di offerta tecnica rispettandone numero, qualifica, mansioni, livello, monte-ore contrattuale e monte-ore effettivo settimanali offerti nei vari turni di servizio per tutta la durata contrattuale.

Per tutta la durata contrattuale tale consistenza dovrà essere riconfermata all'Amministrazione Contraente con frequenza trimestrale a mezzo lettera raccomandata

Le figure professionali con responsabilità direttive e/o organizzative (direttore del servizio, dietiste, cuochi), potranno essere sostituite solo in caso di stretta necessità e, comunque, solo con altro personale avente analoghe qualifiche professionali in ogni caso tutte le eventuali variazioni circa il numero, le qualifiche, i livelli di inquadramento, le mansioni del personale impiegato, relativamente ai dati presentati nell'Atto di regolamentazione del servizio, dovranno essere preventivamente comunicate all'Amministrazione Contraente per l'approvazione

Dovrà essere assicurata in ogni caso la presenza costante dell'organico minimo di forza lavoro nelle diverse fasi di servizio. A tal proposito l'Impresa dovrà indicare nell'organigramma richiesto in sede di offerta tecnica, il numero di personale minimo e le ore di effettiva presenza settimanale da garantire nei diversi turni, suddiviso per qualifica e mansione e livello

L'accesso ai locali sarà consentito al solo personale segnalato per iscritto dall'impresa appaltatrice

## **Figure professionali**

L'OEA dovrà garantire per ciascuna Amministrazione Contraente la costante presenza di un Responsabile del servizio nella sede all'uopo indicata, che avrà la responsabilità e il coordinamento di tutte le attività oggetto del presente servizio

Tutte le contestazioni di inadempienza comunicate a detti incaricati, si intendono formulate direttamente all'OEA

L'OEA dovrà individuare un vice Responsabile del servizio, che sostituisca il Responsabile in caso di sua assenza o impedimento, al fine di garantire la presenza per 365 giorni all'anno, in tutte le fasce orarie del suo svolgimento

L'OEA per la realizzazione delle preparazioni gastronomiche dovrà impiegare cuochi provvisti di idonea qualifica ed in possesso di esperienza professionale almeno triennale nell'ambito della ristorazione sanitaria

Il personale addetto alle preparazioni dietetiche dovrà essere in possesso di specifica esperienza professionale e appositamente formato

L'OEA dovrà impiegare dietisti con titolo di studio previsto dal DM 509/99 e da provvedimenti emanati dal Ministero della Salute in merito ai titoli equipollenti

I dietisti devono essere adibiti alla supervisione del servizio di ristorazione nelle sue diverse tipologie, con particolare riferimento agli aspetti igienico-sanitari e nutrizionali delle preparazioni gastronomiche e delle diete speciali

Al fine di rispondere al meglio alle particolari caratteristiche degli utenti, detto personale dovrà essere periodicamente istruito mediante appositi corsi di aggiornamento

L'OEA per l'effettuazione del servizio, dovrà impiegare personale in numero tale da assicurare tempi di esecuzione previsti per una tempestiva ed ordinata esecuzione del servizio stesso

Nel caso in cui il personale dichiarato in sede di offerta tecnica dovesse risultare insufficiente è obbligata ad integrare il proprio personale senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione Contraente

L'OEA assume inoltre a proprio carico la responsabilità del funzionamento del servizio anche in caso di scioperi o vertenze sindacali del suo personale, assicurando in ogni caso la continuità del servizio stesso

Non oltre 15 giorni dopo l'avvio del servizio, l'OEA dovrà fornire all'Amministrazione Contraente l'elenco nominativo del personale impiegato nelle strutture dell'Amministrazione Contraente, diviso per qualifica e funzioni

### **43. Addestramento e formazione del personale**

Ferma restando la formazione obbligatoria prevista dalle vigenti normative, l'OEA dovrà assicurare la formazione del personale addetto al servizio in materia di igiene e delle misure di prevenzione degli infortuni e di sicurezza, previste dal D. Lgs 81/2008 e s.m.i. così come stabilito dalle vigenti normative. La fornitura di tutti i previsti dispositivi di protezione individuale previsti dalle norme vigenti è a carico dell'OEA

L'OEA ha l'obbligo di mantenere una copia della documentazione attestante l'avvenuta formazione del personale (i.e. Piano di Formazione) presso le sedi delle Amministrazioni Contraenti in cui esegue il servizio

