



**GARA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE
PRESSO LE SEDI DELLE AZIENDE SANITARIE ED OSPEDALIERE
DELLA REGIONE LAZIO**

CAPITOLATO TECNICO



INDICE

DEFINIZIONI	3
1. CARATTERISTICHE GENERALI DELL'APPALTO	3
1.1. Oggetto dell'appalto	3
1.2. Divisione in lotti	4
1.3. Durata della Convenzione e dei Contratti attuativi	5
1.4. Dimensionamento del servizio	6
1.5. Attività oggetto del servizio	8
1.6. Allegati tecnici	9
2. SPECIFICHE TECNICHE DEL SERVIZIO	10
2.1. Modalità di acquisto delle derrate alimentari	10
2.2. Specifiche tecniche relative alle derrate alimentari	10
2.3. Derrate alimentari non conformi	12
2.4. Modalità di preparazione e cottura dei pasti	12
2.5. Modalità di confezionamento dei pasti	13
2.6. Modalità di trasporto, consegna e distribuzione dei pasti	16
2.7. Fornitura del sistema di prenotazione e rendicontazione dei pasti	19
2.8. Menù	20
2.8.1. Articolazione e composizione dei menù	20
2.8.2. Fornitura di generi alimentari extra	21
2.8.3. Accessori per il condimento	23
2.8.4. Variazione del menù	23
2.8.5. Integrazione del menù in occasione di festività	23
2.8.6. Diete speciali	24
2.9. Orari del servizio	24
2.10. Gestione dei locali	25
2.11. Manutenzioni a carico dell'OEA	26
3. PRESCRIZIONI RELATIVE AL PERSONALE	27
3.1. Disposizioni generali in materia di personale	27
3.2. Rapporto di lavoro	27
3.3. Organico e figure professionali	28
3.4. Qualifica e compiti del Direttore Tecnico del Servizio	30
3.5. Formazione	30
3.6. Norme generali in materia di sicurezza e gestione dei rischi interferenti	31
4. DISPOSIZIONI IN MATERIA DI IGIENE	32
4.1. Prescrizioni in materia di igiene del personale addetto al servizio	32



4.2.	Pulizia dei locali, dei carrelli e delle attrezzature.....	32
4.3.	Autocontrollo	35
4.4.	Gestione dei rifiuti	35
5.	SISTEMI DI MONITORAGGIO E CONTROLLO.....	36
5.1.	Controlli di qualità del servizio	36
5.2.	Contestazioni dell'OEA a seguito dei controlli.....	38
5.3.	Rilevazione della <i>Customer satisfaction</i>	39
5.4.	Relazione sull'andamento del servizio	39
5.5.	Penalità.....	40



DEFINIZIONI

Nell'ambito del presente Capitolato Tecnico si intende per:

- a) **Stazione appaltante:** la Direzione regionale Centrale Acquisti della Regione Lazio;
- b) **Operatore Economico Aggiudicatario (OEA) o Fornitore:** l'impresa, il Raggruppamento Temporaneo di Imprese (RTI) o il Consorzio che risulterà aggiudicatario del singolo lotto in cui è suddivisa la presente procedura di gara;
- c) **Azienda Contraente o Azienda:** le Aziende Sanitarie ed Ospedaliere della Regione Lazio che sottoscrivono il contratto con l'OEA;
- d) **Servizio di Ristorazione:** il Servizio di Ristorazione reso mediante produzione e somministrazione dei pasti per gli utenti delle Aziende contraenti secondo le previsioni del presente Capitolato Tecnico;
- e) **CAM:** i Criteri ambientali minimi per il servizio di ristorazione collettive e la fornitura di derrate alimentari di cui al DM 25 luglio 2011 (GU n. 220 del 21 settembre 2011);
- c) **Capitolato Tecnico:** il presente documento e i relativi allegati;
- e) **Menù:** la lista delle preparazioni gastronomiche proposte all'utenza per portata (es. varietà dei primi piatti, varietà dei secondi piatti etc.) secondo quanto definito negli Allegati al presente Capitolato Tecnico;
- f) **Stoviglie:** piatti, posate, bicchieri, e quant'altro possa occorrere per la consumazione dei pasti da parte degli utenti;
- g) **Attrezzature:** strumenti necessari allo sviluppo dell'attività di produzione e/o trasporto e/o distribuzione dei pasti;
- h) **Impianti:** attrezzature e macchinari necessari per lo svolgimento dell'attività (es. impianto elettrico, impianto di riscaldamento/raffrescamento, impianto idrico sanitario, ecc.);
- i) **Arredi:** complesso di oggetti (tavoli, sedie, ecc.) che servono ad allestire gli ambienti di erogazione del servizio di Ristorazione.

1. **CARATTERISTICHE GENERALI DELL'APPALTO**

1.1. **Oggetto dell'appalto**



L'oggetto dell'appalto è la stipula di una Convenzione per l'affidamento del servizio di Ristorazione presso le sedi delle Aziende Sanitarie ed Ospedaliere della Regione Lazio.

L'utenza che usufruisce del servizio di Ristorazione è rappresentata dai degenti ricoverati nei presidi ospedalieri e nelle strutture sanitarie territoriali, sia in regime normale sia in *day-hospital* (DH), nonché da dipendenti per le Aziende Sanitarie ed Ospedaliere dotate di mensa.

L'Aggiudicatario dovrà provvedere, nei limiti dei quantitativi di pasti richiesti dalle Aziende Contraenti mediante i singoli Ordinativi di fornitura (i.e. Contratto) e nei limiti massimi previsti per ciascun Lotto, ad erogare il servizio, secondo le modalità ed i termini specificati nel presente Capitolato Tecnico e relativi Allegati.

Il servizio di ristorazione potrà essere organizzato in due tipologie:

- in **legame “fresco-caldo”** qualora le Aziende Contraenti abbiano un centro di cottura interno al presidio che verrà affidato all'OEA in comodato d'uso gratuito;
- in **legame “fresco-caldo”** o in **legame “refrigerato”** qualora le Aziende Contraenti utilizzino un centro di cottura esterno ai Presidi, di proprietà dell'OEA. In tale caso, è facoltà dell'OEA proporre la modalità da utilizzare per l'erogazione del servizio per singolo presidio, tenuto conto che la soluzione proposta non dovrà comportare alcun onere economico aggiuntivo per le Aziende Sanitarie. L'OEA indicherà all'interno della Relazione Tecnica la tipologia di legame che utilizzerà nei diversi Presidi presenti nelle Aziende.

Nell'Allegato 1 al presente Capitolato è riportato per singola Azienda la modalità da utilizzare per l'erogazione del servizio.

1.2. Divisione in lotti

L'appalto è suddiviso in **13 Lotti**, come di seguito riportato:

- **Lotto 1:** Asl Roma 1;
- **Lotto 2:** Asl Roma 2;
- **Lotto 3:** Asl Roma 3;
- **Lotto 4:** Asl Roma 4, Asl Viterbo;
- **Lotto 5:** Asl Roma 5 e Asl Rieti;



- **Lotto 6:** Asl Roma 6;
- **Lotto 7:** Asl Latina
- **Lotto 8:** AO San Giovanni;
- **Lotto 9:** AO Sant'Andrea
- **Lotto 10:** Asl Frosinone
- **Lotto 11:** Policlinico Tor Vergata;
- **Lotto 12:** Policlinico Umberto I
- **Lotto 13:** IFO, INMI Spallanzani.

1.3. Durata della Convenzione e dei Contratti attuativi

La Convenzione relativa a ciascun Lotto avrà una durata di ventiquattro (24) mesi decorrenti dalla data della sua sottoscrizione, periodo entro il quale ciascuna Azienda potrà aderire alla stessa stipulando il contratto con l'OEA.

Tale durata potrà essere rinnovata, su comunicazione scritta della Direzione regionale Centrale Acquisti, fino ad ulteriori 12 (dodici) mesi, nell'ipotesi in cui alla scadenza del termine non sia stato esaurito l'importo massimo spendibile e fino al raggiungimento del medesimo.

Gli Ordinativi di fornitura (i.e. Contratti) stipulati dalle Aziende Contraenti avranno una durata di 60 (sessanta) mesi a partire dalla data di sottoscrizione.

Nel corso del periodo di durata del contratto, al Fornitore potrà essere richiesto, agli stessi prezzi, patti e condizioni, di incrementare l'importo contrattuale fino alla concorrenza di un quinto, ai sensi dell'art. 106 del D. Lgs. n. 50/2016, nel caso di esaurimento anticipato del plafond contrattuale.

La Stazione Appaltante si riserva altresì la facoltà di autorizzare la proroga dei contratti stipulati dalle Aziende alle condizioni originarie, per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura finalizzata all'individuazione di un nuovo contraente una sola volta e per un massimo di 6 mesi. In tal caso il contraente sarà tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel Contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni. La proroga del Contratto è subordinata alla condizione risolutiva che ne limiti l'efficacia al periodo antecedente all'intervenuta efficacia del provvedimento di aggiudicazione del nuovo affidamento, fatta comunque salva la garanzia della continuità del servizio.



1.4. Dimensionamento del servizio

Il dimensionamento del servizio è stato determinato sulla base dei fabbisogni comunicati dalle Aziende. I quantitativi di pasti richiesti sono da considerare solo indicativi e validi ai soli fini della formulazione dell'offerta in quanto il corrispettivo erogato all'OEA sarà determinato sulla base dei pasti effettivamente erogati.

L'organizzazione del servizio appaltato deve essere di natura dinamica e rispondere alle esigenze organizzative e produttive delle singole Aziende Contraenti, le quali a proprio insindacabile giudizio potranno, nel corso dell'esecuzione dell'appalto, modificare le variabili fornite in via presuntiva per il dimensionamento delle offerte (es. quantità/tipologia posti letto, quantità/tipologia giornate di degenza). Inoltre le Aziende Sanitarie si riservano la facoltà, nel corso del periodo di vigenza contrattuale, di:

- estendere i servizi appaltati a favore di nuovi centri di utilizzo;
- sospendere o ridurre i servizi appaltati presso i centri di utilizzo.

Rimane inteso che la variazione in più o in meno delle prestazioni rispetto alle previsioni del Capitolato Tecnico, a prescindere dal motivo per cui si siano originate, contenute entro il quinto dell'importo contrattuale non daranno diritto all'OEA di pretendere alcun indennizzo o variazione dei prezzi unitari.

