



REGIONE VENETO

Area Sanità e Sociale

Direzione Risorse Strumentali SSR – C.R.A.V.

Unità Organizzativa Acquisti Centralizzati SSR

**PROCEDURA DI GARA
PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE
PER I FABBISOGNI DELLE AZIENDE SANITARIE DEL VENETO**

BOZZA CAPITOLATO TECNICO

ART. 1 BISOGNI ED OBIETTIVI CHE DEVONO ESSERE SODDISFATTI CON IL PRESENTE APPALTO

Le Aziende Sanitarie mediante l'affidamento del Servizio di Ristorazione intendono raggiungere quale obiettivo quello di garantire l'erogazione del servizio di ristorazione in modo uniforme, al fine di rispondere nel modo più efficace alle esigenze dell'utenza e del personale dipendente. Inoltre, si pongono come obiettivo finale, quello di offrire un servizio caratterizzato da un buon livello qualitativo sia in termini igienici - sanitari - nutrizionali sia di gradimento del pasto.

In conformità alle linee di indirizzo per la Ristorazione Ospedaliera della Regione Veneto si evidenzia l'importanza della nutrizione del paziente quale valido sostegno al suo recupero fisico e psichico, ritenendo infatti la nutrizione di un soggetto ospedalizzato una terapia a carico della struttura ospedaliera. L'obiettivo previsto dalle Linee di indirizzo Regionali è quello di massimizzare il comfort del paziente, attraverso la programmazione la produzione e erogazione di pasti, il controllo e la comunicazione.

Il servizio di ristorazione dovrà essere condotto e gestito, in tutte le sue fasi, a regola d'arte, allo scopo di conseguire i seguenti obiettivi comuni, nel rispetto di quanto previsto dal presente Capitolato e di quanto contenuto nelle Linee Guida della Regione Veneto per la Ristorazione Ospedaliera.

In particolare l'Aggiudicatario dovrà garantire il servizio rispettando le seguenti indicazioni:

- fornire un valido e qualificato apporto nutrizionale attraverso la produzione, confezionamento e somministrazione di cibo, che sia al contempo gradevole, gustoso e rispettoso delle singole esigenze fisiologiche;
- introduzione di sistemi di produzione e tecnologie alimentari in grado di assicurare tracciabilità delle materie prime, della ricetta e dei suoi ingredienti fino al momento del consumo e che assicurino il miglioramento della qualità delle tecniche di trasformazione e conservazione delle materie prime e degli alimenti;
- attenzione alla gradevolezza del menu proposto e alla ricaduta dello stesso sull'umanizzazione delle cure e sull'utenza;
- rispetto della stagionalità nei prodotti freschi utilizzati, alla riscoperta del territorio attraverso
- l'utilizzo di materie prime regionali e di ricette tradizionali;
- individuare e sperimentare modelli ecosostenibili della Ristorazione Collettiva, con particolare attenzione alla sostenibilità e al benessere collettivo e ambientale, con attenzione alle modalità di approvvigionamento e di logistica congruenti per la riduzione degli sprechi e per la gestione degli avanzi e dei rifiuti;
- assicurare la realizzazione di un servizio dietetico capace di armonizzarsi con le terapie mediche adottate in relazione al quadro clinico dei singoli utenti;
- garantire il miglior risultato della veicolazione dei pasti per utenti e dipendenti, ove previsto;
- mappare e rispettare i processi e le attività che determinano la realizzazione del servizio di ristorazione in ogni fase: ricevimento delle materie prime, stoccaggio, produzione, confezionamento, logistica, sanificazione e lavaggio stoviglie;
- rispettare tutte le norme dietetiche e dietologiche previste per tutte le possibili patologie cliniche;
- individuare una strategia per una corretta ed efficace comunicazione agli utenti e ai dipendenti in materia di nutrizione attraverso un piano di comunicazione che presenti i criteri innovativi adottati e le caratteristiche di qualità dell'offerta;

- assicurare la più scrupolosa igienicità degli alimenti e dei materiali impiegati oltre che il rispetto di tutte le vigenti norme igienico-sanitarie e di sicurezza (D. Lgs. n° 155/97 e TU. 81/2008). Ricadono pertanto sull'Aggiudicatario tutte le responsabilità amministrative e penali previste dalle norme vigenti.

Tutte le prescrizioni di seguito riportate potranno essere successivamente integrate da ulteriori e più precise indicazioni circa le modalità di erogazione a cui il soggetto aggiudicatario dovrà attenersi. Sarà compito dell'erogatore gestire il servizio e rendere disponibile tutto quanto necessario allo svolgimento dello stesso in relazione alle finalità da conseguire, secondo quanto disposto nel seguito del presente documento e previsto in contratto. L'Aggiudicatario dichiara, a tal fine, di possedere l'organizzazione, i mezzi e le persone necessarie per l'erogazione del servizio alle condizioni tutte del presente Capitolato Speciale e previste dalla normativa vigente in materia.

ART. 2 - OGGETTO , QUANTITA' DEL SERVIZIO E RIPARTIZIONE IN LOTTI

Il presente Capitolato ha per oggetto l'affidamento della gestione del servizio di ristorazione aziendale, ospedaliera ed assistenziale, e servizi accessori per le Aziende Sanitarie della regione del Veneto di seguito indicate.

In particolari i servizi richiesti sono:

- a) produzione e fornitura fino al reparto o al letto del paziente (ove richiesto) di pranzo e cena per i degenti degli ospedali e delle strutture territoriali, tutti i giorni dell'anno, festività settimanali ed infrasettimanali comprese;
- b) produzione e fornitura fino al reparto delle colazioni in carrelli multiporzione, per i degenti degli ospedali e delle strutture territoriali, tutti i giorni dell'anno, festività settimanali ed infrasettimanali comprese;
- c) fornitura di generi extra su richiesta dei singoli reparti nei limiti indicati al successivo articolo;
- d) gestione mense aziendali con produzione e somministrazione dei pasti per il personale dipendente ed altro personale autorizzato secondo i singoli regolamenti aziendali;
- e) fornitura di pasti presso le strutture territoriali nei termini indicati nel presente capitolato;
- f) fornitura di cestini per pazienti dializzati.

La presente procedura è suddivisa nei seguenti 6 lotti :

lotto	azienda sanitaria	N° pasti/anno
1	Sub a) Ulss 1	600.000
	Sub b) ULSS 7 – ULSS 8	600.000
2	ULSS 20 – ULSS 21- ULSS22	1.000.000
3	ULSS 14 - ULSS18 – ULSSS 19	700.000
4	Azienda Ospedaliera Padova – I.O.V.	920.000
5	ULSS 5 – ULSS 6	1.200.000
6	ULSS 13 – ULSS 15 – ULSS 16	1.270.000

Si precisa che tutte le prescrizioni del presente capitolato, disciplinano le modalità di erogazione del servizio presso tutte le aziende sanitarie partecipanti e sono pertanto riferite alla totalità dei lotti.

Con riferimento all'Ulss 1 di Belluno operano, altresì le previsioni contenute nell'allegato A "Modalità di erogazione del servizio per l'azienda Ulss n. 1 di Belluno".

ART. 3 - FABBISOGNI

A puro titolo indicativo al fine di consentire la formulazione dell'offerta, in base ai dati relativi al numero di ricoveri effettuati, all'affluenza media presso la mensa ospedaliera, alle attuali richieste degli altri centri, i fabbisogni per tutta la durata del contratto sono quelli indicati in **allegato XX**

Le Aziende Sanitarie si riservano di richiedere l'effettiva quantità necessaria in rapporto alle esigenze sanitarie connesse anche qualora possa essere ridotta la prestazione posta in gara.

Le sedi, per ciascuna Azienda Sanitaria, dove deve essere fornito il servizio, sono indicate nell'**allegato XX**.

ART. 4 - DURATA DEL CONTRATTO,

Il contratto avrà la durata di 5 anni, decorrenti dalla data che sarà indicata nell'atto di stipulazione del contratto di ciascuna singola azienda sanitaria.

La Ditta appaltatrice, alla scadenza del contratto, avrà l'obbligo, su richiesta dell'Azienda Sanitaria di continuare il servizio alle condizioni convenute, per consentire la definizione delle procedure relative all'espletamento di una nuova gara per l'individuazione del nuovo contraente e, comunque, per un periodo non superiore a 6 mesi dalla data di scadenza del contratto.

L'avvio dell'esecuzione, autorizzato del Direttore Esecutore del contratto, dovrà essere formalizzata in apposito verbale.

La Fase di subentro dovrà avere le caratteristiche di seguito indicate.

La ditta aggiudicataria dovrà garantire il pieno subentro nella gestione del servizio garantendo la continuità e i livelli di servizio richiesti nel presente.

Entro 90 gg. dalla stipula del contratto con ciascuna singola Azienda Sanitaria la ditta dovrà avviare a regime il servizio, così come descritto nel capitolato e/o proposto in sede di offerta.

Al termine dell'appalto l'aggiudicatario dovrà garantire un periodo di supporto alla transizione verso un nuovo eventuale fornitore avente una durata minima di 30 gg lavorativi. In tale periodo (che corrisponderà, salvo diverse pattuizioni, all'ultimo mese solare del contratto esistente), l'aggiudicatario si impegna a collaborare all'ordinata migrazione delle attività.

ART. 5 - ARTICOLAZIONE DEL SERVIZIO

La ditta aggiudicataria dovrà effettuare il servizio di ristorazione con mezzi propri, acquistando tutte le materie prime ed ogni altro materiale o risorsa necessaria all'espletamento del servizio anche tenendo conto delle specificità per ogni Azienda Sanitaria indicate in allegato 1.

Il servizio dovrà comprendere:

- **Acquisto materie prime e altri prodotti occorrenti al servizio:** L'Aggiudicatario provvederà all'acquisto delle derrate, e degli altri prodotti necessari al servizio presso aziende di primaria importanza che possiedono un controllo qualità sulle linee di produzione ed avrà diritto di scegliere a propria discrezione i fornitori delle merci. Per quanto riguarda le materie prime, l'aggiudicatario dovrà acquisire dai propri fornitori e rendere disponibili, su richiesta delle Strutture Sanitarie, idonee certificazioni di qualità o dichiarazioni di conformità delle derrate alle vigenti leggi in materia. Si sottolinea, che tutti gli alimenti devono essere di prima qualità, di marche conosciute con l'indicazione dell'importatore e del valore merceologico. 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.
- **produzione dei pasti per degenti e dipendenti presso un centro di cottura esterno** con possibilità di rigenerazione per presso i locali messi a disposizione da ogni Azienda Sanitaria, indicati in **allegato XX**, secondo la tecnologia proposta nell'offerta dell'impresa per ciascun singolo lotto.
- **confezionamento** pasti personalizzati e/o multiporzione come precisato di seguito nel presente capitolato ed in **allegato XX**;
- **fornitura di generi extra e/o di conforto:** si tratta di fornire ai reparti/Unità Operative prodotti non compresi nella colazione o nel pasto ma che possono essere richiesti secondo necessità
- **trasporto** in mezzi idonei dal centro di cottura esterno ai centri fruitori indicati in **allegato XX**;
- **consegna e ritiro dei pasti ai piani, ed eventualmente al letto del paziente laddove richiesto dalle Aziende Sanitarie, come descritto nell'allegato XX**
- **prenotazione dei pasti, eventualmente al letto del paziente laddove richiesto dalle Aziende Sanitarie, come descritto nell'allegato XX**, con fornitura di software e hardware;
- **distribuzione dei pasti presso le mense indicate in allegato XX**;
- **trasporto e consegna dei pasti e delle colazioni presso le sedi territoriali delle Aziende Sanitarie, con relativa distribuzione come indicato nelle tabella allegato XX**; la ditta aggiudicataria dovrà trovare la soluzione di consegna più consona alla realizzazione del servizio, compatibilmente con le peculiarità di ciascuna struttura territoriale.
- **Fornitura di tutte le attrezzature**, carrelli e stoviglie necessarie per il completo svolgimento del servizio con relativa manutenzione;
- **Espletamento dell'attività di lavaggio** al di fuori delle strutture delle aziende sanitarie;
- **Gestione della raccolta dei vassoi e delle attrezzature di consumo dopo la consumazione dei pasti** secondo le indicazioni di ciascuna azienda;
- **Pulizia dei locali** concessi in uso;
- **Raccolta dei rifiuti, gestione differenziata e allontanamento dalle sedi dell'Azienda Sanitaria**

- **Rimborso a carico dell'aggiudicatario dei costi delle utenze** relative alle fasi di rigenerazione nei termini precisati nel presente.

