



Guardia di Finanza
REPARTO TECNICO LOGISTICO AMMINISTRATIVO VENETO
Ufficio Logistico – Sezione Commissariato e Armamento – Drappello Commissariato

CONDIZIONI TECNICHE

PER IL SERVIZIO DI PREPARAZIONE, CONFEZIONAMENTO,
SOMMINISTRAZIONE DEI PASTI E PULIZIA LOCALI DI PERTINENZA

1. GENERALITÀ

Il servizio in appalto (in seguito definito come “servizio”) per la preparazione, somministrazione pasti e pulizia delle attrezzature e dei locali di pertinenza presso le mense dei Comandi del Corpo della Guardia di Finanza, viene svolto secondo le modalità e le prescrizioni di carattere tecnico di cui alle presenti Condizioni Tecniche (più avanti definite come “C.T.”), “Capitolato concernente la grammatura media degli ingredienti dei principali piatti” (Allegato 2) e “Requisiti degli alimenti” (Allegato 3), facenti parte integrante del contratto d’appalto stipulato tra l’Amministrazione e la ditta aggiudicataria (in seguito indicata come “Appaltatrice”).

La presente documentazione tecnica è stata redatta in ottemperanza ai “Criteri ambientali minimi” (CAM) per il servizio di ristorazione collettiva e fornitura di derrate alimentari – settore ristorazione per gli uffici, le università e le caserme – di cui al D.M. 10 marzo 2020 del Ministero dell’ambiente e della tutela del territorio e del mare e nel rispetto delle linee guida per una sana alimentazione emanate dal Ministero della salute.

Il servizio in questione si sviluppa mediante le operazioni di:

- preparazione del vitto;
- distribuzione a mezzo di sistema “self-service”;
- pulizia e riassetto locali;
- attività varie connesse.

1.1 RAPPRESENTANTE PER L'AMMINISTRAZIONE

L’Ente appaltante nominerà per ciascuna mensa un **Responsabile del Servizio per l’Amministrazione**, che sarà l’interfaccia unica e responsabile dei rapporti con il fornitore.

Al Responsabile del Servizio dell’Amministrazione, viene demandato il compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione del servizio.

Il Responsabile del Servizio potrebbe coincidere con il **Direttore dell’Esecuzione Contrattuale (D.E.C.)** nominato da da questo Ente, fatto salvo quanto previsto sul punto D.Lgs nr. 50/2016, dalle relative linee guida che saranno adottate dall’Anac e dalle ulteriori prassi interpretative.

Il Comandante nomina contestualmente anche un sostituto che opererà in caso di assenza del titolare.

1.2 RAPPRESENTANTE PER L'APPALTATRICE

L’Appaltatrice dovrà nominare, all’atto della sottoscrizione del contratto, un proprio Responsabile qualificato presso la mensa interessata (o ciascuna delle mense nell’ambito del lotto aggiudicatosi), professionalmente idoneo all’incarico, in possesso di titolo di studio adeguato e che abbia esperienza in qualità di responsabile di reparto catering o impianti analoghi, onde intrattenere stretti contatti con il rappresentante dell’Amministrazione, affinché il servizio venga eseguito regolarmente ed in conformità agli impegni contrattuali assunti.

Esso sarà impegnato in modo continuativo e a tempo pieno, con obbligo di reperibilità nei giorni e nelle ore di svolgimento del servizio e provvederà a garantire il buon andamento del servizio, anche attraverso la verifica della qualità e la rispondenza del servizio stesso alle prescrizioni di legge e del presente capitolato.

In caso di assenza o impedimento del suddetto Responsabile (ferie, malattie, etc..) per oltre un giorno, l’appaltatrice provvederà a nominare un suo sostituto dandone immediata comunicazione (verbale prima e scritta dopo) all’Amministrazione, assicurando comunque il regolare svolgimento del servizio.

2. PREPARAZIONE DEL VITTO

I pasti dovranno essere preparati in conformità alle vigenti norme legislative e disposizioni sanitarie.

Il servizio del vitto dovrà essere articolato su un “**programma quindicinale**”, riepilogativo dei singoli menù giornalieri, predisposto tenendo presenti gli elementi dietetici (apporto calorico, bilanciamento dei principi nutritivi) calcolati sulla base dell'attività media svolta dai consumatori.

La scelta tra i primi piatti, i secondi, i contorni ecc. sarà effettuata sulla base delle dettagliate indicazioni fornite in sede di presentazione del “**Programma Alimentare**” della ditta aggiudicataria (minimo 30 indicazioni di menù per i pasti “ordinari”, 5 per le “ricorrenze” e 3 per i piatti “vegetariani”).

Fatto salvo quanto stabilito al successivo paragrafo 2.1. “Menù”, l'Appaltatrice dovrà garantire, inoltre, a seguito di specifica richiesta (tramite il Rappresentante per l'Amministrazione) un numero congruo di utenti (min. 5 % del totale), la somministrazione di piatti caldi e/o freddi “**vegetariani**” a completo valore nutrizionale, che non includano condimenti e prodotti di derivazione animale quali latte, uova e grassi animali.

In conformità alle disposizioni della Legge n. 123/2005 “Norme per la protezione dei soggetti malati di celiachia”, l'Appaltatrice dovrà preparare e distribuire **pasti senza glutine (gluten free)**, nel rispetto delle normative vigenti relative al confezionamento, stoccaggio e distribuzione, per i soggetti affetti da celiachia, il cui numero sarà comunicato dal Rappresentante dell'Amministrazione di cui al precedente punto 1.1.

L'Appaltatrice, inoltre, dovrà tenere conto delle eventuali preferenze espresse dalla maggioranza dei commensali o rilevate dai consumi giornalieri. A tal fine, l'appaltatrice, utilizzando un campione rappresentativo di commensali, si impegna altresì a svolgere un programma di accertamento periodico del livello di gradimento del servizio, al fine di individuare ulteriori condizioni e soluzioni migliorative e alla sostituzione delle derrate non gradite con altre di maggior preferenza rimanendo invariato l'onere contrattualmente stabilito.

2.1 MENÙ

I menù predisposti garantiranno l'offerta di dieta mediterranea, seguendo i principi indicati nella Dieta mediterranea - linea guida per la promozione di uno stile di vita e di una cultura favorevole allo sviluppo sostenibile di cui al documento UNI - PdR25-2016 e inoltre dovranno prevedere:

- almeno un piatto vegetariano, ovvero contenente anche proteine vegetali, al giorno;
- un pasto esclusivamente «vegetariano» per un minimo di una volta ogni due settimane, con ricette di piatti a base di proteine vegetali, e/o piatti misti freddi, anche talora utilizzando combinazioni di ortaggi crudi di specie generalmente somministrate cotte (ortaggi a fiore, zucchine, peperoni etc.).

I menù saranno predisposti su base stagionale, con materie prime conformi alle caratteristiche descritte nel criterio ambientale “Requisiti degli alimenti” (Annesso 2). Le ricette prescelte saranno selezionate possibilmente anche in modo tale da consentire il recupero degli avanzi non serviti. L'aggiudicatario dovrà comunicare in tempi adeguati al D.E.C. la proposta di menù, rendendo evidente la presenza delle referenze biologiche o altrimenti qualificate (DOP, SQNZ, SQNPI, etc.) e la denominazione scientifica delle specie ittiche che verranno offerte nelle preparazioni dei pasti del giorno, sia per poter effettuare le verifiche di conformità sia per fornire informazioni all'utenza.