L'Impresa dovrà impegnarsi a svolgere periodici corsi di formazione, oltre a quelli previste dalle normative di riferimento, riguardanti il sistema di gestione ambientale, i prodotti innovativi, le attrezzature con caratteristiche operative superiori, etc.. atti a migliorare, nell'insieme, la professionalità dei propri operatori. In particolare l'OEA dovrà garantire che nell'ambito di tali corsi siano affrontate, come previsto nei CAM all'art. 5.5.3. "Formazione del personale" le seguenti tematiche:

- Alimentazione e salute
- Alimentazione e ambiente affrontando, tra gli altri, il tema dell'opportunità di ridurre i consumi di carne anche per gli impatti ambientali causati dalle pratiche correnti di allevamento di animali
- Caratteristiche dei prodotti alimentari in relazione al territorio di coltivazione e di produzione
- Stagionalità degli alimenti
- Corretta gestione dei rifiuti
- Uso dei detersivi a basso impatto ambientale
- Energia, trasporti e mensa

### **44. Regole di comportamento**

I dipendenti dell'OEA, e suoi aventi causa, quali subappaltatori, operanti all'interno dei locali messi a disposizione dalle Amministrazioni Contraenti, dovranno tenere un comportamento improntato alla massima educazione, correttezza e professionalità

L'OEA dovrà, inoltre, curare che il proprio personale:

- sia munito di idoneo mezzo di riconoscimento immediato e abbia sempre con sé un documento di identità personale



- si attenga, nell'espletamento delle proprie funzioni, a tutte le norme igienico – sanitarie vigenti in materia
- non presti servizio in abiti civili
- si attenga a tutte le istruzioni di lavoro ricevute
- consegni immediatamente all'Amministrazione Contraente, qualunque ne sia il valore e lo stato, eventuali beni rinvenuti nei locali dell'Amministrazione Contraente
- segnali subito agli organi competenti e al Responsabile del servizio eventuali anomalie rilevate durante lo svolgimento del servizio
- non prenda ordini da estranei al servizio
- mantenga il segreto e la totale riservatezza su fatti e circostanze di cui sia venuto a conoscenza durante l'espletamento del servizio
- rispetti il codice di comportamento adottato dalle Amministrazioni Contraenti
- sia in grado di parlare, leggere e scrivere in italiano

L'OEA sarà responsabile del comportamento dei propri dipendenti e delle inosservanze alle prescrizioni del presente Capitolato

#### **45. Vestiario**

L'OEA, in conformità a quanto disposto dalle normative vigenti, dovrà fornire a tutto il personale impiegato nell'appalto per i servizi di preparazione e distribuzione dei pasti, per ogni anno della durata degli Ordinatori di Fornitura, divise complete di lavoro oltre agli indumenti/dispositivi protettivi da indossare per ogni operazione a rischio ai sensi del D. Lgs 81/2008 e s.m.i., comprese le scarpe antinfortunistiche, nonché le mascherine monouso, i guanti, etc. L'OEA dovrà fornire altresì divise complete per gli operatori delle pulizie, avendo cura di utilizzare per ogni mansione, colorazioni diverse. Il personale è tenuto a mantenere in perfetto stato di pulizia, igiene e decoro le divise assegnate dall'OEA

Il personale dovrà indossare correttamente le divise fornite dall'OEA, secondo le specifiche fasi di lavoro che sta svolgendo

Durante l'esecuzione del servizio il personale dell'OEA dovrà portare in modo visibile il cartellino identificativo, riportante:

- nome e cognome
- qualifica
- azienda di appartenenza
- foto personale

Il cartellino identificativo è personale e potrà essere usato solo dal titolare

#### **46. Comportamenti non conformi**

L'Amministrazione Contraente potrà promuovere l'allontanamento dei dipendenti dell'OEA che contravvenissero alle disposizioni di cui sopra. L'Amministrazione Contraente si riserva il diritto di chiedere all'OEA la sostituzione del personale ritenuto non idoneo al servizio per seri e comprovati motivi. In tale caso l'OEA provvederà a quanto richiesto senza che ciò possa costituire motivo di maggiore onere per l'Amministrazione Contraente. Tale sostituzione dovrà avvenire entro due giorni dalla richiesta scritta