ART. 6 - MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

L'Impresa affidataria si impegna ad eseguire, a propria cura, rischio e spese, il servizio secondo le modalità, quantità e tempi previsti nel presente Capitolato e nei relativi allegati, a regola d'arte, nel pieno rispetto di quanto indicato nel Progetto tecnico-operativo presentato in sede di gara e di tutte le norme e prescrizioni, anche tecniche e di sicurezza, in vigore e di quelle che dovessero essere emanate nel corso della durata del contratto, senza oneri aggiuntivi per le Aziende Sanitarie interessate.

Il sistema di produzione dei pasti (fresco-caldo, cook and chill o altro) dovrà essere quello più adeguato alle strutture da servire ed ai percorsi da effettuare tendendo conto che le strutture ospedaliere metteranno a disposizione solo eventuali spazi per la rigenerazione del cibo oltre che quelli relativi alla mensa dipendenti la cui produzione dovrà comunque essere effettuata in locali di proprietà dell'appaltatore.

Prescrizioni normative

La produzione dei pasti dovrà essere effettuata con la tecnologia proposta nell'offerta della ditta aggiudicataria di ciascun singolo lotto presso un centro di cottura esterno e reso operativo sin dal momento dell'attivazione del servizio.

Il servizio dovrà svolgersi sotto l'osservanza delle norme contenute nel presente capitolato speciale di gara, tenendo conto, inoltre, di quanto previsto al riguardo dalla normativa vigente in materia di igiene, sanità e sicurezza, degli accordi sindacali nazionali e provinciali relativi al personale impiegato dall'impresa aggiudicataria. Pertanto dovrà tener conto di:

- dell' art 144 del Codice Appalti d.Lgs 50/2016
- dei requisiti dei Regolamenti (CE) sull'autocontrollo del rischio alimentare (legislazione generale, igiene prodotti alimentari, contaminazione alimentare, etichettatura dei prodotti alimentari, additivi e aromi alimentari, legislazione in materia di mangimi ed etichettatura dei mangimi, nuovi alimenti, OGM)
- del regolamento UE n° 1169/2011 (etichettatura) nel rispetto di tutte le fasi produttive e della corretta informazione all'utente
- della legislazione vigente in materia igienico-sanitaria nelle varie fasi di utilizzo delle derrate, dell'acquisto delle materie prime fino alla consegna dei pasti. In particolare dovranno essere osservate le disposizioni contenute nel così detto "Pacchetto Igiene" nonché nella Legge 283/1962 e nel DPR 327/1980, nelle stesure vigenti;
- delle Linee di Indirizzo Nazionale per la ristorazione Ospedaliera Assistenziale che tengono conto della qualità richiesta dalla Stazione Appaltante in termini di:
 - prevenzione della malnutrizione ospedaliera
 - sicurezza dal punto di vista microbiologico
 - composizione accurata degli alimenti e del piatto;
 - gradevolezza al palato e giusta temperatura di servizio;

- introduzione di sistemi di produzione e tecnologie alimentari in grado di assicurare tracciabilità delle materie prime, della ricetta e dei suoi ingredienti fino al momento del consumo e che assicurino il miglioramento della qualità delle tecniche di trasformazione e conservazione delle materie prime e degli alimenti; mantenimento dei valori nutrizionali;
- rispetto del Dietetico, quale strumento terapeutico, educativo, preventivo che deve essere necessariamente adattato al contesto collettivo in cui viene applicato (Ospedali, RSA, centri diurni, UOC), sempre in accordo e previa autorizzazione degli organi sanitari preposti e competenti (variazione menù, numero di diete necessarie).
- attenzione alla piacevolezza del menù proposto e alla ricaduta dello stesso sull'umanizzazione delle cure e sull'utenza
- mappatura e rispetto dei processi e delle attività che determinano la realizzazione del servizio di ristorazione in ogni fase: ricevimento delle materie prime, stoccaggio, produzione, confezionamento, logistica, sanificazione e lavaggio stoviglie
- individuare una strategia per una corretta ed efficace comunicazione agli utenti e ai dipendenti in materia di nutrizione attraverso un piano di comunicazione che presenti i criteri innovativi adottati e le caratteristiche di qualità dell'offerta
- Di tutti gli aggiornamenti Legislativi Europei e Nazionali in materia di sicurezza alimentare, qualità (definizione del merceologico degli alimenti) e di indirizzi o Linee Guida per la ristorazione assistenziale

La ditta aggiudicataria dispone l'approvvigionamento delle derrate alimentari da fornitori di propria fiducia, attenendosi alla normativa per orientare e sostenere il consumo dei prodotti agricoli di origine regionale come da L.R. Veneto n° 7 del 25/07/2008 e successive modifiche n° 8 del 26/01/2010.

L'Aggiudicatario provvederà all'acquisto delle derrate, presso aziende di primaria importanza che possiedono un controllo qualità sulle linee di produzione ed avrà diritto di scegliere a propria discrezione i fornitori delle merci. L'Aggiudicatario dovrà acquisire dai propri fornitori e rendere disponibili, su richiesta delle Strutture Sanitarie, idonee certificazioni di qualità o dichiarazioni di conformità delle derrate alle vigenti leggi in materia. Si sottolinea, che tutti gli alimenti devono essere di prima qualità, di marche conosciute con l'indicazione dell'importatore e del valore merceologico.

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.

Le derrate devono avere confezioni ed etichettature conformi al Decreto Legislativo del 27/01/1992, n. 109 e successive modifiche, e alla Direttiva allergeni. L'etichettatura dovrà comunque consentire di poter verificare l'origine del prodotto, la filiera produttiva e alimentare.

Il ricevimento, lo stoccaggio e la conservazione delle derrate alimentari nel rispetto delle norme igienico sanitarie dovranno osservare la legislazione in materia di sicurezza alimentare già citata.

Qualsiasi conseguenza dannosa derivante da comportamenti non conformi alle prescrizioni di legge (cattiva conservazione, merci avariate, prodotti scaduti, etc.) fa carico direttamente all'aggiudicataria. L'ULSS mediante propri incaricati sia esso personale dipendente che esterno all'Azienda ULSS, eserciteranno nel corso del contratto un costante e rigoroso controllo sulla **qualità delle materie prime e dei prodotti approvvigionati** dalla ditta operando, tra l'altro, verifiche sulla corrispondenza

delle merci alle caratteristiche individuate nel presente Capitolato e da tutte le disposizioni di legge in materia. Nel caso in cui tali controlli dovessero mettere in rilievo un livello qualitativo inferiore a quanto richiesto, le derrate interessate saranno respinte e la ditta aggiudicataria dovrà provvedere, nel minor tempo possibile e comunque in tempo utile, alla loro sostituzione; tutti gli oneri derivanti da tali fattispecie, anche quelli eventualmente sostenuti dall'Azienda ULSS per garantire il servizio di ristorazione, saranno per intero a carico dell'aggiudicatario.

Sarà, inoltre, effettuata attività di vigilanza nei **locali delle cucine** (sia presso la Struttura che presso lo stabilimento di produzione) ed in particolare in quelli adibiti a magazzino-deposito per accertare l'ottimale conservazione delle derrate. Se del caso, potranno essere richiesti interventi ispettivi di vigilanza da parte della Autorità Sanitaria all'uopo competente.

Per quanto concerne gli aspetti merceologici degli alimenti e pertanto il livello di qualità richiesto, è necessario che la ditta appaltante fornisca per ogni prodotto, alimento, derrata alimentare la certificazione di categoria di prodotto nella quale sia possibile attestare la classificazione merceologica secondo la normativa vigente.

Sarà poi discrezione dell'Azienda poter richiedere la refertazione analitica giustificante la rispondenza del prodotto alla qualità dichiarata.

Si chiede inoltre che venga fornita documentazione delle certificazioni dei fornitori della Ditta Appaltatrice.

L'utilizzo dei prodotti alimentari e la loro origine, preparazione, cottura, ecc. potranno essere sottoposti, in ogni momento, a controlli interni da parte dei soggetti preposti dalla azienda ULSS che verificherà le caratteristiche qualitative e quantitative del Servizio.

Saranno tuttavia da privilegiare per gli approvvigionamenti i prodotti di stagione.

Sarà data rilevanza alla percentuale offerta di prodotti freschi, nonché ai prodotti, tipici e tradizionali, DOP, IGP, in ossequio alla normativa per orientare e sostenere il consumo dei prodotti agricoli di origine regionale come da L.R. Veneto 7 del 25/07/2008.

Ciascuna Azienda potrà introdurre strumenti di valutazione della qualità del servizio e richiedere al Fornitore del servizio di adottare analoga modalità per le verifiche sulle linee di produzione e dei servizi oggetto del presente Capitolato. I Sistemi di Valutazione hanno come obiettivo principale il miglioramento del servizio, ovvero della soddisfazione dei bisogni e delle attese di pazienti e dei fruitori dei servizi erogati dalle Aziende.

Le Aziende per l'introduzione di strumenti di valutazione della qualità del servizio potranno avvalersi di proprio personale addetto o, a proprie spese, di soggetti terzi, (ad es. Società di consulenza).

ART. 7 SPECIFICHE TECNICHE DEL SERVIZIO

Il Servizio dovrà rispettare le specifiche tecniche contenute negli allegati al presente capitolato, che ne costituiscono parte integrante e vincolante per il Gestore ed in particolare:

- Schede merceologiche prodotto: si riferiscono alla qualità merceologica e di servizio delle materie prime da utilizzare nella preparazione dei pasti (**Allegato XX**).
- Prontuario Dietetico per diete nuovo entrato e diete speciali: è la raccolta organizzata delle diete ospedaliere approvate dalla Direzione Medica Ospedaliera e il Gestore avrà l'obbligo di utilizzare tali schemi dietetici nella preparazione delle diete per nuovo entrato e speciali (**Allegato XX**) diete per adulti, particolari stati fisiologici e pediatrici. Si precisa che l'acquisto dei prodotti per la nutrizione enterale ed eventuali integratori dietetici saranno a carico dell'Ente contraente. Resta a carico della ditta appaltatrice la distribuzione e consegna alle UU.OO.

