



CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO – REQUISITI
TECNICI PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI
RISTORAZIONE AZIENDALE



***GARA EUROPEA PER L’AFFIDAMENTO
DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE AZIENDALE
(n. 01/17)***

***CAPITOLATO SPECIALE D’APPALTO
REQUISITI TECNICI***

INDICE

| | TITOLI/ARTICOLI | PAG. |
|----------|---|-------------|
| 1 | INDICAZIONI GENERALI DELLA GARA | 4 |
| 1.1 | Scopo e obiettivi dell’appalto | |
| 1.2 | Oggetto e specifiche tecniche dell’appalto | |
| 1.3 | Decorrenza e durata dell’appalto | |
| 1.4 | Importo a base d’asta e bacino di utenti | |
| 1.5 | Modalità di erogazione del servizio | |
| 1.6 | Presa in consegna, uso e restituzione dei beni | |
| 2 | INTERVENTI SULLA SEDE DISTRIBUTIVA | 7 |
| 2.1 | Riqualficazione e allestimento della sede della mensa | |
| 3 | ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DELLE RISORSE UMANE | 8 |
| 3.1 | Organigramma funzionale e monte ore lavorativo | |
| 3.2 | Assunzione e contratto di lavoro | |
| 3.3 | Reintegro del personale di coordinamento | |
| 3.4 | Piano e monte ore di formazione del personale | |
| 3.5 | Comportamento e abbigliamento degli operatori | |
| 4 | ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE | 11 |
| 4.1 | Composizione del pasto base | |
| 4.2 | Menu ordinario stagionale | |
| 4.3 | Menu dedicato ad una alimentazione particolare | |
| 4.4 | Servizio free-flow e self-service | |
| 4.5 | Pasti da asporto | |
| 4.6 | Lunch box | |
| 4.7 | Gestione del servizio in stato di emergenza | |
| 4.8 | Controllo degli accessi e consuntivo dei pasti serviti | |
| 4.9 | Customer satisfaction e gestione dei reclami | |
| 4.10 | Informazione agli utenti | |
| 4.11 | Raccolta e smaltimento dei rifiuti e recupero eccedenze alimentari | |
| 5 | QUALIFICAZIONE DEI FORNITORI E SELEZIONE DEI PRODOTTI ALIMENTARI | 16 |
| 5.1 | Elenco dei fornitori e dei marchi dei prodotti alimentari | |
| 5.2 | Qualificazione dei fornitori dei prodotti alimentari | |
| 5.3 | Origine e qualità dei prodotti alimentari | |
| 5.4 | Dichiarazione di conformità delle forniture | |
| 5.5 | Mancata fornitura di prodotti alimentari offerti | |
| 6 | QUALIFICAZIONE DEI FORNITORI E SELEZIONE DEI PRODOTTI NON ALIMENTARI | 18 |
| 6.1 | Elenco dei fornitori e marchi dei prodotti non alimentari | |
| 6.2 | Qualificazione dei fornitori di prodotti non alimentari | |
| 6.3 | Materiali e oggetti a contatto con alimenti | |
| 6.4 | Schede tecniche dei prodotti in tessuto-carta | |
| 6.5 | Requisiti degli imballaggi | |
| 7 | PREPARAZIONE E SOMMINISTRAZIONE DEGLI ALIMENTI | 19 |
| 7.1 | Modalità e frequenza di approvvigionamento delle materie prime | |
| 7.2 | Stoccaggio e tracciabilità delle materie prime | |
| 7.3 | Modalità di lavorazione e conservazione degli alimenti | |
| 7.4 | Etichettatura e identificazione delle derrate | |
| 7.5 | Campionamento degli alimenti a scopo cautelativo | |

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 8 | GESTIONE DEL PROCESSO DI PULIZIA, SANIFICAZIONE, DISINFESTAZIONE, MANUTENZIONE | 22 |
| 8.1 | Pulizia, sanificazione degli ambienti di produzione e di servizio | |
| 8.2 | Fasi operative della sanificazione alimentare | |
| 8.3 | Lavaggio delle stoviglie e degli accessori di servizio | |
| 8.4 | Approvvigionamento e gestione dei prodotti chimici | |
| 8.5 | Schede tecniche dei prodotti e delle attrezzature di pulizia e sanificazione | |
| 8.6 | Standard igienici delle attrezzature e delle superfici alimentari | |
| 8.7 | Prevenzione e lotta agli animali indesiderati | |
| 8.8 | Pulizia spogliatoi e servizi igienici del personale | |
| 8.9 | Pulizia servizi igienici del pubblico | |
| 8.10 | Interventi di manutenzione tecnica | |
| 9 | GESTIONE DEL SISTEMA DELLA SICUREZZA ALIMENTARE | 26 |
| 10 | GESTIONE DEL SISTEMA DELLA SICUREZZA SUL LAVORO | 27 |
| 11 | CONTROLLO DELLA CONFORMITÀ DEI SERVIZI | 27 |
| 11.1 | Diritto di controllo del Committente e organismi preposti | |
| 11.2 | Audit sui produttori di materie prime | |
| 11.3 | Audit sul processo produttivo e distributivo | |
| 11.4 | Prelievi di alimenti a scopo analitico e criteri microbiologici | |
| 11.5 | Blocco delle derrate nei casi di emergenza o di allerta sanitaria | |
| 12 | INADEMPIENZE E PENALI | 29 |
| 12.1 | Penali assegnate alle non conformità del servizio | |
| 13 | ALLEGATI TECNICI | 30 |
| | All. 1 - Caratteristiche merceologiche delle derrate alimentari | |
| | All. 2 - Schema organico e dati presenze elaborato dal CSI-Piemonte | |
| | All. 3 - Layout ed elenco attrezzature attuali | |
| | All. 4 - Struttura e composizione tipo del menu | |
| | All. 5 - Tabella delle grammature e delle porzioni | |
| | All. 6 - Criteri microbiologici di sicurezza alimentare | |

| | |
|-----------------|--|
| TITOLO 1 | INDICAZIONI GENERALI DELLA GARA |
|-----------------|--|

Art. 1.1 Scopo e obiettivi dell’appalto

Con il presente capitolato, il CSI-Piemonte - Consorzio per il Sistema Informativo Piemonte (di seguito definito Committente), si prefigge lo scopo di descrivere in modo chiaro ed esaustivo, le specifiche tecniche inerenti la gara per l’affidamento del servizio di ristorazione a Società esterna specializzata (di seguito definita Appaltatore) per il periodo di riferimento 01 agosto 2017 - 31 luglio 2020.

Il Committente intende realizzare, per i propri utenti, un servizio di ristorazione di qualità secondo criteri di gestione efficienti e sostenibili basati sui requisiti di legge e standard nazionali/internazionali volontari (D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., norma ISO 9001, comunicazione Commissione UE 302/03), in grado di:

- qualificare ulteriormente il servizio di ristorazione aziendale valorizzando la qualità percepita dagli utenti;
- assicurare un contesto ambientale funzionale e gradevole per il consumo dei pasti;
- tutelare la salute dei lavoratori e dei consumatori;
- valorizzare il patrimonio agro-alimentare territoriale, regionale e nazionale;
- garantire la preparazione e la presentazione di piatti salubri e gustosi agli utenti, utilizzando buone prassi tecniche e tecnologiche di cucina, in linea con i principi dell’alimentazione mediterranea;
- ottimizzare le risorse, ridurre gli sprechi, contenere l’impatto ambientale dei processi, anche attraverso la valorizzazione dei prodotti stagionali freschi;
- applicare un piano d’azione per la sostenibilità ambientale dei consumi.

Il Committente intende pertanto selezionare un Appaltatore, per condividere ed attuare un modello di ristorazione aziendale di qualità, con particolare riferimento alla sicurezza alimentare e al benessere nutrizionale dei consumatori, in linea con i principi della dieta mediterranea ratificata dall’UNESCO nel 2010 “patrimonio immateriale dell’umanità”.

Art. 1.2 Oggetto e specifiche tecniche dell’appalto

L’appalto ha per oggetto l’affidamento del servizio di ristorazione aziendale dedicato ai dipendenti del Committente, oltre ospiti o esterni convenzionati espressamente autorizzati dal Committente, presso il ristorante aziendale di Via Arnaldo da Brescia 5 d, asservito alla sede aziendale di C.so Unione Sovietica 216, articolato nelle seguenti prestazioni:

- approvvigionamento delle materie prime alimentari e dei prodotti non alimentari e di consumo;
- preparazione e somministrazione dei pasti agli utenti del servizio;
- preparazione, confezionamento e veicolazione dei pasti da asporto e lunch box;
- riordino, pulizia, sanificazione della cucina e della sala da pranzo;
- pulizia, sanificazione dei bagni;
- gestione della manutenzione ordinaria/straordinaria dei locali, degli impianti annessi, degli elettrodomestici, delle attrezzature, degli allestimenti e arredi; sostituzione di componenti in caso di rotture e malfunzionamenti; integrazione della dotazione standard laddove necessario.

In particolare, l’Appaltatore è obbligato allo svolgimento delle seguenti prestazioni durante l’intero periodo di durata dell’appalto:

1. l’approvvigionamento di prodotti alimentari secondo quanto definito nell’Allegato 1 – Caratteristiche merceologiche delle derrate alimentari;
2. l’approvvigionamento di prodotti alimentari destinati ad un’alimentazione particolare (per regimi dietetici sanitari)
3. l’approvvigionamento di prodotti alimentari destinati a scelte alimentari per specifici motivi etico/religiosi;
4. la preparazione e la somministrazione dei pasti tradizionali in legume fresco-caldo agli utenti del servizio;
5. la fornitura, presso le sedi del Committente, di pasti con vassoio in legume fresco-refrigerato per gli utenti diversamente abili autorizzati dal Committente, impossibilitati a recarsi nella sede distributiva per il consumo del pasto;

6. la fornitura di lunch box per gli utenti impossibilitati a recarsi nella sede distributiva per il consumo del pasto;
7. la fornitura di stoviglie ed accessori lavabili e monouso, e quant’altro ritenuto necessario e qualificante per lo svolgimento del servizio di ristorazione (es: piatti, bicchieri, posate, caraffe, vassoi, tovaglie, tovaglioli, lunch box) ad integrazione di quanto già presente o in sostituzione degli articoli usurati o non conformi;
8. l’approvvigionamento di prodotti chimici, materiali e attrezzature per la sanificazione ambientale, nonché le operazioni di riassetto, detergenza e disinfezione ordinaria e straordinaria delle sedi di produzione/somministrazione, comprensive degli interventi di disinfestazione-derattizzazione a cura di società specializzata;
9. la gestione degli imballi e dei rifiuti derivanti dalle operazioni di produzione alimentare, comprensiva della movimentazione interna con sacchi chiusi, la raccolta differenziata coerente con le modalità di raccolta individuate dall’amministrazione comunale ed il conferimento degli stessi nei punti di raccolta esterni alla sede di produzione/somministrazione.

Formano, altresì, oggetto dell'appalto, l'esecuzione degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, di integrazione della dotazione standard (laddove necessario ai fini dell’espletamento del servizio), di sostituzione in caso di rotture o malfunzionamenti. Tali interventi si intendono riferiti a:

- locali e impianti annessi (es. cucina, sala/refettorio; spogliatoi, locali annessi e zone di pertinenza: antibagni e servizi igienici, spogliatoi)
- macchinari, attrezzature e elettrodomestici
- allestimenti e arredi
- accessori (materiali, utensili e dotazioni di cucina/distribuzione/servizio)

Tutti gli elementi o loro componenti (impianti, elettrodomestici, attrezzature, allestimenti e arredi) eventualmente installati ex novo e/o sostituiti diventeranno a tutti gli effetti di proprietà del Committente senza che l’Appaltatore abbia nulla a pretendere.

L’Appaltatore deve provvedere alla notifica della S.C.I.A. presso lo Sportello Comunale ai sensi del Reg. CE 852/04 e all’ottenimento di ogni altra licenza, autorizzazione, certificazione richiesta dalle vigenti norme di legge per l’espletamento del servizio in oggetto presso le Autorità Competenti, e a tutte le pratiche necessarie nei confronti dell’Amministratore dello stabile e degli enti erogatori delle utenze (ad esempio subentri nelle utenze di gas, energia elettrica, acqua, elettricità, telefono, ecc.).

Sono altresì a carico dell’Appaltatore tutte le spese relative alla gestione del servizio (retribuzioni, contributi assicurativi e previdenziali e dispositivi igienici e di sicurezza del personale) e alle utenze (acqua, energia elettrica, telefono, teleriscaldamento), ad eccezione della TARI che rimane in carico al Committente.

Il Committente notificherà all’Appaltatore, in corso di contratto, tutti i provvedimenti che comportino variazioni alla situazione organizzativa e logistica, al fine di apportare le eventuali correzioni necessarie per il corretto funzionamento del servizio.

Art. 1.3 Decorrenza e durata dell’appalto

Il presente appalto ha decorrenza dal 01 agosto 2017 al 31 luglio 2020, con una durata complessiva di 3 (tre) anni e riferito a 12 (dodici) mesi lavorativi annui, senza interruzione di servizio nel periodo di presa in carico del servizio.

Durante il periodo estivo e/o altri periodi dell’anno, in concomitanza alle festività/ponti da calendario, potrà essere previsto il medesimo servizio per un numero ridotto di utenti, senza che ciò dia diritto all’Appaltatore di richiedere alcun indennizzo o risarcimento per la parziale attivazione del servizio.

