

## **CAPITOLATO TECNICO**

### **SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE AUTOMATICA DI BEVANDE, CALDE E FREDDI, PRODOTTI ALIMENTARI PRECONFEZIONATI, DOLCI E SALATI NONCHÉ DI OGGETTI E PRODOTTI PER L'IGIENE PERSONALE – ASL VITERBO**

#### **ART. 1 OGGETTO**

Il presente Capitolato Tecnico ha per oggetto l'affidamento in Concessione del servizio di distribuzione automatica di bevande, calde e fredde, prodotti alimentari preconfezionati, dolci e salati nonché di oggetti e prodotti per l'igiene personale da svolgere mediante l'installazione, manutenzione, rifornimento e gestione di appositi distributori automatici presso le sedi (ospedaliere e territoriali) di questa Asl di Viterbo.

La Concessione comprende la disponibilità degli spazi individuati dalla Asl di Viterbo per la collocazione dei distributori e prevede le seguenti attività da parte del Concessionario:

1. fornitura, trasporto, installazione e messa in funzione dei distributori nelle sedi cui sono destinati, all'inizio del servizio o, nel corso del Contratto, quando richiesto dalla Azienda Sanitaria;
2. gestione, rifornimento, pulizia, assistenza, manutenzione ordinaria e straordinaria dei distributori installati per tutta la durata del Contratto;
3. spostamento, disinstallazione, rimozione e ritiro dei distributori, al termine del servizio o, nel corso del Contratto, quando richiesto dalla Azienda Sanitaria e contestuale ripristino degli spazi;
4. monitoraggio del servizio mediante un sistema informatizzato.

I distributori automatici installati dovranno garantire l'erogazione delle seguenti tipologie indicative di prodotti, rimandando integralmente per l'individuazione dei singoli prodotti specifici alla Determinazione Regione Lazio 29/11/2024 n. G16085.

- ✓ bevande calde: caffè espresso (varie tipologie), cappuccino, cioccolata, latte e caffè;
- ✓ bevande fredde in lattina, tetrapak o bottiglie in PET: acqua minerale, bibite analcoliche, succhi di frutta, tè;
- ✓ snack: patatine, salatini, snack dolci o salati, wafer, biscotti, merendine;
- ✓ minipasto;
- ✓ frutta e yogurt; centrifughe di frutta fresca;
- ✓ prodotti per l'igiene personale.

Ciò come meglio descritto negli articoli che seguono.

Il Servizio dovrà essere reso sotto la completa responsabilità del Concessionario, che dovrà utilizzare i propri mezzi e il personale necessario all'esecuzione a regola d'arte del Contratto. Il Concessionario svolgerà il servizio oggetto dell'appalto in autonomia organizzativa, fermo restando il rispetto di quanto previsto dal presente Capitolato Tecnico, da intendersi quale standard qualitativo minimo, assumendo totalmente il rischio d'impresa e manlevando l'Azienda Sanitaria da qualsiasi responsabilità contrattuale ed extracontrattuale nei confronti di terzi che potrebbero derivare dall'erogazione del servizio in oggetto.

La stima totale della concessione ha carattere puramente indicativo e non impegna in alcun modo l'Amministrazione e non costituisce alcuna garanzia di corrispondenti introiti per il Concessionario, che – si ribadisce – si assume interamente a proprio carico il rischio di impresa inerente la gestione del servizio in questione.

Il fabbisogno espresso nel presente documento e nei relativi allegati, in termini di numero, tipologia e dislocazione dei distributori è rapportato ai fabbisogni sussistenti al momento della stesura del presente Capitolato, ma potrà subire variazioni, in aumento o in diminuzione e in termini di dislocazione, anche in relazione a modifiche strutturali/organizzative dei siti aziendali ovvero nuove attivazioni di siti aziendali.

Il Concessionario dovrà provvedere, a sua cura e spese, limitatamente alla durata del contratto, a richiedere il rilascio delle autorizzazioni amministrative che si rendessero necessarie per lo svolgimento del servizio. Saranno, inoltre, a carico del Concessionario tutti gli adempimenti fiscali previsti per l'esercizio dell'attività.

Per l'elenco delle sedi comprese nella Concessione, l'individuazione degli spazi per la collocazione dei distributori, le caratteristiche dei prodotti da distribuire, le specifiche tecniche relative ai distributori e le prestazioni da garantire nel corso del Contratto, si rinvia agli articoli descritti nel seguito del presente Capitolato e ai relativi Allegati elencati nell'articolo seguente.



Nella redazione della propria offerta, il concorrente è tenuto ad attenersi scrupolosamente ed obbligatoriamente a quanto disposto dalla Determinazione Regione Lazio 29/11/2024 n. G16085 e relativi allegati, la quale si intende parte integrante e sostanziale del presente Capitolato Tecnico.

## **ART. 2 ALLEGATI**

Gli Allegati contengono dati e informazioni, di carattere prevalentemente tecnico e/o quantitativo, necessari per la quantificazione del parco macchine, l'individuazione delle sedi a cui è destinato il servizio, nonché per la definizione di aspetti operativi e di dettaglio delle attività connesse.

Di seguito sono elencati gli Allegati.

**Allegato A – Fabbisogno e posizionamento**, contenente: l'elenco dei distributori automatici, con indicazione delle sedi in cui sono ubicati al momento della redazione del presente Capitolato Tecnico (con riferimento alla gestione uscente del servizio), divisi per tipologia (caldo/misto) e prodotti per l'igiene personale, dei dati numerici relativi ai dipendenti e utenti che "potenzialmente popolano" l'Azienda.

Dall'anzidetto Allegato A può desumersi la capacità ricettiva del contesto di riferimento nell'ambito del quale dovrà essere svolto il servizio. I dati sono da ritenersi puramente indicativi e non vincolanti, rappresentando un potenziale bacino di utenza. La fruizione del servizio ristoro da parte dell'utenza è facoltativa e pertanto l'aggiudicatario, assumendosi il rischio della domanda, non potrà avanzare richieste, né pretesa alcuna, né richiedere modifiche del capitolato/contratto, relative all'entità dell'affluenza degli utenti. L'aggiudicatario, con la partecipazione al presente appalto, prende atto che in alcuni presidi/strutture sono presenti anche il servizio bar e mensa, e pertanto dichiara di non aver nulla da obiettare al riguardo, anche in caso di possibili ulteriori nuove attivazioni in corso di vigenza contrattuale.

**Allegato B – Elenco prodotti e prezzi di riferimento**, nel quale sono sinteticamente elencati i prodotti di riferimento per la Concessione, con i relativi prezzi unitari massimi.

**Allegato C – Tempi di esecuzione e penali**, che riporta i termini di esecuzione e gli adempimenti richiesti per lo svolgimento di singole attività e/o singoli interventi, nonché le corrispondenti penali e sanzioni, a carico del Concessionario, per eventuali ritardi, infrazioni o inadempimenti.

**Allegato D – DUVRI preliminare**, che rappresenta il Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze connessi con l'esecuzione delle attività operative, previsto dal D.lgs. n. 81/2008 (Testo Unico sulla Sicurezza).

**Allegato E – Determinazione Regione Lazio 29/11/2024 n. G16085 e relativi allegati.**

## **ART. 3 RISCHI DELLA CONCESSIONE**

Il Concessionario, ai sensi dell'art. 174 e seguenti del Codice, assume il rischio operativo connesso alla gestione del servizio nel caso in cui, in condizioni operative normali (per tali intendendosi l'insussistenza di eventi non prevedibili), non sia garantito il recupero degli investimenti effettuati o dei costi sostenuti.

Non sono previsti da parte dell'Amministrazione meccanismi atti a mitigare o ad eliminare il predetto rischio. Nella fattispecie si evidenziano i seguenti rischi:

- il rischio di disponibilità legato alla capacità del concessionario di erogare le prestazioni contrattuali pattuite, sia per volume che per standard di qualità come da Capitolato Tecnico e dall'offerta presentata;
- il rischio di contrazione della domanda legato ai diversi volumi di domanda che il concessionario deve soddisfare, ovvero al rischio legato alla mancanza di utenza e quindi di flussi di cassa;
- il rischio amministrativo, connesso al notevole ritardo o al diniego, da parte dei competenti soggetti pubblici o privati, nel rilascio delle necessarie autorizzazioni, concessioni, nulla-osta o atti di assenso comunque denominati, incidenti nell'avvio e nell'intera gestione dei servizi;
- il rischio di investimento, connesso al ritardo nei tempi di acquisizione dei distributori automatici di nuova costruzione o all'aumento dei relativi costi rispetto a quanto previsto dal Concessionario medesimo;
- il rischio finanziario, connesso sia all'aumento dei tassi di interesse che all'indisponibilità delle coperture finanziarie necessarie per gli investimenti o per la gestione;
- il rischio di manutenzione, ordinaria e straordinaria, come disciplinato del presente capitolato;
- il rischio derivante da modifiche od innovazioni a leggi e regolamenti, da qualsiasi ente statuite, applicabili direttamente o indirettamente alla Concessione, che stabiliscano nuove condizioni per la realizzazione degli investimenti e/o l'erogazione dei servizi (anche riferiti alle modifiche normative al regime fiscale adottato nel Piano Economico Finanziario);



L'Asl Viterbo non risponde di eventuali furti e/o danneggiamenti delle macchine distributrici che possano accadere sia in orario di servizio che fuori servizio. Il concessionario si impegna a munirsi di polizza a copertura dei suddetti rischi e, può provvedere, a sue spese, all'installazione di protezioni o di sistemi di allarme ai distributori.

#### **ART. 4 EQUILIBRIO ECONOMICO-FINANZIARIO**

L'equilibrio economico finanziario come descritto agli artt. 177 e 192 del Codice appalti rappresenta il presupposto per la corretta allocazione dei rischi di cui al precedente articolo.

Il verificarsi di eventi o circostanze di forza maggiore e comunque fatti non riconducibili al concessionario o all'amministrazione contraente (a titolo esemplificativo: guerra, terrorismo, sommossa o simili eventi o circostanze, epidemie, terremoti, calamità naturali, incendi, inondazioni o simili eventi o circostanze) che incidono sull'equilibrio del piano economico finanziario può comportare la sua revisione, da attuare mediante la rideterminazione delle condizioni di equilibrio. La revisione deve consentire la permanenza dei rischi trasferiti in capo all'operatore economico e delle condizioni di equilibrio economico finanziario relative al contratto, in conformità a quanto stabilito nel presente capitolato e alle disposizioni normative del Codice degli appalti di cui all'art. 192.

In caso di mancato accordo sul riequilibrio del Piano Economico-Finanziario, le Parti possono recedere dal contratto ai sensi dell'art. 192.

A seguito del riequilibrio economico-finanziario della Concessione, il Piano Economico-Finanziario originario sarà sostituito, anche in via temporanea, dalla versione aggiornata posta a base del riequilibrio e considerato nuovo allegato alla Concessione/Contratto.

#### **ART. 5 DESCRIZIONE DEGLI SPAZI IN CONCESSIONE**

Sono oggetto di concessione gli spazi all'interno dei presidi ospedalieri e/o territoriali già individuati dall'Azienda Sanitaria, come da specifico Allegato A – Fabbisogno e posizionamento, e/o che saranno individuati, previo accordo con il Concessionario, durante la durata contrattuale.

Gli spazi oggetto di concessione sono individuati nell'ambito di presidi ospedalieri, territoriali o sedi amministrative. Sulla base della loro specifica funzione istituzionale i presidi erogano le seguenti attività:

- Presidi Ospedalieri/COT/OdC: attività di Pronto soccorso, ricovero ordinario e day hospital, prestazioni ambulatoriali;
- Presidi territoriali: sono centri polivalenti definiti in distretti sociosanitari o case della salute/CdC/COT con attività di prelievo, prestazioni ambulatoriali e consultoriali, assistenza infermieristica, attività amministrative (esempio: cup, ecc.). Alcune dei quali sono centri di riabilitazione, centri della salute mentale infanzia e adulti, oppure ospitano le prestazioni del SERT/Ser.D, Centri diurni psichiatria.

Il Concessionario non potrà adibire o utilizzare gli spazi messi a disposizione dall'Amministrazione, nonché i distributori, per scopi diversi da quelli previsti dal presente Capitolato, né potrà mutare la destinazione d'uso degli spazi e/o modificare autonomamente la configurazione e l'utilizzo degli stessi e/o la posizione dei macchinari utilizzati, salvo accordi preventivi assunti con l'Amministrazione.

Sarà vietata la concessione a terzi, sia privati sia enti o organizzazioni di qualsiasi natura, dell'uso, anche saltuario, degli spazi concessi o di parte di essi.

Il Concessionario deve installare i distributori negli spazi designati, posizionandoli in modo da evitare danneggiamenti ai locali, in particolare al pavimento e alle pareti circostanti, con opportuni accorgimenti, quali, a titolo di esempio: rivestimenti in gomma per i piedini o la base di supporto delle macchine, a protezione del pavimento; pannelli isolanti da posizionare posteriormente alle macchine, a protezione delle pareti e degli intonaci, etc.