ART. 8 IGIENE DELLA PRODUZIONE

L'Impresa aggiudicataria dovrà garantire il completo rispetto della legislazione vigente in materia igienico-sanitaria nelle varie fasi di utilizzo delle derrate alimentari, dall'acquisto delle materie prime fino alla somministrazione/consegna dei pasti. In particolare dovranno essere osservate le disposizioni contenute, nei testi vigenti, nel così detto "Pacchetto Igiene" (Reg. (CE) 178/2002, Reg (CE) 852/2004, Reg. (CE) Reg. (CE) 2073/2005, nonché nella Legge 283/1962 e nel DPR 327/1980 e del UE n° 1169/2011.

ART. 9 FORNITURE GENERI EXTRA E/O DI CONFORTO

L'appaltatore, su richiesta di personale autorizzato e con modalità di riscontro da concordare, dovrà fornire i generi alimentari (indicati in **allegato XX**) il cui costo sarà considerato extra e il cui valore unitario non potrà essere superiore a quello indicato nella colonna prezzo per unità di misura nel predetto allegato. I prodotti riportati nel citato allegato, sono rilevati come di più frequente utilizzo, pur non essendo esaustivi o esclusivi per tipologia o marchio. Il Gestore si impegna a fornire tipologie di prodotto specifiche che potranno essere di volta in volta richieste, con quotazione a parte, presentandosene la necessità.

Le consegne dei generi extra vengono previste giornaliere/settimanali in giorni ed in quantità prefissate, in funzione dei bisogni dei richiedenti. La Ditta dovrà prevedere nel progetto (sistema di controllo di processo e di risultato) un sistema di monitoraggio dei consumi, con meccanismi di stima dei fabbisogni e blocco delle richieste, salvo autorizzazione dell'Amministrazione, in caso di superamento del fabbisogno.

Il Gestore si impegna altresì a predisporre eventuali servizi di buffet per occasioni particolari (convegni, inaugurazioni, ecc.). Le modalità ed il costo verranno concordati di volta in volta con l'Amministrazione.

ART. 10 - COMPOSIZIONE DEI PASTI PER DEGENTI

Menù

I pasti per i degenti dovranno essere allestiti sulla base di menù tipo da presentare nella

documentazione tecnica allegata all'offerta e in seguito da sottoporre all'approvazione del R.E.C., tranne quelli espressamente richiesti nell'**allegato XX** (prontuario dietetico), che divengono parte integrante del contratto. La Direzione dell'ULSS può chiedere in qualsiasi momento la modifica dei menù e a costo zero, ferma la loro variazione a seconda della stagionalità, così come previsto al successivo art. 13. Il menù dovrà essere tradotto almeno in due lingue: inglese e francese.

Fabbisogni

Lo scopo della ristorazione ospedaliera è fornire i pasti che soddisfino i fabbisogni nutrizionali degli utenti ricoverati. Le "Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione ospedaliera ed assistenziale" redatte dal Ministero della Sanità riconoscono quali elementi portanti la centralità del paziente ospedalizzato e il rispetto delle sue esigenze nutrizionali specifiche, le strategie gestionali e clinico-nutrizionali da adottare per la prevenzione e cura della malnutrizione e la descrizione delle modalità organizzative della ristorazione. L'alimentazione fornita dalle strutture ospedaliere deve soddisfare le esigenze nutrizionali di tutti i degenti; a questo proposito sono stati utilizzati come riferimento i Livelli di Assunzione Raccomandati di Energia e Nutrienti per la popolazione italiana (LARN) della Società Italiana di Nutrizione Umana, revisione 2014, e le linee Guida per una Sana Alimentazione Italiana dell'Istituto Nazionale di Ricerca per gli Alimenti e la Nutrizione (INRAN), revisione 2003, che costituiscono i documenti di riferimento nazionali per una sana ed equilibrata alimentazione, nonché le Linee di Indirizzo per la Ristorazione Ospedaliera della Regione Veneto, reperibile sul sito www.venetonutrizione.it.

Preparazione diete comuni e speciali per degenti

I menù per degenti dovranno essere articolati in colazione, pranzo e cena, come di seguito precisato, fatto salvo quanto previsto negli schemi dietetici del Prontuario Dietetico (**allegato XX**), che come già precisato il Gestore avrà l'obbligo di utilizzare nella preparazione delle diete per nuovo entrato, per stati fisiologici, pediatrici e diete speciali per patologie (**Allegato XX**). Si precisa che i prodotti per la nutrizione enterale ed eventuali integratori dietetici saranno a carico dell'Ente contraente. **Tutti i pasti, comprese le diete speciali per patologie, le diete per stati fisiologici, pediatrici dovranno essere forniti al medesimo costo. Allo stesso modo le opzioni applicabili alle diete per i degenti non potranno tradursi in un aumento del costo del pasto.**

Per queste ultime non potrà quindi essere preteso alcun costo aggiuntivo.

Le opzioni qui previste sono da intendersi come contenuto minimo dell'offerta. La ditta, in sede di elaborazione del Progetto, potrà ampliare le opzioni offerte, anche solo con riferimento alla mensa aziendale

Servizio	Composizione
Colazione	<ul style="list-style-type: none">- Bevanda calda: caffè d'orzo, o latte fresco parzialmente scremato, o caffelatte (con caffè d'orzo), o the o yogurt naturale (magro o intero) o alla frutta .- Pane, o fette biscottate in monoporzione (4 fette), o biscotti secchi in monoporzione (4 biscotti)- Marmellata o miele (confezioni monodose).- Zucchero o dolcificante (confezioni monodose).

Pranzo e Cena	<p>👉📄 Primo piatto: una scelta consentita fra: un piatto del giorno, a rotazione, e 3 scelte fisse (pasta al pomodoro, riso all'olio e minestra in brodo a pranzo mentre passato di verdura, pasta all'olio e minestra in brodo a cena), Nel caso i cui una delle alternative fisse sia presente nel menù del giorno dovrà essere garantita una terza scelta.</p> <p>👉📄 Secondo piatto: una scelta consentita fra: un piatto del giorno, a rotazione, e 3 scelte fisse (di cui 1 almeno di carne bianca alla griglia, la seconda e la terza in alternativa tra formaggio, tonno o affettato o legumi)</p> <p>👉📄 Contorno: una scelta consentita fra: un piatto del giorno, a rotazione, e 3 scelte fisse (di cui una verdura cotta al vapore e la seconda alternando una fra purea di patate o patate lessate).</p> <p>👉📄 Frutta: una scelta consentita fra: un frutto fresco, o un frutto cotto, o una confezione monodose di purea di frutta, budino.</p> <p>👉📄 Pane, o grissini (monodose)</p> <p>👉📄 Acqua naturale in bottiglie da 500 ml</p>
---------------	---

Le grammature sono precisate nell'**allegato XX**.

ART. 11 - ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA ALIMENTARE PER DEGENTI

Il menù si articola in Autunno-Inverno – Primavera-Estate e su quattro settimane. Indicativamente il menù "autunno-inverno" sarà applicato dal mese di ottobre al mese di aprile e quello "primavera-estate" dal mese di maggio al mese di settembre compreso.

I piatti proposti giornalmente dovranno corrispondere, per tipo e qualità, a quelli indicati nei menù, preventivamente approvato dalle competenti Direzioni dell'Azienda ULSS appaltante .

Saranno sempre escluse le preparazioni fritte.

La ditta aggiudicataria dovrà garantire la composizione bromatologia dei singoli piatti nelle misure previste dal dietetico e ad ogni controllo dovranno, pertanto, essere riscontrati gli stessi standard qualitativi e quantitativi.

Ogni modifica estemporanea al menù previsto (sia per i degenti che per i dipendenti) deve obbligatoriamente essere concordata con le competenti Direzioni dell'Azienda ULSS .

Qualora la ditta intendesse proporre l'introduzione di nuove preparazioni rispetto a quelle approvate, dovrà effettuare richiesta scritta al Servizio di nutrizione clinica aziendale e al REC e presentare le grammature di tutti gli ingredienti dei piatti proposti, nel caso in cui esse non siano già previste nelle Tabelle dietetiche.

La stesura dei menù stagionali, proposta dalla ditta aggiudicataria, dovrà essere approvata dal DEC.

ART. 12- MENU' PARTICOLARI

12.1 Menù del nuovo entrato

La ditta appaltatrice deve garantire la fornitura di pasti in caso di ricoveri non prevedibili in fase di prenotazione dei pasti, secondo i menù nuovo entrato. La tipologia dei menù nuovo entrato dovrà comprendere le tipologie riportate nel Prontuario Dietetico (**Allegato XX**).

Tale servizio verrà effettuato a richiesta da parte dei reparti di degenza e pronto soccorso.

Gli orari e i termini massimi di richiesta e la modalità di prenotazione di tali pasti dovranno essere concordati con le Aziende Sanitarie.

12.2 Menù Festivi

In occasione delle festività di: Capodanno, Epifania, Pasqua, Natale, la giornata del Malato e del Patrono, la ditta appaltatrice deve fornire (sia ai degenti che ai dipendenti) un menù particolare con pietanze tradizionali che verrà preventivamente concordato e che comprenda, senza oneri aggiuntivi di spesa, oltre al primo, al secondo, al contorno e alla frutta anche il dolce (es. panettone a Natale, colomba a Pasqua).

ART. 13 - DIETE SPECIALI

Si individuano le **diete speciali standard** e le **diete speciali per stato fisiologico (pediatria) e/o per particolari patologie**. Le caratteristiche di tali diete vengono richieste nel prontuario dietetico (**allegato XX**).

La ditta appaltatrice dovrà descrivere dettagliatamente come intende attuare il servizio delle diete speciali nel rispetto dei requisiti igienici strutturali e di processo. Le diete speciali dovranno essere elaborate dalla ditta Appaltatrice ed essere sotto controllo e visione della dietista della ditta Appaltatrice (figura preposta alla valutazione delle diete speciali e alla gestione dei rapporti con l'azienda ULSS per qualsiasi variazione inerente la tipologia delle diete, la gestione del merceologico, le non conformità sugli aspetti sia igienico-sanitari che di qualità e gradibilità dei piatti)

Il Prontuario Dietetico potrà essere implementato e/o modificato in base alle esigenze dei reparti di degenza (n° diete standard, nuovo entrato, fisiologiche, per patologia).

ART.14 - VARIAZIONE DEL MENÙ

Le eventuali variazioni del menù dovranno essere di volta in volta concordate con il Servizio di Nutrizione Clinica aziendale ed il Servizio dietetico della DMO

Nessuna variazione potrà essere apportata senza la specifica autorizzazione scritta del REC.

È consentita, tuttavia, una variazione di menù, previo accordo con la Stazione Appaltante, nei seguenti casi:

- guasto di impianti o alle macchine impiegati nella realizzazione del piatto previsto;
- interruzione temporanea nella produzione per cause di forza maggiore;

- avarie delle strutture di conservazione di prodotti deperibili.
- Sciopero del personale della ditta Appaltatrice: la ditta dovrà garantire un menù minimo standard in mensa dipendenti e per il menù standard degenti. Tutte le diete speciali, fisiologiche e per patologia non dovranno subire modifiche dal quanto riportato nel Prontuario Dietetico

La ditta dovrà presentare una proposta progettuale contenente le soluzioni che intende adottare per garantire la ristorazione di degenti e dipendenti nei casi di improvvise avarie es. rottura impianti o scioperi del personale.

ART. 15 - ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Prenotazione

La Ditta aggiudicataria dovrà fornire un sistema informatico per la prenotazione dei pasti e dei generi di conforto. Le prenotazioni verranno eseguite dal personale dipendente o dal personale della ditta aggiudicataria secondo le indicazioni contenute nell'all. **Allegato XX**.