SERVIZIO DEGENTI

L'utenza che usufruisce del servizio di ristorazione è rappresentata dai pazienti ricoverati nei presidi ospedalieri e nelle strutture territoriali, sia in regime normale sia in day-hospital. Nella tabella seguente viene riportato il numero di pasti erogati distinto per colazione, pranzo, cena.

Lotto	Azienda	Nr Colazioni/ Anno	Nr Pranzi/ Anno	Nr Cene/ Anno	Nr Cestini Annuo
1	ASL ROMA 1	269.306	265.321	252.311	3.650
2	ASL ROMA 2	313.500	313.500	313.500	56.575
3	ASL ROMA 3	87.000	87.000	87.000	1.825
4	ASL ROMA 4	73.371	73.371	73.371	17.885
	ASL VITERBO	140.890	140.890	140.890	
5	ASL RIETI	118.990	121.545	118.990	



Lotto	Azienda	Nr Colazioni/ Anno	Nr Pranzi/ Anno	Nr Cene/ Anno	Nr Cestini Annuo
	ASL ROMA 5	221.202	224.190	202.278	
6	ASL ROMA 6	176.355	176.355	173.235	
7	ASL LATINA	192.355	189.800	189.800	
8	AO SAN GIOVANNI	168.127	198.771	160.832	38.325
9	AO SANT'ANDREA	144.783	144.783	144.783	43.800
10	ASL FROSINONE	335.800	335.800	335.800	
11	POLICLINICO TOR VERGATA	120.000	120.000	120.000	25.000
12	POLICLINICO UMBERTO I	344.000	367.187	355.494	41.610
13	IFO	81.760	99.645	81.760	
	INMI SPALLANZANI	44.000	59.000	44.000	1.825

SERVIZIO DIPENDENTI

Per il servizio mensa per i dipendenti la Ditta dovrà garantire la preparazione, la distribuzione del pasto e tutte le attività correlate.

Nel caso in cui la mensa fornisca pasti anche ad utenti diversi dai dipendenti, il prezzo di questi pasti non rientra nell'offerta economica per l'aggiudicazione dell'appalto.

Nella tabella seguente vengono riportate le Aziende che hanno richiesto il servizio mensa, con indicazione del numero di utenti annuo stimato.

Lotto	Azienda	Nr Pasti per dipendenti/ Anno
1	ASL ROMA 1	21.900
2	ASL ROMA 2	66.500
3	ASL ROMA 3	13.203
4	ASL ROMA 4	4.745
	ASL VITERBO	53.756
5	ASL RIETI	Non richiesto
	ASL ROMA 5	Non richiesto
6	ASL ROMA 6	Non richiesto
7	ASL LATINA	17.920
8	AO SAN GIOVANNI	29.930



9	AO SANT'ANDREA	91.250
10	ASL FROSINONE	Non richiesto
11	POLICLINICO TOR VERGATA	Non richiesto
12	POLICLINICO UMBERTO I	70.056
13	IFO	24.582
	INMI SPALLANZANI	22.500

1.5. Attività oggetto del servizio

Le attività oggetto del servizio di ristorazione riguardano:

- l'approvvigionamento delle derrate alimentari e di tutti i prodotti non alimentari necessari per assicurare l'erogazione del servizio;
- la raccolta delle prenotazioni del pasto al letto del degente, ove prevista, mediante l'utilizzo di un sistema informativo che consenta la gestione delle prenotazioni;
- la produzione dei pasti per tutte le tipologie di utenti;
- il confezionamento dei pasti mediante vassoi personalizzati, o in monoporzione o in multi-porzione;
- il trasporto e la somministrazione dei pasti presso il presidio ovvero presso i reparti dello stesso;
- il ritiro dei carrelli, dei vassoi personalizzati e di quanto utilizzato per il servizio agli utenti ed il relativo lavaggio;
- la pulizia e la disinfezione dei locali di produzione dei pasti e di ogni altro spazio utilizzato;
- il lavaggio e la disinfezione dei macchinari, delle attrezzature, degli impianti e degli arredi, nonché delle attrezzature utilizzate per la consegna e la somministrazione dei pasti;
- il ritiro, presso tutti i luoghi di consumo dei pasti, dei contenitori sporchi utilizzati per il trasporto dei pasti e il relativo lavaggio;
- il lavaggio delle stoviglie e delle attrezzature utilizzate per la somministrazione dei pasti, laddove vengono utilizzate stoviglie multiuso;



- la raccolta differenziata dei rifiuti provenienti da tutti locali di produzione e di consumo dei pasti ed il convogliamento degli stessi presso i punti di raccolta.

L'OEA è obbligata a fornire macchine e attrezzature tali da assicurare la preparazione, il confezionamento e la distribuzione dei pasti secondo le modalità previste nel presente Capitolato Tecnico e/o le proposte formulate dall'OEA in sede di offerta tecnica. È pertanto onere dell'OEA integrare/sostituire le macchine e attrezzature esistenti, delle quali potrà prendere visione, valutandone lo stato di conservazione, in sede di sopralluogo tecnico, senza alcun onere aggiuntivo per le Aziende. Tutte le attrezzature dovranno avere caratteristiche conformi rispetto ai requisiti stabiliti nei CAM.

Ulteriori attività a carico dell'OEA sono:

- la fornitura e il lavaggio di biancheria piana di cucina;
- il reintegro di pentole, utensileria di cucina, vassoi personalizzati, carrelli e quant'altro necessario allo svolgimento del servizio;
- l'effettuazione delle manutenzioni ordinarie dei locali, dei macchinari, delle attrezzature e degli arredi di cucina eventualmente affidati all'OEA dall'Azienda Contraente per l'erogazione del servizio;
- la fornitura del sistema informatizzato per la prenotazione dei pasti e la rendicontazione delle prestazioni erogate inclusi gli oneri afferenti la fornitura e l'installazione delle apparecchiature hardware e software e la manutenzione ordinaria e straordinaria delle stesse nonché la formazione del personale dell'Azienda all'utilizzo del sistema.

Sono altresì a carico dell'OEA, laddove indicato nell'allegato 1 al presente Capitolato Tecnico le seguenti spese di utenza:

- energia elettrica;
- eventuale gas;
- utenza telefonica.

Rimangono a carico dell'Azienda Sanitaria i costi per l'acqua e lo smaltimento dei rifiuti.

1.6. Allegati tecnici

Sono allegati al presente Capitolato Tecnico, divenendone parte integrante e sostanziale, i seguenti documenti:



- Allegato n.1 - Dimensionamento e caratteristiche del servizio
- Allegato n.2 - Caratteristiche merceologiche delle derrate alimentari;
- Allegato n.3 - Caratteristiche microbiologiche degli alimenti e degli ambienti;
- Allegato n.4 - Frequenze e composizione dei menù;
- Allegato n.5 - Tabelle delle grammature per ciascuna categoria di utenti;
- Allegato n.6 - Prontuario dieto-terapico;
- Allegato n.7 - Procedure operative per l'esecuzione del servizio;
- Allegato n.8 - Documento Unico per la Valutazione dei Rischi Interferenti (DUVRI);
- Allegato n.9 - Dettaglio personale attualmente impiegato per l'erogazione del servizio.
- Allegato n.10 - Elenco attrezzature

2. SPECIFICHE TECNICHE DEL SERVIZIO

2.1. Modalità di acquisto delle derrate alimentari

L'OEA provvederà all'acquisto delle derrate alimentari presso fornitori di primaria importanza che possiedono un controllo di qualità sulle linee di produzione. È onere dell'OEA selezionare i fornitori delle derrate alimentari utilizzate nella preparazione dei pasti.

L'Aggiudicatario dovrà acquisire dai propri fornitori e rendere disponibili, su richiesta dell'Azienda, idonee certificazioni di qualità o dichiarazioni di conformità delle derrate alle vigenti leggi in materia. Le derrate alimentari e le bevande dovranno avere confezione ed etichettature conformi alle leggi vigenti. Non sono ammesse etichettature incomplete e non in lingua italiana.

Si sottolinea che tutti gli alimenti acquistati devono essere di prima qualità. Poiché la Regione Lazio promuove l'impiego di prodotti biologici, certificati ai sensi delle rispettive normative comunitarie di riferimento, e prodotti provenienti da "filiera corte" (ovvero prodotti all'interno dei confini regionali), ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico migliorativo l'OEA potrà presentare apposita relazione nella quale verrà valutata la modalità di inserimento dei suddetti generi alimentari nei menù proposti con riferimento alla frequenza di utilizzo.

2.2. Specifiche tecniche relative alle derrate alimentari



Gli standard qualitativi che le derrate alimentari devono possedere sono indicati nell'Allegato 2 al presente Capitolato tecnico "Caratteristiche merceologiche delle derrate alimentari".

Le derrate alimentari crude, i semilavorati e le preparazioni gastronomiche, dovranno avere valori di carica microbica non superiori ai limiti stabiliti nell'Allegato n. 3 al presente Capitolato tecnico "Caratteristiche microbiologiche degli alimenti e degli ambienti".

Le derrate alimentari destinate alla preparazione dei pasti presenti nei frigoriferi, nelle celle e nel magazzino, devono essere esclusivamente quelle contemplate nelle suddette specifiche e nei menù in corso, fatte salve eventuali derrate destinate alla preparazione dei pasti per utenti esterni. In questa ipotesi dette derrate dovranno essere visibilmente separate e distinguibili dalle derrate destinate alla preparazione dei pasti per gli utenti dell'Azienda. Pertanto l'OEA dovrà predisporre soluzioni adeguate a tal fine.

Produzione degli alimenti e delle bevande

Le derrate alimentari devono rispettare quanto previsto dai CAM. In particolare devono essere rispettate le seguenti caratteristiche:

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



- per almeno il 20%, espresso in percentuale di peso sul totale, da acquacoltura biologica, così come individuata dai CAM.

2.3. Derrate alimentari non conformi

L'Azienda Contraente, in caso di presenza di derrate non conformi, provvederà a segnalare le stesse all'OEA che dovrà provvedere alla loro sostituzione.

