

## **ALLEGATO B**

### **PRESCRIZIONI TECNICHE RELATIVE ALL'APPALTO**

La refezione scolastica rappresenta un ambito di prevenzione sia strutturale che comportamentale per raggiungere i prioritari obiettivi in tema di salute e sostenibilità e, come tale, deve rispondere a requisiti igienici e nutrizionali, educativi (sensoriale e conoscitivo/cognitivo), civici (rispetto del cibo, degli altri, dell'ambiente, di sé stessi), sociali (di aggregazione, inclusione, occupazione).

La definizione dei contenuti del servizio di refezione scolastica deve pertanto essere guidata da tutte quelle norme di indirizzo in materia di sostenibilità (ambientale, economica e sociale) e deve allinearsi alle indicazioni europee, alle normative nazionali e regionali, nonché richiamare i regolamenti e gli accordi locali, individuando le specifiche obbligatorie o migliorative per le diverse dimensioni del servizio: natura e provenienza delle materie prime, sistemi di approvvigionamento, fonti di energia per la produzione, impatto di materiali e sistemi di trasporto e distribuzione, legalità, qualità del servizio e qualità del lavoro, partecipazione e inclusione.

Proprio in relazione alle molteplici e prioritarie aree d'impatto sull'individuo, sulla comunità e sull'ambiente, il servizio di refezione scolastica dovrà rappresentare un ambito d'azione privilegiato delle policy perseguite dall'Amministrazione Comunale in materia di ambiente, salute e prevenzione, sicurezza, educazione, qualità della vita, inclusione sociale, intercultura, economia, lavoro e sviluppo territoriale, con un approccio partecipativo e inclusivo.

La qualità dell'alimentazione è il risultato di molteplici fattori, tra loro correlati, che determinano in maniera decisiva la preservazione dello stato di salute degli individui. La qualità totale in campo alimentare comprende quella nutrizionale, organolettica, igienico-sanitaria, commerciale, etica, etc. Il concetto di qualità dell'alimentazione non può prescindere da quello di "Sicurezza degli Alimenti", collegato al concetto di "Assenza di pericoli", di natura fisica, chimica e biologica. La loro presenza negli alimenti può dar luogo a danni per la salute e in relazione alla capacità ed alla probabilità di sviluppo di tali danni generati da un pericolo, si configura quello che definiamo "Rischio".

E' in relazione a questi fattori di rischio che occorre individuare gli ambiti che nella refezione scolastica devono essere oggetto di particolare attenzione e cura, per il rilievo che assume nell'alimentazione di bambine e bambini il pasto consumato a scuola, che può e deve esercitare un

importante compito educativo, contribuendo a sviluppare corrette e sane abitudini alimentari in età precoce.

Nell'ambito del servizio di refezione scolastica occorre pertanto mettere al primo posto la qualità definendo:

- standard di sicurezza igienico-sanitaria, che devono essere garantiti in tutte le fasi di gestione del servizio, prevedendo il conseguimento delle più importanti certificazioni di qualità a supporto di tali garanzie, e declinando il concetto di sicurezza alimentare nei termini fondamentali di Food Safety (sicurezza e salubrità dell'intera filiera) e Food Security (accesso fisico sociale economico a cibo sufficiente e nutrizionalmente adeguato ai fabbisogni per una vita sana);
- standard di qualità alimentare e nutrizionale rispettosi delle linee strategiche della ristorazione scolastica della Regione Emilia-Romagna, che sono declinate in menù equilibrati ma anche variegati sotto il profilo delle preparazioni proposte.

Il concetto di qualità in tema di pasto scolastico, dovrà pertanto prendere in considerazione le diverse declinazioni di:

- qualità nutrizionale (sicurezza alimentare nel breve e medio e lungo termine);
- qualità sensoriale (soddisfazione dell'utente diretto, riduzione degli sprechi);
- qualità globale (informazione agli utenti, formazione continua del personale, efficienza organizzativa).

In riferimento agli standard richiesti dal servizio di refezione scolastica oggetto del presente contratto, si precisa che nella predisposizione del capitolato speciale di gara, seppur non citati nel dettaglio tutti i riferimenti normativi specifici per i singoli prodotti alimentari oggetto dell'appalto, nonché quelli relativi a confezionamento, etichettatura, conservazione, trasporto, tracciabilità, si intende comunque che tutte le norme in vigore e le successive modifiche e/o integrazioni, devono essere rispettate per ogni singolo prodotto utilizzato, alimentare e non alimentare, e per ogni attività prevista nell'ambito del servizio oggetto dell'appalto e per tutta la durata dello stesso.

### **Certificazioni**

Al fine di presidiare la definizione e il rispetto di procedure "sicure" e in grado di garantire gli standard di qualità predefiniti di tutto il processo di refezione scolastica, dalla fornitura delle

materie prime alla distribuzione del pasto, l'Appaltatore, in possesso della certificazione UNI EN ISO 9001:2015 o certificazione equivalente, come previsto tra i requisiti soggettivi del disciplinare di gara, ne garantisce l'applicazione e il mantenimento per tutta la durata del contratto, in riferimento ai processi produttivi e distributivi, compreso quello di autocontrollo.

L'Appaltatore inoltre, con riferimento ai siti produttivi oggetto del presente appalto, deve garantire l'acquisizione entro 6 mesi dall'avvio del servizio, della certificazione UNI EN ISO 22000 e UNI EN ISO 22005 (edizioni in corso di validità), in materia di sicurezza alimentare e di rintracciabilità di alimenti, loro ingredienti e imballaggi, nonché della UNI EN ISO 14001:2004 in materia di riduzione di impatto ambientale, se offerta in gara. Tali certificazioni devono essere mantenute aggiornate per tutta la durata dell'appalto.

Si configura pertanto un Sistema di Gestione Integrato della qualità, in grado di presidiare tutti gli aspetti rilevanti e potenzialmente critici del servizio, in ogni sua fase. Tale sistema deve prevedere ed attuare programmi e procedure di Food Defence basandosi sulla valutazione ed identificazione delle criticità presenti nel proprio sistema, sulla definizione delle azioni da porre in essere per attenuare le vulnerabilità/criticità identificate, sulla definizione di un piano per la valutazione periodica dell'effettiva adozione ed efficacia delle misure intraprese, sulla sensibilizzazione e formazione del personale. Il medesimo sistema di gestione integrato dovrà inoltre prevedere procedure ed analisi dei rischi finalizzati alla prevenzione delle frodi alimentari e alla gestione di allerte e crisi alimentari e alle comunicazioni che ne derivassero.

## **SEZIONE I**

### **QUALITÀ DELLE DERRATE ALIMENTARI UTILIZZATE NEL SERVIZIO**

#### **ART. B1 - REQUISITI TECNICI DELLE DERRATE ALIMENTARI**

La scelta delle derrate alimentari da parte DELL'APPALTATORE, nell'ottica di perseguire due obiettivi prioritari – la tutela della salute delle giovani generazioni e la tutela dell'ambiente - deve privilegiare l'utilizzo di prodotti da agricoltura biologica (a lotta integrata in caso di indisponibilità di biologico), Dop, IGP, equosolidali, filiera corta, locale e nazionale e di tipologie di prodotti alimentari le cui produzioni si connotano per processi virtuosi dal forte contenuto civico, valoriale o

sociale, quali per esempio l'agricoltura sociale e le coltivazioni provenienti da beni confiscati alle mafie.

In ogni caso devono essere privilegiati i prodotti di stagione.

A partire da questi presupposti, discendono particolari obblighi per l'Appaltatore.

Le derrate alimentari utilizzate per la preparazione dei pasti, o somministrate tal quali, dovranno essere conformi alle norme legislative nazionali e comunitarie.

Dovranno possedere i requisiti tecnici generali indicati nel capitolato di gara e quelli di dettaglio riportati per ciascuna categoria di prodotto nell'Allegato B1 "Schede Prodotto", nonché i requisiti migliorativi oggetto dell'offerta di gara.

A comprova di tali requisiti l'Appaltatore è tenuto a fornire preventivamente, per ogni prodotto utilizzato nell'ambito del servizio di refezione, le schede tecniche che contengano, in lingua italiana, tutte le informazioni minime richieste:

- Indicazione del produttore
- Data di emissione o di revisione
- Elenco degli ingredienti
- Origine della materia prima /della materia prima prevalente
- Allergeni
- Shelf life
- Ogni altra informazione obbligatoria prevista, per tipologia di prodotto, dalla normativa vigente e dal presente contratto.

L'eventuale introduzione di nuovi prodotti non ricompresi fra quelli riportati nell'Allegato B1 "Schede Prodotto" o di prodotti diversi da quelli già autorizzati, dovrà essere preventivamente richiesta all'Amministrazione Comunale, presentando la corrispondente scheda tecnica almeno 15 giorni prima dell'inserimento.

Una volta autorizzati, i prodotti in uso devono rimanere tendenzialmente costanti nel tempo ed essere utilizzati in maniera omogenea e non differenziata tra i diversi siti produttivi, a parità di ricette e menù. Resta inteso che prodotti e produzioni saranno oggetto di continua verifica anche dal punto di vista organolettico e di gradimento e pertanto potranno essere richieste, o proposte, sostituzioni o modifiche finalizzate al miglioramento del servizio.

### Salubrità e principali requisiti organolettici e merceologici

Tutti i prodotti alimentari utilizzati nell'ambito del servizio devono:

- essere integri e con caratteri organolettici specifici dell'alimento (aspetto, colore, odore, sapore, consistenza, ecc.);
- essere privi di corpi estranei, muffe, sudiciume, parassiti, difetti merceologici, odori, sapori, consistenza o colorazioni anomale;
- al momento della consegna, prevedere una vita commerciale residua del prodotto superiore al 50%, in riferimento alla data di scadenza riportata sulla confezione;
- essere conformi ai requisiti minimi sui limiti dei contaminanti definiti dalle normative per ciascuna tipologia di prodotti e per tipo di coltivazione/produzione (convenzionale, lotta integrata, biologica), come per esempio, a titolo indicativo e non esaustivo, in materia di fitofarmaci, residui di metalli, farmaci veterinari (in riferimento in particolare al tema dell'antibiotico resistenza), sostanze ormonali, micotossine, additivi e coloranti o ogni altra sostanza che dovesse essere identificata come potenzialmente pericolosa per la salute.

Le derrate alimentari utilizzate per la preparazione dei pasti, o somministrate tal quali, dovranno inoltre essere conformi ai limiti di contaminazione microbiologica e chimica previsti dalla legge e dalle indicazioni tecniche contenute nell'Allegato B5 "Limiti di contaminazione microbiologica e chimica". Tale allegato infatti riporta i parametri individuati dall'Amministrazione Comunale ed utilizzati, alla data di pubblicazione del bando per le diverse merceologie di prodotti, facendo riferimento a limiti di legge, quando presenti, o a studi di enti di ricerca accreditati per i diversi settori considerati. Tali limiti rappresentano i parametri di riferimento nelle attività di controllo previste e, laddove non indicati da specifica normativa nazionale, in vigore o emanata in corso di contratto, sono da considerarsi quali punti di riferimento tecnico, finalizzati al miglioramento qualitativo della produzione e definiti in via precauzionale sulla base delle caratteristiche delle derrate e dei livelli di esposizione al rischio per la tipologia di utenza servita.

### Provenienza

Per tutte le derrate alimentari sono esclusi i prodotti di provenienza extracomunitaria ad eccezione di alcuni prodotti di cui è dimostrabile che non può esserne prevista una produzione adeguata in

territorio comunitario (ad. esempio ananas, banane, altra frutta esotica, spezie,...); in tal caso devono essere biologici, se reperibili, e provenienti da mercati equosolidali.

In ogni caso, per tutte le tipologie di derrate, tenuto conto degli indirizzi normativi in materia di contenimento dell'impatto ambientale, ed in coerenza con le policy in materia di sostenibilità previste dall'Amministrazione Comunale, deve essere privilegiata la provenienza da filiera corta locale (come definita al successivo art. B2) o da produzione/filiera nazionale, al fine di ridurre l'impatto ambientale dei processi di produzione, approvvigionamento, stoccaggio, trasporto, ed accorciare la filiera in termini di minori passaggi tra produttore e consumatore.

A fronte dell'offerta di gara l'Appaltatore si impegna a fornire almeno il 90% di prodotti a filiera locale e almeno il 90% a filiera nazionale (al netto delle referenze la cui produzione non è compatibile con tali caratteristiche, quali per esempio frutta esotica, spezie, alcune specie ittiche).

In generale, per tutti i prodotti alimentari, devono essere poste in essere le necessarie verifiche per escludere la presenza di sostanze inquinanti, come ad esempio metalli pesanti, diossine o, nel tempo, eventuali altri elementi oggetto di allerte. Per tale motivo la provenienza delle materie prime utilizzate nel servizio, può essere considerata un criterio precauzionale di limitazione.

#### Stagionalità e tipologie di prodotti

Devono essere privilegiati prodotti ortofrutticoli freschi e di stagione, fermo restando che per garantire la varietà dei menù, soprattutto nelle stagioni in cui vi è minore disponibilità di prodotti freschi, possono essere utilizzati anche prodotti surgelati il cui uso deve essere contenuto, e comunque non superiore, nel caso delle verdure, al 20% del totale delle verdure utilizzate in un anno (escludendo da tale conteggio legumi e patate).

Sono esclusi tutti i prodotti pre-cotti e di V gamma. Solo ai fini di consentire la produzione con legume fresco-caldo, per alcune materie prime, in particolare per le patate, può essere autorizzato l'utilizzo di prodotti di IV gamma, esclusivamente biologici.

Possono essere utilizzati prodotti in scatola (tonno e legumi) esclusivamente per i menù di emergenza; se non utilizzate per le emergenze queste scorte potranno essere rinnovate due volte nel corso dell'anno e quindi utilizzate per la preparazione dei pasti convenzionali.

Il latte biologico utilizzato deve essere obbligatoriamente fresco per l'utilizzo in cucina mentre per il consumo degli spuntini della mattina, deve essere fresco o UHT, di norma rispettivamente per il

menù invernale e per quello estivo, o, se congiuntamente concordato, in funzione delle condizioni climatiche e delle temperature esterne. Il latte biologico destinato alla merenda del pomeriggio deve essere obbligatoriamente UHT.

### Prodotti dietoterapici

Oltre alle derrate utilizzate per la produzione dei pasti riferiti ai menù "convenzionali", per le categorie ricomprese nell'Allegato B1 "Schede Prodotto", dovranno essere acquistati tutti i prodotti necessari ad assicurare la preparazione dei pasti destinati agli utenti che necessitano di diete per patologie; la scelta dei prodotti da acquistare dovrà garantire il più possibile prodotti di qualità analoga a quelli utilizzati per i pasti convenzionali e la possibilità di produrre menù equilibrati dal punto di vista nutrizionale, garantendo per quanto possibile anche la varietà, compatibilmente con la dieta prescritta, e preparazioni che incontrino il gradimento degli utenti. Dovrà essere previsto anche l'inserimento di prodotti specifici al fine di accogliere esigenze individuali, in caso di particolari patologie che comportino diete personalizzate.

I prodotti dietoterapici devono avere caratteristiche specifiche per le diverse esigenze dei profili dietetici per i quali sono destinati, che pertanto non possono essere definite in dettaglio preventivamente. Qualora vengano utilizzati nelle diete gli stessi prodotti del menù convenzionale, questi non possono essere classificati come dietoterapici.

Nella scelta dei prodotti dietoterapici, oltre ai criteri della provenienza e delle caratteristiche di produzione / coltivazione / conservazione, potranno essere tenuti in considerazione anche altri aspetti quali per esempio la reperibilità sul mercato, la varietà in regimi alimentari già restrittivi, le dimensioni e le confezioni minime in funzione del consumo effettivo, le abitudini di consumo degli utenti, la sicurezza e l'accreditamento, le certificazioni possedute dalle specifiche marche da utilizzare.

### Denominazioni ed etichettatura

Tutti i prodotti alimentari devono:

- prevedere la precisa denominazione di vendita del prodotto e il suo stato (fresco - congelato - refrigerato - in atmosfera protettiva - sotto vuoto, ecc.) secondo quanto stabilito dalla legislazione vigente;

- presentare etichette con indicazioni, in lingua italiana, il più possibile esaurienti, secondo quanto previsto dalla normativa vigente e successive modifiche e/o integrazioni intervenute anche in seguito alla stipula del contratto, per ciascuna classe merceologica;
- essere dotati, nel caso di origine animale, di bollatura sanitaria/marchio di identificazione, ad eccezione delle uova per le quali valgono specifici requisiti di etichettatura/stampigliatura previsti dai regolamenti CE);
- se provenienti da agricoltura biologica, rispondere ai requisiti di etichettatura previsti dalla normativa speciale per questa tipologia di prodotti.

### Confezioni ed imballaggi

Tutti i prodotti alimentari devono:

- essere conservati in imballaggi integri, senza alterazioni manifeste e idonei all'uso secondo quanto prescritto dalla legge (DPR 23/08/82 n. 777, sue modifiche ed integrazioni, DM di applicazione);
- essere consegnati ai Centri di Produzione Pasti e/o alle scuole in confezioni integre, chiuse all'origine, senza segni di manomissione, fori o perdita di sottovuoto.

Gli imballaggi (primario, secondario e terziario) devono inoltre rispondere ai requisiti di cui all'All. F, della parte IV "Rifiuti" del D.Lgs. 152/2006 e s.m.i..

L'imballaggio secondario e terziario deve essere costituito, se in carta o cartone, per il 90% in peso da materiale riciclato e, se in plastica, per almeno il 60%. Tali caratteristiche dovranno essere comprovate da certificazioni specifiche, ovvero in relazione a quanto indicato dai Criteri Ambientali Minimi vigenti per i servizi di ristorazione collettiva.

### ***Non è consentita la fornitura di:***

- prodotti con origine transgenica o sottoposti a trattamenti transgenici (OGM);
- prodotti convenzionali contenenti strutto, oli vegetali ad elevato contenuto di grassi saturi, quali per esempio olio di palma, palmisto, cocco e grassi idrogenati.

L'acqua fornita sarà quella erogata dall'Acquedotto Comunale. Nel caso di particolari situazioni, che non consentono l'uso dell'acqua dell'Acquedotto, l'Appaltatore dovrà fornire acqua minerale naturale.

## **ART. B2 - DEFINIZIONI DELLE CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI ALIMENTARI RICHIESTE**

L'Amministrazione Comunale, in attuazione delle normative vigenti, promuove e privilegia l'impiego nella ristorazione scolastica di materie prime quali: prodotti biologici, DOP, IGP, prodotti del commercio equosolidale e dell'agricoltura sociale, prodotti a filiera corta locale, e prodotti a filiera nazionale.

Ai fini del presente contratto si danno le seguenti definizioni.

### Prodotti biologici

L'agricoltura biologica è un metodo di produzione legato alla coltivazione di vegetali e all'allevamento di animali che ammette solo l'impiego di sostanze naturali, presenti cioè in natura, escludendo l'utilizzo di sostanze di sintesi chimica (concimi, diserbanti, insetticidi).

I prodotti biologici (anche identificati con l'abbreviazione BIO), sono assoggettati a uno degli organismi di controllo e certificazione riconosciuti dal Ministero delle Politiche Agricole e Forestali, provenienti da fornitori che operano obbligatoriamente all'interno del regime di controllo e certificazione previsto dai regolamenti CE (Regolamento CE 834/2007 in vigore sino a fine 2020, recentemente abrogato sostituito dal Regolamento UE 2018/848 che troverà applicazione a decorrere dal 1° gennaio 2021; Regolamento CE n. 889/2008 e seguenti) e dalle norme di recepimento nazionali, quali il decreto ministeriale 18 luglio 2018, recante disposizioni per l'attuazione dei regolamenti (CE) relativi alla produzione biologica e all'etichettatura dei prodotti biologici.

### Prodotti a lotta integrata

Si fa riferimento ai prodotti ottenuti in conformità alla normativa vigente sui sistemi di produzione integrata e ai disciplinari di produzione integrata approvati dalle Regioni o province autonome, in possesso di idonea certificazione rilasciata da un ente terzo o in possesso di marchi di garanzia (ad esempio il marchio "Qualità controllata" della Regione Emilia-Romagna). Sono previsti come eventuale sostituzione nei soli casi di indisponibilità attestata dei prodotti biologici.

### Prodotti DOP, IGP

Tutti i prodotti DOP e IGP devono provenire da fornitori che operano obbligatoriamente all'interno del regime di controllo e certificazione previsto dai regolamenti (CE) N.510/2006, (CE) N. 1898/2006 e (CE) N. 509/2006, con successive modificazioni e devono, quindi, essere

assoggettati a uno degli Organismi di controllo e certificazione riconosciuti dal Ministero delle Politiche Agricole e Forestali.

Il marchio "DOP" (Denominazione di Origine Protetta), è applicato ai prodotti per i quali tutto il processo produttivo avviene in un'area geografica delimitata e nella quale si determina un legame univoco e specifico tra prodotto e territorio).

Il marchio "IGP" (Indicazione Geografica Protetta) è applicato a prodotti unici per gusto e tradizione, che per loro caratteristiche inimitabili e inscindibili dal territorio, hanno ottenuto dall'Unione europea la registrazione come Indicazione Geografica Protetta.

Sul sito della Commissione Europea un'apposita sezione denominata "Door" presenta tutti i prodotti agroalimentari di denominazione di origine, compresi quelli italiani, riconosciuti e tutelati dall'Unione Europea. Il Ministero delle politiche agricole alimentari, forestali ha predisposto un'apposita sezione del suo internet dedicata ai prodotti DOP e IGP.

#### *Prodotti a filiera corta locale*

Sono considerate in tale tipologia, ai fini del presente contratto, le derrate provenienti da una zona di produzione inserita nel territorio della Regione Emilia Romagna o distante non più di 200 chilometri dal luogo di consumo (Bologna).

#### *Prodotti del commercio equo e solidale*

Si tratta di prodotti importati e distribuiti dalle Organizzazioni di commercio equo e solidale certificate dal WFTO o dal FLO o altri sistemi equivalenti.

#### *Prodotti dell'agricoltura sociale*

Si tratta di prodotti alimentari provenienti da aziende che congiuntamente alla produzione agricola, producono beni e servizi nell'interesse collettivo. L'agricoltura sociale (Legge 381/91) è un concreto esempio di multifunzionalità, che si realizza quando l'azienda utilizza i fattori produttivi dell'azienda agricola per garantire servizi alla persona, intervenendo a sostegno delle fasce più deboli della popolazione: soggetti con disabilità fisiche e psichiche, con problemi di dipendenze, detenuti ed ex detenuti, giovani in difficoltà. Per l'Unione Europea è "il nesso fondamentale tra agricoltura sostenibile, sicurezza alimentare, equilibrio territoriale, conservazione del paesaggio e dell'ambiente, nonché garanzia dell'approvvigionamento alimentare".

A titolo esemplificativo si elencano:

- prodotti da aziende che integrano la disabilità (Legge 12 Marzo 1999 n.68);
- prodotti provenienti da terreni confiscati alla criminalità, (Legge iniziativa popolare 109/96);
- prodotti da aziende che integrano il lavoro dei detenuti (Legge 22 giugno 2000 n. 193).

### **ART. B3 - CARATTERISTICHE OBBLIGATORIE RICHIESTE PER DETERMINATE CATEGORIE DI PRODOTTI ALIMENTARI**

Ai sensi di quanto previsto dalla normativa regionale vigente in materia (legge regionale 29/2002 e delibera RER 140 /2013), deve essere privilegiato l'utilizzo dei prodotti rientranti nelle suddette tipologie, con particolare riferimento a quelli di origine biologica. In particolare, devono essere forniti di natura biologica tutti i prodotti reperibili in tale categoria. La reperibilità deve essere valutata rispetto alla disponibilità sul mercato, alle quantità necessarie e alla produzione, ma anche alla provenienza. Coerentemente con quanto previsto dalla normativa sul contenimento dell'impatto ambientale, che l'utilizzo dei prodotti di origine biologica aiuta a perseguire, la reperibilità di tale tipologia di prodotti non deve comportare un allungamento delle filiere e delle distanze tra produzione e consumo, ma deve contemporaneamente garantire filiere nazionali o, se possibile, filiere corte locali.

