



## **AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE DI AGRIGENTO**

**APPALTO SPECIFICO INDETTO DALL'AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE DI AGRIGENTO PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI RISTORAZIONE DA RENDERE AI PAZIENTI, IN REGIME DI RICOVERO E DI DAY HOSPITAL, PRESSO LE STRUTTURE OSPEDALIERE E SANITARIE TERRITORIALI AZIENDALI NELL'AMBITO SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE**

### **CAPITOLATO TECNICO INTEGRATIVO**

**Rev. 1.1**

## 1. Definizioni

- A. Nel testo del presente Capitolato valgono le seguenti definizioni generali:
- B. “ASP di Agrigento”, “Stazione Appaltante”: l’Azienda Sanitaria Provinciale di Agrigento che affida il servizio oggetto del presente Capitolato.
- C. “I.A.” - “Ditta-Stazione-Impresa-Soggetto aggiudicataria/o o Ditta o Gestore” : società o impresa che gestirà l’appalto in quanto vincitrice della gara.
- D. “Ditta concorrente” : società o impresa che partecipa alla presente gara.
- E. Ristorazione: tutte le attività necessarie per l’approvvigionamento, lo stoccaggio, la preparazione, cottura e confezionamento, il trasporto, la consegna dei pasti con legume fresco-caldo.
- F. Legame “fresco-caldo” : tecnica di conservazione dei pasti che garantisce, fino al momento del consumo, il mantenimento dei cibi caldi, ad una temperatura non inferiore a 65 °C (caldi) e dei cibi freddi tra 4 °C -10 °C, per evitare la moltiplicazione microbica.
- G. “Pasto”: colazione, pranzo e cena;
- H. “CMGA” : Caratteristiche Merceologiche dei Generi Alimentari elencate nell’allegato 1 del presente capitolato;
- I. “D.D.T.” : documento di trasporto;
- J. “D.O.P.” : prodotti alimentari a denominazione di origine protetta
- K. “I.G.P.” : prodotti alimentari ad indicazione geografica di origine protetta
- L. “G.M.P.” : (Good Manufacturing Practices) tutte le misure preventive messe in atto per ridurre i rischi nella produzione degli alimenti salvaguardando gli aspetti igienici.
- M. “H.A.C.C.P.” : (Hazard Analysis and Critical Control Points) procedura che consente l’identificazione e gestione di ogni “Critical Control Points” finalizzata alla produzione di alimenti salubri.
- N. “C.C.P.” : (Critical Control Point) punto critico del processo in cui può essere esercitato un controllo in grado di garantire una riduzione quantificabile del rischio associabile ad un pericolo predeterminato per ottenere alimenti accettabili e critici.
- O. L.A.R.N. : Livelli di assunzione Raccomandati in Energia e Nutrienti della Società Italiana di Nutrizione Umana.
- P. “P.O.” : Presidio Ospedaliero.
- Q. “U.O./UU.OO” : reparto/i di degenza delle strutture di ricovero della ASP di Agrigento
- R. “Apparecchiature” : apparecchi/elettrodomestici destinati ad essere utilizzati in ambito alberghiero muniti di connessione ad una rete di alimentazione elettrica.
- S. “Attrezzature” : qualsiasi utensile destinato ad essere utilizzato durante l’attività in assenza di connessione ad una rete di alimentazione elettrica.
- T. “Referente Tecnico”: delegato dall’I.A. che interfaccia con l’ASP di Agrigento per ogni problematica inerente il servizio di ristorazione.
- U. “DEC” : Direttore tecnico dell’Esecuzione Contrattuale dell’ASP di Agrigento.

## 2. - Normativa di riferimento

omissis

## 3. - Finalità dell’appalto

Il Capitolato vuole perseguire i principi enunciati nelle Linee Guida di Indirizzo Nazionale per la Ristorazione Ospedaliera ed Assistenziale emanate dalla Conferenza Stato-Regioni.

La ristorazione ospedaliera è parte integrante della terapia clinica perché il cibo rappresenta strumento per il trattamento della malnutrizione problema ancora oggi sottovalutato.

La malnutrizione proteico-energetica (PEM) è una condizione di alterazione funzionale, strutturale, e di sviluppo dell'organismo conseguente allo squilibrio tra fabbisogni, introiti ed utilizzazione dei nutrienti, tale da comportare un eccesso di morbidità e mortalità e/o un'alterazione della qualità di vita. Una corretta alimentazione durante il ricovero, particolarmente degli anziani e dei lungodegenti, diventa parte integrante del percorso di cura, in grado di ottimizzare l'efficacia della terapia per lo stato di salute dei pazienti.

I fabbisogni nutrizionali delle persone ricoverate normonutrite sono comparabili a quelli della popolazione generale di età, sesso e peso corporeo simili, con specifici adeguamenti da apportare in presenza di malnutrizione proteico-energetica e/o patologie associate. Il dispendio energetico può essere calcolato utilizzando le formula dei L.A.R.N. o in alternativa quelle di Harris-Benedict. Anche i fabbisogni di minerali e vitamine da fornire sono quelli raccomandati dai L.A.R.N.

Parte integrante del capitolato sono le Caratteristiche Merceologiche dei Generi Alimentari (allegato 1) e gli schemi dietetici (allegato 2).

Il dietetico contiene indicazioni dietetiche per vitto comune e diete elaborate considerando le diverse esigenze nutrizionali dei degenti. La raccolta delle diete è accompagnata dalle indicazioni dietoterapiche e dalla composizione bromatologica.

Il capitolato fa propri i seguenti **principi generali**:

- La ristorazione ospedaliera ha valenza non solo nutritiva ma anche terapeutica, educativa, affettiva nei confronti della popolazione ospedalizzata o inserita in strutture sanitarie.

- La ristorazione ospedaliera ha come fondamenti la centralità del paziente e l'umanizzazione del servizio, includendo fra i suoi elementi prioritari, la scelta e l'orario dei pasti, la facilitazione nella

somministrazione del cibo, il rispetto delle tradizioni culturali, religiose, ecc.

- La ristorazione ospedaliera deve farsi carico dell'impatto ambientale e dell'ecosostenibilità del servizio.

**Obiettivi generali sono:**

- Allineare il servizio di ristorazione ospedaliera alle reali esigenze energetiche e nutrizionali degli utenti offrendo un adeguato servizio ed un'adeguata comunicazione con l'utenza;
- Offrire menù vari, appetibili e attenti ai sapori della tradizione locale;
- Allineare il servizio di ristorazione alla complessità organizzativa della Stazione appaltante e quindi alla degenza media ed alla tipologia dell'utenza;
- Realizzare con l'I.A. un percorso integrato per la gestione consapevole del servizio di ristorazione, non inteso solo come soddisfacimento di un bisogno psico-fisico ma quale parte integrante del processo di cura, nelle diverse realtà Aziendali;
- Garantire che ogni fase del processo avvenga nel rispetto dei requisiti richiesti in base alle normative comunitarie, nazionali e regionali vigenti in materia;
- Rispetto del dietetico ospedaliero inteso come strumento terapeutico, educativo e preventivo;

#### **4.- Oggetto, durata e ammontare dell'appalto**

Trattandosi di Gara ponte nel rispetto delle disposizioni della Regione Siciliana la durata è indicata nel Capitolato d'oneri dell'Appalto Specifico ed è comunque vincolata all'espletamento della gara regionale in capo alla C.U.C.

#### **5.- Sopralluogo**

Ai fini della partecipazione alla procedura di gara il sopralluogo è obbligatorio.

## 6.- Descrizione del servizio richiesto

- 6.1 Approvvigionamento delle derrate corrispondenti alle tipologie e quantità necessarie alla preparazione dei pasti nonché la loro conservazione e deposito;
- 6.2 Preparazione, cottura, confezionamento dei pasti in vassoi termici monouso personalizzati;
- 6.3 Trasporto con automezzi a norma in idonei carrelli termici attivi con reparto neutro o refrigerato per le pietanze fredde e consegna al letto del degente presso le rispettive UU.OO. delle strutture sanitarie di seguito elencate:
  - a. Presidio Ospedaliero di Agrigento
  - b. Presidio Ospedaliero di Sciacca
  - c. Presidio Ospedaliero di Ribera
  - d. Presidio Ospedaliero di Canicattì
  - e. Presidio Ospedaliero di Licata
  - f. CTA di Agrigento
  - g. RSA di Agrigento
  - h. CSM di Agrigento

