



# ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA

UFFICIO LOGISTICA

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE, AI SENSI DEGLI ARTT. 71  
E 176, D.LGS. 31 MARZO 2023, N. 36 E SS. DEI SERVIZI DI RISTORAZIONE, PICCOLA  
RISTORAZIONE E DI DISTRIBUZIONE AUTOMATICA DI BEVANDE CALDE, FREDDI E  
SNACK, PRESSO L’AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI – VIA MARIO CARUCCI, 71  
ROMA**

Periodo affidamento triennale (trentasei mesi dalla stipula del contratto)

**SERVIZIO A RIDOTTO IMPATTO AMBIENTALE D.M. 10/03/2020**

**CAPITOLATO TECNICO**



# ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA

UFFICIO LOGISTICA

INTRODUZIONE E ASPETTI GENERALI DELLA PROCEDURA.....	5
SEZIONE I - CONCESSIONE.....	5
1 ART. 1 - IMPORTO A BASE D'ASTA E OGGETTO DELLA CONCESSIONE.....	5
2 ART. 2 - SPECIFICHE TECNICHE DEL SERVIZIO.....	6
3 ART. 3 - LOCALI E SPAZI OGGETTO DELLA CONCESSIONE:.....	6
4 ART. 4 - CANONE DI SUBLOCAZIONE LOCALI E ALTRI ONERI.....	6
5 ART. 5 - DURATA DELLA CONCESSIONE.....	7
SEZIONE II - DESCRIZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI.....	8
6 ART. 6 SERVIZI.....	8
6.1 SERVIZIO DI PICCOLA RISTORAZIONE.....	8
6.1.1 Tipologia del servizio.....	8
6.1.2 Materiale di gestione e pulizia.....	8
6.1.3 Orari di erogazione del servizio.....	8
6.1.4 Funzionalità e qualità del servizio.....	9
6.1.5 Specifiche sul servizio di piccola ristorazione.....	9
6.1.6 Servizio caffetteria.....	9
6.2 SERVIZIO DI RISTORAZIONE AZIENDALE.....	9
6.2.1 Tipologia del servizio.....	9
6.2.2 Materiale di gestione e pulizia.....	10
6.2.3 Distribuzione dei pasti.....	10
6.2.4 Modalità e orari di erogazione del servizio di ristorazione.....	11
6.2.5 Quantificazione dei pasti.....	11
6.2.6 Composizione dei menù.....	11
6.2.7 Profilo nutrizionale.....	13
6.2.8 Informazione ai Commensali.....	14
6.2.9 Diete.....	14
6.2.10 Prezzi a base d'asta dei menù del servizio di ristorazione.....	14
6.2.11 Qualità dei prodotti.....	15
6.2.12 Etichettatura e tracciabilità delle carni.....	17
6.2.13 Gestione dei rifiuti e delle eccedenze alimentari.....	17
6.2.14 Progetto per la consegna degli alimenti residuati.....	18
6.2.15 Corrispettivi per la prestazione del servizio di ristorazione.....	18
6.2.16 Manutenzione attrezzature.....	19



# ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

**DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA**

**UFFICIO LOGISTICA**

6.3	DISTRIBUTORI AUTOMATICI .....	19
6.3.1	Specifiche e requisiti minimi dei prodotti. ....	19
6.3.2	Paniere prodotti.....	22
6.3.3	Bevande calde.....	23
6.3.4	Specifiche e requisiti minimi dei distributori. ....	24
6.3.5	Specifiche e requisiti minimi dei distributori automatici di acqua di rete .....	26
6.3.6	servizi ausiliari e connessi .....	26
6.3.7	Manutenzione.....	28
6.3.8	Manutenzione ordinaria e pulizia distributori .....	28
6.3.9	Manutenzione straordinaria, distributori.....	28
6.3.10	Caricamento, sostituzione dei Prodotti nei Distributori.....	29
6.3.11	Variazione dell'assortimento dei Prodotti.....	29
6.3.12	Disinstallazione e ritiro Distributori .....	30
6.3.13	Responsabile del servizio distributori automatici .....	30
6.3.14	Call Center .....	30
6.3.15	Verifiche di corrispondenza dei Distributori Automatici e dei Prodotti .....	31
6.3.16	Tipologia del servizio .....	31
6.3.17	Ubicazione .....	32
6.3.18	Strutture, attrezzature e servizi .....	32
7	ART. 7 - LOCALI ED ATTREZZATURE.....	33
8	ART. 8 - PULIZIA E IGIENE DEI LOCALI ED ATTREZZATURE.....	34
9	ART. 9 - QUALITÀ, IGIENE E SICUREZZA DEL SERVIZIO.....	35
10	ART. 10 - CONSERVAZIONE DEI CAMPIONI DELLE PREPARAZIONI GASTRONOMICHE .....	36
11	ART. 11 - BLOCCO DELLE DERRATE .....	36
12	ART. 12 - ORGANI DI CONTROLLO .....	36
12.1	Direttore Responsabile Del Servizio.....	37
12.2	Organi Preposti Al Controllo.....	38
13	ART. 13 - ALTRI OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO .....	38
13.1	Spese.....	38
13.2	MANUTENZIONE.....	39
13.3	Prevenzione e sicurezza nei luoghi di lavoro.....	40
13.4	Oneri Della Sicurezza.....	41
14	ART. 14 - PERSONALE.....	41
14.1	Fabbisogno Di Personale Addetto Ai Servizi Oggetto Della Procedura .....	43



# ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

**DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA**

**UFFICIO LOGISTICA**

14.2	Clausole Sociali Di Protezione E Di Assorbimento.....	43
14.3	Referente .....	44
14.4	Personale Impiegato .....	44
14.5	Formazione, Aggiornamento E Addestramento Del Personale .....	45
15	ART. 15 - RESPONSABILITA'.....	46
16	ART. 16 - COPERTURE ASSICURATIVE .....	46
17	ART. 17 - VALUTAZIONE DELLE OFFERTE.....	47
18	ART. 18 - PENALI.....	47
19	ART. 19 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO.....	49
19.1	Recesso del contratto per colpa grave dell'operatore economico .....	49
19.2	Altri casi di recesso ipso iure del contratto .....	49
20	ART. 20 - EFFETTI DELLA RISOLUZIONE.....	49
21	ART. 21 - RILIEVI DELLA GESTIONE .....	50
22	ART. 22 - OBBLIGHI DELL'AGENZIA .....	50



## INTRODUZIONE E ASPETTI GENERALI DELLA PROCEDURA

Con il presente capitolato tecnico l'Agazia descrive nel dettaglio le attività, le caratteristiche e le modalità di erogazione dei sottoindicati servizi e stabilisce che gli stessi sono destinati ad uso esclusivo dei dipendenti dell'Agazia in servizio presso la sede di Via Mario Carucci 71 e all'utenza esterna presente nella sede a vario titolo.

I servizi di cui trattasi si compongono delle seguenti attività:

1. **Servizio di ristorazione aziendale e piccola ristorazione a portare via;**
2. **Distribuzione automatica di snack e bevande calde\fredde.**

L'Agazia metterà a disposizione, previo pagamento di un canone mensile successivamente specificato e in accordo con le modalità di aggiudicazione, i locali destinati alla preparazione, distribuzione e consumazione dei pasti, della gastronomia e delle bevande, ed all'immagazzinamento dei generi commestibili e generi di conforto, nonché gli arredi, impianti e parte delle attrezzature necessarie all'espletamento dei servizi dati in concessione.

Saranno a carico del Concessionario la fornitura e posa in opera di ulteriori attrezzature che dovessero risultare necessarie in relazione a caratteristiche specifiche del servizio offerto in fase di gara. Le attrezzature di cui sopra al termine della Concessione saranno cedute all'Agazia che ne acquisirà la proprietà a titolo gratuito.

Nell'esecuzione del servizio, il Concessionario dovrà garantire il pieno rispetto di tutte le leggi vigenti in materia di alimentazione, conservazione, preparazione e somministrazione di alimenti, nonché all'osservanza della vigente normativa igienico-sanitaria.