Il CSI-Piemonte si riserva la facoltà di rinnovare il contratto, fino ad un massimo di ulteriori 12 mesi, alle medesime condizioni contrattuali ed economiche definite a seguito della procedura in oggetto.

Il CSI-Piemonte si riserva la facoltà di attivare l’eventuale opzione di proroga, ai sensi dell’art. 106, comma 11, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., fino ad un massimo di ulteriori 6 mesi, nel caso dovesse essere utile nelle more della gestione di una futura nuova gara.

Art. 1.4 Importo a base d’asta e bacino di utenti

Il prezzo a base d’asta per ogni singolo pasto, indicato all’art. 3 del Capitolato Speciale d’Appalto - Norme generali, si intende uguale per i pasti ordinari, per le diete speciali anche per motivi etico-religiosi, per i pasti destinati agli utenti impossibilitati a recarsi nelle sedi distributive per il consumo del pasto, e per i lunch box (cestini sostitutivi del pasto).

Il bacino di utenti del servizio è principalmente composto da dipendenti del Committente, con una frequenza media di circa il 50% degli aventi diritto, oltre ad altri ospiti e fruitori esterni autorizzati come da rilevazione presenze esposta nell’Allegato 2 “Schema organico e dati presenze elaborato dal CSI-Piemonte”.

Si precisa che i dati forniti sono riportati in via puramente indicativa e non vincolante per il CSI-Piemonte, al solo fine di agevolare i concorrenti nella formulazione dell’offerta economica, fermo restando che il Consorzio pagherà esclusivamente i pasti effettivamente consumati non essendo in alcun modo previsto un numero minimo di pasti garantito.

Il CSI-Piemonte non è infatti obbligato a richiedere l’esecuzione integrale delle prestazioni correlate all’importo massimo spendibile indicato nel documento "Capitolato Speciali d’Appalto - Norme Generali", rispetto al quale non sussiste garanzia alcuna di completa fruizione.

Art. 1.5 Modalità di erogazione del servizio

Il servizio dovrà essere erogato nei giorni feriali dalle ore 12.00 alle ore 14.45, anche per la consegna dei pasti da asporto (rif. articolo 4.5) e il ritiro dei lunch box (rif. articolo 4.6).

Alle dipendenti in stato di gravidanza e/o alle persone con grado di diversa abilità e/o altro impedimento fisico temporaneo o permanente, dovrà essere comunque garantita la possibilità di accesso prioritario al servizio con azzeramento dei tempi di attesa in coda. Tale possibilità dovrà essere segnalata tramite apposita comunicazione da esporre all’entrata della sala ristorazione.

Art. 1.6 Presa in consegna, uso e restituzione dei beni

CSI-Piemonte mette a disposizione dell’Appaltatore in uso gratuito locali, gli impianti, le attrezzature e quanto altro necessario all’esclusivo funzionamento della mensa di cui all’allegato 3 “Layout ed elenco attrezzature attuali”.

Le aree destinate alla produzione, conservazione e somministrazione dei pasti, nonché le attrezzature necessarie, saranno consegnate dal Committente all’Appaltatore con verbale di consegna firmato in contraddittorio.

Il Committente rende disponibili all’Appaltatore, entro la data di presa in carico del servizio, la documentazione fornita dal Gestore del servizio uscente responsabile dell’allestimento dei locali nel corso del precedente periodo contrattuale.

L’Appaltatore si impegna ad usare i locali della mensa, gli impianti e le attrezzature e qualsiasi altro materiale ricevuto in consegna con la massima cura ed al solo scopo indicato nella presente gara e risponderà per rotture e guasti imputabili a cattivo uso da parte del proprio personale.

L’Appaltatore è responsabile della custodia dei beni ricevuti e degli interventi effettuati; le spese derivanti dalla manutenzione ordinaria e straordinaria e dall’eventuale integrazione e/o sostituzione sono a totale carico di quest’ultimo. Anche lo smaltimento di eventuali beni oggetto di sostituzione è a carico dell’Appaltatore.

Ogni spesa di ripristino per danni provocati da colpa o dolo agli impianti, attrezzature, arredi ed all’immobile ad opera della gestione sarà addebitata totalmente all’Appaltatore.

Il rischio di eventuali furti, perdite e danni dei locali, delle attrezzature e degli arredi è a carico dell’Appaltatore; resta a carico dell’Appaltatore il loro ripristino.

Su richiesta di CSI-Piemonte ogni 12 mesi ed in coincidenza di scadenze contrattuali, le parti provvederanno alla verifica dell'esistenza e dello stato di conservazione di quanto consegnato. Alle eventuali mancanze/anomalie riscontrate in tali occasioni l'Appaltatore sopperirà con la necessaria sostituzione entro i successivi 10 gg. dalla segnalazione da parte di CSI-Piemonte. Trascorso tale termine, in caso di inadempienza da parte dell'Appaltatore, CSI-Piemonte provvederà al reintegro del materiale necessario dandone comunicazione scritta all'Appaltatore ed addebitando l'importo dei costi diretti ed indiretti sostenuti oltre che l'applicazione della penale di cui al successivo articolo 12.1.

Le sostituzioni dovranno essere effettuate con materiale di qualità equivalente o superiore a quello oggetto di sostituzione.

CSI-Piemonte si riserva di richiedere il risarcimento del danno conseguente alla non tempestiva esecuzione di interventi che possano determinare il decadimento, anche temporaneo, dell'efficienza delle attrezzature e delle macchine anche relativamente alla sicurezza o che possano pregiudicare la qualità del servizio offerto ai commensali.

L'Appaltatore dovrà dare segnalazione tempestiva per iscritto al Committente del verificarsi di eventuali non conformità a carico dei beni mobili e immobili presi in gestione (ad es: guasti, furti, danneggiamenti, allagamenti, atti vandalici, stati di emergenza a carico di strutture e impianti).

La mancata segnalazione di quanto sopra indicato, comporterà l'addebito all'Appaltatore delle eventuali spese di ripristino (comprendente del costo del bene e dell'eventuale costo di installazione) degli impianti, attrezzature ed arredi e del risarcimento per eventuali danni a persone e cose.

Alla scadenza del contratto, l'Appaltatore dovrà aggiornare l'elenco dei beni avuti in consegna in origine e integrarlo con quelli acquisiti successivamente, e autocertificare che i beni riconsegnati a CSI-Piemonte siano funzionanti ed in buono stato. Consegnare altresì garanzie, certificazioni di conformità, manuali d'uso dei beni acquisiti in corso di contratto. Tale documentazione dovrà essere consegnata alla stazione appaltante.

Qualora al momento della riconsegna si rilevino dei beni mancanti, o non funzionanti, o non idonei, ogni eventuale sostituzione, reintegro o riparazione che si rendessero necessari è a totale carico dell'Appaltatore, che deve provvedere direttamente, entro 10 giorni dalla data di riscontro, al reintegro o riparazione di quanto risulti mancante, non funzionante o non idoneo. Trascorso tale termine, in caso di inadempienza da parte dell'Appaltatore, CSI-Piemonte addebiterà all'Appaltatore il costo di una nuova apparecchiatura/bene di caratteristiche equivalenti, oltre all'addebito dell'importo dei costi diretti ed indiretti sostenuti oltre che l'applicazione della penale di cui al successivo articolo 12.1.

| | |
|-----------------|---|
| TITOLO 2 | INTERVENTI SULLA SEDE DISTRIBUTIVA |
|-----------------|---|

Art. 2.1 Riquilificazione e allestimento della sede della mensa

L'Appaltatore potrà provvedere ad apportare delle migliorie presso la sala mensa e la cucina, che in ogni caso non dovranno comportare alcun onere a carico del Committente. Tali interventi saranno finalizzati al restyling e al miglioramento del comfort della sala mensa, ed eventualmente al riallestimento degli ambienti dedicati alla produzione e conservazione dei pasti (layout fornito nell'Allegato 3 "Layout ed elenco attrezzature attuali") per migliorarne la funzionalità e i flussi operativi; dovranno essere mantenuti i vincoli legati agli attuali impianti/allacciamenti così come predisposti e che potranno essere verificati nel corso del sopralluogo da parte delle Imprese partecipanti. Per il sopralluogo si rimanda all'art. 5 del Capitolato Speciale d'Appalto – Norme generali.

Il Committente si riserva in ogni caso di chiedere all'Appaltatore la modifica parziale del layout proposto in caso di evidenti problematiche e/o necessità tecniche (es: problematiche di acustica) che potrebbero sorgere in fase di realizzazione dell'allestimento, senza che ciò incida sugli elementi che sono stati oggetto di valutazione nel rispetto del principio di immutabilità dell'offerta.

Il layout della sala ristorazione dovrà comunque tenere conto dei pannelli acustici installati dal Committente per risolvere i disagi acustici da riverbero; in caso di modifica, sarà cura dell'Appaltatore verificare

nuovamente il rispetto dei limiti di riverbero necessari per una ottimale sosta degli utenti nei locali di ristorazione.

Tutti gli eventuali interventi di riqualificazione eventualmente proposti in sede di offerta e approvati dal Committente, dovranno essere realizzati senza che ciò comporti alcuna interruzione del servizio all’utenza, nemmeno nel periodo di presa in carico della struttura.

Dopo l’aggiudicazione della gara, i referenti tecnici dell’Appaltatore e del Committente dovranno condividere e pianificare tutte le attività oggetto dell’eventuale riqualificazione, al fine di rispettare i requisiti di capitolato, concordare le tempistiche di realizzazione degli interventi e ridurre al minimo i disagi all’utenza fermo restando il vincolo a garantire la continuità del servizio a favore dei commensali.

L’Appaltatore potrà presentare in gara un progetto tecnico-grafico dettagliato corredato da layout 1:100 (disegno piano, destinazione d’uso dei locali, elenco e posizionamento delle attrezzature di cucina, flussi igienici dei percorsi, arredi di sala, area occasionalmente riservata per eventuali ospiti del CSI-Piemonte).

Tutte le spese necessarie alla realizzazione degli interventi, sulla base del progetto tecnico-grafico presentato in gara, sono a carico dell’Appaltatore.

Si intendono a carico dell’Appaltatore anche gli oneri relativi ai rilievi planimetrici, all’acquisizione delle informazioni sullo stato di fatto delle strutture e degli impianti oggetto dell’eventuale intervento di riqualificazione.

In ogni caso, tutte le attrezzature e gli arredi eventualmente installati a spese dell’Appaltatore, rientreranno nella disponibilità di CSI-Piemonte.

A tal proposito l’Appaltatore potrà presentare in allegato all’offerta il Progetto tecnico-grafico in scala 1:100, comprensivo di immagini che documentino le migliorie proposte con impatto sui locali destinati al servizio, e descrivere, in modo dettagliato, in offerta le migliorie di comfort della sala mensa e servizi per gli utenti e di funzionalità dei locali cucina (migliorie dei flussi operativi, utilità e campo di applicazione, migliorie attrezzature, requisiti tecnici e di funzionamento, migliorie marcia in avanti), nel rispetto della normativa vigente.

TITOLO 3**ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DELLE RISORSE UMANE****Art. 3.1 Organigramma funzionale e monte ore lavorativo**

L’Appaltatore dovrà fornire a seguito di comunicazione di aggiudicazione definitiva il proprio modello organizzativo funzionale, in relazione alla necessità di erogare un servizio efficiente e puntuale agli utenti. Dovrà inoltre presentare il profilo professionale di ognuno dei Responsabili/Referenti del servizio (es. Referente dell’Appaltatore per il servizio – Referente operativo - Responsabile Qualità e Sicurezza – Referente gestionale).

L’organigramma dovrà essere chiaro, adeguato alla realtà operativa, sempre aggiornato, idoneo a garantire la qualità del servizio. L’Appaltatore dovrà assicurare che il proprio personale sia consapevole dell’importanza delle sue attività e di come esse contribuiscano a conseguire gli obiettivi di qualità.

Tutto il personale, ed in particolare il personale a contatto con gli utenti, dovrà presentare requisiti di professionalità adeguati al servizio da fornire, e mantenere un comportamento improntato a cortesia e correttezza nei confronti degli utenti, e al rispetto delle norme igieniche e antinfortunistiche.

Si evidenzia che la situazione dell’Appaltatore attuale prevede il seguente organico operativo:

- 2 cuochi
- 16 ASM (preparazione/somministrazione/sanificazione)
- 1 impiegata

per un totale di n° 419,5 ore settimanali

Resta inteso che all’organico sopra descritto si aggiunge la figura del referente dell’appalto.

In relazione a sopraggiunte necessità e/o variazioni in itinere nel corso dell’appalto, viene prevista la possibilità, condivisa tra le parti, di effettuare modifiche e/o integrazioni al monte ore e alla distribuzione dei carichi di lavoro.

La consistenza dell’organico deve essere riconfermata al Committente all’inizio di ogni anno di appalto e al Committente è concessa la verifica delle professionalità del personale preposto nello specifico ambito.

In caso di nuovo Appaltatore subentrante dovranno essere presi gli opportuni contatti con le Organizzazioni sindacali di settore al fine di ottemperare, senza alcun onere per il Committente, all’adempimento eventualmente imposto dal CCNL di riferimento relativamente all’assorbimento del personale in carico all’Appaltatore uscente.