(L'I.A. in considerazione della distribuzione sul territorio provinciale delle strutture ospedaliere e residenziali (CTA di Agrigento e RSA di Agrigento CSM di Agrigento) fruitori del servizio, dovrà utilizzare per la preparazione, cottura e confezionamento dei pasti uno o più Centri Cottura a norma la cui distanza dal luogo di distribuzione del pasto non deve essere maggiore di 50 Km affinché il tempo di percorrenza dal luogo di Cottura al luogo di distribuzione non sia superiore a 60 minuti calcolato secondo il tragitto più breve, lungo la viabilità ordinaria, nel rispetto del codice della strada con idonei mezzi e carrelli adeguati).
- 6.4 Ritiro, trasporto ed lavaggio meccanico nelle sedi previste di quanto utilizzato dai fruitori del servizio e di quanto comunque necessario all'espletamento del servizio;
- 6.5 Fornitura di generi di comfort e di cestino pranzo per DH in tutti presidi ospedalieri ed il centro diurno di Agrigento, secondo le necessità giornaliere;
- 6.6 Fornitura di vassoi, piatti, posate, tazze e di materiale vario monouso biodegradabile (tovagliette per vassoi, tovaglioli, bicchieri, posate ecc.), contenitori per alimenti, carrelli, mezzi di trasporto e quant'altro necessario per garantire il servizio di ristorazione;
- 6.7 Fornitura di un sistema informatizzato munito del relativo hardware e software per la gestione delle prenotazioni degli utenti e per la contabilizzazione dei pasti distribuiti prevedendo, sempre a carico dell'I.A., un'appropriata fase di informazione/formazione rivolta al personale dell'ASP di Agrigento;
- 6.8 Pulizia ordinaria e straordinaria dei carrelli, dei mezzi di trasporto e di quanto occorrente per assicurare il servizio di ristorazione;
- 6.9 Gestione di tutti i rifiuti prodotti durante tutte le fasi di lavoro e dei residui di ristorazione (compresa la eventuale raccolta differenziata ove attivata), in coerenza con quanto previsto dal vigente appalto in materia e dalle norme interne all'ASP di Agrigento;
- 6.10 Tutte le operazioni, le attività, le prestazioni preventive, concomitanti e conseguenti a quelle descritte, anche se non esplicitamente indicate, che risultassero necessarie per il corretto svolgimento del servizio oggetto dell'appalto;
- 6.11 L'attuazione delle normative comunitarie, nazionali, regionali in materia di igiene degli alimenti e sicurezza nei luoghi di lavoro con particolare riferimento a quanto previsto dai Regolamenti CE 178/02 , 852/04 , 853/04, dai Regolamenti Comunitari di settore e da quanto ancora non abrogato della L. 283/62 e s.m.i. e da quanto previsto dal D.lgs 81/08 e ss.mm.ii.;
- 6.12 Tutte le operazioni, e attività necessarie ed opportune, nessuna esclusa, affinché il servizio stesso sia erogato da parte dell'I.A. a regola d'arte e ogni giorno dell'anno senza interruzione, anche nei casi di calamità naturali, malfunzionamenti impiantistici, sciopero o ogni altro caso imprevedibile, trattandosi di servizio pubblico essenziale ai sensi degli art. 1 e 2 della L. 12-6-1990 n.146;
- 6.13 L' applicazione della normativa HACCP nelle sedi di preparazione individuate;

6.14 La distribuzione ed il ritiro dei vassoi dalle stanze dei degenti a cura del personale della I.A.

## 7. Organizzazione del servizio.

Il servizio dovrà prevedere:

- Distribuzione in vassoi personalizzati dei pasti per tutti i degenti ricoverati nonché il ritiro ed il lavaggio dei medesimi;
- Fornitura di adeguati sistemi informatizzati a tutti i reparti ospedalieri che consentano le prenotazioni personalizzate con elaborazione automatizzata di menù ordinari su scelta plurima, nonché di menù su diete speciali a scelta plurima e stampa per visualizzazione immediata delle scelte digitate da parte del personale della Committente (capo sala, personale infermieristico, assistenti sociali ecc.) a tale compito dedicato;

L'Impresa dovrà farsi carico di osservare le disposizioni previste dal Reg. CE. 852/04, 853/04 e ss.mm.ii., nonché dei Regolamenti Comunitari di settore (additivi, materiali a contatto con gli alimenti, etichettatura ecc.) e precisamente dovranno essere applicate, mantenute e verificate le metodiche di autocontrollo (HACCP) di cui all' art. 5 del Reg.to CE 852/04 e la corretta gestione dei prerequisiti di cui all'art. 4 del Reg.to CE 852/04 e dovrà essere garantita la specifica formazione del personale, compresa quella specifica per la preparazione degli alimenti senza glutine. Ricadranno pertanto sull'Impresa tutte le responsabilità amministrative e penali previste dalle norme citate, nonché dalle altre normative specifiche del settore alimentare.

L'organizzazione dell'intero servizio è a totale ed esclusivo carico del Gestore nel rispetto delle prescrizioni di seguito indicate.

L'I.A. dovrà garantire la preparazione, la cottura, il confezionamento dei pasti e la consegna alle diverse UU.OO. richiedenti, entro un tempo massimo di 60 minuti dal confezionamento del vassoio. Negli stabilimenti ospedalieri la distribuzione ed il ritiro dei vassoi nelle singole stanze di degenza sarà a carico del personale dell'I.A..

Gli orari di consegna dovranno essere rispettati in modo tassativo: nessun ritardo, se non ricadente tra i casi di forza maggiore ed opportunamente documentato, è ammesso.

Durante lo stazionamento dei cibi già cotti all'interno del Centro Cottura dell'impresa, dovrà essere mantenuta la temperatura costante di 65° (secondo la normativa vigente); a tal fine l'I.A. dovrà essere dotata di idonee attrezzature che assicurino, durante lo stazionamento, che le singole monoporzioni già confezionate non subiscano perdite di temperatura, nelle more del trasporto e della consegna, protette da appositi contenitori che assicurino il rispetto delle temperature previste dalla normativa vigente.

Alla consegna dei pasti alle singole UU.OO., la temperatura rilevate all'esterno dei vassoi, non dovrà essere inferiore ai 65° per i cibi già cotti e non superiore ai 10° per i cibi refrigerati, e, comunque, non potrà essere accettato un abbattimento della temperatura superiore a 5° C/ora.

Le pietanze dovranno essere idoneamente protette durante il trasporto e la distribuzione (Vassoi personalizzati sigillati)

La distribuzione dei pasti confezionati è a carico dell'I.A., come il successivo ritiro dei carrelli, dei vassoi e dei contenitori termici o isotermici.

I vassoi saranno particolarmente curati nella loro dimensione estetica ed ergonomica rendendo la preparazione complessiva del vassoio particolarmente gradevole e pratica, evitando sovrapposizione di oggetti sul vassoio, e conseguenti cadute a terra dei medesimi.

Il tovagliolo di carta, il set di posate, il bicchiere devono essere presentati al paziente in busta di protezione monouso.

I pasti recapitati a ciascuna U.O. dovranno essere accompagnati da idoneo D.D.T. in duplice copia conforme alle vigenti normative,

Il D.D.T., oltre alle indicazione di legge, dovrà riportare l'ora di inizio trasporto e di consegna. Il personale dell'azienda responsabile del ricevimento dei pasti firmerà il D.D.T. per ricevuta,

restituendone copia all'incaricato dell'I.A. e inoltrando l'originale dopo verifica agli uffici amministrativi competenti per gli adempimenti contabili.

I mezzi impiegati per il trasporto di alimenti devono essere regolarmente registrati (art.6 Reg. CE 852/04 e smi) e destinati esclusivamente a tale scopo e non utilizzati promiscuamente per il trasporto di altro materiale.

### **7.1 - Prenotazione.**

Al fine di assicurare alla stazione appaltante un monitoraggio costante del servizio erogato sia in termini qualitativi che quantitativi e di poter procedere alla prenotazione informatizzata dei pasti, la ditta aggiudicataria dovrà mettere a disposizione della stazione appaltante un'esaustiva reportistica analitica e sintetica in grado di rappresentare tempestivamente le quantità di pasti/derrate richieste/ricevute, i relativi costi e i centri di costo richiedenti che permetta da parte del committente una successiva rielaborazione informatizzata. La ditta aggiudicataria inoltre dovrà fornire (entro sei mesi dal verbale di consegna) un sistema informatico che consenta di gestire anche la prenotazione.

La ditta aggiudicataria deve mettere a disposizione un sistema informatico di prenotazione pasti e generi alimentari extra, distribuzione e contabilizzazione di pasti.

Detto sistema, che dovrà essere sviluppato in tecnologia web, deve prevedere anche la possibilità di inserire manualmente ricoveri spostamenti di reparto e dimissioni, rettificare ed elaborare le prenotazioni, registrare il numero di pasti effettivamente somministrati e le derrate extra consegnate, elaborare i dati relativi agli stessi rendendoli consultabili e/o richiedibili da parte del committente.

Le attività di installazione, attivazione e start up del sistema informatico dovranno avvenire in stretto contatto con il Responsabile dei Sistemi informatici e di Rete dell'ASP di Agrigento, in particolare per quanto riguarda gli aspetti infrastrutturali e le integrazioni con i sistemi informativi aziendali.

### **7.2 Prenotazione Pasti**

Al fine di garantire il corretto riconoscimento del paziente, il ricovero e la dimissione, la sua mobilitazione da un reparto all'altro, il sistema dovrà essere integrato al software aziendale di gestione dei ricoveri ospedalieri, con totali oneri a carico della Impresa Aggiudicataria anche per quanto riguarda i costi eventualmente richiesti dalla ditta fornitrice del software aziendale di gestione delle degenze.

La soluzione applicativa deve essere completa di tutte le funzionalità necessarie all'espletamento dei servizi in gara. Dovrà essere fruibile da tutti gli utenti interni che la Azienda riterrà di profilare, senza ulteriori oneri o costi aggiuntivi di licenze o altro.

Il sistema dovrà garantire l'erogazione dei servizi consentendo l'utilizzo dei più diffusi browser disponibili per la rete Internet. L'erogazione dei servizi dovrà essere basata su protocollo http in modalità protetta (standard SSL).