Si precisa inoltre che nel caso in cui uno o più prodotti previsti per la preparazione dei pasti non dovesse soddisfare, a giudizio dell'Amministrazione Contraente, il gusto degli utenti, l'OEA ha l'obbligo di sostituire il prodotto non gradito con un altro prodotto (dello stesso tipo) da concordare tra le Parti e di cui l'OEA dovrà fornire scheda tecnica prima dell'inserimento in menù.

Per le attività di controllo sulla qualità del servizio si rimanda al § 5.1 del presente Capitolato Tecnico.

2.4. Modalità di preparazione e cottura dei pasti

Colazioni

La colazione deve essere preferibilmente preparata e somministrata, utilizzando gli appositi macchinari (carrelli di servizio con vano refrigerato, vano scaldabevande e vano neutro per contenimento del pane, prodotti da forno ecc.) e attrezzature (vassoi neutri e stoviglie) normalmente impiegati per questo tipo di servizio, la cui capacità e quantità deve essere commisurata al numero di utenti presenti nel reparto.

Il personale dell'OEA deve approntare il vassoio della colazione secondo la scelta operata dal degente.

Gli alimenti solidi o i prodotti da forno necessari per la colazione devono essere consegnati giornalmente unitamente alle bevande.

Pranzo e Cena

Preparazione dei pasti con legume “fresco-caldo”

Per i pasti prodotti con legume “fresco-caldo”, la cottura ed il porzionamento deve avvenire presso le cucine interne di proprietà dell'Azienda. E' ammessa la produzione nelle 24 ore antecedenti al consumo di alimenti quali arrosti, lessi, brasati, salse per condimento o di altre preparazioni



concordate con l'Azienda purché, dopo la cottura, tali preparazioni vengano raffreddate - senza soluzione di continuità tra cottura e refrigerazione - con l'ausilio di abbattitori rapidi di temperature. Tali preparazioni dovranno essere portate a temperatura compresa tra 0° e 4°C al massimo entro 3 ore dalla loro produzione, riposte in recipienti idonei e successivamente conservate in frigoriferi a temperatura inferiore a 10°C. Il refrigeratore deve essere impiegato esclusivamente per i prodotti cotti.

Preparazione dei pasti con legume “refrigerato”

La preparazione e la cottura dei pasti destinati ai degenti per il legume “refrigerato” deve avvenire presso il centro cottura reso disponibile dall'OEA, esterno all'Azienda o presso i locali messi a disposizione dall'Azienda.

La preparazione del pasto deve necessariamente rispettare le seguenti procedure:

- al termine della cottura si dovrà procedere all'abbattimento della temperatura del cibo, fino a 10 °C al cuore del prodotto, entro 90 minuti circa, e al successivo abbattimento a temperatura inferiore a 4° C. entro 3 ore;
- gli alimenti dovranno essere stoccati e conservati ad una temperatura compresa tra 0° C e 3°C. Durante questa fase nessuna parte dell'alimento deve pervenire al congelamento;
- la conservazione dei prodotti finiti deve essere effettuata in celle di refrigerazione opportunamente dimensionate. La temperatura delle celle deve essere monitorata in continuo e protetta con sistemi alternativi all'alimentazione principale;
- per agevolare il prelievo dei cibi e per evitare che vengano conservati più a lungo, deve essere previsto un sistema di rotazione delle scorte e di individuazione dei prodotti rapido e facile.

Preparazioni gastronomiche da consumarsi fredde, salumi e formaggi

L'approntamento di preparazioni gastronomiche da consumarsi fredde, salumi e formaggi dovrà avvenire con l'ausilio di mascherine e guanti monouso. La conservazione dei piatti freddi fino al momento della somministrazione deve avvenire ad una temperatura compresa tra 4° e 10°C.

2.5. Modalità di confezionamento dei pasti



Il confezionamento monoporzione dei pasti per i degenti relativo ai due legami (“fresco-caldo” e “refrigerato”) deve avvenire in piatti di ceramica, o laddove richiesto dall’Azienda, in vaschette monouso, di dimensioni correlate alla tipologia di carrello termo-refrigerato utilizzato e comunque tali da permettere il trasporto su un vassoio personalizzato di primo, secondo e contorno ed eventuali supplementi alla dieta base, di composizione e consistenza tale da:

- assicurare durante il trasporto e fino alla sede di distribuzione la salvaguardia dei prodotti alimentari dal contatto, anche soltanto fortuito, con agenti inquinanti di qualunque tipologia;
- assicurare il mantenimento della temperatura degli alimenti in legame “refrigerato” (inferiore a 4°C) e in legame caldo (almeno 60°C);
- impedire lo sversamento del contenuto.

Ciascuna vassoio deve riportare all’esterno un’etichetta con al minimo le seguenti indicazioni:

- Azienda Contraente;
- tipo di dieta;
- contenuto;
- data;
- tipologia del pasto (pranzo e cena).

Su richiesta dell’Azienda Contraente, sull’etichetta di confezionamento potranno essere indicati anche il numero del reparto e del letto del degente.

Per ciascuna tipologia di pasto il vassoio deve essere composto come di seguito indicato:

Colazione

L’allestimento del vassoio personalizzato per la colazione deve prevedere:

- tovaglietta monouso;
- kit di posate colazione in plastica rigida (n.1 coltello, n.1 cucchiaino), n.1 tovagliolo, n.2 bustine di zucchero da 10 gr. presentati al paziente in busta di protezione monouso sigillata. I tovaglioli dovranno essere di dimensioni almeno 33 x 33 cm, di colore bianco in pura cellulosa a 2 veli;
- tazza per bevande calde in ceramica, contenente latte caldo o acqua calda;
- alimenti nella quantità e nella tipologia prevista dalla dieta;



- acqua in bottiglia da 500 ml.

Pranzo e cena

L'allestimento del vassoio personalizzato degenti per il pranzo e per la cena deve prevedere:

- kit di posate pranzo/cena in plastica rigida (n. 1 forchetta, n. 1 coltello, n. 1 cucchiaino), n. 1 tovagliolo e il bicchiere monouso, presentati al paziente in busta di protezione monouso sigillata. I tovaglioli dovranno essere di dimensioni almeno 33 x 33 cm., di colore bianco in pura cellulosa a 2 veli;
- frutta di stagione lavata, nella quantità prevista dal menù per ogni dieta e posizionata in apposito contenitore per alimenti;
- pane confezionato nella qualità e quantità prevista dalla dieta;
- acqua in bottiglia da 500 ml;
- condimenti monodose previsti dalla dieta.

Per il servizio ai dipendenti il vassoio deve essere così composto:

- tovaglietta monouso;
- kit di posate pranzo/cena in plastica rigida (n. 1 forchetta, n. 1 coltello, n. 1 cucchiaino) n. 1 tovagliolo e il bicchiere monouso, presentati in busta di protezione monouso sigillata. I tovaglioli dovranno essere di dimensioni almeno 33 x 33 cm., di colore bianco in pura cellulosa a 2 veli.

Confezionamento delle diete speciali

Le diete speciali dovranno essere preparate nello stesso giorno in cui ne è previsto il consumo, dovranno essere confezionate in piatti termo-sigillati o con coperchio ermetico e conservate in legame "fresco-caldo" fino alla consegna all'utente.

Ogni dieta speciale deve essere personalizzata e contrassegnata con etichetta prestampata con indicato il nome dell'Azienda Contraente e il cognome e nome dell'utente cui è destinata, affinché sia perfettamente identificabile da parte del personale addetto alla somministrazione.

Le diete leggere e le diete etico-religiose dovranno essere confezionate in contenitori muniti di coperchio oppure in contenitori multi-porzione termo-sigillati e conservate con sistema "fresco-



caldo” fino alla somministrazione all’utente oppure, se gli utenti sono in numero limitato, in piatti a perdere termo-sigillati o con coperchio ermetico e conservate con sistema fresco-caldo fino alla consegna all’utente. Dovranno altresì recare indicazione “dieta leggera” o “dieta etico-religiosa” o “dieta vegetariana” (specificando tipologia: es. no carne, no maiale, ecc.)”. Al fine di consentire una corretta identificazioni dei destinatari dovrà essere adottata idonea modalità di somministrazione.

L’OEA, al fine di garantire le temperature previste dalle normative vigenti, deve conservare presso la cucina, tutte le diete in appositi frigoriferi o armadi termici dedicati.

Imballaggio

L’imballaggio (primario, secondario e terziario) deve rispondere ai requisiti di cui all’All. F, della parte IV Rifiuti” del D. Lgs. n. 152/2006 e s.m.i., così come più specificatamente descritto nelle pertinenti norme tecniche, in particolare:

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

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

2.6. Modalità di trasporto, consegna e distribuzione dei pasti



L'OEA deve effettuare il trasporto e la consegna dei pasti avvalendosi di un numero di automezzi sufficienti a rispettare le tempistiche di erogazione del servizio.

Alla consegna dei contenitori presso i luoghi di consumo dei pasti, il personale addetto al ritiro misurerà le temperature delle pietanze contenute nei diversi contenitori, firmerà e apporrà sul Documento di Trasporto l'orario effettivo di arrivo e la temperatura rilevata.

In caso di consegna di un numero di pasti inferiore a quello prenotato, su segnalazione del personale addetto, l'OEA deve provvedere ad integrare il numero di pasti mancanti nel più breve tempo possibile dalla segnalazione, previo accordo con l'ufficio preposto dell'Azienda.

La consegna dei pasti presso le strutture interessate deve essere effettuata con idonei mezzi di trasporto. Gli automezzi adibiti al trasporto dei pasti devono essere idonei e conformi alle normative vigenti e devono essere impiegati esclusivamente al trasporto di alimenti. Per il trasporto dei pasti e dei prodotti alimentari in particolare si richiede l'utilizzo di veicoli dotati di struttura isotermica rinforzata, con interno rivestito in materiale sanificabile agevolmente, senza soluzioni di continuità e con angoli arrotondati onde non favorire l'accumulo di residui e polvere. E' fatto obbligo di provvedere alla sanificazione dei mezzi di trasporto utilizzati, in modo tale che dal medesimo non derivi insudiciamento dei contenitori o contaminazione degli alimenti trasportati.

Per il trasporto dei pasti e/o delle derrate alimentari all'interno dei presidi è previsto il solo utilizzo di veicoli elettrici o mezzi manuali.

Ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico migliorativo, verrà valutato l'impiego da parte dell'OEA di mezzi di trasporti a basso impatto per il trasporto delle merci ed in particolare: Veicoli, almeno euro 6; Veicoli elettrici e Vetture ibride.