L’Appaltatore deve individuare, nel proprio organico aziendale, alcune figure di rilievo a cui affidare la responsabilità tecnica, gestionale e qualitativa del servizio, in particolare:

- Referente dell’Appaltatore per il servizio come indicato all’articolo 18 del Capitolato Speciale d’Appalto – Norme generali (referente istituzionale, disponibile sempre);
- Referente operativo (cuoco con almeno tre anni di esperienza, presente in sede);
- Responsabile Qualità e Sicurezza (disponibile, presente sul territorio);
- Referente gestionale e di impianto (dietista o tecnologo alimentare o altra figura di adeguata formazione) con almeno 3 anni di esperienza, sempre reperibile telefonicamente, disponibile sul territorio, con responsabilità gestionali e di verifica sia del processo sia della gradibilità dei pasti.

L’Appaltatore ha l’obbligo di comunicare al Committente, per iscritto, prima della stipula del contratto, i riferimenti ed i recapiti telefonici delle suddette figure professionali.

Per tutto lo svolgimento del servizio ed in ogni fase del medesimo, l’Appaltatore solleva il Committente da qualsiasi responsabilità, verso i propri dipendenti e verso terzi, derivante da danno per fatto proprio o altrui.

Art. 3.2 Assunzione e contratto di lavoro

L’Appaltatore deve sollevare il Committente da qualsiasi onere e responsabilità nei confronti dei propri dipendenti e, indipendentemente dalla propria forma societaria, deve essere perfettamente in regola nei confronti dei propri lavoratori ai fini delle vigenti disposizioni in materia di tutela assistenziale, previdenziale ed infortunistica; inoltre si impegna ad attuare condizioni normative e retributive non inferiori a quelle stabilite dai vigenti contratti collettivi di lavoro del settore di riferimento, comprensivi di eventuali integrativi provinciali condivisi tra le associazioni di categoria e le parti sociali.

Su richiesta del Committente, l’Appaltatore deve esibire il libro unico del personale addetto, le ricevute dei versamenti contributivi prescritti dalle vigenti disposizioni in materia, il registro degli infortuni e la lista nominativa del personale impiegato.

Art. 3.3 Reintegro del personale di coordinamento

Nel caso di variazione dei Responsabili /Referenti dell’Appaltatore per il servizio i nominativi e le relative qualifiche (in linea con i profili professionali richiesti) devono essere preventivamente comunicate al Committente.

Art. 3.4 Piano e monte ore di formazione del personale

Tutto il personale addetto al servizio di ristorazione deve possedere adeguate competenze in materia di igiene e sicurezza degli alimenti, di sicurezza e prevenzione degli infortuni sui luoghi di lavoro, ed in materia di gestione ambientale.

Il percorso formativo base da effettuare entro il primo mese di gestione, dovrà prevedere almeno:

- 8 ore di formazione in aula per ogni operatore impegnato nella manipolazione degli alimenti e nella preparazione dei pasti;
- 4 ore di formazione in aula per ogni operatore addetto alla somministrazione dei pasti e ai servizi ausiliari (riassetto, lavaggio, sanificazione).

L'Appaltatore si impegna altresì a garantire almeno 4 ore di aggiornamento annuale per tutto il personale, dopo il primo anno di gestione e per tutta la durata dell'appalto.

Il percorso formativo dovrà essere documentato con le seguenti informazioni:

- destinatari del corso (nominativo e qualifica);
- argomenti trattati nei corsi di formazione;
- pianificazione del programma e monte ore dei corsi;
- CV in formato europeo dei docenti impiegati.

Gli argomenti obbligatori dei corsi di formazione saranno i seguenti:

- fondamenti di legislazione in materia alimentare e sanitaria;
- igiene degli alimenti e prevenzione delle malattie trasmissibili con gli alimenti;
- produzione, conservazione, somministrazione degli alimenti;
- pulizia e disinfezione degli ambienti e delle attrezzature di lavoro;
- sistema HACCP, piano di autocontrollo e tracciabilità dei prodotti;
- prevenzione delle allergie e delle intolleranze alimentari;
- fondamenti di legislazione in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro;
- alimentazione e salute;
- alimentazione e ambiente;
- 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;
- risparmio di energia.

Oltre al percorso formativo base, l'Appaltatore dovrà prevedere anche i percorsi di qualifica per gli addetti agli incarichi speciali previsti dal D.Lvo 81/08 e s.m.i. (antincendio, primo soccorso); il personale di nuova assunzione verrà inserito nella realtà produttiva seguendo una procedura di formazione e addestramento specifica che prevede:

- un incontro formativo preliminare con il Responsabile Qualità o con il Referente dell'Appaltatore per il servizio;
- una fase di addestramento sul campo a cura di un collega con funzione di tutor;
- la partecipazione ai corsi di formazione sopra descritti.

Il Committente si riserva la facoltà di presenziare agli incontri di formazione attraverso propri incaricati.

A tal proposito l'Appaltatore deve allegare in offerta il Piano permanente di formazione, addestramento, aggiornamento del personale in servizio per il primo anno e per gli anni successivi dell'appalto. Saranno valutate in sede di gara le proposte migliorative relative al numero di ore dedicate per ciascun argomento, gli obiettivi da raggiungere e le modalità di valutazione dell'efficacia.

Art. 3.5 Comportamento e abbigliamento degli operatori

Nell'approntamento del servizio, il personale dell'Appaltatore deve attenersi scrupolosamente alle norme igieniche e di corretta manipolazione degli alimenti, al fine di prevenire malattie trasmissibili con gli alimenti (MTA), ed in particolare:

- lavarsi le mani accuratamente e frequentemente, utilizzando sapone liquido ed asciugamani monouso e non riutilizzabili;
- tenere le unghie pulite e corte, evitando la laccatura;
- avere le mani libere da anelli e gli avambracci liberi da bracciali, e non indossare gioielli (collane, orecchini, piercing) né orologi;
- proteggere le ferite e le abrasioni della cute con cerotti resistenti all'acqua e guanti monouso;
- utilizzare una divisa identificabile e di colore differente per le operazioni di tipo alimentare (chiaro per la fase pulita) e di tipo non alimentare (scuro per la fase sporca); le divise dovranno essere riposte negli

appositi armadietti a doppio scomparto, avendo cura di separare l’abbigliamento chiaro da quello scuro; il lavaggio dell’abbigliamento da lavoro deve seguire precise modalità di lavaggio e asciugatura, dettagliate in un’apposita procedura aziendale che tutto il personale deve rispettare;

- indossare idoneo copricapo o bandana che contenga tutta la capigliatura;
- indossare guanti monouso per la lavorazione di alimenti a rischio (durante la lavorazione di piatti pronti al consumo, e nella fase di somministrazione agli utenti);
- utilizzare calzature igieniche e di sicurezza;
- evitare di compiere attività promiscue che possano favorire possibili contaminazioni crociate, rispettando le mansioni assegnate e cambiando i guanti monouso in caso di esecuzione di operazioni differenti;
- non utilizzare prodotti chimici in promiscuità durante le attività di preparazione di alimenti, ed evitare, durante le operazioni di pulizia, di utilizzare getti di acqua e/o soluzione detergente che potrebbero contaminare attrezzature o utensili puliti;
- evitare tutti i comportamenti che potrebbero contaminare gli alimenti (mangiare, fumare, o qualsiasi altra azione non igienica);
- evitare di detenere prodotti medicinali, oggetti personali, e comunque qualsiasi prodotto diverso da quelli previsti per le preparazioni alimentari, nelle zone di stoccaggio, preparazione, cottura e distribuzione dei pasti;
- il personale con ferite infette, infezioni alla pelle o con altri sintomi potenzialmente riconducibili a malattie trasmissibili con alimenti, deve immediatamente denunciare al proprio responsabile tali sintomi e non può lavorare a contatto diretto o indiretto con alimenti.

Nell’approntamento del servizio, l’Appaltatore deve fornire a tutto il personale indumenti da lavoro, calzature anatomiche di sicurezza e cartellino di identificazione riportante il nome dell’Appaltatore/Subappaltatore, il nome/cognome/fotografia del dipendente, come prescritto dalle norme vigenti in materia di igiene e di sicurezza del lavoro, da indossare durante le fasi di erogazione dei vari processi di servizio.

L’Appaltatore deve fornire indumenti distinti per le diverse attività lavorative (divisa per la produzione, divisa per la distribuzione e divisa per la sanificazione degli ambienti ed attrezzature), comprensivi di idonei dispositivi igienici e di sicurezza, a titolo esemplificativo:

- giacche isotermitiche per la movimentazione di prodotti nelle celle frigorifere;
- guanti monouso per la manipolazione di piatti pronti al consumo;
- guanti antitaglio per la lavorazione di alimenti con corpi taglienti;
- guanti anticalore per la manipolazione di materiali alimentari caldi;
- guanti, mascherine ed occhiali paraspruzzi per la manipolazione di prodotti chimici caustici.

L’Appaltatore deve inoltre prevedere kit igienici monouso da fornire al personale esterno (autorità competenti, manutentori, visitatori, commissione mensa, controllori).

| | |
|-----------------|--|
| TITOLO 4 | ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE |
|-----------------|--|

Art. 4.1 Composizione del pasto base

Il menu giornaliero, oggetto del servizio di ristorazione, sarà costituito da un pasto base composto da n. 3 portate (primo piatto, secondo piatto con contorno, frutta o dessert) con scelte e alternative sempre presenti ed una bevanda a scelta, come descritto nell’Allegato 4 “Struttura e composizione tipo del menu”:

In alternativa, ogni dipendente potrà fruire del lunch box, nelle modalità indicate all’Art.4.6.

Nella sala mensa dovrà essere prevista un’isola con i seguenti condimenti a libero servizio: olio extra vergine di oliva, sale, aceto di vino, aceto balsamico di Modena IGP, aceto di mele, succo di limone, spezie (pepe, peperoncino, origano, curry), salse in confezione monodose (maionese, ketchup, senape), e stuzzicadenti confezionati singolarmente.

Tutti i formaggi e gli affettati proposti dovranno rispettare una rotazione equilibrata tra le tipologie presenti nell’All. 1 “Caratteristiche merceologiche delle derrate alimentari”

Art. 4.2 Menu ordinario stagionale

L’Appaltatore dovrà predisporre e servire all’utenza quattro menu stagionali (primavera, estate, autunno e inverno). Ai fini dell’aggiudicazione il concorrente dovrà elaborare in offerta un esempio di menu stagionale (primavera, estate, autunno, inverno), tenendo in considerazione la presenza di piatti con ingredienti/prodotti stagionali (convenzionali, DOP/IGP/STG/PAT, filiera corta, biologico), previsti dall’All.1 “Caratteristiche merceologiche delle derrate alimentari”.

Le linee guida per la stesura dei menu sono descritte all’Art.4.1 e dettagliate nell’Allegato 4. “Struttura e composizione tipo del menu” e le grammature di riferimento degli ingredienti principali sono descritte all’Allegato 5 “Tabella delle grammature e delle porzioni”.

Durante il periodo di erogazione del servizio i menu stagionali (primavera, estate, autunno e inverno) dovranno essere forniti al Committente in formato elettronico per la loro pubblicazione sulla rete Intranet aziendale ed esposti presso la mensa aziendale in bacheca, con l’indicazione dell’eventuale presenza di materie prime surgelate/congelate all’origine e con l’indicazione degli allergeni secondo quanto previsto dal Regolamento UE 1169/2011.

Tutte le modifiche e le integrazioni di materie prime e di piatti nel menu, devono essere condivise e sottoscritte dal Committente e dall’Appaltatore prima della loro esecuzione e/o messa in opera.

Qualunque modifica ai menu dovrà comunque seguire il principio di equivalenza economica e nutrizionale, ovvero qualunque altra ricetta potrà essere aggiunta e/o sostituita solo se di valore economico e nutrizionale equivalente.

A tal proposito l’Appaltatore deve presentare in offerta quattro menu stagionali (primavera, estate, autunno, inverno). Per ogni stagione il menù verrà articolato su quattro settimane, in modo da garantire una varietà di proposte, in linea con i principi dell’alimentazione mediterranea e corredato di sviluppo delle ricette con elenco grammature, profilo calorico e macronutrienti. Saranno valutate in sede di gara le proposte migliorative del menu, quali ad esempio l’introduzione di piatti regionali o etnici, varietà e originalità delle proposte presenti negli esempi di menu.

Art. 4.3 Menu dedicato ad una alimentazione particolare

L’Appaltatore deve essere competente nel provvedere alla preparazione di piatti, destinati ad una alimentazione particolare di tipo dietetico-sanitario (allergie, intolleranze, dismetabolismi).

I singoli piatti devono essere preparati con le derrate indicate nell’All. 1 “Caratteristiche merceologiche delle derrate alimentari” ed ai valori indicati nell’All. 5 “Tabella delle grammature e delle porzioni”, relative a ciascuna tipologia di dieta, al fine di soddisfare adeguatamente i fabbisogni nutrizionali.

Detti pasti, che saranno prenotati dagli utenti entro le ore 10.00 del giorno precedente mediante posta elettronica dedicata o altra procedura efficace predisposta dal Committente, dovranno garantire la maggior alternanza possibile e non comportare nessuna variazione di prezzo rispetto ai pasti ordinari.

I pasti dedicati ai soggetti allergici/intolleranti/ceciaci, dovranno essere preparati presso la cucina, a fronte di certificato medico non antecedente a 6 (sei) mesi; le diete da somministrarsi calde dovranno essere preparate in legame refrigerato: cottura, confezionamento in vaschette sigillate in materiale plastico, raffreddamento in abbattitore fino al raggiungimento della temperatura uguale o minore di + 4° C al cuore del prodotto e conservazione a + 4°C, e riattivazione in forno microonde al momento dell’arrivo dell’utente. Tutte le vaschette dovranno essere etichettate con l’indicazione del tipo di piatto e utente destinatario. L’intero processo di produzione delle diete speciali dovrà svolgersi secondo precisa e dettagliata procedura operativa, sotto la responsabilità dell’Appaltatore, che preveda misure preventive specifiche per evitare il rischio di contaminazione da allergeni.