Il Rappresentante per l'Amministrazione parteciperà alla redazione del menù quindicinale unitamente all'Ufficiale Medico (ove disponibile). Tali menù dovranno essere sottoposti all'approvazione del Comandante del Reparto.

Fatte salve le eventuali migliorie offerte dalla ditta in sede di partecipazione alla gara, ciascun menù giornaliero dovrà includere, secondo le componenti specificate nell'Annesso 1 e nell'Annesso 2 alle presenti C.T, il pranzo con le seguenti caratteristiche:

- **primo piatto caldo**: almeno quattro scelte di cui:
 - a. una vegetariana;
 - b. una (riso/pasta) di natura integrale;
 - c. pizza al piatto (avente le seguenti caratteristiche: produzione in loco dell'impasto, da stendere al momento della preparazione, condimento con prodotti freschi, divieto di servire pizza surgelata e almeno due tipi di farciture diverse per pizza, con una frequenza massima di una volta a settimana);
- **secondo piatto caldo**: almeno tre scelte più l'aggiunta di un piatto freddo: una scelta riguarderà un piatto caldo di proteine vegetali (seitan, tofu, mopur, muscolo di grano, tempeh, con una frequenza minima di due volte a settimana); l'utilizzo di proteine animali derivanti:
 - a. da carni rosse, è stabilito con una frequenza minima di due volte a settimana e con una frequenza massima di tre volte a settimana;
 - b. da carni bianche, è stabilito con una frequenza minima di tre volte a settimana (si specifica che la carne di maiale potrà essere utilizzata con una frequenza massima di una volta a settimana);
 - c. da prodotti della pesca (pesci, crostacei, molluschi), è stabilito con una frequenza minima di una volta a settimana;
- **contorno di stagione**: almeno tre scelte di cui una comprendente, a rotazione, i legumi e assicurando la massima varietà in modo tale che le tre proposte non siano giornalmente consecutive;
- **pane**: un prodotto (panino/rosetta/ciabatta oppure fette da pagnotta/filone) assicurando pane comune e integrale;
- **frutta di stagione**: due scelte assicurando la massima varietà in modo tale che le due proposte non siano giornalmente consecutive;
- **bevande varie**: deve essere somministrata una delle seguenti bevande per pasto: acqua oligominerale naturale/gassata o, a richiesta del singolo utente, una bibita tipo cola, aranciata, etc., distribuite mediante appositi impianti post-mix "*alla spina*" (al fine ridurre l'impatto ambientale e la produzione di rifiuti), conformi alla specifica normativa igienico-sanitaria, su approvazione del Comandante del Reparto. Solo in caso di temporanea indisponibilità dei prefati impianti di spillatura delle bevande in questione, le stesse potranno essere fornite in apposite confezioni (cl. 50), comunque in materiale biodegradabile e compostabile.

In conformità alle disposizioni della Legge n. 123/2005 "Norme per la protezione dei soggetti malati di celiachia", l'Appaltatrice dovrà preparare e distribuire **pasti senza glutine (gluten free)**, nel rispetto delle normative vigenti relative al confezionamento, stoccaggio e distribuzione, per i soggetti affetti da celiachia, il cui numero sarà comunicato dal Rappresentante dell'Amministrazione.

Lo stesso menù, di norma, non potrà ripetersi più di tre volte durante il programma quindicinale.

Il menù giornaliero, comprendente anche l'offerta vegetariana biologica, di specifici alimenti biologici e di derrate alimentari altrimenti qualificate (DOP, DOC, IGP, SQNZ, SQNPI, Commercio Equo e solidale etc.), dovrà essere riportato su apposita locandina da esporre nell'area di distribuzione self-service in modo da poter essere ben visibile ai commensali. L'utenza dovrà essere informata anche sul fatto che il servizio erogato

sia complessivamente conforme ai CAM. Per far sì che l'utenza contribuisca alle altre misure di gestione ambientale del servizio, l'aggiudicatario dovrà fornire chiare istruzioni per conferire correttamente i rifiuti in maniera differenziata all'interno della mensa e promuovere le buone pratiche per ridurre gli sprechi alimentari.

2.2 Riduzione e gestione delle eccedenze alimentari

Il Fornitore, durante l'esecuzione contrattuale, dovrà rispettare le seguenti disposizioni:

2.3 Pasti non consumati (Legge del Buon Samaritano).

Tenuto conto della Legge nr. 155/2003 e s.m.i. (cd. Legge del Buon Samaritano), il Fornitore deve predisporre e realizzare, previa condivisione e approvazione dell'Amministrazione, entro il tempo di 60 giorni dall'inizio del servizio, un progetto per la raccolta e distribuzione dei pasti consumati. I destinatari dei pasti non consumati saranno quelli indicati dall'Amministrazione o in subordine dal Fornitore.

2.4 Disposizioni concernenti la donazione e la distribuzione di prodotti alimentari a fini di solidarietà sociale e per la limitazione degli sprechi.

Al fine di ridurre gli sprechi dei prodotti alimentari dei prodotti alimentari, ove compatibile, si applica la legge 19/08/2016 nr. 166 e s.m.i.

2.5 Rapporto sui cibi somministrati e sulla gestione delle eccedenze alimentari.

Secondo quanto previsto dai CAM e successivi aggiornamenti, con cadenza semestrale, il Fornitore dovrà presentare una relazione, da inviare telematicamente al D.E.C., nella quale dovrà elencare per i prodotti utilizzati per la commessa tipo, quantità, metodi di produzione ed origine, allegando documentazione appropriata (per l'origine, ad esempio, le certificazioni relative allo standard internazionale sui sistemi di gestione della rintracciabilità di filiera ISO 22005). Dovrà dichiarare, inoltre, la quantità approssimativa di prodotti alimentari preparati per il servizio e non consumati nel corso del periodo e le misure intraprese per ridurre tali quantità.

Le eccedenze alimentari, distinguendo tra primi, secondi, contorni, frutta, piatto unico e tra cibo servito e non servito, dovranno essere, almeno approssimativamente, calcolate e monitorate. Le motivazioni sulla base delle quali si dovesse generare l'eventuale eccedenza alimentare dovranno essere analizzate anche attraverso l'utilizzo di questionari, da sottoporre a cadenza semestrale agli utenti, sulla base dei quali rilevare anche le casistiche dei disservizi. Dovranno conseguentemente essere attuate azioni correttive, ad esempio variando le ricette dei menù che non dovessero risultare gradite.

Qualora disponibili, i pasti saranno somministrati e consumati in stoviglie riutilizzabili (bicchieri in vetro, stoviglie in ceramica o porcellana bianca, posate in acciaio inossidabile) di proprietà dell'Amministrazione e concessi in comodato d'uso gratuito al fornitore. In caso contrario, l'appaltatrice dovrà fornire stoviglie monouso biodegradabili e compostabili conformi alla norma UNI EN 13432.