Ogni Azienda Sanitaria, comunque, nel corso del rapporto contrattuale, si riserva la possibilità di affidare alla stessa aggiudicataria il compito di raccogliere le prenotazioni a posto letto, al prezzo che la stessa avrà indicato in offerta.

La prenotazione dei pasti per i degenti dovrà avvenire tramite modalità da cui siano rilevabili i dati identificativi del degente: cognome e nome, l'U.O. di degenza, il numero di letto, il giorno della settimana a cui si riferisce la prenotazione, la distinzione tra colazione, pranzo e cena, il tipo di dieta assegnata e il codice identificativo della dieta.

La prenotazione avverrà il giorno antecedente entro le ore 20.00 e comunque entro la fine del servizio di consegna del pasto serale. Le eventuali variazioni potranno essere comunicate secondo i protocolli concordati con ciascuna singola Azienda Sanitaria, senza determinare costi aggiuntivi a carico delle Aziende Sanitarie

La prenotazione per i nuovi ricoveri potrà essere richiesta il giorno stesso, entro l'orario per i pranzi e per le cene che verranno concordati con ciascuna singola Azienda Sanitari

Confezionamento

Il confezionamento e la distribuzione dei pasti e delle colazioni ai degenti dovrà avvenire con vassoio personalizzato o in multi porzione o piatti personalizzati confezionati (contenitori/casse/carrelli termici) come indicato in **allegato XX**

Le colazioni ai degenti dovranno essere in multi porzione.

Si precisa che la veicolazione dei carrelli è a totale carico del gestore, che provvederà alla consegna e al successivo ritiro alle persone e nei luoghi indicati dall'Azienda.

Produzione dei pasti

La produzione e fornitura di pasti veicolati (pranzi e cene) per i degenti e per i dipendenti (tramite il modello di produzione proposto: fresco-caldo, cook & chill, refrigerato, etc.) sarà affidata ad uno Stabilimento di produzione della Ditta per tutta la durata del contratto. Lo Stabilimento di produzione della Ditta sarà attrezzato allo scopo e dovrà, comunque, essere pienamente operativo al momento di attivazione del servizio.

Caratteristiche del centro di cottura

Il centro di cottura esterno dovrà essere conforme alla normativa vigente; la ditta aggiudicataria dovrà documentare entro il termine essenziale di 15 giorni dalla comunicazione dell'aggiudicazione, pena la decadenza dall'aggiudicazione, che il centro di cottura possieda le certificazioni di seguito riportate:

- ✓ UNI EN ISO 14001:04 Sistema di Gestione Ambientale;
- ✓ EMAS.

Trasporto e veicolazione pasti

Lo stabilimento di produzione dovrà essere collocato in modo da garantire il trasporto e la distribuzione dei pasti nel pieno rispetto delle norme igienico-sanitarie e di sicurezza alimentare.

La Ditta aggiudicataria, sulla base delle prenotazioni comunicate al centro di cottura, dovrà consegnare ai reparti/servizi di ciascun presidio e/o sede territoriale, con mezzi e automezzi di proprietà della stessa, garantendo il mantenimento delle condizioni igieniche e la conservazione degli alimenti alle temperature previste da norme cogenti o da corretta prassi igienica fino alla distribuzione, secondo le prescrizioni contenute nel presente Capitolato.

Tutti i contenitori ed i carrelli utilizzati per il trasporto dei pasti devono essere sanificati giornalmente; i contenitori dovranno presentarsi puliti, senza residui di cibo, calcare e/o cattivi odori.

Tutti gli alimenti dovranno essere trasportati con adeguata protezione da eventuali insudiciamenti e/o contaminazioni. Il personale che effettua il trasporto non dovrà effettuare soste che non siano strettamente collegate alle esigenze di percorso.

E' fondamentale che il vitto venga consumato a temperatura adeguata, per cui è necessario che la Ditta predisponga le attrezzature adeguate ed idonee a garantire questa caratteristica.

Nel caso in cui il paziente non si trovi in camera al momento del pasto per visite o esami è necessario che la ditta proponga una modalità di somministrazione che preservi la temperatura fino al momento del consumo.

La Ditta dovrà garantire il mantenimento delle caratteristiche organolettiche ed igienico-sanitarie dei pasti dalla produzione fino alla consegna presso tutte le UU.OO degli Ospedali e delle strutture esterne delle Aziende.

La consegna dei pasti ai degenti, dovrà essere effettuata con orario da concordare con le

Direzioni Mediche Ospedaliere, secondo le indicazioni di massima qui riportate:

Colazioni: 7:00- 8:30

Pranzi: 12:00 13:30

Cene: 18:30 – 20:00

L'ordine cronologico di consegna ai reparti, concordato con l'Azienda Sanitaria, verrà comunicato in fase di avvio del servizio.

Il tempo intercorrente tra le consegne e il ritiro dei carrelli o delle altre modalità distributive, non potrà essere indicativamente inferiore ad un'ora.

Per il confezionamento ed il trasporto dei pasti per tutte le UU.OO e i centri territoriali, l'impresa deve provvedere al reintegro dei contenitori in numero sufficiente ad effettuare il servizio nei modi e nei tempi richiesti dal presente capitolato.

La distribuzione dei pasti per i dipendenti e gli utenti esterni presso le mense dovrà essere **effettuata nei giorni riportati nell'allegato XX**

Per le restanti sedi extraospedaliere gli orari sono precisati dovranno essere concordati con i Responsabili di Struttura.

I veicoli utilizzati e adibiti al trasporto dei pasti presso le strutture interessate dovranno essere idonei, adibiti esclusivamente al trasporto di alimenti.

È fatto obbligo di provvedere alla pulizia e sanificazione dei mezzi di trasporto utilizzati, in modo tale che dai medesimi non derivi insudiciamento o contaminazione agli alimenti trasportati. L'operazione di trasporto deve essere conforme a quanto previsto nell'Offerta Tecnica presentata in sede di gara, che dovrà dettagliare anche la quantità e le tipologie di mezzi che verranno messi a disposizione.

I veicoli utilizzati dovranno essere conformi al D.M. del Ministero dell'ambiente del 08-05-2012.

Attrezzature destinate al trasporto (carrelli, vassoi, automezzi)

I carrelli forniti per la distribuzione dei pasti dovranno essere in numero adeguato e rispettare le normative in materia di sicurezza. I carrelli dovranno essere mantenuti e puliti al fine di garantire un buono stato di servizio.

I carrelli forniti dovranno essere di ultima generazione e poter determinare i consumi energetici ridotti: **è richiesta la fornitura di attrezzature appartenente ad almeno classe A con riferimento all'etichetta Energy label prevista dalla direttiva 92-75 CEE.**

Vassoi, posate e stoviglie

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

- ✓ Materiale plastico termoresistente facilmente lavabili, conformati in maniera tale da permettere la circolazione dell'aria a vassoi impilati nel carrello.
- ✓ Dimensioni adeguate e compatibili alle dimensioni delle stoviglie sotto indicate e del carrello proposto.
- ✓ Ogni vassoio al momento della consegna dovrà essere dotato di n° 2 tovaglioli quattro veli, conformi al D.M. del Ministero dell'ambiente del 08-05-2012.

Le stoviglie del vassoio dovranno essere della migliore qualità, in porcellana di caratteristiche adeguate all'utilizzo; le posate (cucchiaino – forchetta – coltello – cucchiaino) dovranno essere in acciaio inox e i bicchieri monouso.

Sarà proponibile l'utilizzo di stoviglie e posateria monouso solo in caso di documentata necessità (esempi: guasti tecnici o documentato rischio infettivo).

Tutti i beni dovranno essere ripristinate periodicamente in seguito all'usura.

ART. 16 SERVIZIO DI MENSA AZIENDALE

Il servizio mensa deve essere reso presso le mense aziendali indicate nell'**allegato XX** al presente: i locali mensa vengono concessi in uso completi degli arredi esistenti.

La gestione a carico della ditta appaltatrice dei servizi di mensa aziendale comprende:

- la distribuzione pasti agli utenti della mensa con il sistema della linea self-service e sporzionamento delle portate;
- la fornitura di pane, bianco e integrale, grissini, crackers.
- Installazione dei distributori di acqua gasata e naturale connessi con la rete idrica aziendale o in bottigliette da 500 ml;
- la fornitura di condimenti in generale;
- la fornitura/integrazione dei vassoi in numero adeguato alla tipologia di servizio
- ⊖ la fornitura di tovaglioli monouso;
- ⊖ la fornitura delle stoviglie utilizzate nel servizio: piatti fondi, piatti piani, ciotole (il tutto in ceramica o porcellana), posate in acciaio inox (confezionate in buste di carta con tovagliolo, conforme al D.M. del Ministero dell'ambiente del 08-05-2012).
- bicchieri monouso
- la pulizia dei tavoli e delle sedie e lo svuotamento dei vassoi utilizzati per il pasto;
- il lavaggio e la sanificazione delle stoviglie e dei vassoi presso sede esterna;
- la pulizia e sanificazione delle linee di distribuzione e delle attrezzature;
- la pulizia e sanificazione dei locali della mensa e tutte le sue pertinenze;
- disinfezione, deblattizzazione e derattizzazione di tutti i locali utilizzati per l'espletamento del servizio;

- approvvigionamento di tutto il materiale di consumo occorrente alla pulizia (sacchi per la spazzatura, materiale per la pulizia) conformi al D.M. del Ministero dell'ambiente del 08-05-2012.

La ditta dovrà altresì mettere a disposizione tutte le attrezzature necessarie.

La distribuzione dei pasti per i dipendenti e gli utenti esterni presso le mense dovrà essere effettuata nei giorni e negli orari riportate nell'**allegato XX**

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

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

L'Impresa deve mettere a disposizione per il servizio di distribuzione dei pasti ai dipendenti personale in numero tale da assicurare modalità e tempi di esecuzione adeguati per una tempestiva ed ordinata esecuzione dello stesso.

In caso contrario, la Stazione Appaltante potrà ordinare il potenziamento del numero degli addetti alla distribuzione.

In caso di necessità, dovrà essere garantito il riordino dei tavoli anche durante l'orario di consumo dei pasti, tenuto conto della variabilità giornaliera del numero degli accessi causato anche da eventi formativi.

La gestione dei locali mensa è a totale carico del Gestore, anche con riferimento ad ogni singola attrezzatura, impianti, servizi igienici ed arredi ivi presenti.

Le pulizie dovranno essere eseguite secondo un programma indicato nell'Offerta Tecnica, tenuto conto delle indicazioni previste dal presente Capitolato.








L'accesso alla mensa dovrà essere consentito nell'osservanza dei singoli regolamenti aziendali.

In particolare l'Aggiudicataria potrà, secondo le disposizioni di ciascuna Azienda Sanitaria, somministrare pasti a personale non dipendente, comunque non pregiudicando l'accesso dei dipendenti dell'Azienda Sanitaria alla mensa. Per tale attività la Ditta dovrà riconoscere all'Azienda Sanitaria una royalties sull'importo incassato presso le mense a titolo di remunerazione dell'utilizzo degli spazi e degli impianti dell'Azienda Sanitaria, pari all'1%.

Il personale sanitario di guardia (medici, personale paramedico etc) riceverà il vassoio personalizzato presso le Unità Operative secondo modalità da concordare con ciascuna singola Azienda. Ogni Azienda sanitaria potrà richiedere di fornire, in alternativa al vassoio personalizzato, un cestino pranzo, che dovrà essere fornito allo stesso prezzo proposto per fornitura di cestini per pazienti dializzati.