#### **47. Igiene del personale**

Il personale addetto alla manipolazione, preparazione, conservazione, trasporto e somministrazione dei pasti, dovrà scrupolosamente osservare le "Buone Norme di Produzione" (GMP) e le norme stabilite nel Piano di Autocontrollo. Il personale in particolare non dovrà avere smalti sulle unghie, né indossare anelli, braccialetti, monili e orologi durante il servizio, al fine di non favorire una contaminazione delle pietanze in lavorazione o in somministrazione

Il copricapo dovrà raccogliere completamente la capigliatura

## VIII – CONTROLLI

### 48. Controlli di conformità del servizio

#### **Disposizioni generali**

Fatta salva la competenza del Servizio Igiene, Alimenti e Nutrizione ad effettuare i controlli ufficiali igienico-sanitari e nutrizionali nei confronti delle rispettive Aziende Sanitarie/Ospedaliere di appartenenza, è facoltà delle singole Amministrazioni Contraenti effettuare ulteriori controlli, sia presso la Struttura aziendale che presso lo stabilimento di produzione, periodicamente, senza preavviso o dichiarazione delle motivazioni per cui i medesimi vengono svolti, al fine di verificare la rispondenza del servizio di ristorazione reso dall'OEA alle prescrizioni del presente Capitolato, al contratto ed a tutte le normative vigenti in materia

#### **Organismi preposti al controllo da parte dell'Amministrazione Contraente**

I sopraccitati controlli di conformità sull'esecuzione del servizio sono effettuati dalle Amministrazioni Contraenti per il tramite dei seguenti organismi interni:

-per l'aspetto igienico-sanitario ed organizzativo dei reparti/servizi: Direzioni Sanitarie dei Presidi Ospedalieri ed altri servizi aziendali competenti

-per le modalità di svolgimento del servizio: Direttore dell'Esecuzione Contrattuale, Servizi di Dietetica e Nutrizione Clinica o collaboratori da questi incaricati

L'Amministrazione Contraente per l'esecuzione dei controlli di conformità potrà incaricare anche organismi esterni, privati o pubblici, professionisti iscritti agli Albi Professionali con comprovata esperienza (tecnologi alimentari, agronomi, medici veterinari, biologi), laboratori di analisi certificati ACCREDIA o presso Dipartimenti o Istituti Universitari

I sopraccitati componenti dovranno obbligatoriamente indossare, in sede di effettuazione dei controlli presso le cucine e le sale di consumo, apposito camice bianco, copricapo e copri-scarpe monouso

Il personale addetto ai controlli è tenuto a non muovere alcun rilievo al personale alle dipendenze dell'OEA che, a sua volta, non dovrà interferire sulle procedure di controllo

#### **Metodologia e contenuti dei controlli**

L'Amministrazione Contraente, tramite i propri incaricati, potrà espletare i controlli di conformità che riterrà necessari e più opportuni, secondo la metodologia ritenuta più idonea, quali:

- controlli visivi con impiego diretto di strumenti di controllo (es rilevatore delle temperature, macchine fotografiche, telecamere, etc..)
- prelievi di campioni di prodotti per l'esecuzione di prove organolettiche, sensoriali, ecc
- prelievi di campioni di alimenti nelle diverse fasi di lavorazione e di generi non alimentari (anche prodotti detergenti e sanificanti) da sottoporre successivamente ad analisi di laboratorio (bromatologici, microbiologici, merceologici, etc..)
- acquisizione/visione di documenti (reportistica, DDT, schede tecniche, etc.)
- effettuazione di interviste/statistiche (customer satisfaction)
- effettuazione di prove di assaggio diretto delle prestazioni sia presso i centri di cottura che al momento della distribuzione da parte di esperti.

L'OEA dovrà garantire l'accesso agli incaricati di cui sopra in qualsiasi orario lavorativo ed in ogni zona delle strutture destinate al servizio di ristorazione (principalmente presso le aree produttive, presso tutti i siti di consumo attivati: reparti/servizi mensa, durante i trasporti, presso i fornitori/produttori dichiarati), per esercitare il controllo circa la corretta esecuzione delle attività ed il buon mantenimento delle strutture, dei macchinari e delle attrezzature

I controlli saranno effettuati in contraddittorio tra le parti

Nel caso in cui il Responsabile del servizio o suo incaricato non fosse presente per il contraddittorio, i controlli verranno effettuati ugualmente e l'OEA non potrà contestare le risultanze dei medesimi