Le attività impiantistiche connesse agli allacciamenti elettrici delle macchine, laddove necessari, saranno eseguite dalla UOC Ingegneria impiantistica e edile e patrimonio immobiliare della Asl Viterbo, secondo le norme vigenti e le eventuali prescrizioni vigenti in materia.

Gli spazi per la collocazione dei distributori e le aree di svolgimento delle attività operative svolte dal Concessionario presso le sedi dell'Azienda Sanitaria, devono, al termine di ogni intervento, essere lasciate pulite e libere da eventuali materiali di risulta (scatole, imballaggi, cellophane, etc.).

#### **ART. 6 TIPOLOGIA DEI DISTRIBUTORI AUTOMATICI**



La Asl Viterbo ha espresso il proprio fabbisogno, come da Allegato A – Fabbisogno e posizionamento, prevedendo dei “punti ristoro” presso le proprie strutture.

Per ciascun “punto ristoro” si intende il posizionamento di un distributore automatico.

Le tipologie dei distributori automatici da installare devono prevedere:

TIPO C bevande calde

TIPO F bevande fredde e alimenti preconfezionati

TIPO M misto

Per ogni tipologia l'Operatore economico ha facoltà di presentare in sede di offerta una gamma di distributori di capacità di erogazione diversa, idonei a far fronte alle capacità ricettive di ciascuna struttura indicata in Allegato A – Fabbisogno e posizionamento.

La Asl Viterbo, nel corso dell'esecuzione del contratto, potrà richiedere l'installazione di distributori automatici per gelati.

#### **ART. 7 DISTRIBUTORI AUTOMATICI: SPECIFICHE TECNICHE E REQUISITI**

Come caratteristiche generali i distributori automatici utilizzati per la Concessione devono:

- essere dotati di idonea omologazione e essere conformi a quanto previsto dalle norme vigenti, in materia di prevenzione degli infortuni, sicurezza e prevenzione incendi;
- rispettare le norme tecniche, nazionali e comunitarie, per la sicurezza degli apparecchi alimentati da energia elettrica ed essere forniti di certificazione CE e marcatura CE;
- rispettare i parametri massimi di rumorosità e vibrazione previsti dalla legge;
- essere conformi ai requisiti e alle prescrizioni delle norme, nazionali e comunitarie, in materia igienico-sanitaria.

In particolare, riguardo all'ultimo punto, devono prevedere soluzioni tecnico-costruttive idonee a garantire la massima efficienza in termini di igiene, quali, a titolo esemplificativo:

- impiego, per le parti e superfici interne a contatto con gli alimenti, di materiali riconosciuti e certificati, resistenti alle ripetute operazioni di pulizia e disinfezione e alle temperature previste, sia in esercizio che nelle fasi di igienizzazione;
- sorgenti interne di calore opportunamente collocate e isolate, in modo da non influire negativamente sulla conservazione delle bevande e dei cibi;
- adeguata protezione dell'apertura di erogazione, tale da impedire contaminazioni delle parti interne e dei prodotti erogati (ad esempio, con meccanismo di retro-chiusura interna, durante il prelevamento del prodotto da parte dell'utente).

Di seguito si riportano, infine, le ulteriori specifiche e i requisiti minimi richiesti per i distributori da installare presso le sedi della Asl di Viterbo:

- essere **tutti nuovi o pari al nuovo**, perfettamente funzionanti e privi di difetti tecnici;
- essere tutti comunque (nel caso di distributori non nuovi) **di produzione recente, non anteriore al 2022**, e in grado di fornire prestazioni del tutto equivalenti a quelle dei distributori nuovi;
- avere una adeguata attrezzatura che garantisca l'idonea temperatura di conservazione ed essere muniti di un dispositivo atto a bloccare la distribuzione qualora le temperature di conservazione si discostassero dai limiti indicati sulle confezioni o, per i prodotti sfusi, stabiliti nel piano di controllo;
- disporre di un gruppo di continuità per almeno 30 minuti;
- per i distributori dedicati alle bevande calde non è consentito l'allaccio diretto alla rete dell'acqua e, pertanto, dovranno avere una autonoma capacità di acqua;
- dovranno essere sollevati da suolo per permettere una corretta pulizia del pavimento sottostante ed adiacente;
- tutti i distributori devono poter essere utilizzati dagli utenti diversamente abili e/o ipovedenti;
- i distributori di bevande calde dovranno fornire automaticamente bicchierini e palette, biodegradabili e compostabili per mescolare le bevande;
- prevedere la macinatura istantanea del caffè espresso;
- essere dotati di chiare indicazioni sul prodotto offerto e sul prezzo, raggiungibile con monete di diversa pezzatura. Le indicazioni sul prodotto dovranno riportare, secondo le vigenti disposizioni, la denominazione legale e merceologica del prodotto, con gli ingredienti in ordine decrescente, l'eventuale presenza di additivi e coloranti, il nome/la ragione sociale del produttore o della Ditta confezionatrice e relativa sede dello stabilimento di produzione e confezionamento;



- possedere una capacità di erogazione adeguata all'utenza potenziale, in relazione alle sedi di collocazione e al raggruppamento delle macchine;
- essere dotati di sistemi per garantire un percorso di erogazione a ridotto impatto ambientale e solo a titolo esemplificativo in riferimento al rifornimento della macchina, all'erogazione del prodotto, allo smaltimento dei residui, alla classe energetica (minima richiesta A, A+ o nuova declaratoria EVAEMP), all'utilizzo di prodotti riciclabili e compostabile, e all'utilizzo di sistemi di illuminazione a basso voltaggio;
- avere le sorgenti interne di calore/raffreddamento collocate in modo tale da non influire negativamente sulla conservazione e sulle caratteristiche igieniche ed organolettiche degli alimenti e bevande;
- per i distributori di bevande calde, essere dotati di sistema di filtrazione, purificazione e protezione esterna da contaminazioni;
- riportare etichette con chiare indicazioni su marca e tipologia dei prodotti in distribuzione, nonché sui prezzi degli stessi;
- segnalare chiaramente, a beneficio degli utenti, l'eventuale indisponibilità dei singoli prodotti;
- essere dotati di dispositivo per la regolazione progressiva dello zucchero (per i distributori di caffè e bevande calde);
- essere predisposti per il **pagamento in contanti** in valuta corrente (Euro) con monete di diversa pezzatura fino ad almeno 5 centesimi di Euro (0,05) e essere dotati di idoneo dispositivo rendi-resto;
- segnalare chiaramente, a beneficio degli utenti, l'eventuale assenza o esaurimento di monete per il resto;
- consentire anche il **pagamento con sistema elettronico**, tramite dispositivo funzionante con chiave o tessera elettronica ricaricabile, in grado di gestire credito a scalare;
- essere predisposti per il **pagamento con carte di credito e bancomat**, tramite appositi lettori, da applicare almeno per il 50% dell'intero parco macchine in uso presso le sedi dell'Azienda Sanitaria; possono essere escluse, previo accordo del Referente della Ditta con il DEC, solo le macchine collocate in sedi che non consentono il collegamento per mancanza di copertura di rete.

Il Concessionario si obbliga a distribuire le chiavi o tessere elettroniche gratuitamente (ossia senza spese né deposito cauzionale) ai dipendenti e ai tirocinanti della Asl di Viterbo che ne facciano richiesta, fatto salvo il costo corrispondente all'eventuale importo precaricato, comunque non superiore ad € 5,00, interamente utilizzabile dall'utente. Le chiavi o tessere elettroniche **dovranno essere identiche per tutti i distributori automatici installati e conseguentemente funzionanti con un sistema unico ed omogeneo.**

Qualora non utilizzabili (o divenuti tali) per cause e/o malfunzionamenti non imputabili all'utente utilizzatore, i dispositivi ricaricabili dovranno essere sostituiti gratuitamente e con il trasferimento del credito residuo.

La modalità di distribuzione delle schede o chiavi elettroniche dovrà essere concordata tra il D.E.C. ed il Concessionario.

In particolare, al personale dipendente dovrà essere riconosciuto uno sconto sui prezzi evidenziati nel distributore per ciascun prodotto: tale sconto, **almeno pari al 10% o al maggior sconto offerto in gara**, verrà riconosciuto su tutti gli articoli venduti mediante l'utilizzo delle suddette chiavi o tessere elettroniche che ne consentiranno l'applicazione automaticamente al momento dell'acquisto.

Nella parte frontale le macchine devono riportare, chiaramente visibili ed evidenti, le seguenti informazioni:

- denominazione sociale del Concessionario;
- numero o codice identificativo della macchina (numero identificativo della macchina e registrazione Agenzia delle entrate);
- recapito telefonico (numero verde) utilizzabile dagli utenti per segnalare guasti e disfunzioni o mancata o irregolare erogazione di prodotti e/o per eventuali richieste di rimborso.

In base alle esigenze delle sedi e alla conformazione degli spazi individuati, i distributori possono essere installati singolarmente, oppure combinati in gruppi di distribuzione, con due o più macchine affiancate, compresi a carico del Concessionario i contenitori portarifiuti a servizio dei distributori, di numero e capienza adeguati all'utenza della sede.

L'Azienda Sanitaria non è in alcun modo depositaria delle macchine e attrezzature di proprietà del Concessionario, benché utilizzate per la distribuzione dei prodotti all'interno dell'Azienda Sanitaria medesima.

La custodia, la cura e la conservazione delle macchine e delle attrezzature rimangono infatti a totale carico, rischio e pericolo del Concessionario.

Il Concessionario è tenuto a garantire la sicurezza e la protezione dei distributori automatici contro il pericolo di manomissioni.



Non sarà ammesso in alcun caso l'uso di gas combustibili.

#### Distributori gelati

L'operatore economico deve rendersi disponibile a fornire anche distributori per gelati alle stesse condizioni economiche stabili per i distributori standard.

Durante l'esecuzione contrattuale e previo contraddittorio con il D.E.C., il Concessionario dovrà provvedere all'installazione di nuovi distributori o alla dismissione dei preesistenti dando luogo ad un aumento o ad una diminuzione del canone complessivo annuo minimo. Gli accordi saranno formalizzati con apposito verbale nel quale saranno indicate le modalità operative e le relative tempistiche.

A seguito di ogni eventuale modifica, dovrà essere costantemente aggiornato il cruscotto digitale di interfaccia con l'Azienda Sanitaria.

Alle modifiche contrattuali si applicano le disposizioni di cui all'articolo 189 e, in quanto compatibili, dell'articolo 120 del Codice.

#### **ART. 8 TIPOLOGIA E GESTIONE DEI PRODOTTI**

Le macchine distributrici dovranno consentire l'erogazione di:

- 1) *Bevande Calde (esempio caffè a grani/macinato fresco e/o con cialde decaffeinato, orzo, latte, cioccolato, tè, combinati caffè/latte, ecc...)*
- 2) *Altre Bevande (esempio acqua naturale, gassata o effervescente naturale, succhi di frutta, bibite, bevande con integratori salini, ecc...)*
- 3) *Linea salati (esempio cracker, taralli, patatine, tramezzini, schiacciatine, ecc...)*
- 4) *Linea dolce (esempio merendine, barrette energetiche, biscotti, cioccolato, frutta secca, ecc...)*
- 5) *Latticini (esempio porzioni di formaggio, yogurt, ecc...)*
- 6) *Freschi/frutta (esempio frutta fresca, macedonia, centrifughe di frutta, ecc...)*
- 7) *Prodotti speciali per soggetti diabetici, ipertesi, a dieta e intolleranti al glutine, al lattosio ecc....;*
- 8) *Oggetti e prodotti per l'igiene personale.*

Nell'ambito delle suddette categorie merceologiche il Concessionario dovrà presentare in offerta tecnica anche prodotti specifici quali a titolo esemplificativo di filiera biologica, da produzione integrata, DOP, IGP, mercato equo e solidale.

I prodotti di riferimento per la Concessione sono elencati in Allegato B.

Tale elenco è parzialmente vincolante, ma è consentita la distribuzione di altri prodotti alternativi o integrativi, con le modalità descritte nei successivi articoli del presente Capitolato Tecnico.

I prodotti alimentari devono comunque essere tutti di primissima qualità, di preferenza appartenenti a marche di rilevanza nazionale, non dovranno contenere ingredienti geneticamente modificati, dovranno essere conformi alle norme specifiche vigenti in materia di alimentazione, sanità, igiene e confezionamento di alimenti e bevande.

La ditta aggiudicataria attesterà che la preparazione, la trasformazione, il confezionamento e la distribuzione dei prodotti posti in vendita siano conformi alle procedure previste dal Dlgs. n. 155/97 e ss.mm.ii. (applicazione metodologia HACCP).