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

L'attività di trasporto dei pasti deve essere organizzata in modo tale che i tempi tra la partenza dalla cucina e la consegna dei pasti presso i terminali di consumo, siano ridotti al minimo e



comunque non oltre 2 ore dalla cottura ed un'ora dal distacco dei carrelli, nel caso di legame “Fresco-Caldo”, ed un'ora dal rinvenimento, nel caso di legame “refrigerato”.

I singoli pasti devono essere consegnati tramite carrelli termo refrigerati, entro gli orari concordati con le Aziende stesse.

Detti carrelli devono:

- essere dotati di sistema di protezione della dispersione di calore dal gruppo frigorifero in funzione;
- garantire il mantenimento delle temperature delle pietanze da servire fino al momento del loro consumo, a temperatura di almeno 60°C per i caldi e $\leq 4^{\circ}\text{C}$ per i freddi in modo da garantire caratteristiche di sicurezza ed appetibilità.

Il trasporto presso i locali di consumo sarà effettuato con contenitori isotermici atti a mantenere la temperatura delle diete ivi contenute, separati per diete in legame “fresco” e diete in legame “caldo”.

Spetta all'OEA integrare, se necessario, le attrezzature in dotazione per garantire il rispetto di tale disposizione, senza variazioni del prezzo di aggiudicazione.

Trasporto, consegna e distribuzione pasti in legame “fresco-caldo”

Il trasporto dei pasti in legame “fresco-caldo” dal centro di cottura interno ai reparti e la loro distribuzione deve avvenire mediante appositi carrelli termici e comunque non oltre un'ora dal distacco degli stessi ed entro due ore dalla cottura.

Il servizio di ristorazione per il personale dipendente deve prevedere la preparazione e distribuzione del vitto nella mensa, con cottura espressa della pasta e delle carni e sporzionamento delle portate calde con operatori dell'OEA, nella linea self-service allestita dall'OEA. Per facilitare le successive fasi di raccolta differenziata dei rifiuti e lavaggio delle posaterie, l'OEA dovrà inoltre predisporre appositi carrelli porta vassoi, sui quali gli utenti posizioneranno il vassoio una volta consumato il pasto.

Trasporto, consegna e distribuzione pasti in legame “refrigerato”

I pasti devono essere rigenerati a temperatura uguale o superiore ai 75°C per mezzo di apposite attrezzature fornite dall'OEA, ove le stesse non siano già disponibili presso l'Azienda.



Le fasi che vanno dalla rigenerazione al trasporto e alla consegna dei pasti ai degenti dovranno tassativamente rispettare le procedure concordate con l'Azienda, sulla base delle peculiarità logistiche ed organizzative delle strutture sanitarie (es. disponibilità di locali, distanza dei reparti da servire, articolazione del percorso all'interno della struttura). L'operazione di "rinvenimento" dovrà avvenire presso i locali messi a disposizione dalle Aziende Sanitarie.

2.7. Fornitura del sistema di prenotazione e rendicontazione dei pasti

All'avvio del contratto, l'OEA deve rendere disponibile alle Aziende Contraenti un sistema informatizzato di prenotazione dei pasti e di rendicontazione delle prestazioni erogate. Sono a carico dell'OEA gli oneri afferenti alla predisposizione e l'installazione delle attrezzature hardware e software occorrenti per una efficiente organizzazione dell'intero sistema, nonché l'eventuale corso di formazione rivolto al personale dell'OEA e dell'Azienda sull'utilizzo dello sistema.

Tale sistema dovrà:

- essere compatibile con i sistemi informativi aziendali ed utilizzato nel rispetto degli standard e delle politiche in tema di sicurezza;
- essere installato su un apposito server o in modalità SAAS e messo a disposizione dall'OEA, essere realizzato tramite tecnologia web e consentire il pieno utilizzo delle funzionalità oltre che di prenotazioni dei pasti anche di verifica e controllo dei costi; essere di facile utilizzo ed immediatamente accessibile al personale addetto dell'Azienda;
- consentire l'accesso al personale autorizzato della Direzione Aziendale e della Direzione regionale Centrale Acquisti anche per verifiche e controlli;
- consentire l'ordinazione e la configurazione dei pasti entro i tempi massimi di somministrazione dei pasti precedenti.

Nella Relazione Tecnica presentata in sede di offerta l'OEA dovrà specificare le caratteristiche e le funzionalità del sistema informativo di prenotazione e rendicontazione dei pasti, con particolare riferimento a quelle adottate per garantire la facilità d'uso e di controllo da parte delle Aziende Contraenti.

L'OEA dovrà altresì proporre una soluzione in grado di fornire una reportistica mensile sull'andamento del servizio in grado di gestire tutti i dati afferenti le prenotazioni dei pasti e di



consentirne il monitoraggio da parte dell'Azienda Contraente. In particolare dovrò consentire la rendicontazione dei pasti erogati e suddivisi per le informazioni rilevanti (es. Azienda contraente, presidio, data, tipologia di pasto, tipologia di dieta, ecc.). L'OEA dovrà provvedere, per tutta la durata dell'appalto, alla manutenzione ordinaria e straordinaria delle apparecchiature hardware fornite e del relativo software.

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

2.8. Menù

2.8.1. Articolazione e composizione dei menù

L'OEA elaborerà un menù dettagliato secondo le modalità di cui ai successivi articoli. Tali menù saranno composti utilizzando le preparazioni gastronomiche secondo le frequenze di somministrazione successivamente definite ed i generi alimentari previsti nei quantitativi indicati per ciascuna tipologia di utente. Le preparazioni gastronomiche raggruppate all'interno di ciascuna categoria sono equivalenti sotto il profilo economico.

Il menù per le diverse categorie di utenti, articolato su una settimana, deve essere suddiviso in “menù autunno”, “menù inverno” e in “menù primavera-estate”. Il “menù autunno” inizia indicativamente dal 14/10 e termina il 30/12. Il “menù inverno” inizia l'1/01 e termina il 15/04. Il “menù primavera-estate” inizia indicativamente dall'16/04 e termina il 13/10. In ogni caso, l'entrata effettiva in vigore di ciascun menù stagionale deve essere preventivamente approvato con l'Azienda che si riserva di apportare eventuali modifiche.

I menù devono essere elaborati dall'OEA sulla base delle frequenze previste nell'allegato n. 4 “*Frequenze e composizione dei menù per ciascuna categoria di utenti*”.

Le grammature delle singole preparazioni variano in conseguenza delle fasce d'età degli utenti, come evidenziato nell'Allegato n. 5 “*Tabelle delle grammature per ciascuna categoria di utenti*”.

Nel caso in cui le parti concordino l'introduzione di nuove preparazioni gastronomiche, l'OEA deve elaborare e presentare le relative tabelle delle grammature. Si precisa che per tali elaborazioni, l'OEA deve fare riferimento all'ultimo aggiornamento delle Indicazioni nutrizionali per la



popolazione italiana (L.A.R.N.), nonché alle indicazioni del reparto Dietetico/Direzione Sanitaria dell'Azienda.

La struttura del menù giornaliero per i degenti in dieta libera è composta da:

- Colazione
- Pranzo:
 - Un primo piatto a scelta tra 3 di cui 2 fissi e 1 variabile;
 - Un secondo piatto a scelta tra 3 di cui 2 fissi e 1 variabile;
 - Un contorno a scelta tra 3;
 - Un frutto fresco o cotto garantendone la variabilità giornaliera a scelta tra 3;
 - Pane a scelta tra: un panino o pane a fette o *crackers* o grissini;
- Cena
 - Un primo piatto a scelta tra 3 di cui 2 fissi e 1 variabile;
 - Un secondo piatto a scelta tra 3 di cui 2 fissi e 1 variabile;
 - Un contorno a scelta tra 2;
 - Un frutto fresco o cotto garantendone la variabilità giornaliera a scelta tra 3;
 - Pane a scelta tra: un panino o pane a fette o *crakers* o grissini.

La composizione del menù giornaliero è riportata nell'allegato n. 4 "*Frequenze e composizione dei menù*".

L'OEA deve approntare menù specifici, idonei a rispondere ad eventuali esigenze di carattere etico-religiose da parte dei degenti. Tali menù potranno essere approntati sia mediante l'introduzione di preparazioni gastronomiche ad hoc sia mediante preparazioni già previste per la giornata alimentare previa attenta verifica in merito agli ingredienti utilizzati ed al loro abbinamento. Si specifica che la struttura del menù deve essere rispettata anche per quanto concerne l'eventuale mensa dipendenti presente presso le Aziende.

In merito ai cestini gli stessi dovranno essere composti come segue: almeno 3 panini imbottiti, 2 frutti, un succo di frutta da 200 ml o una bottiglietta d'acqua di 50 cl.

2.8.2. Fornitura di generi alimentari extra



Su richiesta scritta dell'Azienda Contraente, l'OEA è tenuta a fornire, generi alimentari extra (c.d. generi di conforto). Tali prodotti devono essere conformi alle caratteristiche indicate nell'allegato n. 2 *“Caratteristiche merceologiche delle derrate alimentari”*, ove presenti.

La consegna di tali generi alimentari sarà effettuata presso i reparti, una volta al giorno in concomitanza della consegna del pranzo, a seguito di richiesta scritta da parte del responsabile dello stesso, inoltrata il giorno precedente. Nel corso della durata contrattuale, i prodotti riportati in tabella potranno essere sostituiti o integrati con altri prodotti di valore economico equivalente. I prodotti richiesti e i relativi prezzi, al netto di IVA, che l'Azienda Contraente corrisponderà all'OEA sono quelli indicati nella tabella sottostante:

Descrizione prodotto	Prezzo €
Latte fresco pastorizzato intero da 1 l	1,00
Latte fresco pastorizzato parzialmente scremato da 1 l	1,00
Latte ad alta digeribilità da 1 l	1,10
Budino al cioccolato monoconfezione da 110 g	0,30
Budino alla vaniglia monoconfezione da 110 g	0,30
Yogurt frutta in monoconfezione da 125	0,20
Yogurt naturale in monoconfezione da 125	0,20
Formaggini fusi a fette senza polifosfati in confezione da 100 g	0,65
Fette biscottate monoporzione da 25 g	0,12
Crackers non salati monoporzione da 25 g	0,05
Grissini monoporzione da 25 g	0,05
1 confezione da 50 pezzi di the in filtri	2,10
1 confezione da 50 pezzi di camomilla in filtri	2,70
1 confezione da 500 grammi di orzo solubile	1,90
1 confezione da 1 Kg di zucchero in bustine	1,30
Marmellate, confettura monoporzione (100% frutta) g 25	0,90
Miele monoporzione da 25 g	0,10
Acqua minerale gassata o naturale in PET da 0,50 cl	0,25
Acqua minerale gassata o naturale in PET da 1,50 cl	0,45



Vino bianco/rosso/rosato in tetrabrick da 0,25 cl	0,35
Succo/nettare di frutta in brick 1,25 cl	0,20

2.8.3. Accessori per il condimento

Per il servizio destinato ai degenti l'Azienda richiede accessori per i condimenti confezionati in monodose, compreso il formaggio grattugiato. Tali accessori devono essere consegnati unitamente ai pasti all'interno del vassoio.