Le quantità di prodotti prelevati di volta in volta saranno quelle minime e comunque rappresentative della partita oggetto di accertamento. Nulla potrà essere richiesto dall'OEA per le quantità di campioni prelevati

Qualora le verifiche evidenzino criticità o carenze rimediabili senza pregiudizio alcuno per il servizio, l'OEA verrà informato (via fax, mail, etc..) delle modifiche e degli interventi da effettuare e conseguentemente dovrà provvedervi con immediatezza e senza oneri economici aggiuntivi per l'Amministrazione

Qualora invece vengano riscontrate non conformità gravi, anche solo su una singola razione (piatto), daranno luogo all'avvio del procedimento di contestazione degli addebiti, all'applicazione di penali o, nei casi più gravi, potranno costituire causa di risoluzione contrattuale

Delle operazioni di controllo dovrà essere redatto apposito verbale sottoscritto da chi effettua le operazioni di controllo per conto dell'Amministrazione Contraente e dal Responsabile incaricato dall'OEA

L'OEA dovrà effettuare audit periodici sul servizio tramite apposite check list preventivamente consegnate al proprio personale di vigilanza e controllo interno

Al fine di individuare più celermente le cause di eventuali malattie trasmesse da alimenti (MTA), la ditta è tenuta a conservare un campione rappresentativo del pasto completo del giorno così come del pasto sostitutivo del pasto base, qualora fossero intervenute delle variazioni. Tali campioni del peso di gr 100 di ogni prodotto somministrato, andranno conservati in appositi contenitori chiusi, etichettati con la scritta "campionatura rappresentativa del pasto del giorno xx" e conservati in frigorifero per tre giorni

Qualora tra i degenti o tra i dipendenti si verificassero casi di intossicazione da alimenti, si darà luogo al blocco di derrate o piatti pronti al consumo

L'Amministrazione Contraente provvederà, entro il tempo più breve possibile, a commissionare a struttura esterna eventuali controlli sull'igienicità della produzione e sulle caratteristiche degli alimenti, previa esecuzione di analisi chimico-fisiche, microbiologiche, bromatologiche

Qualora dall'esecuzione delle analisi emergessero problemi con possibili rischi per la salute degli utenti, in sede cautelare ed in attesa degli accertamenti definitivi, si dovrà dar luogo al sopraccitato blocco delle derrate con conseguente variazione del menù

Le spese inerenti ai controlli saranno a carico dell'Amministrazione Contraente, se il campione corrisponderà ai requisiti del presente Capitolato, in caso contrario saranno a carico della ditta aggiudicataria

Le derrate o i pasti rifiutati in occasione dei controlli dovranno essere immediatamente ritirati e sostituiti dal gestore a propria cura e spese

Nel luogo di produzione l'OEA dovrà custodire e mettere a disposizione dei tecnici incaricati dell'effettuazione dei controlli di conformità, il Capitolato Tecnico prestazionale, completo degli allegati, la documentazione tecnica presentata in sede di gara, il Piano di Autocontrollo, le registrazioni delle procedure, i risultati delle verifiche effettuate e la documentazione allegata

### **Tipologia dei controlli**

Come premesso nelle precedenti "Disposizioni generali" è facoltà dell'Amministrazione Contraente effettuare verifiche presso i centri di cottura ed i punti di distribuzione sulla rispondenza del servizio fornito dall'OEA alle prescrizioni del presente Capitolato, al contratto ed alla normativa vigente in materia nonché controllare ed analizzare la qualità delle derrate/prodotti semilavorati giacenti nelle celle/dispense o in distribuzione, verificare il peso delle razioni, l'igiene generale dei locali, l'organico di personale ed il relativo comportamento

Analoghi accertamenti potranno essere eseguiti sui prodotti impiegati per il lavaggio, l'ammollo e la detersione

In considerazione di quanto sopra e della metodologia con cui vengono effettuati, i controlli saranno articolati in:

A) Controlli diretti - da parte dei servizi dell'Amministrazione contraente o da essa delegati deputati al controllo sull'esecuzione contrattuale, ovvero controlli a vista del servizio e controlli analitici:

- controllo dei prodotti al momento del ricevimento (es: provenienza locale dei prodotti, rispetto delle percentuali minime proposte in sede di offerta tecnica di prodotti biologici, DOP, IGP, e STG, integrità delle confezioni, data di scadenza, etichettatura, etc..)
- controllo delle temperature e delle modalità di stoccaggio nelle celle/dispense di materie prime e prodotti non alimentari (compreso il controllo delle temperature delle celle, la qualità/mancanza dell'etichettatura e della data di scadenza dei prodotti, il confezionamento dei prodotti alimentari)
- controlli su tutta la filiera, igienico-sanitaria e non, attinente alla prenotazione, alla preparazione, alla cottura, al porzionamento, al confezionamento vassoi, alla conservazione dei pasti refrigerati, alla riattivazione, all'invio ed al mantenimento della corretta temperatura dei cibi cotti o crudi da somministrare secondo i parametri di cui all'Allegato I -(criteri di sicurezza alimentari e valori guida microbiologici per alimenti e superfici) , Allegato L - (temperature di conservazione degli alimenti)
- controllo dell'accreditamento dei fornitori, della risoluzione delle non conformità, della tracciabilità e rintracciabilità delle preparazioni
- controllo del rispetto del menù
- controllo degli ingredienti utilizzati nella preparazione dei pasti, con particolare attenzione alla presenza di allergeni
- controllo del rispetto delle prenotazioni e delle grammature/pesi a cotto ed a crudo dei singoli ingredienti
- controllo della composizione dei vassoi
- controllo della presentazione dei piatti (sapore, palatabilità, profumo) effettuati da personale qualificato appartenente ad organizzazioni di assaggiatori o con comprovata esperienza nell'assaggio
- controllo degli residui alimentari dei piatti
- verifica della temperatura dei carrelli per la distribuzione dei pasti e dei banchi self-service
- controllo del rispetto delle modalità e degli orari di somministrazione stabiliti
- controllo dello stato funzionale, manutentivo ed igienico delle attrezzature, degli arredi, delle stoviglie e degli impianti impiegati nonché dello stato dei centri di cottura e dei locali adibiti al servizio di ristorazione
- controllo dell'organico di personale presente in servizio nelle varie fasce orarie di lavoro, del comportamento e della professionalità dello stesso, in particolare dell'adozione, da parte del medesimo, di corrette pratiche igieniche per la prevenzione della contaminazione degli alimenti
- controlli microbiologici dei pasti forniti, delle superfici di lavoro e delle attrezzature
- controllo bromatologico: per il controllo dei nutrienti presenti nei pasti forniti

L'amministrazione Contraente effettuerà una volta l'anno, n. 1 analisi bromatologica presso il Laboratorio Chimico della CCIAA di Torino, a spese dell'OEA indipendentemente dai risultati che perverranno. La CCIAA di Torino sarà garante della corretta procedura di campionamento. Tali analisi sarà effettuata sul Vitto Comune e su n. 1 Dieta Standard, per ciascuna tipologia di dieta verranno prelevati n. 3 pasti completi (un primo, un secondo ed un contorno cotto). I parametri esaminati saranno: peso a cotto, calorie, proteine, glucidi, lipidi, sodio).

E' facoltà dell'Amministrazione Contraente effettuare ulteriori analisi bromatologiche, con periodicità e modalità da definire e con l'ausilio dei laboratori analisi specializzati e certificati come verrà stabilito da un Manuale di Vigilanza per i controlli che sarà elaborato fra le parti in sede di stipula del contratto.

Il costo delle eventuali ulteriori analisi bromatologiche, sarà addebitato all'OEA qualora sia riscontrato uno scostamento +/-15% del singolo parametro verificato, rispetto alle prescrizioni indicate nel Dietetico ed all'offerta tecnica/menù presentati dall'OEA in sede di gara.

B) Controlli indiretti - comunicazioni di anomalie provenienti dai Reparti, dalle mense e dagli utenti, ovvero controlli su segnalazione utenti (degenti, dipendenti, reparti/servizi)

L'Amministrazione Contraente verificherà la qualità del servizio ed il grado di soddisfazione degli utenti prestando attenzione:

- a reclami/segnalazioni
- ai contenuti dei questionari compilati in occasione della rilevazione periodica del grado di soddisfazione dagli utenti (customer satisfaction)