L'Azienda Sanitaria si riserva inoltre la facoltà di chiedere la sostituzione o la non distribuzione di prodotti qualora, per qualsiasi motivo, non ne ritenga opportuna l'erogazione.

I prodotti dovranno possedere le seguenti caratteristiche:

- essere di primaria qualità e provenienti da primarie ditte produttrici;
- essere confezionati in monoporzioni integre e sotto atmosfera protetta ove richiesto a norma di legge;
- essere dotati di etichettatura a norma di legge, riportante la composizione e la data di scadenza. Il Concessionario dovrà riporre particolare attenzione alle date di scadenza dei prodotti avendo cura di ritirare quelli scaduti o non in buone condizioni di conservazione;
- il confezionamento e l'imballaggio primario devono essere idonei al contatto con gli alimenti e devono essere in ogni caso atti a conservare le proprietà organolettiche e le caratteristiche qualitative del prodotto, nonché a proteggere lo stesso da contaminazioni batteriche o di altro genere e devono essere tali da garantire la corretta conservazione anche durante le varie fasi del trasporto e dello stoccaggio, fino all'utilizzo;



➤ ogni confezione e imballo deve presentare all'esterno tutte le indicazioni di legge, e in ogni caso le seguenti indicazioni:

- a) esatta denominazione e descrizione del prodotto;
- b) data di scadenza;
- c) data e luogo di confezionamento, se dovuta;
- d) denominazione e indirizzo del produttore;
- e) indicazione degli ingredienti;
- f) indicazione dell'eventuale presenza di additivi, coloranti e/o conservanti, nei limiti previsti dalle vigenti norme;
- g) etichettatura nutrizionale, se obbligatoria e comunque ove possibile, con indicazioni sulla presenza di allergeni;
- h) modalità di conservazione.

È esclusa la vendita di alcolici, tabacchi, riviste, quotidiani e quant'altro non espressamente specificato dal presente Capitolato Tecnico ovvero successivamente concordato con il D.E.C..

La Ditta Aggiudicataria si impegna a sostituire i prodotti confezionati almeno 3 giorni consecutivi di calendario prima della scadenza.

I prodotti da distribuire dovranno essere i seguenti e dovranno avere le caratteristiche minime di seguito specificate:

1. **BEVANDE CALDE.** Dovranno essere caratterizzate dai seguenti requisiti:

- *Caffè*: dovrà essere di prima scelta, miscela bar, macinato all'istante.
- *Latte*.
- *Cappuccino*.
- *The*.
- *Cioccolato*.
- *Bevande a base di thè*;
- *Caffè e Cappuccino decaffeinati*.
- *Caffè d'orzo*.
- *Caffè ginseng ed altri composti*.
- *Caffè macchiato*.
- *Latte macchiato*.
- *Cappuccino d'orzo*.

2. **BEVANDE FREDE.** Dovranno essere caratterizzate dai seguenti requisiti:

- *Acqua minerale naturale e gassata* in bottiglia PET da 0,5 lt.
- *Bevanda fredda* di 1° qualità *in lattina* da cl. 33 e/o cl. 25.
- *Bevanda fredda* di 1° qualità *in tetrapak* da cl. 20.
- *Latte fresco intero* di 1° qualità *in tetrapak* da cl. 250 e/o cl. 500.
- *Latte e cioccolato* di 1° qualità *in tetrapak* da cl. 200.

3. **ALIMENTI SOLIDI PRE-CONFEZIONATI.** Dovranno appartenere alle seguenti tipologie:

- Prodotti salati in monoporzioni (crackers, patatine, sfogliatine, formaggio, salumi, ecc).
- Panini e tramezzini (panini, pizzette, tramezzini ecc.) provenienti da laboratori in possesso dei titoli abilitativi e muniti di pre-incarto; tali alimenti devono riportare su ogni singolo involucro la data del confezionamento e il termine entro cui è preferibile la sua consumazione e le necessarie informazioni per il cliente in materia di etichettatura.
- Prodotti snack in monoporzioni (merendine, biscotti, barrette, barrette ipocaloriche, ecc.).
- Prodotti lievitati (cornetti, plum-cake, muffin, ecc.).

4. **FRUTTA FRESCA, MACEDONIE DI STAGIONE, VERDURE/INSALATE, YOGURT E I DESSERT.** Dovranno possedere le seguenti caratteristiche:

- frutta fresca tagliata, lavata e confezionata in pacchetti monodose;
- insalata tagliata, lavata e confezionata in pacchetti monodose;
- yogurt bianco;
- yogurt alla frutta;
- dessert (panna cotta, budino, creme caramel, ecc).



5. **PRODOTTI SENZA GLUTINE.** In tutte le macchine distributrici di prodotti alimentari dovranno essere disponibili almeno un prodotto dolce ed almeno un prodotto salato per una dieta priva di glutine, idonei ad un'alimentazione per soggetti celiaci, e dovrà essere apposta apposita etichettatura.
6. **PRODOTTI SENZA ZUCCHERO.** In tutte le macchine distributrici di prodotti alimentari dovrà essere disponibile almeno un prodotto dolce, di una marca a rilevanza nazionale, per una dieta priva di zucchero, idoneo ad un'alimentazione per soggetti diabetici, e dovrà essere apposta apposita etichettatura.
7. In tutte le macchine distributrici di prodotti alimentari dovranno essere disponibili **PRODOTTI E SNACK CON INGREDIENTI BIOLOGICI DI VARIO GENERE** nonché **PRODOTTI SENZA UOVA, SENZA LATTE E DERIVATI.**
8. Gli **OGGETTI E PRODOTTI PER L'IGIENE PERSONALE** dovranno essere indicativamente i seguenti: spazzola per capelli, copri water, panno per pulizia WC, schiuma da barba, latte detergente, sapone liquido mani/viso, sapone per l'igiene intima, salviette umidificate, doccia schiuma, deodorante stick/spray, protezioni auricolari (con specifico ed esclusivo riferimento ai distributori da ubicare presso l'Ospedale Santa Rosa di Viterbo, la Asl predetta si riserva la facoltà di NON autorizzare la vendita di protezioni auricolari in quanto già prevista in altro appalto in essere), scottex, cotton fioc, confezione bicchieri in plastica, shampoo/balsamo, contenitore per urina, confezione di cerotti, salviette struccanti, ciabattine, assorbenti (vari modelli), confezione fazzoletti di carta, pile, pinzette, cuffie per doccia, biancheria uomo/donna varie taglie, burrocacao.

L'erogazione delle soprariportate tipologie di beni devono considerarsi condizione minima e necessaria per l'intera durata del Servizio.

È fatta salva la facoltà del Concessionario di incrementare la gamma dei prodotti in distribuzione con altri che ritenga opportuno porre in vendita per una migliore realizzazione del Servizio, previa autorizzazione scritta del D.E.C..

Il Concessionario risponde direttamente della completa applicazione della normativa vigente e del rispetto degli obblighi connessi con la Concessione, in particolare in relazione a:

- qualità dei prodotti in vendita;
- procedure relative a conservazione, trasporto, manipolazione e distribuzione dei prodotti.

In particolare, le procedure di stoccaggio, conservazione e trasporto dei prodotti e quelle di rifornimento dei distributori devono essere eseguite nel rispetto della normativa sulla sicurezza alimentare e secondo la metodologia del **Manuale HACCP** adottato dal Concessionario, al fine di evitare rischi sanitari e prevenire l'insorgere di problemi igienici.

Il Concessionario, pertanto, deve osservare e far osservare al personale addetto:

- il rispetto del D.lgs. n. 193/2007 e ss.mm.ii. in materia di sicurezza alimentare;
- l'applicazione delle modalità operative previste dalla standard UNI EN ISO 22000/2018 e dal proprio Manuale HACCP;
- l'adozione di eventuali modifiche operative che dovessero rendersi necessarie nel corso del Contratto ai fini igienico-sanitari, per modifiche normative o a seguito di specifiche richieste o disposizioni delle autorità sanitarie competenti.

Il Concessionario è direttamente responsabile della vendita di prodotti avariati, scaduti, adulterati, contenenti sostanze nocive, oppure non correttamente conservati e potenzialmente dannosi.

È esclusa in capo all'Azienda Sanitaria qualsiasi responsabilità per eventuali danni e/o malattie derivanti dall'ingestione di alimenti o bevande erogati tramite la distribuzione automatica.

L'Azienda Sanitaria - al fine di verificare la rispondenza della qualità e delle caratteristiche dei prodotti distribuiti alle caratteristiche dichiarate in sede di offerta o alle previsioni di legge, nonché l'osservanza delle norme igieniche e sanitarie e delle procedure di autocontrollo HACCP - si riserva la facoltà di effettuare, in qualsiasi momento nel corso di durata del Contratto e senza alcun preavviso, controlli specifici, anche avvalendosi dell'intervento tecnico e specialistico delle Autorità sanitarie competenti, senza che il Concessionario possa rifiutarsi, pena la risoluzione del contratto.

Nel caso si riscontrata la distribuzione di prodotti avariati, scaduti, adulterati o contenenti sostanze nocive, o l'adozione di procedure non conformi alle norme in materia di igiene e sanità e/o al Manuale HACCP, l'Azienda Sanitaria addebita al Concessionario le spese sostenute per le analisi e le verifiche tecniche. Inoltre, i prodotti contestati dovranno essere sostituiti a spese della Ditta nell'arco massimo delle 12 ore con il conseguente pagamento della penale prevista in Allegato C, ferma restando la possibilità di risolvere il Contratto.



Nel rispetto delle raccomandazioni di cui alla Determinazione Regione Lazio 29/11/2024 n. G16085, in prossimità di ogni distributore automatico o gruppo di distributori automatici, il Concessionario dovrà posizionare cartellonistica contenente indicazioni nutrizionale, secondo format presente in allegato alla predetta Determinazione Regione Lazio (Allegato 1 della Determinazione).

#### **ART. 9 LISTINO PRODOTTI E PREZZI**

I prodotti offerti dal Concessionario dovranno essere distribuiti a prezzi non superiori di quelli offerti in sede di Gara e, in ogni caso, a prezzi inferiori di quelli unitari a base d'asta riportati nel listino prezzi allegato al presente Capitolato.

Il D.E.C. e il Referente della Ditta concordano le procedure per dare la massima diffusione e pubblicità al Listino presso le sedi ed agli utenti che usufruiscono della distribuzione automatica.

Pertanto, il Concessionario:

- **è obbligato** ad applicare i prezzi previsti dal Listino;
- **non è autorizzato** a distribuire prodotti che non siano inseriti nel Listino, né a praticare prezzi diversi da quelli del Listino, salvo gli eventuali aggiornamenti descritti nel seguito del presente articolo.

L'Azienda Sanitaria si riserva la facoltà, nel corso del Contratto, di richiedere o autorizzare modifiche al Listino, sulla base di considerazioni inerenti le esigenze delle sedi interessate e/o le richieste degli utenti e/o la disponibilità dei prodotti.

Per esigenze di carattere stagionale o a fronte di mutate preferenze dei consumatori o di cambiamenti nel mercato della distribuzione e nella disponibilità dei prodotti, oppure per proprie ragioni commerciali, lo stesso Concessionario può proporre, in qualsiasi momento nel corso del Contratto, l'inserimento in Listino di altri prodotti alternativi o integrativi, anche se non indicati in offerta in sede di Gara.

Pertanto, il Listino può essere aggiornato nel corso del Contratto su iniziativa del D.E.C. o del Referente della Ditta, prevedendo:

- la sostituzione o semplicemente la cessazione della distribuzione per uno o più prodotti presenti in Listino;
- l'inserimento e la conseguente distribuzione di nuovi prodotti, anche non compresi fra quelli indicati in offerta.

I prezzi dei nuovi prodotti, eventualmente inseriti in Listino sono concordati fra il Referente della Ditta e il D.E.C., che, prima di autorizzarli, procede a specifiche verifiche comparative di mercato, tenendo anche conto dei prezzi dei prodotti di riferimento tipologicamente corrispondenti o assimilabili già presenti nel Listino.

L'erogazione dei nuovi prodotti è consentita al Concessionario solo dopo la formale approvazione del Listino aggiornato da parte del D.E.C..

Tutti i prezzi devono essere esposti e chiaramente leggibili sul frontale dei distributori: ogni prezzo in corrispondenza del prodotto erogabile.

Per l'eventuale ricalcolo dei singoli prezzi, si applica l'arrotondamento per difetto ai 5 centesimi di Euro.

La richiesta di adeguamento deve essere prodotta dal Referente della Ditta al D.E.C., corredata da un elenco dei prodotti con i nuovi prezzi proposti e da una relazione atta ad indicare le motivazioni e gli elementi giustificativi degli aumenti.

L'Azienda Sanitaria procede ad attenta analisi della richiesta e, qualora ritenesse i nuovi prezzi proposti non conformi agli incrementi documentati e ufficialmente rilevabili, può richiedere al Concessionario di rivederli oppure può rifiutarli in tutto o in parte, motivando il diniego sulla base delle verifiche effettuate.