È consentito, solo in via temporanea ed eccezionale, apportare variazioni al menù concordato. Ciò può verificarsi a causa di:

- esigenze particolari dell'Amministrazione;
- guasto di uno o più impianti da utilizzare per la confezione dei piatti previsti;
- interruzione temporanea della produzione per cause indipendenti dalla volontà dell'Appaltatrice quali sciopero, incidenti, interruzione dell'erogazione di energia elettrica, gas, acqua;
- avaria della catena di conservazione dei prodotti deperibili.

2.6 Menù di qualità superiore

In occasione delle seguenti ricorrenze, relativamente al primo pasto e senza maggiorazione di prezzo, è previsto un menù di qualità superiore a quello normalmente distribuito (da scegliere tra quelli indicati dalla ditta aggiudicataria di cui al suddetto "Programma Alimentare"), che preveda un "bis" di primi piatti, l'impiego di tagli pregiati di carni fresche e/o pesce fresco, oltre ad antipasto, dolce e spumante nazionale:

- **Ricorrenze** comuni a tutti i Comandi:
 - . Festa del Corpo della Guardia di Finanza;
 - . Festività del Santo Patrono del Corpo: San Matteo;
 - . Festività Natalizie;
 - . Festività Pasquali.

2.7 Particolari circostanze

In aggiunta alle citate ricorrenze, ad esclusiva discrezionalità del Comandante, sarà possibile richiedere, con preavviso di almeno 5 giorni, sino ad un limite massimo di n. 60 commensali, la somministrazione dei precitati menù di qualità superiore con "**servizio a tavola**". In tali circostanze sarà riconosciuta all'appaltatrice la maggiorazione del 30% sul prezzo.

3. CARATTERISTICHE MERCEOLOGICHE

Per le caratteristiche tecniche e merceologiche dei principali alimenti valgono i valori minimi cui ai "Requisiti degli alimenti" (Annesso 2). L'appaltatrice si assume, la piena responsabilità circa la rispondenza delle derrate utilizzate nella preparazione delle pietanze alle prescrizioni di legge.

Le derrate dovranno essere di prima qualità (in termini di analisi chimico-generale dei principi nutritivi contenuti, in riferimento ad eventuali esami di chimica analitica applicata, rispondenti e confezionati con moderne e sicure tecnologie, sicuri da un punto di vista chimico-alimentare e chimico-microbiologico, nonché da valutazioni organolettiche) e in possesso delle caratteristiche merceologiche minime di cui ai "Requisiti degli alimenti" (Annesso 2).

È vietato l'utilizzo di carni congelate o surgelate.

È, inoltre, vietato:

- l'utilizzo di cibi e derrate per il confezionamento dei pasti provenienti da materie prime contenenti organismi geneticamente modificati (OGM),
- ogni forma di riciclo dei cibi avanzati;
- l'utilizzo di conservanti ed additivi chimici non autorizzati per legge.

4. GRAMMATURE PROCAPITE

La composizione delle principali pietanze e relative grammature ("*a crudo*") pro-capite minime richieste sono riportate nel "Capitolato concernente la grammatura media degli ingredienti dei principali piatti" (Annesso 1). Le ricette sono indicate a titolo d'esempio per una corretta composizione dei menù e non devono intendersi esaustive delle possibilità di composizione dei menù dovendo l'Appaltatrice inserire pietanze varie al fine di realizzare un'adeguata varietà dei pasti.

Per quanto non ricompreso nelle tabelle allegate, si deve far riferimento alle grammature minime riportate nel documento "LARN - Livelli di Assunzione di Riferimento di Nutrienti ed energia per la popolazione italiana - IV Revisione" - coordinamento editoriale SINU (Società Italiana di Nutrizione Umana)-INRAN (Istituto Nazionale di Ricerca per gli Alimenti e la Nutrizione).

5. CONDIMENTI

Sia per i condimenti a crudo delle pietanze, delle verdure e dei sughi, sia per le pietanze cotte e preparazioni di salse, si dovranno impiegare esclusivamente i generi aventi le caratteristiche tecniche e merceologiche di elevata qualità.

Si specificano i seguenti obblighi:

- *olio* (vgs. in particolare "Requisiti degli alimenti" di cui all'Annesso 2):
 - per i condimenti e la preparazione dei pasti deve essere utilizzato esclusivamente olio extravergine d'oliva;
 - l'olio di girasole può essere impiegato esclusivamente per le frittiture;
 - a libero servizio dovrà essere messo a disposizione dell'utenza solo olio extravergine d'oliva in contenitori etichettati conformemente alla normativa vigente (Legge n. 9 del 14.01.2013, da ultimo modificata con Legge n. 161 del 30.10.2014 - Legge Europea 2013-bis);
- *sale*:
 - l'impiego di sale deve essere contenuto (al fine di non favorire l'instaurarsi dell'ipertensione arteriosa, fattore di rischio importantissimo per molte malattie del cuore, dei vasi sanguigni e dei reni oltre che per l'ictus cerebrale);
 - per la preparazione dei pasti deve essere utilizzato esclusivamente sale del tipo "sale marino iodato" (al fine di contrastare l'eventuale incremento del volume della tiroide, cd. "gozzo tiroideo" causato da carenza iodica);
- *formaggio grattugiato*, per le ricette che lo prevedono (vgs. in particolare "Requisiti degli alimenti" di cui all'Annesso 2):
 - è aggiunto al piatto dall'operatore al momento della distribuzione, se richiesto;
 - l'impiego di formaggio grattugiato può essere esclusivamente grana padano/parmigiano reggiano/ pecorino, grattugiato in loco e in giornata;
 - è vietato l'uso di formaggio grattugiato confezionato e/o misto.

6. ORARI DI DISTRIBUZIONE DEI PASTI

I flussi di utenza avverranno tutti i giorni della settimana.

Gli orari di distribuzione dei pasti saranno concordati con il Comando presso cui il servizio è disimpegnato e terranno conto di eventuali particolari esigenze connesse con l'attività istituzionale.

Salvo eventuali modifiche richieste dai Reparti interessati, la distribuzione dei pasti sarà eseguita presso il:

- **Comando Regionale Veneto** dalle ore **12.00 alle ore 13.00** presso la sala mensa e dalle ore **13.00 alle ore 15.00** presso il circolo unificato di tutti in giorni feriali (da lunedì a venerdì);
- **Reparto Operativo Aeronavale di Venezia** dalle ore **12.00 alle ore 14.00**;
- **Comando Provinciale, Nucleo PEF di Venezia e 2° Nucleo Operativo di Venezia**, dalle ore **12.15 alle ore 14.15**;
- **Nucleo PEF e Gruppo di Padova**, dalle ore **12.00 alle 14.00**.

7. GARANZIE DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'appaltatrice dovrà acquisire dai suoi fornitori e rendere disponibili all'Amministrazione idonee certificazioni di qualità o dichiarazioni di conformità alle vigenti leggi in materia, nonché prevedere la redazione di un apposito "**Piano di**

qualità" da inviare entro 15 (quindici) giorni a decorrere dall'inizio del servizio, all'Amministrazione per la successiva approvazione.

In particolare, l'Appaltatrice stessa è tenuta all'applicazione di tutte le norme, vigenti sul territorio nazionale, relative alle procedure di autocontrollo e controlli di qualità.