#### **49. Customer Satisfaction**

Al fine di operare verifiche circa la qualità dei servizi richiesti nel presente Capitolato, dovrà essere predisposto dall'OEA in accordo con l'Amministrazione Contraente, un apposito modulo che costituirà lo strumento di misurazione della soddisfazione degli utenti nei confronti dei servizi prestati, ivi compreso il grado di accettabilità delle preparazioni gastronomiche da parte degli utenti

L'OEA dovrà pertanto fornire in sede di offerta tecnica, un progetto di Customer Satisfaction, con l'obiettivo di:

- rilevare le criticità esistenti
- individuare i punti di forza

ed al fine di consentire la valutazione del servizio di ristorazione da parte di:

- degenti e loro accompagnatori
- personale dipendente delle Strutture Sanitarie ed altre persone autorizzate all'accesso alle mense aziendali

I risultati dei sopraccitati progetti dovranno essere elaborati in report e contenere anche indicazioni relative ad eventuali azioni correttive

Resta inteso che ogni azione o suggerimento sarà preso in considerazione dall'Amministrazione che, tuttavia, sottolinea la completa responsabilità dell'OEA nel fornire il servizio

I risultati della Customer Satisfaction eseguita nei reparti, con commenti ed azioni migliorative adottate per migliorare il servizio, e le risposte alle domande/osservazioni più frequenti dei degenti dovranno essere inviati ai soggetti aziendali preposti al controllo ed inserendo altresì, detti risultati, in apposita pagina dedicata del sistema informativo.

L'Amministrazione Contraente potrà in ogni momento distribuire ai propri coordinatori infermieristici, ai dipendenti ed ai degenti dei questionari per verificare il gradimento del servizio di ristorazione Tali questionari valuteranno la qualità del servizio e l'appropriatezza delle rilevazioni fatte dall'OEA

#### **50. Contestazioni all'OEA e penalità**

L'Amministrazione Contraente, a seguito dei controlli effettuati, notificherà, a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno/PEC, all'OEA eventuali osservazioni e contestazioni nonché i rilievi mossi, comunicando altresì eventuali prescrizioni alle quali esso dovrà uniformarsi nei tempi stabiliti

L'OEA, entro 10 giorni dal ricevimento della nota di contestazione, o entro 24 ore in caso di particolare gravità, è tenuto a fornire giustificazioni scritte e documentate, nonché le relative azioni correttive/preventive finalizzate al superamento delle non conformità

Trascorso inutilmente il tempo massimo previsto, se l'OEA non avrà esibito alcuna controdeduzione o se la medesima non sarà ritenuta probante, l'Amministrazione Contraente applicherà le sottoelencate penali previste per le contestazioni addebitate

1 Standard merceologici e nutrizionali

- € 1000 per ogni caso di mancato rispetto degli standard previsti dalle Tabelle merceologiche
- € 1000 per ogni caso di merci confezionate, etichettate e conservate in modo non conforme alla vigente normativa
- € 300 per ogni caso di mancato rispetto: delle percentuali minime di prodotti biologici, DOP IGP, STG
- € 300 per ogni caso di mancata fornitura/verificata irregolarità di provenienza delle derrate alimentari coltivate e/o prodotte a livello locale, proposti in sede di offerta di gara

- € 200 per ogni caso di mancato rispetto dei singoli parametri della composizione bromatologica dei pasti analizzati

## 2 Quantità e ritardi delle forniture

- € 50 per ogni pasto non consegnato rispetto al numero dei pasti ordinati e per ogni caso di mancato rispetto delle prenotazioni dei reparti
- da € 300 ad € 1200 per ogni caso di ritardo/anticipo superiore ai 15 mm, rispetto agli orari stabiliti, applicata proporzionalmente e cumulativamente a frazione di 15 minuti
- € 1500 per ogni caso di ritardo/anticipo nella consegna dei pasti superiore ai 60 mm
- € 250 per mancato rispetto delle grammature, verificato su 10 rilevazioni (anche non consecutive)

## 3 Rispetto del menù

- € 300 per ogni violazione di quanto stabilito dal menù
- € 10.000 per ogni violazione di quanto stabilito dal menù, a seguito di diniego di variazione da parte dell'Amministrazione