A tal proposito verrà assegnato un punteggio alla procedura di gestione delle diete speciali che l’Appaltatore dovrà presentare in offerta. Tale procedura dovrà essere dettagliata e specificare, per ogni fase del processo produttivo, i pericoli e le relative misure preventive. Sistema adottato di comunicazione degli allergeni

[specifico per i singoli piatti in menù presentando un esempio di una settimana di menù invernale con l’indicazione degli allergeni.](#)

Art. 4.4 Servizio free-flow e self-service

L’Appaltatore dovrà provvedere all’erogazione di pasti mediante sistema free-flow, con i seguenti accessori e materiali

- vassoio in materiale plastico non monouso
- stoviglie in ceramica
- posate in acciaio inox
- bicchiere di vetro temprato
- tovagliette e tovaglioli in carta monouso “per alimenti”.

Solo per documentate esigenze tecniche potrà essere possibile il ricorso a prodotti monouso.

In tal caso, dovranno essere utilizzate posate, stoviglie e bicchieri biodegradabili e compostabili in conformità alla norma UNI EN 13432:2002. L’Appaltatore dovrà fornire certificati di prodotto che attestino la conformità a tale norma. L’eliminazione di tali prodotti configurabili come rifiuti organici dovrà essere coerente con le modalità di raccolta individuate dall’amministrazione comunale.

Tutti i materiali destinati al contatto con alimenti devono essere di filiera comunitaria ed essere conformi alla normativa quadro (Regolamento CE 1935/2004 e s.m.i.) e alle norme specifiche, nazionali e comunitarie, relative alle diverse tipologie di materiale (es. ceramica, acciaio inox, plastica). Ogni materiale dovrà essere accompagnato dalla Dichiarazione di Conformità prevista dall’ Art. 16 del Regolamento CE 1935/2004.

Art. 4.5 Pasti da asporto

L’Appaltatore dovrà provvedere, senza alcun costo aggiuntivo e su richiesta del Committente, alla preparazione e alla consegna dei pasti da asporto conformi alla composizione e tipologia del menu giornaliero offerto, destinati agli utenti autorizzati dal Committente in quanto impossibilitati a recarsi in mensa a causa di disabilità fisica o altro impedimento transitorio o permanente (attualmente erogati nella misura massima di 5 pasti/giorno).

Detti pasti, che saranno prenotati dagli utenti mediante posta elettronica dedicata (o altra procedura predisposta dal Committente) entro le ore 10.00 del giorno del consumo, dovranno essere confezionati su vassoi di Poliestere con piatti e tris di posate a perdere compostabili e biodegradabili, protetti da un preincarto igienico/sigillati e trasportati all’interno degli uffici in legame fresco-refrigerato a 0°/+4°C da un incaricato dell’Appaltatore.

Il Committente metterà a disposizione a propria cura, nella sede centrale di C.so Unione Sovietica 216, un locale presso il quale l’Appaltatore dovrà consegnare tali pasti entro le ore 12.00, collocandoli per la loro conservazione nel frigorifero a 0°/+4°C e successivamente riattivabili dai fruitori attraverso un forno microonde per la loro rigenerazione ottimale. Si precisa che sia il frigorifero sia il forno a microonde sono già presenti presso il locale. L’Appaltatore provvederà inoltre a mettere a disposizione degli utenti, in tale locale, i condimenti necessari: olio extra vergine di oliva, sale, aceto di vino, aceto balsamico di Modena IGP, aceto di mele, succo di limone, spezie (pepe, peperoncino, origano, curry), salse in confezione monodose (maionese, ketchup, senape), oltre a stuzzicadenti confezionati singolarmente.

Art. 4.6 Lunch box

L’Appaltatore dovrà provvedere, senza alcun costo aggiuntivo e su richiesta del Committente, alla preparazione di lunch box (cestini sostitutivi del pasto), destinati agli utenti che desiderano consumare il pasto al di fuori della mensa aziendale ed attualmente erogati con una media di circa 5 lunch box giornalieri.

Detti pasti, che saranno prenotati dagli utenti mediante posta elettronica dedicata (o altra procedura predisposta dal Committente) entro le ore 10.00 del giorno del consumo; tramite l’applicativo messo a disposizione dal

Committente sarà inoltre possibile per i dipendenti disdire la prenotazione effettuata, entro le ore 10.00 del giorno stesso.

Il lunch box, prenotabile da tutti i dipendenti in alternativa al pasto, sarà composto da:

- 2 panini (pane bianco, integrale/cereali) farciti a scelta tra:
 - vegetariano (verdure grigliate oppure pomodoro e mozzarella)
 - formaggio (Asiago o Taleggio o Fontina)
 - salume/insaccato (prosciutto cotto o prosciutto crudo o mortadella);

Tutti gli ingredienti sono da considerarsi a titolo esemplificativo e non esaustivo

- 1 frutto di stagione
- 1 snack dolce monoporzione
- 1 bevanda a scelta tra:
 - acqua minerale/frizzante
 - succo di frutta

In caso di mancato ritiro del cestino, al dipendente verrà comunque addebitato il costo del pasto, che corrisponde a quello del pasto fruito in mensa.

Gli alimenti dovranno essere contenuti dentro lunch box di cartoncino monouso, che dovranno essere resi disponibili sulla linea di distribuzione durante l’orario di apertura del servizio.

Art. 4.8 Gestione del servizio in stato di emergenza

In caso di sciopero o per cause tecniche di forza maggiore, l’Appaltatore deve garantire l’erogazione di un servizio di ristorazione d’emergenza, concordando le modalità operative con il Committente, ad esempio in caso di:

- guasto di uno o più impianti e/o attrezzature utilizzate nella realizzazione del piatto in oggetto;
- sospensione delle utenze in rete per il periodo di interesse;
- avarie delle strutture di conservazione dei prodotti deperibili;
- intervento di manutenzione straordinaria sui locali, impianti e attrezzature interessate.

Al verificarsi di tali evenienze, l’Appaltatore può avvalersi della facoltà di fornire per 2 (due) giorni, lunch box da prepararsi in conformità a quanto previsto dall’art. 4.6. preparati utilizzando strutture produttive esterne proprie (centro di cottura) o di terzi autorizzate dall’ASL competente così come dichiarato in fase di partecipazione.

Per periodi superiori a 2 (due) giorni, l’Appaltatore dovrà produrre i pasti previsti dal menu di emergenza, sempre utilizzando strutture produttive esterne proprie (centro di cottura) o di terzi autorizzate dall’ASL competente.

Resta inteso che lo stato di emergenza dovrà essere ripristinato nell’arco massimo di sette giorni lavorativi a meno di eventi o fenomeni di rilevante entità che saranno valutati in contraddittorio tra le parti.

A tal proposito verrà assegnato un punteggio al Piano logistico del servizio in stato di emergenza che l’Appaltatore dovrà presentare in offerta. Il piano logistico dovrà dettagliare la gestione del servizio in stato di emergenza (esempio di menu di emergenza – menù sostitutivo della prima settimana della stagione invernale - con l’indicazione della sede di produzione e delle modalità di preparazione, trasporto e distribuzione sino alla sede distributiva, nel rispetto del Piano HACCP

Art. 4.9 Controllo degli accessi e consuntivo dei pasti serviti

Il Committente dovrà consentire l’accesso dei propri utenti al servizio di ristorazione, e al relativo consumo del pasto convenzionato, solo mediante badge personale da utilizzare negli appositi rilevatori posti sulla linea di distribuzione.

In caso di impossibilità di utilizzare il badge (per esempio in caso di dimenticanza o malfunzionamento) è previsto/consentito l’utilizzo delle firme a mano dei pasti consumati. La gestione di tali pasti deve avvenire tramite un flusso che rispetti il seguente tracciato:

- Numero matricola della persona
- Cognome e Nome della persona
- Codice del tornello virtuale che identifica la firma (preventivamente indicato da CSI-Piemonte)
- Codice della causale di identificazione della firma
- Giorno, mese, anno, orario della firma

È preferibile che il flusso contenente questi dati sia messo a disposizione in un formato leggibile da Excel: .xlsx o .xls o .csv.

L’Appaltatore dovrà mettere a disposizione questi dati entro il primo giorno del mese successivo al mese a cui si riferiscono.

Il Committente potrà autorizzare, mediante l’uso di badge aziendale o registro presenze, anche altri utenti al consumo del pasto (es: ospiti direzionali, stagisti, corsisti, visitatori).

Il controllo sull’effettivo passaggio del badge da parte dell’utente dovrà essere effettuato a cura del personale dell’Appaltatore, con possibilità di visualizzare un resoconto riassuntivo dei passaggi giornalieri registrati.

La consuntivazione dei pasti consumati dal Committente, ai fini della loro fatturazione, verrà effettuata mensilmente, mediante l’invio all’Appaltatore di un resoconto dettagliato secondo le specifiche concordate fra le parti.

In contraddittorio, l’Appaltatore potrà consultare i dati del sistema di rilievo presenze tramite i pc messi a disposizione presso la mensa aziendale e segnalare eventuali difformità rilevate entro il quinto giorno lavorativo del mese successivo.

La rilevazione dei badge aziendali verrà effettuata mediante un sistema RFID messo a disposizione gratuitamente dal Committente, il quale ne garantirà la corretta manutenzione ordinaria e straordinaria a livello hd/sw, oltre che garantire la presenza di un registro cartaceo per la rilevazione delle presenze in caso di smarrimento o dimenticanza della card da parte degli utenti e/o di malfunzionamento accidentale del terminale di controllo.

L’Appaltatore dovrà custodire le attrezzature hardware concesse in uso e farsi carico di segnalare prontamente al Committente eventuali anomalie, guasti o comportamenti dolosi da parte degli utenti.

Art. 4.10 Customer satisfaction e gestione dei reclami

L’Appaltatore dovrà prevedere un sistema di monitoraggio periodico (semestrale) della soddisfazione degli utenti, al fine di individuare interventi correttivi e/o di miglioramento del servizio erogato.

Il monitoraggio dovrà essere effettuato mediante schede di rilevazione somministrate agli utenti, elaborate a cura dell’Appaltatore ed approvate dal Committente, i cui risultati elaborati dovranno essere forniti sia per iscritto sia in formato digitale editabile al Committente stesso.

Il Committente, direttamente o tramite organismi interni ed esterni (consulenti, società specializzate), si riserva la facoltà di effettuare indagini sulla soddisfazione degli utenti mediante questionari propri e/o altre tecniche di monitoraggio.

A tal proposito verrà assegnato un punteggio al Sistema di acquisizione della soddisfazione degli utenti e di gestione dei reclami che l’Appaltatore dovrà presentare in offerta. Tale Sistema dovrà indicare le eventuali azioni correttive da intraprendere a seconda della tipologia di reclamo (es. corpo estraneo, mancata disponibilità di un piatto previsto in menù, ecc.).

Art. 4.11 Informazione agli utenti

L’Appaltatore dovrà garantire 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 coerente con le modalità di raccolta individuate dall’amministrazione comunale

L’Appaltatore deve produrre 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 skill professionali degli esperti di comunicazione coinvolti.

Art. 4.12 Raccolta e smaltimento dei rifiuti e recupero eccedenze alimentari

L’Appaltatore assume, a proprio carico e spese, la gestione prevista a carico del produttore circa il rispetto della normativa in merito alla corretta gestione interna ed identificazione del luogo di provenienza dei contenitori utilizzati per lo smaltimento.

I rifiuti solidi urbani prodotti durante i processi produttivi devono essere raccolti in sacchetti e convogliati negli appositi contenitori per la raccolta, al termine delle lavorazioni.

Le operazioni di svuotamento dei residui alimentari successivi al consumo dei pasti dovranno avvenire immediatamente, con appositi sacchi e convogliati nei contenitori per la raccolta, così come la gestione degli olii esausti utilizzati nelle operazioni di cottura e frittura degli alimenti.

L’Appaltatore, in quanto gestore fisico del servizio e degli impianti di produzione, si assume tutti gli oneri derivanti dalle leggi vigenti, ad eccezione del pagamento della tassa rifiuti che rimane a carico del Committente, esonerando quest’ultimo da ogni tipo di responsabilità.

L’Appaltatore deve garantire una corretta gestione della raccolta differenziata dei rifiuti, coerente con le modalità di raccolta individuate dall’amministrazione comunale.

Per quanto riguarda il recupero delle eccedenze alimentari, l’Appaltatore dovrà elencare, in un rapporto semestrale, tipi, quantità dei prodotti alimentari, metodi di produzione ed origine dei prodotti acquistati per la commessa, allegando documentazione appropriata. Dovrà dichiarare inoltre la quantità approssimativa di prodotti alimentari non consumati nel corso del periodo e le misure intraprese per ridurre tali quantità.