8. IGIENE NELLA PRODUZIONE

La conservazione degli alimenti, la manipolazione e cottura, la produzione e la distribuzione dei pasti dovranno rispettare gli standard igienici previsti dalle leggi vigenti o da qualsiasi disposizione (regolamenti, circolari, etc.) emanate dalle autorità competenti, nonché garantire un contenimento della contaminazione microbica entro i valori ammessi.

Le linee di lavorazione dovranno essere predisposte in modo da evitare contaminazioni incrociate.

9. CONSERVAZIONE DELLE DERRATE

I generi alimentari di diversa natura (carni, pesce, salumi, formaggi, prodotti ortofrutticoli, ecc.) non preconfezionati dovranno essere conservati in strutture frigorifere distinte. Qualora, per ragioni infrastrutturali, ciò non sia possibile dovranno essere temporaneamente adottati opportuni accorgimenti volti ad impedire le contaminazioni incrociate (idonee separazioni, uso di contenitori a chiusura ermetica, etc.).

I prodotti cotti da consumare freddi dovranno raggiungere la temperatura di conservazione e distribuzione (inferiore a 10°C) nel tempo massimo di 30 minuti attraverso l'ausilio di idonee attrezzature (abbattitori di temperatura), ove disponibili.

Tutti i prodotti alimentari dovranno essere conservati conformemente alle loro caratteristiche merceologico-annonarie e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti.

Ogni qualvolta viene aperto un contenitore in banda stagnata se il contenuto non viene immediatamente consumato, dovrà essere travasato in altro contenitore di vetro o acciaio inox o altro materiale non soggetto ad ossidazione.

Per la conservazione degli alimenti a temperatura ambiente o in refrigerazione si dovranno usare contenitori riutilizzabili. Per il congelamento o la surgelazione si dovranno usare sacchetti in polietilene a bassa densità (PE-LD) o sacchetti compostabili e biodegradabili conformi alla norma UNI EN 13432 e, per l'eventuale trasporto, contenitori isotermici completamente riciclabili.

Il personale non dovrà effettuare più operazioni contemporaneamente al fine di evitare rischi di contaminazioni incrociate.

10. MANIPOLAZIONE E COTTURA.

Tutte le operazioni di manipolazione e cottura degli alimenti dovranno mirare ad ottenere standard elevati di qualità igienica, nutritiva e gastronomica. La preparazione di piatti freddi dovrà avvenire con l'ausilio di mascherine e guanti monouso.

10.1 Operazioni preliminari alla cottura e tecnologie di manipolazione.

Le operazioni che precedono la cottura dovranno essere eseguite secondo le modalità di seguito descritte:

- tutte le derrate congelate e/o surgelate che, prima di essere sottoposte a cottura, necessitano di processi di lavorazione, dovranno essere scongelate con procedimento "lento" in apposite celle frigorifere a temperatura compresa tra 0 e 4°C, per un periodo di tempo adeguato nel rispetto delle norme igienico sanitarie

vigenti; gli altri prodotti congelati e/o surgelati, qualora la loro natura ed il tipo di preparazione gastronomica lo consentano, possono essere immessi direttamente nella fase di cottura;

- la lavorazione delle carni crude dovrà essere effettuata nella stessa giornata in cui le stesse vengono consumate, salvo che non vengano fornite già lavorate da laboratori esterni organizzati per le lavorazioni pronte;
- la carne trita dovrà essere preparata in giornata;
- il formaggio grattugiato dovrà essere preparato in giornata ove non approvvigionato preconfezionato;
- il lavaggio e taglio delle verdure dovrà essere effettuato nelle ore immediatamente precedenti il consumo e con particolare cura;
- le operazioni di impanatura dovranno essere effettuate nelle ore immediatamente precedenti la cottura;
- le frittiture verranno effettuate nelle friggitrici e l'olio dovrà essere sostituito giornalmente e, comunque, ogni qualvolta si effettuino cotture di alimenti di natura diversa. È tassativamente vietata la pratica della "ricolmatura" (aggiunta di olio fresco all'olio usato);
- tutte le vivande dovranno essere cotte in giornata;
- le porzioni di salumi e formaggio dovranno essere preparate nelle ore immediatamente precedenti la distribuzione;
- legumi secchi: a mollo per 24 ore con due ricambi d'acqua; nel caso di fagioli l'acqua dovrà essere cambiata al raggiungimento della prima ebollizione.

11. PERSONALE

Ai sensi di quanto previsto nel prefato D.M. 10 marzo 2020 del Ministero dell'ambiente, l'aggiudicataria impiegherà personale formato sugli argomenti previsti dalla normativa e, a seconda delle mansioni svolte, su argomenti specifici, quali:

- per gli addetti alla sala mensa e alla cucina: la porzionatura dei pasti, attraverso il giusto numero di pezzi e attraverso l'uso di appropriati utensili quali mestoli, palette o schiumarole di diverse misure appropriate alle porzioni da servire in base all'utenza per garantire la porzione idonea con una sola presa, ciò anche per prevenire gli sprechi alimentari;
- per gli addetti alla cucina: le tecniche di cottura per conservare i parametri originari di qualità nutrizionale e per consentire risparmi idrici ed energetici, le procedure per la minimizzazione dei consumi di acqua e di energia nella preparazione e nella conservazione dei pasti e per lo scongelamento.

Tutto il personale impiegato dovrà essere in possesso delle certificazioni sanitarie previste dalla vigente legislazione. Ciò nonostante, l'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere all'Appaltatrice di sottoporre i propri addetti ad analisi cliniche (artt. 38, 39, 40, 41 del D.P.R. 327/80) riflettenti patologie incompatibili con il servizio. Gli addetti non potranno avere smalto sulle unghie né indossare anelli e braccialetti durante il servizio al fine di evitare possibili contaminazioni delle pietanze in lavorazione od in distribuzione. Le eventuali ferite e/o screpolature della pelle dovranno essere accuratamente curate e protette. È, inoltre, obbligatorio l'uso di copricapo in modo da contenere completamente la capigliatura.

12. CAPI DI VESTIARIO

L'Appaltatrice dovrà assicurare al personale - in tutti i settori d'impiego - idonei capi di vestiario, nonché eventuali capi speciali antinfortunistici secondo quanto previsto dalla legislazione vigente. Dovranno essere previsti indumenti distinti per la preparazione degli alimenti, la distribuzione ed i lavori di pulizia, in conformità con quanto disposto

dal D.P.R. 327/80 art. 42. In particolare, il personale addetto alla sala mensa e alla distribuzione dovrà essere dotato, a cura dell'appaltatrice di:

- uomini addetti alla sala mensa ed alla distribuzione:
 - copricapo, giacca bianca o di colore chiaro con contrassegno della ditta e numero di identificazione o targhetta con il cognome;
 - pantaloni neri maglietta bianca e calzature antiscivolo con calze;
- donne addette alla sala mensa ed alla distribuzione:
 - cuffia e sopravveste di colore bianco o comunque chiaro, con contrassegno della ditta e numero di identificazione o targhetta con il cognome;
 - calzature antiscivolo.
- cuochi, aiuto cuochi ed addetti alla preparazione dei pasti:
 - tenuta e copricapo bianchi o comunque di colore chiaro, con contrassegno della ditta e numero di identificazione o targhetta con il cognome;
 - calzature antiscivolo.
- addetti al lavaggio stoviglie ed alle pulizie:
 - indumento (tuta o camice) con contrassegno della ditta e numero di identificazione o targhetta con il cognome;
 - calzature antiscivolo.