**Le interfacce devono essere progettate per soddisfare requisiti stringenti di usabilità ed accessibilità da parte dell'utenza, limitando al minimo le operazioni necessarie per fruire delle singole funzionalità.**

Dovrà essere comprensiva di ogni elemento software e hardware, ad esclusione di eventuali postazioni di lavoro fisse (PC e altro hardware periferico) già presenti nelle Unità Operative coinvolte. La ditta deve indicare le caratteristiche minime che dovranno avere le postazioni di lavoro (personal computer già in dotazione presso i servizi delle aziende e non oggetto della presente fornitura) al fine di garantire la corretta fruibilità del sistema informatico proposto.

L'I.A. dovrà fornire l'infrastruttura hardware e software (lettori di codici, palmari con accesso wi-fi o stand alone in funzione dell'infrastruttura presente nei singoli reparti e laddove non sia

disponibile il collegamento WIFI, il progetto dovrà prevedere anche la possibilità di scaricare le prenotazioni in una postazione di lavoro fissa, più precisamente i reparti privi di rete wireless dovranno essere dotati di palmare con configurazione stand alone) necessaria per rendere disponibile al personale di reparto un sistema di prenotazione al letto del paziente ed in numero adeguato alla gestione dell'attività (tale numero verrà concordato con il Referente aziendale individuato), curando anche la formazione del personale per l'utilizzo delle attrezzature, in modo da garantire l'uniformità della gestione in tutti i reparti.

Il sistema deve permettere:

**1) ai reparti di:**

- svolgere tutte le operazioni legate alla movimentazione dei degenti (ricoveri/dimissioni/cambi dieta/cambio letto) in collegamento con il software di gestione pazienti utilizzato dall'ASP di Agrigento;
- effettuare eventuali prenotazioni manuali (per singoli degenti e/o per ordini di pasti multipli);
- richiedere l'intervento del servizio dietetico;
- effettuare ordini dei generi di conforto;

**2) al Servizio Dietetico dell'ASP di Agrigento:**

- costruire e gestire diete personalizzate (cosiddette "diete ricettate"),
- verificare le richieste ricevute dai reparti ,
- monitorare le prenotazioni effettuate dai reparti;

**3) al D.E.C. ed al servizio provveditorato/economato dell'ASP di Agrigento**

- effettuare verifiche in tempo reale, rispetto a::
- aspetti e fasi del servizio;
- riepilogo quotidiano dei pasti richiesti per tipologia, pasti, portate, generi di conforto, centri costo;
- risultati delle verifiche periodiche sulla "soddisfazione clienti";
- risultati sistema gestione controllo del risultato;
- monitoraggio costante del sistema Gestione Rintracciabilità;

**4) all'I.A. ed al D.E.C. dell'ASP di Agrigento**

- avere informazioni sulla gestione tracciabilità e rintracciabilità, secondo quanto disposto dal Regolamento Europeo n° 178 del 2002 e s.m.i.in particolare:
- gestione fornitori, gestione comunicazioni, storico ordini;
- scheda tecnica prodotto, procedure di controllo modifiche, storico modifiche;
- ricettario aziendale, funzionalità manuali e semiautomatiche per associazione ingredienti-prodotti in magazzino;
- gestione magazzino, carico e scarico dei prodotti, stoccaggio materie prime, procedure manuali e automatiche per lo scarico delle merci;
- creazione lotto, stampa etichette lotto, stampa distinte;

La ditta deve presentare, entro 30 giorni dall'aggiudicazione, una proposta completa relativa al sistema informatico **sia per la prenotazione pasti, sia per le interfacce e collegamenti ai SW aziendali**, curato in ogni dettaglio tecnico utile a comprendere le caratteristiche del sistema offerto.

Detta proposta dovrà in particolare contenere:

- il piano di attivazione del sistema e delle integrazioni da attivare entro tre mesi (90 giorni solari) dall'inizio esecuzione del contratto e mettere a regime entro e non oltre i sei mesi (180 giorni solari) dall'inizio dell'esecuzione del contratto medesimo;
- i riferimenti di un Responsabile tecnico del sistema informatico offerto, che interagirà con sistemi informativi aziendali;
- l'indicazione di utilizzatori attuali del sistema offerto;

- le procedure manuali da seguire presso i reparti, in caso di non funzionamento del sistema informatico;
- il piano di formazione da destinarsi ad almeno due persone per ciascuna Unità Operativa, oltre a tecnici del settore informatico dell'Azienda individuati dal settore stesso, per un totale di circa 150 persone;
- un CD/DVD demo che consenta di visionare e valutare per intero la soluzione applicativa fornita o in alternativa una Demo online;
- un piano di assistenza e manutenzione che assicuri in ogni caso:
  - interventi risolutivi entro le 4 ore solari dalla segnalazione per blocco generalizzato del sistema;
  - interventi risolutivi entro le 8 ore lavorative per interruzione del servizio presso la singola postazione, fermo restando che i guasti hardware periferico di proprietà dell'ASP di Agrigento resta di competenza della stessa ASP;
  - ripristino delle scorte in 24 ore.

Il D.E.C. dell'ASP di Agrigento avrà a disposizione giorni 15 per la valutazione della suddetta proposta, trascorsi i quali la proposta presentata si intende approvata. Nel caso che il D.E.C. rappresenti delle osservazioni, l'I.A. avrà 15 giorni di ulteriore tempo per adeguare la proposta presentata e consegnarla al D.E.C., che avrà 3 giorni lavorativi per verificare l'avvenuto adeguamento.

In corso di validità di contratto, la ditta 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 l'ASP di Agrigento e concordando le attività di implementazione e start-up con i referenti aziendali.

### **7.3 Infrastruttura server**

Tutte le funzioni software richieste nel presente disciplinare devono essere erogate per l'intera durata del contratto, fruibili da parte degli utenti aziendali tramite internet e con architettura WebBased.

Tale soluzione dovrà essere ospitata nella server farm dell'ASP di Agrigento che garantisce i livelli di sicurezza infrastrutturale e i livelli di servizio richiesti dal presente bando. La ditta dovrà fornire tutti gli elementi tecnici sufficienti, compreso il server, per la tipologia di servizio da fornire all'ASP di Agrigento per tutta la durata del contratto.

La ditta dovrà altresì includere nell'offerta tutte le licenze software necessarie al completo funzionamento dell'applicazione (sistemi operativi, database, application server, ecc) per tutta la durata del contratto.

La soluzione proposta non dovrà prevedere alcun ulteriore investimento per licenze software sulle postazioni clienti che la utilizzano. Devono comunque essere evidenziati eventuali software di cui sia necessaria l'installazione sulle postazioni dell'Azienda Sanitaria al fine di garantire il corretto funzionamento del sistema informatico.

Il Progetto dovrà prevedere anche la possibilità di un interfacciamento con il sistema informativo aziendale, i tempi di attivazione (entro sei mesi dal verbale di consegna), il piano di formazione rivolto al personale che l'Azienda riterrà di dover individuare e le procedure manuali che il personale dell'Azienda dovrà seguire in caso di malfunzionamento del sistema ed un piano di assistenza e manutenzione che assicuri nel più breve tempo, e comunque non oltre le 6 ore lavorative, possibili interventi risolutivi. Nel Progetto dovranno essere indicate anche le azioni da porre in essere per prevenire errori nelle varie fasi (preparazione, identificazione, somministrazione ecc.) le relative responsabilità e le modalità di comunicazione.

### **7.4 Determinazione numero pasti**



L'ASP di Agrigento fornisce, a titolo esclusivamente orientativo, lo schema di analisi dei costi (allegato n. 3), che fa riferimento al numero dei posti letto come da Rete Ospedaliera e Atto Aziendale moltiplicato il numero di giorni /Anno.

I dati numerici sui pasti necessari sono assolutamente di riferimento, potendo essi variare per effetto di maggiori o minori degenze che potranno verificarsi negli Stabilimenti e/o Strutture interessate, nonché per l'eventuale diversa distribuzione dei posti letto e/o per l'eventuale soppressione di alcune Unità Operative o Strutture Sanitarie.

Si precisa, altresì, che trattandosi di "servizio a consumo" sarà remunerato solo ed esclusivamente sulla base dei pasti effettivamente erogati e/o sulla base delle giornate alimentari e/o dei generi di comfort e dei pasti sostitutivi per DH e sacchetti, realmente forniti e conteggiati.

### **7.5 - Orari di prenotazione**

Le prenotazioni dovranno essere fatte entro le ore 18 del giorno precedente, con possibilità di eventuali modifiche entro le ore 10 per il pranzo e le ore 15 per la cena del giorno di erogazione dei pasti. Per la mensa dipendenti non necessita alcuna prenotazione.

La Ditta dovrà in ogni caso garantire la sostituzione o integrazione dei pasti mancanti o la fornitura dei vitti di emergenza entro 30 minuti dalla segnalazione dell'Azienda, senza alcun aggravio di spese.

Tutti gli orari prima riportati sono da considerarsi indicativi e potranno variare su indicazione della Direzione Sanitaria di Presidio.

Inoltre i nuovi ingressi devono essere comunicati con le medesime modalità di tracciabilità sopra richiamate entro le ore 10 per il pranzo e entro le ore 16 per la cena: in questo caso viene fornito il "menù d'ingresso" nel rispetto delle esigenze dietoterapeutiche.