Il concessionario, inoltre, dovrà curare la corretta manutenzione delle attrezzature ed il mantenimento in efficienza delle stesse nonché garantire la pulizia e l'igiene dei locali assegnati.

## SEZIONE I - CONCESSIONE

### 1 ART. 1 - IMPORTO A BASE D'ASTA E OGGETTO DELLA CONCESSIONE

Il valore della concessione del servizio è stato stimato, ai sensi dell'art. 179 del D.Lgs. n. 36/2023, come segue:

Importo della concessione (A)	1.749.600,00 €
di cui Costo della manodopera (B)	637.504,82
Stima rischi da interferenza (C)	2.460,00
Opzioni (D)	175.206,00
<b>Importo complessivo/ opzioni (A+C+D)</b>	<b>1.927.266,00</b>
<b>Valore residuo - Impor to a base d'Asta ( A-B)</b>	<b>1.112.095,18 €</b>

I dati economici stimati sono riportati in maniera dettagliata nel Piano Economico Finanziario (PEF) di massima allegato; tale stima ha carattere puramente indicativo, non impegna in alcun modo l'Amministrazione e non costituisce alcuna garanzia di corrispondenti introiti per il Concessionario, che assume interamente a proprio carico il rischio d'impresa inerente la gestione dei servizi oggetto della presente procedura.



# ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

**DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA**

**UFFICIO LOGISTICA**

L'Agenzia, entro la scadenza contrattuale, si riserva la facoltà di operare modifiche, nonché varianti, del contratto di Concessione in corso di validità derivante dalla presente procedura, previa autorizzazione del Responsabile Unico del Procedimento, con le modalità e nei limiti previsti dall'artt. 178, 189, 192, d.lgs. 31 marzo 2023, n. 36.

L'Agenzia non ha ritenuto, in un'ottica di efficienza e di economicità rispetto agli obiettivi da perseguire e stante l'omogeneità del servizio in parola, di suddividere la presente Concessione in due o più lotti, ai sensi dell'art. 58, comma 1, d.lgs. 31 marzo 2023, n. 36.

## **2 ART. 2 - SPECIFICHE TECNICHE DEL SERVIZIO**

Nel compendio di via Mario Carucci 71 - Roma, sede in cui i servizi oggetto della procedura saranno erogati, prestano servizio stabilmente circa 900 dipendenti. Periodicamente, nel corso dell'anno vengono svolte attività formative e/o eventi che comportano la presenza di persone non stabilmente presenti nella sede degli Uffici Centrali, come indicato nel piano economico finanziario.

Si precisa che l'utilizzo dei servizi di ristorazione e dei distributori automatici è facoltativo da parte dell'utenza e, pertanto, il Concessionario non potrà avanzare alcuna richiesta o pretesa, né richiedere modifiche del contratto, per la eventuale mancata partecipazione degli utenti.

Inoltre, i servizi oggetto del presente disciplinare tecnico dovranno essere erogati garantendo il rispetto dei "Criteri Ambientali Minimi" (CAM), di cui al D.M. 10 Marzo 2020 (G.U. n. 90 del 4 aprile 2020) del Ministero dell'Ambiente, come elaborato nell'ambito del "Piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi nel settore della Pubblica Amministrazione" (PAN GPP approvato con Decreto Interministeriale n. 135 dell'11 aprile 2008, pubblicato su G.U. n. 107 del 8 maggio 2008 ed aggiornato il 10 Aprile 2013 - G.U. n. 102 del 3 maggio 2013).

## **3 ART. 3 - LOCALI E SPAZI OGGETTO DELLA CONCESSIONE:**

Per l'espletamento del servizio, l'Agenzia concederà in gestione al Concessionario i locali e gli spazi, meglio identificati nella/e planimetria/e allegata/e. Tali locali sono dotati degli impianti necessari per lo specifico utilizzo.

Al fine di poter effettuare una verifica sia degli ambienti da utilizzare sia della tipologia e stato delle attrezzature in dotazione, appare necessario che i partecipanti alla procedura assumano cognizione diretta dello stato dei luoghi. Dovrà, a tale scopo, essere effettuato un sopralluogo presso i locali interessati, per accedere ai quali i partecipanti prenderanno accordi con l'Ufficio Logistica della Direzione Amministrazione e Finanza.

Si precisa inoltre che nei locali adibiti alla preparazione dei cibi e in quelli destinati a magazzino non sarà consentito l'accesso al personale estraneo alla società del Concessionario, fatta eccezione per gli incaricati della manutenzione, tecnici incaricati dal Concessionario e del personale addetto all'eventuale controllo/valutazione del servizio individuati da parte dell'Agenzia.

L'Agenzia, infatti, si riserva la facoltà di accedere in qualunque momento ai locali concessi in gestione, per effettuare delle verifiche sullo stato d'uso e di mantenimento dei locali, nonché sulle attrezzature ed i materiali ed alimenti in essi custoditi, ovvero per ogni altra esigenza di servizio.

## **4 ART. 4 - CANONE DI SUBLOCAZIONE LOCALI E ALTRI ONERI**

I locali presso i quali saranno svolti i servizi oggetto della presente procedura, ivi inclusi gli spazi adibiti ai distributori automatici saranno concessi all'Aggiudicatario della procedura in forza di un contratto di sublocazione passiva. In connessione con il predetto contratto il Concessionario dovrà corrispondere all'Agenzia, previa stipula



# ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

**DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA**

**UFFICIO LOGISTICA**

di apposito contratto di sublocazione, un canone annuo pari ad € 20.880,00 per i tre anni di durata della convenzione, come riportato nel Piano economico finanziario.

Il pagamento dei suddetti canoni sarà corrisposto annualmente, attraverso bonifico bancario che il Concessionario verserà sul c/c bancario intestato all'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli.

Il canone è comprensivo dei costi per l'energia elettrica, riscaldamento e climatizzazione, calcolati sulla base di una stima effettuata dall'Agenzia; i consumi idrici saranno invece conteggiati a parte e addebitati al concessionario in maniera proporzionale alla quantità di acqua consumata e destinata ad uso alimentare. Il calcolo verrà fatto tramite l'installazione di un contatore a defalco se possibile o in alternativa, sulla base dei costi relativi al consumo annuo idrico fatturato dal gestore del servizio all'Agenzia e addebitato per il 10% del totale annuo al Concessionario. Il Concessionario non potrà adibire o utilizzare i locali messi a disposizione dall'Agenzia, nonché i macchinari e le attrezzature, per scopi diversi da quelli previsti dal presente Capitolato Tecnico, non potrà mutare la destinazione d'uso dei locali e/o modificare autonomamente la configurazione e l'utilizzo degli stessi e/o la posizione degli impianti e dei macchinari utilizzati, salvo accordi preventivi assunti con l'Agenzia.

Sarà vietata la concessione a terzi, sia privati che Enti od Organizzazioni di qualsiasi natura, dell'uso anche saltuario dei locali concessi o di parte di essi, senza il preventivo assenso dell'Agenzia.

All'interno dei locali e degli spazi oggetto della concessione il gestore non potrà concedere a terzi spazi a uso pubblicitario.

L'inosservanza delle condizioni stabilite nel presente articolo determinerà la risoluzione del contratto stesso ai sensi dell'art. 1456 Codice Civile e l'Agenzia potrà richiedere l'immediata restituzione dei locali, oltre al risarcimento del danno.

## **5 ART. 5 - DURATA DELLA CONCESSIONE**

La durata della concessione per i servizi oggetto della gara, come stabilito nel Bando di gara, è pari a 36 mesi, tenuto conto delle disposizioni contenute all'art. 178, d.lgs. 31 marzo 2023, n. 36.

L'Agenzia, entro la scadenza contrattuale, si riserva la facoltà di attivare quanto previsto agli art. 178, 192 del d.lgs. 31 marzo 2023, n. 36.

La Concessione in regime di locazione dei locali trova la sua causa nei servizi oggetto della presente procedura; pertanto, la sua durata è subordinata ed inscindibilmente connessa alla durata ed alle vicende della Concessione del servizio.