[A tal proposito verrà assegnato un punteggio all’offerente che si impegna a recuperare il cibo non somministrato e a destinarlo ad organizzazioni non lucrative di attività sociale che effettuano, ai fini di beneficenza, distribuzione gratuita agli indigenti di prodotti alimentari in linea con la Legge 155/03 “Disciplina della distribuzione dei prodotti alimentari ai fini di solidarietà sociale”.](#)

| | |
|-----------------|---|
| TITOLO 5 | QUALIFICAZIONE DEI FORNITORI E SELEZIONE DEI PRODOTTI ALIMENTARI |
|-----------------|---|

Art. 5.1 Elenco dei fornitori e dei marchi dei prodotti alimentari

L’Appaltatore deve fornire al Committente l’elenco di tutti i fornitori di derrate alimentari e gli eventuali marchi che intende utilizzare ed è tenuto ad informare puntualmente lo stesso di ogni eventuale variazione del nominativo del fornitore e/o del marchio ad esso riferito.

Art. 5.2 Qualificazione dei fornitori dei prodotti alimentari

L’Appaltatore deve fornire al Committente l’elenco dei propri fornitori di prodotti alimentari, intesi come singole aziende agricole e/o imprese e/o consorzi di produttori operanti in laboratori registrati ai sensi del Reg. CE 852/04 oppure riconosciuti ai sensi del Reg. CE 853/04.

L’Appaltatore dovrà rendere disponibile, su richiesta del Committente, anche le dichiarazioni di adeguamento del processo produttivo alle norme igieniche vigenti da parte dei Fornitori, con particolare riferimento all’applicazione del piano di gestione della sicurezza alimentare (ai sensi del Reg. CE 852/04 o Reg. CE 853/04, Reg. CE 178/02) e del piano di gestione della sicurezza sul lavoro (ai sensi del D.Lgs. 81/08).

A tal proposito verrà assegnato un punteggio alla procedura di qualifica dei fornitori che l’Appaltatore dovrà presentare in offerta. Dovrà essere fornita una griglia di criteri su cui si basa il mantenimento del fornitore (es. numero e gravità di non conformità, orari di consegna, ecc.).

Art. 5.3 Origine e qualità dei prodotti alimentari

I prodotti alimentari dovranno essere quelli contemplati nelle specifiche tecnico-merceologiche dell’Allegato 1 “Caratteristiche merceologiche delle derrate alimentari” e nei menu presentati in offerta dall’Appaltatore. Le materie prime da utilizzare per le preparazioni del menu, fermo restando i requisiti di legge in materia di etichettatura e sicurezza alimentare, dovranno essere di elevata qualità merceologica e nutrizionale e rispettare quanto indicato nell’Allegato 1 “Caratteristiche merceologiche delle derrate alimentari”, con l’obiettivo di incrementare la sostenibilità del servizio di ristorazione.

A tal proposito l’Appaltatore dovrà presentare in offerta i prodotti esotici provenienti dal mercato equosolidale che intende fornire. Sarà valutata in sede di gara la somministrazione di tutti i prodotti esotici indicati alla voce “criteri ambientali” dei parametri di valutazione tecnica.

Art. 5.4 Dichiarazioni di conformità delle forniture

Per garantire la conformità tra i prodotti ordinati e quelli effettivamente forniti e per consentire agevoli e oggettivi controlli da parte del Committente, l’Appaltatore deve acquisire dai propri fornitori la dichiarazione di origine/provenienza richiesti nel presente capitolato e nell’All. 1 “Caratteristiche merceologiche delle derrate alimentari”.

E’ tassativamente vietata la fornitura, la preparazione e la somministrazione di materie prime e/o prodotti finiti con i seguenti requisiti:

- provenienti da coltivazioni transgeniche e/o contenenti ingredienti OGM;
- sottoposti a irraggiamento;
- contenenti additivi chimici non consentiti, o che contengano livelli di residui di prodotti usati in agricoltura, tossici per l’uomo;
- sottoposti a lavorazioni o trattamenti diretti a mascherare uno stato di alterazione;
- private anche in parte dei propri elementi nutritivi o mescolate a sostanze di qualità inferiore o comunque trattate in modo da variarne la composizione naturale;
- in cattivo stato di conservazione a causa di alterazioni microbiche, contaminazioni e/o insudiciamenti di varia natura;
- sottoposti a processi di surgelazione/congelamento e trasporto non in catena del freddo;
- il cui termine minimo di conservazione/data di scadenza risultino superati.

Art. 5.5 Mancata fornitura di prodotti alimentari offerti

Nel caso in cui uno o più prodotti offerti dall’Appaltatore non fossero disponibili sul mercato, essi saranno momentaneamente sostituiti da prodotti di uguale valore merceologico ed economico.

In tal caso l’Appaltatore deve comunicare per iscritto al Committente entro il giorno precedente il consumo, il prodotto di cui non è stato possibile approvvigionarsi nel determinato giorno di servizio e la relativa causa, indicando anche il prodotto e/o il piatto sostitutivo proposto. In caso di impossibilità di reperimento del prodotto sul mercato, l’Appaltatore è tenuto a trasmettere al Committente una dichiarazione del fornitore che attesti tale situazione, richiedendo autorizzazione alla sostituzione del pasto.

| | |
|-----------------|---|
| TITOLO 6 | QUALIFICAZIONE DEI FORNITORI E SELEZIONE DEI PRODOTTI NON ALIMENTARI |
|-----------------|---|

Art. 6.1 Elenco dei fornitori e marchi dei prodotti non alimentari

L’Appaltatore deve fornire al Committente l’elenco di tutti i fornitori di prodotti non alimentari e gli eventuali marchi che intende utilizzare ed è tenuto ad informare puntualmente lo stesso di ogni eventuale variazione del nominativo del proprio fornitore.

Art. 6.2 Qualificazione dei fornitori di prodotti non alimentari

L’Appaltatore deve fornire al Committente l’elenco dei propri fornitori di prodotti non alimentari, che devono essere tutti qualificati secondo la norma ISO 9001, ed è tenuto ad informare puntualmente lo stesso di ogni eventuale variazione del nominativo del proprio fornitore.

Art. 6.3 Materiali e oggetti a contatto con alimenti

Gli accessori ed i materiali di contatto alimentare diretto e indiretto, utilizzati nella realizzazione del servizio e proposti in sede di offerta, dovranno essere conformi alle leggi vigenti.

In particolare l’Appaltatore deve disporre, per ogni articolo destinato al contatto diretto con alimenti, della dichiarazione di conformità ai sensi del Regolamento CE 1935/2004; per i materiali destinati al contatto con alimenti caldi (es. nelle fasi di cottura, riattivazione in forno a microonde, pellicole termosaldanti utilizzate per sigillare i pasti dietetici), è necessario che l’Appaltatore si accerti che dalla dichiarazione di conformità risulti l’idoneità del materiale al contatto con alimenti nelle condizioni di tempo e di temperatura a cui viene utilizzato.

Art. 6.4 Schede tecniche dei prodotti in tessuto-carta

I prodotti in carta, riconducibili al gruppo di prodotti “tessuto-carta”, che comprende fogli o rotoli di tessuto-carta idoneo all’uso per l’igiene personale, l’assorbimento di liquidi e/o la pulizia di superfici, l’Appaltatore deve utilizzare prodotti che rispettino i criteri ecologici previsti dall’art. 2 e relativo allegato della Decisione della Commissione del 9 luglio 2009 (2009/568/CE). L’Appaltatore deve dichiarare nome commerciale e marca dei prodotti che si impegna ad utilizzare. Su richiesta dell’amministrazione aggiudicatrice 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.

Art. 6.5 Requisiti degli imballaggi

L’Appaltatore deve garantire che i propri fornitori utilizzino imballaggi conformi ai requisiti di cui all’All. F, della parte IV “Rifiuti” del D.Lgs. 152/2006 e s.m.i., così come più specificatamente descritto nelle pertinenti norme tecniche. L’imballaggio secondario e terziario deve essere costituito, se in carta o cartone per il 90% in peso da materiale riciclato, se in plastica, per almeno il 60%.

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 "Asserzioni 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).

TITOLO 7 PREPARAZIONE E SOMMINISTRAZIONE DEGLI ALIMENTI**Art. 7.1 Modalità e frequenza di approvvigionamento delle materie prime**

L’Appaltatore deve procedere all’approvvigionamento delle derrate in modo da assicurare il regolare svolgimento del servizio e la regolare somministrazione e distribuzione dei pasti.

La frequenza dell’approvvigionamento deve garantire un’elevata rotazione delle scorte, tale da evitare la presenza di derrate alimentari prossime alla data di scadenza o al termine minimo di conservazione. In particolare, per alcuni prodotti dovranno essere rispettate le indicazioni relative alla shelf-life residua riportate nell’Allegato 1 – “Caratteristiche merceologiche delle derrate alimentari”.

L’Appaltatore deve assicurare di norma le seguenti frequenze di approvvigionamento:

- il giorno prima del consumo per le carni avicunicole e il pesce fresco sfilettato;
- giornaliero per il pane fresco, pizza, focaccia;
- bisettimanale/trisettimanale per i prodotti a base latte e ortofrutta fresca;
- settimanale/bisettimanale per i prodotti a base carne rossa (bovino, suino);
- mensile per i surgelati, le conserve e le derrate non deperibili.

In ogni caso dovrà essere evitato il sovraccarico degli impianti refrigeranti; a tale scopo, gli approvvigionamenti potranno avvenire anche con una frequenza maggiore rispetto a quanto sopra indicato.

Tutte le consegne devono essere effettuate utilizzando mezzi di trasporto a basso impatto ambientale (almeno Euro 4 o elettrici, o vetture ibride), anche da parte dei fornitori dell’Appaltatore.

Art. 7.2 Stoccaggio e tracciabilità delle materie prime

Il ricevimento delle derrate alimentari deve sempre avvenire in orari che non interferiscono con la produzione e lo svolgimento dei servizi, in genere il mattino prima dell’avvio delle lavorazioni oppure il pomeriggio al termine del servizio.

Tutte le operazioni di stoccaggio devono rispettare le temperature previste dalla normativa vigente.

L’Appaltatore deve attenersi scrupolosamente alle seguenti norme:

- evitare lo stazionamento di prodotti deperibili a temperatura ambiente;
- evitare la promiscuità fra derrate deperibili differenti nella stessa cella;
- curare il rifornimento e la rotazione delle derrate alimentari, soprattutto deperibili, in modo da garantire sempre la loro qualità merceologica, igienica e nutrizionale;
- non detenere e non somministrare derrate che presentino anomalie o non rispettino il termine minimo di conservazione, o la data di scadenza, o la shelf-life residua prescritta nell’Allegato 1;
- per ogni tipologia di alimento deperibile, determinare nel proprio Piano di Autocontrollo aziendale un periodo massimo di conservabilità del prodotto dopo l’apertura della confezione originale, e rispettare tale limite di utilizzo;
- non appoggiare le derrate a diretto contatto con il pavimento o con i muri.

Le derrate alimentari non deperibili devono essere conservate in magazzino su idonei scaffali in materiale anticorrosione facilmente sanificabile.

Gli eventuali prodotti per regimi dietetici particolari devono essere stoccati in modo tale da evitare contaminazioni accidentale (es. allergeni), e ove necessario riposti in apposito armadio.

I tuberi (patate, cipolle, aglio) devono essere conservati in contenitori idonei posti in un locale fresco e asciutto al riparo dalla luce, con pavimento e rivestimenti facilmente sanificabili.

Le bevande in PET devono essere conservate in locali freschi e asciutti al riparo dalla luce e da fonti di calore, con pavimento e rivestimenti facilmente sanificabili.

Le derrate alimentari deperibili devono essere conservate nelle apposite attrezzature frigorifere suddivise per categoria merceologica, ove possibile dopo essere state private dell’imballaggio secondario.

Scrupolosa cura deve essere osservata nel riempimento delle attrezzature frigorifere, per consentire un idoneo raffreddamento dei prodotti ed una loro adeguata separazione e protezione.

Le derrate non in confezione integra, provenienti dall’attività di preparazione, devono essere rigorosamente chiuse in contenitori di acciaio o di materiali “per alimenti” o protetti da pellicole per alimenti, mantenendo la presenza dell’etichettatura originaria del fornitore/produttore.

Nel caso dei prodotti in sacchi o dei surgelati, i prodotti possono essere lasciati nella confezione originaria, che verrà opportunamente richiusa.

A tal proposito verrà assegnato un punteggio alla procedura di rintracciabilità che l’Appaltatore dovrà presentare in offerta e che dovrà indicare le modalità di registrazione in sede di ogni prodotto utilizzato nella preparazione dei pasti, in modo da risalire esattamente al lotto, marca e scadenza utilizzato per un determinato piatto.

Art. 7.3 Modalità di lavorazione e conservazione degli alimenti

I pasti preparati devono essere esenti da anomalie di carattere igienico-sanitario previste dall’art. 5 della Legge 283/62 e l’Appaltatore deve uniformarsi alle disposizioni delle leggi vigenti per garantire la sicurezza degli alimenti e per tutelare la salute del singolo e della collettività.

Il flusso operativo deve essere svolto in modo tale da garantire che la produzione avvenga seguendo il principio della “marcia in avanti” al fine di evitare contaminazioni tra i vari prodotti in lavorazione ed ogni possibile incrocio tra sporco e pulito. Il personale non deve effettuare più operazioni contemporaneamente al fine di evitare rischi di contaminazione crociata; l’organizzazione del flusso operativo in ogni fase deve essere tale da permettere un regolare e rapido svolgimento delle operazioni di produzione e confezionamento, in modo tale da evitare stazionamenti fuori controllo e contaminazione.