Art. 16.1 Composizione dei pasti per i dipendenti

In linea di massima il menù applicato nella gestione del servizio mensa dipendenti dovrà prevedere la seguente composizione suddivisa in 2 tipologie a scelta dei dipendenti:

<p>Tipologia</p> <p>Pranzo</p>	<p> Primo piatto: una scelta consentita fra: un piatto del giorno, a rotazione, e 3 scelte fisse, o la pizza o uno yogurth naturale o alla frutta</p> <p> Secondo piatto: una scelta consentita fra: un piatto del giorno, a rotazione, e 3 scelte fisse, tra cui carne cotta al momento e la pizza, insalatona (completa di verdure miste e carne o pesce o formaggi). Una delle alternative fisse deve essere rappresentata ogni giorno dai legumi.</p> <p> Contorno: due scelte consentite fra una porzione di verdura cotta o patate lessate o purea di patate e una cruda.</p> <p> Frutta: una scelta consentita fra: un frutto fresco, o un frutto cotto o una purea di frutta o una macedonia senza zuccheri aggiunti</p> <p> Pane, o grissini o crackers (monodose);</p> <p> Acqua naturale o gasata</p> <p> Sono esclusi alcolici, bibite zuccherate.</p>
--------------------------------	---

Oltre a quanto sopra indicato dovrà essere sempre possibile richiedere:

- un primo semplice/scondito, tipo riso in bianco, pasta in bianco o cereali;
- una minestra o zuppa
- formaggi e piatti freddi

E' tuttavia facoltà della ditta offerente proporre un allestimento diverso del menù da attuare per questa tipologia di servizio, che preveda anche la presenza di cibi per particolari esigenze alimentari (menu per vegetariani, vegani, light, etc.).

In questo caso l'Impresa dovrà presentare nella documentazione tecnica allegata all'offerta una proposta di menù.

Eventuali diete speciali dovranno essere fornite dalla ditta aggiudicataria su richiesta dei dipendenti con esigenze specifiche, dopo valutazione da parte del Servizio di nutrizione clinica aziendale, per esempio allergie ed intolleranze alimentari, sulla base di una prescrizione/schema dietetico già in possesso dal dipendente e redatto da uno Specialista.

Le grammature dei singoli componenti del vitto comune, sono riportate all'interno degli schemi dietetici, con composizione bromatologica definita ed elaborati con la distribuzione degli alimenti nelle 24 ore.

Le ricette dei piatti che compongono i differenti menù, devono essere disponibili per calcolare gli apporti nutrizionali in modo da giungere ad una composizione della giornata alimentare nutrizionalmente adeguata.

Per quanto riguarda il servizio di ristorazione delle mense dipendenti, la ditta, dopo acquisizione dell'appalto, deve ottenere la validazione del menù da parte del Servizio Igiene Alimenti e nutrizione competente.

ART. 17 – PULIZIA E IGIENE DEI LOCALI E DELLE ATTREZZATURE

La ditta appaltatrice dovrà assicurare in ogni momento il perfetto stato dei locali, delle attrezzature e degli arredi adibiti al servizio, provvedendo alla pulizia, sanificazione, disinfestazione, deblattizzazione e derattizzazione degli stessi, in conformità ai protocolli presentati in sede di gara, garantendo condizioni ottimali di igiene ambientale e del personale

In particolare la ditta dovrà predisporre un piano particolareggiato per tutti gli interventi di pulizia e sanificazione che dovrà essere dettagliato sui seguenti punti (tali procedure dovranno essere dichiarate nel manuale HACCP della ditta Appaltatrice):

- elenco degli interventi ordinari e straordinari di pulizia e sanificazione dei locali ed attrezzature, con specifica delle frequenze degli interventi, dei prodotti utilizzati e delle modalità operative;
- modalità di raccolta e di allontanamento dei rifiuti, con la metodologia della raccolta differenziata;
- piano di derattizzazione e deblattizzazione con distinzione tra:
 - ✓ interventi di bonifica dei locali prima dell'inizio della gestione;
 - ✓ interventi ordinari e straordinari periodici.

La fornitura di tutto il materiale di consumo occorrente per la pulizia e sanificazione è a carico della ditta appaltatrice, la quale ha la responsabilità della scelta e del corretto uso dei prodotti stessi che devono essere non tossici e biodegradabili. Ove disponibili, sono da preferire prodotti ecocompatibili.

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. E' vietato l'uso di confezioni non originali per liquidi di pulizia (es. bottiglie di acqua minerale).

Di tutti i prodotti la ditta dovrà trasmettere nella fase di start up all'Azienda le schede tecniche di sicurezza e, se richieste, le campionature. L'Azienda ULSS appaltante si riserva la facoltà di far sostituire i prodotti non ritenuti idonei

Tutto il materiale di sanificazione non dovrà sostare nei locali di preparazione, cottura e distribuzione dei pasti, durante lo svolgimento di tali operazioni. Detti prodotti, al momento del loro utilizzo, dovranno essere riposti su un apposito carrello di servizio.

I rifiuti prodotti presso le mense dei Presidi Ospedalieri, sia liquidi che solidi urbani e/o assimilabili agli urbani, dovranno essere raccolti a cura del personale della ditta in sacchi di polietilene o in materiale biodegradabile forniti dalla ditta appaltatrice e posti in contenitori muniti di coperchio a perfetta tenuta e con sistema di apertura a pedale, di capacità adeguata e di materiale lavabile e disinfettabile. Al termine del servizio i rifiuti andranno allontanati a cura e spese della ditta appaltatrice.

Quotidianamente i contenitori devono essere puliti e detersi.

ART. 18 - INDUMENTI DI LAVORO

L'Impresa fornirà a tutto il personale divise di lavoro e dispositivi di protezione individuali conformi alla vigente normativa per il servizio di ristorazione (cuffie, camici, guanti, calzature di protezione/sicurezza, mascherine) e per il servizio di pulizia. L'Impresa nel progetto descriverà le diverse tipologie di divise per i vari servizi, nonché i relativi colori.

Durante l'esecuzione delle attività il personale dell'Impresa dovrà portare in modo visibile una targhetta nominativa di riconoscimento, riportante oltre alla ragione sociale dell'Impresa dalla quale dipende, nome, cognome e qualifica professionale.

ART. 19 - IGIENE DEL PERSONALE

Il personale addetto alla manipolazione, preparazione, confezionamento e consegna dei pasti deve curare scrupolosamente l'igiene personale ed in particolare, durante le attività lavorative, al fine di evitare la contaminazione dei prodotti in lavorazione e consegna:

- 1) non dovrà indossare anelli, braccialetti, piercing;
- 2) non dovrà avere lo smalto sulle unghie;
- 3) non deve mangiare e bere.

Il personale dovrà essere sottoposto, con oneri a carico dell'Impresa, sia all'atto dell'assunzione sia periodicamente, a tutte le visite mediche e agli accertamenti sanitari previste dalle leggi e regolamenti in vigore.

I soggetti risultati positivi saranno allontanati finché perdura la causa di incompatibilità col servizio.

Qualora il personale dovesse rifiutarsi di sottoporsi a tale controllo, dovrà essere immediatamente allontanato dal servizio.

Il personale dovrà aver frequentato corsi di aggiornamento e qualificazione in materia di igiene degli alimenti e essere costantemente aggiornato in materia di igiene e tecniche di manipolazione degli alimenti, con particolare riferimento ai rischi per la sicurezza alimentare. Dovrà indossare, in conformità alla normativa vigente, idonea divisa pulita, di colore e foggia diversa da quella in uso presso i reparti e servizi dell'ULSS ed essere dotato dei DPI e di idoneo mezzo di riconoscimento immediato. Il tutto a carico della ditta aggiudicataria.

IL PERSONALE DELL'IMPRESA DOVRÀ ESSERE IN POSSESSO DEI REQUISITI PREVISTI DALLA L.R. 41/2003 E S.M.I..

ART. 20 - NORME IN MATERIA DI SICUREZZA

L'impresa, 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 (anche se non in modo esaustivo), dal D.to Lgs. n. 81/2008 e successive modifiche e integrazioni (Attuazione di direttive CEE/CE riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori durante il lavoro).

L'Impresa dovrà realizzare anche eventuali ulteriori misure di sicurezza che dovessero risultare necessarie a seguito della cooperazione all'attuazione delle misure di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro, incidenti sull'attività lavorativa oggetto del servizio e del coordinamento degli interventi di protezione e prevenzione dai rischi cui sono esposti i lavoratori, previsti dal D.Lgs. n° 81/2008 e s.m.i..

L'impresa dovrà garantire una propria organizzazione interna della prevenzione e tutela della salute e sicurezza sul lavoro secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo n° 81/2008 e s.m.i.; tra l'altro dovrà individuare e comunicare formalmente al competente Ufficio dell'Azienda Sanitaria i nominativi e relativi recapiti telefonici dei seguenti soggetti che ricoprono incarichi relativi alla sicurezza dei lavoratori:

- il Responsabile e gli addetti al servizio di prevenzione e protezione;
- il Medico competente;
- il Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza;
- gli Incaricati dell'attuazione delle misure di prevenzione incendi e lotta antincendio, di evacuazione dei lavoratori in caso di pericolo grave e immediato, di salvataggio di pronto soccorso e, comunque, di gestione dell'emergenza.

L'Impresa, conformemente alla normativa vigente, deve affiggere, a propria cura e spese presso i locali di produzione, cartelli illustranti le principali norme di prevenzione degli infortuni.

Sono, tra l'altro, a carico dell'Impresa la valutazione del rischio incendio relativamente agli ambienti assegnati, le misure di prevenzione e protezione contro gli incendi, la loro sorveglianza, controllo, verifica e manutenzione, la predisposizione delle procedure d'emergenza e del piano di evacuazione degli ambienti, che dovranno essere coordinati con quelli previsti dall'Azienda.

L'impiego di energia elettrica, gas, vapore da parte del personale della ditta appaltatrice, 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. E' vietato impiegare getti d'acqua diretti sui quadri elettrici. Prima di procedere alle operazioni di pulizia, gli interruttori del quadro generale dovranno essere disinseriti.

Ferme restando le responsabilità dell'Impresa aggiudicataria in materia, l'Azienda Ussl 6 ha la facoltà di controllare che lo svolgimento dell'attività avvenga nel rispetto delle condizioni di sicurezza presupposte dal presente articolo.

ART. 21 SISTEMA INFORMATIVO

Le Ditte partecipanti dovranno predisporre e presentare un progetto per la gestione informatizzata della ristorazione e della prenotazione dei pasti sulla base di quanto indicato dal presente Capitolato. L'aggiudicatario si farà carico della fornitura del sistema informativo (software e hardware) nonché di tutti i costi di manutenzione ordinaria e/o straordinaria hardware e software necessari per il corretto funzionamento del progetto.

All'avvio del servizio di ristorazione il servizio informativo dovrà essere attivo.

L'Appaltatore dovrà farsi carico delle seguenti attività, inerenti al sistema:

- fornitura hardware e software. L'hardware fornito sarà posizionato in locali messa a disposizione dall'Azienda Sanitaria che la ditta aggiudicataria dovrà predisporre ed attrezzare (UPS, eventuale condizionamento ecc...). Il collegamento alle rete sarà a carico della azienda sanitaria.
- estensione e aggiornamento dell'hardware di sistema per garantire adeguatamente il servizio per tutto il periodo contrattuale;
- aggiornamento software per tutto il periodo contrattuale;
- analisi delle esigenze aziendali e relative implementazioni;
- installazione e configurazione;
- gestione utenti: integrazione con il sistema Active Directory aziendale, creazione, modifica e disabilitazione in ottemperanza alla normativa;
- manutenzione (ordinaria e straordinaria).