Dopo tali orari deve essere garantito il pasto per pazienti ricoverati successivamente fornendo il menù d'ingresso, tramite modalità da concordare con la Ditta, nel rispetto delle esigenze dietoterapeutiche.

Le nuove diete personalizzate e/o eventuali variazioni delle stesse saranno comunicate entro le ore 9,30 per il pranzo e entro le 15,30 per la cena del giorno stesso.

### **7.6 - Orari di consegna.**

L'I.A. si impegna a fornire il servizio nelle seguenti fasce orarie:

- Colazione ore 7.30 / 8.30
- Pranzo ore 12.00 / 13.00
- Merenda ore 16.00 ( su richiesta del medico o della dietista)
- Cena ore 18.30 / 19.30

Tutti gli orari prima riportati sono da considerarsi indicativi e potranno variare su indicazione della Direzione Sanitaria di Presidio.

### **7.7 - Orari di ritiro**

Il ritiro dei vassoi dovrà avvenire, sempre a cura del personale del gestore del servizio dopo un'ora dalla consegna.

Eventuali ammanchi e/o rotture di quanto occorrente ed utilizzato per garantire il servizio di ristorazione nelle varie fasi, saranno ad esclusivo carico del soggetto aggiudicatario, che dovrà comunque garantire la continuità del servizio. Nell'offerta dovranno essere specificate tutte le misure previste per garantire che il servizio sia espletato nel rispetto dell'assetto organizzativo delle rispettive sedi oggetto dell'appalto ed in modo tale da non interferire con le normali attività di utenti ed operatori.

Tutti gli orari prima riportati sono da considerarsi indicativi e potranno variare su indicazione della Direzione Sanitaria di Presidio.

### **7.8 - Giornate di erogazione del servizio.**

La Ditta aggiudicataria dovrà erogare il servizio di ristorazione tutti i giorni dell'anno, festivi compresi. In occasione di particolari ricorrenze quali Capodanno, Santo Patrono, Pasqua, Lunedì dell'Angelo, Ferragosto, Natale e Santo Stefano, la Ditta dovrà garantire, senza oneri aggiuntivi per la Committente, la preparazione di un pranzo speciale la cui composizione e grammature saranno concordate con la Direzione Medica di Presidio.

## **8. - Prontuario Dietetico (Dietetico).**

La Ditta dovrà predisporre i menù nel rispetto di quanto esposto nelle "Finalità dell'appalto", rispettando il Prontuario Dietetico sia negli "Schemi Dietetici" (**allegato 2**) sia, nel rispetto delle indicazioni dell' **allegato 1** "Caratteristiche Merceologiche dei Generi Alimentari".

Dovrà, altresì, garantire le grammature riferite all'alimento crudo, al netto degli scarti di lavorazione.

Gli standard minimi di qualità che le derrate alimentari devono possedere sono previsti nell'allegato 1 "Caratteristiche Merceologiche dei Generi Alimentari" e costituiscono parte integrante del capitolato. La Ditta può presentare proposte migliorative anche nel corso del servizio, purché adeguatamente motivate.

Nel caso in cui l'Impresa intendesse proporre prodotti alimentari non previsti contrattualmente deve sottoporre al D.E.C. le motivazioni della proposta e la scheda tecnica del prodotto. Nessuna derrata non prevista contrattualmente potrà essere utilizzata senza la previa autorizzazione scritta da parte del D.E.C..

Eventuali modifiche e/o variazioni dei menù, tenuto conto della stagionalità di alcune derrate o di eventuali mancate consegne per problemi contingenti devono essere preventivamente concordate con il Servizio di Dietetica (o in Sua assenza con la Direzione di Presidio): l'I.A. ha l'obbligo tassativo di comunicare immediatamente a mezzo mail l'elenco dei prodotti di cui non è stato possibile approvvigionarsi nel determinato giorno.

Sono consentite in via straordinaria variazioni dei menù, previo accordo con il D.E.C. nei seguenti casi:

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

Inoltre :

- Frutta e verdura fresca in quantità da coprire il fabbisogno giornaliero di fibra
- L'olio extravergine di oliva dovrà essere l'unico condimento usato.

La Stazione appaltante si riserva espressamente la facoltà di richiedere l'introduzione di derrate alimentari non previste inizialmente nel contratto.

A richiesta delle varie UU.OO. sanitarie di struttura dovranno essere confezionate delle diete individuali per pazienti con complesse problematiche nutrizionali.

Il Dietetico contiene:

- un menù base (Vitto comune), destinato a tutti coloro che non presentano particolari problematiche dietetico-nutrizionali;
- menù dietetici standard rivolti a pazienti con specifiche patologie dieta-correlate, formulati con riferimento al vitto comune opportunamente modificato, ed a composizione bromatologia definita;

A richiesta, la Ditta dovrà fornire inoltre menù personalizzati, formulati individualmente per ogni singolo paziente con fabbisogni particolari o problematiche nutrizionali complesse (associazioni di più patologie, co-presenza di sintomatologia dieta sensibile ecc.) per cui non è possibile l'utilizzo di diete standard, ma è necessario provvedere con schemi individuali personalizzati. Lo schema di vitto comune riporterà le specifiche indicazioni per l'uso pediatrico contrassegnate da asterisco.

### **8.1 - Diete personalizzate**

Dietro motivata richiesta delle varie UU.OO. sanitarie di struttura, l'I.A. dovrà preparare e confezionare delle diete individuali per pazienti con complesse problematiche nutrizionali.

## **8.2 - Confezionamento dei pasti e composizione vassoio degenti**

Il confezionamento dei pasti destinati ai degenti, deve essere effettuato in vassoi personalizzati termosigillati in conformità con quanto prenotato o quanto prescritto dalle indicazioni dietetiche. Ogni vassoio dovrà contenere un cartoncino stampato con la chiara indicazione del luogo di destinazione (esempio reparto, sezioni uomini/donne, n. camera degenza, n. di posto letto cui è destinato, regime dietetico in relazione alle scelte effettuate).

Su ciascun vassoio la personalizzazione deve essere tale da consentire inequivocabilmente la riconducibilità al destinatario nel rispetto delle normative vigenti in materia di privacy e secondo le modalità che saranno concordate con la Stazione appaltante.

Su ciascun contenitore multiporzione deve essere apposta apposita etichetta riportante la data, il numero di porzioni ivi contenute, il nome della struttura cui il contenitore è destinato.

### **8.2.1 - Ad ogni colazione:**

- bicchiere monouso, tris di posate monouso di alta qualità e di misura standard (cucchiaino, forchetta, coltello) sigillato in bustina di trasparente, con tovagliolo.

### **8.2.2 - Ad ogni pasto:**

- vassoio personalizzato, tovaglietta a perdere copri vassoio, bolo e piatto piano in materiale rigido da forno resistente alle alte temperature, con coperchio a chiusura ermetica, vaschetta monouso con coperchio a pressione per le preparazioni alimentari fredde, bicchiere monouso sigillato, confezione posate monouso in bustina sigillata con tovagliolo o, a richiesta, posate in acciaio inox e tovagliolo.

Si precisa che l'utilizzo di posate, tazze, piatti, bicchieri riutilizzabili presume l'obbligo dell'I.A. di fornire alla Direzione di Struttura, con cadenza mensile, certificazione di avvenuta sterilizzazione o altre disinfezioni del suddetto materiale ad ogni ciclo di utilizzo.

## **9 - Obblighi dell'aggiudicatario**

La gestione del servizio di ristorazione è a totale carico dell'I.A..

Segue un elenco non esaustivo delle prestazioni a carico della ditta aggiudicataria.

## **10. Prescrizioni in ordine alla gestione del servizio di ristorazione:**

- la messa a disposizione e la gestione del personale necessario per il perfetto funzionamento dell'intero servizio;
- la retribuzione, completa degli elementi accessori e aggiuntivi, da erogare al proprio personale e i relativi oneri assicurativi, previdenziali e sociali;
- l'acquisto, lo stoccaggio e la conservazione delle derrate alimentari;
- la fornitura di piatti, bicchieri, posate, stoviglie e tovaglioli. Per gli articoli monouso dovranno essere fornite al D.E.C. le relative schede tecniche;
- la fornitura di tutto il materiale di consumo;
- la fornitura e la installazione di un software idoneo alla predisposizione del menù personalizzato mediante scelta dei pazienti e successiva trasmissione alla cucina per via telematica. Il software dovrà permettere la "tracciabilità dei pasti" (colazioni, pranzi e cene) che consenta al servizio dell'ASP di Agrigento deputato al controllo sull'esecuzione dell'appalto, di ricavare i dati dei consumi realmente avvenuti rispetto a quelli prenotati. In base a quanto esposto, dovrà quindi essere consentito al suddetto servizio aziendale, l'accesso ad un'apposita sezione del programma per consentire la lettura e l'estrazione dei dati necessari al controllo ed

alla liquidazione delle fatture, con la distinzione per le singole unità operative di riferimento. L'I.A. dovrà procedere inoltre alla formazione del personale sanitario circa l'uso del software stesso, da effettuare nel corso di validità del contratto, su specifica indicazione dell'ASP di Agrigento in merito alla suddivisione ed organizzazione delle stesse. Il software dovrà essere operativo entro 180 giorni naturali e consecutivi dalla data di comunicazione di aggiudicazione dell'appalto;