Fermo restando il principio generale della reperibilità dei prodotti biologici, che nel tempo può modificarsi e dunque deve essere gestita nella direzione del miglioramento continuo della qualità (si veda al riguardo quanto stabilito nell'art. B4), vengono stabilite alcune categorie di prodotti, che obbligatoriamente devono essere appartenenti alla categoria dei prodotti biologici, alcuni dei quali possono essere alternativamente appartenenti alle categorie DOP, IGP, secondo lo schema che segue.

Devono essere forniti obbligatoriamente provenienti da coltivazioni biologiche, i seguenti prodotti:

1. Carne avicola (con preferenza di quella derivata da animali allevati e macellati in territorio nazionale).
2. Carne bovina, in alternativa IGP nazionale nel caso di carenza sul mercato di bovino biologico (con preferenza di quella derivante da animali allevati e macellati in territorio nazionale).
3. Carne suina.

4. Prodotti ortofrutticoli freschi e surgelati (fatta eccezione per i prodotti richiesti con marchio Dop o IGP elencati in seguito) in misura pari all'85,5% in peso rispetto al totale fornito.
5. Pasta e cereali: pasta di semola, pasta all'uovo, riso, farro e orzo perlato, (quinoa), miglio decorticato, semolino, farina di mais, farina di grano, (gnocchi e chicche di patate).
6. Pomodoro conservato.
7. Uova pastorizzate.
8. Latte e derivati: latte fresco e UHT, parmigiano reggiano DOP, stracchino, ricotta di vacca, robiola, mozzarella, burro, yogurt alla frutta. Altri formaggi proposti nel menù dovranno essere obbligatoriamente biologici e/o a marchio DOP/IGP nazionali.
9. Legumi.
10. Olio extravergine d'oliva.
11. Patate di IV gamma o surgelate.
12. Prodotti da forno: pane fresco, pizza, focaccia all'olio, stregchette, ciambella, biscotti, cracker, taralli, plum cake allo yogurt e tortini, gallette di riso, gallette di mais, corn flakes.
13. Altri prodotti vari quali: succhi e confettura di frutta, miele, origano, capperi, frutta secca, frutta oleosa ed essiccata, aceto di vino.

Devono essere forniti obbligatoriamente DOP/IGP i seguenti prodotti (o, se così specificato, possono essere forniti in alternativa alla provenienza biologica):

1. Parmigiano Reggiano DOP biologico.
2. Prosciutto di Parma DOP o di Modena DOP.
3. Bresaola della Valtellina IGP.
4. Squacquerone di Romagna DOP.
5. Mortadella IGP Bologna.
6. Asparago verde IGP di Altedo.
7. Pere IGP dell'Emilia Romagna.
8. Pesche e nettarine IGP dell'Emilia Romagna.
9. Patata DOP di Bologna.
10. Vitellone bianco IGP dell'appennino centrale (in alternativa al biologico).
11. Carne bovina IGP nazionale (in alternativa al biologico se vi è carenza sul mercato).

12. Aceto balsamico IGP.

13. Altri formaggi, se previsti dal menù, aggiuntivi rispetto a quelli sopra indicati come obbligatoriamente biologici, devono essere biologici e/o a marchio DOP/IGP nazionali.

Qualora rispetto ai prodotti biologici offerti, fattori contingenti sul mercato ne determinino una temporanea indisponibilità, la situazione deve essere tempestivamente comunicata agli uffici comunali, con le attestazioni degli uffici regionali competenti in materia di monitoraggio sui mercati di prodotti biologici. In particolare gli uffici regionali a ciò preposti, avvalendosi di ogni strumento idoneo, tenuto conto dei quantitativi necessari al servizio, effettuano delle ricerche di mercato e nel caso trovino riscontro in tal senso, produrranno un attestato di non disponibilità momentanea. I prodotti temporaneamente non disponibili devono essere sostituiti da altri appartenenti alla categoria DOP, IGP, lotta integrata, mercato equosolidale, agricoltura sociale, filiera corta locale.

In particolare l'Appaltatore in sede di gara ha offerto, per le diverse categorie di prodotti alimentari previsti dai menù, le seguenti caratteristiche:

- 100% delle carni fresche, biologiche e provenienti da allevamenti locali e di origine italiana;
- 100% di latte e derivati biologici, a filiera corta e di origine italiana;
- 100% di ovoprodotti biologici, di origine italiana e a filiera corta locale;
- oltre l'88% di ortofrutta biologica (fatte salve indisponibilità certificate), al 100% di produzione italiana (al netto della frutta esotica) e a filiera corta locale (al netto della frutta esotica e degli agrumi).
- 100% di patate e legumi biologici, di origine italiana e a produzione locale
- 100% di farine, pasta e cereali biologici, di origine italiana e a filiera corta locale
- 100% di olio EVO biologico italiano;
- 100% di conserve di pomodoro biologico, italiano e di produzione a filiera corta locale;
- 100% dei prodotti da forno biologici, italiani e a filiera corta o da agricoltura sociale

I pesci surgelati possono provenire esclusivamente dall'Oceano Atlantico e da Mare Mediterraneo, recependo le indicazioni della normativa in materia di zone di pesca, taglia minima, periodi fermo pesca e sistemi di pesca sostenibili, come da indicazioni dei Criteri Minimi Ambientali in vigore da agosto 2020.

## **ART. B4 - VERIFICA PERIODICA DELLA REPERIBILITÀ DI PRODOTTI BIOLOGICI**

### **AGGIUNTIVI**

Periodicamente (di norma annualmente, oppure due volte se l'andamento del mercato e repentini cambiamenti nelle disponibilità lo dovessero rendere necessario), sulla base del consuntivo delle materie prime impiegate, dovranno essere effettuate verifiche congiunte tra Appaltatore e uffici comunali, per monitorare l'andamento dell'utilizzo delle derrate alimentari che deve tendere ad un costante miglioramento.

Nell'ambito di tali verifiche sarà valutata la fattibilità di ampliare l'utilizzo di alcune tipologie di derrate biologiche, e di introdurre altre derrate prima non rientranti tra quelle obbligatorie da capitolato o da offerta di gara. Tali verifiche, con l'obiettivo di ampliare l'utilizzo di prodotti biologici nella refezione scolastica, potranno comportare anche opportuni adattamenti dei menù. In particolare si sottolinea che alla luce della normativa regionale in materia, costituisce un obbligo quello di fornire materie prime biologiche che si rendono nel tempo reperibili. Viene individuata quale parametro di riferimento economico della reperibilità di un prodotto la sostenibilità del maggior prezzo di mercato se superiore a quello medio del prodotto convenzionale di non oltre il 10% nel periodo oggetto di monitoraggio – percentuale opportunamente da rimodulare in ragione dei quantitativi utilizzati e fermo restando la sua provenienza da filiere locali o nazionali, in relazione ai principi ambientali di cui all'art. B3.

## **SEZIONE II**

### **CARATTERISTICHE E COMPOSIZIONE DEI PASTI**

#### **ART. B5 - SISTEMA DI PRODUZIONE. LEGAME "FRESCO-CALDO"**

Tutti i pasti devono essere tassativamente prodotti in legume fresco-caldo detto anche sistema tradizionale (il legume fresco-caldo prevede la preparazione e la cottura dei cibi nella stessa giornata del consumo) e distribuiti in giornata negli orari del pranzo delle diverse scuole, come meglio specificato di seguito.

Per alcune preparazioni, come per esempio i prodotti da forno lievitati, quali torte, ciambelle, focacce, che prevedono ingredienti di origine animale in percentuali ridotte (quali per esempio uova e latte), l'Appaltatore potrà proporre la preparazione all'interno dei Centri di Produzione

Pasti, anche il giorno antecedente il consumo, previa individuazione di idonee procedure che garantiscano gli aspetti igienico sanitari, da sottoporre all'autorizzazione dell'Amministrazione Comunale.

I pasti devono essere prodotti con un processo che assicuri la piena rintracciabilità e il controllo di quanto prodotto e somministrato, durante tutta la filiera produttiva e distributiva.

I pasti prodotti nei Centri di Produzione Pasti devono essere trasportati e consegnati in tutte le scuole indicate in dettaglio nell'Allegato B2 "Elenco Scuole" nelle quali è attivo il servizio, prevedendo automezzi, contenitori e attrezzature in office, volte a garantire il mantenimento delle temperature previste per legge fino al momento del consumo.

### **ART. B6 - COMPOSIZIONE DEI PASTI**

Il pasto giornaliero è composto così come di seguito indicato:

1) Pasto scuola infanzia e primaria:

- **Merenda a metà mattina: latte**
- **Pranzo:**
  - Primo piatto
  - Secondo piatto
  - Contorno
  - Pane fresco di giornata
  - Frutta
- **Merende del pomeriggio:** frutta fresca, latte, yogurt, biscotti, prodotti dolci e salati, miele e marmellata, cereali in fiocchi...

2) Pasto scuola secondaria di primo grado

- **Pranzo:**
  - Primo piatto
  - Secondo piatto
  - Contorno
  - Pane fresco di giornata
  - Frutta

Il menù destinato alle ragazze e ai ragazzi delle scuole secondarie, comprende unicamente il pranzo, comprensivo della frutta.

I pasti delle scuole secondarie devono essere consegnati in confezioni monodose, a meno che non vengano richieste modalità diverse, in funzione di specifiche esigenze o condizioni.

I pasti forniti a pranzo per bambine e bambini devono prevedere, compresa nel prezzo, una maggiorazione di consegne del 3% delle porzioni rispetto al numero dei pasti ordinati.

Per i pasti adulti, di ogni ordine di scuole, verranno adottate le medesime grammature e la medesima composizione del pranzo delle scuole secondarie di primo grado e non sono previsti spuntini e merende.

#### **ART. B7 - SPUNTINI E MERENDE**

I risultati dei progetti dedicati alla promozione del consumo di frutta e verdura, e di rilevazione degli scarti, confermano che l'adeguatezza, per quantità e qualità, di spuntini e merende di metà mattina, incide significativamente sul consumo e sul gradimento del pasto principale.

Spuntini e merende a base di frutta sono da privilegiare, cercando modalità idonee che facilitino gli aspetti organizzativi e di somministrazione come snack salutari fuori pasto e proponendole come concreta alternativa alla merenda portata da casa, agendo contemporaneamente sulla maggiore consapevolezza da parte delle famiglie sull'importanza di una prima colazione adeguata.

Al fine di promuovere l'abitudine a consumare uno spuntino a metà mattina, prima del pranzo principale, sano ed adeguato (per quantità, qualità nutrizionale e apporto calorico), è possibile rimodulare la distribuzione dei prodotti proposti come fuori pasto. Lo scopo è infatti quello di offrire un'alternativa equilibrata per gli spuntini di metà mattina, riassegnando nei diversi momenti della giornata scolastica la frutta ed i prodotti previsti per le merende del pomeriggio nel modello tradizionale, anche alla luce della sempre maggior frammentazione del tempo della didattica che, specie per le scuole primarie, rende la merenda pomeridiana di sempre più difficile gestione e consumo a scuola.

Devono essere messe a disposizione delle scuole due diverse alternative di gestione delle merende, modulate in termini sostanzialmente equivalenti sia sotto l'aspetto nutrizionale che sotto l'aspetto economico.

Le merende proposte dovranno prevedere, complessivamente, la copertura indicativa delle quote caloriche del 10-15% della giornata alimentare. Se non esplicitamente richiesto dalle dirigenze scolastiche, il modello adottato sarà quello tradizionale.

Nel **modello alternativo** l'Appaltatore in sede di offerta ha previsto la fornitura di 9 razioni di frutta settimanali complessive.

La frutta dovrà essere alternata nelle varie tipologie e cultivar, fornendone almeno quattro tipi diversi nella settimana, compatibilmente con stagionalità e criticità climatiche. Gli spuntini della mattina pertanto saranno composti da latticini (latte, yogurt,...) un giorno la settimana, e da una porzione di Frutta fresca di stagione o da Frutta a guscio (noci/mandorle) gli altri 4 giorni della settimana. Sia latticini che frutta saranno sempre abbinati da una piccola porzione di prodotti da forno secchi, dolci o salati (come per esempio Biscotti, Crackers, Triangolini di Mais, Plum-cake ecc. ).

L'Appaltatore, in sede di offerta di gara, ha inoltre articolato il modello alternativo di merenda in modo differenziato prevedendo:

- Alle **Scuole d'infanzia**, la consegna la mattina stessa della frutta già lavata, confezionata e suddivisa per classi dal Centro di produzione di riferimento. La distribuzione è affidata al personale ATA o al personale Comunale. A tutte le classi viene fornito un kit composto da Taglia mela, Taglia kiwi, Spremiagrumi.
- Alle **Scuole primarie**, la consegna la mattina stessa della frutta già lavata e la messa a disposizione presso le scuole di 64 addetti per complessive 380 ore settimanali, dedicate alla preparazione della frutta, alla suddivisione e alla consegna all'orario concordato direttamente in classe. A tutte le classi è fornito un kit composto da Taglia mela, Taglia kiwi, Spremiagrumi.

Pertanto, per quanto riguarda la composizione del pasto previsto per il servizio di refezione scolastica e l'articolazione in pasto principale spunti e/o merende:

- Le scuole che sceglieranno il **modello "tradizionale"** riceveranno tutti i giorni della settimana, il giorno stesso del consumo lo **spuntino di metà mattina a base di latte fresco**; il pranzo composto da **primo, secondo piatto, contorno, pane fresco, frutta fresca e la merenda del pomeriggio**, consegnata insieme al pasto, alternando nei 5 giorni

della settimana 2 giorni a base di Frutta, 1 giorno a base latticini (latte, yogurt, formaggio), 1 giorno a base di prodotti da forno dolci e 1 giorno a base di prodotti da forno salati.

- Le scuole che sceglieranno il **modello "alternativo"**, riceveranno tutti i giorni della settimana, il giorno stesso del consumo, la **merenda di metà mattina** che sarà costituita da una porzione di **latticini** (latte fresco, yogurt, formaggio) 1 volta la settimana e da una porzione di **frutta fresca o secca** 4 volte la settimana, in entrambi i casi accompagnati da una **piccola porzione di prodotti da forno secchi, dolci o salati** tali da coprire il 10% circa dell'apporto calorico giornaliero e il pranzo principale, composto da **primo, secondo piatto, contorno, pane fresco, frutta fresca**.

Le merende dovranno far riferimento agli effettivi iscritti che fruiranno del servizio di refezione scolastica nel giorno in cui vengono consumate. Naturalmente, in linea con le politiche di riduzione dello spreco e con i progetti e le campagne di sensibilizzazione, le merende non consumate, che non richiedono temperature controllate e confezionate in monodose, potranno essere portate a casa dagli utenti, nel rispetto delle corrette prassi igieniche e di sicurezza. L'Appaltatore in tal caso è sollevato da ogni responsabilità rispetto alle modalità di conservazione e trasporto dei prodotti fuori dall'ambito scolastico.

Per l'anno scolastico 2020/21 la gestione delle merende, in fase iniziale, seguirà il modello tradizionale. Entro il 30 Novembre 2020 le scuole, debitamente informate sulle caratteristiche del modello alternativo di spuntini/merende, dovranno esprimere la scelta del modello da adottare. Tale scelta dovrà essere necessariamente univoca all'interno dello stesso plesso. In corso d'anno potranno essere accolte variazioni, gestite in riferimento almeno ad un trimestre continuativo e comunicate all'Appaltatore almeno con un mese di anticipo.

L'attivazione/disattivazione del modello di spuntini/merende da parte delle scuole verrà implementata entro **10 giorni dalla formalizzazione della richiesta**. L'Appaltatore provvederà ad adeguare le risorse per la distribuzione della merenda intervenendo sul piano dei trasporti previsto per le consegne degli spuntini del mattino.

## **ART. B8 - ORARI DEL PASTO E ORGANIZZAZIONE SCOLASTICA**

Nella gestione ordinaria, gli orari di consumo del pasto sono di norma i seguenti, compatibilmente con l'organizzazione scolastica dei singoli plessi:

- Scuole infanzia: orari di inizio consumo del pasto previsto dalle ore 11,45 alle ore 12,15.
- Scuole primarie: orari di inizio consumo del pasto previsto dalle ore 12,00 alle ore 13,00.
- Scuole secondarie di primo grado: orari di inizio consumo del pasto previsto dalle ore 13,00 alle ore 14,00.

Prima dell'avvio di ogni anno scolastico l'Amministrazione Comunale provvederà ad inviare all'Appaltatore eventuali aggiornamenti degli orari e dei turni comunicati dalle Istituzioni Scolastiche per il consumo del pasto, in modo da consentire un'efficace organizzazione delle consegne; gli orari e i turni potranno subire variazioni in corso d'anno su richiesta delle Istituzioni scolastiche o in caso di particolari situazioni. In tal caso l'Appaltatore è tenuto ad adeguare le modalità organizzative di distribuzione ai fini di agevolare le richieste delle scuole.

Si rimanda al seguente art. B52 e all'Allegato B12 del capitolato "Rilevazione presenze: specifiche tecniche", per una puntuale trattazione delle modalità di prenotazione pasti previste dal sistema della refezione scolastica del Comune di Bologna, a mezzo dei sistemi informativi, che consentono agli utenti del servizio, tramite un sistema multicanale di comunicazione, e alle scuole, tramite registro elettronico o badge di registrazione presenze, di inviare le eventuali assenze del giorno e quindi, ai sistemi informativi dell'Appaltatore, di accedere ai dati necessari per adeguare in tempo utile le produzioni in base all'effettiva domanda di pasti del giorno.

#### **ART. B9 - CARATTERISTICHE DEI MENU`**

I menù saranno predisposti dall'Appaltatore e sottoposti all'Amministrazione Comunale nel rispetto delle indicazioni riportate nell'Allegato B3 del capitolato "Menù. Riferimenti progettazione. Esempi rotazioni settimanali stagionali" in coerenza con quanto previsto dai riferimenti ufficiali quali per esempio i L.A.R.N. "Livelli di Assunzione Raccomandati di energia e Nutrienti per la popolazione italiana" elaborati dalla SINU, le più aggiornate Linee guida per una sana alimentazione Revisione 2018' del CREA (nov. 2019), o le "Norme per l'orientamento dei consumi e l'educazione alimentare e per la qualificazione dei servizi di ristorazione" L.R. 29/2002.

Il calcolo degli apporti energetici del menù offerto in gara è stato realizzato prendendo come riferimento i valori indicati dai LARN, per il Pranzo **indicativamente di 600/700 Kcal (Infanzia), 800/900 Kcal (Primaria) e 900/1000 Kcal (Secondaria e Adulti)**.

Il menù deve essere vario e flessibile nel tempo, oggetto anche di periodiche sperimentazioni di nuove preparazioni e di nuovi prodotti. Per questo motivo l'elaborazione di un menù, nella tipologia standard di "menù estivo" e "menù invernale", costituisce un'esemplificazione, che nel tempo potrà essere adeguato e modificato, fermo restando l'autorizzazione dell'Amministrazione Comunale e dell'AUSL.

In caso di variazioni l'Appaltatore è tenuto a fornire all'Amministrazione in tempo utile per l'analisi e l'approvazione, il menù differenziato almeno come grammature fra scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado, dettagliato e comprensivo dei conteggi nutrizionali, dei calcoli bromatologici, delle grammature riferite all'alimento crudo, al netto degli eventuali scarti di lavorazione e al netto del calo di peso per scongelamento.

In linea con quanto suggerito dai principali riferimenti normativi in materia, il menù proposto recepisce alcuni input educativi in tema di prevenzione, sani stili di vita e sostenibilità ambientale e sociale, riducendo leggermente il quantitativo delle Proteine di origine animale, in particolare della Carne, ed aumentando la quota delle Proteine vegetali, attraverso l'introduzione di Secondi Piatti e Piatti Principali a base di Legumi e introducendo alimenti salutari quali frutta oleosa e semi, pesce azzurro e di acqua dolce.

#### Rotazione e varietà

Il menù deve seguire la stagionalità, a decorrere indicativamente dal 16 aprile al 15 ottobre (estivo) e indicativamente dal 16 ottobre al 15 aprile (invernale). I menù proposti in sede di gara prevedono la rotazione delle settimane alimentari su cicli di **8 settimane al fine** di favorire maggiore variabilità delle proposte. Si rimanda all'offerta di gara per il dettaglio delle articolazioni e la numerosità di proposte in termini di primi piatti, secondi piatti, contorni e piatti unici.

Nell'arco dell'anno scolastico sono inoltre previste:

- **5 giornate con menù "festivi"** (Halloween, Natale, Carnevale, Pasqua, Festa di Fine anno) composti da combinazioni di preparazioni volte a sottolineare le ricorrenze. In tali circostanze potrà essere valutata, e pertanto autorizzata, la somministrazione occasionale

di prodotti particolari (come ad esempio prodotti dolci o cioccolato) di norma non previsti, in grado di contemperare i diversi obiettivi perseguiti, in coerenza con i principi guida del capitolato di gara.

- **20 proposte di "piatti speciali"** (singole preparazioni, portate o ricette), in funzione dell'introduzione di prodotti stagionali, della sperimentazione di nuove formulazioni o di stimolo all'assaggio di prodotti poco conosciuti, di proposte di prodotti collegati a vocazioni territoriali o della tradizione o a particolare valenza sociale ed educativa. L'offerta di gara prevede **17 percorsi tematici esemplificativi** sui quali scegliere le proposte dei piatti speciali.

Tutto quanto offerto in gara deve comunque essere integrato nell'ambito della progettazione e della varietà del menù, coerentemente con le linee guida nutrizionali di riferimento.

Sulla base del costante monitoraggio del gradimento e del continuo confronto effettuato sui tavoli di coordinamento multistakeholder, nel corso di vigenza del contratto il menù deve essere oggetto di continua verifica, al fine di migliorare il livello di soddisfazione dell'utenza e garantire la varietà delle preparazioni, in ogni caso previa autorizzazione dell'Amministrazione Comunale, in linea con le indicazioni fornite dall'AUSL.

Pertanto i menù potranno essere periodicamente soggetti a modifiche rispetto a quelli proposti in sede di gara, ma dovranno comunque seguire il principio di equivalenza economica e nutrizionale ovvero garantire sempre alternative di valore nutrizionale equivalente, previa autorizzazione dell'Amministrazione Comunale, in accordo con l'AUSL..

Eventuali modifiche concordate devono essere oggetto di adeguata comunicazione da parte dell'Appaltatore nei confronti dell'utenza del servizio, valutando le opportune azioni di educazione alimentare. Tali interventi dovranno comunque essere sottoposti ad un attento monitoraggio volto a verificarne i risultati sul piano del gradimento, nonché sul fronte della valenza didattico/educativa in tema di corrette abitudini alimentari.

Interventi che facciano riferimento alla diversa composizione del pasto, come per esempio la proposta del piatto unico, che dal punto di vista nutrizionale consente una più adeguata combinazione dei nutrienti e favorisce un più corretto bilanciamento delle diverse fonti proteiche, oltre a rendere l'articolazione del pasto più vicino alle mutate abitudini alimentari, dovranno essere

adeguatamente accompagnati da soluzioni volte a favorirne il consumo, operando per esempio sulla presenza di “entrée” a base di verdure crude, impiattamenti che favoriscano gradimento e assaggio, stoviglie che supporti adeguatamente il tipo di proposta (ciotole, pirottini, piatti sagomati porzionati), introducendo per esempio il concetto di piatto principale, dove diversi ingredienti possono essere abbinati piacevolmente giocando su cromatismi, consistenze, sapori, ma eventualmente consumati anche separatamente. Nell'offerta di gara la presenza di piatti unici (3 nel Menù Invernale e 4 nel Menù Estivo) intende rispondere alle sollecitazioni delle più recenti linee guida in materia di alimentazione; la loro adozione dovrà essere sperimentata a seguito di un'adeguata azione di comunicazione atta ad agevolare l'accoglimento da parte degli utenti e valutata in termini di gradimento, con gli opportuni strumenti di rilevazione della qualità percepita dell'utenza diretta e indiretta.

#### Diffusione e pubblicazione

A cura dell'Appaltatore deve essere esposto, in ogni sede in cui viene consumato il pasto, il menù del mese corrente. I menù devono essere pubblicati mensilmente, con una settimana di anticipo rispetto all'inizio del mese di riferimento, sul sito web della refezione scolastica. In tutti i menù pubblicati dovranno essere riportate le caratteristiche dell'ingrediente “principale” (ad esempio se si tratta di ingrediente surgelato o biologico o IGP/DOP...) e se, diversamente dalle previsioni, vengono utilizzate materie prime non biologiche a causa di indisponibilità/non conformità dei prodotti, allineando i menù alle pubblicazioni sul medesimo sito relative alla indisponibilità del prodotto biologico e pubblicando contestualmente le attestazioni degli organismi preposti.