L'appaltatrice ha la facoltà di adottare capi di vestiario di altro colore rispetto a quelli indicati purché di colore chiaro e che consentano l'identificazione visiva delle diverse aree di impiego del personale. L'abbigliamento deve essere sempre pulito.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere la sostituzione di quei capi ritenuti, a suo insindacabile giudizio, non rispondenti al decoro e/o all'uso.

13. DISTRIBUZIONE A MEZZO SISTEMA “SELF SERVICE”.

Col termine "*distribuzione*" s'intendono tutte le operazioni di trasporto degli alimenti dai locali di produzione a quelli di consumo, il mantenimento dei prodotti in attesa e lo sporzionamento vero e proprio a mezzo sistema "*self-service*".

Il numero di linee "*self-service*" da attivare è in diretta relazione al numero degli utenti dei singoli pasti. Salvo situazioni eccezionali, è prevista l'attivazione di una linea *self-service* per una utenza fino a 300 unità giornaliere a pasto. Oltre tale numero, ove necessario e compatibilmente con le dotazioni infrastrutturali del reparto, si dovrà attivare una seconda/terza linea di "*self-service*".

L'Appaltatrice dovrà garantire la somministrazione di tutte le preparazioni previste dal menù e nelle quantità prefissate.

Ferme restando tutte le disposizioni di legge in materia, emanate dalle autorità competenti, i principi di base dell'attività consistono nel:

- mantenere caratteristiche organolettiche ottimali;
- prevenire ogni rischio di contaminazione durante tutte le fasi del servizio.

A tal fine, valgono le seguenti norme:

- gli alimenti cotti da consumare caldi, durante le fasi di movimentazione e distribuzione, devono essere mantenuti a temperature non inferiori a 65°C. "a cuore";
- gli alimenti cotti da consumare freddi, devono essere portati a temperature non superiori a 10°C nel più breve tempo possibile (con l'ausilio di idonee attrezzature). Tale temperatura deve essere mantenuta durante la movimentazione e la distribuzione;
- durante la distribuzione, il personale addetto deve indossare la divisa prescritta;
- il personale durante il servizio non deve indossare anelli e bracciali,
- la divisa deve essere pulita e ad uso esclusivo per il servizio.

- i prodotti devono arrivare alle linee di distribuzione protetti da tutte le eventuali contaminazioni;
- il tempo massimo di servizio deve essere, comunque, minore di 30 minuti dal momento di ogni caricamento dei contenitori sulla linea di distribuzione.

L'Appaltatrice provvederà ad assicurare, per ogni commensale, una tovaglietta copri vassoio e 2 (due) tovaglioli di carta a doppio velo. Le tovagliette e i tovaglioli monouso in carta tessuto dovranno essere in possesso del marchio di qualità ecologica Ecolabel UE o equivalenti etichette ambientali conformi alla ISO 14024, oppure del marchio Programme for Endorsement of Forest Certification schemes (PEFC®) o equivalenti. Tali prodotti in carta tessuto dovranno essere privi di colorazioni o stampe e, se disponibili, costituiti da cellulosa non sbiancata.

Dovrà, inoltre, rendere disponibili salse (maionese, senape, ecc.) sale, pepe, peperoncino, aceto, olio nonché stuzzicadenti (quest'ultimi in confezioni originali monodose) erogabili tramite appositi dispensatori e/o contenitori posti sulla linea di distribuzione e/o tavoli.

14. OPERAZIONI DI PULIZIA E RIASSETTO DEI LOCALI.

Tutti i trattamenti di pulizia da eseguire presso i locali di stoccaggio, preparazione, cottura e nelle sale di distribuzione e consumazione dei pasti saranno regolamentati da un adeguato e dettagliato "PIANO DI SANIFICAZIONE" comprensivo delle relative tabelle "*Tecnico-Merceologiche dei detersivi e dei disinfettanti*", che l'appaltatrice produrrà all'Amministrazione.

Tutti i prodotti di pulizia che l'appaltatrice intenderà utilizzare dovranno essere supportati da schede tecniche di sicurezza.

Saranno utilizzati prodotti eco-sostenibili a marchio CE eventualmente registrati presso il Ministero della Sanità (al fine ridurre l'impatto ambientale). Per la pulizia dei locali e delle altre superfici dure e nei lavaggi in lavastoviglie dovranno essere usati detersivi con l'etichetta di qualità ecologica Ecolabel (VE) o equivalenti etichette ambientali conformi alla UNI EN ISO 14024 o, nel caso di pulizia delle superfici dure, conformi alle specifiche tecniche dei CAM pertinenti, muniti dei mezzi di prova ivi previsti. Prima di procedere al lavaggio ad umido, i condimenti grassi e oleosi devono essere rimossi a secco dalle stoviglie, pentole e dalle altre attrezzature. In particolare, i prodotti detersivi-disinfettanti (da utilizzare per la disinfezione delle attrezzature, piani di lavoro, coltelleria, etc.), dovranno essere atossici e non dovranno lasciare residui nell'aria (non devono liberare cloro gassoso) e sulle superfici trattate e con provata azione antibatterica per la prevenzione delle tossinfezioni alimentari. Dovrà essere precisato il tipo di prodotto che verrà utilizzato, indicando quali attrezzature saranno giornalmente disinfettate.

Tutti i detersivi dovranno essere utilizzati dal personale secondo le indicazioni fornite dalle case produttrici, con particolare attenzione per quanto concerne le concentrazioni e le temperature indicate sulle confezioni.

Gli orari di svolgimento delle operazioni di pulizia dovranno essere tassativamente differenziati dalle operazioni di produzione e distribuzione.

Tutto il materiale di sanificazione durante l'utilizzo dovrà essere riposto su un carrello adibito appositamente a tale funzione.

Al termine di ogni operazione di sanificazione o detersione, tutto il materiale di pulizia impiegato (stracci, scopettoni, detersivi, ecc.) dovrà essere riposto nell'apposito deposito.

L'Amministrazione si riserva di effettuare, tramite i propri organi sanitari, la valutazione dell'efficacia del piano di sanificazione impiegato attraverso le metodiche ritenute più

opportune. I detersivi ed i disinfettanti utilizzati dovranno essere rispondenti alla normativa vigente.

14.1 MODALITA' OPERATIVE

Al termine delle operazioni di confezionamento, distribuzione dei pasti, distribuzione prodotti gastronomici e bevande, nonché ogni qualvolta se ne presenti la necessità, tutte le attrezzature ed i locali dovranno essere detersi e disinfettati come previsto nel "*piano di sanificazione*".