Nell’approntamento del servizio, l’Appaltatore deve attenersi scrupolosamente alle seguenti norme:

scongellamento delle derrate

- non ricongelare le derrate alimentari scongelate;
- effettuare lo scongelamento dei prodotti in cella frigorifera a 0/+4°C (ad eccezione dei prodotti vegetali) dentro vasche GN forate per consentire lo sgocciolamento del liquido di percolamento.
- consumare il prodotto entro 24 ore dallo scongelamento;
- non scongelare le derrate alimentari a temperatura ambiente.
- è vietato il congelamento dei prodotti alimentari

manipolazione e lavorazione delle derrate

- per le verdure da consumarsi crude è tassativo l’obbligo di preparazione nella stessa giornata del consumo e l’utilizzo per il lavaggio di un disinfettante Presidio Medico-Chirurgico;
- le confezioni di ortaggi IV gamma da consumarsi crudi devono essere aperte poco prima del consumo;
- utilizzare piani, attrezzature, utensili e zone distinte per la preparazione di alimenti crudi e cotti, per la lavorazione di alimenti crudi appartenenti a categorie merceologiche diverse, oppure effettuare tali lavorazioni in tempi diversi garantendo prima un’adeguata sanificazione delle superfici interessate;
- i prodotti da utilizzare per le preparazioni alimentari devono essere prelevati in piccole quantità dalle celle allo scopo di garantire un miglior mantenimento delle temperature;
- effettuare tutte le preparazioni lo stesso giorno della somministrazione ad eccezione delle seguenti lavorazioni (da effettuare massimo il giorno prima):
 - lavorazione di carni a crudo (es: toelettatura, porzionatura, legatura, speziatura) destinate a singole porzioni o a pezzo intero e conservazione a max +4° C;
 - scongelamento di prodotti ittici, docciatura per l’eliminazione delle mucillagini e del liquido in eccesso e conservazione max +4° C;
 - mondatura e pelatura di patate e carote e loro conservazione secondo specifica procedura aziendale di autocontrollo, finalizzata a contenere il rischio microbiologico e a mantenere le migliori condizioni organolettiche del prodotto;
 - ammollo dei legumi secchi per 24 ore con due ricambi di acqua;

- la carne trita deve essere macinata nella stessa giornata in cui viene consumata;
- l’affettatura e porzionatura dei salumi deve essere effettuata il giorno stesso del consumo.

conservazione dei semilavorati crudi

Tutti i semilavorati crudi devono essere conservati in apposita cella o frigorifero di giornata a 0/+4°C, in contenitori “per alimenti” muniti di coperchio o protetti con pellicola “per alimenti”, identificati con etichetta interna riportante il nome del prodotto e la data di produzione.

cottura degli alimenti

- Effettuare le cotture lo stesso giorno della distribuzione, ad eccezione delle carni in pezzo intero (es: arrostiti, bolliti, brasati) in caso di utilizzo di abbattitore rapido di temperatura, possono essere cotte e abbattute il giorno precedente la somministrazione; è vietato raffreddare i prodotti cotti a temperatura ambiente o sottoporli ad immersione in acqua;
- privilegiare le cotture al forno, al vapore e le stufature secondo il principio della “bassa temperatura per tempi lunghi” che richiedono il minimo quantitativo di grassi aggiunti ed evitano la formazione di sostanze tossiche e reattive;
- evitare le frittiture: i secondi piatti per cui è prevista l’impanatura non devono essere fritti ma preparati in forni a termoconvezione. Le operazioni di impanatura devono essere effettuate immediatamente prima delle operazioni di cottura;
- aggiungere con moderazione i grassi e utilizzare come condimento a crudo a fine cottura olio extra vergine d’oliva;
- ridurre l’impiego di sale aggiunto agli alimenti;
- privilegiare le cotture a bassa temperatura dei sughi e delle salse per primi e secondi piatti ed evitare la ricottura o il riscaldamento eccessivo;
- utilizzare solo pentolame in acciaio inox;
- gli alimenti cucinati devono essere mantenuti a temperatura di 60-65°C fino al momento del consumo, ed il piano HACCP deve prevedere il monitoraggio e la registrazione della temperatura di mantenimento a caldo.

Art. 7.4 Etichettatura e identificazione delle derrate

Le derrate devono avere etichettatura conforme alla normativa vigente. Non sono ammesse etichettature incomplete o prive della traduzione in lingua italiana.

Al fine di garantire la rintracciabilità, gli alimenti non contenuti nella confezione originale (aperti e riconfezionati) devono essere sempre identificati con fotocopia dell’etichetta originale oppure con i dati contenuti nell’etichetta originale (nome prodotto, nome produttore e confezionatore, lotto, data scadenza o termine minimo di conservazione); inoltre devono essere indicati la data di apertura della confezione e quella entro la quale il prodotto deve essere consumato.

Art. 7.5 Campionamento degli alimenti a scopo cautelativo

Al fine di individuare rapidamente le cause di eventuali malattie alimentari (intossicazioni, tossinfezioni), l’Appaltatore deve prelevare giornalmente almeno 100 g di ogni prodotto somministrato, confezionarlo in appositi sacchetti sterili distinti e identificati con apposita etichetta (tipo di prodotto, data di preparazione) e riporli nella cella a 0/+4°C per le 72 ore successive.

| | |
|-----------------|---|
| TITOLO 8 | GESTIONE DEL PROCESSO DI PULIZIA, SANIFICAZIONE, DISINFESTAZIONE, MANUTENZIONE |
|-----------------|---|

Art. 8.1 Pulizia, sanificazione degli ambienti di produzione e di servizio

L’Appaltatore dovrà rispettare il programma di intervento di pulizia e riassetto relativo a tutti i locali, le attrezzature e le stoviglie interessate alla gestione dei servizi e deve provvedere alla:

- pulizia e disinfezione dei locali (aree stoccaggio, cucina, distribuzione, sala ristorante, servizi igienici del pubblico, servizi igienici e spogliatoi degli operatori). È fatto divieto all’Appaltatore, durante le attività di sanificazione dei locali, di cospargere i pavimenti utilizzando abbondanti quantità d’acqua gettata direttamente con secchi o con gomme; dovranno inoltre essere evitati ristagni d’acqua sui pavimenti; gli interventi di pulizia dei pavimenti/rivestimenti devono essere effettuati con apposita lavasciuga professionale. Il CSI si rivarrà nei confronti dell’Appaltatore qualora pratiche scorrette provochino danni ai locali o allo stabile;
- pulizia, lavaggio e disinfezione delle macchine e di tutte le attrezzature mobili, stoviglie, accessori, carrelli, contenitori utilizzati per la preparazione e la distribuzione dei pasti;
- pulizia delle aree perimetrali esterne ai locali mensa, nella parte a circa un metro di distanza dai muri.

Le operazioni di sanificazione non devono essere eseguite né durante le fasi di lavorazione degli alimenti né dal personale che contemporaneamente effettua preparazioni alimentari e/o di distribuzione dei pasti.

Il personale che effettua pulizia o lavaggio, deve indossare indumenti e DPI (Dispositivi di Protezione Individuale) diversi da quelli indossati per la distribuzione e la preparazione degli alimenti.

I prodotti chimici utilizzati nelle operazioni di sanificazione, devono essere specifici per il settore alimentare ed essere corredati delle relative schede tossicologiche e tecniche per il corretto utilizzo da parte degli operatori. Per garantire che i prodotti chimici siano utilizzati alla corretta concentrazione, l’Appaltatore dovrà predisporre un piano di pulizia riportante per ciascun prodotto le modalità di diluizione, da mantenere in posizione ben visibile agli addetti.

A tal proposito verrà assegnato un punteggio alla Procedura ed al Piano di pulizia e sanificazione che l’Appaltatore dovrà presentare in offerta in modo dettagliato e che contempli tutte le attrezzature (privilegiando quelle a basso consumo energetico), utensili e arredi con le relative modalità di pulizia/sanificazione, frequenze di pulizia e prodotti utilizzati sia detergenti che disinfettanti. Il Piano dovrà essere suddiviso per aree (cucina, self-service, sala ristorante, servizi e spogliatoi

Art. 8.2 Fasi operative della sanificazione alimentare

La sanificazione dei locali e delle attrezzature utilizzate nei servizi di ristorazione, viene eseguita dal personale operativo del Gestore, formato e addestrato seguendo le seguenti fasi operative:

- rimozione dei residui alimentari
- detergenza
- risciacquo
- disinfezione
- risciacquo
- asciugatura
- eventuale copertura/protezione delle parti scoperte (es: macchine, attrezzature, taglieri).

Art. 8.3 Lavaggio delle stoviglie e degli accessori di servizio

Il servizio di lavaggio delle stoviglie/attrezzature dovrà comprendere il lavaggio meccanico di tipo industriale di tutte le stoviglie non monouso (piatti, ciotole, bicchieri, posate, materiali vari) e dei vassoi utilizzati per il servizio, con le seguenti modalità igieniche:

- i rifiuti alimentari e quelli vari, sia della cucina che della sala di somministrazione, devono essere introdotti negli appositi contenitori per rifiuti e trasportati nella zona di stoccaggio;

- all'inizio di ogni lavaggio gli addetti devono controllare il funzionamento dei dispositivi per il dosaggio del detergente e del brillantante e provvedere all'avviamento dell'attrezzatura; quindi procedere all'introduzione delle stoviglie, vassoi e posate nella lavastoviglie.
- al termine del ciclo di lavaggio le stoviglie e quant'altro lavato ed asciugato, deve essere prelevato e riposto in appositi armadi chiusi o comunque al riparo da contaminazioni.

L'Appaltatore si obbliga a ripristinare eventuali malfunzionamenti/guasti relativi ai lavastoviglie industriali entro 48 ore dal verificarsi del malfunzionamento/guasto.

Art. 8.4 Approvvigionamento e gestione dei prodotti chimici

I prodotti chimici per la sanificazione dovranno essere sempre contenuti nelle confezioni originali, con la relativa etichetta e conservati in locale apposito e/o in armadi chiusi, identificati e separati fisicamente dai prodotti alimentari, anche se sigillati e non deperibili. Qualora per motivi di praticità di utilizzo si renda necessario travasare i prodotti in un contenitore non originale, questo dovrà essere etichettato in modo chiaro con il nome del prodotto, ed in nessun caso potranno essere utilizzati a tale scopo contenitori alimentari.

I prodotti detergenti e disinfettanti dovranno essere idonei a mantenere i limiti di igiene ambientale e conformi alle schede tecniche e di sicurezza/tossicologiche dei prodotti detergenti e disinfettanti presentate dall'Appaltatore in sede di offerta.

I detergenti e i disinfettanti devono essere impiegati secondo le modalità e le concentrazioni indicate sulle schede tecniche del fabbricante/produttore originario.

Il personale addetto alle operazioni di sanificazione deve fare uso di DPI (es: mascherine, occhiali, guanti, grembiuli) quando il loro uso è indicato nelle schede di sicurezza dei prodotti e nel Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) redatto a cura dell'Appaltatore (successivo titolo 10).

Art. 8.5 Schede tecniche dei prodotti e delle attrezzature di pulizia e sanificazione

I prodotti chimici, i materiali e le attrezzature proposti dall'Appaltatore in sede di offerta per la pulizia e sanificazione ambientale, delle attrezzature alimentari e dei locali di consumo, dovranno essere conformi alle leggi vigenti e specifici per l'uso in oggetto.

Tutti i prodotti chimici detergenti dovranno essere conformi alla normativa sui detergenti (Reg. CE 648/2004 e D.P.R. 6 febbraio 2009 n.21); tutti i prodotti disinfettanti dovranno essere conformi al D.lgs. 25 febbraio 2000 n. 174 sui biocidi e al D.P.R. 6 ottobre 1998 n. 392 sui presidi medico-chirurgici.

I prodotti dotati di etichetta Ecolabel sono ritenuti conformi; per i prodotti non in possesso dell'etichetta Ecolabel, dovrà essere presentata la documentazione attestante il rispetto della suddetta normativa.

Tutti i prodotti destinati alla pulizia e sanificazione devono essere accompagnati da schede tecniche e di sicurezza.

Art. 8.6 Standard igienici delle attrezzature e delle superfici alimentari

Le operazioni di sanificazione a carico delle attrezzature e delle superfici di contatto alimentare devono rispettare gli standard igienici riportati nell'All. 6 "Criteri microbiologici di sicurezza alimentare".

Art. 8.7 Prevenzione e lotta agli animali indesiderati

L'Appaltatore dovrà garantire, a proprie spese, la conformità igienica dei locali e delle attrezzature impiegate nel servizio, anche attraverso l'applicazione di un efficace piano di disinfestazione e derattizzazione, eseguito da società specializzata e certificata ISO 9001 indicando le modalità operative di intervento, i prodotti chimici utilizzati con scheda tecnica e tossicologica, la frequenza degli interventi, la procedura di prevenzione dei rischi post-trattamento, e documentando l'esito degli interventi effettuati. L'Appaltatore dovrà tenere a disposizione copia del contratto con la società specializzata, riportante la calendarizzazione di massima degli interventi di monitoraggio (pari almeno a 6/anno); dovranno essere considerati sia i roditori che gli insetti (alati e striscianti). Il monitoraggio dovrà prevedere specifici limiti per ogni tipologia di infestante, oltre i quali attivare interventi mirati di disinfestazione e/o altre azioni correttive.

A tal proposito verrà assegnato un punteggio alla procedura di gestione infestanti che l’Appaltatore dovrà presentare in offerta. La procedura dovrà essere dettagliata, specificando il numero e la tipologia degli interventi di monitoraggio e lotta agli infestanti, i limiti critici e le azioni correttive adeguate per ogni tipologia di infestante.