Solo a seguito della formale autorizzazione dell'Azienda Sanitaria il Listino aggiornato con i prezzi oggetto di revisione è applicabile dal Concessionario.

Il rigoroso rispetto del Listino, sia nella distribuzione dei prodotti che nell'applicazione dei prezzi, è oggetto di verifiche da parte del D.E.C., eseguite a campione o a seguito di segnalazioni dei dipendenti aziendali e/o degli utenti.

Nel caso sia rilevata la distribuzione di prodotti non inseriti nel Listino e/o l'applicazione di prezzi non conformi allo stesso Listino, l'Azienda Sanitaria applica le penali indicate in Allegato C.

#### **ART. 10 DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO (D.E.C.)**

L'Asl di Viterbo nominerà per l'appalto di che trattasi apposito **DEC (Direttore dell'esecuzione del Contratto)**.



Il D.E.C. provvede alle attività di direzione, coordinamento e controllo tecnico-contabile nella fase esecutiva del Contratto, in modo da assicurarne la regolare esecuzione nei tempi stabiliti e in conformità alle prescrizioni contenute nei documenti contrattuali e alle condizioni offerte dal Concessionario in sede Gara.

A titolo esemplificativo, Il DEC provvede a:

- curare il rapporto operativo e di coordinamento con il Concessionario e con il Referente della Ditta;
- gestire processi e redigere relativi atti per accertamento dei fatti connessi con l'esecuzione del Contratto (es.: consegna o avvio del servizio, contestazioni inerenti le attività esecutive, ultimazione dell'esecuzione);
- verificare che l'installazione iniziale del parco macchine sia conforme a quanto previsto dal Capitolato, dagli Allegati e dall'offerta presentata dal Concessionario in sede di Gara;
- autorizzare o richiedere gli interventi per nuove installazioni, spostamenti e sostituzioni dei distributori;
- autorizzare o richiedere interventi per la disinstallazione e il ritiro dei distributori;
- verificare che la qualità, le caratteristiche e i prezzi dei prodotti in distribuzione siano conformi a quanto previsto dal Capitolato, dagli Allegati e dall'offerta presentata dal Concessionario in sede di Gara;
- autorizzare o richiedere l'introduzione di prodotti aggiuntivi o la sostituzione dei prodotti già distribuiti;
- verificare l'andamento dell'attività, eventualmente anche tramite acquisizione di dati quantitativi, statistici e contabili, forniti o resi accessibili dal Concessionario;
- concordare con il Referente della Ditta eventuali interventi correttivi volti a mantenere o migliorare il livello qualitativo del servizio, nel rispetto degli standard delineati dal Capitolato, dagli Allegati e dall'offerta presentata dal Concessionario in sede di Gara;
- impartire al Concessionario disposizioni e/o istruzioni tramite ordini di servizio volti a mantenere o migliorare l'efficienza delle attività previste, nel rispetto degli standard delineati dal Capitolato, dagli Allegati e dall'offerta presentata dal Concessionario in sede di Gara;
- verificare la regolarità nel pagamento delle rate di canone da parte del Concessionario;
- proporre modifiche e varianti del Contratto, indicandone i motivi in apposita relazione al R.U.P., nei casi e alle condizioni previste dall'art. 189 del Codice e/o dagli atti di gara;
- rilevare eventuali ritardi, infrazioni, disservizi e inadempienze da parte del Concessionario e dare avvio alla procedura per l'applicazione delle penali da parte del R.U.P., nei casi e nei termini previsti dal Capitolato e relativi Allegati;
- rilevare le eventuali inadempienze che possono comportare la risoluzione del Contratto, nei casi e nei termini previsti dal Capitolato e relativi Allegati, e dare avvio alla conseguente procedura risolutiva, relazionando al R.U.P., ai sensi dell'art. 190 del Codice.

#### **ART. 11 REFERENTE DELLA DITTA**

Prima dell'inizio del servizio, il Concessionario si obbliga a nominare un proprio **REFERENTE**, professionalmente preparato ed in grado di coordinare tutte le attività previste dal presente Capitolato. Il Concessionario deve inoltre nominare un sostituto del referente come sopra individuato, in grado di sopperire pienamente alle eventuali assenze del Referente della Ditta.

I nominativi del Referente della Ditta e del relativo sostituto, nonché i rispettivi recapiti telefonici e di posta elettronica, devono essere notificati per iscritto a questa Asl Viterbo e, nello specifico, al D.E.C., prima della stipula del Contratto o della data del verbale di consegna del servizio.

Il Referente della Ditta (o il suo sostituto, in caso di assenza del Referente della Ditta) assume la funzione di rappresentante e coordinatore per conto del Concessionario e di referente ufficiale per il R.U.P. e per il D.E.C.. Il Referente della Ditta (o il suo sostituto, in caso di assenza del Referente della Ditta) è responsabile dell'organizzazione, della programmazione e dell'esecuzione delle attività connesse con la Concessione, ha funzioni di coordinamento nella gestione dei distributori e deve mantenere un contatto continuo con il D.E.C., rendendosi sempre reperibile, tramite telefono fisso o mobile o posta elettronica, nell'arco della giornata lavorativa.

A titolo esemplificativo, il Referente della Ditta (o il suo sostituto) provvede a:

- organizzare e coordinare tutte le attività previste per l'installazione, la gestione, il rifornimento e la manutenzione dei distributori presso le sedi della Azienda Sanitaria;
- coordinare il personale addetto del Concessionario nello svolgimento delle suddette attività;



- garantire il rispetto e l'osservanza, da parte del personale del Concessionario, di tutte le prescrizioni contenute nel Disciplinare di Gara, nel Capitolato e relativi allegati, nonché delle normative che disciplinano le attività connesse con la Concessione;
- trasmettere o rendere accessibili al D.E.C. copia delle disposizioni di bonifico che documentano il pagamento delle rate di canone;
- informare costantemente il D.E.C. sull'andamento del servizio, segnalando eventuali anomalie e/o disfunzioni e proponendo gli opportuni correttivi;
- trasmettere o rendere accessibile al D.E.C. l'elenco aggiornato dei distributori, ogni volta che ci siano variazioni del parco macchine installato, conseguenti a installazioni, spostamenti o disinstallazioni delle macchine;
- produrre o rendere accessibili al D.E.C. report tecnici e statistici sulle attività svolte.

Il Referente della Ditta rappresenta il Concessionario a tutti gli effetti e, pertanto, tutte le comunicazioni a lui rivolte dalla Azienda Sanitaria e/o dal R.U.P. e/o dal D.E.C. si intendono fatte al Concessionario.

Nel caso di impedimento permanente del Referente della Ditta e/o del sostituto, oppure per propri motivi organizzativi, il Concessionario può nominare, nel corso di durata del Contratto, un nuovo Referente della Ditta e/o sostituto, dandone preventiva notifica alla Azienda Sanitaria.

L'Azienda Sanitaria, per contro, può ottenere in qualsiasi momento, previa motivata richiesta, la sostituzione del Referente della Ditta e/o del suo sostituto, senza che il Concessionario possa opporre eccezione alcuna. In tal caso il Concessionario provvede alla sostituzione entro 15 (quindici) giorni solari dalla richiesta.

## **ART. 12 PERSONALE ADDETTO**

Il personale impiegato nell'espletamento del servizio deve essere in possesso delle autorizzazioni sanitarie e dei requisiti previsti dalla normativa vigente per le specifiche mansioni da svolgere.

In particolare, il personale utilizzato per l'espletamento delle attività di manutenzione e riparazione dei distributori deve essere dotato di idonei attestati tecnico-professionali.

Il Concessionario deve impiegare un numero di addetti sufficiente a garantire la continuità, l'efficienza e la regolarità del servizio di distribuzione, organizzando opportunamente le attività connesse e tenendo conto dei periodi e degli orari di massima utilizzazione dei distributori da parte degli utenti.

All'inizio del Contratto, il Concessionario trasmette al DEC l'elenco degli addetti alle attività di rifornimento e manutenzione, contenente i nominativi, la qualificazione professionale e la sede in cui operano prevalentemente. Il Concessionario, inoltre, aggiorna costantemente l'elenco, comunicando tutte le eventuali variazioni intervenute nel corso di durata del Contratto. Alla trasmissione e all'aggiornamento del suddetto elenco provvede il Referente della Ditta con comunicazione scritta al DEC, tramite e-mail, entro 5 gg. lavorativi dalla variazione.

In caso di mancata comunicazione entro il suddetto termine, è applicata la penale descritta in Allegato C.

Durante le attività operative all'interno delle sedi dell'Azienda Sanitaria, gli addetti del Concessionario sono obbligati a:

- a) indossare una tenuta o divisa di lavoro appropriata ed omogenea, tale da renderli chiaramente riconoscibili;
- b) recare esposto e ben visibile un apposito cartellino personale di riconoscimento, riportante la denominazione sociale del Concessionario e il proprio nominativo;
- c) attenersi alle prescrizioni normative nazionali e comunitarie in materia di disciplina igienica della vendita e distribuzione di prodotti alimentari e bevande e al **Manuale HACCP** adottato dal Concessionario;
- d) mantenere un comportamento irreprensibile, consono all'ambiente ospedaliero, improntato alla massima educazione e correttezza nei confronti dei referenti/dipendenti dell'Azienda Sanitaria e degli utenti.

Con riferimento ai sopra elencati punti a) e b), la divisa di lavoro e il cartellino di riconoscimento sono forniti a cura e spese del Concessionario.

Con riferimento al punto c), il Concessionario deve informare e formare il personale addetto in merito alle procedure applicative di conservazione, trasporto e distribuzione degli alimenti, nonché di igiene e sanificazione delle attrezzature, previste in applicazione delle norme in materia di sicurezza alimentare e del Manuale HACCP.

In caso di infrazione agli obblighi sopraelencati di cui ai precedenti punti a), b), c), d), rilevata dal DEC, anche sulla base di segnalazioni degli utenti oppure a seguito di controlli a campione, l'Azienda Sanitaria applica le penali previste in Allegato C.



Il Concessionario dovrà istruire il proprio personale affinché si attenga alle seguenti prescrizioni:

- provveda alla riconsegna di cose rinvenute nel corso dell'espletamento del Servizio, indipendentemente dal valore e dallo stato;
- si adegui alle disposizioni impartite dal DEC e rispetti le norme di cui al D. Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.;
- comunichi immediatamente al DEC qualunque evento accidentale (ad es. danni non intenzionali) che dovesse accadere nell'espletamento del Servizio.

L'Azienda Sanitaria rimane estranea al rapporto tra gli addetti alle attività di distribuzione e il Concessionario, che è integralmente responsabile degli adempimenti previsti a carico proprio e del proprio personale.

Tuttavia, a fronte di comportamenti inappropriati o non idonei alle attività previste, accertati anche a seguito di segnalazioni degli utenti, il DEC può richiedere al Referente della Ditta l'allontanamento del personale addetto dal servizio presso l'Azienda Sanitaria.

L'Azienda Sanitaria può inoltre disporre, in qualsiasi momento nel corso del Contratto, l'accertamento dei requisiti, obblighi e adempimenti indicati nel presente articolo, tramite controlli da parte del DEC o di altre figure incaricate, eseguiti a campione oppure a seguito di segnalazioni dei Responsabili di sede e/o degli utenti.

In caso di sciopero del personale addetto o di altri eventi preventivabili che, per qualsiasi motivo possano influire sul normale espletamento del servizio, il Referente della ditta deve darne comunicazione al DEC, tramite email o PEC, con un anticipo di almeno 24 ore sull'evento, per consentire la tempestiva comunicazione all'utenza. In caso di mancata comunicazione entro il suddetto termine è applicata la penale prevista in Allegato C.

Le eventuali infrazioni configurabili come violazioni di obblighi normativi da parte del Concessionario sono denunciate dalla Azienda Sanitaria alle autorità competenti e possono comportare la risoluzione del Contratto.

Il personale addetto del Concessionario provvede inoltre, senza oneri per l'Azienda Sanitaria, al completo smaltimento del materiale di risulta e dei rifiuti derivanti dalle attività operative (installazioni, rifornimenti, manutenzioni nonché allo smaltimento dei rifiuti dei contenitori portarifiuti).

### **ART. 13 GESTIONE DEL SERVIZIO E ATTIVITÀ OPERATIVE**

Il Concessionario si impegna a gestire il servizio rispettando tutte le prescrizioni specifiche previste dalla normativa vigente, attenendosi agli standard qualitativi minimi delineati nel Capitolato Tecnico e dando piena attuazione a quanto proposto in offerta in sede di Gara.

Il Concessionario provvede alla gestione del servizio e delle macchine di distribuzione, svolgendo le attività elencate di seguito:

- installazioni, spostamenti e sostituzioni dei distributori; rifornimento e gestione dei distributori;
- manutenzione ordinaria e straordinaria;
- disinstallazioni dei distributori e ripristino degli spazi;
- assistenza agli utenti e gestione reclami.