Sul sito web della refezione scolastica dovrà essere pubblicato anche il ricettario, ovvero il dettaglio dei menù con le indicazioni di ingredienti e grammature per ogni preparazione, articolato per le diverse fasce d'età, nonché l'indicazione degli allergeni presenti nelle diverse preparazioni (come previsto dal D.Lgs. 231/2017 ), anche in tracce.

Dovranno inoltre essere pubblicate anche le grammature a cotto, se pure ricomprese in range indicativi per ovvi motivi di variabilità della resa dei diversi prodotti, oltre che per altri fattori ricollegabili alle modalità di cottura.

L'Appaltatore dovrà altresì utilizzare il portale web della refezione scolastica e gli altri canali di comunicazione previsti per dare evidenza ed accompagnare adeguatamente le principali variazioni

ai menù, le proposte innovative o sperimentali, come per esempio i piatti unici o principali, l'introduzione o la sperimentazione dei piatti speciali, i modelli alternativi di spuntini/merende disponibili e le modalità di adozione, consentendo in tal modo alle famiglie di conoscere le osservazioni maturate in seno ai tavoli congiunti, in ottica di educazione alimentare integrata. Anche per questo gli schemi dei menù stagionali dovranno essere pubblicati sul sito web accompagnati da suggerimenti, indicazioni nutrizionali e proposte esemplificative per le famiglie, per quanto riguarda la formulazione di colazioni e cene complementari ed equilibrate rispetto a quanto previsto nel pasto della refezione scolastica, per la giornata e la settimana alimentare. L'Appaltatore pertanto si impegna a coinvolgere le famiglie fornendo loro suggerimenti di menù, pratici ed equilibrati, complementari rispetto a quanto offerto a scuola per il pranzo, pubblicandoli settimanalmente sul portale web, al fine di consentire alle famiglie di seguire un'impostazione nutrizionalmente corretta e bilanciata nella quotidianità e nella settimana alimentare.

L'Amministrazione Comunale può richiedere variazioni di menù o l'introduzione di specifici prodotti dal contenuto valoriale o simbolico, in occasione di particolari eventi o ricorrenze. In tal caso l'Appaltatore è tenuto a realizzare le preparazioni richieste senza alcun onere aggiuntivo. Per tali variazioni, l'Amministrazione Comunale si impegna a comunicare all'Appaltatore con congruo anticipo i tempi e le modalità di esecuzione.

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di poter prevedere anche tipologie di pasti per situazioni particolari, quali ad esempio pasti da destinare a classi in gita al medesimo prezzo offerto in gara.

#### **ART. B10 - EVENTUALI VARIAZIONI GIORNALIERE DI MENÙ**

Sono consentite variazioni dei menù giornalieri programmati solo in casi particolari che, debitamente motivate, devono essere tempestivamente comunicate all'Amministrazione Comunale, alle scuole interessate e pubblicate contestualmente sul sito web della refezione scolastica.

A titolo esemplificativo si citano alcune casistiche che possono determinare variazioni al menù: mancata consegna di prodotto o consegna di prodotto non conforme da parte dei fornitori; imprevisto e consistente aumento dei pasti; rottura o malfunzionamento di celle frigo e/o di

stoccaggio o di attrezzatura necessaria alla produzione del menù; scioperi e/o assemblee del personale.

Le variazioni di menù saranno oggetto delle verifiche e dei controlli da parte dell'Amministrazione Comunale, secondo le modalità che riterrà opportuno adottare.

### **ART. B11 - MENÙ DI EMERGENZA**

Il menù di emergenza viene attivato in casi gravi ed eccezionali, imprevedibili ed al di fuori del controllo dell'Appaltatore, che per loro natura non possono essere evitati con l'esercizio della diligenza richiesta dal presente contratto, come ad esempio interruzioni dei servizi di erogazione di acqua, energia, gas, eventi atmosferici estremi, tali, per durata e preavviso, da impedire i normali processi produttivi.

Nel caso di mancanza di energia elettrica devono essere controllate immediatamente le temperature di tutti i frigoriferi/freezer al fine di verificare la conformità delle derrate alimentari deperibili, per poi valutare se sono idonee all'uso o, nel caso, approntare il menù di emergenza.

In caso di situazioni critiche che non permettano la preparazione del pasto programmato l'Appaltatore è tenuto ad analizzare repentinamente la situazione facendo ricorso al menù di emergenza solo in casi in cui non sia possibile nessun'altra soluzione.

Il ricorso al menù di emergenza deve comunque essere adeguatamente motivato e comunicato tempestivamente all'Amministrazione Comunale e alle scuole, oltre che essere pubblicato sul portale della refezione scolastica.

L'Appaltatore è tenuto a formulare proposte di menù di emergenza "tipo", che prevedano comunque derrate alimentari in linea con le caratteristiche richieste dal capitolato speciale.

L'offerta di gara prevede la somministrazione di tonno, legumi (fagioli, ceci, piselli) e crackers biologici.

All'interno di ciascun Centro di Produzione Pasti devono sempre essere presenti le derrate alimentari sufficienti a garantire la preparazione di un menù di emergenza per le scuole servite.

Oltre al menù di emergenza l'Appaltatore potrà proporre altre soluzioni volte a limitare i disservizi dovuti alle situazioni critiche, ricorrendo eventualmente anche a prodotti, menù o organizzazioni diverse del servizio, che dovranno essere, caso per caso, valutate e autorizzate

dall'Amministrazione Comunale, così come meglio specificate nell'offerta di gara nel punto E.5 relativo alla Gestione della continuità del servizio .

**ART. B12 - MENÙ IN CASO DI SCIOPERO, ASSEMBLEE, VARIAZIONI SIGNIFICATIVE DEL SERVIZIO (O IMPREVEDIBILI PER LE DIMENSIONI DELLA VARIAZIONE)**

In caso di sciopero e/o assemblee del proprio personale dovrà essere effettuata una valutazione da parte dell'Appaltatore sulla possibilità di fornire i pasti e dovrà essere comunicato all'Amministrazione Comunale l'esito di tale valutazione in tempo utile per informare gli utenti di eventuali disservizi, e comunque 5 giorni prima, se informato, oltre che provvedere direttamente anche con i propri strumenti alla diffusione di questa informazione.

Fermo restando il rispetto della normativa in caso di sciopero, deve altresì essere valutata, come previsto dall'art. A22, la possibilità di fare ricorso ad un menù semplificato o ad un servizio alternativo rispetto alla produzione nei Centri di Produzione Pasti, ricorrendo eventualmente ad altre strutture produttive qualificate o eccezionalmente a prodotti confezionati monodose quali per esempio prosciutto o formaggio, o prodotti da forno sostitutivi del pane.

In caso di eventi che possano determinare variazioni significative nelle dimensioni del servizio, conseguenti per esempio a variazioni di calendario decise nell'ambito dell'autonomia scolastica, oppure nel caso di variazioni imprevedibili nelle dimensioni (come nel caso di sciopero del personale scolastico), potranno anche essere proposte preventivamente dall'Appaltatore modifiche al menù e/o organizzative che permettano di limitare lo spreco dovuto a eventuali esuberi di pasti oppure dispendi sotto il profilo ambientale/organizzativo, preventivamente concordate con l'Amministrazione Comunale.

Per garantire la continuità del servizio in casi eccezionali l'Appaltatore metterà a disposizione una serie di strumenti, confrontandosi con l'Amministrazione Comunale nella scelta delle soluzioni più adeguate tra quelle praticabili citate in offerta di gara o determinate all'occorrenza, quali per esempio l'attivazione di altre sedi produttive, piattaforme distributive, squadre jolly, unità di crisi, ecc.

Il piano delle emergenze prevede infatti di attivare procedure codificate a seconda dei casi, in ogni fase del processo, dalla fornitura alla somministrazione, avendo ipotizzato in via preventiva

interventi mirati per far fronte, per esempio, al reperimento o a richiami di materie prime, a blocchi improvvisi delle utenze, a guasti di attrezzature, ad incidenti ambientali, a problematiche sul trasporto, a emergenze meteo e calamità naturali.

### **SEZIONE III**

#### **DIETE SPECIALI**

##### **ART. B 13 - CARATTERISTICHE DEI PASTI DIETA**

Il servizio di refezione scolastica del Comune di Bologna prevede diete speciali elaborate su richiesta del Pediatra/Medico di famiglia per soddisfare particolari situazioni patologiche acute o croniche ed accoglie richieste di alimentazioni che escludono alcuni prodotti per ragioni culturali e/o religiose.

L'Appaltatore è tenuto, senza oneri aggiuntivi, alla preparazione di:

- diete speciali per motivi di salute;
- diete speciali a carattere culturale-religioso;
- diete "in bianco" per due giorni.

Le diete devono essere prodotte con un processo che garantisca in primo luogo la salute e le scelte degli utenti, che assicuri la rintracciabilità e il controllo di quanto prodotto e somministrato e che consenta il mantenimento delle temperature previste per legge fino al momento del consumo.

A tal fine devono essere adottate le più accurate procedure di gestione in ogni fase del servizio riguardanti le diete speciali. L'Appaltatore, a garanzia del processo di gestione dei pasti dieta, si impegna ad identificare, in base alle caratteristiche tecniche e ai possibili punti critici di ogni centro di produzione pasti, delle specifiche attività ed a sottoporre la progettazione e produzione di diete speciali a certificazione nell'ambito ISO 9001.

Dal punto di vista della progettazione, il regime dietetico convenzionale deve rappresentare la base di partenza nel rispetto dell'equilibrio nutrizionale previsto dai LARN, dal quale procedere per esclusioni ed integrazioni al fine di costruire le diete speciali, adattando le tecniche di preparazione, le entità delle porzioni, la scelta delle materie prime, rispettando l'alternanza delle frequenze settimanali dei piatti ed evitando la monotonia e la ripetitività delle proposte.

La scelta dei prodotti da acquistare per le diete speciali deve pertanto garantire prodotti di qualità analoga a quelli utilizzati per i pasti convenzionali e la possibilità di produrre menù equilibrati dal punto di vista nutrizionale, offrendo per quanto possibile anche la varietà, compatibilmente con la dieta prescritta, non solo dei prodotti ma anche delle preparazioni e delle ricette. Dovranno pertanto essere adeguatamente motivate, caso per caso, eventuali differenze delle caratteristiche dei prodotti da utilizzare per i pasti dieta rispetto a quelle previste per i pasti convenzionali.

L'Appaltatore deve prevedere menù il più possibile simili a quelli convenzionali tenendo conto delle esclusioni previste dalle diverse diete; una gestione delle diete tale da permettere agli utenti con diete speciali di conoscere in via preventiva negli stessi tempi previsti per il menù convenzionale, il menù previsto per la tipologia di dieta di cui usufruiscono. Il menù pubblicato, sia quello convenzionale che quello relativo alle diete, dovrà indicare chiaramente gli allergeni presenti, anche in tracce.

L'Appaltatore si impegna altresì a dedicare particolare attenzione a garantire massima gradibilità sensoriale alle pietanze dietetiche, agendo sul fronte della formazione, delle preparazioni, della lavorazione e dei sistemi di cottura.

In relazione alle condizioni organizzative del servizio e allo sviluppo futuro delle potenzialità produttive dei Centri di Produzione Pasti, l'Appaltatore sarà chiamato ad ampliare la produzione delle tipologie di dieta, compatibilmente con il mantenimento delle condizioni di sicurezza sanitaria, al fine di potere dare maggiori risposte a fabbisogni diffusi.

#### **ART. B 14 - DIETE PER MOTIVI SANITARI**

L'Appaltatore dovrà garantire la produzione delle diete per motivi sanitari richieste dagli utenti iscritti al servizio per dare la possibilità di usufruire del Servizio di Refezione Scolastica anche ai portatori di patologie.

Per le diete relative ad allergie, patologie ed intolleranze alimentari si dovrà porre la massima attenzione, attenendosi al prospetto/certificato compilato dall'organo sanitario preposto, sostituendo gli alimenti ai quali la bambina /il bambino è eventualmente allergico o intollerante e verificando con la massima cura che tra gli ingredienti degli alimenti utilizzati non compaia nessuna traccia dell'alimento allergizzante.

Per bambine e bambini che presentano patologie particolari, o allergie o intolleranze alimentari, devono essere garantite almeno le seguenti diete differenziate:

TIPO A Iperglicidica e Ipolipidica - Indicata per epatopatie, chetosi, dislipidemie.

TIPO B A basso apporto di fibre, uovo e lattosio - Indicata nella rialimentazione dopo gastroenterite.

TIPO C Moderato apporto calorico - Indicata per sovrappeso, obesità.

TIPO D Priva di glutine - Indicata per la malattia celiaca.

TIPO E Individualizzata - indicata per allergie e intolleranze specifiche.

TIPO F - Senza uovo - Indicata per le allergie all'uovo.

TIPO G Senza latte - Indicata per allergie e intolleranze al latte.

TIPO H Senza latte e senza uovo - Indicata per allergie e intolleranze al latte e all'uovo.

Queste diete speciali sono prescritte dai medici pediatri, su moduli prestampati, predisposti dall'AUSL, previo raccordo con Appaltatore e Amministrazione Comunale.

#### **ART. B 15 - DIETE PER MOTIVI CULTURALI - RELIGIOSI E DIETE IN BIANCO**

L'Appaltatore dovrà garantire almeno le seguenti diete a carattere culturale-religioso attualmente prodotte per gli utenti iscritti al servizio:

- Dieta che esclude la carne suina e suoi derivati.
- Dieta che esclude la carne bovina.
- Dieta che esclude sia carne bovina che suina.
- Dieta che esclude tutta la carne.
- Dieta vegetariana, che esclude carne e pesce.
- Dieta vegana, che esclude tutti i prodotti di origine animale.

L'Amministrazione Comunale si riserva la possibilità di richiedere la produzione di altre tipologie di diete a carattere culturale-religioso, previa verifica da svolgersi congiuntamente sull'esistenza delle condizioni organizzative che ne consentano la produzione, senza che né l'Amministrazione Comunale né l'Appaltatore abbia diritto a variazioni delle condizioni economiche praticate.

Le diete culturali-religiose dovranno essere consegnate all'utente in confezioni debitamente e univocamente identificabili, eventualmente provenienti da confezioni multiporzioni.

L'Appaltatore dovrà inoltre fornire, al bisogno, diete in bianco per un periodo massimo di due giorni consecutivi, su richiesta del genitore.

### **ART. B16 - DIETE PER ADULTI**

Agli adulti delle scuole aventi diritto al pasto devono essere fornite le diete speciali almeno delle seguenti tipologie:

- TIPO A: Iperglicidica-ipolipidica.
- TIPO B: A basso apporti di fibre, uovo e lattosio.
- TIPO D: Priva di glutine.

Le diete per gli adulti sono richieste dall'interessato direttamente al Centro di Produzione Pasti di appartenenza inviando la richiesta assieme al certificato medico.

Verranno valutate, nei termini previsti dall'ultimo capoverso dall'art. B13, le condizioni organizzative del servizio in grado di consentire un eventuale ampliamento delle tipologie di dieta offerte agli adulti aventi diritto al pasto. E comunque in relazioni a particolari condizioni di salute potrà essere valutata la produzione di diete per motivi sanitari.

### **ART. B 17 - MODALITÀ DI RICHIESTA DIETE E GESTIONE DATI**

Le richieste diete da parte degli utenti del servizio devono essere formulate entro un data congrua a consentire all'Appaltatore la produzione dei pasti dieta sin dal primo giorno di scuola, concordata con l'Appaltatore e comunicata all'utenza e alle scuole da parte dell'Amministrazione Comunale. Le richieste rimangono valide per tutta la durata del medesimo ciclo scolastico, salvo disdette o variazioni.

L'utenza, in base alla tipologia di diete, ha a disposizione diverse modalità di attivazione:

- Le diete derivanti da scelte di carattere culturale-religioso o per particolari stili di vita vengono attivate direttamente dal genitore tramite la compilazione della modulistica predisposta dall'Appaltatore, inoltrata via mail al Centro di Produzione Pasti di riferimento e,

a seguito degli opportuni sviluppi da implementare entro il termine del primo anno di contratto, compilata direttamente dal portale web della refezione scolastica.

- Le richieste di diete in bianco per due giorni vengono attivate e gestite attraverso il sistema di automazione presenze.
- Le richieste di diete per motivi sanitari vengono inviate direttamente dai genitori agli indirizzi mail del Centro di Produzione Pasti di riferimento e, con opportuni sviluppi, potranno essere richieste direttamente tramite il portale web della refezione scolastica.

L'Appaltatore dovrà inserire le richieste/i certificati dieta ricevuti direttamente dagli utenti nel proprio sistema gestionale e provvedere al contestuale allineamento della funzionalità web messa a disposizione del Comune per la rilevazione delle presenze, finalizzata all'ordine dei pasti.

L'Appaltatore dovrà garantire la produzione delle diete richieste a partire dal giorno successivo all'arrivo del certificato, se il certificato perviene entro le ore 13,00, altrimenti dal secondo giorno successivo all'arrivo: farà fede la notifica di corretta ricezione inviata automaticamente a seguito della compilazione del modulo di richiesta sul portale della refezione scolastica o inviata via mail o altra documentazione comprovante l'effettivo ricevimento del documento. In caso di diete di particolare complessità l'attivazione potrà avvenire entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta.

Sarà cura dell'Appaltatore aggiornare il sistema automatizzato delle presenze del Comune, allineandolo con tutte le modifiche relative alle diete inserite nel proprio gestionale che possono intervenire in corso d'anno ed estrarre un elenco aggiornato da inviare, ad ogni modifica, sia agli uffici di Segreteria, che al responsabile del personale addetto alla distribuzione di ogni refettorio. Tale elenco conterrà i nominativi degli utenti ed il corrispondente profilo dietetico assegnato e dovrà essere gestito e conservato nel rispetto della normativa sul trattamento dei dati e utilizzato al solo fine di garantire la corretta gestione delle diete a scuola. In generale per il trattamento dei dati si rinvia all'art. A25.

#### **ART. B18 - CARATTERISTICHE E STOCCAGGIO DEI PRODOTTI DIETOTERAPICI**

Alcune materie prime utilizzate per la preparazione di diete particolari per patologie sono classificate come prodotti dietoterapici (alimenti privi di glutine, alimenti aproteici, ecc.) notificati come tali dal Ministero della Salute e prodotti in stabilimenti autorizzati dal Ministero stesso. Al

ricevimento i prodotti dietoterapici devono essere stoccati in aree opportunamente identificate e disposte in modo da non subire alcuna contaminazione accidentale.

Per tutto quanto attiene le caratteristiche dei prodotti dietoterapici e il loro utilizzo nell'ambito del servizio si fa riferimento a quanto indicato all'art. B1.

Per tutti i prodotti dietetici deve essere assicurata la massima rintracciabilità, garantita dai sistemi gestionali dalla fase di approvvigionamento al trasporto e stoccaggio con controlli costanti e trattamento separato rispetto ai prodotti convenzionali.

L'Appaltatore a tal fine identifica figure professionali dedicate all'inserimento dei dati identificativi di degli utenti dieta nel sistema informatizzato per garantirne la rintracciabilità, alla selezione delle materie prime da utilizzare nelle preparazioni alimentari, sulla base dell'analisi delle indicazioni riportate sull'etichetta originale e nella documentazione fornita dal produttore attestanti la conformità e valutandone la congruenza con le caratteristiche della dieta speciale da predisporre. Per il reperimento e selezione dei prodotti dietetici l'Appaltatore ricorre ad aziende specializzate nel settore dotate di certificazione ISO 9001 ed ISO 22000.

#### **ART. B19 - PRODUZIONE DEI PASTI DIETA**

Per la preparazione dei pasti dieta destinati a utenti con patologie o allergie/intolleranze alimentari deve essere posta la massima attenzione, devono essere prodotte da addetti appositamente formati, che si attengono a quanto previsto dal certificato medico con particolare attenzione anche alle attrezzature ed utensili utilizzati.

Procedure specifiche devono essere previste per la preparazione dei pasti/dieta, atte a evitare ogni contaminazione.

Gli utensili e le attrezzature utilizzati per la produzione dei pasti dieta devono essere sottoposti ad accurate procedure di pulizia e sanificazione in modo da evitare contaminazioni con residui di precedenti lavorazioni.

Prima dell'utilizzo di ogni materia prima, è necessario verificare l'assenza di allergeni non compatibili con le caratteristiche della dieta speciale in produzione, controllando le indicazioni riportate in etichetta, che, secondo la normativa sull'etichettatura dei prodotti alimentari (Reg UE 1169/2011) devono comprendere anche la presenza accidentale di allergeni.

Per tenere sotto controllo il pericolo di contaminazioni crociate di allergeni, oltre alla necessaria formazione professionale del personale, occorre presidiare adeguatamente tutti gli aspetti gestionali: la produzione delle diete dovrà essere organizzata con flussi di lavoro, sequenze temporali, spazi di lavorazione, attrezzature e utensili, funzionali a garantire la corretta separazione di prodotti e materie prime contenenti allergeni diversi.

#### **ART. B20 - CONFEZIONAMENTO DEI PASTI DIETA**

Il confezionamento delle diete speciali destinate a soggetti affetti da patologie o allergie alimentari avviene in contenitori monoporzione di materiale idoneo al contatto con gli alimenti, secondo la normativa vigente, biodegradabili, termosigillate.

Ogni contenitore, una volta ben chiuso in modo da evitare fuoriuscite o ingressi di sostanze, deve essere identificato con nome e cognome del fruitore della dieta e scuola di appartenenza e il contenuto (nel rispetto comunque della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali) ed inserito in contenitori termici. E' previsto l'utilizzo di specifici contenitori termici dedicati per ciascun pasto dieta grave, e contenitori multiporzioni per le altre diete mediche, ovvero contenitori monoporzione o pluriporzione per le diete di tipo culturale-religioso o di due giorni (identificate con tipologia di dieta e scuola).

Per alcune diete definite "gravi" nella certificazione medica, l'Appaltatore deve prevedere ulteriori modalità identificative che rendano inequivocabile l'identificazione. Ogni vaschetta termosaldata viene identificata con etichetta generata dal sistema gestionale riportante: nome e cognome del fruitore della dieta, Scuola di appartenenza, descrizione della portata, data di produzione, eventuali codici colore.

#### **ART. B21 - CONTROLLO DEI PASTI DIETA**

La progettazione delle diete è in capo ad una figura di dietista presente in ogni Centro di Produzione Pasti che, inoltre, deve concorrere alla predisposizione delle diverse procedure di controllo previste per le fasi di preparazione, confezionamento e identificazione dei contenitori dei pasti dieta e che, su richiesta, potrà anche essere consultata dai genitori degli alunni interessati.

Dovranno esser fornite all'Amministrazione Comunale tutte le procedure adottate dall'Appaltatore per la produzione, l'identificazione e il controllo dei pasti dieta in ogni fase del processo e monitorati costantemente eventuali punti critici.

In ogni Centro di Produzione l'Appaltatore garantisce la presenza di una figura di dietista con il compito di supervisionare l'intero processo produttivo ed introduce uno step di controllo delle diete, prima dell'inizio della produzione, attraverso l'intervento di un operatore dedicato al riepilogo e al controllo del numero e della tipologia di diete da produrre per la giornata.

### **ART. B22 - TRASPORTO E DISTRIBUZIONE DEI PASTI DIETA**

Il trasporto dei pasti dieta deve assicurare l'integrità delle confezioni e l'assenza di contaminazione dei prodotti e degli alimenti.

Anche per i pasti dieta deve essere garantito il mantenimento delle temperature previste per legge fino al momento del consumo a scuola, utilizzando idonea attrezzatura presso i locali adibiti ad office.

La distribuzione delle diete speciali rappresenta un ambito molto delicato durante il quale si rende necessario prevedere ogni intervento mirato a contenere possibili rischi e ad accertare sempre, tramite il personale scolastico, l'identità degli utenti destinatari delle diete al fine di evitare errori.

L'Appaltatore provvederà a definire, in base alle diverse organizzazioni scolastiche, le modalità operative che il proprio personale adotterà al fine di garantire l'efficace e corretta distribuzione delle diete, sulla base della definizione, da parte della scuola, delle modalità con le quali si intende provvedere alla corretta identificazione di bambine e bambini destinatari di diete speciali e alla loro gestione nel refettorio durante il pranzo.