2.8.4. Variazione del menù

I menu elaborati dall'OEA e accettati dal Direttore dell'Esecuzione nominato dell'Amministrazione Contraente, non possono subire alcuna variazione. Le eventuali variazioni che dovessero essere apportate, devono essere motivate e dovranno essere di volta in volta concordate e/o approvate dal Direttore dell'Esecuzione.

Nessuna variazione potrà essere apportata ai menù senza la specifica autorizzazione scritta del Direttore dell'Esecuzione.

Sono consentite in via straordinaria variazioni dei menù, previo accordi con il Direttore dell'Esecuzione nei seguenti casi:

- guasto di impianti o alle macchine impiegati nella realizzazione della preparazione gastronomica prevista;
- interruzione temporanea della produzione per cause di forza maggiore;
- avaria delle strutture di conservazione dei prodotti deperibili;
- costante non gradimento di alcune preparazioni gastronomiche.

Resta inteso che le eventuali variazione non potranno comportare alcun onere economico aggiuntivo per l'Azienda.

2.8.5. Integrazione del menù in occasione di festività

L'OEA, in occasione delle festività previste dal calendario inclusa la festa del Santo Patrono, deve predisporre menù particolari, da sottoporre all'approvazione della Direzione Sanitaria dell'Azienda. Si richiede che tali menù comprendano preparazioni tipiche rispetto al tipo di



festività, e che siano integrati da un dessert/ dolce. Tale menù deve essere offerto ai degenti in dieta libera. Le preparazioni proposte devono essere idonee alle differenti fasce di età degli utenti.

2.8.6. Diete speciali

Per diete speciali s'intendono le preparazioni gastronomiche composte secondo le indicazioni fornite dal Servizio di Dietetica dell'Azienda o strutture equivalenti. L'OEA è tenuto a rispettare scrupolosamente dette indicazioni assicurandone la supervisione da parte dei propri dietisti.

I menù per le diete speciali possono avere la medesima struttura dei menù ordinari giornalieri, oppure, in base alle esigenze dei degenti cui sono destinati, possono avere composizione variabile. In alcuni casi, la dieta speciale può prevedere la somministrazione degli alimenti e delle bevande in più occasioni alimentari giornaliere anche con consegna differenziata, nonché l'eventuale complementazione nutrizionale.

2.9. Orari del servizio

I pasti dovranno essere consegnati a cura dell'OEA presso le singole strutture ospedaliere.

Il tempo massimo consentito per la consegna dei pasti presso ciascuna struttura, non deve superare il limite di 30 minuti dalla partenza dal luogo di preparazione per i pasti prodotti in cucine in loco e 60 minuti per i pasti trasportati in presidi sprovvisti di cucina, salvo particolari eccezioni dovute a distanze elevate che dovranno essere specificamente autorizzate dall'Azienda. Tali limiti massimi non si applicano per i pasti prodotti in modalità refrigerata.

I pasti veicolati devono essere consegnati in un intervallo di tempo compreso:

- Colazione: tra le ore 7.00 e le ore 8.30
- Pranzo: tra le ore 12.00 e le ore 13.00
- Cena: tra le ore 18.00 e le ore 19.00

Tali orari potranno essere variati in relazione a necessità organizzative dell'Azienda Contraente.

Nel caso in cui si verificassero discrepanze tra il numero ed il tipo di pasti prenotati da ogni singolo reparto e quelli consegnati, l'OEA ha l'obbligo tassativo di reintegrarli entro il tempo massimo di 30 minuti per i pasti prodotti in cucine in loco e 60 minuti per i pasti trasportati in presidi sprovvisti di cucina.



Le derrate per la prima colazione devono essere consegnate il giorno antecedente al consumo, in concomitanza della consegna della cena.

L'ordinativo di consegna presso le diverse strutture sarà dettato dall'Azienda Contraente e l'OEA ha l'obbligo di uniformarsi a tale dettato.

In caso di guasti a uno o più ascensori montacarichi, adibiti al trasporto dei pasti presso i reparti, il Direttore dei servizi deve immediatamente concordare con l'Azienda Contraente soluzioni alternative per garantire l'erogazione del servizio nei modi e nei tempi richiesti dal presente Capitolato Tecnico.

Si precisa infine che:

- pasti devono essere confezionati massimo 30 minuti prima dell'inizio del trasporto;
- la consegna dei pasti deve avvenire con un anticipo massimo di 30 minuti sull'orario previsto per la somministrazione presso ogni singolo presidio/sede, fatte salve diverse indicazioni da parte dell'Azienda.

2.10. Gestione dei locali

Come definito nel Disciplinare di Gara, al fine di garantire la maggiore conoscenza dei presidi e dei locali, le imprese partecipanti alla presente procedura di gara avranno la facoltà di effettuare un sopralluogo presso le sedi delle Aziende in cui sono presenti cucine interne.

L'Azienda dà in consegna all'OEA, ove presenti, a titolo di comodato gratuito la/e propria/e cucina/e. Nel momento in cui l'Azienda concede in uso all'OEA i locali e le attrezzature viene redatto apposito Verbale di presa in consegna, comprensivo di uno specifico inventario dei beni concessi in comodato d'uso gratuito contenente l'elenco dei beni mobili e immobili concessi in uso all'OEA. L'inventario, da stilare in contraddittorio tra le Parti, farà parte integrante dei documenti contrattuali.

Al momento della consegna tutte le strutture, le macchine, le attrezzature e l'utensileria presenti presso la cucina sono da ritenersi a norma, adeguate al servizio e in buono stato di manutenzione, e tali dovranno essere mantenute al termine dell'appalto, fatta salva l'usura dovuta al normale utilizzo.



Durante il periodo di gestione l'OEA si impegna a mantenere in buono stato i locali, a non apportare modificazioni, innovazioni o trasformazioni agli stessi nonché agli impianti, alle attrezzature, alle macchine e agli arredi, senza previa autorizzazione dell'Azienda.

Le strutture affidate dall'Azienda all'OEA devono essere da questa utilizzate esclusivamente per lo svolgimento delle attività richieste dal presente Capitolato Tecnico, salvo diversa autorizzazione.

In qualunque momento, su richiesta dell'Azienda ed in ogni caso almeno ogni dodici mesi, le Parti provvederanno alla verifica dell'esistente e dello stato di conservazione di quanto affidato all'OEA, con l'intesa che alle eventuali mancanze l'OEA sopperirà con la necessaria sostituzione entro i successivi 20 giorni dal riscontro.

Alla scadenza del contratto l'OEA si impegna a riconsegnare all'Azienda i locali con impianti, macchine, attrezzature e arredi annessi, i quali devono essere uguali in numero, tipologia e qualità rispetto a quelli presenti nell'inventario. Tali beni devono essere consegnati all'Azienda in perfetto stato di pulizia, funzionamento e di manutenzione, tenuto conto della normale usura dovuta all'utilizzo durante la gestione.

Qualora si ravvisassero danni arrecati a struttura, impianti, macchine e arredi dovuti ad imperizia, incuria o mancata manutenzione, questi verranno stimati ed addebitati interamente all'OEA.

2.11. Manutenzioni a carico dell'OEA

Sono a carico dell'OEA la cura e gli oneri per l'effettuazione delle manutenzioni ordinarie, straordinarie e programmate delle attrezzature, delle macchine, degli arredi, dell'utensileria, delle stoviglie e della tegameria presenti presso la cucina dell'Azienda, con obbligo di reintegro, in caso di rottura.

L'Azienda si riserva in ogni momento di controllare l'effettivo stato delle attrezzature, delle macchine, degli impianti e se questi sono riportati sul registro di manutenzione. Gli interventi di manutenzione eseguiti devono essere annotati su apposito registro. L'OEA deve inoltre attivare un servizio di pronto intervento di manutenzione, in grado di intervenire tempestivamente in caso di guasti alle attrezzature e a quanto contemplato nel presente articolo. Il nominativo del personale responsabile di tale servizio deve essere comunicato formalmente all'Azienda prima che inizi il servizio.



3. PRESCRIZIONI RELATIVE AL PERSONALE

3.1. Disposizioni generali in materia di personale

L'OEA deve disporre di idonee e adeguate risorse umane, in numero e professionalità, atte a garantire l'esecuzione delle attività ricomprese nel servizio a perfetta regola dell'arte.

Tutto il personale deve essere professionalmente qualificato e costantemente aggiornato sulle tecniche di manipolazione, sull'igiene, sulla sicurezza e sulla prevenzione, nel rispetto di quanto previsto dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro applicabile e dalla normativa di riferimento. L'OEA deve osservare scrupolosamente tutte le norme derivanti dalle vigenti disposizioni in materia di Prevenzione degli infortuni sul lavoro, di Direttive macchine, di Igiene sul lavoro, di Assicurazione contro gli infortuni sul lavoro, di Previdenze per disoccupazione, invalidità e vecchiaia ed ogni altra malattia professionale, nonché ogni altra disposizione in vigore o che potrà intervenire in costanza di rapporto per la tutela dei lavoratori.

3.2. Rapporto di lavoro

Il personale impiegato nelle attività richieste, nel rispetto dei livelli professionali previsti dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro applicabile, deve essere legato da regolare contratto con l'OEA e dunque indicato nel libro paga dell'OEA medesimo. In caso di subappalto dei servizi accessori, l'OEA deve verificare che il personale addetto abbia un regolare rapporto di lavoro con il subappaltatore.