Tutte le attività operative di installazione, rifornimento e manutenzione dei distributori devono essere svolte secondo un calendario preventivamente concordato con il DEC.

Nello specifico, le fasce orarie per la programmazione e l'esecuzione delle singole attività operative devono essere concordate con il DEC, in modo da evitare o ridurre al minimo l'interferenza con le attività proprie delle strutture ospedaliere e in relazione agli orari di apertura delle stesse strutture.

L'Azienda Sanitaria si riserva la facoltà di chiedere, l'intensificazione o l'estensione delle attività di servizio presso determinate sedi, in occasione di eventi che possono comportare un prevedibile aumento degli utenti della distribuzione automatica, quali, a titolo di esempio: convegni, cerimonie, mostre, aperture straordinarie delle sedi, rassegne e manifestazioni culturali, etc.

Inoltre, per gli eventi di maggior rilievo, caratterizzati da un elevato incremento dell'utenza, l'Azienda Sanitaria può richiedere l'adozione di un Piano operativo di installazioni temporanee, che dovrà essere delineato dal Concessionario già in offerta in sede di Gara, con modalità attuative concordate fra il Referente della Ditta e il DEC.

L'Azienda Sanitaria si riserva altresì, sulla base di esigenze sopravvenute, la facoltà di richiedere al concessionario la sospensione dell'erogazione del/dei distributore/i presso i siti di consumo attivati. Tali sospensioni, con eventuale successivo spostamento, possono essere determinati da manutenzioni



straordinarie dei locali, pulizie straordinarie, ristrutturazioni o da altri lavori tali da richiedere una diversa e/o temporanea collocazione ovvero rimozione dei distributori stessi.

Il Concessionario non può in nessun caso, per sua decisione unilaterale, sospendere, rallentare o interrompere il servizio, nemmeno in presenza di controversie con l'Azienda Sanitaria.

La sospensione o il rallentamento o l'interruzione del servizio costituisce inadempienza contrattuale e può determinare la risoluzione del Contratto.

### **INSTALLAZIONI, SPOSTAMENTI E SOSTITUZIONI**

Le installazioni devono avere inizio subito dopo la stipula del Contratto (ovvero la consegna del servizio da parte del DEC) ed essere eseguite entro il termine massimo previsto in 45 giorni solari (come da Allegato C), secondo un calendario concordato fra il Referente della Ditta e il DEC, salvo minor termine eventualmente offerto in gara.

Il Concessionario deve inoltre coordinarsi con la Società concessionaria uscente, secondo le direttive del DEC, per effettuare le nuove installazioni contestualmente alla rimozione dei distributori appartenenti alla precedente gestione, in modo da ridurre al minimo possibile la sospensione del servizio di distribuzione e i disagi per l'utenza.

La sospensione del servizio dovuta al cambio di gestione deve comunque essere contenuta, con riferimento alla funzionalità di singoli distributori o punto di distribuzione, entro il tempo massimo fissato in 1 giorno lavorativo (come da Allegato C).

La consistenza del parco macchine iniziale non è vincolante per tutta la durata del Contratto. L'Azienda Sanitaria ha infatti la facoltà, a proprio giudizio ed in relazione alle esigenze delle sedi interessate, di modificare in aumento o diminuzione il numero dei distributori.

Inoltre, le collocazioni iniziali possono subire, nel corso del Contratto, spostamenti per esigenze proprie dell'Azienda Sanitaria e/o delle strutture interessate, quali, a titolo d'esempio: trasferimento di sedi, modifiche strutturali degli edifici, necessità di garantire la sicurezza degli edifici e l'agibilità dei percorsi d'esodo, etc.

In relazione alle suddette esigenze di sicurezza, tutte le collocazioni del parco macchine iniziale possono essere soggette, in qualsiasi momento nel corso del Contratto, a verifiche del Servizio di Prevenzione e Protezione dell'Azienda Sanitaria.

Pertanto, l'Azienda Sanitaria può richiedere o autorizzare, in qualsiasi momento nel corso del Contratto:

- l'aumento dei distributori, con nuove installazioni ed eventuale estensione del servizio ad altre sedi non comprese inizialmente;
- la riduzione dei distributori elencati, con conseguente disinstallazione e ritiro di quelli dismessi;
- lo spostamento dei distributori, nell'ambito delle stesse sedi, o anche in sedi diverse da quelle originariamente indicate;
- la sostituzione dei distributori, in relazione ad esigenze di adeguamento del parco macchine.

Le installazioni successive, per i distributori non compresi nel parco macchine iniziale, sono disposte o autorizzate dal DEC, in qualsiasi momento nel corso del Contratto.

Tutte le nuove installazioni possono essere soggette a verifica preliminare del Servizio di Prevenzione e Protezione/UOC Ingegneria impiantistica e edile e patrimonio immobiliare, in merito alla collocazione individuata, che deve essere rispondente alle norme in materia di sicurezza, anche per quanto attiene le vie di esodo in casi di emergenza.

Inoltre, se lo ritengono necessario, il DEC e/o i Responsabili di sede possono richiedere, prima, durante e dopo le installazioni, ulteriori pareri e/o verifiche alla UOC Ingegneria impiantistica e edile e patrimonio immobiliare, in particolare per quanto attiene agli impianti elettrici a cui sono allacciati i distributori.

Lo spostamento dei distributori segue le stesse procedure e modalità previste per le nuove installazioni: è disposto o autorizzato dal DEC e può essere soggetto a pareri e/o verifiche da parte del Servizio di Prevenzione e Protezione e/o della UOC Ingegneria impiantistica e edile e patrimonio immobiliare.

La sostituzione dei distributori può essere concordata fra il DEC e il Concessionario per le mutate esigenze della distribuzione in sede (a titolo di esempio: per aumentare o diversificare la capacità di distribuzione; a fronte di un mutamento quantitativo o tipologico dell'utenza).

La sostituzione è soggetta a verifica del Servizio di Prevenzione e Protezione e/o della UOC Ingegneria impiantistica e edile e patrimonio immobiliare solo in caso di alterazioni significative del posizionamento e/o degli ingombri dei distributori.



Il DEC, inoltre, può disporre la sostituzione delle macchine nei casi di ripetuti e documentati guasti e/o disservizi, dovuti all'inefficienza e/o obsolescenza di uno o più distributori.

In tali casi il Concessionario è obbligato a dare seguito alla richiesta di sostituzione.

Il Referente della Ditta documenta le variazioni del parco macchine conseguenti agli interventi sopra descritti (installazioni successive, spostamenti e sostituzioni), trasmettendo o rendendo accessibile al DEC un elenco con i relativi aggiornamenti.

Gli interventi sopra descritti (installazioni successive, spostamenti e sostituzioni) devono essere eseguiti entro il termine massimo previsto in Allegato C o il termine minore offerto dal Concessionario in sede di Gara.

Dell'avvenuto completamento dell'installazione dei distributori automatici e avvio dell'esecuzione contrattuale farà fede apposito Verbale di installazione/attivazione del servizio redatto congiuntamente dal DEC e dal Concessionario. In tale occasione dovrà essere verificato:

- il regolare allacciamento alla rete di distribuzione dell'energia elettrica;
- la verifica del regolare funzionamento dei distributori;
- la consegna di un elenco dei distributori installati, che dovrà essere costantemente aggiornato nel cruscotto (come delineato all'art. 14) distinti per struttura/sede e per tipologia; l'elenco dovrà essere completato, per ogni tipologia di distributore, dal certificato di conformità CE e dalla dichiarazione del costruttore dei distributori automatici riguardo l'anno di produzione.

A seguito di ogni eventuale modifica, dovrà essere costantemente aggiornato il cruscotto digitale di interfaccia con l'Azienda Sanitaria.

Ad esito di ogni disinstallazione e/o rimozione etc. dei distributori è in capo al concessionario il ripristino delle aree come ad origine.

#### **RIFORNIMENTO E GESTIONE DEI DISTRIBUTORI**

Il rifornimento dei distributori deve essere eseguito con frequenza adeguata alle singole sedi, in relazione all'utenza potenziale e ai consumi stimati e rilevati, in modo da mantenere la costante disponibilità dei prodotti.

Il Concessionario è comunque tenuto ad assicurare le frequenze minime di passaggi per verifica e rifornimento delle macchine stabilite in Allegato C.

Il DEC può richiedere l'aumento delle frequenze dei passaggi per determinati periodi e/o sedi o punti di distribuzione (a titolo di esempio: per aumento dell'utenza potenziale in alcune sedi; per periodi caratterizzati da maggiori consumi; in occasione di eventi che comportano un maggiore afflusso di utenti; etc.), concordando con il Referente della Ditta piani specifici di rifornimento, che impegnano formalmente il Concessionario, anche nel rispetto delle frequenze concordate.

Inoltre, in caso di chiamata per esaurimento, anche parziale, di prodotti e/o ingredienti e/o materiali accessori, il personale addetto deve provvedere al rifornimento entro il tempo massimo previsto in Allegato C.

Il personale addetto del Concessionario deve provvedere, per ogni passaggio di rifornimento e per ogni distributore, alle seguenti prestazioni minime:

- verifica generale della corretta funzionalità delle macchine;
- rifornimento delle materie prime e dei prodotti mancanti o carenti;
- verifica della disponibilità e della corretta erogazione dei materiali accessori monouso (quali bicchieri, palette per caffè e bevande calde, etc.); in particolare l'addetto deve controllare che il materiale accessorio sia sufficiente e correttamente posizionato (bicchieri impilati correttamente, palette caffè ben allineate, etc.);
- verifica della disponibilità di monete per il resto ed eventuale riempimento dei relativi contenitori;
- verifica dell'igiene e della pulizia e sanificazione delle macchine, sia interna che esterna, tale da garantire la massima igiene e il decoro delle stesse; la pulizia deve essere estesa anche al pavimento e agli spazi adiacenti, ogni volta che si rilevi sporcizia e/o rifiuti derivanti dall'uso dei distributori. L'attività di pulizia potrà avvenire anche a seguito di esplicita richiesta motivata da particolari condizioni igieniche. La Ditta dovrà, comunque, implementare un sistema di controllo quotidiano sullo stato igienico delle macchine e dell'area assegnata al fine di intervenire prontamente per il ripristino di condizioni ottimali;
- verifica dei contenitori portarifiuti in dotazione ai distributori, eventuale svuotamento degli stessi con sostituzione dei sacchetti e rimozione dei rifiuti prodotti; i contenitori portarifiuti devono essere tenuti sempre in ottimali condizioni igieniche e sostituiti qualora risultino deteriorati o non idonei alla funzione.



Per la determinazione dei termini di esecuzione nonché delle relative penali e sanzioni inerenti le attività descritte nel presente articolo (verifica, rifornimento e pulizia) si rinvia all'Allegato C.

### **MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA**

La manutenzione ordinaria ha carattere preventivo ed è finalizzata a mantenere i distributori in efficiente stato di funzionamento e a ridurre al minimo la possibilità di guasti o disfunzioni.

Gli interventi di manutenzione ordinaria, eseguiti in loco, comprendono le seguenti attività:

- controllo generale, verifica di funzionalità e messa a punto dei distributori;
- eventuali riparazioni e/o sostituzioni di parti usurate o che presentino difetti, anomalie o malfunzionamenti;
- ritiro e smaltimento delle parti o componenti guaste e/o sostituite nel corso dell'intervento di manutenzione.

Tutti i distributori installati presso le sedi devono essere sottoposti a manutenzione ordinaria con la frequenza minima indicata in Allegato C.

Inoltre, il DEC può concordare con il Referente della Ditta un programma specifico di manutenzione preventiva, con incremento della frequenza, per determinati distributori o gruppi di distributori e/o per determinati periodi.

Il programma impegna formalmente il Concessionario nella tipologia di interventi da eseguire e nel rispetto della frequenza concordata.

I distributori per i quali risulti necessaria una più accurata manutenzione o una revisione totale, da eseguire presso l'officina o centro tecnico del Concessionario, devono essere sostituiti, contestualmente al ritiro, con macchine della stessa tipologia, o tecnologicamente superiori, in grado di erogare gli stessi prodotti.

In tal caso la sospensione del servizio, dovuta alla sostituzione dei distributori, deve essere contenuta entro il tempo massimo indicato in Allegato C o il termine minore offerto in sede di Gara.

La manutenzione straordinaria è prestata dal Concessionario a seguito di guasti o disfunzioni dei distributori, e comprende l'esecuzione delle attività finalizzate al ripristino della funzionalità e dell'efficienza delle macchine, mediante riparazioni e/o sostituzioni integrali ovvero di parti e/o componenti.