Le Parti, quindi, si daranno reciprocamente atto che con la sottoscrizione del contratto di concessione, indipendentemente dall'eventuale trattamento tributario ai fini delle imposte indirette, non intendono costituire un rapporto di locazione regolato dalle norme contenute nella legge n. 392/1978 e s.m.i.

Al termine della concessione, il Concessionario dovrà restituire i locali nel medesimo stato in cui li ha ricevuti, ovvero conformi alla descrizione che ne è stata fatta salvo il deterioramento conforme all'uso per cui furono dati in locazione.

Parimenti le attrezzature ed i macchinari dovranno essere restituiti in perfetto stato di manutenzione e perfettamente funzionanti, salvo il deterioramento conforme all'uso.

A tal proposito, verrà redatto un verbale di riconsegna dei locali, in contraddittorio tra l'Agenzia e il Concessionario.

Eventuali danni riscontrati ai locali, alle attrezzature o ai macchinari nonché agli impianti, dovuti ad imperizia, incuria o mancata manutenzione, saranno oggetto di valutazione economica; le spese per il ripristino saranno



addebitate interamente al Concessionario, attraverso l'incameramento, totale o parziale, della garanzia fideiussoria prestata, fatto salvo il diritto dell'Agenzia al risarcimento degli eventuali maggiori danni riscontrati.

Lo svincolo della garanzia fideiussoria o deposito cauzionale sarà effettuato dopo gli adempimenti finalizzati ad accertare la consistenza e lo stato di manutenzione dei beni in restituzione (e comunque entro 30 giorni dalla scadenza contrattuale e dall'effettiva cessazione del servizio).

Il Concessionario, alla scadenza contrattuale, non avrà titolo ad esigere alcun indennizzo o buonuscita.

Nel caso in cui il Concessionario non rispettasse i tempi di restituzione dei locali, che saranno disciplinati nel contratto, l'Agenzia applicherà le penali previste nel contratto di sublocazione.

## SEZIONE II - DESCRIZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI

### 6 ART. 6 SERVIZI

#### 6.1 SERVIZIO DI PICCOLA RISTORAZIONE

##### 6.1.1 TIPOLOGIA DEL SERVIZIO

Servizio di piccola ristorazione (panini, tramezzini, pizzette, pasti freddi ed insalate).

##### 6.1.2 MATERIALE DI GESTIONE E PULIZIA

Il Concessionario dovrà fornire:

- buste e contenitori monouso e quant'altro necessario per svolgere al meglio il servizio di piccola ristorazione. Tale dotazione avrà caratteristiche di materiale, forme, dimensioni e spessori atti alla miglior funzionalità e rispondenti alle normative vigenti;
- materiale per la pulizia e sanificazione delle stoviglie, degli arredi, delle attrezzature e dei locali adibiti al servizio di ristorazione. Tale materiale dovrà essere adeguato alle vigenti normative in materia.

Il Concessionario dovrà altresì provvedere allo smaltimento dei residui e dei rifiuti e alla pulizia e manutenzione del locale adibito al servizio di piccola ristorazione, prima dell'inizio del servizio di mensa.

##### 6.1.3 ORARI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di piccola ristorazione dovrà essere effettuato dal lunedì al venerdì di ogni settimana, dalle 10.45 alle 11.15 e dalle 14.30 alle 15.00, con esclusione delle festività nazionali e religiose previste dalla legge ed osserverà l'orario di apertura al pubblico secondo la normativa di settore e/o in funzione delle disposizioni interne.

Parimenti, dietro motivata richiesta del Concessionario, previa autorizzazione dell'Agenzia, l'orario del servizio potrà essere modificato e/o sospeso, valutate le effettive necessità dello stesso, anche in considerazione di periodi di minor afflusso (quali ad esempio ferie estive, "ponti", etc.).





# ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

**DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA**

**UFFICIO LOGISTICA**

## **6.1.4 FUNZIONALITÀ E QUALITÀ DEL SERVIZIO**

L'Agenzia non assume alcun impegno a garanzia di un numero minimo di utenti per l'espletamento dello stesso, pertanto la fruizione del servizio è del tutto libera.

Il Concessionario dovrà assicurare che la produzione e la somministrazione avvengano secondo le modalità, le varietà e la qualità previste nel presente documento e relativi atti e allegati alla presente procedura, garantendo in ogni caso le condizioni atte a preservare le caratteristiche organolettiche ed igieniche degli alimenti.

## **6.1.5 SPECIFICHE SUL SERVIZIO DI PICCOLA RISTORAZIONE**

Il Concessionario deve garantire la somministrazione del servizio in parola, ai dipendenti ed all'utenza esterna autorizzata a vario titolo ad entrare nella sede, dei seguenti prodotti alimentari, che devono essere di ottima qualità e, se confezionati, di primarie marche:

- panini, anche con pane integrale e nelle varianti con verdure e formaggio, sandwich, pizza al trancio vari gusti, tramezzini, piatti freddi, anche in varianti con verdure e disponibilità di prodotti per celiaci;

Il servizio di piccola ristorazione dovrà essere improntato al rispetto dei seguenti principi a garanzia della qualità, con riferimento particolare agli aspetti nutrizionali:

- impiego prevalente di ingredienti di stagione e freschi: l'impiego di prodotti surgelati deve essere chiaramente evidenziato nell'elenco degli ingredienti;
- moderato consumo di sale e di grassi da condimento, limitando l'uso di salse, maionese ecc. e senza impiego di condimenti e insaporitori contenenti acido glutammico ed i suoi Sali.

Per i prodotti somministrati il Concessionario dovrà mettere a disposizione della clientela due appositi e distinti elenchi; il primo elenco dovrà indicare le caratteristiche di ogni singolo prodotto; il secondo elenco, al fine di consentire scelte adeguate in caso di intolleranze ed allergie alimentari, conformemente ai criteri stabiliti dalla normativa vigente (Dlgs 8 febbraio 2006, n. 114 in materia di etichettatura degli "allergeni alimentari" e Regolamento UE n. 1169/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2011), dovrà indicare, per ciascun singolo allergene (cfr. Allegato II del citato Regolamento UE n.1169/2011), il prodotto che lo contiene.

Ai prodotti offerti oggetto del servizio di piccola ristorazione dovrà essere applicato dai concorrenti il ribasso percentuale unico presentato in fase di offerta economica.

## **6.1.6 SERVIZIO CAFFETTERIA**

L'Agenzia si riserva di considerare, negli orari di funzionamento del servizio di piccola ristorazione, eventualmente opportunamente estesi, la possibilità di autorizzare un servizio di caffetteria con l'aggiunta di somministrazione di bevande calde e fredde, lieviti, dolci e snack anche da asporto.

## **6.2 SERVIZIO DI RISTORAZIONE AZIENDALE**

### **6.2.1 TIPOLOGIA DEL SERVIZIO**

**Il servizio consisterà in:**

- approvvigionamento dei generi alimentari;
- preparazione in cucina dei cibi;
- distribuzione in linea self-service e assistita;



- smaltimento residui e rifiuti;
- pulizia e manutenzione dei locali, attrezzature e stoviglie;
- i pasti dovranno essere preparati nello stesso giorno della somministrazione ed esclusivamente presso la sede.