Nell'Allegato 10 al presente Capitolato Tecnico è riportato un'indicazione del personale attualmente impiegato suddiviso per monte ore settimanale e livello. Si precisa che tale informazione è riportata a titolo puramente indicativo in quanto il dato del personale impiegato verrà comunicato dall'OEA al momento della stipula del contratto.

L'OEA deve attuare, nei confronti dei lavoratori dipendenti, occupati nelle mansioni costituenti oggetto del presente Capitolato Tecnico, le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle previste dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data di stipula del contratto, nonché condizioni risultanti da successive modifiche e integrazioni e, in genere, da ogni altro contratto



collettivo, successivamente stipulato per la categoria. L'OEA è altresì tenuto a continuare ad applicare i CCNL di riferimento anche dopo la scadenza, fino alla loro sostituzione o rinnovo.

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

3.3. Organico e figure professionali

Tutto il personale addetto al servizio appaltato, deve essere alle dipendenze e sotto l'esclusiva responsabilità dell'OEA, la quale ne risponde sia nei confronti dell'Azienda che di terzi.

Il personale dovrà essere sottoposto sia all'atto dell'assunzione che periodicamente a tutte le visite mediche, agli accertamenti batteriologici ed alle prescritte vaccinazioni così come previsto dalla normativa vigente in materia per l'esercizio dell'attività di cucina. Si riserva il diritto all'Azienda di effettuare gli ulteriori controlli sanitari ritenuti opportuni.

L'OEA impiegherà personale di assoluta fiducia e di provata riservatezza, ed entro trenta giorni dalla notifica di avvenuta aggiudicazione, deve comunicare all'Azienda l'elenco nominativo del personale che sarà adibito al servizio, le relative mansioni, l'indicazione degli estremi del documento di riconoscimento (tipo di documento, autorità, numero e data di rilascio) e una fotocopia dello stesso, per ciascuna unità di personale.

Il citato elenco del personale dovrà, comunque, essere aggiornato ogni qualvolta si verifichino variazioni del personale, anche per sostituzione temporanea di altro personale per servizio militare, malattia, infortunio, ferie e maternità, e comunicato all'Azienda entro 10 giorni dalla variazione.

Il numero delle unità previste deve tener conto delle esigenze di turnazione, per garantire sia la continuità del servizio, sia il godimento degli istituti contrattuali da parte degli operatori.

A fronte di eventi straordinari e non previsti, l'OEA dovrà impegnarsi a destinare risorse umane e strumentali aggiuntive al fine di assolvere gli impegni assunti.

Il personale dovrà in particolare essere adeguatamente assicurato contro i pericoli di morte, infortunio e danni a terzi, e dovrà essere reso edotto sia dei rischi specifici che delle misure di prevenzione e di emergenza connessi con l'esecuzione del servizio.

L'Azienda si riserva pertanto, il diritto di chiedere in visione all'OEA, in qualsiasi momento nel corso del contratto, la certificazione comprovante l'iscrizione del proprio personale a tutte le forme



di assistenza e previdenza obbligatorie per legge, nonché di verificare il rispetto delle norme poste a presidio della sicurezza dei lavoratori.

L'OEA deve designare, al momento della presentazione dell'elenco del personale addetto, per ogni Azienda ricompresa nel Lotto, una persona con funzioni di Direttore Tecnico del Servizio, dotato di apparecchiature telefoniche che consentano l'immediata reperibilità. La funzione del Direttore è quella di controllare e far osservare al personale impiegato le funzioni e i compiti previsti nel servizio.

L'OEA e tutto il suo personale dovranno tenere in servizio un contegno corretto e dignitoso e mantenere il segreto professionale su fatti e circostanze concernenti i pazienti, l'organizzazione e l'andamento dell'Azienda dei quali abbia avuto notizia durante l'espletamento del servizio.

In particolare, l'OEA dovrà far sì che, durante lo svolgimento del servizio, il proprio personale:

- tenga un comportamento consono all'immagine ed alla funzione dell'Azienda Contraente;
- tenga un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza;
- indossi l'uniforme recante la denominazione dell'OEA e indossare sempre il cartellino di riconoscimento;
- abbia sempre con sé un documento di identità personale;
- consegni immediatamente i beni ritrovati all'interno dell'Azienda o ad essi affidati, qualunque sia il valore e lo stato, al proprio Responsabile diretto che dovrà consegnarli agli organi competenti;
- segnali subito agli organi competenti dell'Azienda le anomalie rilevate durante l'espletamento del servizio;
- rifiuti qualsiasi compenso e/o regalia;
- rispetti il divieto di fumare.

Nello svolgimento del servizio deve evitarsi qualsiasi intralcio o disturbo al normale andamento dei reparti e servizi aziendali. L'Azienda Contraente si riserva inoltre il diritto di richiedere all'OEA, per comprovati motivi, di sostituire il personale ritenuto inadatto al servizio.

E' onere dell'OEA provvedere alla dotazione del vestiario di lavoro del proprio personale dipendente diversificandolo a seconda delle mansioni svolte.



L'Azienda Contraente è esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni o altro dovesse accadere al personale dell'OEA nell'esecuzione del contratto. L'OEA è altresì ritenuta responsabile della condotta dei propri dipendenti e di ogni danno a persone e/o cose possa derivare dall'espletamento delle prestazioni contrattuali e sia imputabile ad essa o ai suoi dipendenti e dei quali sia chiamata a rispondere l'Azienda che fin d'ora si intende sollevata e indenne da ogni pretesa.

Ferie, sospensioni, scioperi non debbono creare disagio al servizio.

3.4. Qualifica e compiti del Direttore Tecnico del Servizio

L'OEA, per il lotto di propria competenza, deve nominare un Direttore Tecnico del Servizio, cui affidare l'organizzazione complessiva del servizio erogato dall'OEA. Il Direttore Tecnico del Servizio avrà compiti di coordinamento e sarà il referente responsabile nei confronti dell'Azienda e, quindi, avrà la delega di rappresentare ad ogni effetto l'OEA.

Il Direttore Tecnico del Servizio deve essere costantemente reperibile ed ha il compito di interagire con il Direttore dell'Esecuzione nominato dall'Azienda Contraente al fine di garantire il massimo standard qualitativo del servizio.

Il Direttore Tecnico del Servizio deve avere esperienza almeno di 5 anni, in qualità di responsabile di servizi di ristorazione collettiva presso Aziende sanitarie/ospedaliere

In caso di assenza o impedimento del Direttore Tecnico del Servizio (ferie, malattie, etc.) la funzione sarà immediatamente ricoperta dal sostituto che avrà pari professionalità e requisiti richiesti. In tal caso, l'OEA ha l'obbligo di comunicare immediatamente all'Azienda il nominativo del sostituto ed il suo recapito telefonico.

3.5. Formazione

Il personale dell'OEA deve essere periodicamente istruito mediante appositi corsi di aggiornamento secondo un Piano di formazione presentato dall'OEA nell'ambito della Relazione Tecnica.

Entro 20 giorni dall'inizio del servizio l'OEA deve pianificare sessioni formative destinate a tutto il personale impiegato nell'erogazione del servizio. Negli incontri deve essere presentato il servizio



nelle sue diverse componenti, il contenuto delle prestazioni, la tempistica e quant'altro necessario per una perfetta esecuzione delle attività.

In occasione delle giornate previste per la formazione il Direttore Tecnico del Servizio, sulla base dei documenti contrattuali, deve illustrare le modalità organizzative ai propri capigruppo, capisquadra o personale tecnico più qualificato.

Nel corso di tale incontro l'Azienda mediante propri rappresentanti, illustrerà la procedura prevista per i controlli di conformità del servizio.

Inoltre, in corso di esecuzione del contratto, qualora le procedure di controllo accertassero che eventuali non conformità siano attribuibili ad imperizia degli operatori, l'OEA deve provvedere in tempi brevi all'effettuazione di corsi di formazione/aggiornamento mirati, verificandone l'efficacia

L'OEA deve garantire la partecipazione anche al personale messo a disposizione dalle Aziende Sanitarie.

3.6. Norme generali in materia di sicurezza e gestione dei rischi interferenti

L'OEA, al fine di garantire la sicurezza sui luoghi di lavoro, è obbligata ad attenersi strettamente a quanto previsto dalla normativa in materia di sicurezza e tutela della salute dei lavoratori, e in particolare a quanto prescritto nel D. Lgs. n. 81/2008 e successive modifiche e integrazioni. Nel corso dell'erogazione del servizio dovranno essere sempre utilizzati dispositivi di protezione individuale (DPI). L'OEA deve inoltre attuare l'osservanza delle norme derivanti dalle vigenti leggi e decreti relative all'igiene del lavoro, alle assicurazioni contro gli infortuni sul lavoro ed ogni altra disposizione in vigore o che potrà intervenire in corso di esercizio per la tutela materiale dei lavoratori.

L'OEA è tenuto a mettere in atto tutte le misure per eliminare o ridurre i rischi interferenti da attività sovrapposte da soggetti diversi secondo le prescrizioni riportate nell'Allegato n. 8 "*Documento Unico per la Valutazione dei Rischi Interferenti (DUVRI)*" relativo a ciascuna struttura ospedaliera. Qualora le situazioni iniziali dovessero subire delle variazioni, l'OEA dovrà provvedere ad aggiornare il suddetto documento in cooperazione con gli altri soggetti interessati.

L'impiego di energia elettrica, gas, vapore da parte del personale dell'OEA deve essere assicurata da personale che conosca la manovra dei quadri di comando e delle saracinesche di intercettazione.



In particolare per quanto riguarda la sicurezza antinfortunistica, ogni responsabilità connessa è a carico dell'OEA.

L'OEA presso i locali di pertinenza del servizio di ristorazione, deve predisporre e far affiggere a proprie spese dei cartelli che illustrino le norme principali di prevenzione e antinfortunistica secondo quanto previsto dalle normative vigenti.

4. DISPOSIZIONI IN MATERIA DI IGIENE

4.1. Prescrizioni in materia di igiene del personale addetto al servizio

Il personale addetto alla manipolazione, preparazione, conservazione, trasporto e somministrazione dei pasti, deve scrupolosamente osservare le “Buone Norme di Produzione” (G.M.P.) e dalle norme stabilite nel manuale di autocontrollo. Il personale in particolare non deve avere smalti sulle unghie, né indossare anelli, braccialetti, monili e orologi durante il servizio, al fine di non favorire una contaminazione delle pietanze in lavorazione o in somministrazione.