## 4 Igienico-sanitari

- € 300 per ogni caso di rinvenimento di corpi estranei inorganici, organici, di parassiti
- € 3000 per ogni caso di rinvenimento di prodotti alimentari scaduti o in cattivo stato di conservazione
- € 1500 per ogni caso di non conformità relativa all'igiene delle attrezzature, dei carrelli, degli utensili, degli automezzi e degli ambienti rispetto al piano di sanificazione presentato
- € 3000 per ogni caso di mancato rispetto dei limiti di contaminazione microbica degli alimenti
- € 10.000 per fornitura di pasti chimicamente contaminati tali da essere inadatti all'alimentazione umana
- € 1000 a seguito di almeno 5 rilevazioni (anche non consecutive) di temperature dei pasti non conformi alla normativa vigente
- € 100 per ogni caso di mancato rispetto delle norme igienico-sanitarie da parte del personale operante presso la cucina o la mensa, compreso il mancato utilizzo di DPI

## 5 Varie

- € 200 per ogni caso di mancata esecuzione dei necessari interventi di riparazione, rinnovamento o sostituzione di attrezzature, arredi e stoviglie
- € 100 per mancata disponibilità di tutte le preparazioni gastronomiche previste dal menù durante tutto l'orario di apertura della mensa
- da € 100 ad € 1000 per ogni caso di mancato rispetto del monte ore offerto in sede di offerta tecnica e per ogni mancanza delle figure professionali previste dal Capitolato, applicabile con riguardo all'entità della carenza oraria ed alla rilevanza della figura professionale per il corretto espletamento del servizio
- € 500 per ogni caso di non conformità della raccolta dei rifiuti prodotti dalle attività ristorative e per la mancata attuazione della normativa comunale in materia di raccolta differenziata
- da € 100 ad € 10.000 per disservizi in fase transitoria e slittamento dell'avvio del servizio in proporzione all'entità del disservizio ed alla durata dello slittamento  
In caso di mancato rispetto dell'avvio del servizio ogni Amministrazione Contraente si riserva di addebitare i maggiori costi causati dalla risoluzione in colpa, pari alla differenza contrattuale per un semestre di attività, fatte salve le penali già addebitate e i maggiori danni
- € 500 per violazioni delle norme contenute nel presente Capitolato, nell'offerta tecnica presentata e per violazioni inerenti la normativa che disciplina il settore della ristorazione collettiva

Le inadempienze sopra descritte non precludono il diritto dell'Amministrazione Contraente di sanzionare eventuali casi non espressamente previsti ma, comunque, rilevanti rispetto alla corretta erogazione del servizio, alla tutela della salute e della sicurezza degli utenti, al decoro ed

all'immagine dell'Amministrazione Contraente, commisurate alla gravità, recidività ed entità dei disservizi riscontrati

L'applicazione delle penali non solleva in alcun modo l'OEA dall'obbligo di procedere all'eliminazione degli inconvenienti rilevati e non impedisce l'applicazione delle norme relative alla risoluzione contrattuale

Resta ferma la risarcibilità dell'ulteriore danno subito dall'Amministrazione

Nel caso di inadempienze gravi, ovvero molteplici gravi recidive, l'Amministrazione Contraente ha la facoltà di risolvere il contratto, previa notificazione all'OEA, con tutte le conseguenze di legge che la risoluzione comporta, ivi incluso il maggior danno

L'incameramento di quanto dovuto a titolo di penale avverrà, in via prioritaria, mediante ritenzione sulle somme spettanti all'OEA in esecuzione del contratto o a qualsiasi altro titolo dovute (oppure con apposita fattura emessa dall'Amministrazione Contraente a carico dell'OEA) o sulla cauzione definitiva se queste non sufficienti

Nel caso di incameramento totale o parziale della cauzione l'OEA dovrà provvedere alla ricostituzione della stessa nel suo originario ammontare

## **51. Monitoraggio e reportistica**

L'OEA dovrà inviare ad S.C.R., su base semestrale, entro il giorno 15 del mese successivo al semestre di riferimento, i dati riassuntivi relativi ai servizi forniti; S.C.R. potrà richiedere al Fornitore l'elaborazione di report specifici in formato elettronico e/o in via telematica.

In particolare i report semestrali devono contenere almeno le seguenti informazioni:

- Amministrazione contraente;
- tipologia di sistema di preparazione pasti (refrigerato o tradizionale);
- servizi opzionali richiesti (mini-pasto, cestini-pranzo, generi extra);
- importo pasti mensili erogati;
- tipologie e quantità dei pasti erogati (colazioni, pranzi e cene distinti per utenti e degenti);
- eventuali penali applicate dalle Amministrazioni contraenti.