14.2 Operazioni giornaliere:

- sanificazione di tutti i settori adibiti alle lavorazioni ed alla distribuzione e delle relative attrezzature ed utensili (da effettuarsi al termine di ogni ciclo lavorativo);
- lavaggio con idonei prodotti dei tavoli e delle sedie;
- rimozione dei rifiuti e relativa pulizia dei cestini;
- spazzatura di tutti i pavimenti e successivo lavaggio con aggiunta nell'acqua di idonei prodotti detersivi e disinfettanti;
- pulizia di tutti i mobili e degli arredi esistenti,
- pulizia con battitura e/o aspirazione elettromeccanica di eventuali zerbini.
- lavaggio disinfezione e deodorazione di tutti gli impianti igienici e delle parti in maiolica di bagni e docce;
- pulizia degli specchi.
- rifornimento della carta igienica,
- lavaggio, con eliminazione delle eventuali incrostazioni e successiva lucidatura delle rubinetterie;
- pulizia e disinfezione degli apparecchi telefonici ed eventuali interfonni.

14.3 Operazioni settimanali

- pulizia degli infissi;
- pulizia degli apparecchi di illuminazione;
- pulizia e disinfezione degli interruttori a muro;
- sanificazione di tutte le strutture frigorifere;
- decalcificazione e disinfezione delle lavastoviglie;
- pulizia dei filtri delle cappe di aspirazione;
- spurgo e disinfezione dei pozzetti di scarico.

14.4 Operazioni quindicinali

- lavaggio delle porte,
- lavaggio delle serrande,
- pulizia di termoconvettori, caloriferi e apparecchi di condizionamento;
- lavaggio delle sedie con appositi prodotti detersivi.

14.5 Operazioni mensili

- pulizia dei pavimenti con idonei mezzi meccanici e successiva eventuale applicazione di sigillanti e ripristino della ceratura,
- pulizia dei soffitti;
- lucidatura delle mostre delle porte, delle maniglie e delle scritte;
- pulizia e sostituzione di parti delle attrezzature rientranti nella manutenzione ordinaria (es.: filtri di cappe), seguendo le prescrizioni dei relativi manuali d'uso.

14.6 Operazioni semestrali (ed ogni qualvolta ritenuto opportuno)

- disinfezione, derattizzazione e disinfestazione con idonei preparati.

14.7 DIVIETI

Durante le operazioni di preparazione, cottura e distribuzione delle derrate sarà assolutamente vietato accantonare detersivi, scope e strofinacci di qualsiasi genere nelle zone di preparazione, cottura e distribuzione.

I detersivi e gli altri prodotti di sanificazione dovranno essere sempre conservati in locale apposito ed in armadi chiusi ed essere contenuti nelle confezioni originali con relativa etichetta. Le operazioni di lavaggio e pulizia non dovranno essere eseguite dal personale che contemporaneamente effettua preparazioni alimentari e/o distribuzione dei pasti.

Il personale che effettua pulizia o lavaggio dovrà indossare indumento di colore visibilmente diverso da quello indossato dagli addetti alla distribuzione ed alla preparazione degli alimenti.

14.8 PULIZIE ESTERNE

Le pulizie delle aree immediatamente esterne di pertinenza dei locali di produzione (entro il limite di m.5) saranno a carico dell'Appaltatrice, che dovrà avere cura di mantenere dette aree costantemente pulite.

14.9 RIFIUTI

La raccolta differenziata dei rifiuti e il relativo conferimento dovranno essere attuate coerentemente con le modalità individuate dall'amministrazione comunale competente. Gli stessi rifiuti, dovranno essere convogliati negli appositi contenitori ubicati nell'area scelta dall'Amministrazione.

È tassativamente vietato scaricare qualsiasi tipo di rifiuto negli scarichi fognari (canali di scarico, lavandini, etc.).

Le tipologie e le fonti di rifiuti prodotti dovranno essere analizzate per delineare ed attuare procedure per prevenirne la produzione. L'appaltatrice dovrà scegliere, ove disponibili, prodotti ricaricabili o che utilizzano imballaggi «a rendere» o costituiti da materiali riciclabili, riutilizzabili, biodegradabili e compostabili o a ridotto volume. Non dovranno inoltre essere utilizzate le confezioni monodose (per zucchero, maionese, ketchup, senape, olio e salse da condimento, etc.) e le monoporzioni ove non altrimenti imposto ex lege oppure ove non motivato da esigenze tecniche legate a menù o a esigenze specifiche (per celiaci, etc.).

Gli oli e grassi alimentari esausti, in particolare, dovranno essere raccolti in appositi contenitori, conformi alle disposizioni ambientali vigenti in materia di recupero e smaltimento e conferiti nel rispetto della normativa ambientale vigente, vale a dire ad imprese autorizzate all'uso convenzionate dall'appaltatrice o nel sistema di raccolta comunale, se attivo.

15. MANUTENZIONE ORDINARIA

Le manutenzioni ordinarie delle attrezzature sono a carico del Fornitore.

Il Fornitore provvederà ad eseguire le sotto elencate manutenzioni, nonché quelle previste dai libretti di uso e manutenzione delle attrezzature e comunque ritenuti utili secondo la diligenza del buon padre di famiglia.

Il Fornitore è tenuto ad assicurare il buon uso, la conservazione e la piccola manutenzione delle attrezzature fisse e mobili, messi a disposizione

dall'Amministrazione, rimanendo comunque a carico del Fornitore il funzionamento delle attrezzature mobili funzionali per lo svolgimento dei servizi di sua proprietà. Tutti gli interventi saranno finalizzati a garantire la completa efficienza ed il perfetto stato d'uso dell'esistente, così come verificato all'atto del sopralluogo e preso in consegna con Verbale di presa in consegna.

Si chiarisce che sono a suo carico oltre ai costi della mano d'opera anche i materiali di consumo e gli eventuali ricambi necessari. In tal caso dovranno essere impiegati ricambi originali e nuovi di fabbrica.

Decorso il termine di 5 giorni dalla contestazione l'Amministrazione provvederà direttamente con propri Fornitori ad eseguire l'intervento di manutenzione addebitando al Fornitore le spese di tale intervento oltre ad eventuali penali.

La manutenzione ordinaria dovrà essere effettuata settimanalmente tramite tecnico specializzato. Per manutenzione "ordinaria" si intende (a titolo esemplificativo):

- Self-service

- pulizia e disincrostazione banchi inox;
- controllo termostati e resistenze elettriche;
- pulizia condensatori motori frigoriferi.

- Sala

- controllo serraggio ruote carrelli inox per trasporto vassoi e contenitori.

- Lavaggio (stoviglie, bicchieri e pentole)

- pulizia e disincrostazione vasche e boiler;
- controllo termostati e resistenze elettriche;
- controllo efficienza nastri trasportatori.

- Attrezzature da cucina

- controllo termostati e resistenze elettriche;
- controllo bruciatori gas e valvole di sicurezza;
- controllo efficienza fiamme pilota;
- controllo efficienza organi ribaltamento vasche;
- controllo efficienza schede elettroniche.

- Apparato di refrigerazione

- controllo temperatura;
- pulizia condensatori motori frigo;
- controllo efficienza termostati di regolazione di temperatura;

- Attrezzature complementari

- controllo affilatura lama affettatrice;
- controllo efficienza lava verdure;
- controllo efficienza macchine con particolare accorgimento per i sistemi di blocco motore;

15.1 MANUTENZIONE STRAORDINARIA DELLE ATTREZZATURE

Le manutenzioni straordinarie delle attrezzature sono a carico del Fornitore, il quale provvederà ad eseguire le manutenzioni straordinarie relative alle attrezzature, a propria cura e spese.