## 6.2.2 MATERIALE DI GESTIONE E PULIZIA

Il Concessionario dovrà fornire:

- minuteria d'uso della cucina quale pentole, padelle, mestoli, attrezzi, teglie, contenitori, sacchi per rifiuti, strofinacci, attrezzature per la pulizia e quant'altro necessario per svolgere al meglio la preparazione dei piatti. Tale dotazione avrà caratteristiche di materiale, forme, dimensioni e spessori atti alla miglior funzionalità e rispondenti alle normative vigenti;
- piatti fondi, piatti piani, piatti contorno, coppette/piatti dessert in ceramica resistente, con minimi valori di porosità, dimensioni coordinate alla ricettività del vassoio per un pasto completo, capacità rispondenti alle grammature previste e forma ergonomica atta al miglior sfruttamento ed un facile lavaggio e quanto necessario per svolgere al meglio la distribuzione dei pasti;
- posate inox;
- oliere, saliere, pepiere, caraffe per l'acqua in materiale resistente, da disporre su ogni tavolo, commisurate ed adeguate agli spazi ed all'estetica degli stessi;
- vassoi e copri vassoi (usa e getta),
- tovaglioli di carta monouso;
- bicchieri di vetro e /o di carta
- distributore di: tovaglioli, tovaglette di carta monouso per vassoi e bicchieri;
- tutte le stoviglie, quali a titolo esemplificativo bicchieri, tazze, tazzine, cucchiaini e quant'altro necessario per svolgere al meglio il servizio.

Tale dotazione avrà caratteristiche di materiale, forme, dimensioni e spessori atti alla miglior funzionalità e rispondenti alle normative vigenti.

- materiale per la pulizia e sanificazione delle stoviglie, degli arredi e dei locali adibiti al servizio di ristorazione.

Il concessionario si impegna ad utilizzare prodotti monouso a ridotto impatto ambientale es. tovaglioli, tovaglette, coprivassoi, asciugamani a perdere, etc e prodotti in carta – riconducibili al gruppo di prodotti «tessuto-cartà», che comprende fogli o rotoli di tessuto-cartà idoneo all'uso per l'igiene personale, l'assorbimento di liquidi e/o la pulitura di superfici. I prodotti utilizzati dovranno rispettare i criteri ecologici previsti dall'Allegato 1 al D.M. 10/03/2020 e relativo Allegato della Decisione della Commissione dell'11 gennaio 2019 (2019/70/CE).

## 6.2.3 DISTRIBUZIONE DEI PASTI

Il personale del Concessionario provvederà alla distribuzione dei pasti con servizio "self-service", alla successiva pulizia di stoviglie, contenitori, utensili, alla pulizia e riassetto dei locali utilizzati per la ristorazione, alla fornitura dei prodotti e degli attrezzi occorrenti per l'allestimento, il buon funzionamento e la pulizia dei locali interessati.



Il Concessionario dovrà altresì garantire che le operazioni di distribuzione degli alimenti siano effettuate solo con l'ausilio di appositi utensili e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie previste.

Se richiesto dal Concessionario, dopo il pasto il commensale dovrà riporre il vassoio con stoviglie e residui in appositi carrelli porta vassoio allo scopo dedicati.

#### **6.2.4 MODALITÀ E ORARI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE**

Il Concessionario è tenuto a garantire la distribuzione quotidiana iniziale di circa 200 pasti e si impegnerà nel più breve tempo possibile ad adeguare il servizio di ristorazione in caso di mutate esigenze legate al maggior utilizzo del servizio.

Il servizio di ristorazione dovrà essere assicurato dalle ore 12.30 alle ore 14.45 dal lunedì al venerdì di ogni settimana, con esclusione delle festività nazionali e religiose previste dalla legge.

Si ribadisce che l'orario di apertura al pubblico sarà fissato in coerenza con quanto disposto dalla normativa di settore e/o in funzione delle disposizioni interne. Visto il numero degli aventi diritto al servizio ristorazione, pari a circa 900 unità di personale stabilmente in servizio presso la sede, e il numero di posti disponibili nella sala mensa, in caso si riscontri un afflusso tale da rendere necessaria una regolamentazione del flusso degli utenti, il Concessionario, previa autorizzazione dell'Agenzia, potrà organizzare/prevedere la possibilità di modificare l'orario di cui sopra.

Parimenti dietro motivata richiesta del Concessionario, previa autorizzazione dell'Agenzia, l'orario del servizio potrà essere modificato e/o sospeso, valutate le effettive necessità dello stesso, anche in considerazione di periodi di minor afflusso (quali ad esempio ferie estive, "ponti", etc.).

#### **6.2.5 QUANTIFICAZIONE DEI PASTI**

Il numero di pasti giornalieri non è previsto né stabilito dall'Agenzia e può essere variabile in funzione del numero dei dipendenti che sceglieranno, in piena libertà e autonomamente, di usufruire del servizio. Essendo la fruizione del servizio da parte degli aventi diritto del tutto libera, l'Agenzia non assume alcun impegno a garanzia del numero minimo di utenti necessari per l'espletamento dello stesso.

Sulla base dei dati acquisiti relativi all'affluenza di personale "residente" si può stimare una distribuzione media di circa 200 pasti al giorno.

#### **6.2.6 COMPOSIZIONE DEI MENÙ**

L'offerta giornaliera da parte del Concessionario dovrà prevedere almeno:

6 tipologie di menù: tutti i menù sono comprensivi di pane (bianco, integrale e per celiaci), grissini, crackers (un pezzo).



Tabella 1

Tipo menu	n. pezzi	Primo	Secondo	Contorno	Frutta	Dolce	Bevanda (acqua)*
A	6	1	1	1	1	1	1
B	5	O	O	1	1	1	1
C	4	O	O	1	1	n.d.	1
D	3	O	O	X	X	n.d.	X
E	3	1	1	X	X	n.d.	X
F	2	O	O	X	X	n.d.	X
V1	4	X	X	X	X	n.d.	X
V2	3	X	X	X	X	n.d.	X

**LEGENDA:**

1: PEZZO PREVISTO DA COMPOSIZIONE TIPO

X: PEZZO A SCELTA

V: VEGETARIANO

O: OPZIONALE

\*: Servita in caraffa a mezzo distributori installati nel locale mensa durante le ore di servizio.

**RIASSUMENDO :**

**Menù tipo composto da 6 pezzi (A)** un tipo per ogni pietanza, inclusa la bevanda.

**Menù 5 pezzi (B)** composto dalla possibilità di scelta opzionale tra un primo o un secondo tra quelli proposti nella giornata e un contorno, una bevanda, una frutta e un dolce tra quelli offerti;

**Menù 4 pezzi (C)** composto dalla possibilità di scelta opzionale tra un primo o un secondo tra quelli proposti nella giornata e un contorno, una frutta e una bevanda;

**Menù ridotto 3 pezzi (D)** composto dalla possibilità di scelta opzionale tra un primo o un secondo tra quelli proposti nella giornata e poi due pezzi a scelta tra contorno, frutta e bevanda.

**Menù ridotto 3 pezzi (E)** composto un primo e un secondo tra quelli proposti nella giornata e un pezzo a scelta tra contorno, frutta e bevanda

**Menù 2 pezzi ( F)** composto dalla possibilità di scelta opzionale tra un primo o un secondo tra quelli proposti nella giornata e da un ulteriore pezzo tra contorno, frutta e bevanda.

**Menù vegetariano 4 pezzi (V1)** composto dalla possibilità di scelta di un menù composto da quattro pezzi costituiti da sole pietanze a base di verdure, frutta e bevanda.

**Menù vegetariano 3 pezzi (V2)** composto dalla possibilità di scelta di un menù composto da tre pezzi costituiti da sole pietanze a base di verdure, frutta e bevanda.



# ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA

UFFICIO LOGISTICA

Il Concessionario dovrà garantire la varietà tra:

- tre scelte di primi piatti a base di pasta, riso o altri cereali, condite anche nelle varianti con verdure o legumi (la pasta, sia secca che fresca e/o ripiena e/o il riso, devono essere serviti con cottura espressa, a richiesta anche priva di condimento o semplicemente al sugo), di cui, due volte la settimana, 1 minestra a base di riso o altri cereali con verdure o legumi. Dovrà inoltre, essere assicurata la disponibilità giornaliera di prodotti preconfezionati senza glutine e di almeno un tipo di pasta per soggetti affetti da celiachia;
- tre scelte di secondi piatti a base di pesce, carne bianca e rossa, formaggio e uova, due volte la settimana 1 secondo a base di pesce; dovrà essere garantito tutti i giorni la possibilità di secondi piatti a base di affettati (esempio prosciutto crudo, cotto, bresaola) e formaggi (esempio mozzarella di bufala, stracchino groviera etc);
- almeno quattro contorni in base alla stagionalità (insalate, ortaggi e verdure fresche, cotte e crude, patate non più di tre volte a settimana), da servire sconditate e senza l'aggiunta di sale.
- dette pietanze dovranno essere, di norma, disponibili per tutto l'arco di durata del servizio.