L'Appaltatore deve prevedere un apposito regolamento per la distribuzione che includa istruzioni specifiche sulle corrette modalità e le precauzioni da adottare per la distribuzione dei pasti dieta, utilizzato per la formazione del personale e presente presso i locali office delle scuole assegnati all'Appaltatore per lo svolgimento delle proprie attività.

Anche per gli utenti con pasti dieta deve essere sempre possibile accedere ai prodotti previsti per i condimenti dei contorni, individuando idonei accorgimenti atti ad evitare contaminazioni rispetto

alla manipolazione e alla condivisione dei prodotti (confezioni monodose, contenitori riservati e identificati, distribuzione diretta...).

Nei casi di diete prive glutine e di altre diete per gravi allergie per le quali sia previsto, l'Appaltatore è tenuto a fornire all'utente materiale monouso o dedicato, per tutto quanto attiene l'apparecchiatura e i condimenti.

## **SEZIONE IV**

### **PERSONALE**

#### **ART. B 23 - DISPOSIZIONI GENERALI SUL PERSONALE IMPIEGATO NELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO**

L'Appaltatore deve disporre di adeguate risorse umane e, nella consapevolezza che la qualità del servizio è fortemente influenzata dalle competenze del personale, deve sviluppare politiche di valorizzazione delle professionalità impiegate ai diversi livelli del processo di erogazione del servizio. Questo principio deve essere un riferimento anche laddove alcune componenti del servizio siano acquistate all'esterno e dovrà pertanto guidare e improntare la scelta dei fornitori e la relazione con gli stessi.

Tutto il personale deve essere professionalmente qualificato, costantemente aggiornato e formato sulle tecniche di manipolazione degli alimenti, sull'igiene, sulla sicurezza e sulla prevenzione, sulle norme di comportamento nella relazione con l'utenza, nel rispetto di quanto previsto dal contratto Collettivo Nazionale di Lavoro e dalla normativa di riferimento.

L'organico deve essere per quantità, qualità professionale, mansioni e livello, coerente con l'organizzazione del lavoro.

L'Appaltatore, nella figura del rappresentante legale, è responsabile del comportamento del personale operante sia presso i Centri di Produzione Pasti sia presso i terminali di distribuzione e di tutto quanto attiene ai rapporti di collaborazione tra il proprio personale e quello statale e comunale impiegato nel servizio di refezione. E' garante della idoneità del personale addetto al servizio oggetto del presente contratto, sia direttamente che tramite subappalto, quali approvvigionamento, preparazione, cottura, confezionamento, trasporto e distribuzione pasti,

porzionamento, ecc, e solleva l'Amministrazione Comunale da qualsiasi responsabilità in proposito.

Tenuto conto dell'impatto che la stabilità delle professionalità impiegate ha sulla qualità del servizio, l'Appaltatore deve, ai fini del contenimento del turn over, prevedere adeguati strumenti per ridurlo, oltre che adeguate modalità di gestione dello stesso per limitarne l'impatto; è obbligatorio prevedere un congruo periodo di affiancamento con personale già formato.

L'Appaltatore deve osservare scrupolosamente tutte le norme derivanti dalle vigenti disposizioni in materia di Prevenzione degli infortuni sul lavoro, di Direttive macchine, di Igiene sul lavoro, di Assicurazione contro gli infortuni sul lavoro, di Previdenze per disoccupazione, invalidità e vecchiaia ed ogni altra malattia professionale, nonché ogni altra disposizione in vigore o che potrà intervenire in costanza di rapporto per la tutela dei lavoratori.

Per l'attività di distribuzione o per progetti specifici, l'Appaltatore potrà avvalersi anche del personale collaboratore statale che, sulla base di apposita convenzione con l'Istituzione scolastica e dietro corresponsione di un incentivo economico, avrà dato la propria disponibilità volontaria allo svolgimento del servizio.

Le modalità di erogazione del servizio, della distribuzione dei pasti, degli impegni reciproci con le scuole, verranno dettagliate in una specifica convenzione, siglata all'avvio da gestore, istituzione scolastica e amministrazione comunale, sulla base dello "Schema convenzione scuole statali" allegato B1 del capitolato di gara ed ad eventuali aggiornamenti intervenuti a seguito dell'emergenza sanitaria.

L'Appaltatore deve mettere a disposizione per il servizio di refezione scolastica, il personale secondo gli standard previsti in capitolato di gara e proposti nell'offerta migliorativa, in termini di numero di unità e/o di ore, e comunque funzionali ad assicurare modalità e tempi di esecuzione adeguati ad una tempestiva e ordinata esecuzione del servizio stesso, che non pregiudichi gli aspetti di sicurezza e gradevolezza dei pasti, sia in fase produttiva che di distribuzione, che consenta agli utenti un tempo congruo per il consumo, che permetta di adottare ed applicare scrupolosamente, in ogni fase del processo, tutte le procedure di controllo, in particolare quelle dedicate ai pasti dieta, e che non arrechi ritardi o problematiche all'organizzazione scolastica.

In particolare l'Appaltatore ha l'obbligo, per tutta la durata del contratto, di mantenere tutte le figure professionali indicate nel ramo d'azienda e in sede di offerta, in riferimento alle entità numeriche, alle posizioni contrattuali e funzionali di organigramma e al monte ore complessivo di lavoro o diversamente, di dare evidenza delle soluzioni gestionali e organizzative adottate atte a migliorare la qualità del servizio e la qualità del lavoro.

Per le scuole dove la distribuzione del pasto è in capo all'Appaltatore il rapporto medio annuale tra addetto e utenti non deve superare 1 a 50 e comunque deve essere sempre previsto 1 addetto per numeri di utenti inferiori a 50. Prendendo come riferimento l'attuale numero e articolazione dei plessi scolastici serviti, l'attività di distribuzione pasti in tutte le scuole servite deve attestarsi su non meno di 5.000 ore settimanali.

Entrambi i parametri fanno riferimento alle condizioni organizzative e alle stime di consistenza del servizio utilizzate per la formulazione del capitolato speciale d'appalto, sulla base dei dati riportati nell'Allegato B2 "Elenco scuole" del capitolato. Come tali saranno proporzionalmente rivalutati alla luce di cambiamenti significativi che dovessero intervenire sulle diverse variabili del servizio.

Nel caso si evidenziassero, da parte del personale addetto al controllo e/o da parte delle scuole, disservizi o difficoltà organizzative riconducibili a carente o inadeguato presidio del servizio, l'Amministrazione Comunale potrà richiedere il potenziamento del numero o delle ore degli addetti alla distribuzione.

L'Appaltatore dovrà, a richiesta dell'Amministrazione Comunale, fornire tutta la documentazione atta a verificare inequivocabilmente il rispetto dei parametri minimi di personale impiegato richiesti in capitolato e di quelli offerti in gara in termini di addetti per utente e ore rapportati agli utenti, nonché ogni altra informazione atta a verificare il rispetto degli impegni assunti in offerta di gara o previsti in capitolato in materia di personale.

#### **ART. B24 - PRESID FUNZIONALI/ORGANIZZATIVI**

L'Appaltatore, fermo restando la sua autonomia organizzativa, deve garantire un univoco sistema di gestione, inteso come prassi, responsabilità, documentazione, registrazioni, software univoci per i diversi Centri di Produzione Pasti, anche in grado di coglierne le peculiarità.

Deve inoltre individuare, tra il personale dedicato all'esecuzione del presente contratto, un team costituito da figure professionali con adeguate competenze per presidiare, oltre a tutte le funzioni caratteristiche del servizio, almeno le seguenti specifiche funzioni e/o ruoli:

- Un responsabile del coordinamento unitario del servizio.
- Un responsabile per ognuno dei Centri di Produzione Pasti in funzione.
- Un responsabile unico del Sistema Qualità e delle relative certificazioni.
- Un referente per l'assistenza dietetico-nutrizionale.
- Un riferimento per la manutenzione dei Centri di Produzione Pasti e dei terminali di distribuzione.
- Un riferimento per il Magazzino merci di ogni Centro di Produzione Pasti.
- Referenti territoriali, per le attività di assistenza e controllo della distribuzione dei pasti, comprese le verifiche di gradimento, di temperatura, dei quantitativi dei pasti serviti e del monitoraggio del cibo non consumato.
- Un proprio referente interno, almeno in ogni plesso, che sia punto di raccordo per il team di lavoro dedicato alla distribuzione pasti in ogni terminale.
- Un referente per la gestione della comunicazione esterna e della relazione con le famiglie e con le scuole.
- Un riferimento per il controllo della gestione del servizio e del monitoraggio della qualità.
- Un riferimento dedicato alle attività di educazione alimentare e di sostenibilità.

L'Appaltatore è tenuto a mantenere aggiornata, in termini di consistenza e profili, la composizione del team di riferimento così come sopraesposto, per tutta la durata del contratto, nonché ad individuare un unico responsabile del servizio quale interfaccia unitaria della Stazione Appaltante, avente i seguenti requisiti:

- autonomia operativa adeguata a rendere funzionale il servizio e a risolvere tutti gli eventuali problemi operativi;
- reperibilità dalle ore 7:30 del mattino fino alle ore 17:30;
- esperienza almeno triennale nella conduzione di servizi analoghi e non inferiori per dimensioni a quelli oggetto dell'appalto, che consenta di operare la necessaria valutazione

igienico-dietetica, di sovrintendere a tutte le operazioni connesse all'erogazione del servizio e di esserne garante.

Il responsabile del servizio così come configurato, è il primo diretto interlocutore dell'Amministrazione Comunale; è tenuto a partecipare, se appositamente convocato, agli incontri inerenti al servizio con l'Amministrazione Comunale, ai periodici tavoli per la progettazione dei menù, ad ogni altro eventuale ambito di concertazione e organismo partecipativo multistakeholder previsto dall'Amministrazione Comunale. In caso di sua assenza, l'Appaltatore deve provvedere alla sua sostituzione con altro in possesso degli stessi requisiti professionali. L'Appaltatore, per i rapporti con la Stazione Appaltante, dovrà inoltre individuare un referente per ogni o Centro di Produzione Pasti.

Entro 15 giorni dall'aggiudicazione l'Appaltatore dovrà depositare presso l'Amministrazione Comunale copia dei curricula sottoscritti dai soggetti che ricopriranno i presidi organizzativi/funzionali indicati nel presente articolo, da cui risulti il possesso di requisiti, esperienza e titoli richiesti dal capitolato e dal disciplinare o dall'assetto organizzativo proposto in sede di offerta di gara.

#### **ART. B25 - PRESCRIZIONI IGIENICO-SANITARIE PER IL PERSONALE**

L'Appaltatore deve garantire all'Amministrazione Comunale che tutto il personale impegnato nell'esecuzione del servizio di refezione sia in possesso di tutti i requisiti previsti dalle normative igienico sanitarie vigenti. Il personale adibito alle operazioni di ricevimento merce, preparazione e distribuzione dei pasti, deve essere in possesso dell'attestato per alimentaristi previsto dalla normativa specifica regionale, regolarmente aggiornato e conservato nei luoghi di lavoro disponibile in ogni momento ai controlli delle istituzioni preposte.

Il personale in generale deve osservare corretti comportamenti dal punto di vista igienico-sanitario, così come previsto dal manuale di Autocontrollo dell'Appaltatore, che deve recepire le indicazioni del Manuale di corretta prassi operativa per la ristorazione collettiva approvato dal Ministero della Salute DGISAN 0042521 – P 18/12/2012, nel rispetto del reg CE 852/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 29 aprile 2004 sull'igiene dei prodotti alimentari e del reg CE 178/2002 che stabilisce i principi e i requisiti generali della legislazione alimentare.

## **ART. B26 - VESTIARIO**

L'Appaltatore deve fornire, a tutto il proprio personale, indumenti di lavoro come prescritto dalle norme vigenti in materia di igiene e di sicurezza, da indossare durante le ore di servizio, e specificatamente dedicati alle differenti attività svolte, in linea con quanto richiesto dalle corrette prassi igieniche e dovrà provvedere ad addestrare il personale in merito.

La dotazione del vestiario da lavoro deve essere personale e deve essere fornita ogni anno e all'occorrenza quando si renda necessario. Al personale comunale addetto alla distribuzione dei pasti nelle scuole d'infanzia, devono essere forniti periodicamente grembiuli monouso, guanti, cuffie e mascherine ad integrazione del vestiario previsto dall'Amministrazione Comunale.

L'Appaltatore deve altresì fornire ai rappresentanti dei genitori, ai funzionari dell'Amministrazione Comunale, camici monouso, mascherine e cuffie in occasione dei sopralluoghi che potranno effettuare presso le cucine e le scuole. I relativi oneri sono compresi tra gli oneri per la sicurezza di cui all'art. A4, stimati in fase di valutazione dei rischi come specificato all'art. A16.

## **ART. B27 - FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO**

Il personale deve essere costantemente informato, formato e addestrato dettagliatamente circa le circostanze e le modalità di gestione del servizio previste dal capitolato di gara, secondo i requisiti di sicurezza e igiene previsti dalla normativa vigente e al fine di adeguare e migliorare continuamente gli standard di qualità richiesti per le diverse dimensioni del servizio.

L'aggiornamento e la formazione, inseriti in un apposito piano, dovranno essere garantiti con cadenza almeno annuale, e ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità, e dovranno riguardare gli aspetti igienico-sanitari, di gestione del servizio, di rapporto con l'utenza, nonché l'applicazione del Sistema Qualità.

Agli interventi di formazione e/o aggiornamento può partecipare un rappresentante dell'Amministrazione Comunale. A tale scopo l'Appaltatore è tenuto ad informare l'Amministrazione Comunale di date, orari e sedi in cui si terranno i predetti interventi.

L'Appaltatore, nell'ottica del miglioramento continuo del servizio, deve garantire che attraverso adeguati strumenti organizzativi il personale, ai diversi livelli del processo di erogazione del

servizio e tenendo conto del ruolo da ciascuno ricoperto, riceva costanti e tempestivi feed-back sull'andamento del servizio, sulle non conformità riscontrate, sugli esiti delle indagini di gradimento e sulle soluzioni adottate. Il personale deve essere coinvolto e aggiornato nella predisposizione del piano di azioni da mettere in campo per tendere ad un continuo miglioramento del servizio, ogni qualvolta sia necessario e comunque almeno due volte durante l'anno scolastico. A tale fine l'Appaltatore è tenuto a comunicare all'Amministrazione Comunale le occasioni dedicate a tali riscontri, fornendo l'elenco del personale coinvolto.

In particolare, per quanto riguarda la formazione e l'addestramento del personale incaricato del servizio, addetto alla preparazione e alla somministrazione dei pasti, sia quello gestito direttamente che eventualmente tramite subappalto (per le sole attività previste in sede di offerta), l'Appaltatore dovrà farsi carico, oltre a quanto eventualmente offerto in sede di gara, di approfondire obbligatoriamente, a seconda delle mansioni ricoperte, i seguenti temi:

- Approfondimento sui contenuti del capitolato e del contratto in riferimento a tutte le dimensioni produttive e distributive.
- Principi base dell'agricoltura biologica, sulla stagionalità, al fine della valorizzazione del servizio.
- Alimentazione e dietetica.
- Addestramento all'uso consapevole e sostenibile delle macchine, delle attrezzature e dei prodotti di pulizia.
- Tecniche di produzione e preparazione delle ricette, in particolare quelle a base di legumi, verdure, cereali, pesce.
- Tecniche di confezionamento, porzionatura, modalità di impiattamento e presentazione del piatto in relazione alle diverse tipologie di portate e in funzione dell'agevolazione dell'assaggio da parte delle bambine e dei bambini.
- Autocontrollo nella ristorazione collettiva, relativi manuali di autocontrollo e procedure del sistema HACCP, prescrizioni da osservare durante le diverse fasi del lavoro.
- Procedure per la segnalazione e gestione degli eventi critici e gestione delle non conformità.
- Igiene, microbiologia e conservazione degli alimenti.

- Mantenimento e controllo delle temperature, utilizzo delle attrezzature nei terminali.
- Procedure per pulizia, sanificazione, disinfezione dei locali, attrezzature e materiali; salute e sicurezza sul lavoro;
- Aggiornamenti specifici in relazione alle emergenze sanitarie in atto, alle disposizioni normative e alle procedure previste allo scopo di contrastare la diffusione di malattie virali (Covid -19) in tutte le fasi del servizio e sul posto di lavoro.
- Procedure per la gestione, la produzione, la distribuzione e il controllo delle diete personalizzate.
- Modalità di comportamento nei confronti dell'utenza. Gestione dei rapporti con l'utenza e con altri operatori addetti a svolgere servizi ausiliari o educativi all'interno delle strutture (educatori, insegnanti, collaboratori scolastici, ecc.).
- Sostenibilità ambientale: riduzione rifiuti, risparmi energetici, riduzione sprechi e recupero eccedenze.

L'Appaltatore si impegna a collaborare con gli uffici comunali preposti nell'organizzazione di interventi formativi specifici allargati a personale scolastico, referenti dell'Amministrazione Comunale e/o a genitori. Allo stesso tempo consente la partecipazione del proprio personale a momenti di formazione concordati con l'Amministrazione Comunale che coinvolgono insegnanti, referenti tecnici ed altri operatori.

Il piano di formazione annuale deve essere comunicato all'Amministrazione Comunale all'inizio dell'anno scolastico, prevedendo gli ambiti specifici della formazione, le figure professionali interessate e la numerosità delle persone coinvolte per ciascun ambito di intervento e il monte ore previsto. L'Appaltatore, a consuntivo, deve dettagliatamente rendicontare all'Amministrazione Comunale la formazione realizzata in corso d'anno, secondo lo schema preventivato, e predisporre un report sintetico sulla formazione svolta dagli addetti al servizio di refezione, sia per i temi trattati sia per il totale delle ore svolte, da pubblicare sul portale della refezione scolastica, entro 30 giorni dal termine dell'anno scolastico, come meglio specificato nell'Allegato B11 del capitolato "Report, analisi, piani e bilanci".

## **SEZIONE V**

## **MODALITÀ' DI PRODUZIONE DEI PASTI**

### **ART. B28 - TRACCIABILITÀ E SICUREZZA ALIMENTARE**

Le seguenti indicazioni hanno come obiettivo quello di definire con chiarezza principi e linee operative che devono orientare l'operato dell'Appaltatore nelle scelte e nelle policy da adottare per la gestione del servizio, in particolare in tema di sicurezza, tracciabilità, qualità.

Tutti i processi che concorrono alla prestazione del servizio oggetto del presente contratto ovvero conservazione delle derrate, preparazione, cottura, confezionamento, trasporto e distribuzione dei pasti e degli alimenti, devono essere gestiti assicurando ogni accorgimento necessario a garantire la qualità igienico sanitaria e la sicurezza dei pasti, mediante un idoneo piano di autocontrollo, strutturato secondo il metodo HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points ovvero «Analisi del Pericolo e Controllo dei Punti Critici») e in coerenza con la normativa CE in tema di sicurezza Alimentare (Pacchetto igiene) .

La tracciabilità/rintracciabilità dei prodotti e delle preparazioni dovrà essere garantita e gestita informaticamente per sovrintendere in maniera integrata a tutte le diverse fasi del processo di erogazione, dallo stoccaggio delle materie prime, alla produzione di tutti i pasti (convenzionali, diete, emergenza) e delle merende, fino al trasporto ed alla consegna.

A tal fine sono obbligatoriamente da acquisire le certificazioni UNI EN ISO 22000 e UNI EN ISO 22005 (edizioni in corso di validità) in materia di sicurezza alimentare e di rintracciabilità di alimenti, riferite agli specifici siti produttivi assegnati in gestione, entro 6 mesi dall'affidamento di ogni Centro di Produzione Pasti. Tali certificazioni sono peraltro già presenti ad oggi per ciascuno dei siti produttivi in funzione.

L'Appaltatore garantisce la tracciabilità del pasto attraverso un sistema informatizzato che permette di risalire ai lotti di produzione dei singoli materiali utilizzati nel servizio (alimentari e non alimentari) e con la produzione di documenti che seguono le materie prime dall'arrivo, allo stoccaggio, all'utilizzo nella cucina, fino al porzionamento del prodotto finale (pasti e pasti dieta).

La tracciabilità del lotto interno prevede la registrazione di data di scadenza, nome del prodotto/nome del fornitore, Numero di DDT, data di emissione del DDT, data di consegna, la data di scadenza (dove prevista), codice prodotto SAP ed unità di misura e viene chiusa registrando per la destinazione dei prodotti ai punti di consumo.

## **ART. B29 - QUALITÀ PRESTAZIONALE**

Nell'erogazione del servizio deve essere centrale anche il concetto di qualità prestazionale. In particolare tutte le preparazioni culinarie proposte dovranno essere rappresentate da un sistema descrittivo dei flussi di lavoro in grado di garantire omogeneità tra i diversi Centri di Produzione Pasti e le diverse figure professionali deputate alla produzione. Tali flussi dovranno tradurre oggettivamente ed operativamente il concetto di "a regola d'arte" per ciascuna preparazione. Devono descrivere le ricette, le diverse fasi di lavoro determinandone i livelli prestazionali, i parametri di controllo e valutazione tramite standard fisici ed operativi (dimensioni, tempi, temperature, attrezzature, tagli, pezzature), organolettici e sensoriali (consistenza, colore, odore, sapore), le attenzioni e le precauzioni da adottare per la buona riuscita della ricetta e per preservare le caratteristiche nutritive e organolettiche delle materie prime.

Il concetto di "a regola d'arte" fa riferimento ai fondamentali standard professionali e gastronomici specifici delle ricette, all'applicazione delle tecniche considerate corrette per l'esecuzione di determinate lavorazioni e alle caratteristiche organolettiche dei prodotti richieste dal capitolato e deve essere declinato in funzione della peculiarità dell'utenza, della produzione su vasta scala, delle attrezzature e del loro corretto utilizzo, della logistica dei Centri di Produzione Pasti e delle scuole. Dovrà in particolare essere occasione di confronto, verifica e miglioramento continuo con le professionalità interne nonché oggetto dell'attività di formazione e addestramento delle maestranze coinvolte nelle diverse fasi del processo, condividendo proattivamente gli esiti degli strumenti di ascolto, del monitoraggio sulla qualità, delle non conformità o delle criticità evidenziate nel corso dell'appalto.

## **ART. B30 - CONSERVAZIONE DELLE DERRATE**

Le dispense, le celle frigorifere ed i frigoriferi dei Centri di Produzione Pasti devono essere tenuti in perfetto stato igienico ed in buon ordine. Il carico delle celle frigorifere e dei frigoriferi deve essere compatibile con la potenzialità dell'impianto di frigoconservazione. Tutti i prodotti devono essere contrassegnati tramite un sistema di codifica che ne garantisca la rintracciabilità.

Gli imballi ed i contenitori delle derrate deperibili e non deperibili non devono essere appoggiati a terra; i prodotti edibili sfusi, sia freschi che secchi, non devono essere a diretto contatto con l'aria, sia nelle dispense che nelle celle frigorifere, ad esclusione dei prodotti ortofrutticoli.

La protezione delle derrate da conservare deve avvenire con materiale idoneo al contatto con alimenti, sia secchi che umidi. Le carni e gli ovoprodotti, le verdure, i salumi e i latticini, i prodotti surgelati, devono essere conservati in celle frigorifere distinte.

Adeguate cartellonistica che indichi le corrette procedure igieniche di conservazione, preparazione e distribuzione degli alimenti deve essere affissa nei locali dei Centri di Produzione Pasti.

I prodotti dietetici devono essere conservati separati e correttamente identificati.

Le temperature di conservazione dei diversi prodotti devono rispettare le disposizioni di legge e devono essere previste le relative azioni correttive in caso di malfunzionamento dei dispositivi di conservazione. Tutte le celle frigo dei Centri di Produzione Pasti devono essere dotate di speciali registratori di temperatura (datalogger) per il monitoraggio dell'andamento delle temperature nel corso delle 24 ore.

### **ART. B31 - MANIPOLAZIONE E COTTURA**

La competenza professionale dell'Appaltatore dovrà far sì che tutte le operazioni di manipolazione, preparazione e cottura degli alimenti raggiungano i massimi livelli di qualità igienica, nutritiva e sensoriale al fine di offrire agli utenti prodotti/preparazioni sempre approntati "a regola d'arte" e garantire standard omogenei per le diverse strutture.