In tale caso, il Fornitore provvederà ad eseguire le manutenzioni straordinarie delle attrezzature con la diligenza del buon padre di famiglia. A riguardo si precisa che il perimetro delle manutenzioni straordinarie è comunque quello definito dal codice civile. Tutti gli interventi saranno finalizzati a garantire la completa efficienza ed il perfetto stato d'uso dell'esistente, così come verificato all'atto del sopralluogo e preso in consegna con Verbale di presa in consegna.

Si chiarisce che sono a suo carico oltre ai costi della mano d'opera anche i materiali di consumo e gli eventuali ricambi necessari. In tal caso dovranno essere impiegati ricambi originali e nuovi di fabbrica.

Gli interventi di manutenzione straordinaria dovranno essere riportati su un apposito registro (in formato elettronico) dove verranno annotati tutti gli interventi effettuati e le relative date.

Qualora l'intervento di manutenzione straordinaria sia dovuto al cattivo uso, dolo o altro imputabile al Fornitore, l'Amministrazione addebiterà al Fornitore le spese di intervento oltre ad eventuali penali.

15.2 REGISTRO DELLE MANUTENZIONI ORDINARIE E STRAORDINARIE

Tutti gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria dovranno essere registrati nell'apposita modulistica prevista nel manuale dell'autocontrollo e/o nel manuale della qualità. Inoltre il Fornitore dovrà redigere e tenere costantemente aggiornato un "Registro delle manutenzioni" (in formato elettronico) nel quale dovrà annotare ogni operazione di manutenzione effettuata. Il registro dovrà inoltre essere corredato di tutta la necessaria documentazione relativa al tipo di intervento effettuato. Tale registro dovrà essere disponibile presso la struttura, ed essere inviato in copia trimestralmente all'Amministrazione in forma scritta ed elettronica elaborabile (formato Excel, Access, ...). L'Amministrazione si riserva in qualsiasi momento di effettuare controlli sul rispetto del Calendario delle manutenzioni. Qualora nel corso di tale controllo dovesse riscontrare la mancanza di manutenzione sulle attrezzature intimerà al Fornitore l'immediata esecuzione dell'intervento manutentivo.

16. CONTROLLI - DISPOSIZIONI GENERALI

Ferma restando la verifica di conformità che sarà effettuata ai sensi dell'art.102 del D.Lgs.50/2016 e delle relative Linee guida dell'ANAC, al fine di garantire il corretto espletamento del Servizio di Ristorazione l'Amministrazione, periodicamente e senza preavviso, potrà effettuare appositi controlli sull'esecuzione del servizio. Si evidenzia che i controlli e le ispezioni effettuate dall'Amministrazione non sono sostitutivi dell'attività di controllo e valutazione che gli organi di controllo e valutazione preposti riterranno di compiere in attuazione della normativa vigente.

Il Fornitore dovrà garantire l'accesso agli incaricati dell'Amministrazione in qualsiasi luogo ed ora, per esercitare il controllo circa la corretta esecuzione delle attività e del buon mantenimento delle strutture, dei macchinari e delle attrezzature ad esso affidate. Detti controlli saranno effettuati in contraddittorio tra le Parti.

Nel caso in cui il Responsabile dei servizi o suo incaricato non fosse presente per il contraddittorio, l'Amministrazione effettuerà ugualmente i controlli e il Fornitore non potrà contestare le risultanze di detti controlli.

16.1 ORGANISMI PREPOSTI AL CONTROLLO DA PARTE DELL'AMMINISTRAZIONE

L'Amministrazione per l'esecuzione dei controlli di cui al precedente paragrafo potrà incaricare organismi esterni. I componenti degli organismi di controllo incaricati dall'Amministrazione, dovranno indossare, in sede di effettuazione dei controlli presso le cucine e le sale di consumo, apposito camice, soprascarpe e copricapo come previsto dalla normativa vigente. Il personale addetto ai controlli non dovrà muovere alcun rilievo al personale alle dipendenze del Fornitore. Il personale del Fornitore non deve interferire sulle procedure di controllo degli organismi incaricati dall'Amministrazione Contraente.

16.2 METODOLOGIA E CONTENUTI DEI CONTROLLI EFFETTUATI DALL'AMMINISTRAZIONE

L'Amministrazione potrà espletare i controlli che riterrà opportuni e necessari al fine di verificare la coerenza del Servizio rispetto agli standard contrattualmente prefissati, anche ai fini della verifica di conformità. Gli organismi di controllo incaricati dall'Amministrazione effettueranno gli stessi secondo la metodologia che riterranno più idonea. Detti controlli saranno espletati anche attraverso prelievi di campioni di alimenti nelle diverse fasi di lavorazione, prelievi di campioni di generi non alimentari comprensivi di prodotti detergenti e sanificanti da sottoporre successivamente ad analisi di laboratorio. Le quantità di prodotti prelevati di volta in volta saranno quelle minime e comunque rappresentative della partita oggetto dell'accertamento. Non potrà essere richiesto all'Amministrazione alcun compenso per le quantità di campioni prelevati. Il Fornitore deve mettere a disposizione dei tecnici incaricati dell'effettuazione dei controlli, il Piano di autocontrollo, le registrazioni delle procedure, i risultati delle verifiche effettuate e la documentazione allegata.

16.3 BLOCCO DELLE DERRATE

I controlli potranno dar luogo al "blocco di derrate". I tecnici incaricati dall'Amministrazione provvederanno a far custodire in un magazzino o in cella frigorifera (se deperibile) e ad apporre un cartellino con la scritta "in attesa di accertamento".

L'Amministrazione provvederà entro il tempo tecnico necessario a fare accertare le condizioni igieniche e merceologiche dell'alimento e darne tempestiva comunicazione al Fornitore.

Al Fornitore verranno addebitati i costi relativi alle analisi operate sui campioni prelevati, qualora tali analisi diano esito positivo, inteso come riscontro di superamento dei parametri chimici, fisici e microbiologici.

16.4 CONSERVAZIONE DEI CAMPIONI DELLE PREPARAZIONI GASTRONOMICHE

Al fine di consentire l'effettuazione di eventuali indagini di laboratorio (in caso si verificano sindromi collettive di sospetta origine alimentare), l'Appaltatrice dovrà conservare per 4 giorni, in un apposito congelatore, a una temperatura non superiore a 0 °C, una campionatura, di almeno 150 gr., di tutte le pietanze distribuite nella giornata (colazione, pranzo, cena).

Le operazioni di campionamento dovranno essere eseguite da personale appositamente designato dall'Appaltatrice che, durante il periodo di tempo in cui viene espletato il servizio, preleverà un campione di ciascuna pietanza, sulla linea di distribuzione, in 3 diversi momenti relativi al confezionamento dei pasti; ogni campione dovrà essere posto in un contenitore sterile, contrassegnato con i necessari elementi di identificazione.

Tutti i campioni relativi al pasto considerato dovranno essere inseriti in un unico contenitore chiuso, sigillato e munito di cartellino di identificazione firmato dai rappresentanti dell'Appaltatrice e dell'Amministrazione

Le operazioni di campionamento dovranno essere effettuate sotto il controllo del Rappresentante dell'Amministrazione o di un suo incaricato.