- la preparazione dei pasti si svolgerà attraverso la scrupolosa osservanza delle GMP (Good Manufacturing Practice) per lo specifico ciclo produttivo e dell'autocontrollo in igiene degli alimenti espletato secondo i criteri dell'HACCP. La Ditta appaltatrice effettuerà la preparazione dei pasti presso i centri cottura di riferimento, assicurando idonee modalità di conservazione e trasporto delle preparazioni verso i locali delle strutture sanitarie esterne;
- la consegna dei pasti direttamente ai degenti delle strutture sanitarie dell'ASP ospitanti degenti utilizzando gli appositi carrelli ed il successivo ritiro dei contenitori utilizzati;
- la predisposizione delle diete speciali;
- tutte le operazioni e prestazioni, anche se non esplicitamente indicate, che risultassero necessarie per il servizio di ristorazione, a partire dall'acquisto delle derrate fino alla consegna nei reparti dei pasti. Per i trasporti dei pasti devono essere previsti idonei automezzi e opportuni contenitori, secondo quanto previsto dalla legislazione vigente e dalle norme tecniche specifiche;
- l'impegno di assicurare l'erogazione dei pasti richiesti per numero e qualità, tutti i giorni dell'anno, compreso le domeniche e tutti indistintamente i giorni dichiarati festivi;
- la raccolta e trasporto dei rifiuti nei luoghi e secondo le modalità indicate dall'ASP di Agrigento;
- il lavaggio e lo stivaggio di vassoi/contenitori, carrelli (termici e non);
- gli interventi atti ad assicurare il rispetto di tutte le norme vigenti e prescrizioni e ogni necessaria cautela in materia igienico sanitaria;
- l'implementazione di un efficace sistema di autocontrollo del ciclo produttivo secondo i criteri dell'HACCP e la realizzazione di tutte le modifiche tecniche e strutturali necessarie;
- le evidenze documentali concernenti lo stato di registrazione/autorizzazione sanitaria e degli atti amministrativi previsti dalla normativa vigente in relazione all'espletamento di tutte le fasi di attività comprese nel servizio in oggetto;
- tutto quanto indicato nei successivi articoli o proposto dalla Ditta in sede di presentazione dell'offerta per la partecipazione alla gara.

## **11. Approvvigionamento derrate alimentari**

L'I.A., al fine di perseguire il giusto equilibrio tra la qualità ed il prezzo del pasto fornito dovrà utilizzare preferibilmente prodotti alimentari di origine protetta e indicazione geografica (Regolamento CE 2081/92 prodotti "DOP" e "IGP") privilegiando i prodotti locali ai sensi dell'art. 59 della Legge 488 del 23-12-99 ed i fornitori con riconosciuta e comprovata serietà professionale (es. appartenenza ad un ente o associazione per la produzione garante della qualità e tipicità dell'alimento, presenza di un laboratorio per il controllo della qualità all'interno della Struttura di produzione, ecc.). Tutte le materie prime dovranno essere conformi in tema di etichettatura a quanto stabilito dal Reg.to UE 1169/2011e s.m.i.. Per tutte le derrate alimentari dovrà essere garantito il rispetto della rintracciabilità secondo il Regolamento CE 178/2002. Le derrate alimentari occorrenti per realizzare i menù proposti, tenuto conto delle prescrizioni di cui all. 1 del CMGA, dovranno soddisfare i requisiti previsti dalle normative vigenti.

A titolo esemplificativo:

- completa ed esplicita compilazione di bolle di consegna e copia fatture;

- precisa denominazione di vendita del prodotto secondo quanto stabilito dalla legge;
- corrispondenza delle derrate a quanto richiesto dal capitolato;
- qualità (igienico-nutrizionale-organolettica e merceologica) “superiore”;
- etichette rispondenti a quanto previsto dalla normativa;
- termine minimo di conservazione (TMC) o data di scadenza ben visibile su ogni confezione e/o cartone;
- imballaggi integri senza alterazioni manifeste, scatolame non bombato, arrugginito né ammaccato, cartoni non lacerati, ecc.;
- integrità del prodotto consegnato (confezioni chiuse all’origine, prive di muffe, parassiti, difetti merceologici, odori e sapori sgradevoli, ecc.);
- mezzi di trasporto igienicamente e tecnologicamente idonei e in perfetto stato di manutenzione;

In ogni caso la Ditta aggiudicataria non potrà utilizzare nella preparazione dei pasti organismi geneticamente modificati (è richiesta un’autocertificazione che attesti il non utilizzo di O.G.M.).

Il Soggetto aggiudicatario dovrà, nella predisposizione delle schede tecniche di ogni derrata, descrivere almeno le seguenti indicazioni minime:

- definizione merceologica,
- stato di condizionamento,
- marca, provenienza, produttore ed indirizzo eventuale denominazione commerciale del prodotto caratteristiche fisico-chimiche composizione ed ingredienti grammatura/calibro/taglio commerciale capacità della confezione,
- periodo di utilizzo medio del prodotto riguardo la data di scadenza modalità di conservazione.

La Ditta aggiudicataria dovrà comunque garantire, anche nella fase di approvvigionamento, che i veicoli o i contenitori utilizzati per il trasporto di alimenti, consentano il rispetto dei vincoli di temperatura previsti dalla legislazione vigente.

## **12. Carrelli di trasporto**

I Carrelli termo-refrigerati per vassoi personalizzati dovranno inoltre:

- avere dimensioni compatibili con le strutture ed i percorsi da seguire all’interno di ciascuna sede;
- essere maneggevoli e possibilmente ergonomici;
- avere un vano riscaldato per i cibi caldi ed uno refrigerato per i cibi freddi;
- garantire temperature superiori ai +65°C per i cibi caldi e comprese tra i 0°C ed i +10°C per i piatti freddi in maniera omogenea per tutti i vassoi presenti;
- garantire le temperature suindicate fino all’arrivo in ogni singolo reparto di degenza;
- essere dotati di display indicante la temperatura interna;
- interamente lavabile e disinfettabile.

I vassoi personalizzati e relativo vasellame dovranno essere :

- in materiale rigido facilmente lavabile e disinfettabile, resistente alle temperature e non deformabile;
- in materiale idoneo al contatto con sostanze alimentari; facilmente impilabili;
- vasellame (piatti, boli, coppette,..) dovrà essere dotato di adeguati coperchi, che impediscano la fuoriuscita di alimenti e liquidi.

Le vaschette per le preparazioni alimentari fredde dovranno avere almeno le seguenti caratteristiche tecniche:

- monouso di aspetto gradevole come sostitutivo abituale del piatto e del bolo in ceramica;
- idoneità al contenimento di alimenti di diversa natura (grassa, acida, acquosa..);
- dimensioni adeguate al contenuto ed al vassoio, angoli arrotondati;

- coperchi a tenuta.

## **10.5 - Trasporto**

la Ditta dovrà prevedere tutte le misure organizzative necessarie a garantire (e documentare) che la consegna dei pasti avvenga entro complessivi minuti 30 dalla cottura.

Dovranno inoltre essere previste le misure per garantire la gestione di eventuali emergenze, a tal riguardo si comunica che il servizio oggetto del presente appalto viene qualificato di “pubblica utilità” e pertanto per nessuna ragione o motivo potrà essere sospeso o eseguito in parte.

Gli automezzi per il trasporto dei pasti dovranno essere forniti dalla Ditta ed essere idonei ed adibiti esclusivamente al trasporto di alimenti e comunque conformi alle normative vigenti. L’I.A. dovrà trasmettere al D.E.C. prima dell’inizio del servizio la documentazione relativa all’idoneità igienico sanitaria di ciascun automezzo e dei centri di cottura disponibili, in caso di fermo tecnico della centro cottura del P.O..

## **11.- Controllo di qualità ed autocontrollo della ditta**

Ai sensi dei Regolamenti CE n. 852/2004, 2073/2005 e 1441/2007, la Ditta dovrà presentare in sede di offerta, il Piano di Autocontrollo Aziendale per ciascuna sede oggetto del servizio, unitamente al Piano Annuale dei Controlli Microbiologici degli Alimenti specificando la tipologia, il numero e la frequenza dei controlli nonché il numero ed il tipo di analisi che farà eseguire e le referenze dei laboratori utilizzati per le analisi. In caso di superamento dei limiti previsti dalle normative di riferimento, la Ditta dovrà mettere in atto quanto previsto dal Piano di Autocontrollo adottando le immediate misure correttive e dandone contestualmente comunicazione al D.E.C. ed alla Direzione Medica di Presidio. L’I.A. si obbliga comunque a consentire il libero accesso ai funzionari ASP di Agrigento della documentazione riferita sia al Piano di Autocontrollo che al Piano dei Controlli Microbiologici degli alimenti.

L’I.A. ha, altresì, giornalmente l’obbligo di conservare i campioni rappresentativi di tutte le tipologie di alimenti somministrati prelevati in sacchetti sterili adeguatamente identificati con data, ora del prelievo e firma dell’operatore e contenenti almeno 150 g di alimento per consentire l’eventuale identificazione di agenti eziologici, causa di malattie a trasmissione alimentare. La conservazione di tali campioni dovrà essere garantita per almeno 7 giorni, previo congelamento. La Ditta dovrà inoltre comunicare al D.E.C., prima dell’inizio del servizio, un piano per la rilevazione della qualità percepita dall’utenza, che potrà essere modificato in funzione di eventuali richieste o suggerimenti della Direzione Medica di Presidio. I risultati delle rilevazioni (di cui dovrà essere specificata la frequenza nel piano) dovranno essere presentati al D.E.C. ed alla Direzione Medica di Presidio, che hanno in ogni caso accesso libero alla documentazione.