L'OEA al fine di individuare più celermente le cause di eventuali tossinfezioni o infezioni alimentari, deve prelevare almeno gr. 150 di ciascuna preparazione gastronomica e riportarla singolarmente in sacchetti sterili sui quali deve essere indicato il contenuto o un codice identificativo, il luogo, la data e l'ora del prelievo.

I campioni così confezionati, devono essere conservati in frigorifero a temperatura di 0° per le 72 ore successive. Detti campioni sono da ritenersi a disposizione dell'Azienda in aggiunta ad ulteriori “pasti test” richiesti dalle norme sanitarie vigenti.

L'OEA deve fornire a tutto il personale impiegato nel servizio, idonee divise di lavoro e copricapo, guanti e mascherine monouso, DPI quali guanti da forno, giacche e guanti antifreddo, calzature ecc. fermo restando il rispetto di quanto previsto dal D. Lgs. 81/2008 in materia di sicurezza sul lavoro. L'OEA deve fornire inoltre al proprio personale, divise per il servizio di pulizia aventi colorazione visibilmente diversa dalle divise utilizzate per il servizio di Ristorazione. Durante l'esecuzione del servizio il personale dell'OEA dovrà portare in modo visibile la targhetta nominativa di riconoscimento, riportante anche il nome dell'impresa.

4.2. Pulizia dei locali, dei carrelli e delle attrezzature



Gli interventi di pulizia e sanificazione eseguiti presso le cucine devono essere svolti conformemente a quanto previsto dal Manuale di Autocontrollo predisposto dall'OEA.

L'OEA deve garantire che le operazioni di pulizia e di sanificazione dei locali di produzione dei pasti vengano svolte solo dopo che tutte le attività di produzione e di conservazione dei pasti siano state concluse. Durante le operazioni di preparazione e cottura dei pasti è assolutamente vietato detenere nelle zone preparazione e cottura e nella cucina in generale, detersivi, scope, strofinacci di qualsiasi genere e tipo.

Prima di procedere alle operazioni di pulizia di impianti ed attrezzature, gli interruttori del quadro generale dovranno essere disinseriti.

L'OEA dovrà rispettare il programma di intervento di pulizia relativo a tutte le superfici interessate dalla gestione del servizio affidate alla sua responsabilità diretta.

L'OEA dovrà, in ogni caso, provvedere a:

- pulizia quotidiana e periodica, con prodotti detergenti, dei locali cucina;
- disinfezione, disinfestazione e derattizzazione dei locali, con prodotti idonei all'uso, con cadenza almeno trimestrale o, comunque, quando se ne ravvisa la necessità;
- pulizia, lavaggio e disinfezione delle macchine e di tutte le attrezzature mobili e delle stoviglie utilizzate per la preparazione dei pasti;
- fornitura di tutti prodotti occorrenti per la pulizia, sanificazione, disinfestazione e manutenzione che dovranno essere idonei all'uso specifico e non dovranno lasciare alcun residuo tossico negli alimenti (In caso d'accertata presenza di prodotti tossici saranno escluse dal consumo le vivande preparate e gli importi relativi saranno addebitati all'OEA, fatto salvo il diritto di rivalsa per l'eventuale maggiore danno subito);
- ritiro e smaltimento di tutto il materiale di risulta; in particolare, i rifiuti dovranno essere raccolti in maniera differenziata negli appositi contenitori forniti dall'OEA, e trasportati nell'apposita piattaforma di deposito, con proprio personale, secondo le direttive impartite dalle Direzioni Sanitarie di Presidio.

I detersivi e gli altri prodotti di sanificazione dovranno essere sempre contenuti nelle confezioni originali, con la relativa etichetta e conservati in un locale apposito chiuso a chiave o in armadi anch'essi chiusi a chiave. Di tutti i prodotti l'OEA dovrà trasmettere all'Azienda le schede tecniche



di sicurezza e, se richieste, le campionature. L'Azienda si riserva la facoltà di far sostituire i prodotti non ritenuti idonei.

L'OEA deve garantire che tutti i prodotti detergenti e sanificanti siano conformi alle normative vigenti per quanto riguarda la composizione, l'etichettatura e le confezioni. Inoltre deve garantire che i prodotti siano impiegati secondo le indicazioni fornite dalle case produttrici.

Nello specifico, i prodotti detergenti devono essere conformi alla vigente normativa sui detergenti (Reg. CE 648/2004 e D.P.R. 6 febbraio 2009 n.21) e, nel caso di prodotti disinfettanti o disinfestanti, conformi al D.lgs. 25 febbraio 2000 n. 174 sui biocidi e al D.P.R. 6 ottobre 1998 n. 392 sui presidi medico-chirurgici.

L'OEA, a partire dall'inizio del servizio, deve fornire all'Azienda nome commerciale e marca dei prodotti che si impegna ad utilizzare. Ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico, è premiato l'utilizzo da parte dell'OEA di prodotti per la pulizia a ridotto impatto ambientale, dotati dell'etichetta Ecolabel.

Il servizio di lavaggio dei carrelli e delle attrezzature necessarie dovrà svolgersi tutti i giorni, feriali e festivi, con le seguenti modalità:

- I carrelli termici dovranno essere svuotati, puliti, lavati con apposito detergente e brillantante, asciugati;
- I rifiuti organici, secchi, vetro e lattine, carta e cartone, etc., dovranno essere raccolti in maniera differenziata negli appositi contenitori per rifiuti forniti dal Gestore e trasportati nella zona di stoccaggio. Si dovrà procedere al lavaggio a fondo dei carrelli vari, lavapentole (avendo cura di pulire i paraspruzzi, griglie, filtri, ecc.) e tutte le attrezzature ed utensileria necessarie per il servizio.

L'OEA dovrà controllare attentamente che i cicli di lavaggio siano conformi alle esigenze del servizio. Tutto il materiale occorrente per la gestione del servizio è a carico dell'OEA, così pure i sacchi per i rifiuti che, peraltro, dovranno rispondere alla normativa vigente in materia di rifiuti, provvedendo alla relativa differenziazione, separandoli per tipologia di rifiuto negli appositi contenitori, e trasportandoli nell'apposita piattaforma di deposito, con proprio personale.

L'OEA deve effettuare presso ciascuna cucina, un intervento di disinfestazione e di derattizzazione generale, prima dell'avvio delle attività richieste dal presente Capitolato Tecnico e poi con la periodicità, minimo semestrale, prevista dal Piano di Autocontrollo.



Gli interventi devono essere svolti tramite ditte specializzate del settore regolarmente iscritte, a norma della Legge 82 del 25/01/94 e s.m.i. e del DM n. 274 del 7/07/97 e s.m.i., nel registro delle imprese o nell'albo delle imprese artigiane, alla disinfestazione contro topi, mosche, vespe, formiche, forbicette, blatte ed altri insetti. Nei casi di infestazioni acute di specie infestanti l'OEA deve provvedere entro un giorno alla disinfestazione. Ad avvenuta esecuzione dell'intervento, ordinario o urgente che sia, l'OEA deve inviare all'Azienda attestazione degli interventi eseguiti con indicazioni del prodotto utilizzato.

Le sostanze grasse provenienti dalla separazione fatta a monte dello scarico e dal disoleatore devono essere trattate come rifiuti non pericolosi, oppure come "materie prime seconde" in conformità alle normative vigenti.

4.3. Autocontrollo

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

A richiesta delle Amministrazioni Contraenti dovrà essere fornita copia del manuale di corretta prassi igienica e la documentazione comprovante l'attività di autocontrollo svolta.

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

La frequenza e la tipologia delle analisi e degli altri sistemi di monitoraggio effettuati dal Fornitore potranno essere modificati su richiesta delle Amministrazioni contraenti senza possibilità di rivalsa da parte del Fornitore.

4.4. Gestione dei rifiuti

I rifiuti urbani prodotti dalle attività di preparazione e consumo dei cibi dovranno essere raccolti in modo da garantire una corretta gestione della successiva fase di conferimento al servizio pubblico di igiene urbana, nel rispetto di quanto previsto dai regolamenti dei Comuni in cui si trovano le sedi delle Aziende Contraenti e secondo le modalità attivate dal soggetto gestore per le



diverse frazioni merceologiche (frazione secca riciclabile in mono materiale o multi materiale; frazione umida; rifiuto indifferenziato o frazione secca residua qualora sia stata attivata la raccolta della frazione umida).

L'OEA è tenuta a conferire le diverse frazioni, previa riduzione volumetrica in modo da garantire la massima purezza del materiale differenziato.

E' vietato conferire le frazioni, per le quali il soggetto gestore ha attivato la raccolta differenziata, con le modalità previste per il rifiuto indifferenziato per la frazione secca residua.

E' tassativamente vietato gettare qualsiasi tipo di rifiuto negli scarichi fognari (lavandini, canaline di scarico ecc.). Qualora si verificassero otturazioni degli scarichi causati dalla presenza di rifiuti imputabili al servizio di ristorazione, i costi per il ripristino degli scarichi saranno totalmente a carico dell'OEA.

L'OEA, a partire dall'inizio del servizio, deve fornire all'Azienda una dichiarazione del legale rappresentante con la quale si garantisce una corretta gestione della raccolta differenziata dei rifiuti, coerente con le modalità di raccolta individuate dall'Amministrazione Comunale sul cui territorio il servizio di mensa insiste.

5. SISTEMI DI MONITORAGGIO E CONTROLLO

5.1. Controlli di qualità del servizio

In applicazione del Sistema HACCP, secondo quanto previsto dal Reg. CE 852/2004, l'OEA deve predisporre un "Manuale di autocontrollo" ad esso inerente e ne fornisce copia all'Azienda Sanitaria.

Il Manuale sarà comprensivo dell'applicazione del Sistema di Rintracciabilità dei prodotti alimentari di cui al Reg.1441/2007, come previsto del D. Lgs. n° 193/07 e dovrà prevedere programmi di manutenzione ordinaria e straordinaria, sanificazione e disinfestazione dei locali concessi in uso dall'Azienda, così come riportato nei paragrafi successivi.