16.5 CONTESTAZIONI AL FORNITORE A SEGUITO DEI CONTROLLI DA PARTE DELL'AMMINISTRAZIONE

L'Amministrazione, in caso di esito negativo dei controlli effettuati, potrà applicare le penali previste nella documentazione relativa all'Appalto Specifico, con le modalità ivi indicate.

16.6 DIRITTO DI CONTROLLO DA PARTE DELLA COMMISSIONE MENSA

Per i controlli può essere, altresì, nominata, una apposita **Commissione**, costituita da personale designato e nominato dal Comandante dell'Ente/Reparto, di cui farà parte il Capo Ufficio Sanitario, un Ufficiale ed un rappresentante (Ispettore o Sovrintendente o Appuntato o Finanziere) del personale fruitore. Nelle attività di controllo la Commissione potrà essere coadiuvata dal Responsabile del Servizio per l'Amministrazione.

L'attività deve mirare all'accertamento della perfetta ed uniforme osservanza delle presenti Condizioni Tecniche, nonché di ogni altra disposizione legislativa in materia.

La Commissione si riunisce normalmente una volta al mese e comunque ogni volta che ne ricorra la necessità e verbalizza la propria attività, sottoponendo il verbale di riunione in visione al Comandante dell'Ente/Reparto.

Tutti i controlli posti in essere dall'Amministrazione devono intendersi indipendenti da qualsiasi altra forma di "*controllo di qualità*" e/o "*autocontrollo*" effettuati dall'Appaltatrice anche in esecuzione delle presenti Condizioni Tecniche.

E' fatto assoluto divieto alla Commissione mensa di intervenire, a qualsiasi titolo, direttamente sul personale alle dipendenze del Fornitore.

Il "Rappresentante" dell'Appaltatrice ha la facoltà di assistere alle riunioni della Commissione e, a tal fine, viene tempestivamente avvisato. La sua assenza non inficia comunque la validità del controllo.

Contro la decisione della Commissione, l'Appaltatrice può formulare, entro 30 (trenta) giorni, una richiesta di riesame al Comandante dell'Ente/Reparto, il quale, sulla base del verbale e degli accertamenti che riterrà opportuno condurre in prima persona, prenderà la decisione finale.

L'Appaltatrice può presentare, contestualmente alla richiesta di riesame, le sue deduzioni scritte.

Per lo svolgimento di tale attività. Il Comandante può:

- delegare un Ufficiale di sua fiducia, che sia estraneo al precedente giudizio e non sia il Responsabile del Servizio per l'Amministrazione;
- richiedere l'intervento, quale "consulente tecnico" di un Ufficiale commissario, possibilmente perito in merceologia.

Ogni avvenimento o fatto ritenuto causa di forza maggiore, da cui possa essere derivato ritardo, difficoltà o impossibilità ad adempiere agli obblighi contrattuali, deve essere comunicato entro 2 giorni dal verificarsi. Nessun fatto o avvenimento può essere addotto a fondamento dell'eventuale domanda di condono di penalità, ove non sia stato partecipato entro il suddetto termine.

17. CUSTOMER SATISFACTION

In conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008, il Fornitore dovrà effettuare, almeno 2 volte l'anno, le rilevazioni della Customer satisfaction e le eventuali attività riparatorie, così come previsto dal piano della qualità, avendo cura di presentare alla Stazione Appaltante i risultati di tale attività e le azioni correttive previste.

18. CONTROLLO SULLA QUALITÀ

Si intendono per prestazioni tutte le fasi dello svolgimento del servizio. I controlli sull'operato dell'Appaltatrice riguarderanno ogni singola fase della prestazione, allo scopo di introdurre elementi migliorativi e/o azioni correttive e saranno effettuati direttamente dall'Ente fruitore del servizio. Ulteriori controlli potranno, comunque, essere effettuati dal Comando Generale – IV Reparto, senza preavviso e nei tempi e modalità ritenuti opportuni.

In particolare, i controlli saranno volti a determinare se le attività svolte per garantire il sistema qualità ed i risultati ottenuti siano in accordo con quanto pianificato e se quanto predisposto a tale scopo dell'Appaltatrice sia realmente messo in atto e risulti idoneo al conseguimento degli obiettivi.

Tale attività è da considerarsi aggiuntiva e non sostitutiva rispetto alla quotidiana azione di controllo che il Comando fruitore del servizio deve svolgere, la quale ha come scopo precipuo il monitoraggio dei processi operativi in loco, per la conseguente accettazione (o meno) del prodotto finale (certificazione di servizio svolto a perfetta regola d'arte).

19. REGISTRO DELLE OSSERVAZIONI

Presso la sala mensa, la ditta dovrà detenere e rendere disponibile agli utenti apposito "*Registro delle osservazioni*" sul quale i medesimi utenti potranno far risultare (con l'apposizione del proprio nome e cognome e firma leggibile) eventuali osservazioni e/o lamentele afferenti le modalità di svolgimento del servizio e la qualità dei cibi somministrati. L'esistenza del suddetto registro sarà resa nota mediante apposito avviso.

Tale registro dovrà essere visionato e vistato giornalmente dal Rappresentante per l'Amministrazione, il quale provvederà ad avviare le iniziative necessarie a riscontrare l'attendibilità delle lamentele e/o delle osservazioni e quindi, all'eliminazione delle cause originatrici verificandone, nel contempo, l'esistenza di eventuali responsabilità riconducibili all'Appaltatrice.

21. PIANO DI AUTOCONTROLLO

Relativamente al "*Piano di Autocontrollo*" per la cucina si precisa che il medesimo deve essere redatto nel rispetto della normativa vigente nello specifico settore e garantire che siano individuate, applicate, mantenute ed aggiornate le adeguate procedure di sicurezza degli alimenti avvalendosi dei principi su cui è basato il sistema di analisi dei rischi e di controllo dei punti critici che viene denominato HACCP.

Il Piano di autocontrollo deve contenere un protocollo di comportamento riguardante i seguenti punti:

- identificare ed analizzare i rischi e le misure di controllo da applicare;
- identificare i punti critici di controllo;
- fissare i limiti critici per ciascun punto;
- stabilire procedure di sorveglianza;
- determinare misure correttive;
- stabilire procedure di verifica;
- documentare e registrare tutte le procedure.

I risultati delle analisi chimiche e batteriologiche previste nel Piano di autocontrollo devono essere rimessi all'Ente/Reparto. Quest'ultimo si riserva in ogni caso la facoltà di effettuare analisi e controlli.

Nel caso di risultati di analisi non conformi agli standard la ditta è obbligata a realizzare correttivi nei tempi individuati dall'Ente/Reparto e ad effettuare, a proprie spese, nuove analisi fino a che non sia raggiunta la conformità.

La ditta aggiudicataria dovrà rendersi disponibile ad adeguare o modificare il Piano di autocontrollo su richiesta dell'Ente/Reparto senza che la stessa ditta possa richiedere alcun rimborso.

IL CAPO UFFICIO LOGISTICO
(Ten. Col. Luca Lettere)