Tutte le fasi e le attività di manipolazione degli alimenti dovranno prevedere flussi di lavorazione sicuri, programmati secondo il criterio della "marcia in avanti" per prevenire contaminazioni crociate e comunque rispondere a quanto prescritto nel manuale di corretta prassi operativa per la ristorazione collettiva, approvato dal ministero della salute DGISAN 004252I-P 18/12/2012 e successivi aggiornamenti. Tali procedure dovranno trovare evidenza nei manuali di autocontrollo dell'Appaltatore.

#### *Tempi e aree di lavorazione*

E' vietata ogni forma di riutilizzo dei cibi preparati nei giorni antecedenti al consumo; pertanto tutti i cibi dovranno essere preparati in giornata. Le diverse preparazioni devono avvenire in appositi

spazi identificati, con modalità di lavorazione tali da prevenire le contaminazioni crociate. I prodotti utilizzati devono essere prelevati dalle celle in piccoli lotti, compatibili con la successione delle fasi di lavoro, allo scopo di garantire un miglior controllo delle temperature.

### Lavaggio

Le operatività di lavaggio della frutta e della verdura devono garantire la massima pulizia e igiene del prodotto finito prevedendo ammolli, più cicli di lavaggio, ricambio dell'acqua e ispezione visiva prima del confezionamento, oltre ad una accurata, frequente ed approfondita pulizia e sanificazione delle attrezzature utilizzate, in modo tale da non rendere necessari trattamenti con prodotti chimici. La frutta deve essere lavata presso i Centri di Produzione Pasti e distribuita alle scuole già lavata, ad eccezione delle banane, degli agrumi e dei kiwi.

### Scongelamento

Lo scongelamento dei prodotti surgelati, se ritenuto necessario prima della cottura, deve essere effettuato in celle frigorifere a temperatura compresa fra 0°C e +4°C il giorno precedente il consumo, rispettando la separazione per tipologia di prodotto e le fondamentali pratiche di igiene e sicurezza descritte dettagliatamente nelle procedure di autocontrollo.

### Porzionatura

La porzionatura ed eventuale rifilatura delle carni crude dovrà essere effettuata nella stessa giornata del consumo o il giorno precedente. La carne destinata agli impasti e ai condimenti, deve essere macinata nella stessa giornata in cui viene utilizzata. Il giorno precedente il consumo possono essere eliminate le parti di scarto ed effettuata la porzionatura in pezzi; il prodotto così trattato deve essere opportunamente refrigerato tra 0 e 2° C., etichettato riportando la data e l'orario di fine lavorazione.

Alcune verdure possono essere trattate anticipando la preparazione di 24 ore per le operazioni di pulitura, lavaggio/centrifugazione e cubettatura/taglio. I prodotti così trattati devono essere conservati in maniera adeguata, ed etichettati riportando la data e l'orario di fine lavorazione. Tra queste operazioni non sono consentite la filettatura delle carote ed il taglio delle verdure a foglia da consumarsi crude che devono essere effettuate nella stessa giornata in cui è previsto il consumo. Lo stoccaggio in cella frigo alla temperatura di + 0 / 6 C° avviene al massimo per 1 giorno. Il giorno successivo alla lavorazione prima dell'uso/consumo per le verdure che vanno consumate crude

deve essere effettuato il risciacquo. Tali procedure non sono applicabili alle preparazioni previste per giornate precedute da giorni di chiusura (ad esempio il lunedì la preparazione delle verdure deve essere effettuata tutta in giornata).

Le porzionature di salumi e di formaggi semistagionati devono essere effettuate nelle ore antecedenti l'utilizzo; sono consentite solo alcune lavorazioni anticipate per non più di un giorno, quali la triturazione del parmigiano, l'affettatura di prosciutto crudo e formaggi stagionati, che devono essere poi conservati, adeguatamente protetti e datati con il giorno di lavorazione, nella cella salumi latticini ( $T^{\circ}\text{C} \leq +4^{\circ}\text{C}$ ), in attesa della distribuzione.

I "ritagli" dei salumi (per "ritagli" si intende rimanenze dalle quali non è più possibile ottenere una fetta utilizzabile per il servizio) devono essere destinati a preparazioni cotte e possono essere conservati per un massimo di 2 giorni.

### Cottura

Per la cottura di tutti i cibi, comprese le diete speciali, devono essere utilizzati recipienti/attrezzature in acciaio inox o altro materiale idoneo.

Non è consentita la preparazione di prodotti fritti. Si veda a tal proposito quanto previsto dalle indicazioni e dalle linee guida per la progettazione dei menù, richiamate nell'Allegato B3 del capitolato "Menù. Riferimenti progettazione. Esempi di rotazioni settimanali stagionali".

Le operazioni di impanatura per la cottura al forno, devono essere effettuate nelle ore immediatamente antecedenti la cottura.

### Controllo della temperatura al cuore

In tutte le preparazioni cotte, contenenti prodotti di origine animale, al termine della cottura deve essere obbligatoriamente verificato con termometro a sonda, e registrato su apposito modulo, che la temperatura al cuore abbia raggiunto almeno i  $75^{\circ}\text{C}$ . In caso contrario il prodotto deve essere rimesso in cottura per il tempo necessario perché la temperatura a cuore raggiunga i  $75^{\circ}\text{C}$ .

### Condimenti e confezionamento

Il condimento dei contorni e, di norma, del primo piatto, deve essere effettuato direttamente nei refettori, tranne che per preparazioni particolari, così come meglio specificato nel seguente art. B34. Le verdure cotte e crude dovranno essere condite nei refettori con olio extravergine d'oliva biologico; nel caso di quelle cotte può essere prevista, presso il Centro di Produzione Pasti, una

prima fase di condimento, sempre esclusivamente con olio EVO Biologico. Gli addetti alle operazioni di ultimazione delle preparazioni (mescolatura nella fase finale, porzionamento, confezionamento) devono utilizzare le mascherine facciali ed ogni altro dispositivo di sicurezza introdotto dalle recenti normative in materia di prevenzione di diffusione del contagio da Covid 19. Sia in fase di condimento a scuola che in produzione, deve essere posta massima attenzione all'utilizzo del sale, da utilizzare o somministrare secondo le indicazioni prescritte dalle principali linee guida nutrizionali.

## **SEZIONE VI**

### **TRASPORTO E DISTRIBUZIONE PASTI**

Sotto il profilo della sicurezza igienico-sanitaria, oltre che del gradimento, particolarmente delicata, e dunque da garantire con il rispetto di specifiche disposizioni, è anche la fase di trasporto e distribuzione del cibo nei refettori e la relativa pulizia e sanificazione.

Il pasto deve essere servito con dotazioni e modalità meglio dettagliate nell'Allegato B8 del capitolato "Modalità di distribuzione pasti e rigovernatura", da ritenere le modalità ottimali di gestione del servizio in condizioni ordinarie. L'Appaltatore collaborerà con l'Amministrazione Comunale per l'attuazione dei protocolli e modifiche gestionali necessarie all'erogazione in sicurezza del servizio e formazione specifica del proprio personale, riprogettando congiuntamente soluzioni temporanee di servizio alternativo, mettendo eventualmente a disposizione anche tutti gli altri centri cottura presenti sul territorio Bolognese.

Tra le diverse azioni previste per la riduzione dell'impatto ambientale, oltre ai 35 mezzi alimentati a metano e all'ottimizzazione della logistica attraverso software dedicati, l'Appaltatore in sede di gara offre un'azione di compensazione "carbon offset" mediante piantumazione di 110 piante autoctone per le scuole, anche in coerenza con gli esiti dei calcoli della Carbon Footprint proposti per il menù.

### **ART. B 32 - CONSERVAZIONE E TRASPORTO DEI PASTI**

#### **Rispetto delle temperature**

Per la conservazione e il trasporto dei pasti dovranno essere utilizzati contenitori idonei al contatto con gli alimenti, secondo la normativa vigente, adottando tutte le precauzioni tecniche e gestionali

finalizzate al mantenimento di temperature adeguate e a preservare i requisiti qualitativi, igienici ed organolettici dei pasti.

I pasti devono essere consegnati dagli autisti all'ingresso delle strutture scolastiche, direttamente al personale dedicato al servizio, che provvederà subito alla loro gestione secondo le indicazioni impartite per il rispetto delle temperature, ovvero, per le pietanze che lo prevedono, al collocamento nei contenitori di temperatura debitamente preriscaldati. Tutti i refettori infatti sono dotati di appositi contenitori di calore (attrezzatura che rientra nel ramo d'azienda) e tali dotazioni dovranno essere garantite, preservate ed implementate a carico dell'Appaltatore in funzione del numero di pasti prodotti e dei terminali da servire.

Qualora durante i controlli vengano riscontrate nelle scuole temperature non adeguate secondo i limiti di legge, l'Appaltatore è tenuto a fornire immediatamente la tracciabilità dei tempi di fine cottura, dando evidenza che non siano trascorse più di 2 ore dal termine della cottura al momento del consumo così come previsto dal Manuale di corretta prassi operativa per la ristorazione collettiva approvato dal Ministero della salute del 18/12/2012 e successive modifiche e integrazioni, e se necessario mettere in pratica le azioni correttive previste. I medesimi criteri si intendono riferiti anche alle preparazioni da consumarsi fredde.

#### Piano trasporti

L'Appaltatore dovrà fornire all'Amministrazione Comunale il piano dei trasporti almeno 10 giorni prima dell'avvio di ogni anno scolastico e tempestivamente ogni successivo aggiornamento, con l'indicazione per ogni automezzo delle scuole servite e dell'ordine con cui vengono effettuate le consegne.

Il piano dei trasporti dovrà essere organizzato in modo tale da ridurre al minimo i tempi intercorrenti tra produzione e distribuzione e tra la partenza dal Centro di Produzione Pasti e la consegna alle scuole e in modo da garantire che gli orari e i tempi previsti dall'organizzazione scolastica per il consumo del pasto vengano rispettati e che i contenitori di temperatura vengano adeguatamente utilizzati.

Il piano dei trasporti dovrà prevedere anche, per ciascun refettorio, l'orario previsto per la consegna, i tempi stimati per lo scarico, per i controlli e la predisposizione del servizio, nonché l'orario di ritiro dei contenitori. Tali parametri, insieme al numero e al tipo di automezzi utilizzati,

saranno oggetto di verifica da parte dell'Amministrazione Comunale e, se necessario ne verrà richiesto l'adeguamento in funzione della puntualità e dell'adeguatezza del servizio prestato.

#### Automezzi

I mezzi adibiti al trasporto dei pasti devono essere idonei e conformi alle normative vigenti; non devono essere utilizzati per trasporto promiscuo con altro materiale; devono essere coibentati isotermicamente e rivestiti internamente con materiale facilmente lavabile. I mezzi adibiti al trasporto dei pasti devono essere adeguatamente igienizzati prima del carico dei pasti. Numero e tipologia degli automezzi utilizzati dovranno essere adeguati al servizio offerto anche in funzione delle differenti modalità di gestione degli spuntini e delle merende che verranno scelte dalle scuole. Al momento della consegna dei pasti ai singoli Refettori dovrà essere rilasciato un documento riportante in dettaglio di tutto quanto consegnato a scuola, del numero di pasti convenzionali suddivisi per bambine, bambini e adulti e dei nominativi dei destinatari dei pasti dieta ai fini di permettere un'adeguata organizzazione del refettorio.

#### Puntualità degli orari previsti per il consumo del pasto

La puntualità del consumo del pasto, e quindi della consegna dello stesso, oltre ad incidere sui tempi e sull'organizzazione scolastica e sul gradimento del pasto, determina in modo significativo la percezione della qualità del servizio. Per tale ragione l'Appaltatore è chiamato ad adottare un sistema di controllo della puntualità della consegna e dell'efficienza organizzativa in fase di distribuzione, rendicontando in modo chiaro e trasparente il rispetto degli standard previsti. Deve essere rilevato quotidianamente, per ciascun terminale di consegna, l'orario di consegna del pasto che, sommato ai tempi necessari allo scarico e a quelli dedicati al controllo e alla predisposizione del servizio, non dovranno superare l'orario previsto per il pasto. A tal fine in sede di offerta migliorativa l'Appaltatore prevede la dotazione di telefoni cellulari per tutti i trasportatori finalizzati al tracciamento di partenza e arrivo attraverso un'applicazione in grado di leggere i QRcode di ogni scuola servita.

L'Appaltatore è tenuto ad elaborare settimanalmente (entro il mercoledì della settimana successiva) il report dei trasporti dal quale, per ciascun plesso, si rilevi automaticamente la difformità rispetto all'orario previsto per il pasto per ogni singolo plesso. Il report, come meglio dettagliato nell'Allegato B11 "Report, analisi, piani e bilanci", dovrà sommare ad ogni registrazione

quotidiana dell'orario di arrivo del mezzo in ciascun plesso, i tempi necessari per le fasi di scarico, controllo, taglio e condimento, da effettuarsi necessariamente a scuola solo dopo l'arrivo del pasto e preliminari all'attività di distribuzione. Tali tempi dovranno essere forniti annualmente dall'Appaltatore nel piano di distribuzione annuale, come dato medio in funzione delle preparazioni più laboriose, delle caratteristiche logistiche del refettorio, della numerosità dei pasti e del personale dedicato e saranno oggetto di verifiche a campione da parte dell'Amministrazione Comunale che, in caso di evidenti scostamenti e ritardi, ne chiederà l'adeguamento.

La puntualità del servizio verrà monitorata attraverso audit diretti, indagini telefoniche, analisi delle segnalazioni e dei reclami, monitoraggio mensile dei report dei trasporti.

### **ART. B 33 - APPARECCHIATURA DEI TAVOLI E DOTAZIONE DI STOVIGLIERIA**

Nella gestione ordinaria del pasto, deve sempre essere prevista la seguente dotazione minima:

1. Posate: forchetta e coltello (cucchiaino e cucchiaino quando necessari).
2. Piatto piano e piatto fondo/fondina ed eventuale ciotola per frutta.
3. Tovaglietta e tovagliolo di carta.
4. Bicchiere.
5. Caraffe dotate di coperchio.
6. Cestini per frutta e pane.
7. Contenitori, tovaglioli e bicchieri per merende e spuntini.

Per ridurre i rifiuti ed educare bambine e bambini a comportamenti sostenibili, il consumo del pasto deve essere garantito agli alunni attraverso l'impiego di stoviglie pluriuso lavabili: posate, stoviglie e bicchieri riutilizzabili (in ceramica, vetro, metallo, etc.). Solo per documentate esigenze tecniche potrà essere possibile il ricorso a prodotti monouso, laddove non si sono ancora determinate le condizioni logistiche e strutturali per l'installazione delle lavastoviglie a ciclo rapido dedicate o per il loro utilizzo per l'intera dotazione di stoviglieria, come illustrato nell'Allegato B2 "Elenco Scuole" del capitolato.

In tali casi potrà essere utilizzato esclusivamente materiale compostabile per le quali dovranno essere fornite e pubblicate le schede tecniche e le relative certificazioni o attestazioni. Di contro l'Appaltatore è tenuto a provvedere al completamento delle dotazioni di lavastoviglie delle stesse

caratteristiche e tipologie di quelle esistenti, là dove non presenti (incluso tali investimenti nel ramo d'impresa), nonché alla loro manutenzione e sostituzione ove già presenti. In ambito di offerta migliorativa l'Appaltatore prevede pertanto la fornitura di 5 lavastoviglie aggiuntive per le scuole che non ne sono ancora dotate.

I lavori di adeguamento degli spazi sotto il profilo impiantistico, nonché le dotazioni di arredi, sono a carico dell'Amministrazione Comunale. L'Appaltatore dovrà altresì farsi carico delle rispettive dotazioni di stoviglieria pluriuso per le nuove dotazioni e delle necessarie sostituzioni di quelle in uso.

L'Appaltatore deve inoltre fornire bicchieri monouso ecocompatibili in tutte le scuole per consentire il consumo del latte del mattino e, laddove lo richieda la tipologia, il consumo della merenda, ovvero contenitori riutilizzabili identificati per classe, per la conservazione delle eventuali spuntini / merende a base di frutta conservate per il giorno successivo. Per la consegna delle merende già suddivise per classi, si dovrà comunque ridurre al minimo l'utilizzo di sacchetti in plastica, prevedendo soluzioni idonee.

Senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione Comunale, l'Appaltatore deve fornire tutto il materiale monouso a perdere ecocompatibile, in caso di guasti che impediscano il lavaggio delle stoviglie o altre esigenze determinate da interventi straordinari, da adottare in via precauzionale.

L'Appaltatore deve provvedere inoltre alla fornitura di tutto il materiale e di tutte le attrezzature e accessori necessari ai refettori per la consumazione e per la distribuzione del pasto (carrelli, vassoi, tegami, contenitori, utensileria ecc..) e di tutto quanto necessario per la perfetta rigovernatura, pulizia, riordino e sanificazione dei refettori e dei locali office. L'Appaltatore ha incluso in offerta di gara la dotazione presso i locali ricevimento pasti delle scuole di una bilancia dedicata alla pesatura delle porzioni, disponibile anche per le Commissioni mensa durante le attività di monitoraggio.

#### **ART. B 34 - DISTRIBUZIONE E CONSUMO DEI PASTI**

Il momento del pranzo e della distribuzione dei pasti all'interno dei refettori, o in via straordinaria, in altri luoghi deputati, costituisce una fase molto importante che incide sulla gradibilità del pasto e deve seguire regole atte ad assicurare tempi adeguati per il consumo da parte delle bambine e dei

bambini delle diverse portate, garantendo allo stesso tempo il mantenimento delle temperature e della qualità del cibo servito, nonché presidiando adeguatamente la porzionatura e la distribuzione. E' di particolare importanza favorire un clima di convivialità nel momento del consumo del pasto nei refettori. Il personale addetto alla distribuzione del pasto, adeguatamente formato secondo quanto previsto all'art. B27 nonché quello adibito ai controlli, dovrà interagire fattivamente con il personale scolastico e con bambine e bambini affinché essi fruiscano del pasto nel modo adeguato, nel rispetto di quei principi che contribuiscono a fare della refezione scolastica un'opportunità educativa e di socializzazione.

In base all'organizzazione dei singoli plessi scolastici, ed in accordo al capitolato di gara e alle condizioni determinate dalle misure di prevenzione adottate per il contrasto alla diffusione Covid 19, la distribuzione potrà avvenire su più turni. Per ogni plesso sarà presente un Responsabile della distribuzione (come previsto dall'art. B24), dotato di telefono cellulare, che si interfacerà con il Responsabile del servizio per una gestione delle esigenze/ emergenze. La distribuzione dei pasti è gestita in accordo allo specifico documento "Regolamento per la distribuzione dei pasti" (art. B22) che verrà aggiornato in funzione delle prescrizioni normative in tema di salute e prevenzione legate all'evoluzione e all'andamento della crisi pandemica in atto.

Data la delicatezza del servizio, l'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di richiedere all'Appaltatore la sostituzione di personale che risulti non idoneo o inadatto, anche sotto aspetti connessi ad un corretto rapporto con gli utenti della refezione scolastica. In tal caso l'Appaltatore dovrà provvedere alla sostituzione con urgenza e comunque non oltre 3 giorni dalla segnalazione. L'Appaltatore, in sede di offerta migliorativa, si impegna ad intervenire sugli spazi fisici dei refettori con azioni volte a migliorarne l'accoglienza e la gradevolezza, quali l'uso di illustrazioni grafiche con concept dedicato ai bambini in tema di educazione alimentare, declinate in pannelli, poster e tovagliette oltre a prevedere l'installazione di pannelli fonoassorbenti in tutti i refettori delle scuole primarie, previa valutazione tecnica e strutturale, secondo le opzioni tecniche proposte in gara.

#### Indicazioni per la corretta distribuzione dei pasti

L'Appaltatore dovrà fornire, prima dell'inizio di ogni anno scolastico ed in occasioni di modifiche, una tabella di peso a cotto e a porzione, riferita al peso complessivo di una porzione di ogni

portata, per i diversi ordini di scuola, ad uso del personale addetto alla distribuzione dei pasti nelle scuole, al fine di garantire la corretta distribuzione dei pasti.

Tali riferimenti dovranno essere pubblicati sul sito web della refezione scolastica al fine di consentire eventuali controlli sulla corretta gestione della fase di somministrazione a scuola.

Sarà inoltre cura dell'Appaltatore farsi carico del corretto addestramento di tutto il personale addetto alla distribuzione, al fine di garantire la consapevolezza del peso a cotto e il conseguente rispetto delle porzionature, come ad esempio bilance, utensili graduati, standard di riferimento visivi, in relazione alle attrezzature in dotazione.

### Condimenti di primi piatti e contorni

Il condimento dei contorni e, di norma, del primo piatto deve essere effettuato direttamente nei refettori, tranne che per preparazioni particolari (per esempio zuppe di legumi e passatelli in brodo), in funzione del miglioramento delle caratteristiche organolettiche e gustative della ricetta. Pertanto i sughi a condimento della pasta o i brodi dovranno essere confezionati a parte ed aggiunti a scuola immediatamente prima del consumo.

Per il condimento dei primi piatti si deve utilizzare il parmigiano reggiano, che deve essere fornito a parte e aggiunto al momento della distribuzione, rispettando comunque le grammature previste in ricetta.

I prodotti destinati ai condimenti dei contorni (Olio EVO, sale iodato, Aceto di vino, aceto balsamico IGP,...) dovranno essere presenti a scuola, a disposizione del personale addetto alla distribuzione che, in accordo con il personale scolastico nel rispetto delle indicazioni in materia di sicurezza, lo gestirà in maniera ottimale anche in relazione alle caratteristiche logistiche dei refettori e delle finalità educative e di autonomia riferite agli alunni nelle diverse fasce d'età (corner ad accesso sorvegliato, distribuzione ai tavoli,..) o del tipo di preparazione (ad esempio il pinzimonio deve essere somministrato attraverso pirottini individuali dedicati).

### Parametri di servizio

A partire dai parametri già illustrati all'art. B23, l'Allegato B2 "Elenco Scuole", riporta a titolo esemplificativo l'attribuzione relativa all'a.s. 2019/20) riferita all'organizzazione di turni, numero di refettori, dotazioni di lavastoviglie di ogni scuola, nonché del numero di addetti dedicati all'attività di distribuzione e rigovernatura in capo al servizio presso le scuole statali (in capo all'Appaltatore), in

funzione delle diverse giornate della settimana scolastica, da considerarsi un quadro di riferimento in condizioni ordinarie.

Tale personale è dedicato, per le scuole statali, alla accettazione e gestione dei pasti, ai controlli preventivi di diete e presenze, alla preparazione delle sale refettorio, all'apparecchiatura, alla distribuzione dei pasti, alla perfetta rigovernatura, pulizia, riordino e sanificazione dei refettori e dei locali office, alla corretta gestione dei rifiuti.

Tutte le attività di apparecchiatura, distribuzione pasti, pulizia e sanificazione, da eseguire presso i refettori e gli office delle scuole dell'infanzia comunali (o a gestione indiretta), non sono in capo a personale dell'Appaltatore.

Alla luce dell'emergenza sanitaria Covid 19, verranno determinate congiuntamente le esigenze specifiche di ciascuna scuola ed approntate le soluzioni organizzative e gestionali del servizio più sicure e sostenibili oltre che applicate scrupolosamente e tempestivamente le prescrizioni normative di riferimento.

#### *Presidio della corretta gestione di distribuzione pasti, rigovernatura e pulizia*

L'Appaltatore, al fine di assicurare il buon andamento del servizio complessivo, in collaborazione con gli uffici comunali preposti al controllo, dovrà destinare proprio personale ispettivo professionalmente qualificato, alla verifica delle corrette operazioni di distribuzione, secondo modalità consone alla natura del servizio e alle caratteristiche delle diverse scuole, favorendo un clima di collaborazione e concentrando l'attenzione sugli elementi utili al miglioramento del servizio, in particolare verificando il rispetto delle procedure di lavoro, effettuando assaggi diretti del pasto veicolato e formulando osservazioni sul gradimento dei pasti forniti. Tali interventi dovranno risultare da adeguata reportistica periodica fornita all'Amministrazione Comunale

Per le verifiche presso le scuole d'infanzia comunali, dove il personale addetto al servizio di distribuzione e rigovernatura è in capo all'Amministrazione Comunale, verranno determinate dagli uffici preposti le modalità di segnalazione e intervento opportune, a cui il personale dell'Appaltatore addetto ai controlli dovrà attenersi, in particolare per aspetti comportamentali e organizzativi che rientrano nell'ambito del rapporto datoriale, come per esempio turni e organizzazione del lavoro, aspetti logistici e strutturali, dotazioni strumentali o ausili diversi da quelli a cui è tenuto l'Appaltatore.