Gli interventi di manutenzione straordinaria devono essere prontamente attivati dai tecnici addetti del Concessionario nei seguenti casi:

- su chiamata del DEC o del personale da questi incaricato;
- su impulso del Referente della Ditta o del personale addetto alle attività di rifornimento, ogni volta che siano rilevati blocchi, guasti o disfunzioni;
- a seguito di rilevazioni telemetriche sulla funzionalità delle macchine.

Qualora la riparazione del guasto richieda la disinstallazione e il trasporto del distributore presso la propria sede, contestualmente al ritiro il Concessionario deve provvedere alla sostituzione con macchina della stessa tipologia, o tecnologicamente superiore, in grado di erogare gli stessi prodotti.

Gli interventi di manutenzione straordinaria devono essere eseguiti e completati entro il termine massimo indicato in Allegato C o il termine minore offerto in sede di Gara.

Gli interventi si intendono eseguiti e completati nei seguenti casi:

- con la soluzione del guasto ed il ripristino completo della funzionalità della macchina;
- con la constatazione dell'impossibilità di riparare il guasto in loco e l'avvio della procedura di sostituzione della macchina;
- in tal caso la sostituzione, con riattivazione del servizio, deve essere effettuata entro il tempo massimo indicato nello stesso Allegato C o minor termine offerto in sede di Gara.

Se richiesto dal DEC il Concessionario deve fornire o rendere accessibili resoconti tecnici e statistici inerenti gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria effettuati, con informazioni sui distributori verificati e/o riparati, i problemi rilevati e le soluzioni adottate.

### **DISINSTALLAZIONI E RIPRISTINO DEGLI SPAZI**

Al termine del Contratto il Concessionario deve provvedere alla disinstallazione e al ritiro di tutti i distributori installati nel corso della Concessione presso le sedi dell'Azienda Sanitaria.

Inoltre, nel corso del Contratto, il Concessionario deve provvedere alla disinstallazione e al ritiro di singoli distributori o gruppi di distributori, a seguito di richiesta o autorizzazione del DEC.



Per tutte le disinstallazioni (quelle conclusive del Contratto e quelle richieste o autorizzate nel corso del Contratto) il Concessionario deve farsi carico delle seguenti attività:

- a) disattivazione, distacco, ritiro e trasporto dei distributori;
- b) rimozione di eventuali materiali di risulta;
- c) ripristino e pulizia degli spazi.

Riguardo al suddetto punto c), il ripristino degli spazi riguarda in particolare il pavimento e le pareti, in corrispondenza della collocazione dei distributori da rimuovere.

Se necessario, il pavimento e le pareti devono essere riportati dal Concessionario in condizioni accettabili di funzionalità e decoro, tenendo conto della normale usura, dovuta all'uso continuativo dei distributori e alla frequentazione dell'utenza.

Pertanto, escludendo l'obbligo di interventi globali o estesi di ripristino (quali, ad esempio, il rifacimento della pavimentazione e la tinteggiatura delle pareti), sono a carico del Concessionario (a titolo esemplificativo):

- la rimozione di eventuali viti, stop e canaline, utilizzati per l'installazione dei distributori e degli impianti di allaccio a servizio degli stessi;
- la chiusura di eventuali buchi o tracce (sulle pareti o sul pavimento), dovuti all'installazione degli impianti a servizio dei distributori, con stucco o altri materiali idonei;
- la pulizia delle pareti e del pavimento.

Il Concessionario è tenuto, inoltre, al risarcimento per gli eventuali danni ai locali, causati da incuria o imperizia del personale addetto durante la disinstallazione e la rimozione dei distributori, o anche nel corso delle precedenti attività operative connesse con il servizio.

Il Referente della Ditta documenta le variazioni del parco macchine conseguenti agli interventi di disinstallazione eseguiti nel corso del Contratto, trasmettendo o rendendo accessibile al DEC un elenco con i relativi aggiornamenti.

Le attività di disinstallazione e ritiro devono essere completate entro i termini indicati in Allegato C, al quale si rinvia anche per le relative penali.

In particolare, la disinstallazione e il ritiro globale del parco macchine deve essere completato **entro 15 giorni solari** dalla scadenza o dall'eventuale risoluzione del Contratto, senza che sia necessaria alcuna richiesta da parte dell'Azienda Sanitaria. A tal proposito, verranno redatti appositi verbali di riconsegna degli spazi in contraddittorio tra l'Azienda Sanitaria e il Concessionario.

Decorso inutilmente il termine di 15 giorni, l'Azienda Sanitaria può provvedere direttamente allo sgombero e al ripristino degli spazi, con addebito delle relative spese al Concessionario.

Tuttavia, prima della scadenza del Contratto, l'Azienda Sanitaria può fissare un termine diverso, in relazione ad eventuali esigenze connesse con le procedure di affidamento di una nuova concessione e con le modalità attuative per relativo il passaggio di gestione.

Eventuali danni riscontrati alla struttura e/o agli impianti, dovuti ad imperizia, incuria o mancata manutenzione, saranno oggetto di valutazione economica. Le spese per il ripristino – laddove non effettuato a regola d'arte dal concessionario – saranno addebitate al Concessionario medesimo attraverso l'incameramento, totale o parziale, della garanzia fideiussoria prestata, fatto salvo il diritto dell'Azienda Sanitaria al risarcimento degli eventuali maggiori danni riscontrati.

#### **ASSISTENZA AGLI UTENTI E GESTIONE RECLAMI**

Alla data di stipula del Contratto o del verbale di consegna da parte del DEC, il Concessionario deve avere attivo o attivare un recapito telefonico dedicato all'assistenza per gli utenti del servizio di distribuzione e alla gestione dei reclami.

Il recapito telefonico per l'assistenza deve essere gestito da un Call Center con un numero di terminali ed operatori adeguato al volume delle chiamate e tale da mantenere i tempi di attesa degli utenti entro limiti ragionevoli: in linea di massima, la risposta deve essere garantita entro un minuto (due minuti nei periodi di più intenso traffico telefonico).

Il numero del recapito deve essere posto in evidenza sul frontale di ogni distributore installato presso le sedi dell'Azienda Sanitaria e deve avere le funzionalità del **numero verde, utilizzabile senza costi per gli utenti, sia da telefono fisso che da cellulare**, per:

- segnalare la mancanza o la carenza di prodotti;
- segnalare guasti o mancata o irregolare erogazione dei prodotti;
- segnalare irregolarità o disservizi di carattere generale;



➤ richiedere rimborsi per mancata erogazione dei prodotti o del resto.

Riguardo all'ultimo punto, le modalità per l'effettuazione dei rimborsi sono concordate fra il DEC e il Referente della Ditta, anche in attuazione delle proposte formulate dal Concessionario in offerta in sede di Gara, in modo da fornire puntuale riscontro ad ogni richiesta, evitando la necessità di successivi solleciti da parte degli utenti.

Il Concessionario deve comunque garantire il rimborso entro un giorno lavorativo dalla chiamata o, nell'impossibilità obiettiva di rispettare tale termine (ad esempio: utente non reperibile o non immediatamente ricontattabile), entro il minor tempo possibile, facendosi interamente carico di eventuali spese eventualmente necessarie per portare a buon fine il rimborso (per esempio: spese per spedizione, bonifico, etc.).

La qualità dell'assistenza telefonica e la puntualità dei rimborsi sono oggetto di verifiche da parte del DEC, eseguite a campione e/o tramite gli strumenti di controllo e monitoraggio offerti dal Concessionario in sede di Gara, anche ai fini dell'eventuale applicazione delle penali previste.

Se richiesto del DEC, in qualsiasi momento nel corso del Contratto, il Concessionario deve trasmettere o rendere accessibili dati, report statistici e relazioni sulla tipologia delle chiamate pervenute, i problemi più rilevanti segnalati e le soluzioni correttive adottate per il miglioramento del servizio.

Lo stesso DEC, sulla base dei dati acquisiti dal Concessionario e/o delle proprie verifiche presso gli utenti, può richiedere l'adozione di accorgimenti migliorativi, che il Concessionario è obbligato ad adottare, purché non in contrasto con le disposizioni del presente Capitolato e/o della normativa vigente e purché non alterino i contenuti sostanziali dell'offerta presentata in sede di Gara.

#### **GESTIONE DEI RIFIUTI**

Lo smaltimento dei rifiuti dovrà essere effettuato nel rispetto delle norme igienico-sanitarie, utilizzando esclusivamente i punti di scarico indicati dall'Amministrazione.

Il Concessionario si impegna a partecipare a tutte le azioni dell'Amministrazione finalizzate a ridurre il quantitativo dei rifiuti e ad aumentare la riciclabilità dei medesimi connessi e/o derivanti dall'utilizzazione dei distributori di generi di ristoro.

#### **ART. 14 CONTROLLO E MONITORAGGIO DEL SERVIZIO – SISTEMA DI MONITORAGGIO**

Il Concessionario è obbligato a dare attuazione agli strumenti di controllo e monitoraggio proposti in offerta in sede di Gara, nonché a fornire o rendere accessibili al DEC informazioni e dati inerenti il servizio in Concessione.

L'Azienda Sanitaria può verificare, in qualsiasi momento nel corso del Contratto, il rispetto delle norme di legge e delle prescrizioni del Disciplinare di Gara e del Capitolato Tecnico da parte del Concessionario, nonché l'attuazione degli strumenti di monitoraggio offerti in Gara ed il mantenimento di un elevato livello di qualità del servizio.

Il DEC e gli altri soggetti eventualmente incaricati dall'Azienda Sanitaria possono effettuare verifiche in loco, in relazione alla qualità dei prodotti distribuiti, del servizio offerto e della gestione delle attività operative, senza che il Concessionario possa impedirlo.

A tal fine il Concessionario riconosce al DEC e agli altri soggetti eventualmente incaricati, il diritto di svolgere indagini specifiche sulla qualità del servizio, con interviste o questionari, da sottoporre di propria iniziativa agli utenti della distribuzione, oppure avvalendosi degli strumenti di controllo e monitoraggio offerti in Gara e messi a disposizione dal Concessionario.

In ogni caso il Concessionario, a richiesta del DEC o degli altri soggetti eventualmente incaricati, deve fornire o rendere accessibili, in qualsiasi momento nel corso del Contratto, tutte le informazioni inerenti:

- le attrezzature utilizzate per le attività operative previste per la Concessione;
- la tipologia e le caratteristiche dei prodotti in vendita;
- le procedure operative per lo stoccaggio, la conservazione e il trasporto dei prodotti destinati al rifornimento dei distributori;
- il comportamento tenuto dagli operatori addetti alle attività operative;
- i detergenti e sanificanti utilizzati per la pulizia dei distributori e dei componenti interni;
- le modalità di gestione delle attività e degli interventi connessi con la Concessione.

L'Azienda Sanitaria, sulla base delle verifiche e indagini in argomento, si riserva di chiedere modifiche migliorative al servizio, che il Concessionario è obbligato ad adottare, purché le richieste non siano in



contrasto con quanto stabilito dalla normativa e/o dal Disciplinare di Gara e/o dal Capitolato Tecnico e non alterino in modo sostanziale i contenuti dell'offerta presentata in sede di Gara.

Nel caso in cui il Concessionario non fornisca i dati e le informazioni di cui sopra e/o non ottemperi alle richieste di modifiche migliorative, l'Azienda Sanitaria si riserva la facoltà di risolvere il Contratto.

Il Concessionario dovrà comunque realizzare e mettere a disposizione dell'Azienda Sanitaria un cruscotto digitale di monitoraggio, le cui modalità tecnico-informatiche di funzionamento ed utilizzo dovranno essere chiaramente esplicitate nell'offerta di gara, per permettere all'Azienda Sanitaria di svolgere un costante monitoraggio in tempo reale sul servizio svolto.

L'attivazione ed il funzionamento del suddetto cruscotto è condizione imprescindibile ed essenziale per l'avvio dell'esecuzione del contratto.

Esso deve essere attivato e riferito a tutte le singole sedi oggetto di installazione, garantendo il monitoraggio di qualsiasi tipologia di distributore installato.

Nel cruscotto devono essere riportati almeno i seguenti dati:

- tutti i distributori installati distinti per tipologia e la loro ubicazione;
- n. identificativo del distributore;
- i riferimenti dell'Agenzia delle Entrate;
- incassi/dati contabili trasmessi all'Agenzia delle entrate per la verifica della fatturazione;
- segnalazione malfunzionamenti e ripristino distributori;
- programmazione e monitoraggio dei rifornimenti;
- interventi di pulizia e sanificazione.

**Il cruscotto deve poter essere fruibile integralmente all'atto di avvio contrattuale** (la durata della concessione decorre dalla data della completa definitiva installazione dell'intero parco macchine presso le singole sedi della Asl di Viterbo. Tale data risulterà da apposito documento sottoscritto tra il DEC e il Concessionario).

Il Concessionario è inoltre tenuto ad inviare mensilmente, mezzo email, al DEC un report riepilogativo delle attività svolte e relative tempistiche in termine di rifornimento/manutenzione/pulizia e sanificazione/etc., nonché del parco macchine installato e degli incassi relativi.