**In aggiunta alle composizioni sopra indicate, il Concessionario dovrà assicurare la disponibilità giornaliera di:**

- **“menù insalatona”** ad esempio, una insalatona composta da insalata foglia verde/mista (carote, finocchi, pomodori, etc.)+mozzarella+tonno+uova sode+olive+mais mozzarella, etc.. I prodotti di cui sopra potranno essere combinati liberamente nella composizione dell'insalatona, in aggiunta una bevanda e pane;
- **“piatto freddo misto”** composto da almeno tre prodotti di cui due a scelta tra: prosciutto crudo, prosciutto cotto, bresaola, mozzarella, formaggio e in aggiunta un altro componente tra: verdure grigliate, verdure cotte e/o crude, legumi, pomodoro, melone, assaggio di primo ed altro, in aggiunta una bevanda e pane.

Per quanto concerne la voce “bevanda” diversa dall'acqua dovrà essere assicurata la disponibilità giornaliera di:

- acqua naturale e frizzante ½ litro;
- aranciata, coca-cola e sprite in lattine.

Tali bevande non rientrano in alcuna delle composizioni tipo indicate in tabella 1, su tali articoli il Concessionario applicherà un prezzo extra in aggiunta agli importi indicati al paragrafo 6.2.10 “prezzi a base d'asta dei menù del servizio di ristorazione”.

Sarà inoltre garantita la disponibilità di condimento: olio, sale, pepe, peperoncino, aceto di vino bianco, aceto balsamico, salsa barbecue, ketchup, maionese, limone a fette.

## 6.2.7 PROFILO NUTRIZIONALE

Le grammature delle pietanze che compongono i predetti menù dovranno corrispondere a: 80 gr. a crudo per la pasta asciutta, 40 gr. a crudo per la pasta con minestra o con legumi; 100 gr. a crudo per la carne al netto degli scarti; 150 gr. a crudo per il pesce al netto degli scarti; almeno 250 gr. a crudo per la verdura a foglia e altri ortaggi



(spinaci, carote, finocchi, zucchine, etc.) da servire cotta; almeno 250 gr. di insalata mista (carote, finocchi, pomodori, etc.) da servire cruda; almeno 60 gr. per l'insalata a foglia (lattuga, etc).

Inoltre, dovrà essere assicurata la disponibilità di più varietà di frutta di stagione, anche in forma compatibile con un consumo veloce.

Le porzioni dovranno essere adeguate sotto il profilo quantitativo e, comunque, in linea con le esigenze di una sana alimentazione. Il servizio di ristorazione dovrà essere improntato al rispetto della qualità.

## 6.2.8 INFORMAZIONE AI COMMENSALI

Il Concessionario dovrà esporre giornalmente, in modo ben visibile in prossimità dell'inizio della linea di distribuzione, il menù previsto ed il listino prezzi.

Per i prodotti somministrati presso il servizio ristorazione, il Concessionario dovrà mettere a disposizione della clientela due appositi e distinti elenchi: il primo elenco dovrà indicare le caratteristiche di ogni singolo prodotto; il secondo elenco, al fine di consentire scelte adeguate in caso di intolleranze ed allergie alimentari, conformemente ai criteri stabiliti dalla normativa vigente (Dlgs 8 febbraio 2006, n. 114 in materia di etichettatura degli "allergeni alimentari" e Regolamento UE n. 1169/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2011), dovrà indicare, per ciascun singolo allergene (cfr. Allegato II del citato Regolamento UE n.1169/2011), il prodotto che lo contiene.

## 6.2.9 DIETE

Il Concessionario si impegna, previa richiesta ed accordo con i singoli utenti a predisporre e somministrare pasti speciali relativi a regimi dietetici particolari, disposti su indicazione medica e prodotti specifici per soggetti affetti da celiachia.

## 6.2.10 PREZZI A BASE D'ASTA DEI MENÙ DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Le voci economiche a base d'asta per il servizio di ristorazione sono le seguenti:

- prezzo a base d'asta del menù 6 pezzi (A) : Euro 7,00
- prezzo a base d'asta del menù 5 pezzi (B) : Euro 6,60
- prezzo a base d'asta del menù 4 pezzi (C e V1): Euro 6,10
- prezzo a base d'asta del menù 3 pezzi (E): Euro 5,60
- prezzo a base d'asta del menù 3 pezzi (D e V2): Euro 5,25
- prezzo a base d'asta del menù 2 pezzi (F): Euro 4,60

Tutti i prezzi, sia imposti che offerti dal Concessionario sulla base della precedente tabella, si intendono comprensivi di IVA.

Per le richieste di prodotti specifici per celiaci o diete speciali, corredate da certificato medico verrà applicato al prezzo offerto in sede di gara un supplemento **di 1 euro per ogni menù e lo stesso supplemento non sarà oggetto di ribasso.**



Sarà cura degli interessati comunicare le proprie necessità al personale addetto alla ristorazione con ragionevole preavviso e di conseguenza dare tempestiva comunicazione delle cessate necessità.

Ai prezzi sopra indicati, costituiscono la base d'asta di riferimento, sulla quale dovrà essere applicato dai concorrenti il ribasso percentuale unico presentato in fase di offerta economica .

TABELLA RIASSUNTIVA PREZZI A BASE D'ASTA SERVIZIO RISTORAZIONE	
MENU' DA 6 A 2 PEZZI	
MENU'	PREZZO BASE D'ASTA (EURO)
Menù 6 pezzi (A)	7,00
Menù 5 pezzi (B)	6,60
Menù 4 pezzi (C e V1)	6,10
Menù 3 pezzi (E)	5,60
Menù 3 pezzi (D e V2)	5,25
Menù 2 pezzi (F)	4,60
ULTERIORI MENU'	
Menù insalatona	6,10
Menù piatto freddo	5,60

Per quanto riguarda la voce ulteriori menù, i prezzi sopra indicati non sono soggetti a ribasso.

Tali menù **saranno invece oggetto di valutazione, per l'attribuzione di un ulteriore punteggio da parte della commissione, sulla base delle tipologie di composizione del menù offerto, ovvero sulla varietà di composizione del menù offerto, ai fini dell'individuazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa.**

I prezzi dell'offerta per il servizio ristorazione si intendono comprensivi di tutti i costi di approvvigionamento, di produzione, utilizzo e manutenzione delle attrezzature, distribuzione e del personale in atto alla data della presentazione dell'offerta.

### 6.2.11 QUALITÀ DEI PRODOTTI

Il servizio di ristorazione, a garanzia della qualità e degli aspetti nutrizionali, dovrà essere improntato al rispetto dei seguenti principi:

- impiego prevalente di ingredienti freschi e di stagione;
- somministrare unicamente ovo prodotti, prodotti carni e prodotti lattiero caseari di produzione nazionale o comunitaria;
- il pane somministrato dovrà essere unicamente fresco;
- fornire unicamente frutta fresca e di stagione di prima scelta, garantendo un'adeguata varietà;