## **12.- Norme di comportamento individuale**

La Ditta deve garantire che tutte le operazioni svolte nelle diverse fasi del servizio siano conformi alle “Buone Norme di Produzione” (G.M.P.); deve, le attrezzature-apparecchiature necessarie all’espletamento del servizio unitamente alle relative schede tecniche e alle dichiarazioni di conformità di cui all’art 16 .del Reg.to Ce 1935/2004; le dichiarazioni di conformità devono essere possedute per tutti i materiali destinati al contatto con gli alimenti che vengono utilizzati .In particolare:

- il personale deve curare scrupolosamente l’igiene personale;
- il personale deve indossare camice e copricapo che devono essere sempre puliti e decorosi;
- il personale deve indossare divise di lavoro e DPI dedicati alle operazioni di pulizia e divise di lavoro e DPI diversi e di colore diverso da quelli utilizzati per le operazione di ristorazione;
- il camice deve riportare il nome della Ditta e consentire il riconoscimento dell’addetto/a;
- il personale non deve avere smalti sulle unghie;

- il personale non deve indossare anelli e braccialetti durante il servizio;
- il personale prima di dedicarsi ad altre attività, deve concludere l'operazione che sta eseguendo al fine di evitare rischi igienici ai prodotti alimentari in lavorazione;
- il personale che esegue le operazioni di lavaggio e di pulizia non deve contemporaneamente effettuare preparazioni alimentari e/o di somministrazione dei pasti;
- durante le operazioni di preparazione, cottura e conservazione dei pasti, al personale è fatto divieto di detenere nelle zone preparazione e cottura prodotti sanificanti;
- durante tutte le operazioni di produzione, le porte e le finestre devono rimanere chiuse e l'impianto di estrazione d'aria deve essere in funzione;
- prima di iniziare il servizio, il personale deve effettuare l'operazione di taratura che consiste nel valutare la quantità di cibo espressa in volume o peso, da distribuire ad ogni utente, facendo riferimento alle tabelle delle grammature a cotto.

### **13. - Controlli dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Agrigento**

L'ASP di Agrigento, in qualsiasi momento e senza preavviso, potrà con le modalità che riterrà più opportune e consone allo scopo, effettuare controlli sulle modalità di erogazione del servizio con riferimento all'osservanza delle norme igienico-sanitarie. I controlli, a titolo esemplificativo, potranno riguardare le varie fasi del processo:

- Temperatura alla consegna,
- Grammatura alla consegna,
- Caratteristiche organolettiche del pasto alla consegna,
- Modalità di confezionamento,
- Controllo dei prodotti in relazione alle tabelle merceologiche,
- Controllo dello stato igienico della cucina e dei mezzi di trasporto,
- Verifica del puntuale rispetto del piano di autocontrollo,
- Modalità di stoccaggio nelle celle frigorifere,
- Controllo della data di scadenza dei prodotti,
- Tracciabilità,
- Modalità di lavorazione, cottura, confezionamento ecc.,
- Soddisfazione dell'utenza (questionario).

L'ASP di Agrigento si riserva inoltre la facoltà di sottoporre ad accertamenti microbiologici, chimici, fisici e merceologici, tramite laboratorio specializzato:

- i prodotti alimentari oggetto della fornitura,
- i campioni di pasti preparati e forniti per la distribuzione,
- gli ambienti,
- quant'altro ritenuto necessario.

### **14. - Controllo del pasto destinato ai degenti**

La Direzione Medica di Presidio/ Direttore di U.O. o suo delegato/Coordinatore Infermieristico o suo delegato, D.E.C. o altri soggetti delegati dall'ASP di Agrigento che individuino difformità rispetto a quanto previsto dal presente capitolato in relazione a quanto di seguito indicato a titolo esemplificativo, dovranno contattare il Direttore Tecnico dell'I.A. o suo delegato per l'adozione da parte dell'I.A. medesima delle misure correttive che saranno a totale carico della società aggiudicataria. In caso di mancata risoluzione della problematica riscontrata, entro 30 minuti dall'avvenuta segnalazione, l'ASP di Agrigento attiverà le procedure di rivalsa sull'I.A. con le penali previste mediante segnalazione scritta degli uffici competenti.

Segue elenco non esaustivo delle possibili non conformità:

- Mancato rispetto del menù previsto,
- Mancato rispetto della dieta speciale prevista,
- Mancata consegna di alimenti o di pasti,

- Alimenti alterati e/o comunque non consumabili,
- Inadeguata igiene di attrezzature, utensili, stoviglie,
- Temperature dei pasti non conformi,
- Inversione delle temperature dei vassoi personalizzati,
- Altre non conformità puntualmente codificabili.

#### **14.1 Controlli Igienico Sanitari**

La Direzione Medica di Presidio e/o altre figure individuate dall'ASP di Agrigento, verificheranno, il rispetto delle regole igienico- sanitarie nell'espletamento del servizio di ristorazione. Tale controllo potrà essere effettuato in qualsiasi momento e per qualsiasi fase del processo lavorativo. I controlli saranno effettuati oltre che con i tradizionali metodi (monitoraggio-ispezioni-campionamento) anche attraverso "Audit" programmati e/o straordinari con il coinvolgimento dei referenti dell'I.A. nel corso dei quali dovranno anche essere presentati e discussi i risultati della valutazione della qualità percepita dall'utenza.

#### **14.2 Altri Controlli**

L' ASP di Agrigento potrà inoltre effettuare, (a titolo esemplificativo e non esaustivo):

- Il controllo, in qualsiasi momento dell'attività lavorativa, della presenza del personale dell'I.A. nei luoghi e negli orari, che saranno indicati dall'I.A. nell'apposito Piano Organizzativo del Personale presentato in sede di aggiudicazione.
- Il controllo della corrispondenza della qualifica degli operatori presenti al momento del controllo rispetto al Piano Organizzativo del Personale presentato in sede di aggiudicazione;
- Controllo di competenza relativo al corretto espletamento del servizio in base a quanto indicato dal presente capitolato

#### **15. Certificazioni di qualità ed autocontrollo**

L'I.A. concorrente dovrà inoltre produrre idonea documentazione attestante il "Livello del Sistema Qualità", secondo le indicazioni nel Disciplinare di gara. In materia di qualità ed autocontrollo, l'I.A. dovrà applicare la normativa HACCP e tutte le normative comunitarie, nazionali, regionali in materia di igiene degli alimenti e di sicurezza nei luoghi di lavoro con particolare riferimento a quanto previsto dai Regolamenti CE 178/02 , 852/04, 853/04 da quanto ancora non abrogato della L. 283/62 e s.m.i. e da quanto previsto dal D.lgs 81/08 e s.m.i..

#### **16. Struttura organizzativa**

L'I.A. dovrà provvedere a garantire le prestazioni contrattuali previste con personale adeguatamente qualificato.

L'I.A. dovrà comunque prevedere nella organizzazione del servizio in appalto la presenza di un Tecnologo alimentare, responsabile di gestire la qualità, la sicurezza e la sostenibilità dei processi e dei prodotti alimentari.

Tutto il personale dovrà essere alle dirette dipendenze e sotto l' esclusiva responsabilità dell'I.A. che risponderà della condotta dei propri dipendenti e di ogni danno o molestia che da tale condotta può derivare ai sensi dell'art. 2049 del Codice Civile ivi compresi i danni derivanti a terzi, dipendenti o utenti dell'ASP di Agrigento. L'I.A. dovrà corrispondere al personale adibito ai servizi in appalto la giusta retribuzione, in ottemperanza alle leggi, regolamenti, contratti collettivi ed agli accordi sindacali vigenti, e soddisfare gli obblighi retributivi relativi alle assicurazioni sociali, assicurazioni infortuni e obblighi vigenti in materia di igiene e sicurezza sul lavoro. Il personale dovrà essere, per numero di unità e per organizzazione, in grado di assicurare un servizio efficiente e continuativo ed in possesso dei requisiti tecnici, professionali e sanitari previsti dalla legge per lo svolgimento delle attività di ristorazione. I turni di lavoro dovranno essere organizzati in modo tale da garantire la presenza di almeno un'unità formata per l'attuazione



delle misure di prevenzione incendi, lotta antincendio e gestione delle emergenze. Il soggetto aggiudicatario dovrà :

- fornire al D.E.C. l'elenco nominativo, con relative qualifiche, del personale dipendente, (compresi i sostituti) prima dell'inizio del servizio. Ogni variazione dovrà essere tempestivamente comunicata tempestivamente;
- impiegare personale adeguatamente formato per l'esatto adempimento di tutti gli obblighi contrattuali;
- provvedere all'adozione di tutte le misure necessarie per il rispetto di quanto disciplinato dal D.Lgs. 196/03, durante l'espletamento di tutte le operazioni relative al servizio oggetto di appalto;
- individuare un proprio operatore a cui affidare (negli ambienti di competenza) i compiti di vigilanza, in ottemperanza alla L. 16/01/2003 n. 3, art. 51, "Tutela della salute dei non fumatori". Il nominativo dell'operatore designato dovrà essere comunicato alla Direzione Medica di Presidio prima dell'inizio del servizio. fornire al personale dipendente un cartellino di identificazione (nome-cognome qualifica del dipendente e denominazione del soggetto aggiudicatario) che ogni dipendente dovrà esibire durante lo svolgimento delle attività lavorative. fornire, al personale adibito ai servizi, gli abiti da lavoro necessari per quantità e foggia, calzature comode realizzate in materiale isolante e facilmente lavabile nonché tutti i dispositivi di protezione individuale necessari per l'espletamento del servizio;
- assicurare che l'eventuale "turn-over" del personale rivesta carattere di eccezionalità e che comunque il personale subentrante abbia pari qualifica; impiegare personale di comprovata moralità, assicurare e verificare che il proprio personale tenga sempre un comportamento corretto, discreto, decoroso ed irrepreensibile, non prenda ordini da estranei, non si trattienga con i dipendenti dell'ASP di Agrigento durante le ore lavorative, se non per motivi attinenti al servizio, segnali al proprio Referente tecnico dell'impresa ogni anomalia riscontrata durante il servizio, rifiuti ogni regalia e/o compenso, mantenga il massimo riserbo su tutte le informazioni di cui dovesse venire a conoscenza e ottemperi a quanto previsto dalle normative vigenti in materia di igiene , sicurezza del lavoro, legge sulla privacy e sulla tutela di salute dei non fumatori e quanto ancora previsto dalle normative vigenti.