#### **ART. 15 OBBLIGHI GENERALI ED ONERI PER IL CONCESSIONARIO**

Il Concessionario si obbliga ad osservare le leggi e i regolamenti che disciplinano l'esercizio delle attività previste dalla Concessione, nonché le disposizioni generali dell'Azienda Sanitaria che regolano le attività delle sedi.

Il Concessionario deve possedere o acquisire tutto quanto legalmente ed amministrativamente necessario, in virtù di norme e regolamenti specifici, per la gestione del servizio di distribuzione automatica e lo svolgimento delle attività connesse: autorizzazioni sanitarie, abilitazioni, licenze, etc.

Sono a totale carico del Concessionario tutti gli oneri relativi al rilascio e all'eventuale rinnovo dei relativi provvedimenti autorizzativi e abilitativi o derivanti da adeguamenti normativi.

Il Concessionario deve inoltre essere dotato di Manuale di autocontrollo, redatto secondo i criteri stabiliti dal sistema HACCP, da produrre alla stipula del Contratto o alla data del verbale di consegna del servizio. Il manuale dovrà prevedere una Procedura operativa di verifica delle scadenze dei prodotti distribuiti.

L'Azienda Sanitaria, in qualsiasi momento nel periodo di durata del Contratto, può richiedere la documentazione relativa alle suddette autorizzazioni e/o abilitazioni e al Manuale HACCP.

La mancanza delle suddette autorizzazioni o abilitazioni amministrative e/o del Manuale HACCP e/o la mancata produzione della relativa documentazione, comporta la revoca della Concessione.

Il Concessionario è altresì obbligato, almeno a:

- comunicare all'Azienda Sanitaria, all'inizio della Contratto, i riferimenti (numeri telefonici e indirizzi e-mail), utilizzabili dal DEC per le attività di coordinamento e verifica;
- far osservare al proprio personale addetto le norme di legge e/o amministrative che disciplinano le attività della Concessione, nonché tutte le disposizioni contenute nel Capitolato e negli Allegati;
- dare piena attuazione alle disposizioni concordate dal DEC con il Referente della Ditta nell'ambito delle attività di coordinamento e verifica, per quanto non in contrasto con le norme di legge e/o le disposizioni del Capitolato;
- installare entro i termini indicati dal presente Capitolato i distributori automatici nelle aree messe a disposizione dall'Azienda;



- fornire contestualmente all'installazione dei distributori automatici, per ogni apparecchiatura, la dichiarazione di conformità alla normativa CE e a tutte le disposizioni vigenti in materia di sicurezza, il Manuale di istruzioni per l'uso, nonché la documentazione che attesti l'avvenuto controllo dell'integrità dei prodotti inseriti, degli interventi di pulizia e di igienizzazione;
- fornire entro il termine stabilito dal presente Capitolato un elenco dettagliato di tutte le apparecchiature distinte per sedi, tipologia di prodotti erogati e potenza assorbita;
- comunicare preventivamente al DEC, eventuali modificazioni del parco macchine distributrici installate;
- mantenere i distributori automatici in costante conformità alle vigenti disposizioni legislative e regolamenti, anche in materia di igiene e sicurezza;
- procedere al costante rifornimento dei distributori tenuto conto delle tempistiche precisate nel presente Capitolato, ovvero in offerta laddove migliorative, in modo da mantenere in perfetta efficienza le apparecchiature;
- garantire il controllo delle materie prime utilizzate, la costante pulizia e l'igiene delle apparecchiature installate, nonché la conservazione dei prodotti utilizzati conformemente alle disposizioni nazionali e comunitarie in materia;
- provvedere a proprie spese alla manutenzione ordinaria e straordinaria dei distributori automatici;
- garantire la tempestiva assistenza in caso di malfunzionamento dei distributori automatici.

E' fatto divieto al Concessionario di:

- installare negli spazi concessi qualsiasi macchina o apparecchiatura estranea all'oggetto della concessione e/o alle attività previste dal Capitolato;
- distribuire prodotti e generi diversi da quelli previsti per la Concessione e/o indicati nel Capitolato.
- altri divieti comunque previsti nel presente Capitolato.

Eventuali infrazioni ai suddetti divieti, rilevate dal DEC, anche su segnalazione degli utenti del servizio, possono comportare l'applicazione delle penali finanche la risoluzione del Contratto.

Per quanto riguarda gli oneri, sono a carico del Concessionario le seguenti spese:

- eventuali tasse o imposte dovute per lo svolgimento delle attività previste dalla Concessione;
- eventuali spese e/o tasse per lo smaltimento dei rifiuti prodotti dall'uso e dalla manutenzione dei distributori.

Il Concessionario non può rivendicare, in nessun caso, danni derivanti dal mancato funzionamento dovuto a sospensioni dell'erogazione di energia elettrica né per atti di vandalismo e/o scasso.

Il concessionario è obbligato, altresì, a permettere l'effettuazione delle pulizie periodiche negli spazi retrostanti e sottostanti i distributori, sollevando o spostando temporaneamente gli stessi, in accordo con le ditte affidatarie del servizio di pulizia e sanificazione dell'azienda sanitaria.

Qualora il concessionario non si accordi con le ditte affidatarie di tale servizio, esso stesso è tenuto ad eseguire tali pulizie periodiche da concordare con il responsabile dell'Azienda sanitaria o da effettuare dietro richiesta dello stesso responsabile.

Il Concessionario deve provvedere alle operazioni di pulizia, di sanificazione/disinfezione interna ed esterna dei distributori nel rispetto delle vigenti norme igienico-sanitarie e secondo il sistema HACCP, mantenendo decorosi anche gli spazi adiacenti ai distributori medesimi.

Il Concessionario deve provvedere, in caso di contravvenzioni o sanzioni che dovessero essere poste a carico dell'Azienda Sanitaria per sue inadempienze o responsabilità, all'immediato e totale rimborso a favore della stessa. In caso contrario l'Azienda Sanitaria si rifarà sul deposito cauzionale, richiedendone poi la ricostituzione nella misura corrispondente.

È a carico del concessionario l'esecuzione di tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni contenute nel presente Capitolato. Il servizio che in qualunque modo risulterà non conforme alle caratteristiche richieste, sarà formalmente contestato, con conseguente applicazione delle penalità previste.

È fatto obbligo al concessionario di mantenere l'Asl Viterbo sollevata ed indenne, da qualsiasi responsabilità civile derivante dall'esecuzione del contratto, nei confronti dei terzi danneggiati e per eventuali conseguenti richieste di danni nei confronti degli stessi.

Il concessionario sarà comunque tenuto a risarcire l'Asl Viterbo del danno causato da ogni inadempimento alle obbligazioni derivanti dal presente capitolato.

Qualunque evento che possa avere influenza sull'esecuzione del servizio dovrà essere segnalato al DEC nel più breve tempo possibile e non oltre 24 h dal suo verificarsi, incluso qualsiasi atto di intimidazione commesso



nei confronti del concessionario nel corso del contratto con la finalità di condizionarne la regolare e corretta esecuzione.

Il concessionario assume a proprio carico le responsabilità del buon funzionamento del servizio anche in caso di scioperi e vertenze sindacali del suo personale, promuovendo tutte le iniziative atte ad evitare l'interruzione del servizio/fornitura.

#### **ART. 16 OBBLIGHI GENERALI PER L'AZIENDA SANITARIA**

L'Azienda Sanitaria assume l'obbligo di:

- mettere a disposizione del Concessionario gli spazi indicati negli Allegati o individuati nel corso del Contratto, per la collocazione e l'installazione dei distributori;
- garantire al personale addetto del Concessionario il libero accesso alle sedi e agli spazi concessi per le attività previste dalla Concessione, in particolare per il rifornimento e la manutenzione dei distributori;
- far eseguire gli interventi tecnici di manutenzione e riparazione dei distributori esclusivamente dal personale addetto del Concessionario;
- adottare tutti gli accorgimenti tecnici suggeriti dal personale deputato del Concessionario per l'ottimale funzionamento dei distributori e del servizio di distribuzione.

Nessun altro onere sarà a carico della Stazione Appaltante.

#### **ART. 17 SICUREZZA**

Nella gestione del servizio il Concessionario è tenuto ad osservare tutte le norme in materia di sicurezza e igiene del lavoro, in particolare le norme contenute nel D.lgs. n. 81/2008 e s.m.i..

Pertanto, il Concessionario è obbligato in particolare a:

- utilizzare, per l'esecuzione delle attività tecnico-operative previste dalla Concessione, macchine e attrezzature conformi alla normativa vigente in materia di sicurezza e prevenzione degli infortuni, fornite di certificazione e marcatura CE;
- garantire, per la manutenzione e le eventuali riparazioni dei distributori, parti di ricambio conformi alla normativa vigente in materia di sicurezza delle macchine e dei componenti, fornite di certificazione e marcatura CE.
- fornire, se richiesto dall'Azienda Sanitaria, ogni certificazione e documentazione prevista dalle norme di sicurezza in argomento;
- farsi carico degli eventuali adeguamenti dei requisiti tecnici delle macchine e/o dei relativi impianti di allaccio, derivanti da innovazioni della normativa o da prescrizioni delle autorità competenti;
- formare e informare il proprio personale addetto in materia di sicurezza ed igiene, prevenzione degli infortuni e pronto soccorso;
- dotare il personale addetto, a proprie cura e spese, di indumenti appositi e di eventuali dispositivi di protezione, atti a garantire la massima sicurezza ed igiene, in relazione alle specifiche attività svolte per la Concessione, in particolare per i lavori di installazione, rifornimento e manutenzione delle macchine;
- prevedere, durante le installazioni dei distributori, una segnaletica di sicurezza a beneficio e a protezione di terzi, mantenendo libere nella zona di lavoro le vie di esodo per eventuali emergenze, secondo la normativa vigente e secondo le indicazioni contenute nel DUVRI preliminare o specificamente fornite dalle competenti UOC Ingegneria impiantistica e edile e patrimonio immobiliare e Servizio di Prevenzione;
- mantenere in efficienza le macchine di distribuzione ed i relativi impianti di allaccio con specifici controlli tecnici, da eseguire con le modalità e la periodicità previste dalla normativa vigente e/o secondo le istruzioni del DEC e/o della UOC Ingegneria impiantistica e edile e patrimonio immobiliare e/o del Servizio di Prevenzione;
- documentare, se richiesto dal DEC e/o dalla UOC Ingegneria impiantistica e edile e patrimonio immobiliare e/o dal Servizio di Prevenzione, l'esecuzione delle attività e l'adozione delle cautele suindicate.

Il Concessionario è direttamente responsabile dei danni agli impianti e/o ai locali e/o alle persone derivanti da inosservanza delle norme di sicurezza.

Per i rischi e gli adempimenti relativi alle interferenze fra le attività del Concessionario e quelle dell'Azienda Sanitaria o di altri soggetti che operano presso le sedi che ospitano i punti di distribuzione, si rimanda al DUVRI preliminare (v. ALLEGATI), nel quale sono stimati i relativi oneri per la sicurezza. Il documento sarà



soggetto ad aggiornamento nel corso della fase esecutiva del Contratto, secondo normativa vigente. Il DUVRI preliminare è relativo a costi generici riscontrabili in gara.

La conformità alle norme di sicurezza e alle disposizioni contenute nel DUVRI può essere oggetto di verifiche da parte della UOC Ingegneria impiantistica e edile e patrimonio immobiliare e/o del Servizio di Prevenzione, sia preliminarmente, ossia prima dell'installazione di ogni distributore o punto di distribuzione, che periodicamente nel corso del Contratto.

In linea generale i distributori non devono essere installati in prossimità di uscite di sicurezza, né posizionati in modo da ostruire o intralciare le possibili vie di esodo in caso di emergenze (a titolo esemplificativo: vani scala, pianerottoli, corridoi di passaggio, etc.).

A seguito delle verifiche e valutazioni di cui al presente articolo, l'Azienda Sanitaria può richiedere eventuali modifiche ritenute necessarie per adeguare la collocazione e/o l'allestimento e/o gli impianti di allaccio e/o le macchine alle prescrizioni delle norme di sicurezza e/o del DUVRI.

Il Concessionario ha l'obbligo di provvedere alle modifiche richieste, facendosi carico delle eventuali spese.

Nel caso siano accertate inadempienze insanabili alle norme in materia di sicurezza e/o al DUVRI, ovvero nel caso in cui il Concessionario non esegua le modifiche richieste a seguito delle verifiche, l'Azienda Sanitaria procede a risolvere il Contratto, ferme restando le eventuali responsabilità civili e penali del Concessionario.