L'applicativo dovrà permettere:

- la prenotazione dei pasti da parte delle strutture interessate nel limite dei ricoveri attivi;
- la prenotazione dei generi integrativi a supporto (generi di conforto) da parte delle strutture interessate ed autorizzate;
- il controllo gestionale per ogni centro di spesa con visualizzazione della spesa giornaliera e periodica con possibilità di estrarre i dati su file;
- il controllo/verifica generale del servizio da parte delle strutture preposte con rendiconto anche economico;

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

La prenotazione dei pasti per i reparti potrà essere possibile nei seguenti modi:

- tramite terminale palmare, fornito dalla ditta aggiudicataria. Il collegamento dei dispositivi palmari, verrà concordato con l'azienda sanitaria al momento dell'installazione, in base allo stato di diffusione della rete wireless con le due opzioni: collegamento diretto in wifi oppure sincronizzazione con un PC (non è garantita la copertura wireless in tutti i reparti);
- tramite applicativo WEB.

Il sistema dovrà garantire la migliore risposta operativa possibile alle necessità di prenotazione ospedaliera ed extra ospedaliera garantendo la flessibilità dovuta alle dimissioni, trasferimenti e/o ricoveri. A tal fine dovrà essere prevista a totale costo dell'aggiudicatario (inclusi i costi di integrazione della ditte che gestiscono il software dei ricoveri in ogni singola Azienda), un'integrazione secondo il protocollo standard HL7 con il software dell'ADT (accettazione, dimissione e ricovero) dell'Aziende.

Saranno a carico del Gestore le ulteriori integrazioni che dovessero rendersi necessarie nel corso del contratto.

Il sistema inoltre dovrà riconoscere, ove presente, il braccialetto identificativo del paziente in utilizzo presso l'Azienda Sanitaria mediante l'utilizzo di un terminale palmare.

L'Appaltatore dovrà provvedere alla formazione del proprio personale e del personale delle Aziende Sanitarie incaricato della prenotazione del pasto e del controllo di risultato.

Il sistema dovrà essere realizzato prevedendo un'architettura aperta, modulare e scalabile e in particolare:

- l'architettura server/storage dovrà essere ad alta affidabilità con sistemi ridondanti, eliminazione di singol point of failure, load balancing oppure cluster;
- dovranno essere attuate adeguate politiche per la gestione del backup che saranno totalmente a carico dell'aggiudicatario;
- dovranno essere previste implementazioni di politiche di sicurezza per rendere "fault tolerant", ad elevata affidabilità, le componenti centrali del sistema;
- Le Aziende forniranno il software antivirus centralizzato che dovrà essere installato sui server e su tutti i dispositivi collegati in rete e mantenuto aggiornato.
- Il collegamento in teleassistenza dovrà essere realizzato secondo le indicazioni delle aziende (es.: collegamento in vpn client con autenticazione mediante smart card) e non devono essere attivati collegamenti diretti da e verso l'esterno/internet.

La soluzione applicativa dovrà essere:

- completa di tutte le funzionalità necessarie all'espletamento dei servizi in gara, dai servizi dietetici e gestione della dieta, dalla prenotazione alla somministrazione;
- fruibile, in modalità Web-based, da tutti gli utenti interni che la Azienda riterrà di autorizzare, senza ulteriori oneri o costi aggiuntivi di licenze o altro;
- comprensiva di ogni elemento software, hardware con la sola eccezione di eventuali postazioni di lavoro fisse (PC e altro hw periferico) presenti nelle Unità Operative coinvolte. Sarà, invece, cura del Gestore fornire i palmari o altro strumento mobile e formare il personale delle Aziende all'uso degli stessi per la prenotazione informatizzata al letto del paziente. Si precisa che la manutenzione delle postazioni fisse nei reparti, di proprietà dell'Azienda, resta a carico dell'Azienda sanitaria; ogni onere relativo agli apparecchi portatili al posto letto o altro se previsto dal progetto, compresi manutenzione full risk e/o aggiornamento e/o sostituzione, è a carico del Gestore.

In corso di validità di contratto, il Gestore deve assicurare l'aggiornamento evolutivo e tecnologico della soluzione applicativa offerta, ivi compresi eventuali adeguamenti del software dovuti ad adempimenti normativi, senza ulteriori oneri per le Aziende e concordando le attività di

implementazione e start-up con il Servizio Informatico Aziendale. Pertanto, l'Esecutore ha la facoltà di sostituire o integrare a titolo del tutto gratuito il software iniziale con nuove versioni o aggiornamenti dello stesso al fine di mantenere il servizio al massimo livello di efficienza. Resta inteso che entro 6 (sei) mesi dalla firma del contratto di appalto la Ditta si impegna a garantire la piena funzionalità (installazione e formazione) dei sistemi informatici proposti relativi alle attività di prenotazione e relativi ai controlli di risultato.

A scadenza del contratto, il Gestore è tenuta a fornire all'Azienda Sanitaria, senza ulteriori oneri, su supporto informatico standard e in formato aperto, tutti i dati di prenotazione e somministrazione relativi ai pazienti ricoverati sviluppati nell'arco di validità del contratto, allegando documentazione sui tracciati record utilizzati.

Il software dovrà essere aderente a quanto previsto dal D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 Allegato B, "Disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza", considerando il dato trattato come dato sensibile.

Nel periodo di validità contrattuale, le Aziende provvedono a nominare la Ditta aggiudicataria Responsabile esterno del trattamento dei dati, ai sensi del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i., Codice della Privacy, per i trattamenti inerenti la prenotazione e la somministrazione dei pasti. Pertanto, il software dovrà essere conforme alle legislazione vigente in termini di sicurezza e privacy (in particolare alle misure minime di sicurezza previste all'allegato B del D.Lgs 196/2003 e s.m.i.). Devono, quindi, essere previsti adeguati sistemi di protezione degli accessi, gestione dei profili utente ed inibizione delle modifiche oltre a tracciabilità e storicizzazione delle singole operazioni effettuate sul Database

ART. 22 - CONCESSIONE IN USO DEI LOCALI

Le Aziende Sanitarie concederanno in concessione, nello stato di fatto al momento dell'aggiudicazione i locali che saranno adibiti al servizio. Tutti gli interventi di adeguamento dei locali e di messa a norma saranno a carico dell'aggiudicatario.

Le Aziende Sanitarie che attualmente hanno la produzione interna necessitano di lavori di adeguamento edile-impiantistico da locali destinati alla produzione in locali destinati alla rigenerazione (eventuale) dei pasti.

Analogamente i locali adibiti a mensa dipendenti, non potranno più essere adibiti alla produzione di pasti ma alla loro rigenerazione (eventuale). Pertanto anche questi locali saranno oggetto di adeguamento edile impiantistico. Tali costi saranno a totale carico dell'aggiudicatario. In questo caso l'offerente prevederà i necessari interventi in sede di offerta tecnica, dettagliandone le modalità di realizzazione.

Tali costi saranno a totale carico dell'aggiudicatario. In questo caso l'offerente prevederà i necessari interventi in sede di offerta tecnica, dettagliandone le modalità di realizzazione.

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

ART. 23 UTENZE

Sono a carico dell'aggiudicatario i costi per la fornitura dell'energia elettrica relativa alle attrezzature per la rigenerazione dei pasti.

La ditta provvederà a dichiarare in offerta il consumo unitario delle attrezzature oltre che le misure di contenimento delle utenze energetiche, precisando sistemi di verifica, controllo e misura per tutta la durata dell'appalto.

Il personale delle aziende sanitarie effettuerà specifiche verifiche allo scopo di appurare la corrispondenza tra il consumo effettivo e quello dichiarato; eventuali sprechi energetici o consumi ingiustificati saranno oggetto di contestazione e potranno dar luogo all'applicazione di penali, così come il mancato raggiungimento degli obiettivi di contenimento esplicitati in offerta.

Le Singole Aziende Sanitarie provvederanno ad effettuare una detrazione dalle fatture mensili dei costi per l'energia.

Le utenze per il consumo di acqua sono a carico delle aziende -sanitarie

ART. 24 - CONTROLLI SUL SERVIZIO APPALTATO

L'Impresa dovrà effettuare audit sul servizio tramite apposite check list preventivamente consegnate al proprio personale di vigilanza e controllo interno. Nel progetto tecnico di gara l'impresa dovrà allegare il "Piano dei controlli" con indicazione della loro periodicità, delle modalità per effettuarli e della loro idoneità e il "Piano di campionamento".

Le Aziende Sanitarie si riservano la facoltà di verificare, tramite il proprio personale appositamente designato, la regolarità dell'espletamento del servizio e la sua corrispondenza alle norme previste dal capitolato, nonché di procedere in ogni momento al controllo dei locali, degli impianti e delle attrezzature utilizzate dalla ditta per l'erogazione del servizio. In particolare potranno essere effettuati:

- **CONTROLLI SULLE DERRATE**

Le Stazioni Appaltanti, con la frequenza e nel momento che riterranno opportuni, si riservano il diritto di procedere, con proprio personale o attraverso istituti/laboratori di analisi qualificati ed esterni, a controlli qualitativi o di conformità sulle derrate utilizzate, mediante prelievi delle stesse ed analisi da effettuare, in contraddittorio con la ditta aggiudicataria; tali prelievi saranno effettuati senza interferire con lo svolgimento dell'attività di produzione e distribuzione dei cibi.

Le Stazioni Appaltanti si riservano il diritto di far eseguire sulle carni opportuni esami relativi alla ricerca di sostanze inibenti, tireostatiche ed anabolizzanti nonché esami batteriologici. L'impresa aggiudicataria non potrà interferire sulle modalità di controllo dei tecnici incaricati, fatto salvo il legittimo contraddittorio.

- **CONTROLLI SUL SERVIZIO**

Le Aziende Sanitarie si riservano la facoltà di eseguire con proprio personale ed in ogni momento i seguenti controlli:

- sui piatti pronti e sulla pertinenza delle temperature;
- sul rispetto della grammature;
- presentazione dei piatti (sapore, palatabilità, profumo);
- sulla carica batterica, sui residui anticrittogamici ed altre sostanze eventualmente presenti nelle vivande cotte e crude e nei locali;
- sulle modalità di stoccaggio e conservazione degli alimenti;
- sulle modalità operative adottate nel ciclo produttivo;
- sul rispetto del manuale di corretta prassi igienica;
- sul rispetto delle disposizioni contenute nel presente capitolato speciale;
- sul rispetto di quanto indicato nel progetto di organizzazione e gestione del servizio, in relazione a tutta la documentazione presentata in sede di offerta (con particolare riferimento alla modalità di prenotazione e distribuzione dei pasti);
- sull'organico di personale presente in servizio nelle varie fasce orarie di lavoro e sul comportamento dello stesso;
- in generale sul corretto espletamento del servizio.