- somministrare, almeno due volte a settimana, dolci non preconfezionati (crostata, torta di mele, ecc...);
- l'utilizzo di prodotti congelati/surgelati, da evidenziare nell'elenco degli ingredienti, dovrà essere limitato essenzialmente a prodotti disponibili solo in questa forma e, ove previsti, dovranno essere, prima di essere sottoposti a cottura, ad eccezione delle verdure, scongelati in celle frigorifere o frigoriferi a temperatura 0° C / 4° C;
- è vietata, per scongiurare il degrado delle caratteristiche nutrizionali ed organolettiche dei prodotti impiegati, la congelazione di prodotti scongelati in precedenza, per cui tutti gli alimenti scongelati andranno utilizzati in giornata o altrimenti eliminati;
- è vietata, altresì, la congelazione di pietanze preparate e cotte dal gestore allo scopo di somministrarli nei giorni o settimane successive;
- dovranno essere evitati tassativamente ripetuti raffreddamenti e riscaldamenti di alimenti già cotti;
- dovranno essere tassativamente evitate preparazioni dei pasti o cotture dei cibi anticipate, nei giorni precedenti alla somministrazione, ad eccezione del roast beef, della pasta o del riso freddi variamente conditi e di salse/sughi in genere, la cui preparazione può risalire alle 24 ore precedenti e la cui somministrazione è subordinata, comunque, alla perfetta conservazione degli stessi;
- i piatti freddi dovranno essere confezionati immediatamente prima del servizio, coperti con una pellicola per alimenti e conservati ad una temperatura compresa fra 4° C e 10° C fino al momento della distribuzione;
- le porzioni di salumi e formaggi dovranno essere preparate nelle ore immediatamente precedenti la distribuzione; il prosciutto dovrà essere a denominazione controllata da apposito Consorzio, di prima qualità e senza aggiunta di polifosfati;
- la porzionatura delle carni crude dovrà essere effettuata nella giornata del consumo o al massimo il giorno precedente;
- i prodotti ortofrutticoli da consumare crudi dovranno essere lavati con soluzione disinfettante nel penultimo lavaggio;
- moderato consumo di sale e di grassi da condimento e utilizzo, nella preparazione dei piatti, esclusivamente dell'olio extravergine di oliva, senza impiego di condimenti e insaporitori contenenti acido glutammico e i suoi sali, limitato uso di salse, panne, besciamelle, maionese ecc.;
- limitato uso delle frittiture e, ove utilizzate, dovrà essere prevista la sostituzione dell'olio frequentemente. E' vietata la pratica della "ricolmatura" (aggiunta di olio fresco all'olio usato);
- è vietata l'utilizzazione di prodotti in cattivo stato di conservazione (anche se non scaduti) oppure oltre la data di scadenza stabilita (anche se apparentemente in buono stato di conservazione);
- è vietata la somministrazione di cibi preconfezionati, preimballati, precotti o liofilizzati, manipolati o comunque preparati fuori dai locali cucina concessi in uso dall'Agenzia;
- indicazione chiara e completa, a cura del Concessionario, degli ingredienti utilizzati nella preparazione dei prodotti somministrati, qualora non già indicati sulla confezione.

La vendita e la somministrazione di generi alimentari avariati o contenenti sostanze nocive o comunque non previste dalle norme d'igiene e sanità e di cibi e prodotti con validità oltre la data di scadenza, darà luogo alla risoluzione immediata del contratto, oltre alle eventuali applicazioni delle sanzioni di legge.





## 6.2.12 ETICHETTATURA E TRACCIABILITÀ DELLE CARNI

L'etichettatura delle carni dovrà essere conforme alle disposizioni di legge e ai CAM; essa dovrà inoltre riportare chiara indicazione di:

- data di confezionamento e di scadenza del prodotto;
- sede dello stabilimento di macellazione;
- provenienza (nascita e allevamento) dell'animale.

Su richiesta dell'Amministrazione, il concessionario dovrà inoltre fornire, entro e non oltre 24 ore, le necessarie informazioni e certificazioni relative alla data di macellazione, all'età di macellazione dell'animale, alla classe di conformazione e ingrassamento dell'animale, nonché ogni ulteriore informazione e certificazione idonea a comprovare la qualità e le caratteristiche delle carni fornite.

Qualora, dagli accertamenti effettuati, dovesse risultare che i requisiti qualitativi della carne fornita non rispetti i limiti previsti dalla normativa, si applicheranno le penali previste nel presente documento.

## 6.2.13 GESTIONE DEI RIFIUTI E DELLE ECCEDENZE ALIMENTARI

Il Concessionario ha l'obbligo di garantire la gestione dei rifiuti nel rispetto della normativa vigente in particolare in materia di raccolta differenziata e dunque in conformità al D.Lgs. n. 152/2006 "Norme in materia ambientale", come modificato dal D.Lgs. n. 4/2008 e ai Criteri Ambientali di base (CAM) per i Servizi di ristorazione collettiva stabiliti con il D.M. n. 65 del 10 marzo 2020 del Ministero dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare.

Il Concessionario deve garantire una corretta gestione dei rifiuti, in conformità a quanto previsto dal paragrafo C, lett. a, punti 4 e 5, rispettivamente "Prevenzione dei rifiuti e altri requisiti dei materiali e oggetti destinati al contatto diretto con gli alimenti (MOCA)" e "Prevenzione e gestione dei rifiuti" dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) per i Servizi di ristorazione collettiva stabiliti con il D.M. n. 65 del 10 marzo 2020 del Ministero dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare. Eventuali rifiuti speciali provenienti dal Servizio dovranno essere raccolti e smaltiti nei modi previsti dalla normativa vigente nazionale ed europea.

Al fine di prevenire le eccedenze alimentari, il Concessionario deve programmare e servire dei menù flessibili in modo tale da poter utilizzare le derrate alimentari prossime alla scadenza o il cibo non servito, consentire le mezze porzioni, mettere a disposizione family-bag per gli utenti, garantire il giusto punto di cottura ed un adeguato livello di qualità organolettica degli alimenti, comunicare al direttore dell'esecuzione del contratto il nominativo del responsabile della qualità al quale segnalare eventuali criticità del servizio. Le eccedenze alimentari, distinguendo tra primi, secondi, contorni, frutta, etc e tra cibo servito e non servito, devono essere, almeno approssimativamente, calcolate e monitorate. Le motivazioni sulla base delle quali si genera l'eventuale eccedenza alimentare nei pasti somministrati devono essere analizzate anche attraverso l'utilizzo di questionari da sottoporre a cadenza semestrale agli utenti sulla base dei quali rilevare anche le casistiche dei disservizi. Devono conseguentemente essere attuate azioni correttive, ad esempio variando le ricette dei menù che non dovessero risultare gradite. A seconda della tipologia di eccedenza alimentare e delle quantità (ovvero a seconda che il cibo sia stato servito, non sia stato servito, sia prossimo o meno alla scadenza), l'aggiudicatario attua le misure di recupero più appropriate. A tale riguardo, entro sei mesi dalla decorrenza contrattuale, misurate le diverse tipologie di eccedenze ed attuate ulteriori misure per prevenire gli sprechi, il Concessionario deve condividere con la stazione appaltante un progetto sulla base del quale, nel rimanente periodo contrattuale, assicurare che:



- il cibo non servito sia prioritariamente donato ad organizzazioni non lucrative di utilità sociale, ovvero ai soggetti indicati nell'art. 13 della L. 166/2016 che effettuano, a fini di beneficenza, distribuzione gratuita di prodotti alimentari e sia gestito in modo tale da evitare lo sviluppo e la contaminazione da parte di microrganismi patogeni fino al momento del consumo. Al fine di ottimizzare la logistica devono essere individuate ed attuate le soluzioni più appropriate al contesto locale, quali ad esempio, il recupero delle eccedenze da parte di associazioni presenti nelle immediate vicinanze, i trasporti a pieno carico, ove possibile etc.;
- le eccedenze di cibo servito, da raccogliere direttamente nella sala mensa, siano destinate all'alimentazione degli animali, ovvero in canili o in gattili, oppure destinate a recupero in sistemi di compostaggio di prossimità se presenti in zone limitrofe o nei contenitori adibiti alla raccolta della frazione umida.

I dati sulle eccedenze alimentari, le informazioni ed i dati rilevati con il questionario, le soluzioni poste in atto per prevenirle e le informazioni sulla destinazione di tali eccedenze sono comunicate in un rapporto semestrale da inviare telematicamente al direttore dell'esecuzione del contratto.

Il direttore dell'esecuzione del contratto esegue le verifiche con appositi sopralluoghi e attraverso le informazioni rese nel rapporto semestrale.