La gestione del personale comunale per le scuole d'infanzia è infatti in capo all'Area Educazione, Istruzione e Nuove Generazioni, per quanto riguarda la distribuzione dei pasti, l'Amministrazione Comunale ha predisposto un apposito manuale di autocontrollo elaborato di concerto con l'AUSL di Bologna, che rappresenta il documento di riferimento che sarà aggiornato in funzione alle esigenze dello stesso, dell'evoluzione della normativa di riferimento, recependo, nel caso, quanto previsto dai regolamenti, dalle procedure e dai manuali dell'Appaltatore ed in particolare da prescrizioni normative in materia di emergenze sanitarie.

Alla formazione e all'aggiornamento del personale dedicato alla distribuzione pasti nelle scuole d'infanzia comunale provvede l'Amministrazione Comunale stessa, anche ricorrendo alla collaborazione con l'Appaltatore per le parti di specifica competenza.

## **SEZIONE VII**

### **IGIENE E PULIZIA**

#### **ART. B35 - ATTIVITÀ DI PULIZIA NEI CENTRI DI PRODUZIONE PASTI E NEI REFETTORI**

Tutte le attività di pulizia e sanificazione, derattizzazione e disinfestazione da eseguire presso i Centri di Produzione Pasti sono a carico dell'Appaltatore. Gli interventi di pulizia e sanificazione devono avvenire quando tutti gli alimenti sono stati allontanati dai reparti e le attrezzature con motore elettrico scollegate dalla rete o, presso i refettori, a locali completamente liberi.

Le attività di pulizia e sanificazione da eseguire presso i refettori e gli office delle scuole statali sono a carico dell'Appaltatore e vengono meglio dettagliate nell'ambito della convenzione che ne definisce i rapporti (si veda l'Allegato B7 "Schema di convenzione scuole statali").

Nelle scuole dell'infanzia comunali, in cui l'attività di distribuzione pasti, rigovernatura, pulizia e sanificazione, è in capo a personale comunale, l'Appaltatore dovrà comunque provvedere, come per quelle statali, a fornire tutte le dotazioni di prodotti, utensili e accessori, funzionali alle attività di pulizia, detersione e sanificazione correlate al servizio di refezione scolastica, tenendo in considerazione i dispositivi di sicurezza di cui è dotato il personale comunale.

L'Appaltatore dovrà pertanto fornire a tutte le scuole prodotti e accessori per le attività di detersione e disinfezione, differenziando le forniture a seconda delle attrezzature presenti nei diversi office. Dovranno comunque essere sempre forniti i detersivi per il lavaggio manuale delle

stoviglie (anche in presenza di lavastoviglie) e per l'igiene delle mani del personale addetto alla distribuzione, nonché per la corretta detersione e disinfezione di tutte le attrezzature e di tutti gli ausili in dotazione per il servizio.

Il personale che effettua le pulizie deve sempre indossare i previsti dispositivi di protezione individuale.

L'Appaltatore deve inviare all'Amministrazione Comunale e mettere a disposizione nei refettori, tutte le procedure adottate, corredate da tutta la documentazione tecnica prevista (schede tecniche e schede di sicurezza dei prodotti) e garantirne l'aggiornamento tempestivo ad ogni variazione.

I prodotti detergenti e disinfettanti utilizzati devono essere ad elevata biodegradabilità e conformi a quanto previsto dalla normativa vigente sui detergenti (Reg.CE 648/2004 e D.P.R. 06/02/2009 n.21) e nel caso di prodotti disinfettanti o disinfestanti, conformi al D.lgs 25/02/2000 n.174 sui biocidi e al D.P.R. 06/10/1998 n. 392 sui presidi medico chirurgici, nonché rispondere alle indicazioni dell'Istituto Superiore di Sanità. Le schede tecniche dovranno essere corredate o da etichettatura Ecolabel o da documentazione attestante il rispetto della suddetta normativa, oltre a quanto altro offerto in gara.

A fronte dell'emergenza sanitaria COVID-19 dovranno essere attuate, in funzione dei disposti normativi, adeguate misure di sanificazione. Saranno previste sanificazioni su tavoli e sedie mediante prodotti specifici a base alcolica al 70 % anche tra un turno e l'altro di allestimento.

L'offerta migliorativa prevede inoltre, ai fini di attuare azioni di contenimento dell'infezione da COVID-19, ulteriori misure volte a rendere gli ambienti sicuri e sanificati, quali per esempio la fornitura in tutte le scuole primarie di gel mani disinfettante all'ingresso dei refettori e la predisposizione di un pannello informativo di richiamo alle corrette prassi igieniche rivolto agli utenti.

#### **ART. B36 - GESTIONE E CONFERIMENTO DEI RIFIUTI**

Per quanto attiene gestione e modalità di conferimento dei rifiuti, l'Appaltatore dovrà adottare comportamenti conformi a quanto disciplinato dalla normativa vigente, in particolare in riferimento agli obiettivi del Piano Regionale sulla Gestione dei Rifiuti e La Legge Regionale 16/2015, nonché quanto previsto dal Regolamento Comunale vigente, per la gestione dei rifiuti urbani e assimilati.

L'Appaltatore dovrà provvedere alla corretta raccolta e conferimento dei rifiuti provenienti sia dai Centri di Produzione Pasti sia dai refettori delle scuole nelle quali provvede direttamente al servizio di distribuzione pasti e rigovernatura, mediante raccolta differenziata, convogliando quotidianamente le diverse frazioni negli appositi contenitori per la raccolta o, in base alla natura dei rifiuti, seguendo le prescrizioni di legge.

Dovrà fornire i contenitori e i sacchetti idonei per lo smaltimento dei rifiuti da collocare nei Centri di Produzione Pasti e nei refettori di tutte le scuole interessate dal servizio di refezione.

Nessun contenitore di rifiuti (sacchi, pattumiere, scatoloni o altro) deve mai essere depositato, anche temporaneamente, fuori dalle cucine o dai refettori. Detti contenitori devono essere conferiti direttamente nei cassonetti appositi sulla pubblica via o in appositi spazi del Centro di Produzione Pasti.

E' tassativamente vietato scaricare qualsiasi tipo di rifiuto derivante dal servizio di refezione scolastica negli scarichi fognari (lavandini, canaline di scarico, ecc.). Qualora si verificassero otturazioni o altri malfunzionamenti degli scarichi causati da presenza di rifiuti, imputabili al servizio di ristorazione, i costi per il ripristino degli scarichi saranno totalmente a carico dell'Appaltatore.

Le sostanze grasse dovranno essere trattate conformemente al D.Lgs n.4/2008 e D.M. 8/2008, classificate come oli e grassi commestibili esausti (rifiuto non pericoloso), cod. CER 200125, raccolte in appositi contenitori e smaltite a norma della citata legge mediante ditta debitamente autorizzata.

L'Appaltatore si impegna inoltre, in accordo con l'Amministrazione Comunale, a sostenere iniziative di sensibilizzazione dell'utenza e di provvedere ad azioni mirate di riduzione dei rifiuti e al loro monitoraggio puntuale, al fine di concorrere al raggiungimento degli obiettivi prefissati di riduzione degli stessi, oltre alla realizzazione di specifici progetti offerti in gara.

L'Appaltatore, al fine di ottimizzare la gestione ottimale dei rifiuti e contribuire alla complessiva riduzione degli stessi, si impegna a collocare compattatori di cartone in ciascun Centro di Produzione, nominare un responsabile della gestione rifiuti in ogni centro di cottura al fine di garantire un costante monitoraggio della corretta gestione dei rifiuti e dei quantitativi prodotti; adottare un software specifico per la contabilizzazione dei rifiuti dei tre CPP per confrontare i dati della raccolta differenziata con quelli del gestore del servizio di raccolta, formulando un indice della

quantità di rifiuti prodotta da analizzare per ogni categoria di rifiuto prodotto, e determinare in tal modo obiettivi specifici di riduzione.

Al fine di contenere la produzione di rifiuti, l'offerta migliorativa prevede ulteriori azioni anche nei refettori, quali l'esposizione di piatti campione, tabelle di conversione peso-volume, mestolo graduato e bilance, per la corretta gestione delle porzioni e la creazione di un'isola dei rifiuti per la differenziazione corretta, accompagnate da azioni di sensibilizzazione nei confronti dell'utenza, come progetti di educazione alimentare e lotta allo spreco, distribuzione di bag salvacibo per il recupero in sicurezza di pane, frutta prodotti confezionati non consumati a scuola.

### **ART. B37 - RECUPERO CIBI NON CONSUMATI**

Ai sensi di quanto stabilito dalla L. 155/2003 "Disciplina nella distribuzione dei prodotti alimentari a fini di solidarietà sociale", l'Amministrazione Comunale promuove iniziative di recupero del cibo non consumato. Le eccedenze di cibi non utilizzati devono essere recuperate con modalità organizzative opportune, nel rispetto delle norme di sicurezza alimentare, prioritariamente in collaborazione con associazioni del privato sociale, per essere destinate a fini di solidarietà sociale. E' direttamente in capo all'Appaltatore l'organizzazione di tali attività nel caso si tratti delle eccedenze che si producono nei Centri di Produzione Pasti, che si impegna, in offerta migliorativa, al recupero e alla donazione del cibo non distribuito e dei prodotti alimentari eccedenti dei tre Centri di Produzione in seguito a specifico accordo con l'Associazione CIVIBO di Bologna e con la donazione di pasti all'Antoniano di Bologna.

Il recupero dei cibi nei refettori viene organizzato direttamente dalle scuole, fermo restando la possibilità di promuovere e organizzare da parte dell'Appaltatore, in collaborazione con l'Amministrazione Comunale e con le scuole, progetti che ottimizzino il recupero dei cibi nella refezione scolastica nel suo insieme, compresi i refettori. Tali progetti dovranno essere realizzati in coerenza con le indicazioni per il recupero a fini solidaristici di alimenti non consumati provenienti dal servizio di refezione scolastica, formulate dal Comune di Bologna, così come pubblicate su <http://www.comune.bologna.it/istruzione/servizi/3:25151/30613/>.

## **SISTEMA DI CONTROLLO E MONITORAGGIO SULL'ANDAMENTO DEL SERVIZIO**

Accanto alle attività di controllo in senso proprio, si collocano le attività di monitoraggio della qualità del servizio, compresa quella percepita, alla cui realizzazione concorre lo stesso Appaltatore. L'Appaltatore deve implementare un sistema di monitoraggio della qualità, con le modalità e in possesso dei requisiti di base di seguito descritti, rendendo disponibili all'Amministrazione Comunale, anche tramite accessi diretti al sistema alla parte riservata della piattaforma web della refezione scolastica, tutti i dati rilevati e i risultati delle verifiche effettuate, sotto forma di estrazioni, che contengano dati immediatamente elaborabili relativamente alle singole dimensioni di analisi, previste dal capitolato e da ogni altro dato che l'Amministrazione Comunale ritenga funzionale alla propria attività di controllo.

### **ART. B38 - CONTROLLI INTERNI DI PROCESSO DELL'APPALTATORE**

Sono i controlli interni al processo e si sviluppano attraverso le procedure del proprio sistema di gestione, che, in modalità di autocontrollo, garantiscono la sicurezza igienica del prodotto fornito, comprese anche analisi microbiologiche sia sulle derrate e sui pasti prodotti che sulle superfici di lavorazione e sulle attrezzature. Tali controlli sono in capo all'Appaltatore del servizio. L'Appaltatore deve garantire che le derrate alimentari crude, i semilavorati, i piatti pronti e le superfici di lavorazione/attrezzature abbiano valori di carica microbica e chimica compatibili con buone prassi igieniche e con quanto previsto dall'Allegato B5 del capitolato "Limiti di contaminazione microbiologica e chimica"; a tal fine deve provvedere ad effettuare a propria cura e spese per l'intera durata del contratto analisi microbiologiche e/o chimiche sulle materie prime, sui pasti pronti e su superfici di lavorazione e attrezzature.

E' tenuto pertanto a predisporre annualmente un piano di analisi che rispetti almeno quanto richiesto nell'Allegato B4 del capitolato "Piano di analisi" in riferimento a quantità di campioni e tipologie di ricerche sui siti produttivi, garantendo al contempo una coerente copertura temporale nell'arco dello svolgimento del servizio e delle preparazioni proposte, alternando in modo equilibrato frequenze dei prelievi, tipologie di materie prime, preparazioni e superfici, Centri di Produzione Pasti interessati.

L'Amministrazione Comunale si riserva di richiedere eventuali campioni aggiuntivi o indagini di diversa natura in relazione a condizioni di contesto per le quali se ne ravvisi la necessità o l'utilità.

I certificati riportanti gli esiti delle analisi effettuate dovranno essere forniti all'Amministrazione Comunale immediatamente in caso di non conformità e comunque, con cadenza mensile, accompagnati da un resoconto sintetico degli esiti ottenuto aggiornando il piano di analisi.

L'Appaltatore ha l'obbligo di mantenere costantemente informata l'Amministrazione Comunale su ogni fatto e circostanza rilevante per la gestione e la regolarità del Servizio e porre tempestivamente a disposizione dell'Amministrazione Comunale ogni informazione e documentazione richiesta.

Deve inoltre mettere a disposizione della Stazione Appaltante tutta la documentazione e tutte le registrazioni del proprio Sistema di Gestione della Qualità nonché tutta la documentazione relativa alle altre certificazioni richieste, di cui all'art. B28 o offerte in gara. E' tenuto inoltre ad inviare manuali, procedure istruzioni e modulistica dell'intero sistema di gestione qualità agli uffici dell'Amministrazione Comunale preposti ai controlli e provvedere tempestivamente ad integrarle ad ogni revisione.

L'Appaltatore deve fornire all'Amministrazione Comunale, agli altri organismi sanitari e ad altri soggetti, comunque autorizzati dall'Amministrazione Comunale, tutta la collaborazione necessaria ed il libero accesso ai Centri di Produzione Pasti, fornendo tutti i chiarimenti del caso. Dovrà inoltre fornire ai visitatori idoneo vestiario da indossare durante la visita ai Centri di Produzione Pasti.

Di ogni controllo effettuato, compresi quelli del laboratorio di analisi, sarà dato conto in un rapporto trimestrale che sarà consegnato all'Amministrazione Comunale e reso disponibile sul portale web della refezione scolastica nei 30 giorni successivi al trimestre di riferimento (si veda art. B45).

Per quanto riguarda i dati relativi ai controlli di laboratorio il report deve riportare la tipologia dei campioni sottoposti ad analisi, le ricerche effettuate sui diversi campioni con i relativi esiti; a fine anno scolastico dovrà essere fornito il report complessivo di tutto l'anno scolastico in forma analoga al report trimestrale.

Annualmente una sintesi dei rapporti trimestrali sarà presentata in sede di Commissione mensa cittadina, organismo di cui al successivo art. B42.

### **ART. B39 - PASTO CAMPIONE**

L'Appaltatore deve prelevare giornalmente almeno 150 gr. o una porzione di ogni preparazione e prodotto somministrato per i pasti (pasto convenzionale e pasti dieta) e riporre in vaschette monoporzionamento o in sacchetti, chiusi e identificati con la data di confezionamento, la denominazione del prodotto prelevato e la natura del piatto, e conservarli in freezer a temperatura inferiore a – 18°C per i sette giorni successivi. In caso di distribuzione di alimenti non trattati (es. formaggi freschi) è necessario prelevare un campione per ogni lotto distribuito.

Al fine di valutare l'efficacia del sistema di gestione per la rintracciabilità interna, l'Appaltatore si impegna con periodicità almeno semestrale, ad effettuare un test di verifica, simulando la necessità del ritiro di richiamo di un ipotetico prodotto non conforme.

### **ART. B40 - CONTROLLI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE**

L'Amministrazione Comunale ha predisposto un articolato sistema di controlli che realizza attraverso i propri tecnici, al fine di monitorare il rispetto dei requisiti contrattuali (parte tecnica del contratto), la sussistenza dei requisiti igienico sanitari a garanzia della sicurezza alimentare, di prevenire eventi che possono influenzare la sicurezza alimentare ed individuare aspetti di miglioramento del servizio di refezione scolastica.

Il personale incaricato dall'Amministrazione Comunale effettuerà controlli secondo la metodologia che riterrà più idonea, secondo diverse tipologie di interventi, tra i quali:

- Controlli documentali (controlli su registrazioni, reportistica del sistema gestione qualità, del sistema di monitoraggio, ecc...).
- Controlli analitici consistenti nel prelievo di campioni, anche attraverso laboratori esterni autorizzati.
- Controlli sulle grammature fornite. Tali controlli potranno essere effettuati sia con apposita strumentazione, sia attraverso l'esame della documentazione di gestione (tracciabilità in entrata e prelievi dispensa) che l'Appaltatore è tenuto a mostrare in sede di audit e a fornire tempestivamente su richiesta dell'Amministrazione Comunale, al fine di verificare il rispetto dell'utilizzo effettivo delle quantità di prodotti e materie prime previste dal ricettario e dal menù del giorno in funzione delle presenze effettive rilevate da sistema.

- Controlli a vista (audit) consistenti in verifiche e ispezioni da svolgersi all'interno di tutte le strutture sia di produzione sia di distribuzione e in fase di verifiche sul sistema di gestione integrato di qualità (certificazioni).

E' facoltà dell'Amministrazione Comunale richiedere l'invio di ogni evidenza documentale oggetto di verifica ed effettuare, in qualsiasi momento, senza preavviso e con le modalità che riterrà più opportune, i suddetti controlli presso il Referente delle Certificazioni di Qualità, i Centri di Produzione Pasti ed i refettori, al fine di verificare la corretta esecuzione del servizio e il rispetto delle prescrizioni di cui al presente contratto, nonché per rispondere e/o per controdedurre a specifiche richieste dell'utenza.

L'Amministrazione Comunale potrà inoltre provvedere inoltre a prelievi di campioni da sottoporre ad analisi di laboratorio.

Le attività di audit e le altre attività di monitoraggio dell'Amministrazione Comunale, sono programmate, gestite e consuntivate all'interno di un applicativo dedicato che consente la apertura dei ticket, la registrazione delle evidenze, dei risultati, dello stato, della cronologia e degli eventuali documenti allegati. Tale sistema consente infatti di programmare e gestire tutte le attività di controllo, provenienti da diverse fonti, dalla presa in carico di una segnalazione o di un reclamo, agli audit, alle evidenze critiche risultanti da attività di monitoraggio o analisi di laboratorio, codificando per tipologia analitica le eventuali criticità rilevate.

Il controllo dell'Amministrazione Comunale, qualora rilevasse irregolarità, oltre che all'applicazione di eventuali penali, darà luogo alla richiesta di azioni correttive che dovranno essere tassativamente recepite dall'Appaltatore che dovrà porre in essere tutte le soluzioni atte a rimuoverne le cause, come previsto all'art. A17.

L'Amministrazione Comunale svolge le attività di monitoraggio della qualità del servizio con gli strumenti di cui al successivo art. B43.

Una sintesi delle attività di monitoraggio e controllo svolta dall'Amministrazione Comunale viene periodicamente pubblicata sul sito istituzionale.

#### **ART. B41 - CONTROLLI DELL'AUSL**

L'AUSL svolge controlli sul servizio di refezione, che rientrano nel suo ruolo istituzionale, in piena autonomia, quale autorità competente al controllo ufficiale ai sensi della normativa vigente in tema di sicurezza igienica e nutrizionale degli alimenti.

#### **ART. B 42 - CONTROLLI DEI GENITORI - COMMISSIONI MENSA**

Nel pieno riconoscimento del ruolo degli utenti per lo sviluppo del servizio, le Commissioni Mensa contribuiscono con funzioni consultive e propositive al miglioramento della qualità del servizio di refezione scolastica e concorrono anche a migliorare l'efficacia del sistema dei controlli secondo le modalità definite nel "Regolamento recante disposizioni per la costituzione e il funzionamento delle commissioni mensa" e successive modifiche e integrazioni che dovessero intervenire in vigenza di contratto, pubblicato sul portale del Comune di Bologna.

A tal fine i componenti delle commissioni possono visitare sia i Centri di Produzione Pasti che i refettori, secondo le modalità previste nel citato Regolamento.

#### **ART. B43 - MONITORAGGIO SUL SERVIZIO**

Il miglioramento continuo del servizio si basa necessariamente su un sistema integrato e coerente di pianificazione, monitoraggio, analisi, rendicontazione e azioni correttive.

L'Appaltatore è tenuto ad elaborare report relativi alle diverse dimensioni del servizio, in grado di rappresentare correttamente le variabili indagate, in modo sintetico ed esaustivo, fornendo i dati in formato immediatamente processabile dall'Amministrazione Comunale, secondo le modalità e le forme utili all'elaborazione e al controllo successivo delle reportistiche fornite. Non verranno accolti report e data base con dati mancanti o incompleti, lacunosi o parziali, o non immediatamente processabili.

L'Allegato B11 "Report, analisi, piani e bilanci", esemplifica le caratteristiche della reportistica richiesta (in termini di struttura e tipologia di dati), prevedendo quando possibile interrogazioni dirette tramite accesso riservato al portale della refezione scolastica, oppure invii di reportistica periodica, con cadenze predeterminate e vincolanti o legate alle necessarie tempistiche della programmazione dell'attività scolastica e degli organismi di coordinamento.

Il sistema di monitoraggio e la relativa reportistica deve essere considerato in funzione delle azioni correttive e per tale ragione l'Appaltatore dovrà inviare all'Amministrazione Comunale periodicamente anche le proprie analisi dei risultati e delle evidenze che tale sistema mette in luce, valutando l'andamento complessivo dei principali indicatori e delle non conformità, e formulando proposte sulle azioni di miglioramento da intraprendere, integrando in un sistema circolare, la pianificazione del lavoro nei diversi processi.

Pertanto i dati e le informazioni di ogni report e di ogni strumento di ascolto utilizzato per monitorare la qualità del servizio o il rispetto degli impegni contrattuali, devono essere periodicamente oggetto di analisi e valutazione al fine di evidenziare l'andamento nel tempo e le eventuali criticità, elaborando sintesi aggregate per tipologie e categorie significative e processando i dati storici in un'ottica longitudinale. L'analisi deve essere in grado di rappresentare correttamente l'andamento delle dimensioni del servizio indagate, in termini di output, out come e risultati. Ogni analisi deve essere accompagnata da una proposta di azioni correttive, un planning della messa in atto, e determinare, se necessario un adeguamento / revisione del piano di miglioramento.

Tali analisi, svolte dall'Appaltatore, saranno sottoposte alla verifica dell'Amministrazione Comunale che provvederà a darne una lettura integrata con quanto emerso dai propri strumenti di monitoraggio e controllo e formulare opportune osservazioni in merito, richiedendo, se necessario, ulteriori azioni correttive.

L'Appaltatore è tenuto a sviluppare e presentare in tempo utile i diversi strumenti di pianificazione, secondo una logica funzionale all'analisi, alla verifica e al miglioramento continuo. Tutti i piani dovranno essere stilati in forma preventiva e consuntiva. In via preventiva, devono definire obiettivi, quantificare e descrivere le azioni, declinando le diverse fasi nel tempo e individuando indicatori di risultati e strumenti di monitoraggio, quindi le responsabilità di applicazione. La stessa struttura deve essere utilizzata per la rendicontazione a consuntivo, accompagnata dall'analisi e dalle motivazioni a supporto dei risultati.

Per report, analisi e piani verranno definiti di concerto con l'Amministrazione Comunale e i rappresentanti della Commissione Mensa Cittadina, le forme sintetiche e le modalità più idonee

per consentire la fruibilità e la diffusione dei dati utili, in un'ottica di accesso e trasparenza per gli utenti rispetto alle dimensioni significative del servizio.

Oltre a quanto previsto dal presente contratto, dal capitolato Speciale d'Appalto e dall'Allegato B11 "Report, analisi, piani e bilanci", ogni altro strumento finalizzato a migliorare i sistemi di pianificazione e rendicontazione offerto in gara dovrà essere definito e concordato, per contenuti, struttura, modalità e frequenze, con l'Amministrazione Comunale, in un'ottica di reciproca efficienza e semplificazione dei processi.