#### **ART. 18 NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

Il Concessionario dovrà osservare tutti regolamenti e le leggi vigenti in materia, in particolare a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo i seguenti:

- Determinazione Regione Lazio 29 novembre 2024, n. G16085.
- Direttiva 2006/42/CE del Parlamento Europeo E Del Consiglio del 17 maggio 2006 relativa alle macchine e che modifica la direttiva 95/16/CE;
- Regolamento (CE) n. 178/2002 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 28 gennaio 2002 che stabilisce i principi e i requisiti generali della legislazione alimentare, istituisce l'Autorità europea per la sicurezza alimentare e fissa procedure nel campo della sicurezza alimentare per tutti gli operatori della filiera alimentare, dalla produzione agricola primaria alla distribuzione finale al consumatore, ristorazione compresa;
- Regolamento (CE) n. 852/2004 sull'igiene dei prodotti alimentari in tutte le fasi del processo di produzione (dalla fase della produzione primaria al consumatore finale);
- Regolamento (UE) n. 1169/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2011 relativo alla fornitura di informazioni sugli alimenti ai consumatori, che modifica i regolamenti (CE) n. 1924/2006 e (CE) n. 1925/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio;
- Regolamento (UE) n. 202/2014 che modifica il regolamento (UE) n. 10/2011 riguardante i materiali e gli oggetti di materia plastica destinati a venire a contatto con i prodotti alimentari;
- Regolamento (UE) n. 174/2015 che modifica e rettifica il regolamento (UE) n. 10/2011 riguardante i materiali e gli oggetti di materia plastica destinati a venire a contatto con i prodotti alimentari;
- Regolamento (UE) 2016/1416 della Commissione, del 24 agosto 2016, che modifica e rettifica il regolamento (UE) n. 10/2011 riguardante i materiali e gli oggetti di materia plastica destinati a venire a contatto con i prodotti alimentari;
- Decreto Legislativo 15/12/1997 n. 231 Disciplina sanzionatoria per la violazione delle disposizioni del regolamento (UE) n. 1169/2011, relativo alla fornitura di informazioni sugli alimenti ai consumatori e l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del medesimo regolamento (UE) n. 1169/2011 e della direttiva 2011/91/UE, ai sensi dell'articolo 5 della legge 12 agosto 2016, n. 170 «Legge di delegazione europea 2015»;
- Decreto Legislativo 2 febbraio 2001, n. 31 Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano;
- D.P.R. 26 marzo 1980, n. 327 (Regolamento di esecuzione della L. 30 aprile 1962, n. 283, e successive modificazioni, in materia di disciplina igienica della produzione e della vendita delle sostanze alimentari e delle bevande);
- Decreto Ministeriale Ministero della salute 7 febbraio 2012, n. 25 Disposizioni tecniche concernenti apparecchiature finalizzate al trattamento dell'acqua destinata al consumo umano.

#### **ART. 19 APPLICAZIONE PENALI**



Per eventuali ritardi, irregolarità o inadempienze da parte del Concessionario, il RUP applica, su segnalazione del DEC, le penali esplicitamente indicate in Allegato C.

Il RUP procede all'applicazione diretta delle penali, senza preventiva diffida, ogni volta che ne ricorrano gli estremi, con semplice comunicazione alla Ditta tramite PEC.

Inoltre, nel caso riscontri irregolarità non esplicitamente individuate come soggette a penali nel Capitolato o in Allegato C, ma tali da causare inefficacia e/o disfunzioni del servizio, il DEC può richiedere alla Ditta, con diffida ad adempiere inviata tramite PEC, l'adozione degli opportuni correttivi entro un termine congruo (salvo casi di urgenza, non inferiore a 7 giorni), purché la richiesta non contrasti con le disposizioni del Capitolato e/o con la normativa vigente.

Decorso il suddetto termine senza che i correttivi richiesti siano stati adottati, il RUP può procedere ad applicare nei confronti del Concessionario una penale di € **150,00** per ogni giorno lavorativo successivo alla scadenza dello stesso termine, per un massimo di 10 gg. lavorativi, oltre i quali l'Azienda Sanitaria si riserva la facoltà di risolvere il Contratto.

Le somme per le eventuali penali sono versate dal Concessionario tramite appositi bonifici sul conto corrente bancario dell'Azienda Sanitaria entro 15 giorni dalla applicazione della penale.

Il Referente della Ditta provvede a trasmettere al DEC, tramite mail, copia delle disposizioni di bonifico per penali, entro 7 giorni solari dall'avvenuto versamento.

A fronte del mancato pagamento delle penali nel termine suddetto, l'Azienda Sanitaria può rivalersi sulla cauzione definitiva, limitandosi a comunicarlo mezzo PEC alla Ditta, senza necessità di preventiva diffida.

In tal caso la cauzione deve essere reintegrata dal Concessionario entro e non oltre il termine di 15 giorni solari dalla data di comunicazione dell'avvenuta riduzione.

Il mancato reintegro della cauzione, entro il termine prescritto, può comportare la risoluzione del Contratto. L'applicazione delle penali non assolve il Concessionario dal completo adempimento degli obblighi a cui sono riferite, né esclude il diritto dell'Azienda Sanitaria ad agire per il risarcimento degli eventuali danni subiti in conseguenza delle disfunzioni e/o inadempienze sanzionate.

Le penali sono applicate, per ogni annualità contrattuale (due semestri), entro il limite massimo del 10% del valore annuale della Concessione.

Qualora sia superato nel corso dell'annualità il suddetto limite massimo, l'Azienda Sanitaria, su segnalazione del DEC, si riserva la facoltà di risolvere il Contratto.

#### CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

L'appalto è aggiudicato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo.

La valutazione dell'offerta tecnica e dell'offerta economica è effettuata in base ai seguenti punteggi:

	PUNTEGGIO MASSIMO
Offerta tecnica	70
Offerta economica	30
TOTALE	100

#### CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA

Il punteggio dell'offerta tecnica è attribuito sulla base dei criteri di valutazione elencati nel Capitolato Tecnico con la relativa ripartizione dei punteggi.

In particolare, la migliore offerta sarà determinata dal punteggio complessivo (**P<sub>totale</sub>**)<sup>1</sup> più alto, che sarà ottenuto sommando il "**Punteggio Tecnico**" (PT) e il "**Punteggio Economico**" (PE):  $P_{totale} = PT + PE$

Il "**Punteggio Tecnico**" sarà attribuito sulla base della seguente formula:  $PT_i = \sum P_{ij}$

dove:

PT<sub>i</sub>: Punteggio Tecnico dell'operatore i-esimo



$\sum P_{ij}$ : Sommatoria dei punteggi assegnati all'operatore i-esimo per ogni criterio

La somma dei punteggi attribuiti ai criteri di valutazione determinerà il totale del punteggio tecnico (PT= max 70).

Di seguito vengono indicate le modalità di attribuzione dei punteggi ai singoli criteri relativi al merito tecnico, con il seguente procedimento:

1. assegnazione di un "giudizio" (g) da parte della Commissione Giudicatrice a ciascuno dei parametri di valutazione di ciascun criterio sopraelencato, secondo i seguenti sette livelli:
  - non valutabile/non conforme 0,00;
  - scarso 0,25;
  - insufficiente 0,50;
  - sufficiente 0,60;
  - discreto 0,70,
  - buono 0,85;
  - ottimo 1,00;
2. attribuzione ad ogni criterio di valutazione del punteggio tecnico quale risultante dal prodotto del giudizio (g) assegnato a ciascun criterio di valutazione, moltiplicato per il punteggio massimo attribuibile ad ognuno dei criteri di valutazione, secondo la formula:  
 $PT_i = g \times P_i \text{ max (2 decimali);}$
3. la somma dei punteggi così ottenuti per ogni criterio principale di valutazione costituisce il punteggio qualità SX ottenuto da ogni partecipante che pertanto vale:  
 $SX = \text{somma di tutti i } PT_i.$

Il concorrente è escluso dalla gara nel caso in cui consegua un punteggio inferiore alla soglia minima di sbarramento pari a 38 punti per il punteggio tecnico complessivo (70 punti).

Elementi valutativi	Sub-elementi	Punteggio
<b>1) Proposta merceologica della distribuzione automatica</b>	Proposta merceologica dei prodotti offerti: varietà e qualità di bevande calde; altre bevande; linea salati; linea dolce; latticini; freschi/frutta; prodotti speciali per soggetti diabetici, ipertesi, a dieta e intolleranti al glutine, lattosio etc.; oggetti e prodotti per igiene personale, etc., in ottemperanza alle disposizioni della Determinazione Regione Lazio n. G16085 del 29/11/2024. <u>Sarà altresì apprezzata la maggiore aderenza/le migliori rispetto alle previsioni delle tabelle 1-2-3-4 della predetta Determinazione R.L.</u>	<b>Max 13 punti</b>
<b>2) Impatto ambientale del servizio</b>	Soluzioni adottate per garantire un più efficiente ed efficace sistema di energy saving riferito ai distributori proposti, in conformità alle prescrizioni del Capitolato Tecnico e del Capitolato Speciale d'Oneri.  Logistica del servizio offerto (tipo: trasporto, stoccaggio, manipolazione e distribuzione dei prodotti, etc.). Utilizzo, almeno parziale, per	<b>Max 11 punti</b>



	<p>le attività di trasporto, di mezzi ecologici, alimentati a gpl o metano o con energia elettrica, etc.</p> <p>Utilizzo, per l'erogazione delle bevande, di bicchieri in cartone e palette in legno, o altri materiali a ridotto impatto ambientale.</p>	
<b>3) Gamma e caratteristiche dei distributori automatici</b>	<p>Gamma di distributori per ciascuna tipologia caldo – freddo – misto – di prodotti/oggetti per igiene personale, come previsto dal Capitolato Tecnico e dal Capitolato Speciale d'Oneri, anche con riferimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- alla capacità di autonomia e di erogazione idonea a far fronte alle varie capacità ricettive;</li> <li>- alla modalità di selezione e prelievo per garantire il minor contatto dell'utente con la macchina;</li> <li>- al sistema di depurazione per il filtraggio dell'acqua;</li> <li>- alla modalità di pagamento e gestione del resto;</li> <li>- alla modalità di accesso all'utenza con disabilità (motoria, ipovedenti);</li> <li>- alla modalità di monitoraggio dei distributori (esempio la temperatura) e di rilevazione di anomalie e guasti (ad esempio rimborso per mancata erogazione del resto, indisponibilità del prodotto etc.).</li> </ul>	<b>Max 11 punti</b>
<b>4) Gestione del servizio e attività operative</b>	<p>Programma proposto per: installazioni, spostamenti e sostituzioni dei distributori; rifornimento e gestione dei distributori; manutenzione ordinaria e straordinaria; disinstallazioni dei distributori e ripristino degli spazi; gestione rifiuti.</p> <p>Piano di assistenza agli utenti e gestione reclami.</p>	<b>Max 11 punti</b>
<b>5) Cruscotto digitale di monitoraggio</b>	<p>Soluzione informatica atta a svolgere un costante monitoraggio in tempo reale sul servizio svolto con indicazione di tutti i distributori installati distinti per tipologia e ubicazione, quant'altro. Descrivere caratteristiche e funzionalità.</p>	<b>Max 12 punti</b>
<b>6) Certificazioni</b>	<p>Possesso certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015 (si= 1 punto / no= 0 punti)</p> <p>Al fine dell'assegnazione del punteggio relative, il concorrente dovrà allegare copia della certificazione in corso di validità.</p>	<b>Punti 1</b>
	<p>Possesso certificazione di qualità EMAS o UNI EN ISO 14001:2015 (si= 1 punto / no= 0 punti)</p>	<b>Punti 1</b>



	Al fine dell'assegnazione del punteggio relativo, il concorrente dovrà allegare copia della certificazione in corso di validità.	
	Possesso certificazione di qualità EN ISO 22000:2018 (si= 1 punto / no= 0 punti) Al fine dell'assegnazione del punteggio relativo, il concorrente dovrà allegare copia della certificazione in corso di validità.	<b>Punti 1</b>
	Possesso certificazione di PARITA' DI GENERE (certificazione di qualità recante conformità dei processi interni alla normativa UNI/PdR 125:2022 rilasciata da un organismo notificato appositamente accreditato) (si= 1 punto / no= 0 punti) Al fine dell'assegnazione del punteggio relativo, il concorrente dovrà allegare copia della certificazione in corso di validità.	<b>Punti 1</b>
<b>7) Migliorie</b>	Proposte/soluzioni aggiuntive, migliorative, innovative, rispetto a quanto richiesto dal Capitolato Tecnico. A titolo esemplificativo saranno apprezzate proposte per: dispenser d'acqua; distributori di libri/fumetti/riviste etc.; macchine spremiatrici per servire succhi/centrifughe di frutta appena spremuta. <b>NB: Le soluzioni proposte nel presente punto non devono comportare alcun costo aggiuntivo rispetto a quelli espressamente previsti in gara.</b>	<b>Punti 8</b>

Dott.ssa Roberta Giustini  
Direzione Sanitaria Polo



Francesca Di Pietro  
UOC E-Procurement