Inoltre - ferme restando le responsabilità dell'esecutore nella conduzione del servizio e fatti salvi i controlli e le verifiche che l'OEA deve effettuare in particolare per l'applicazione del sistema HACCP, al fine di garantire la qualità del servizio erogato - è facoltà dell'Azienda effettuare, presso il centro di preparazione e confezionamento pasti e presso l'Azienda, in qualsiasi momento



e senza preavviso, con le modalità e le metodologie che riterrà opportune, controlli e verifiche in merito a:

- rispondenza del servizio fornito dell'OEA alle prescrizioni del presente capitolato e dei suoi allegati;
- qualità igienico-sanitaria, merceologica, organolettica e nutrizionale dei prodotti alimentari forniti;

Di seguito si riportano, a titolo non esaustivo, alcuni esempi di controlli e verifiche che verranno effettuate presso i centri di cottura interni/esterni e presso i locali funzionali all'espletamento del servizio, in ordine a:

- condizioni igienico-sanitarie:
- del trasporto;
- dei contenitori e degli imballaggi;
- dei prodotti alimentari;
- dei locali e delle attrezzature utilizzate;
- del personale.
- caratteristiche nutrizionali dei prodotti alimentari erogati in termini di conformità delle preparazioni a quanto previsto dai menù per quantità e qualità e dalle diete richieste;
- caratteristiche merceologiche (caratteristiche commerciali, aspetto esteriore, confezionamento) ed organolettiche nel momento della somministrazione e consumo dei pasti, fase terminale della filiera, (riscontro del corretto funzionamento del processo direttamente attraverso la soddisfazione dell'utente);
- modalità di prenotazione, di allestimento vassoi e di somministrazione dei pasti valutando:
- la professionalità e competenza del personale
- le condizioni delle strutture edilizie, dei locali utilizzati, delle attrezzature necessarie alla somministrazione dei pasti, degli arredi;
- l'idoneità ed efficacia del materiale monouso utilizzato;

Potranno essere effettuati prelievi di campioni di prodotti alimentari (materie prime e prodotti finiti), superfici, aria ambiente da sottoporre ad analisi di laboratorio ai fini della verifica dell'igiene delle lavorazioni, igiene degli ambienti di lavoro e dell'igiene del personale.



In caso di esito positivo le spese dei controlli verranno addebitate all'OEA. All'esecuzione dei prelievi dovrà assistere un incaricato dell'OEA. Nulla potrà essere richiesto all'Azienda per le quantità di campioni prelevati.

Al fine di individuare più celermente le cause di eventuali tossinfezioni alimentari, l'OEA dovrà giornalmente prelevare 100 gr. di ogni prodotto somministrato, conservarlo in frigorifero in apposito contenitore ed etichettarlo come “campionatura a disposizione delle autorità competenti”.

Il predetto campione dovrà essere conservato per tre giorni.

I soggetti incaricati dell'esecuzione del servizio di controllo qualità, sono tenuti a non muovere nessun rilievo al personale alle dipendenze dell'OEA. Tale disposizione non si applica in caso di necessità determinate da emergenze o in caso di inosservanza di regolamenti e normative, che esponga a rischio gli utenti e i dipendenti dell'Azienda e/o gli operatori stessi. Il personale dell'OEA non deve interferire sulle procedure di controllo dei tecnici incaricati dall'Azienda Sanitaria.

Delle operazioni di controllo dovrà essere redatto apposito verbale sottoscritto da chi per conto dell'Azienda Sanitaria effettua le operazioni di controllo e dal Direttore Tecnico del Servizio dell'OEA.

I controlli potranno dar luogo al blocco di derrate o piatti pronti al consumo.

I tecnici incaricati del controllo provvederanno a far custodire tali alimenti in luogo idoneo (all'occorrenza refrigerato) e a far apporre cartellino con la scritta “in attesa di accertamento”.

Presso i luoghi di espletamento del servizio l'OEA dovrà custodire tutti documenti di gara completi di allegati, l'offerta tecnica presentata in sede di gara ed il manuale di autocontrollo HACCP.

5.2. Contestazioni dell'OEA a seguito dei controlli

L'Azienda, a seguito dei controlli effettuati, notificherà all'OEA eventuali prescrizioni alle quali esso dovrà uniformarsi entro il tempo massimo di otto giorni naturali e consecutivi, con possibilità entro tale termine, di presentare controdeduzioni che, nel caso, interrompono la decorrenza del termine predetto sino a nuova comunicazione.

L'OEA è obbligato a fornire giustificazioni scritte e documentate, se richieste dall'Azienda, in relazione alle contestazioni mosse. Trascorso inutilmente il tempo massimo previsto, se l'OEA non avrà esibito nessuna contro deduzione probante, l'Azienda applicherà le penali previste per le



contestazioni addebitate.

5.3. Rilevazione della *Customer satisfaction*

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

Tale modulo deve essere compilato trimestralmente da un responsabile individuato dall'OEA, mediante un sondaggio rivolto ad un campione di utenti direttamente interessati al servizio.

Gli indicatori di performance minimi da prevedere all'interno del modulo sono quelli concernenti la verifica del grado di soddisfazione dell'utente, quali:

- Qualità percepita del servizio offerto;
- Adeguatezza del servizio offerto;
- Rispetto delle tempistiche di somministrazione dei pasti;
- Disponibilità del personale addetto alla somministrazione del pasto.

A partire dal quarto mese e sino alla scadenza contrattuale, in relazione alla valutazione della "Customer Satisfaction", le parti procederanno ad attribuire il punteggio per singolo ambito di valutazione. Successivamente si attribuirà ad ogni tipologia di servizio il punteggio, ottenuto come media aritmetica dei punteggi attribuiti ad ogni singola voce. Nel caso in cui si rilevino delle non conformità, l'OEA ha l'obbligo di mettere in atto le necessarie misure correttive al fine di eliminare la/le non conformità rilevate.

5.4. Relazione sull'andamento del servizio

Ad ogni semestre, l'OEA trasmetterà alla Direzione Sanitaria dell'Azienda contraente e alla Direzione regionale Centrale Acquisti una relazione sull'andamento del servizio contenente, tra l'altro, le informazioni relative all'organigramma e all'organizzazione del lavoro, al piano di qualità, alle attività di formazione del personale, al rapporto con gli addetti al controllo della qualità, ai quantitativi di giornate-alimentari richieste per presidio. L'OEA dovrà altresì



trasmettere, sempre con cadenza semestrale, i risultati delle analisi di gradevolezza del servizio erogato, da effettuarsi mediante questionario da somministrare agli utenti del servizio (degenti e dipendenti) nelle modalità concordate con l'Azienda Sanitaria.

5.5. Penalità

Salvo più gravi e diverse sanzioni previste dalle norme di legge le Aziende Contraenti, a tutela di quanto previsto nel presente Capitolato Tecnico, si riservano di applicare le seguenti penalità qualora esso venga disatteso:

Penali pari allo 0,3 per mille dell'ammontare della prestazione mensile

- a) Per ogni caso di mancato rispetto delle grammature previste dall'Allegato n. 5 "*Tabelle delle grammature per ciascuna categoria di utenti*" (verificato su 10 pesate della stessa preparazione);
- b) Per ogni pasto in meno, ovvero non consegnato nei modi e nei tempi prescritti, rispetto alle prenotazioni effettuate da ogni singolo Reparto;
- c) Per ogni ritardo di oltre quindici minuti, rispetto agli orari previsti, nella consegna e somministrazione dei pasti;

Penali pari allo 0,5 per mille dell'ammontare della prestazione mensile

- d) Per ogni variazione del menu giornaliero non motivata e/o non concordata con la Direzione Sanitaria;
- e) Per ogni derrata non conforme all'Allegato n. 2 "*Caratteristiche merceologiche delle derrate alimentari*";
- f) Per ogni caso di ritrovamento di corpi estranei nei pasti;
- g) Per ogni non conformità nella raccolta dei rifiuti prodotti dalle attività ristorative e per la mancata attuazione della normativa comunale in materia di raccolta differenziata;
- h) In caso di mancata reperibilità del Direttore Tecnico dei Servizi: la penale sarà applicata per giornata di non reperibilità;



- i) In caso di impiego di personale non addestrato: la penale sarà applicata per ogni incaricato che risulti non adeguato allo svolgimento dell'attività lavorativa o che abbia un comportamento non rispettoso di quanto indicato dal Capitolato Tecnico;
- j) Per ogni giorno di ritardo nella trasmissione della reportistica mensile di rendicontazione e monitoraggio della fornitura nei termini previsti dalla Relazione Tecnica dell'OEA;
- k) Per ogni giorno di ritardo nella trasmissione all'Azienda della Relazione semestrale sull'andamento del Servizio;

Penali pari all'1 per mille dell'ammontare della prestazione mensile

- l) Ogniquale volta venga negato l'accesso agli incaricati dell'Amministrazione Contraente ad eseguire i controlli di conformità;
- m) Per ogni caso di mancato rispetto delle temperature di conservazione dei pasti ai sensi della normativa vigente;
- n) Per ogni giorno di ritardo nell'implementazione del Sistema informativo di prenotazione e rendicontazione dei pasti;
- o) Per ogni caso di mancato rispetto del piano di pulizia, disinfezione, disinfestazione e derattizzazione dei locali;
- p) Per ogni mancato rispetto delle norme igienico sanitarie relative alla conservazione delle derrate.

Oltre i casi sopra esposti l'Azienda Contraente a propria discrezione, si riserva di applicare penali in misura giornaliera comprese tra lo 0,3 per mille e il 1 per mille della prestazione mensile, commisurate alla gravità ed entità dei disservizi riscontrati.

Con riferimento alla casistica di cui al punto m), la penalità potrà essere richiesta anche dalla Stazione Appaltante - la Direzione regionale Centrale Acquisti della Regione Lazio.

La penale verrà detratta dall'importo della fattura relativa al periodo in cui si sono verificate le inadempienze o, ove fosse necessario, mediante escussione della cauzione definitiva, con obbligo di reintegro della stessa a carico dell'OEA.



Le Aziende Contraenti potranno applicare all'OEA penali sino a concorrenza della misura massima del 10% (dieci per cento) del valore del proprio Contratto di Fornitura. In tal caso l'Azienda Sanitaria procederà alla risoluzione del Contratto di Fornitura. Il Fornitore prende atto, in ogni caso, che l'applicazione delle penali non preclude il diritto delle singole Aziende a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.