L'Amministrazione Comunale si riserva di valutare e richiedere all'Appaltatore nel corso dell'esecuzione del contratto, ogni altra forma di rendicontazione, reportistica e analisi che si ritenga utile e necessaria al fine di garantire il miglioramento continuo del servizio, la trasparenza e l'evidenza del rispetto degli impegni contrattuali.

L'Appaltatore è comunque tenuto, nel corso del contratto, senza che questo comporti oneri aggiuntivi per l'Amministrazione Comunale, a migliorare e correggere la struttura delle reportistiche e delle analisi, nonché dei data base, in un percorso progressivo di efficientamento, semplificazione, snellimento e integrazioni, agevolato anche dalle innovazioni tecnologiche.

#### **ART. B 44 - PRINCIPALI STRUMENTI DI ASCOLTO E RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ DA PARTE DEGLI UTENTI**

##### Verifiche di gradimento del cibo

L'Appaltatore dovrà costantemente monitorare il gradimento del cibo da parte degli utenti, direttamente e indirettamente. A tal fine l'Appaltatore è tenuto ad implementare un proprio programma di rilevazione, che da un lato in modo continuativo raccolga le segnalazioni dei genitori, degli insegnanti, dello stesso personale addetto al porzionamento, nonché dei tecnici che svolgono attività di controllo nei refettori e dall'altro organizzati in modo più strutturato indagini periodiche per gruppi di scuole che, nel tempo, a rotazione, coinvolgano tutte le scuole e raccolgano in modo diretto anche il gradimento di bambine e bambini.

Dovrà pertanto provvedere all'elaborazione e all'analisi dei dati degli "assaggi" svolti presso i refettori da insegnanti, genitori delle Commissioni mensa Scolastiche o Cittadina, personale dell'Appaltatore dedicato ai controlli sul campo, tecnici della Stazione Appaltante dedicati ai

controlli che provvederanno autonomamente all'inserimento dei moduli on line previsti nel sito web della ristorazione scolastica. L'Appaltatore si impegna pertanto alla pubblicazione della modulistica, all'analisi e all'aggregazione dei dati degli assaggi, nonché alla costruzione di indicatori trimestrali relativi all'andamento del gradimento degli assaggi, concordando con l'Amministrazione Comunale e la Commissione Mensa Cittadina, forme e modalità di elaborazione e rendicontazione dei dati.

Il programma di effettuazione delle indagini di customer satisfaction e di raccolta e analisi delle segnalazioni, una volta individuati con l'Amministrazione Comunale gli indicatori più significativi da monitorare, deve essere realizzato dall'Appaltatore anche in considerazione delle indagini già svolte in passato, al fine di poterne leggere l'andamento e confrontarne i risultati.

I contenuti delle rilevazioni, oltre ad essere accessibili da parte dell'Amministrazione Comunale, devono essere costantemente elaborati, catalogati e monitorati da parte dell'Appaltatore ed oggetto di report di analisi trimestrali sull'andamento degli indici monitorati.

La gradibilità del cibo deve essere costantemente monitorata anche attraverso strumenti dedicati alla rilevazione del cibo non consumato presso le scuole.

Sul tema del gradimento l'Appaltatore è pertanto chiamato a dare continuità ai principali strumenti che caratterizzano il servizio di refezione del Comune di Bologna e le prassi di lavoro consolidato dei tavoli partecipati, anche in funzione del gradimento delle ricette e del loro miglioramento:

1. Campionamento e pesatura degli scarti.
2. Analisi e valutazione dei risultati degli assaggi.
3. Indagini di customer satisfaction per singoli target di utenza: bambine e bambini, insegnanti, genitori.

Oltre a ciò è chiamato ad individuare modalità più efficaci per coinvolgere maggiormente gli utenti diretti e indiretti del servizio in tutte le scuole di ogni ordine e grado, ed altre modalità d'azione in grado di rilevare capillarmente e portare a sistema le valutazioni del gradimento del pasto.

Gli esiti di tali rilevazioni, e la loro analisi comparativa, devono essere elaborati dall'Appaltatore e portati a confronto con il tavolo tecnico della Commissione Mensa Cittadina. Devono essere pubblicati sul sito istituzionale del Comune di Bologna e sul portale web della ristorazione

scolastica, insieme al piano di azioni migliorative messe in campo per agire oltre che sugli altri aspetti di qualità del servizio, anche su quello della gradibilità.

#### Valutazione degli scarti di cibo

La quantità degli scarti di cibo presso i refettori può essere considerata uno degli indicatori per valutare il gradimento del cibo, quindi sia le proposte di cambiamento dei menù e delle ricette che le verifiche delle nuove proposte. L'Appaltatore in collaborazione con l'Amministrazione Comunale, è chiamato a dare continuità al progetto di rilevazione degli scarti realizzato nel quadriennio 2017/2020, con modalità che consentano progressivamente l'estensione del progetto ad un numero sempre maggiore di scuole. Si veda a tal proposito quanto pubblicato sul sito istituzionale del Comune di Bologna.

L'Appaltatore è tenuto inoltre a fornire un'analisi continuativa e longitudinale delle risultanze delle pesature che consentano di valutare gli interventi migliorativi da apportare alle specifiche ricette.

Il sistema di rilevazione degli scarti assume, al di là delle evidenze del dato letto a livello aggregato, un significato in funzione del tipo di analisi che consente di fare e quindi deve essere consolidato, anche apportando aggiustamenti in grado di favorirne diffusione e applicazione che superino il campione esistente, senza però inficiarne l'autorevolezza e l'attendibilità. Deve inoltre essere utilizzato come strumento per sensibilizzare i diversi pubblici scolastici e famigliari, sul tema della riduzione dello spreco e della sostenibilità ambientale. Come tale quindi deve essere accompagnato coerentemente da azioni di educazione, informazione e promozione, continuative, capillari e sistemiche.

L'Appaltatore in sede di offerta migliorativa si impegna a effettuare la rilevazione scarti in partnership con Last Minute Market adottando metodologie differenti e comunque integrate: oggettiva (con pesatura, per un campione di scuole primarie) e soggettiva (tramite questionario) realizzando in tal modo una analisi per ciascun menù stagionale, in grado di coinvolgere ogni anno scolastico tutte le scuole cittadine.

#### Indagini di "customer satisfaction"

L'Appaltatore, al fine di corrispondere al meglio ai propri impegni nei confronti dell'Amministrazione Comunale e degli utenti e garantire gli standard di qualità del servizio, oltre alle verifiche di gradimento del cibo condotte in maniera continuativa nelle scuole nel corso dell'anno, organizza,

secondo le modalità indicate in offerta di gara, una volta all'anno, per ciascun target (genitori, insegnanti, bambine e bambini) – i tempi saranno concordati con l'Amministrazione Comunale - indagini più articolate di "customer satisfaction", che devono prendere in considerazione i diversi aspetti del servizio. Il piano di realizzazione dell'indagine, comprensivo dei profili di qualità indagati e delle modalità di realizzazione, deve essere preventivamente condiviso con l'Amministrazione Comunale. I risultati delle indagini sono presentati all'Amministrazione Comunale e pubblicati sul portale della refezione scolastica e sul sito istituzionale del Comune di Bologna.

#### **ART. B45 - REPORTISTICA, ANALISI E PIANI DI LAVORO**

L'Appaltatore dovrà fornire all'Amministrazione Comunale tutti i report così come elencati nella tabella all'art. B45 e del capitolato di gara e come descritti in dettaglio nell'Allegato B11"Report, analisi, piani e bilanci", secondo le frequenze indicate, implementando progressivamente la fruizione diretta attraverso l'accesso riservato al sistema informativo a partire da quanto è già oggi disponibile, garantendo che i dati siano sempre aggiornati.

Ulteriori report, o correttivi rispetto a quelli già esistenti, potranno essere richiesti e quindi dovranno essere implementati, se ritenuti funzionali alla valutazione della qualità del servizio e all'attività di controllo dell'Amministrazione Comunale e dei genitori e delle Commissioni Mensa. Contenuti e frequenze richieste per le diverse reportistiche fanno riferimento alla periodicità della rendicontazione programmata dal sistema di piani e analisi che si realizza in modo congiunto nell'ambito dei diversi tavoli tecnici di lavoro, pertanto dovranno essere declinate in funzione della calendarizzazione di tali incontri.

#### **ART. B46 - PIANO DELLE AZIONI DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ**

All'articolato sistema di monitoraggio e di controllo del servizio deve corrispondere un impegno dell'Appaltatore per il miglioramento continuo della qualità del servizio, che, a partire dagli indicatori rilevati, preveda obiettivi di miglioramento riferibili alle diverse fasi del processo di erogazione del servizio. L'obiettivo finale del sistema di monitoraggio è, pertanto, la predisposizione di un piano di miglioramento della qualità, che, sulla base degli indicatori di qualità rilevati, deve descrivere, in modo articolato per i diversi ambiti del servizio, i risultati attesi e le

modalità per realizzarli, nonché i meccanismi di controllo del livello di raggiungimento e delle relative azioni correttive.

Il piano, a partire da una prima proposta dell'Appaltatore, deve essere approvato dall'Amministrazione Comunale, che può richiedere modifiche e integrazioni. L'Amministrazione Comunale monitorerà i risultati conseguiti e richiederà, se necessario, azioni correttive.

Il piano deve essere presentato, a partire dal 2° anno di affidamento, entro il 30 settembre di ogni anno, con verifiche e aggiornamenti di norma trimestrali.

## **ART. B47 - IL SISTEMA INFORMATIVO IN FUNZIONE DELLE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO E CONTROLLO**

L'attività di monitoraggio richiede che l'Appaltatore sia dotato di un sistema informativo adeguato, in grado di raccogliere ed elaborare tutti i dati necessari alla quantificazione degli indicatori e di produrre una reportistica strutturata idonea a fornire i dati richiesti dall'Amministrazione Comunale nel formato e con il livello di dettaglio necessario alle funzioni di controllo, così come esemplificati nell'allegato B11 "Report, analisi, piani e bilanci", a partire da quanto già previsto dalla piattaforma web della refezione scolastica che dovrà essere migliorata ed ulteriormente implementata con nuove funzionalità.

Il sistema informativo dovrà essere operativo sin dall'inizio dell'attività scolastica con le funzionalità già in uso.

Il progetto esecutivo di aggiornamento e gestione della piattaforma web (Portale della refezione, funzionalità dedicate per gli ambienti di accesso riservati, sistemi di reportistica, sviluppo dell'interfaccia per il sistema di prenotazione pasti automazione) a partire dal quanto esistente e dalle linee di ottimizzazione, aggiornamento e implementazione indicate in sede di offerta di gara, dovrà essere presentato all'Amministrazione Comunale entro 3 mesi dall'aggiudicazione e implementato progressivamente secondo un piano di sviluppo per fasi concordato con l'Amministrazione Comunale.

Il sistema informativo - e il relativo "data base" - dovrà essere accessibile all'Amministrazione Comunale tramite apposite funzioni di consultazione ed estrazione dati che ne permettano un utilizzo agevole e sicuro "da remoto" attraverso l'applicazione di strumenti e tecnologie

informatiche aggiornate e validate; a tal fine l'Appaltatore dovrà essere disponibile a rapportarsi con gli uffici comunali competenti sulle tecnologie informatiche e provvedere agli adeguamenti utili a migliorare le funzionalità e le diverse interfacce del sistema esistente.

Il sistema informativo prevedere canali on line per la raccolta dei dati, direttamente inseriti dal personale scolastico e dai genitori, nonché un sistema di identificazione e accreditamento dei soggetti compilatori, con una gerarchia di ruoli con accessi differenziati.

A partire dalla infrastruttura esistente, dovrà essere migliorata l'accessibilità da parte dei diversi tipi di utenti al fine di favorirne l'utilizzo e garantirne l'efficacia, valutandone l'impatto con specifici strumenti di monitoraggio e controllo e sviluppando azioni di comunicazione e promozione del portale della refezione scolastica e delle funzionalità collegate.

L'Appaltatore, al fine di rendere disponibili tutti i dati e le informazioni utili al sistema di monitoraggio e controllo del servizio, si impegna ad implementare sia il portale web della ristorazione scolastica che il sistema di reportistica, così come esemplificato nell'allegato B11 "Report, analisi, piani e bilanci".

L'elenco suddetto è esemplificativo dei report che dovranno essere disponibili nel sistema informativo. Ulteriori report potranno essere richiesti e quindi dovranno essere implementati se funzionali alla valutazione della qualità del servizio e in generale all'attività di controllo dell'Amministrazione Comunale.

In riferimento alle attività di monitoraggio e controllo il portale della ristorazione scolastica, oltre a consentire agli utenti le funzioni specifiche illustrate al successivo art. B58, deve essere in grado di raccogliere tutte le informazioni e di pubblicarle e distribuirle a tutti gli attori coinvolti. Tramite Portale (parte riservata) renderà inoltre disponibili i report periodici previsti nel contratto, nelle forme e con il dettaglio dei contenuti idonei a fornire l'evidenza della dimensioni oggetto di verifica. Verranno definite di concerto con l'Amministrazione Comunale e nelle opportune sedi di coordinamento tra gli stakeholder, le forme sintetiche delle reportistiche da pubblicare sul portale, articolate per tipologia di utenti, al fine di favorire la comprensione dei dati e promuoverne la diffusione tra una più ampia fascia di utenza, in un'ottica di trasparenza e valorizzazione del servizio.

Alla scadenza del contratto la piattaforma web, il portale, e tutti i suoi dati dovranno essere ceduti con il ramo d'azienda, con tutta la relativa documentazione tecnica di dettaglio, compreso il data base storico collegato e il codice sorgente.

## **SEZIONE IX**

### **GESTIONE DELLE STRUTTURE, DEGLI IMPIANTI E DELLE ATTREZZATURE**

#### **ART. B48 - USO DEGLI IMMOBILI DI PROPRIETÀ COMUNALE ADIBITI A CENTRI DI**

##### **PRODUZIONE PASTI**

L'Appaltatore assume l'obbligo della completa gestione dei Centri di Produzione Pasti.

Gli immobili, di proprietà comunale, destinati alla produzione dei pasti, sono concessi all'Appaltatore in comodato d'uso gratuito per tutta la durata del contratto.

Tali immobili sono destinati esclusivamente all'espletamento del servizio oggetto del presente appalto, così come identificati all'art. A1 e dalle planimetrie allegate al capitolato d'appalto, indicative della consistenza dei locali e degli spazi (Allegato B9 "Planimetrie Centri di Produzione Pasti").

L'Appaltatore ha la responsabilità della conservazione e della custodia dei beni di cui al presente articolo per tutta la durata del contratto. Al termine del contratto, oppure prima secondo quanto previsto nel successivo art. B50 per i nuovi investimenti, tutti i cespiti dovranno essere restituiti all'Amministrazione Comunale nella stessa consistenza rilevata nel verbale di consegna e in buono stato di conservazione, attestato dalle registrazioni delle manutenzioni ordinarie programmate e periodicamente eseguite, fatto salvo il normale stato di deperimento derivante dall'uso.

L'Appaltatore dovrà provvedere alla manutenzione, ordinaria e straordinaria, compreso l'adeguamento alle normative vigenti tempo per tempo, degli immobili e degli impianti di proprietà comunale conferiti in uso e di quelli che verranno successivamente conferiti con le modalità di cui al successivo art. B50.

L'Amministrazione Comunale si riserva di valutare la presa in carico di interventi di natura straordinaria che impattino in modo significativo e sostanziale sugli stessi.

L'esecuzione di eventuali interventi sugli immobili è in ogni caso subordinata all'ottenimento da parte dell'Appaltatore di un'autorizzazione preventiva dell'Amministrazione Comunale, nonché di tutte le autorizzazioni e nulla osta previsti dalla normativa vigente. A seguito dell'ultimazione dei lavori dovrà essere trasmessa all'Amministrazione Comunale tutta la documentazione attestante la regolarità degli interventi (certificazioni).

Gli interventi di manutenzione straordinaria sui beni di proprietà comunale dovranno essere completamente ammortizzati entro la scadenza del contratto; comunque nulla sarà dovuto all'Appaltatore per quote eventualmente non ammortizzate alla scadenza contrattuale, quando i beni saranno restituiti.

L'Appaltatore provvederà al monitoraggio costante tramite sistema informatico delle manutenzioni (ordinarie e straordinarie), dei guasti e degli interventi, dell'andamento dei consumi dei CPP, dandone evidenza all'Amministrazione Comunale tramite adeguata reportistica trimestrale.

#### **ART. B49 - ATTREZZATURE, ARREDI, ALTRI BENI MOBILI STRUMENTALI MATERIALI E IMMATERIALI**

Le attrezzature, i macchinari ed i beni mobili strumentali, nonché i beni immateriali attualmente in uso nei Centri di Produzione Pasti e nei terminali di distribuzione, costitutivi del ramo d'azienda, sono descritti nell'allegato del contratto ("Elenco dei beni costituenti l'azienda al 30.08.2020") di cui all'art.A3. Con la realizzazione degli investimenti di cui al successivo art.B50, la cui realizzazione è a totale carico dell'Amministrazione Comunale, i Centri di Produzione Pasti saranno dotati, se non risultano adeguate quelle in dotazione e ricomprese nel ramo d'azienda, di nuove attrezzature e beni strumentali di proprietà dell'Amministrazione Comunale e concessi in uso all'Appaltatore per lo svolgimento del servizio.

L'Appaltatore dovrà provvedere alla manutenzione, ordinaria e straordinaria, compreso l'adeguamento alle normative vigenti, di tutte le attrezzature, macchinari e beni mobili nonché delle immobilizzazioni immateriali strumentali alla gestione del servizio, sia essi rientranti nel ramo d'azienda sia essi di proprietà comunale. In particolare, per quanto riguarda le attrezzature, si precisa che l'Appaltatore dovrà provvedere a sue spese alla loro manutenzione compresa

l'eventuale sostituzione dei pezzi di ricambio e la sostituzione integrale delle attrezzature non più riparabili.

L'Appaltatore ha la responsabilità della conservazione e della custodia dei beni di cui al presente articolo per tutta la durata del contratto. Dovrà provvedere a fornire un piano di manutenzione ordinaria indicante, per ciascuna attrezzatura, la frequenza / periodicità degli interventi programmati di manutenzione ordinaria, nonché la reportistica trimestrale comprovante l'attuazione e le date degli interventi sia ordinari che straordinari realizzati. Al termine del contratto tutti i beni devono essere funzionanti e in buono stato, fatto salvo il deperimento ordinario dovuto all'utilizzo.

Tra gli obblighi a carico dell'Appaltatore vi è la sostituzione delle lavastoviglie obsolete e/o l'integrazione tempestiva in caso di implementazioni aggiuntive residuali che si ritenessero necessarie o opportune nelle strutture che progressivamente dovessero consentirne l'installazione, nonché le adeguate dotazioni di stoviglieria e posateria. Le caratteristiche tecniche che dovranno avere le lavastoviglie emergono dalle tipologie indicate nell'allegato Allegato 1 del contratto ("Elenco dei beni costituenti l'azienda al 30.08.2020")

Nel caso in cui nel corso di vigenza del contratto le apparecchiature (attrezzature fisse, mobili e arredi), anche quelle di proprietà comunale, non fossero più riparabili, la loro sostituzione, nonché lo smaltimento di quelle obsolete, è a totale carico dell'Appaltatore, che provvederà a richiedere preventiva autorizzazione all'Amministrazione Comunale. In questo caso dovrà comunque essere comunicata all'Amministrazione Comunale la tipologia (marca e modello) dell'apparecchiatura in sostituzione.

Al termine dell'appalto tutte le attrezzature acquistate dall'Appaltatore, che hanno sostituito sia quelle di proprietà comunale che quelle già costitutive del ramo d'azienda acquisito, saranno cedute con il ramo d'azienda al nuovo appaltatore. Le restanti attrezzature di proprietà comunale dovranno essere restituite all'Amministrazione Comunale nella stessa consistenza rilevata nei verbali di consegna e in buono stato di conservazione, fatto salvo il normale stato di deperimento derivante dall'uso.

L'ammortamento dei beni costitutivi del ramo d'azienda e degli investimenti effettuati per l'acquisizione di tutte le nuove apparecchiature in vigenza di contratto deve essere attuato secondo i criteri della normativa fiscale vigente.

Il valore dei beni non completamente ammortizzati, al termine del contratto, sarà determinato con il criterio del valore contabile residuo, ai fini della cessione del ramo d'azienda.

L'Amministrazione Comunale si riserva, nel corso di vigenza del contratto, di richiedere all'Appaltatore di mettere a disposizione le attrezzature e la stoviglieria collocate nei terminali di distribuzione, anche quelle di proprietà dell'Appaltatore, dei soggetti gestori dei centri estivi, che utilizzano le strutture scolastiche dal mese di giugno al mese di agosto per svolgere il servizio.

L'Appaltatore assume l'obbligo di corrispondere a tale richiesta, dietro impegno specifico dei gestori dei servizi estivi di restituire le attrezzature nelle stesse condizioni in cui sono state consegnate con apposito verbale, salvo risarcimento economico per danni arrecati.

L'Appaltatore provvederà al monitoraggio costante, tramite sistema informatico, delle manutenzioni (ordinarie e straordinarie), dei guasti e degli interventi, dell'andamento dei consumi dei Centri di Produzione Pasti, dandone evidenza all'Amministrazione Comunale tramite adeguata reportistica trimestrale.

#### **ART. B50 - INVESTIMENTI PER LA REALIZZAZIONE DI NUOVI CENTRI PASTO**

E' prevista negli strumenti di programmazione dell'Amministrazione Comunale la realizzazione di un nuovo Centro di Produzione Pasti nel comparto Bertalia Lazzaretto di proprietà del Comune di Bologna, di cui alla planimetria allegata (Allegato B10 "Planimetrie Centro di Produzione Pasti in costruzione").

L'Amministrazione Comunale si farà carico di ogni onere di realizzazione dell'immobile e del relativo allestimento.

Il lay-out funzionale del nuovo Centro di Produzione Pasti sarà analogo a quello del Centro di Produzione Pasti già funzionante in via Canali,19 sia per quanto riguarda la capacità produttiva che per le tecnologie impiegate. Il nuovo Centro di Produzione Pasti sostituirà l'attuale Centro di Produzione Pasti Erbosa, il quale sarà restituito all'Amministrazione Comunale, salvo un temporaneo utilizzo da parte dell'Appaltatore per consentire, il successivo ammodernamento del Centro di Produzione Pasti Casteldebole di via Galeazza, 55/2.

Dopo l'entrata in funzione del nuovo Centro di Produzione Pasti in area Bertalia Lazzaretto è previsto negli strumenti di programmazione che l'Amministrazione Comunale, previa riacquisizione

del Centro di Produzione Pasti Casteldebole di via Galeazza, proceda a proprio totale carico alla sua ristrutturazione, consistente nella riorganizzazione e ammodernamento degli spazi e relativo allestimento con impianti e attrezzature in linea con gli altri due Centri di Produzione Pasti. Per la progettazione, che sarà a totale carico dell'Amministrazione Comunale, all'Appaltatore, qualora il contratto sia in corso di validità, sarà richiesta una specifica collaborazione, per quanto attiene sia la riorganizzazione degli spazi che l'allestimento, per valutare il riutilizzo di attrezzature già in uso nel Centro di Produzione Pasti.

Nel periodo di ristrutturazione, la produzione dei pasti sarà concentrata negli altri due Centri di Produzione Pasti, con un pieno utilizzo della loro capacità produttiva e/o in via residuale prolungando l'utilizzo del Centro di Produzione Pasti Erbosa.

Entrambi i due Centri di Produzione Pasti, terminati i lavori, dotati di tutte le certificazioni previste dalla normativa vigente, saranno concessi all'Appaltatore in comodato d'uso gratuito, con le stesse modalità previste per i Centri di Produzione Pasti attualmente in uso; le stesse regole si applicano anche per gli oneri di gestione a carico dell'Appaltatore e per le modalità di restituzione.