Art. 8.8 Pulizia spogliatoi e servizi igienici del personale

I servizi igienici del personale dell’Appaltatore dovranno essere tenuti costantemente puliti e disinfettati. Gli indumenti degli addetti dovranno essere sempre riposti negli appositi armadietti a doppio scomparto. Nei servizi igienici destinati agli addetti dovranno essere impiegati sapone disinfettante e asciugamani a perdere e/o asciugamani elettrici.

Art. 8.9 Pulizia servizi igienici del pubblico

I servizi igienici degli utenti dovranno essere tenuti costantemente puliti e disinfettati, nonché riforniti adeguatamente di sapone liquido e asciugamani in carta all’interno di dispenser.

Art. 8.10 Interventi di manutenzione tecnica

L’Appaltatore deve fornire un dettagliato Piano di Manutenzione, eseguito in proprio o da società specializzata, indicando le modalità operative di intervento e la frequenza degli interventi preventivi di controllo.

Il Committente si riserva, in ogni momento, di controllare l’effettivo stato di manutenzione di tutte le strutture, le attrezzature, gli impianti e gli arredi concessi in comodato gratuito, ovvero quelli installati dall’Appaltatore nel progetto di gara a livello di riqualificazione e/o di miglioria.

L’Appaltatore deve provvedere alla manutenzione costante (in via ordinaria e straordinaria) di tutti gli elettrodomestici, attrezzature, impianti, allestimenti e arredi. Quando necessario deve altresì provvedere a proprie spese alla riparazione e/o sostituzione, installazione di nuovi elettrodomestici, che dovranno avere consumi energetici inferiori a quelli sostituiti, e alla sostituzione ed installazione delle attrezzature e degli arredi presenti nei locali destinati al servizio di ristorazione, qualora siano divenuti irripetibili oppure non siano più idonei all’utilizzo, come di seguito elencati a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- grossi elettrodomestici: cucine, forni, frigoriferi, lavastoviglie, bollitori, linea self service;
- piccoli elettrodomestici: frullatori, spremiagrumi, tritacarne, fruste ed ogni altro piccolo elettrodomestico;
- bidoni per la raccolta dei rifiuti;
- impianti: impianto di aspirazione e, in generale, a quanto nel seguito non espressamente indicato come attività di manutenzione impianti a carico del Committente;
- armadietti spogliatoio; arredi sala refettorio;
- pentolame e utensileria utilizzati nella preparazione e distribuzione dei pasti (pentole, teglie, mestoli, vassoi, piatti e vasellame, bicchieri, posate, ecc.).

La data di effettiva esecuzione e le modalità degli interventi devono essere annotati su appositi registri di cui dovrà dotarsi l’Appaltatore e nei quali dovranno essere dettagliati, i guasti e le relative riparazioni effettuate nonché gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria e di sostituzione eseguiti, con indicazione del tipo di intervento effettuato, del giorno di effettuazione, del tecnico incaricato e con apposizione della firma.

Tali registri dovranno essere depositati presso i locali della mensa a disposizione per la consultazione da parte di personale e/o referenti di CSI-Piemonte, e comunque dovranno essere sempre esibiti in occasione dell’attività annuale di verifica dell’esistenza e dello stato di conservazione di quanto consegnato (come disciplinato all’art. 1.6 del presente Capitolato). Alla conclusione dell’Appalto tutti i registri dovranno essere consegnati a CSI-Piemonte unitamente alla dichiarazione che tutti gli interventi effettuati e/o le nuove installazioni introdotte sono conformi alle norme vigenti in materia di sicurezza.

Tutti gli elementi (elettrodomestici, attrezzature, impianti, allestimenti e arredi) eventualmente installati ex novo e/o sostituiti diventano a tutti gli effetti di proprietà del Committente senza che l’Appaltatore abbia nulla a pretendere.

La sostituzione degli elettrodomestici, delle attrezzature e degli arredi andrà effettuata dall’Appaltatore entro le seguenti scadenze che decorrono dal momento dell’irriparabilità o inidoneità all’uso:

- entro 10 giorni per i grossi elettrodomestici e arredi (ad es. armadietti spogliatoio, linea self service, ecc.);
- entro 5 giorni per i piccoli elettrodomestici e arredi (es. bidoni per la raccolta dei rifiuti, pentolame e utensileria, ecc.).

Nel caso si dovesse provvedere alla sostituzione di nuove attrezzature, dovranno essere acquistate attrezzature che garantiscano un minor consumo energetico, quali ad esempio quelle che possiedono etichettatura energetica (a titolo esemplificativo per i frigoriferi Reg. UE 2015/1094).

I locali messi a disposizione dell’Appaltatore per le attività di natura alimentare (stoccaggio, preparazione, conservazione, somministrazione), sono dotati di impianti conformi alle leggi vigenti in materia igienico-sanitaria e sicurezza sul lavoro.

Il Committente si impegna a garantire la manutenzione periodica e programmata degli impianti elettrici e termici secondo le specifiche sotto riportate:

- a) **impianti elettrici:** manutenzione dell’impianto elettrico (es: quadri elettrici, dispositivi di comando, linee di alimentazione, dispositivi di protezione) fino alle prese CEE e dell’impianto di illuminazione comprensivo dei corpi illuminati.

NOTA BENE: resta invece a carico dell’Appaltatore la manutenzione e la verifica delle attrezzature collegate all’impianto elettrico, compreso l’elemento di collegamento;

- b) **impianti termici:** manutenzione e gestione degli impianti termici di riscaldamento e di condizionamento costituito dai termosifoni e dall’impianto a pompa di calore con split a cassetta a soffitto che è presente nel refettorio e nella zona distribuzione;

NOTA BENE: l’impianto di regolazione climatica presente in cucina e in parte della zona distribuzione (impianto di climatizzazione con sistema a pompa di calore e recuperatore sulla linea di distribuzione e sistema di riscaldamento a bocchette collegato all’impianto di riscaldamento condominiale) dovrà essere invece gestito e mantenuto dell’Appaltatore a carico del quale restano le attività di verifica e di controllo della regolazione climatica dei locali.

Si dà evidenza che la manutenzione ordinaria dell’impianto di addolcimento e dell’accumulo dell’acqua calda sanitaria che serve la zona cucina e gli spogliatoi/bagni a servizio del personale dell’Appaltatore è a carico dell’Appaltatore stesso.

La manutenzione ordinaria dei locali avuti in consegna è a carico dell’Appaltatore, che dovrà garantire la loro efficienza. Resta invece in carico al Committente la manutenzione dei bagni degli utenti e del refettorio (con l’esclusione della zona deposito carrelli e distribuzione alimenti in capo all’Appaltatore).

Per manutenzione ordinaria si intende, a titolo puramente esemplificativo:

- la tinteggiatura delle pareti;
- la sostituzione di piastrelle rotte delle pareti o dei pavimenti e la posa di quelle eventualmente mancanti;
- le riparazioni idrauliche sulle parti degli impianti esterne alle murature, ivi compresa la sostituzione dei rubinetti - inclusi quelli con comandi non manuali - ove non più riparabili;
- le disotturazioni degli scarichi;
- l’installazione, la sostituzione o la riparazione di zanzariere;
- la sostituzione di vetri e la riparazione degli infissi;
- l’installazione e sostituzione di molle chiudi-porta;
- l’installazione e sostituzione di coprispigoli e sgusce;
- l’installazione e sostituzione di idonea banda paraurti a parete ove necessario, ad es. ad altezza di sedie, carrelli, contenitori per raccolta rifiuti.

Tutte le movimentazioni all’interno dei locali in gestione in carico all’Appaltatore, dovranno essere effettuate esclusivamente attraverso idonei dispositivi (es: transpallet, gru a contrappeso di cui dovrà dotarsi l’Appaltatore, carrelli, ecc.) dotati di ruote gommate.

Tutte le operazioni di controllo e manutenzione dovranno essere eseguite in conformità alle istruzioni tecniche per l’uso e la manutenzione elaborate dal costruttore. Qualora non siano disponibili in sito le istruzioni del costruttore, l’Appaltatore dovrà ottenerle di propria iniziativa (appuratane la coerenza con la versione dell’apparecchiatura) e fornirle al CSI-Piemonte, affinché siano reintegrate nella documentazione dell’impianto. In mancanza di altre istruzioni, le operazioni di controllo e manutenzione dovranno essere eseguite secondo le prescrizioni e con la periodicità prevista dalle vigenti normative UNI e CEI per lo specifico elemento, apparecchio o dispositivo.

Resta inteso che l’Appaltatore deve altresì provvedere agli interventi che si renderanno eventualmente necessari a seguito di segnalazioni sia delle Autorità di vigilanza competenti in materia sia degli organismi preposti al controllo della conformità dei servizi (di cui all’art. 11 del presente capitolato).

In assenza di un puntuale intervento da parte dell’Appaltatore, onde evitare l’applicazione di possibili sanzioni a carico di CSI-Piemonte, il Committente si riserva di procedere direttamente con l’esecuzione degli interventi, di riaddebitarne i relativi costi, diretti ed indiretti, all’Appaltatore oltre all’applicazione della penale decorsi i termini stabiliti dalle Autorità di vigilanza medesime.

A tal proposito verrà assegnato un punteggio al Piano di manutenzione ordinaria che dovrà riportare accurato dettaglio della frequenza degli interventi di manutenzione riferiti ad attrezzature, arredi ed alla struttura; verrà altresì assegnato un punteggio alla Procedura di manutenzione ordinaria/straordinaria che dovrà riportare accurato dettaglio della tempistica degli interventi in seguito a guasti e delle azioni risolutive prospettate, con particolare riferimento alle attrezzature ed agli elementi che impattano direttamente sul sistema di erogazione dei pasti.

| | |
|-----------------|--|
| TITOLO 9 | GESTIONE DEL SISTEMA DELLA SICUREZZA ALIMENTARE |
|-----------------|--|

L’Appaltatore deve presentare ai fini della stipula del contratto il Manuale di Autocontrollo, secondo il metodo HACCP ai sensi del Reg. CE 852/04.

Il Sistema di Gestione della Sicurezza Alimentare (contenuto nel Manuale) deve essere in grado di identificare i pericoli/ analizzare i rischi specifici dei processi, prevenire/correggere le eventuali non conformità con azioni e controlli specifici e identificare/tracciare ogni prodotto (materia prima, semilavorato, prodotto finito) attraverso tutte le fasi della produzione, conservazione e somministrazione dei pasti.

L’Appaltatore deve elaborare i diagrammi di flusso delle preparazioni previste dai menu, che devono descrivere il processo di produzione e di lavorazione, includendo come minimo le fasi di ricevimento merci, stazionamento/stoccaggio refrigerato, preparazioni precedenti la cottura (quali ad esempio apertura confezioni, taglio vegetali, scongelamento, preparazione impasti), cottura, abbattimento e riattivazione, stazionamento successivo a cottura e somministrazione. L’elaborazione dei diagrammi di flusso può riguardare ogni singola preparazione o raggruppare preparazioni analoghe (es. minestre, primi asciutti, verdure cotte ecc.).

Per ogni fase devono essere individuati i pericoli significativi per la sicurezza alimentare e le relative misure preventive.

La determinazione dei CCP (punti critici di controllo) deve essere effettuata con un sistema logico e opportunamente documentata.

Il monitoraggio e la registrazione delle fasi ritenute CCP deve essere effettuato in modo costante e non a campione. I limiti critici determinati per ogni CCP devono essere supportati dalla normativa, o da dati aziendali/studi di settore, e opportunamente validati.

Per ogni CCP devono essere individuate opportune azioni correttive.

Devono essere previste procedure di verifica e validazione del sistema HACCP.

Il Manuale di Autocontrollo deve comprendere la procedura operativa di rintracciabilità ai sensi del Reg. CE 178/02; tale procedura dovrà comprendere un sistema di rintracciabilità interna che consenta di procedere a ritiri mirati e precisi in tempi rapidi, in caso di pericolo per il consumatore.

Tutta la documentazione relativa all’Autocontrollo, comprensiva (a titolo di esempio) di modulistica, registrazioni, non conformità rilevate, attestazioni della formazione del personale, contratti con ditte incaricate della manutenzione e della disinfestazione e report degli interventi effettuati, registro delle operazioni di manutenzione, dovranno essere conservate presso i locali della mensa e tenute a disposizione del Committente e del personale incaricato dei controlli.

A tal proposito verrà assegnato un punteggio alla Procedura di gestione delle non conformità che l’Appaltatore dovrà presentare in offerta, che dovrà essere dettagliata, specificando le responsabilità. Le tempistiche di risoluzione, le azioni correttive da intraprendere in funzione della tipologia di non conformità e la ricerca delle cause.

| | |
|------------------|--|
| TITOLO 10 | GESTIONE DEL SISTEMA DELLA SICUREZZA SUL LAVORO |
|------------------|--|

L’Appaltatore deve dotare il personale di indumenti appositi e di mezzi di protezione atti a garantire la massima sicurezza in relazione ai lavori svolti e deve adottare tutti i procedimenti e le cautele atte a garantire l’incolumità sia delle persone addette che dei terzi.

L’Appaltatore deve dimostrare che il proprio personale è stato adeguatamente formato ed informato sulle caratteristiche di rischio e sulle modalità preventive legate allo svolgimento dell’attività.