I controlli sullo svolgimento del servizio di Ristorazione verrà realizzato dai servizi competenti di ciascuna Azienda Sanitaria con controlli ispettivi, audit interni ed audit esterni di seconda parte anche presso il centro di cottura esterno della Ditta aggiudicataria. Il controllo è compito istituzionale dei suddetti servizi e viene eseguito secondo quanto disposto dalla normativa vigente in materia, in particolare il "Pacchetto Igiene Europeo: Reg. CE 178/2002 Reg. CE 853/2004 e 854/2004 e 882/2004 e la normativa regionale: DGR 292/2007 e successive modificazioni;

- per le modalità di svolgimento del servizio:

il Responsabile dell'esecuzione del contratto che verrà nominato con la Delibera di aggiudicazione e sarà incardinato nell'apposito Ufficio avente il compito della gestione dei contratti relativi ai servizi trasversali all'Azienda.

ART 25 - RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

Il grado di soddisfazione degli utenti rappresenta un indicatore che rileva il gap esistente tra livello di qualità erogato attraverso il servizio e livello di qualità percepita dall'utente; preso atto dell'aumento sempre più marcato della centralità del ruolo dell'utente, rappresenta quindi un valido strumento di supporto alla raccolta di informazioni utili nella gestione dell'appalto. Per questo motivo la ditta appaltatrice fornisce, una volta aggiudicato l'appalto (entro il termine del periodo di prova), l'implementazione di un progetto di Customer Satisfaction, con l'obiettivo di:

- rilevare le criticità esistenti;
- individuare i punti di forza.

Dovrebbe essere rivolto alla valutazione del Servizio di Ristorazione da parte di:

- degenti e loro accompagnatori;
- personale dipendente delle Strutture Sanitarie ed altre persone autorizzate all'accesso alle mense aziendali, ovvero i fruitori dell'appalto.

I risultati dei progetti volti ad individuare la soddisfazione del cliente dovranno essere elaborati in report consegnati alle Strutture sanitarie tramite il Responsabile di gestione del servizio appaltato, e dovranno contenere anche indicazioni relative ad eventuali azioni correttive.

Resta inteso che ogni azione o suggerimento sarà preso in considerazione dalle Stazioni appaltanti che, tuttavia, sottolinea la completa responsabilità dell'appaltatore nel fornire il servizio.

I risultati della Customer eseguita nei reparti, con commenti ed azioni migliorative adottate per migliorare il servizio, e le risposte alle domande/osservazioni più frequenti dei degenti dovranno essere inviati alla Direzione di Presidio che li inoltrerà ai Responsabili di struttura.

Le Stazioni Appaltanti potranno in ogni momento distribuire ai propri coordinatori infermieristici, ai dipendenti e ai degenti dei questionari per verificare il gradimento del servizio. Tali questionari valuteranno la qualità del servizio e l'appropriatezza delle rilevazioni fatte dall'Aggiudicatario.

ART. 26 - PERSONALE: REQUISITI, GARANZIE E RESPONSABILITÀ

La ditta aggiudicataria dovrà svolgere il coordinamento e la direzione operativa del servizio di ristorazione anche attraverso l'inserimento di propri responsabili per il conseguimento dei risultati richiesti dal presente capitolato.

La ditta aggiudicataria è tenuta all'esatta osservanza delle norme legislative e dei regolamenti vigenti in materia di prevenzione degli infortuni sul lavoro, di assicurazioni degli operai contro gli infortuni e di igiene, delle assicurazioni sociali (invalidità, vecchiaia, disoccupazione, ecc.) nonché degli accordi sindacali nazionali e locali per il personale dipendente

L'impresa aggiudicataria, nell'espletare il servizio c/o la cucina, le mense e i reparti delle Aziende Sanitarie dovrà impiegare personale qualificato, di assoluta fiducia e di provata riservatezza, numericamente adeguato a garantire il regolare svolgimento delle attività oggetto del presente capitolato che osservi diligentemente tutte le norme e disposizioni generali e disciplinari in vigore e che si astenga da iniziative e comportamenti non concordati con gli appositi Servizi delle Aziende Sanitarie preposti al controllo. La ditta dovrà impegnarsi nello stesso tempo a sostituire, a richiesta o di propria iniziativa, il personale che dia motivo di lamentele.

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

Gli addetti al servizio devono essere sempre presenti nelle zone di lavoro loro assegnate, negli orari decisi in comune accordo tra la stazione appaltante e l'Impresa dovrà essere sempre in grado di precisare chi ha effettuato un determinato lavoro e in quale orario. Non saranno ammesse variazioni degli orari delle varie attività se non preventivamente autorizzate dalla Direzione Medica e Amministrativa ospedaliera. La presenza sul posto di lavoro dei dipendenti, e il relativo orario di svolgimento del Servizio, dovranno essere documentati dall'Impresa aggiudicataria mediante opportuno sistema di rilevazione.

I livelli di servizio dovranno essere garantiti indipendentemente da assenze a qualsiasi titolo del personale impiegato. In caso di infortunio o malattia del personale, l'aggiudicataria deve assicurare in ogni caso la continuità e l'efficienza dei servizi nel rispetto dei livelli di servizio previsti da capitolato.

Il servizio oggetto del presente capitolato deve intendersi di pubblica utilità e, pertanto, l'aggiudicataria dovrà porre in essere ogni misura per garantire la continuità delle prestazioni altresì in caso di scioperi o di vertenze sindacali del personale, anche attraverso opportuni accordi con le OO.SS.

La Ditta, a tal fine, garantirà direttamente il corretto comportamento del personale, nonché la diligente osservanza di tutte le norme di legge. La violazione di quanto sopra (oltre alla responsabilità

di legge a carico dell'operatore) sarà considerata inadempienza contrattuale ai fini dell'applicazione della prescritta penale.

Ogni variazione del personale, comprese eventuali sostituzioni, dovrà essere comunicata, pena applicazione della prescritta penale, all'Azienda prima che il personale non compreso nell'elenco già consegnato sia avviato all'espletamento del servizio.

La Ditta aggiudicataria in relazione al personale dovrà:

- A. nominare, entro 10 gg dalla comunicazione di aggiudicazione, un proprio referente - e relativo sostituto con pari poteri e competenze da poter interpellare in caso di impedimento del primo -, per l'Azienda Sanitaria. Detti soggetti devono essere in ogni momento reperibili ed a disposizione dell'Azienda Sanitaria, nonché dovranno essere dotati di sufficienti poteri decisionali per la gestione di eventuali criticità, dovranno garantire la supervisione e il coordinamento delle attività eseguite dal personale della Ditta, secondo le direttive impartite; l'appaltatore pertanto dovrà comunicare il nome dei suoi rappresentanti, nonché i loro indirizzi e numeri di telefono di reperibilità (almeno dalle ore 7 alle ore 20 di ogni giorno, sia per la gestione delle cucine e mense che per l'utilizzo degli armadi di rigenerazione e la prenotazione e distribuzione dei pasti).
- B. Tutte le contestazioni di inadempienza fatte a detti incaricati, si intendono fatte direttamente all'appaltatore titolare.
- C. osservare tutte le norme ed i regolamenti vigenti in materia contrattuale, assicurativa e previdenziale;
- D. rispettare e far rispettare ai propri dipendenti tutte le norme ed i regolamenti vigenti in materia di prevenzione, sicurezza ed igiene negli ambienti di lavoro;
- E. impiegare esclusivamente personale retribuito sulla base delle leggi e dei contratti collettivi del settore in vigore.

La Ditta appaltatrice sarà responsabile della disciplina del personale, della corretta esecuzione dei servizi, e di ogni altra attività connessa alle prestazioni dell'appalto, adeguandosi prontamente ad ogni disposizione impartita dalla Azienda Sanitaria.

L'impresa appaltatrice si obbliga ad applicare nei confronti dei lavoratori dipendenti e, se cooperative, nei confronti dei soci lavoratori, condizioni contrattuali, normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi nazionali di lavoro e dagli accordi integrativi territoriali se e in quanto sottoscritti dalle organizzazioni imprenditoriali e dei lavoratori di settore maggiormente rappresentative, nonché a rispettare le norme e procedure previste dalla legge, alla data dell'offerta e per tutta la durata dell'appalto.

L'obbligo permane anche dopo la scadenza dei suindicati contratti collettivi e fino alla loro sostituzione.

L'impresa deve certificare mensilmente l'avvenuto pagamento dei contributi assicurativi e previdenziali, nonché l'applicazione del trattamento retributivo previsto dai suindicati accordi di lavoro.

L'Azienda Sanitaria sarà sollevata da ogni responsabilità per qualsiasi incidente, tossinfezione o danno che dovesse avvenire in conseguenza delle prestazioni oggetto del presente capitolato.

ART. 27 - RESPONSABILITA' DELLA DITTA APPALTATRICE

L'appaltatore risponde completamente dei danni a persone o cose, che potessero derivare dall'espletamento del servizio ed imputabili ad esso (od ai suoi dipendenti) o all'uso dei mezzi di trasporto.

Qualora la ditta non dovesse provvedere al risarcimento nel termine fissato nella relativa lettera di notifica, l' Azienda Sanitaria resta autorizzata a provvedere direttamente, in danno dell'impresa, trattenendo l'importo sulle fatture in scadenza, fatte salve le determinazioni inerenti e conseguenti a maggiori oneri.

Trattandosi di servizio indispensabile, l'appaltatore assume inoltre a proprio carico la responsabilità del funzionamento del servizio anche in caso di scioperi o vertenze sindacali del suo personale, assicurando in ogni caso la continuità del servizio stesso.

ART. 28 - RISCHI DA INTERFERENZA

Ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs. 81/2008, dovrà anche essere redatto il documento unico di valutazione dei rischi che dovrà essere allegato al contratto.

ART. 29 - COPERTURE ASSICURATIVE

L'aggiudicatario dovrà presentare prima della stipula di ciascun contratto con le Aziende Sanitarie idonea polizza assicurativa stipulata con primaria compagnia per:

Polizza di Responsabilità Civile Diversi - RC Terzi e RC Prestatori di lavoro derivante dall'esercizio della propria attività, nella sua qualità di fornitore del servizio di mensa, compresi i rischi igienico sanitari, i rischi da avvelenamento e tossinfezione alimentare, compreso il danno biologico, nonché i rischi derivanti alle committenti connessi al trasporto degli alimenti. L'assicurazione è valida in qualunque modo avvenga il trasporto. L'Azienda Sanitaria sarà considerata terzo a tutti gli effetti e la garanzia verrà estesa alla Responsabilità civile del singolo esercente.

Massimali RC Terzi non inferiori a: e. 1.500.000,00 per ogni persona e. 1.500.000,00 per ogni sinistro per danni a cose e animali

Massimali RCO non inferiori a: e. 1.500.000,00 per sinistro per ogni prestatore di lavoro

Massimali non inferiori a: e 200.000,00 per persona in caso di morte e 200.000,00 per persona in caso di invalidità permanente.

Copia delle polizze dovrà essere consegnata all'Azienda prima dell'avvio del contratto.

La mancata stipulazione della polizza, la non conformità della stessa rispetto a quanto stabilito nel presente articolo o il mancato pagamento del premio, tale da pregiudicare l'efficacia della copertura assicurativa, costituiscono motivo di risoluzione del presente contratto (clausola risolutiva espressa, art. 1456 del Codice Civile).

ART. 30 - CONTESTAZIONI, CONTROVERSIE, INADEMPIENZE E PENALITA'

Art. 30.1 Deficienze dell'Appaltatore

Oltre ai controlli previsti per legge in materia di sicurezza alimentare, la stazione appaltante effettuerà tutti i controlli necessari per verificare l'esatto adempimento delle prestazioni a mezzo del Direttore dell'esecuzione del contratto.