Qualora l'I.A. risultasse inadempiente con il versamento dei contributi previdenziali e assistenziali e con il pagamento delle retribuzioni correnti dovute in favore del personale addetto al servizio appaltato, e delle disposizioni degli Istituti Previdenziali per contributi e premi obbligatori, l'ASP di Agrigento è legittimata a procedere alla sospensione del pagamento del corrispettivo, ai sensi di quanto previsto dalla vigente normativa in materia. Il pagamento del corrispettivo è nuovamente effettuato ad avvenuta regolarizzazione comprovata secondo i sistemi indicati dalla normativa vigente.

Il Gestore non può opporre eccezioni, né ha diritto al risarcimento di danni o riconoscimento di interessi per detta sospensione nei pagamenti dei corrispettivi.

L'I.A. deve esibire ad ogni richiesta dell'ASP di Agrigento il libro di matricola, il libro di paga ed il registro infortuni previsto dalle vigenti norme.

L'I.A. dovrà dimostrare di aver adeguatamente formato il personale ai fini del corretto svolgimento delle specifiche mansioni cui è preposto con particolare riguardo alle norme sull'igiene degli alimenti e la tutela della salute in ambiente di lavoro (gestione antincendio, gestione delle emergenze, pronto soccorso) e all'utilizzo di macchine e attrezzature. L'I.A. dovrà consegnare, prima dell'inizio del servizio, al D.E.C. l'organigramma aziendale, nonché il numero e la qualifica del personale impiegato nelle varie fasi dell'erogazione del servizio di ristorazione, nonché specificare il monte ore complessivo e minimo suddiviso per giornata lavorativa. L'I.A. concorrente dovrà, inoltre, presentare un Piano di Formazione Permanente del personale esteso

al periodo di vigenza dell'appalto specificando anche le misure individuate per valutare l'efficacia della formazione.

Il piano di formazione dovrà includere :

- la tutela della salute e sicurezza sul lavoro con particolare riferimento alla normativa antincendio ed ai piani di evacuazione (il percorso formativo dovrà essere allineato con il piano formativo dell'Azienda);
- igiene degli alimenti ed applicazione del piano Hazard Analysis and Critical Control Point (HACCP).

#### **17. Referente Tecnico del Servizio per l'impresa.**

L'I.A. dovrà individuare e nominare la figura del Referente Tecnico del Servizio per l'impresa che garantisca quotidianamente il coordinamento e la supervisione delle attività svolte nelle varie sedi e che rappresenti ad ogni effetto l'I.A. per ogni problematica inerente il servizio di ristorazione. Il Referente Tecnico del Servizio, deve essere comunque facilmente rintracciabile dalle ore 7.00 alle ore 20.00 di ogni giorno nel quale viene svolto il servizio, quanto meno mediante telefono cellulare. In ogni caso di assenza o impedimento del Referente Tecnico, l'I.A. dovrà preventivamente comunicare il nominativo di un sostituto con le stesse funzioni. L'I.A., compatibilmente ai vincoli imposti dalla L.196/03 dovrà affiggere in bacheca (nelle rispettive sedi) tutte le certificazioni e/o documentazioni necessarie all'espletamento del servizio e la ragione sociale con l'indicazione del legale rappresentante e del Referente Tecnico del Servizio per l'impresa al quale l'ASP di Agrigento potrà fare riferimento.

#### **18. Continuità del servizio**

Il servizio di ristorazione dovrà essere erogato senza soluzione di continuità ogni giorno dell'anno anche nei casi di calamità naturali, malfunzionamenti impiantistici, sciopero o ogni altro caso imprevedibile, trattandosi di servizio pubblico essenziale ai sensi degli art. 1 e 2 della L. 12-6-1990 n.146. L'interruzione ingiustificata del servizio di cui al presente articolo comporta responsabilità penale in capo all'I.A., ai sensi dell'art. 355 del Codice Penale, ed è qualificata come possibile causa di risoluzione contrattuale in danno del Gestore medesimo. A tal fine l'I.A. dovrà consegnare al D.E.C., prima dell'inizio del servizio, un "Piano di Emergenza" con la puntuale descrizione delle misure organizzative previste in caso di eventi non prevedibili o scioperi del personale.

La ditta concorrente dovrà allegare all'offerta, pena l'esclusione dalla gara, l'elenco dei centri di cottura che saranno utilizzati in caso di fermo tecnico della struttura del singolo P.O. di questa ASP di Agrigento, evidenziando la dislocazione sul territorio, con la distanza dalle strutture sanitarie che dovranno ricevere il servizio, secondo il tracciato stradale più consono ed indicandone altresì i tempi di percorrenza della distanza tra di essi nel rispetto del CdS, che dovranno rispettare l'obbligo di garantire che la consegna dei pasti avvenga entro complessivi minuti 60 dalla cottura.

Qualora il servizio di emergenza sostitutivo non risultasse conforme a quanto offerto in sede di gara, l'ASP di Agrigento sarà libera di provvedere autonomamente, riservandosi di addebitare al soggetto aggiudicatario inadempiente, il maggior onere sostenuto, fatto salvo il risarcimento del maggior danno e l'applicazione di eventuali penali.

#### **19– Spese inerenti il servizio.**

Tutte le spese, nessuna esclusa, necessarie alla realizzazione del servizio di ristorazione, sono interamente a carico dell'I.A.. La Stazione appaltante resta completamente sollevata da qualsiasi onere concernente l'acquisto di derrate alimentari etc.

#### **20 - Penali**

In caso di inadempimento nell'esecuzione delle obbligazioni contrattuali da parte del Fornitore, l'Amministrazione Contraente, fatto salvo il risarcimento del maggior danno, avrà la facoltà di applicare penali il cui ammontare è fissato in relazione alla gravità degli inadempimenti.

A tal fine sono individuati 4 livelli di inadempimento:

**1° livello (*inadempienza lieve*): Euro 200,00**

- Per ogni caso in cui venga riscontrata la presenza di corpo estraneo nei pasti;
- Per ogni caso di variazione del menù giornaliero non motivata non concordata;
- Per ogni caso di dieta speciale non correttamente preparata o non personalizzata;
- Per ogni mancata consegna di pasti o generi alimentari extra rispetto alla prenotazione;
- Per ogni verifica di mancato rispetto delle grammature previste e frequenze di inserimento previste nell'Atto di Regolamentazione del Servizio;
- Per ogni non conformità chimico-fisica a quanto previsto dalle Caratteristiche Merceologiche dei Generi Alimentari;
- Per ogni verifica di mancato rispetto delle temperature di conservazione delle preparazioni gastronomiche ai sensi della normativa vigente;
- Per ogni ritardo di oltre 15 minuti rispetto agli orari previsti di consegna dei pasti nell'U.O.;
- Per ogni caso di fuoriuscita di alimenti o liquidi dai contenitori con coperchio che rendano il pasto non consumabile;
- Per ogni caso di carenza nella fornitura di piatti, bicchieri, stoviglie monouso e altro materiale di consumo;
- Per ogni caso in cui venga riscontrata la non conformità relativa agli indumenti di lavoro;
- Per ogni caso di mancata conservazione dei campioni delle preparazioni gastronomiche;
- Ritardato ripristino (oltre le 24 ore) della scorta di attrezzature hardware.