#### **6.2.14 PROGETTO PER LA CONSEGNA DEGLI ALIMENTI RESIDUATI**

Il Concessionario dovrà presentare un progetto per l'organizzazione del servizio di consegna dei prodotti alimentari del bar e della ristorazione, preparati, residuati al termine di ciascuna giornata lavorativa e che, pur potendo essere ancora utilizzati, in quanto sani e commestibili, sarebbero destinati allo smaltimento senza il progetto di cui trattasi. Detti prodotti dovranno essere consegnati, al termine di ciascuna giornata lavorativa, a soggetti individuati quali enti di beneficenza, associazioni di volontariato, ecc., anche eventualmente segnalati dall'Agenzia, situati in località distanti non più di 20 km dalla sede di Via Mario Carucci dell'Agenzia, per consentirne il consumo da parte di persone in stato di bisogno.

Tale iniziativa, improntata ai principi della sostenibilità e della solidarietà, risponde all'esigenza di evitare lo spreco alimentare, in linea con le indicazioni fornite dal Parlamento europeo con la "Risoluzione del 29 gennaio 2012 su come evitare lo spreco di alimenti: strategie per migliorare l'efficienza della catena alimentare nell'UE".

Il progetto dovrà dettagliatamente indicare, illustrandole, le diverse fasi del servizio di consegna dei prodotti alimentari in argomento, quali, ad esempio, il confezionamento, l'abbattimento di temperatura, l'etichettatura, il trasporto in regime refrigerato, la consegna nel luogo prestabilito, ecc..

Il servizio, senza oneri per l'Agenzia e per l'Ente di destinazione, dovrà essere rispondente alle normative vigenti che disciplinano l'igiene degli alimenti, in tutte le fasi del suo svolgimento.

#### **6.2.15 CORRISPETTIVI PER LA PRESTAZIONE DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE**

I corrispettivi per i servizi di ristorazione saranno a totale ed esclusivo carico dei soggetti beneficiari, con conseguente esonero per l'Agenzia da ogni e qualsiasi responsabilità al riguardo.

Il pagamento delle consumazioni da parte degli utenti potrà avvenire:

- in contanti;
- mediante moneta elettronica (POS, ecc.);
- mediante buoni pasto e/o card elettronica forniti al personale dall'Agenzia: al riguardo, il Concessionario dovrà impegnarsi ad accettare tutte le tipologie di buoni pasto concessi dall'Agenzia al personale,



# ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

**DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA**

**UFFICIO LOGISTICA**

attualmente del valore facciale di Euro 7,00 (sette/00), procurandosi gli opportuni strumenti per consentirne l'utilizzo anche parziale; tale modalità dovrà essere accettata anche nell'ipotesi in cui, durante la validità contrattuale, dovesse cambiare la società emittente dei buoni e/o il valore degli stessi;

- Altri strumenti, per esempio applicazioni per smartphone utilizzabili con sistemi Android e IOS.

### **6.2.16 MANUTENZIONE ATTREZZATURE**

Il Concessionario si impegna nel periodo di affidamento ad effettuare la manutenzione ordinaria /straordinaria di tutte le attrezzature e i macchinari presenti come da allegato verbale che verrà rilasciato alla data di avvio del servizio.

Inoltre, come riportato nel Piano Economico Finanziario, il Concessionario si impegna a rimborsare all'Agenzia le spese sostenute dalla stessa per la riparazione delle attrezzature e dei macchinari esistenti.

Il Concessionario si impegna inoltre tenere in ordine e aggiornati secondo la normativa specifica i libretti d'uso e manutenzione delle attrezzature e macchinari e ad esibirli a richiesta del responsabile del Servizio nominato dall'Agenzia.

Nel caso di sostituzione di attrezzature e/o apparecchiature o a seguito di Investimenti o ad altra causa, al termine della Concessione le stesse saranno cedute, a titolo gratuito, dal Concessionario all'Agenzia che ne acquisirà la proprietà.

### **6.3 DISTRIBUTORI AUTOMATICI**

La Concessione ha per oggetto anche la gestione del servizio di distributori automatici di bevande calde\fredde e snack presso la sede dell'Agenzia Via Mario Carucci 71. L'oggetto della concessione è costituito dagli spazi di proprietà o comunque nella piena disponibilità e/o uso della Agenzia, idonei all'installazione dei distributori.

La successiva descrizione indica le tipologie obbligatorie dei Prodotti e le specifiche e i requisiti tecnici minimi dei Prodotti e dei Distributori automatici oggetto della presente procedura. Il possesso di tali requisiti e caratteristiche è necessario ai fini della completezza dell'offerta e la carenza degli stessi determina l'esclusione dalla gara ovvero, se riscontrata in corso contrattuale, determina l'applicazione delle penali o degli ulteriori strumenti contrattuali stabiliti nello Schema di Contratto.

L'offerta tecnica del servizio presentata in sede di procedura di gara, si intende integrativa delle prescrizioni contenute nel presente paragrafo, e dovrà pertanto essere comprensiva di tutte le specifiche e i requisiti minimi sotto elencati.

#### **6.3.1 SPECIFICHE E REQUISITI MINIMI DEI PRODOTTI.**

Il Concessionario è tenuto ad osservare tutte le vigenti disposizioni di legge e le prescrizioni impartite dalle competenti autorità amministrative in tema di sicurezza, di prevenzione degli infortuni, di salubrità degli ambienti di lavoro ed ogni altra norma applicabile al servizio richiesto.

I prodotti erogati dai distributori devono essere conformi alle disposizioni di legge in materia igienico sanitaria, alla normativa vigente in materia e, in particolare, alle disposizioni contenute nel Regolamento UE n. 1169/2011 relativo alla fornitura di informazioni sugli alimenti ai consumatori. In particolare, i prodotti devono contenere le informazioni obbligatorie degli alimenti quali:

- denominazione dell'alimento;



- l'elenco degli ingredienti;
- qualsiasi ingrediente o coadiuvante tecnologico elencato nell'allegato II del Regolamento UE o derivato da una sostanza o un prodotto elencato in detto allegato II che provochi allergie o intolleranze usato nella fabbricazione o nella preparazione di un alimento e ancora presente nel prodotto finito, anche se in forma alterata;
- quantità di taluni ingredienti o categorie di ingredienti;
- la qualità netta dell'alimento;
- il termine di conservazione o la data di scadenza;
- le condizioni particolari di conservazione e/o le condizioni d'impiego;
- il nome o la ragione sociale e l'indirizzo dell'operatore del settore alimentare;
- il paese di origine o il luogo di provenienza, ove previsto;
- le istruzioni per l'uso, per i casi in cui la loro omissione renderebbe difficile un uso adeguato dell'alimento;
- la dichiarazione nutrizionale, ove prevista.

Il Concessionario sarà tenuto ad accertarsi che i prodotti venduti tramite distributori automatici corrispondano ai requisiti e caratteristiche loro propri.

I prodotti non consumati dovranno essere sostituiti entro la data di scadenza. Il Concessionario si impegnerà a sostituire i prodotti risultanti non idonei per qualità e/o freschezza senza nessun onere per l'Amministrazione, né aumenti di prezzo a carico dell'utenza.

Resta inteso che il Concessionario dovrà provvedere alla sostituzione immediata di quei prodotti che, a insindacabile giudizio dell'Amministrazione, non rispondano ai requisiti qualitativi richiesti dal presente Capitolato o non incontrino il gradimento dell'utenza.

I prezzi di vendita dei prodotti offerti devono essere esposti in modo chiaro e visibile all'utenza e devono essere identici per tipologia di prodotto in tutte le apparecchiature distributrici installate.