I controlli si riferiranno agli standard qualitativi indicati nel presente Capitolato e in quelli migliorativi che l'impresa aggiudicataria avrà descritto in sede di Progetto per l'espletamento del servizio e, in caso di non conformità con gli standard, saranno richiesti trattamenti straordinari a completo carico dell'Impresa aggiudicataria fino al ripristino delle condizioni contrattuali.

I controlli presso la cucina esterna e i locali mensa verranno effettuati dai soggetti incaricati dalle singole Aziende Sanitarie.

I controlli potranno essere, ad insindacabile giudizio del Direttore dell'esecuzione del contratto, sia di processo (mezzi e procedure) che di risultato.

Ciascuna azienda sanitaria procederà a definire, in appositi documenti concordati con l'aggiudicatario, le modalità attraverso le quali verranno effettuati i controlli.

La Committente si riserva la facoltà di sottoporre ad analisi tecnica e merceologica i pasti consegnati, che saranno prelevati alla presenza del responsabile tecnico della ditta e sottoposta a prove presso laboratori appositamente attrezzati, al fine di accertare la conformità alle prescrizioni tecniche e qualitative indicate nel capitolato.

Le spese di analisi sono a carico dell'Impresa aggiudicataria, qualora vi sia difformità rispetto alle prescrizioni tecniche e qualitative indicate nel capitolato o nella offerta presentata dall'Impresa aggiudicataria.

Eseguita la verifica, la committente comunicherà all'Impresa aggiudicataria l'esito al fine di consentire alla stessa di presentare le eventuali argomentazioni o deduzioni.

Ogni singola Azienda Sanitaria potrà anche inviare i propri funzionari presso gli stabilimenti che saranno utilizzati per l'erogazione dei servizi, per verificare le modalità di lavorazione impiegate e la loro conformità alle specifiche previste negli atti di gara.

Gli esiti dei controlli verranno annotati su appositi verbali sottoscritti dai soggetti delegati al controllo dalla singola Azienda Sanitaria e dal Responsabile tecnico dell'Impresa aggiudicataria.

Gli ordini di servizio e le indicazioni e prescrizioni dei soggetti delegati dalla singola Azienda Sanitaria dovranno essere eseguiti dall'Impresa aggiudicataria con la massima cura e prontezza. L'Impresa aggiudicataria non potrà rifiutarsi di dare immediata esecuzione agli interventi disposti.

Qualora si dovessero verificare inadempienze o danneggiamenti agli immobili, mobili o materiali dell'Azienda Sanitaria o di terzi, la stessa Azienda Sanitaria si riserva la facoltà di rivalersi nei confronti dell'Impresa aggiudicataria.

Qualora si rilevassero delle inadempienze agli obblighi previsti, l'Impresa aggiudicataria dovrà intervenire per porre rimedio a tali inconvenienti entro un termine perentorio che verrà stabilito caso per caso.

L'Azienda Sanitaria potrà compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al presente contratto con quanto dovuto all'impresa aggiudicataria a qualsiasi titolo, quindi anche con i corrispettivi maturati, ovvero, in difetto, avvalersi della cauzione definitiva od alle eventuali altre garanzie rilasciate dall'aggiudicatario, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.

Poiché i servizi contemplati sono da ritenersi di pubblica utilità, l'Impresa appaltatrice per nessuna ragione può sospenderle, effettuarle in maniera difforme da quanto stabilito, eseguirle in ritardo.

Art. 30.2 Penalità

Qualora venisse rilevata e fatta constatare una inadempienza nell'esecuzione del servizio, l'Azienda Sanitaria addebiterà alla ditta aggiudicataria una penale nei termini indicati nell'**Allegato XX**

Art. 30.3 Procedimento di contestazione dell'inadempimento ed applicazione delle penali

L'applicazione delle penali dovrà essere preceduta da regolare contestazione scritta dell'inadempienza su segnalazione del personale all'uopo incaricato della verifica così come descritto nei precedenti articoli e comunque avvio di procedimento da parte del D.E.C.

In caso di contestazione dell'inadempimento, l'aggiudicatario dovrà comunicare, in ogni caso, per iscritto, all'Ente contraente, nel termine massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa, le proprie deduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione.

Qualora le predette deduzioni non pervengano all'Azienda Sanitaria interessata nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee, a giudizio del D.E.C. o del personale competente dallo stesso individuato a giustificare l'inadempienza, potranno essere applicate al fornitore le penali a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

L'Azienda Sanitaria potrà compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al presente capitolato con quanto dovuto al fornitore a qualsiasi titolo, quindi anche con i corrispettivi maturati, ovvero, in difetto, avvalersi della cauzione definitiva od alle eventuali altre garanzie rilasciate dal fornitore, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.

La Ditta aggiudicataria dovrà considerare che, in ogni caso, l'applicazione delle penali previste nel presente capitolato non preclude il diritto a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni, ai sensi dell'art. 1382 c.c., nonché la risoluzione anche di diritto del contratto, nell'ipotesi di grave e/o reiterato inadempimento.

La richiesta e/o il pagamento delle penali indicate nel presente capitolato non esonera in nessun caso il fornitore dall'adempiimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

Resta peraltro stabilito che il rimedio della sospensione dei pagamenti non esclude l'applicazione delle penali qui stabilite.

Le inadempienze sopra descritte non precludono il diritto della singola Azienda Sanitaria di sanzionare eventuali casi non espressamente previsti, ma comunque rilevanti rispetto alla corretta erogazione del servizio, alla tutela della salute e della sicurezza degli utenti, al decoro e all'immagine della Azienda Sanitaria stessa.

Nel caso di inadempienze gravi, ovvero recidive, la singola Azienda Sanitaria ha la facoltà di risolvere il contratto, previa notificazione alla ditta appaltatrice, con tutte le conseguenze di legge che la risoluzione comporta ivi incluso il maggior danno.

Qualora il servizio risultasse complessivamente non conforme, per qualità e caratteristiche rispetto a quanto indicato in offerta, l'Azienda Sanitaria si riserva, a suo insindacabile giudizio, di addebitare alla ditta aggiudicataria una penale determinata in base alla quantificazione della minor prestazione eseguita e comunque sino al massimo del 10% del valore complessivo del contratto. L'Azienda Sanitaria contesterà ufficialmente le inadempienze riscontrate e assegnerà un termine di 48 ore per la presentazione di controdeduzioni scritte. Rimane in ogni caso riservato al committente il diritto di pretendere il risarcimento del maggior danno subito. La penale applicata sarà trattenuta sulla liquidazione delle fatture e/o sul deposito cauzionale.

Nel caso in cui il servizio ristorazione non si svolga secondo le norme del presente capitolato e del contratto che sarà sottoscritto per la fornitura del servizio, L'U.L.S.S. invierà alla ditta aggiudicataria specifica "contestazione ufficiale" mediante raccomandata.

Verificandosi tre volte le inadempienze sopra indicate, oggetto di contestazione ufficiale scritta, l'Azienda Sanitaria potrà risolvere il contratto, incamerando la cauzione definitiva, con addebito dei danni conseguenti all'impresa aggiudicataria, fatta salva la riserva di addebito delle maggiori spese sostenute.

Art. 30.4 Scioperi e cause di forza maggiore

Se, in caso di scioperi o per cause di forza maggiore il servizio non potesse essere effettuato nei termini pattuiti, la Ditta appaltatrice riconoscerà il diritto all'Azienda Sanitaria di trattenere in via straordinaria una cifra proporzionale al minor valore dei pasti consegnati, per il quale dovrà emettere la conseguente nota di accredito.

La Ditta aggiudicataria dovrà in ogni modo darne comunicazione almeno 48 ore prima e garantire, in detti casi, l'effettuazione di un servizio d'emergenza da definirsi in accordo con le Direzioni Medica e Amministrativa degli Ospedali, per garantire il mantenimento dei servizi minimi essenziali.

Art. 30.5 Disdetta del contratto da parte dell'impresa

Qualora la Ditta dovesse sospendere il servizio o disdettare il contratto prima della scadenza convenuta senza giustificato motivo e giusta causa, l'Azienda Sanitaria tratterà il deposito cauzionale definitivo a titolo di penale.

L'Azienda Sanitaria addebiterà, inoltre, all'impresa inadempiente, l'eventuale maggior spesa derivante dalla assegnazione del servizio ad altre ditte e ciò fino alla scadenza naturale del contratto.

La somma di cui sopra sarà trattenuta in sede di liquidazione delle fatture in scadenza, fatti salvi maggiori danni.

ART. 31 MANUTENZIONE DEI LOCALI, DELLE ATTREZZATURE E DEGLI ARREDI CONCESSI IN USO

La manutenzione ordinaria e la manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature e degli arredi concessi in uso sono a carico della ditta aggiudicataria.

L'appaltatore dovrà provvedere ad assicurare in ogni momento il perfetto stato dei locali e delle attrezzature utilizzati per le prestazioni contrattuali.

Prima dell'avvio del servizio sarà redatto in contraddittorio specifico verbale di consegna con cui l'Amministrazione consegnerà all'Aggiudicatario locali, impianti, Apparecchiature, arredi e beni mobili accessori nello stato di fatto in cui si trovano.

L'appaltatore, a partire dalla data del sopraccitato verbale, si assume la responsabilità per eventuali danneggiamenti, deterioramenti, perdite e/o sottrazioni.

L'appaltatore dovrà utilizzare gli impianti in conformità alle norme tecniche vigenti e per le apparecchiature ed attrezzature secondo le prescrizioni dei relativi manuali d'uso e manutenzione disponibili presso la stazione appaltante.

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

Alla ditta aggiudicataria spetterà:

- la manutenzione ordinaria e straordinaria di tutti beni, arredi, apparecchiature, attrezzature e macchinari – compresi gli impianti specificatamente ad essi dedicati, sia di tipo autonomo e sia interconnessi e/o derivati dagli impianti generali, fino al collegamento con gli impianti generali stessi di presidio o di struttura.
- la manutenzione ordinaria dei locali di pertinenza specifica del Servizio (cucina e locali accessori, magazzini, mensa e locali accessori, spogliatoi, servizi igienici, ecc...) di tipo edile e strutturale come pavimentazioni, rivestimenti murali, controsoffitti, superfici finestrate, porte, ecc...

In fase di gara, nella documentazione tecnica la Ditta dovrà presentare un proprio piano dettagliato degli interventi di manutenzione delle apparecchiature, delle attrezzature, dei macchinari e dei locali le cui attività siano calendarizzate con apposito crono-programma, vincolante in caso di aggiudicazione.

L'Appaltatore è tenuto ad attivare, sin dalla data di consegna del servizio, il programma della manutenzione dei beni arredi, apparecchiature, attrezzature e macchinari.

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

La ditta è obbligata ad eseguire a proprio onere e nei tempi fissati dal programma presentato e concordato con il Servizio Tecnico aziendale gli eventuali interventi di manutenzione.

In relazione al Piano di manutenzione ed in aderenza al crono-programma che dovrà essere fornito sarà definita, da parte del DEC, una classificazione degli elementi di non conformità e soggetti all'applicazione delle penali come specificato nell'**allegato XX**

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

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

Al termine dell'Appalto l'Azienda Sanitaria avrà la facoltà di acquisire a titolo gratuito i beni sostituiti e/o integrati nel corso dell'esecuzione dell'appalto.

A termine dell'appalto i locali, i beni e le attrezzature ed impianti concessi in uso dovranno trovarsi in buono stato d'utilizzo, salvo il normale deterioramento d'uso; verranno restituiti alla Azienda Sanitaria con sottoscrizione di un apposito verbale.