#### **ART. B 51 - GESTIONE DEI LOCALI SITUATI PRESSO LE SCUOLE**

L'Appaltatore è responsabile della gestione e della perfetta tenuta, riassetto, pulizia e sanificazione degli office e dei refettori o altri locali destinati al consumo della refezione scolastica per quanto riguarda le scuole statali. L'Amministrazione Comunale concede in uso gratuito, in stato di regolare funzionamento e completi di mobilio (per il quale l'Amministrazione Comunale provvede a manutenzioni e sostituzioni), i refettori e gli office, situati all'interno dei plessi scolastici ed attualmente utilizzati per il consumo e la distribuzione dei pasti.

L'Appaltatore, per quanto attiene la normativa sulla sicurezza, dovrà coordinarsi con il Dirigente Scolastico di riferimento secondo le modalità previste all'art. A16 del presente contratto.

L'Appaltatore per tutta la durata del contratto deve mantenere la necessaria dotazione di stoviglieria, già inserita nel ramo d'azienda acquisito, e sostenere le spese di manutenzione delle attrezzature (lavastoviglie, mantenitori di calore, banchi caldi, scaldavivande, utensili .....), compresa la necessaria dotazione di nuova attrezzatura che si rendesse necessaria per tutte le scuole servite.

In particolare nella manutenzione delle attrezzature a carico dell'Appaltatore rientrano tutti gli impianti di alimentazione (es. tubi), fatta eccezione di quelle parti che sono inserite nelle opere murarie le cui manutenzioni sono a carico dell'Amministrazione Comunale.

L'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di variare le sedi e il numero dei Refettori da servire e l'Appaltatore non avrà diritto né a variazione sul prezzo unitario del pasto, né ad alcun'altra forma d'indennizzo.

## **SEZIONE X**

### **ORDINI DEI PASTI**

#### **ART. B 52 - PROCEDURE PER GLI ORDINI DEI PASTI**

L'Appaltatore riceve, in formato elettronico e utilizzando lo specifico programma informatico, ogni mattina a partire dalle 9.05 dal Sistema Informatico del Comune di Bologna, i dati relativi gli ordini dei pasti (come specificato nell'allegato B12 "Rilevazione presenze: specifiche tecniche").

Nell'ordine pasti giornaliero inviato in modalità automatizzata, sono comprese le diete in bianco (per 2 giorni richieste dai genitori) e sono esclusi i pasti degli utenti che risultano assenti. Il sistema riceve la comunicazione dell'assenza o la richiesta di dieta in bianco, o tramite la scuola (modalità badge o registro elettronico) o direttamente dal genitore (modalità multicanale: SMS, IV, WEB).

Le scuole secondarie ove l'organizzazione non permetta una puntuale parametrizzazione del sistema, possono ordinare il pasto via mail, compilando un apposito modulo e quindi non rientrare nella gestione automatizzata.

L'Appaltatore, già a partire da settembre 2020, è quindi impegnato ad adattare i propri sistemi, in modo da recepire per la produzione i dati relativi l'ordine pasti del giorno inviati sia dal sistema informatico del Comune di Bologna (dettagli nell'allegato B12 "Rilevazione presenze: specifiche tecniche"), sia dalle comunicazioni mail inviate dalle scuole secondarie e solo eccezionalmente utilizzate dalle altre scuole in caso di emergenza.

I pasti per eventuali utenze extra, che abbiano carattere di straordinarietà e/o saltuarietà, dovranno essere richiesti all'Amministrazione Comunale dagli interessati, di norma sette giorni prima.

L'Amministrazione Comunale comunicherà l'avvenuta autorizzazione al Responsabile dell'Appaltatore con almeno due giorni di anticipo e tali pasti non rientrano nella gestione automatizzata.

## **SEZIONE XI**

### **EDUCAZIONE ALIMENTARE, COMUNICAZIONE E PARTECIPAZIONE**

#### **ART. B 53 - EDUCAZIONE ALIMENTARE**

La refezione scolastica assume un ruolo centrale nella promozione di corretti stili di vita e alimentari e nella diffusione della conoscenza delle materie prime, del consumo consapevole e della sostenibilità ambientale. Anche questa dimensione deve essere inclusa nel concetto più globale di qualità del servizio.

Nel pieno riconoscimento della funzione svolta dalla refezione scolastica nella proposta di modelli culturali e comportamentali di educazione e di promozione della salute, oltre che di socializzazione e relazione, l'Appaltatore, è tenuto alla realizzazione di iniziative di educazione alimentare che coinvolgano bambine e bambini, genitori e insegnanti in coerenza e in continuità con le attività progettate in sede di Tavoli tecnici della Commissione Mensa Cittadina, con la supervisione del SIAN dell'AUSL di Bologna, validati nel tempo dalle evidenze di riduzione dello spreco e miglioramento del gradimento del pasto. Si veda a tal proposito quanto realizzato dal Tavolo di Educazione Alimentare pubblicato sul sito del Comune di Bologna.

Sarà chiamato a promuovere azioni di educazione alimentare, proponendo all'Amministrazione Comunale, specifici programmi da realizzare nel corso dell'anno scolastico, in particolare volti a valorizzare la conoscenza dei prodotti, sia come materia prima che come processo di trasformazione e come luogo di produzione, favorendone il consumo consapevole.

I programmi e i progetti annuali dovranno essere oggetto di adeguata comunicazione.

Sono richieste azioni di informazione e promozione nelle scuole e verso gli utenti diretti ed indiretti, di accompagnamento del servizio di refezione scolastica, sui temi che attengono l'educazione alimentare, la sostenibilità ambientale dell'agricoltura biologica, la conoscenza del territorio, il rispetto del cibo e la riduzione degli sprechi alimentari, con attività complementari e di supporto e di proseguimento e sviluppo, alle azioni e alle metodologie di intervento più efficaci realizzate a

partire dal 2020 grazie alle risorse del fondo per le mense scolastiche biologiche (decreto interministeriale del 18 dicembre 2017, n° 14771).

L'Appaltatore sarà inoltre chiamato a mettere a disposizione strutture di produzione, personale e professionalità per garantire coerenza ed efficacia delle attività didattiche e di promozione organizzate sia direttamente, sia tramite soggetti terzi nell'ambito dei progetti coordinati dal settore comunale preposto, considerando i refettori e i Centri di Produzione Pasti gli ambiti privilegiati nei quali realizzare iniziative dal carattere educativo e conoscitivo (per esempio "Cucine aperte", visite didattiche ai Centri di Produzione Pasti, incontri con i cuochi...). L'Appaltatore provvederà a pianificare, di concerto con l'Amministrazione Comunale, le proposte articolate in sede di gara (in particolare i punti 4 e 5 della relazione tecnica), al fine di realizzarle a pieno adottando le modalità di promozione più efficaci per favorire la massima partecipazione da parte degli utenti alle quali sono indirizzate e rendicontando puntualmente sui risultati raggiunti. Saranno inoltre definiti nei tavoli di lavoro dedicati ai progetti educativi, criteri e modalità di attribuzione delle 10 Lavagne Multimediali offerte dall'Appaltatore in sede di gara.

#### **ART. B 54 - CARTA DEI SERVIZI E BILANCI DI RESPONSABILITÀ SOCIALE**

Come già indicato negli articoli B43, 44 e 45 , l'Appaltatore dovrà farsi carico di mettere a punto un sistema integrato di monitoraggio della qualità del servizio, in grado di assicurare un'ampia e articolata reportistica, che costantemente evidenzia indicatori di tipo gestionale e di risultato, anche sotto il profilo del gradimento e che, nel tempo, preveda la predisposizione di piani di azione che tendano costantemente al miglioramento qualitativo del servizio; nel riconoscere l'importanza che, per questo tipo di servizio, riveste la ricerca del miglioramento continuo della qualità, anche di quella percepita, è prevista, quale obbligo, la rilevazione periodica della soddisfazione degli utenti, articolata sui diversi tipi di utenza diretta e indiretta (genitori, insegnanti, bambine e bambini), i cui esiti, unitamente ad altri indicatori di gradimento e ai risultati del sistema di controlli, devono essere alla base dei piani di miglioramento che egli è altresì tenuto a proporre, verificandone i risultati.

Gli strumenti di rendicontazione sociale dovranno dar conto anche del piano di miglioramento e dei risultati raggiunti per ogni singola dimensione del servizio. Non dovranno avere una connotazione puramente comunicativa, bensì rappresentare strumenti di lavoro in un'ottica di un reale e

misurabile miglioramento continuo del servizio. Devono essere usati al fine di presidiare, e dare evidenza della capacità imprenditoriale di garantire il miglioramento continuo del servizio, partendo in primis dalle scale di priorità/urgenza evidenziate dai diversi strumenti e dai controlli interni ed esterni. Devono essere pertanto sufficientemente dettagliati, integrati e intellegibili e prevedere, quando possibile, i medesimi indicatori (e modalità di calcolo).

### Carta dei servizi

Al fine di tutelare i diritti degli utenti del servizio, il Comune di Bologna ha adottato la "Carta dei servizi della refezione scolastica", costruita di concerto con la Commissione Mensa Cittadina e con l'Appaltatore, da adeguare ed aggiornare periodicamente, pubblicata sul portale istituzionale del Comune di Bologna al presente link

[http://www.comune.bologna.it/media/files/carta\\_dei\\_servizi\\_refezione\\_con\\_traduzioni.pdf](http://www.comune.bologna.it/media/files/carta_dei_servizi_refezione_con_traduzioni.pdf).

I contenuti della Carta dei Servizi, coerentemente con quanto previsto dalla normativa vigente e dal contratto, prevedono indicatori che impegnano, oltre all'Amministrazione Comunale, in primo luogo anche l'Appaltatore e definiscono chiaramente, per i diversi ambiti di competenza e responsabilità, modalità di misurazione e sistemi di calcolo degli indicatori, tenendo conto anche di obiettivi di miglioramento, in particolare sulle dimensioni che determinano la percezione di qualità per gli utenti diretti ed indiretti del servizio, nonché le modalità di richiesta d'indennizzo quando previste. L'appaltatore è chiamato pertanto, come già indicato all'art. B45, a predisporre una specifica reportistica in grado di monitorare con cadenza trimestrale gli indicatori della Carta dei Servizi ed intervenire tempestivamente con azioni correttive per garantire il rispetto degli standard dello stesso.

I contenuti e gli impegni previsti nella Carta dei Servizi sono coerenti con quanto previsto dalla normativa vigente e nel contratto, ma riportano anche, coerentemente con quanto definito nell'art. B44 del capitolato speciale d'appalto, standard di qualità e relativi indicatori di misurazione, obiettivi di miglioramento della qualità, modalità di partecipazione, completezza e tempestività di aggiornamento e modalità di accesso alle informazioni, modalità di inoltro di suggerimenti e reclami, tempi di risposta, nonché richieste d'indennizzo quando previste.

In una logica collaborativa l'aggiornamento annuale dei contenuti della Carta dei Servizi vedrà il coinvolgimento di tutti gli stakeholder interessati.

### Bilanci di responsabilità sociale

Al fine di integrare le differenti attività di servizio, di sviluppo dello stesso, di assistenza e comunicazione e di gestione economico-contabile, l'Appaltatore dovrà predisporre ogni anno un Bilancio preventivo di Responsabilità Sociale nell'ambito del quale prevedere, sentita l'Amministrazione Comunale e i diversi stakeholder, i piani e le azioni di miglioramento del servizio e i piani di comunicazione e partecipazione da sviluppare nel corso dell'anno.

Analogamente, ogni anno l'Appaltatore dovrà redigere e pubblicare il Bilancio Consuntivo di Responsabilità Sociale per rendere conto di quanto realizzato e del valore (economico, sociale, ambientale) apportato ai diversi stakeholder.

Il Bilancio di Responsabilità Sociale, preventivo e consuntivo, e il piano di comunicazione, dovranno essere presentati all'Amministrazione Comunale per una loro valutazione.

## **ART. B55 - PARTECIPAZIONE, COLLABORAZIONE E RAPPORTI CON LE COMMISSIONI**

### **MENSA**

Nel pieno riconoscimento dei principi di collaborazione per la progettazione del servizio, del ruolo e delle funzioni di partecipazione delle Commissioni Mensa, Cittadina e di Scuola, di cui al Regolamento comunale citato all'art. B42, l'Appaltatore è tenuto, d'intesa con il Servizio comunale che si occupa della refezione scolastica, a promuovere incontri periodici con le commissioni mensa di scuola per raccogliere suggerimenti e valutazioni sul servizio, nonché per fornire specifiche informazioni sul servizio svolto.

L'Appaltatore, attraverso un proprio rappresentante, partecipa inoltre alla Commissione Mensa Cittadina, il cui ruolo, è quello di supporto per mettere insieme i diversi punti di vista necessari alla progettazione partecipata e responsabile di un servizio all'altezza degli obiettivi di miglioramento continuo della qualità rappresentati nel presente contratto.

L'Amministrazione Comunale coinvolgerà la Commissione Mensa Cittadina nelle fondamentali attività di monitoraggio della qualità del servizio descritte nell'art. B42. A tal fine, nell'offerta migliorativa, l'Appaltatore prevede la dotazione di 3 tablet dedicati alla Commissione Mensa Cittadina, al fine di agevolare le attività di rilevazione direttamente presso le scuole.

In particolare gli incontri tecnici dei “Tavoli Menù”, convocati regolarmente almeno 4 volte all’anno e a seconda del bisogno, rappresentano l’ambito di partecipazione attiva nel quale valutare le proposte del menù e il necessario adeguamento, quale strumento dinamico e cruciale per la qualità del servizio. Tali proposte devono essere formulate alla luce delle analisi di segnalazioni, gradimento, assaggi, rilevazione degli scarti e alla luce di quanto previsto dal capitolato e dall’offerta di gara, anche in riferimento ai progetti di miglioramento e di educazione alimentare, alle campagne di comunicazione e sensibilizzazione previste.

La calendarizzazione dei tavoli menù deve quindi essere funzionale alla preventiva presentazione dei menù stagionali e della lettura integrata dei risultati del monitoraggio.

Lo stesso dicasi per la programmazione degli incontri della Commissione Mensa Cittadina che, convocata almeno 3 volte all’anno, deve poter confrontarsi sull’andamento del servizio, sugli esiti delle attività di controllo e monitoraggio, delle rilevazione della qualità e della soddisfazione, sull’andamento degli indicatori e sulla revisione della Carta dei Servizi, nonché su tutti gli strumenti di pianificazione strategica e i piani di miglioramento, e sull’efficacia e la programmazione degli interventi di educazione alimentare e alla sostenibilità.

#### **ART. B56 - COMUNICAZIONE, RAPPORTI CON GLI “STAKEHOLDER” DEL SERVIZIO**

Il rapporto con l’utenza del servizio deve essere improntato alla partecipazione e alla trasparenza.

L’Appaltatore deve curare con particolare attenzione la comunicazione con le famiglie, con le scuole e gli insegnanti, con l’obiettivo di tenere tutti gli stakeholder informati costantemente sul servizio, sul suo andamento, sui programmi di lavoro e innovazione e sui risultati raggiunti, nella consapevolezza che la refezione scolastica è non solo un servizio pubblico ma concorre a realizzare un “bene comune”, che è la salute e il benessere delle nuove generazioni, la loro educazione alimentare; attraverso l’educazione alimentare veicolata con la refezione scolastica si trasferiscono i valori legati alle tradizioni locali, in particolare la cultura dei prodotti e delle filiere produttive locali, della sostenibilità ambientale, dell’intercultura.

L’Appaltatore dovrà redigere un piano di comunicazione organizzando una funzione di comunicazione e assistenza per rispondere alle famiglie e al personale scolastico assicurando accessi e informazioni con modalità multicanale.

Dovrà concordare con l'Amministrazione Comunale le diverse iniziative di comunicazione e determinare congiuntamente un piano redazionale periodico verso l'utenza.

#### **ART. B57 - IL PORTALE DELLA REFEZIONE SCOLASTICA E L'ACCESSIBILITÀ**

Il portale web della refezione scolastica, trasferito con il ramo d'azienda, prevede caratteristiche e funzionalità sviluppate sulla base delle richieste dell'Amministrazione Comunale e dei rappresentanti dei genitori, nell'ambito della Commissione Mensa Cittadina.

Si contraddistingue dal nome di dominio "www.riboscuola.it".

L'Appaltatore, nell'ambito del presente appalto, deve garantire la continuità del suddetto portale, predisporre e tenere aggiornato costantemente tale sito web affinché tutti gli utenti del servizio lo possano consultare. Nel portale infatti devono essere riportate le principali informazioni relative al servizio, compresa una adeguata rappresentazione della reportistica obbligatoria indicata nel capitolato speciale d'appalto (art. B45), i resoconti dei controlli effettuati e gli standard relativi ai contenuti del servizio.

L'Appaltatore deve garantire la completezza e la tempestività di aggiornamento delle informazioni, l'accoglienza e la gestione delle diverse domande di assistenza, richieste d'informazione, reclami da parte degli utenti che pervengano attraverso tale strumento, finalizzato a garantire la massima trasparenza e accessibilità nei confronti dell'utenza, nonché funzionalità più specifiche per i controlli tecnici in capo all'Amministrazione Comunale.

Ogni intervento migliorativo o sviluppo dedicato al portale web della refezione scolastica, anche offerto in gara, dovrà essere preventivamente concordato nella sua applicazione con l'Amministrazione Comunale.

#### **ART. B58 - LE PRINCIPALI FUNZIONALITÀ DEL PORTALE**

Il portale web della refezione scolastica rappresenta funzione inscindibile dal sistema informativo di cui all'art. B47, oltre che uno strumento complementare alla gestione del servizio, rappresentando non solo un'interfaccia accessibile per l'utenza, ma anche uno canale di comunicazione e divulgazione, oltre che un sistema efficiente di raccolta dati e di produzione di reportistica.

Tale portale prevede infatti importanti funzionalità per i diversi tipi di utenti, che dovranno essere garantite, e continuamente migliorate e ulteriormente implementate a carico dell'Appaltatore, al fine di renderlo sempre più strumento efficace di consultazione e relazione con l'utenza.

Il portale inoltre rappresenta uno strumento strategico di contatto e coinvolgimento dell'utenza e come tale deve essere curato nell'immagine e nei contenuti, secondo linee concordate con l'Amministrazione Comunale.

Nella parte generale devono essere sempre presenti e aggiornate informazioni su tutte le dimensioni del servizio e contenuti descrittivi dello stesso. Per esempio devono essere consultabili i menù (generali e, nella parte riservata, specifici), le schede tecniche dei prodotti utilizzati (alimentari e non), le descrizioni delle caratteristiche delle materie prime e le comunicazioni sulle eventuali indisponibilità attestate, le istruzioni su come attivare o rinunciare a una dieta, come effettuare segnalazioni e assaggi e in generale su come accedere a tutte le funzionalità previste, come partecipare attivamente alle Commissioni Mensa.

Nella parte riservata, a cui si accede tramite accreditamento, è possibile in base al ruolo assegnato, accedere a specifiche funzioni.

Le principali funzionalità che devono essere sempre garantite sono le seguenti.

#### Gestione di segnalazioni e reclami da parte dell'utenza

Attraverso questa interfaccia devono essere prese in carico e gestite anche tutte le segnalazioni provenienti dall'utenza.

Per segnalazione si intende una comunicazione proveniente dagli utenti del servizio o da altre parti interessate che può contenere apprezzamenti, reclami, richieste di informazioni o suggerimenti per il miglioramento, e tutto quanto può avere rilevanza con il servizio. Per reclamo si intende una segnalazione proveniente dagli utenti del servizio o da altre parti interessate che esprime un malcontento dovuto al mancato soddisfacimento delle aspettative.

Tutte le segnalazioni devono essere raccolte, identificate, registrate e gestite entro tempi definiti.

- Notifica di presa in carico all'utente: entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione
- Risposta o informativa che il problema è in lavorazione: entro 5 giorni lavorativi dalla data di presa in carico
- Tempo massimo per la risposta nel caso richieda istruttoria: entro 30 giorni lavorativi

Qualora la gestione della segnalazione preveda tempi più lunghi del previsto occorre informare l'utente che la richiesta è in fase di lavorazione e occorrerà più tempo per la gestione. Ogni qualvolta l'applicazione del trattamento o dell'azione correttiva superi il tempo massimo previsto per la risposta occorre comunicare all'utente le modalità previste ma non ancora applicate. Le segnalazioni devono essere ricondotte, per quanto possibile, allo specifico Centro di Produzione Pasti e/o alla specifica scuola, oltre ad essere classificate secondo problematiche standard codificate. L'attività di profilazione deve consentire la generazione di report utili all'analisi statistica ed alla condivisione degli andamenti con le parti interessate.

Le attività di monitoraggio e lo studio degli andamenti devono essere utilizzati come spunto per la corretta pianificazione degli audit presso le scuole ed i Centri di Produzione Pasti e come tali devono essere oggetto di analisi e monitoraggio ai fini della definizione delle azioni di miglioramento del servizio. Per tale ragione dovranno essere accessibili e consultabili quotidianamente da parte dell'Amministrazione Comunale, tutte le segnalazioni, i contenuti e le risposte date agli utenti dall'Appaltatore e, al contempo, devono essere oggetto di analisi statistica periodica da parte dell'Appaltatore, sotto forma di un report analitico trimestrale, in coerenza con il piano di miglioramento.

#### Avvisi e notifiche relative al servizio

Il portale deve essere utilizzato come principale e tempestivo canale di comunicazione agli utenti, pertanto devono essere sempre pubblicate le informazioni e le notizie relative ad ogni evento di interesse che comporti variazioni o modifiche del servizio e può essere anche attivato un sistema di notifiche personalizzato in base ai ruoli di registrazione e gli ambiti di interesse.

#### Consultazione dei menù

Dal sito deve sempre essere possibile consultare i menù giornalieri convenzionali e delle principali tipologie di diete (fino a un mese precedente) di tutte le scuole servite, i ricettari con le grammature, le grammature a cotto e i dati nutrizionali delle singole ricette per ordine di scuole. Devono essere pubblicate tempestivamente le variazioni di menù, sotto forma di avvisi giornalieri e notifiche.

#### Richiesta diete

Attraverso il portale deve essere attivata la gestione delle richieste diete. Ad oggi sono presenti le indicazioni per le tipologie di diete e le istruzioni sulle modalità e i tempi di richiesta. E' presente la modulistica da scaricare, compilare e inviare via mail ai Centri di Produzione Pasti di riferimento. Lo sviluppo prossimo deve prevedere la possibilità di compilazione di un form di richiesta diete da parte degli utenti direttamente dal portale, previo accreditamento.

#### Profilazione per ruoli assegnati

Nella parte riservata a cui si accede tramite iscrizione e accreditamento, le funzionalità sono articolate secondo una gerarchia di ruoli definita dall'Amministrazione Comunale e di concerto con i rappresentanti dei genitori della Commissione Mensa Cittadina, che consente di accedere a funzioni specifiche quali la visualizzazione del menù dinamico del singolo utente, fare segnalazioni e richieste e visualizzarne il processo di gestione, inserire moduli assaggi per gli utenti autorizzati, ricevere notifiche, visionare indicatori di servizio, accedere a query di estrazione delle reportistiche previste per il monitoraggio del servizio, così come indicati nell'Allegato B11 "Report, analisi, piani e bilanci".

#### Inserimento e compilazione dei modulo assaggi

Nella parte riservata a cui si accede tramite iscrizione e accreditamento, per i vari ruoli previsti, è possibile compilare i moduli assaggi dei pasti effettuati a scuola, visualizzando i risultati individuali, del plesso, della singola scuola o di tutte le scuole, a seconda del ruolo ricoperto

#### Progetti di educazione alimentare ed iscrizioni alle attività

Il portale deve vedere la presenza di un'area specificamente dedicata ai progetti di educazione alimentare e alla sostenibilità, promossi direttamente o indirettamente dal servizio di refezione scolastica, dalla quale le scuole, gli insegnanti e i genitori possano agevolmente consultare l'offerta e iscriversi alle diverse iniziative in programma, direttamente o tramite link collegati.

### **ART. B 59 - ULTERIORI OFFERTE MIGLIORATIVE**

L'Appaltatore in sede di gara ha presentato proposte migliorative sotto diversi aspetti del servizio, molte delle quali già integrate nei precedenti articoli del presente contratto. Fermo restando il valore vincolante dell'offerta di gara in tutte le sue parti, il programma di implementazione delle proposte migliorative sarà concordato con l'Amministrazione Comunale e valutato, in particolare,

alla luce del contesto di pandemia nel quale ci si appresta ad avviare il servizio, come già richiamato all'art. A19, oggetto di specifico protocollo.