**2° livello (*inadempienza media*): Euro 500,00**

- In ogni caso in cui venga rilevato il mancato rispetto del piano di manutenzione ordinaria dei locali, degli impianti e degli arredi o il mancato reintegro delle stoviglie e degli utensili;
- In ogni caso di inadeguata igiene di attrezzature, utensili, stoviglie;
- In ogni caso in cui sia riscontrato l'inadempimento da parte del personale alle norme di comportamento e di carattere professionale e generale;
- Nel caso in cui il personale non sia stato formato circa le circostanze, le modalità e gli standard di qualità richiesti per l'esecuzione del servizio entro 15 giorni dall'inizio del servizio;
- Per assenza del Responsabile Tecnico del servizio senza intervenuta sostituzione entro 1 (uno) giorno;
- Per ogni derrata non conforme alle Caratteristiche Merceologiche dei Generi Alimentari rinvenuta nei luoghi di stoccaggio;
- Per ogni caso di non conformità alle Specifiche tecniche relative alle modalità operative in relazione alle operazioni di produzione, cottura e conservazione degli alimenti;
- Per ogni caso di raffreddamento di prodotti cotti con modalità non previste dal presente Capitolato Tecnico;
- In ogni caso in cui sia riscontrato il mancato rispetto delle Specifiche tecniche relative alle operazioni di pulizia ordinaria e straordinaria;
- Per ogni caso di non conformità dei prodotti detergenti e sanificanti rispetto a quelli indicati dal Fornitore. In ogni caso in cui sia riscontrata la non conformità nella raccolta dei rifiuti e la mancata attuazione della normativa comunale in materia di raccolta differenziata, nonché dei protocolli interni della Stazione Appaltante;
- Ogni volta in cui non siano effettuati gli interventi di disinfestazione e derattizzazione con la frequenza stabilita dal Piano di Autocontrollo;

- Ritardata risoluzione (oltre le 8 ore dalla segnalazione), di interruzione di servizio informatico presso la singola postazione;
- Mancato invio della reportistica contabile mensile;
- Per ogni non conformità microbiologica rispetto a quanto previsto dalle Specifiche tecniche relative all'igiene degli alimenti, nel caso in cui siano riscontrati valori superiori a quelli definiti per microrganismi non patogeni.

### **3° livello (*inadempienza grave*): Euro 1.000,00**

- Per ogni rilevamento di non conformità relativamente al piano di manutenzione ordinaria dei locali presi in consegna, fatto salvo il diritto dell'ASP di Agrigento di eseguire direttamente gli interventi di manutenzione non effettuati dall'I.A., addebitando all'I.A. medesima il costo sostenuto, aumentato fino al 50% a titolo di penale;
- Per ogni rilevamento di non conformità relativamente al piano di manutenzione ordinaria delle macchine e/o delle attrezzature prese in consegna;
- Per ogni caso di riciclo di alimenti;
- Per tutti i casi di ingiustificata sospensione del servizio dovuta all'inosservanza da parte del fornitore delle misure previste nel piano d'emergenza.

### **4° livello (*inadempienza molto grave*): Euro 2.000,00**

- Presa in carico/risoluzione oltre le 4 ore dalla segnalazione, di un blocco generalizzato del sistema informatico;
- Per ogni mancata applicazione dei contratti collettivi dei lavoratori;
- Nel caso di destinazione dei locali affidati all'I.A. ad uso diverso da quello stabilito dal presente Capitolato;
- Nel caso in cui, sia riscontrata la presenza di microrganismi patogeni (rif. *"Regolamento (CE) n. 2073/2005 della Commissione, del 15 novembre 2005 (e ss. mm. ii.) , sui criteri microbiologici applicabili ai prodotti alimentari"* e *"Allegato 6 "Monitoraggio ispettivo e analitico"*);
- Nel caso in cui durante un Controllo Ufficiale dei servizi sanitari di Sicurezza Alimentare vengano rilevate delle Non Conformità, illeciti amministrativi o penali;
- Per mancata osservanza delle indicazioni riportate nel Manuale per l'autocontrollo igienico;
- Per ogni caso accertato di tossinfezione alimentare riconducibile da parte delle autorità competenti all'I.A.,
- Per ogni giorno di ritardo rispetto alla data di inizio del servizio, con il limite massimo del 10% del valore del contratto. Al termine del Contratto, qualora l'I.A. non abbia provveduto agli interventi necessari per riparare eventuali danni o reintegri, la Stazione Appaltante potrà provvedere direttamente, addebitando i relativi costi all'I.A., maggiorati di una penale pari al 30% dei costi stessi, salvo il risarcimento dei maggiori danni.

La Stazione Appaltante potrà ricorrere a terzi per servizi alternativi addebitando all'I.A. i relativi costi sostenuti.

In caso di applicazione di penalità la cui entità è stabilita in relazione alla gravità delle inadempienze e delle non conformità, il D.E.C., previa comunicazione all'I.A. a mezzo PEC che motiverà i fatti, procederà a richiedere l'escussione parziale della cauzione o all'emissione di nota debito per la corrispondente penale.

### **24 - Mancato rispetto dei termini di attivazione del sistema di prenotazione informatizzata e/o di esecuzione dei lavori di adeguamento dei centri cottura e mense.**

L'eventuale ritardo dell'I.A. rispetto ai termini indicati per l'attivazione del sistema di prenotazione informatizzata e/o l'ultimazione di lavori di adeguamento dei centri cottura e

mensa produce la risoluzione del contratto, a discrezione della Stazione Appaltante e senza obbligo di ulteriore motivazione, ai sensi dell'art. 136 del D.lgs. 163/2006.

Sono a carico dell'I.A. i danni subiti dalla Stazione appaltante a seguito della risoluzione del contratto.

## **25 - Risoluzione e Recesso**

L'Azienda Sanitaria Provinciale di Agrigento potrà richiedere la risoluzione del contratto qualora, nel corso dell'espletamento dei servizi, si verificassero gravi e perduranti carenze e/o inadempimenti accertati a carico dell'I.A.. In tale caso l'ASP di Agrigento comunicherà all'I.A., a mezzo P.E.C., tali inadempimenti, intimando alla stessa di porvi rimedio, a seconda del tipo di inadempienza, entro un termine compreso fra 30 e 5 giorni di calendario dal ricevimento della comunicazione. Nel caso di inadempienze che, per la loro natura, richiedano una immediata soluzione, l'I.A. sarà invitata a porvi rimedio immediatamente ed in deroga al termine sopra prescritto.

Decorso tale termine senza che l'I.A. abbia posto in essere i rimedi indicati dall'Azienda Sanitaria Provinciale di Agrigento in relazione agli inadempimenti contestati, la Stazione appaltante avrà facoltà di incamerare la cauzione definitiva, nonché di procedere all'esecuzione in danno dell'Appaltatore. Resta salvo il diritto alla richiesta di risarcimento di ulteriori somme a copertura del maggior danno subito. In ogni caso si conviene che l'ASP di Agrigento, senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, potrà risolvere di diritto il presente contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., previa dichiarazione da comunicarsi all'I.A. con PEC o raccomandata a.r., nei seguenti casi:

1. A causa di ritardo nell'inizio del servizio oggetto dell'appalto, che comporti grave conseguenze all'ASP di Agrigento in funzione dell'obbligo di soddisfare le esigenze dell'utenza in coerenza con i propri compiti istituzionali;
2. Nel corso di un mese solare vengano applicate più di tre penalità per disservizi comunicati e per i quali non sia stata fornita adeguata giustificazione;
3. Nel corso di un semestre solare vengano applicate più di dieci penalità per disservizi comunicati e per i quali non sia stata fornita adeguata giustificazione;
4. In ogni caso di mancato rispetto delle norme poste a tutela del personale dipendente dell'I.A., della sua sicurezza e delle condizioni igienico sanitarie di lavoro, accertate dagli Enti a ciò preposti;
5. In caso di ingiustificata interruzione del servizio, anche per il caso di sciopero del personale o di eventi salvo i casi di forza maggiore;
6. Qualora fosse accertato il venir meno dei requisiti morali richiesti dall'art. 38 del D.Lgs.163/06;
7. Mancata reintegrazione delle cauzioni eventualmente escusse entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della relativa richiesta da parte dell'ASP di Agrigento;
8. Mancata osservanza delle comunicazioni di cui all'art. 7, comma 3 della Legge 13 agosto n. 136, come modificato dall'art. 7, c.1, lettera a), n.6) del Decreto legge n. 1872010 - rispetto agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari. In tal caso l'ASP di Agrigento sarà tenuta al pagamento delle sole prestazioni eseguite e ritenute regolari al momento in cui viene comunicato l'atto di recesso, così come attestate dal verbale di verifica redatto dal D.E.C.;
9. Utilizzo ripetuto (oltre tre volte in un anno) di derrate alimentari in violazione delle norme previste dal contratto e dalle specifiche tecniche relative alle condizioni igieniche e alle caratteristiche merceologiche;
10. Casi di intossicazione alimentare dovuti ad accertata imperizia dell'I.A.;
11. Rifiuto di accesso presso i locali di produzione ai responsabili dei controlli dell'ASP di Agrigento.

In caso di risoluzione del contratto l'I.A. si impegnerà a fornire e all'ASP di Agrigento tutte le informazioni ed i dati necessari al fine di provvedere direttamente o tramite terzi all'esecuzione dello stesso. Ai sensi dell'art. 140 del D.Lgs. 163/2006, l'ASP di Agrigento si riserva la facoltà di interpellare progressivamente i soggetti che hanno partecipato alla gara, risultanti dalla relativa

graduatoria, al fine di stipulare un nuovo contratto per il completamento del servizio oggetto dell'appalto.

L'ASP di Agrigento si riserva, altresì, la facoltà di recedere (art. 1373 c.c.) dal contratto per motivate esigenze di pubblico interesse e negli altri casi previsti dal codice civile, con preavviso di almeno 15 (quindici) gg., da comunicarsi all'I.A. con raccomandata a.r. o PEC.

#### **26 – Divieto di cessione del contratto**

È fatto divieto di cedere il contratto ad altra ditta