L’Appaltatore deve inoltre:

- rispettare i regolamenti e le disposizioni interne portate a sua conoscenza dal Committente;
- impiegare personale e mezzi idonei ad ogni lavorazione;
- istruire e responsabilizzare il personale al fine di garantire la sua sicurezza e quella di terzi, fornire l’elenco del personale addetto antincendio e primo soccorso, coordinatore per le emergenze;
- controllare la rigorosa osservanza delle norme di sicurezza e di igiene del lavoro da parte del personale e di eventuali subappaltatori;
- predisporre tutte le segnalazioni di pericolo necessarie (cartellonistica di sicurezza, vie di fuga, piano d’evacuazione, ecc);
- fornire al Committente tempestiva segnalazione di ogni circostanza di cui venga a conoscenza, anche non dipendente dall’attività appaltata, che possa essere fonte di pericolo.

Da parte sua il Committente si impegna, tramite il proprio Servizio Prevenzione e Protezione (SPP), a fornire all’Appaltatore dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti negli ambiti di lavoro in cui è destinato ad operare e ad organizzare la riunione di coordinamento, a seguito di aggiudicazione provvisoria (art. 12 del Capitolato Speciale d’Appalto – Norme generali, per la redazione del DUVRI (Documento Unico Valutazione Rischi Interferenti) ai sensi dell’art 26, comma 3, del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i..

Ferme restando le responsabilità dell’Appaltatore in materia, il Committente ha la facoltà di controllare che lo svolgimento dell’attività avvenga nel rispetto delle condizioni di sicurezza previste dalle leggi vigenti.

| | |
|------------------|---|
| TITOLO 11 | CONTROLLO DELLA CONFORMITÀ DEI SERVIZI |
|------------------|---|

Art. 11.1 Diritto di controllo del Committente e organismi preposti

Gli organismi preposti al controllo sono, oltre all’autorità competente prevista dalle leggi vigenti, anche organismi interni ed esterni incaricati dal Committente (consulenti, società specializzate) che accedono autorizzati ai locali di produzione con idoneo abbigliamento igienico, proprio oppure fornito dall’Appaltatore.

Il Committente, direttamente o tramite propri organismi, si riserva la facoltà di effettuare in qualsiasi momento senza preavviso, oltre ai controlli per la verifica della corrispondenza degli alimenti a quanto previsto nel presente Capitolato, anche controlli in merito all’organizzazione ed alla funzionalità del servizio.

Nel caso in cui i suddetti controlli esigessero ulteriori accertamenti rivolti alla prevenzione della salute degli utenti e confermassero non conformità di tipo analitico su una qualsiasi delle prescrizioni descritte nel presente capitolato, l’Appaltatore è tenuto al rimborso delle spese sostenute dal Committente per le analisi effettuate, senza pregiudizio di ogni altra sanzione conseguente al danno procurato dalla mancata corrispondenza fatta salva l’applicazione delle penali indicate al successivo titolo 12.

L’Appaltatore è tenuto a dare libero accesso, in qualsiasi ora, al personale del Committente e ad altri soggetti da esso autorizzati, incaricati del controllo dell’efficienza e della regolarità dei servizi.

Il Committente non assumerà alcuna responsabilità circa gli ammanchi o danni che si dovessero verificare in occasione della presenza del personale di cui sopra.

Nei locali adibiti alla preparazione dei cibi non è consentito l’accesso a personale diverso, fatta eccezione per gli incaricati delle ditte di manutenzione e di disinfestazione, per i quali l’accesso dovrà comunque essere regolamentato nel Manuale di Autocontrollo, per garantire il rispetto dell’igiene della produzione.

Art. 11.2 Audit sui produttori di materie prime

Il Committente si riserva il diritto di effettuare audit presso i produttori di materie prime/fornitori dell’Appaltatore, con tempi e modalità da concordare, al fine di verificare la rispondenza dei prodotti agli standard di qualità di legge e richiesti dal presente capitolato.

Le suddette attività di controllo verranno effettuate dal Committente, anche con l’ausilio di supporti video-fotografici, ovvero da professionisti con comprovata esperienza o da aziende di consulenza certificate ISO 9001 accreditate dal Committente.

Art. 11.3 Audit sul processo produttivo e distributivo

I tecnici qualificati, individuati del Committente, effettueranno i controlli secondo la metodologia delle verifiche ispettive prevista da norme ISO, e comunque nel rispetto delle norme vigenti.

Le suddette attività di controllo, che non devono comportare interferenze nello svolgimento della produzione, verranno effettuate dal Committente, anche con l’ausilio di supporti video-fotografici, ovvero da professionisti con comprovata esperienza o da aziende di consulenza certificate ISO 9001 e accreditate dal Committente.

Tali verifiche, anche non annunciate, potranno comprendere:

- verifica delle condizioni operative al momento dell’ispezione, in base ai principi igienici enunciati nel presente Capitolato, a quanto presentato dall’Appaltatore in offerta, oltre che al rispetto della normativa vigente in materia igienico-sanitaria;
- verifica degli standard qualitativi del servizio in base a check-list appositamente predisposte;
- verifica dell’applicazione del Piano di autocontrollo e del livello di formazione degli addetti in materia igienico-sanitaria, così come presentato in offerta;
- verifica dello stato igienico di derrate, preparazioni, semilavorati, prodotti finiti, attrezzature, ambienti e personale, mediante analisi microbiologiche, chimiche, tamponi ambientali;
- verifica di quanto espresso in offerta per quanto riguarda le presenze del personale e di quant’altro offerto in fase di gara.

Tutto il personale dell’Appaltatore è tenuto a rispondere ai soggetti incaricati dell’esecuzione del controllo, quando interpellato in merito al proprio operato e all’applicazione delle procedure di Autocontrollo.

A seguito dei controlli effettuati, i soggetti incaricati dell’esecuzione del controllo provvedono a riportare per iscritto al referente dell’Appaltatore, tramite apposita modulistica, i rilievi e le non conformità riscontrate durante gli audit, richiedendo motivazioni, trattamenti e azioni di miglioramento alle quali l’Appaltatore deve rispondere per iscritto nei termini stabiliti; possono altresì essere formulate delle prescrizioni alle quali l’Appaltatore deve uniformarsi nei tempi previsti dal Committente.

È fatta salva, qualora venga contestata una non conformità, l’applicazione delle penali ai sensi e nei modi di cui all’art. 12.1 del presente Capitolato.

Art. 11.4 Prelievi di alimenti a scopo analitico e criteri microbiologici

Nel corso degli audit di processo, i tecnici incaricati dal Committente effettueranno prelievi di campioni alimentari e non alimentari, che verranno sottoposti ad analisi di laboratorio.

L’Appaltatore non deve interferire sulle procedure di controllo dei tecnici incaricati dal Committente.

Le quantità di derrate prelevate di volta in volta saranno quelle minime necessarie per l’esecuzione delle analisi, a discrezione dei tecnici incaricati, e comunque rappresentative della partita oggetto dell’accertamento.

Nel caso che tali controlli evidenzino per più di due volte la scadente qualità di un singolo prodotto della medesima marca, tale prodotto deve essere tassativamente ed immediatamente sostituito da altro tipo e marca di provenienza diversa.

Qualora i referti analitici diano esito non conforme, salva l’applicazione degli altri rimedi previsti nel presente capitolato, all’Appaltatore verranno addebitate le spese di analisi.

Indipendentemente dalle analisi effettuate dal Committente, l’Appaltatore deve effettuare analisi di alimenti, acqua di rete, e superfici, secondo quanto previsto dalla normativa vigente e dal Piano di Autocontrollo aziendale. I parametri microbiologici da ricercare, oltre a quelli espressamente normati dal Regolamento CE 2073/2005 o da altra normativa nazionale o comunitaria in vigore, sono quelli previsti dall’Allegato 6 - Criteri microbiologici di sicurezza alimentare, al quale si fa riferimento anche per i limiti di contaminazione. Il mancato rispetto di tali valori costituisce una non conformità analitica. L’Appaltatore è obbligato a dare evidenza delle azioni correttive intraprese per ovviare alle non conformità evidenziate.

La frequenza dei campionamenti in carico all’Appaltatore dovrà essere mensile, prevedendo come minimo:

- una materia prima (a rotazione tra quelle previste dall’Allegato 6) o un prodotto finito (alternando preparazioni cotte e preparazioni non cotte), per un totale annuale di 6 analisi su materie prime e 6 su prodotti finiti;
- una superficie a contatto con alimenti, per un totale annuale di 12 analisi su superfici.

La frequenza dei campionamenti di acqua di rete in carico all’Appaltatore sarà come minimo annuale (a rotazione tra i diversi punti di erogazione presenti in cucina).

[A tal proposito verrà assegnato un punteggio ai campionamenti e analisi:](#)

[- di alimenti \(materie prime e/o prodotti finiti\) aggiuntivi annuali](#)

[- di superficie a contatto con alimenti aggiuntivi annuali](#)

[- per la ricerca di fitofarmaci nei prodotti ortofrutticoli](#)

Art. 11.5 Blocco delle derrate nei casi di emergenza o di allerta sanitaria

I controlli possono anche dar luogo al “blocco di derrate”, in caso di dubbio sulla salubrità dell’alimento; nel caso si riscontrino alimenti crudi, semilavorati, o cotti che a giudizio dei tecnici incaricati non presentino all’esame a vista le condizioni contrattuali previste, il Committente provvede a:

- fare accertare le condizioni igieniche e merceologiche dell’alimento presso un laboratorio accreditato
- darne tempestiva comunicazione all’Appaltatore, qualora i referti diano esito positivo

In attesa degli accertamenti l’alimento in questione viene messo in cella, se deperibile, o in magazzino, applicando un cartello identificativo con la scritta “In attesa di accertamento - non destinato alla somministrazione”.

| | |
|------------------|------------------------------|
| TITOLO 12 | INADEMPIENZE E PENALI |
|------------------|------------------------------|

Art. 12.1 Penali assegnate alle non conformità del servizio

Qualora si verificano inadempimenti dell’Appaltatore nell’esecuzione delle prestazioni contrattuali, sono applicate dal Committente le penalità nel seguito indicate e secondo le modalità riportate all’art. 11 dello Schema di contratto.

Per ogni evento/singola non conformità riscontrati, si applicheranno le seguenti penali:

| Penale Euro | Tipologia delle non conformità rilevate |
|--------------------|--|
| 250,00 | ritardo sulla consegna dei pasti da asporto (per ogni giorno) |
| 250,00 | difficoltà qualitativa e quantitativa dei piatti rispetto al menu giornaliero |
| 1.000,00 | errata preparazione di una dieta speciale per soggetti allergici/intolleranti |
| 250,00 | mancato rispetto delle grammature o delle tabelle merceologiche delle derrate |
| 500,00 | derrate non conformi ai limiti microbiologici previsti (escluso specie potenzialmente patogene) |
| 1.000,00 | derrate non conformi ai limiti microbiologici previsti (specie potenzialmente patogene) |
| 1.000,00 | ritrovamento di corpi estranei organici ed inorganici nei prodotti alimentari |
| 250,00 | mancata conservazione dei campioni ad uso interno |
| 1.000,00 | mancato rispetto delle norme igieniche nella conservazione delle derrate, la preparazione e cottura dei pasti, il trasporto dei prodotti, la distribuzione dei pasti |
| 500,00 | derrate prive di etichettatura o aventi etichettatura non conforme alle leggi vigenti |
| 1000,00 | prodotti in cattivo stato di conservazione rinvenuti in magazzino o nei frigoriferi |
| 500,00 | ritardo di inizio servizio superiore a 30 minuti |
| 500,00 | mancato rispetto delle temperature di conservazione (caldo e freddo) |
| 500,00 | carenza igienica degli ambienti di lavoro e/o delle procedure di sanificazione |
| 500,00 | carenza del piano di manutenzione e/o mancata esecuzione dei necessari interventi tecnici |
| 1.000,00 | mancata applicazione del Piano HACCP e della procedura di tracciabilità dei prodotti |
| 1.000,00 | mancata applicazione del DVR e delle procedure di sicurezza sul lavoro |
| 500,00 | carenza di personale durante il servizio superiore a 2 unità |
| 500,00 | mancato rispetto delle disposizioni in materia di informazione/formazione/addestramento dei lavoratori in materia di igiene degli alimenti e di sicurezza sul lavoro |
| 500,00 | mancato rispetto delle prescrizioni di igiene del personale durante lo svolgimento del lavoro |
| 500,00 | per ogni giorno di mancato ripristino dei beni (attrezzature/impianti, allestimenti, arredi. ecc.) nei termini previsti dal capitolato oltre al riaddebito dei costi diretti ed indiretti eventualmente sostenuti da CSI-Piemonte) |
| 500,00 | per ogni giorno di ritardo nell’esecuzione degli interventi di manutenzione secondo le modalità previste in capitolato (oltre al riaddebito dei costi diretti ed indiretti eventualmente sostenuti da CSI-Piemonte) |
| 500,00 | per ogni giorno di interruzione del servizio disciplinato oltre i termini e secondo le modalità previste in capitolato |

| | |
|------------------|-------------------------|
| TITOLO 13 | ALLEGATI TECNICI |
|------------------|-------------------------|

- All. 1 - Caratteristiche merceologiche delle derrate alimentari
- All. 2 - Schema organico e dati presenze elaborato dal CSI-Piemonte
- All. 3 - Layout ed elenco attrezzature attuali
- All. 4 - Struttura e composizione tipo del menu
- All. 5 - Tabella delle grammature e delle porzioni
- All. 6 - Criteri microbiologici di sicurezza alimentare