I prodotti devono inoltre possedere i seguenti ulteriori requisiti minimi:

- essere confezionati in stabilimenti o laboratori provvisti di autorizzazione sanitaria e corrispondere, per caratteristiche e requisiti, alle rispettive denominazioni legali/merceologiche che le caratterizzano e con le quali vengono poste in vendita;
- i prodotti erogati del mercato equo-solidale devono riportare tutte le indicazioni e le autorizzazioni previste per essere classificati come equo- solidali (conformi agli schemi di certificazione e agli standard internazionali del commercio equo e che includano i principi riconosciuti dalle Convenzioni dell'ILO);
- i prodotti erogati di natura biologica, gli eventuali prodotti Bio, devono essere certificati e garantiti dagli Organismi di Controllo riconosciuti dal Ministero delle Politiche Agricole Alimentari e Forestali;
- i prodotti adatti alle allergie e/o intolleranze alimentari, devono riportare tutte le indicazioni e le autorizzazioni previste per essere classificati come prodotti adatti a celiaci, a diabetici o a intolleranti al lattosio;
- le caratteristiche merceologiche dei Prodotti dovranno essere indicate sulla confezione o, nel caso il prodotto erogato non preveda l'etichettatura, sul distributore automatico.



# ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

**DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA**

**UFFICIO LOGISTICA**

- Il Concessionario dovrà attenersi alla normativa vigente in materia per quanto concerne l’etichettatura, il confezionamento e la pubblicità di tutti i Prodotti.

L’Agenzia dovrà, all’atto del rifornimento dei Distributori, essere messa in grado di controllare i Prodotti al fine di verificare la scadenza e l’effettiva provenienza per i prodotti da agricoltura biologica, i prodotti equo-solidali, i prodotti per celiaci, e la corrispondenza dei Prodotti alle caratteristiche qualitative offerte.

Il Concessionario dovrà mettere a disposizione tramite i Distributori automatici un paniere di Prodotti base indicato nella tabella che segue e che comprende le seguenti tipologie:

- Bevande calde;
- Bevande fredde;
- Snack salati;
- Snack dolci;
- Prodotti freschi;
- Prodotti per specifiche intolleranze alimentari (celiachia, intolleranza lattosio).

In sede di offerta il Concessionario potrà indicare, all’interno di una singola tipologia merceologica indicata nel paniere (es. “Patatine”) una pluralità di prodotti e di marche, fermo restando il rispetto dei requisiti minimi indicati e della grammatura minima indicata nel paniere, sulla base dei prodotti con caratteristiche di cui ai successivi paragrafi e dei prezzi proposti a base d’asta come da Allegato 12 – Listino prezzi distributori automatici.

Il listino prezzi distributori automatici costituisce la base d’asta di riferimento, sulla quale dovrà essere applicato dai concorrenti il ribasso percentuale unico presentato in fase di offerta economica .

Il Concessionario non potrà vendere nuovi prodotti rispetto a quelli presentati in sede di offerta, se non preventivamente autorizzati dall’Agenzia.

Per nuovi prodotti si intendono nuove tipologie merceologiche non comprese nel Paniere, oppure specifici prodotti non compresi nell’offerta iniziale.

A tal fine per tutta l’intera durata della concessione, per ogni variazione che il Concessionario intenderà apportare all’elenco dei prodotti, dovrà fornire la lista dei prodotti sostitutivi che intenderà mettere in vendita, corredata dalle relative schede di prodotto (a titolo esemplificativo: marca, ingredienti, valori nutrizionali, peso, ecc.) e dai prezzi.

L’eventuale messa in vendita di prodotti non ricompresi nel paniere offerto e non preventivamente autorizzata dall’Agenzia comporta l’applicazione delle penali previste nello schema del contratto e del Piano Economico Finanziario.



### 6.3.2 PANIERE PRODOTTI

<b>Bevande calde</b>			
	<i>n.</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Quantità minima</i>
*	1	Caffè espresso con miscela arabica almeno al 60%	7 g
*	2	Caffè macchiato con miscela arabica almeno al 60%	7 g caffè
			2,5 g latte
*	3	Cappuccino con miscela arabica almeno al 60%	7 g caffè
			5 g latte
*	4	Caffè decaffeinato	1,5 g
	5	Cappuccino decaffeinato	1,5 caffè
			5 g latte
*	6	Caffè lungo	7 g
*	7	Latte	8 g
*	8	Thè	11 g
	9	Bevanda alla cioccolata	22 g
	10	Bevanda con orzo	3 g
	11	Bevanda con ginseng	6,5 g
<b>Bevande fredde</b>			
*	12	Acqua minerale naturale in bottiglia PET	0,50 L
*	13	Acqua minerale addizionata da anidride carbonica in bottiglia PET	0,50 L
*	14	Succo di frutta in brick	0,20 L
	15	Succo di frutta o mix di frutta	0,33 L
*	16	Thè freddo in PET	0,33 L
	17	Thè freddo in brick o confezione piccola	0,20 L
*	18	Bevande gasate (tipo coca fanta, chinotto, acqua tonica) in PET	0,50 L
	19	Bevande gasate (tipo coca fanta, chinotto, acqua tonica) in lattina	0,33 L
<b>Snack salati</b>			
*	20	Patatine (comprese palline o snack al formaggio/mais)	≥ 20 g
*	21	Prodotto da forno (compresi crackers, taralli, grissini, schiacciatine, crostini, biscotti salati, bruschettine )	≥ 25 g
	22	Frutta secca in bustina (compresa frutta disidratata e semi)	≥ 25 g
<b>Snack Speciali (intolleranze)</b>			
	23	gluten free	≥ 45 g
	24	lactose free	≥ 40 g



<b>Snack dolci</b>			
	25	Gomme da masticare	≥ 45 g
*	26	Snack al cioccolato (compresi brownies, barre e tavolette)	≥ 40 g
*	27	Snack a base di cereali e/o frutta e/o semi oleosi	≥ 25 g
*	28	Merendine (compresi croissant, crostatine, plumcake, tortine, muffin, ciambelle) con farcitura assortita	≥ 40 g
*	29	Merendine (compresi croissant, crostatine, plumcake, tortine, muffin, ciambelle) senza farcitura	≥ 30 g
	30	Biscotti secchi	≥ 30 g
	31	Wafer (compresi biscotti ripieni)	≥ 40 g
<b>Prodotti freschi</b>			
*	30	Tramezzini ripieni	≥ 100 g
*	31	Panini (compresi sandwich) ripieni	≥ 120 g
	32	Insalate	≥ 110 g
	33	Frutta fresca	≥ 100 g
	34	Frutta frullata o in polpa	≥ 100 g
*	35	Yogurt da bere	≥ 20 g
*	36	Yogurt in vasetto	≥ 125 g
	37	Snack con formaggio fresco (es. parmigiano)	≥ 20 g

### 6.3.3 BEVANDE CALDE

I Distributori automatici dovranno erogare i seguenti Prodotti di bevande calde, con i rispettivi requisiti minimi qualitativi appresso indicati (con “\*” sono indicati i prodotti da erogare obbligatoriamente):

- \*1. caffè espresso, esclusivamente in grani e macinato all’istante, con miscela arabica almeno al 60%, con 7 grammi di caffè garantiti per ogni erogazione;
- \*2. caffè macchiato esclusivamente in grani e macinato all’istante, con miscela arabica almeno al 60% e con gr 2,5 di latte in polvere e gr. 7 di caffè garantiti per ogni erogazione;
- \*3. cappuccino con caffè esclusivamente in grani e macinato all’istante, con miscela arabica almeno al 60% e con gr 5 di latte in polvere e gr. 7 di caffè garantiti per ogni erogazione;
- \*4. caffè decaffeinato con caffè esclusivamente in grani e macinato all’istante con gr. 1,5 di caffè garantito per ogni erogazione;
5. cappuccino decaffeinato con caffè esclusivamente in grani e macinato all’istante, con miscela arabica almeno al 60% e con gr 5 di latte in polvere e gr. 1,5 di caffè garantiti per ogni erogazione;
- \*6. caffè lungo, esclusivamente in grani e macinato all’istante, con miscela arabica almeno al 60%, con 7 grammi di caffè garantiti per ogni erogazione;
- \*7. latte con almeno gr 8 di latte in polvere garantito per ogni erogazione;
- \*8. bevanda al gusto di thè al limone;



# ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

**DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA**

**UFFICIO LOGISTICA**

9. bevanda alla cioccolata;

10. bevanda con orzo;

11. bevanda con ginseng;

Laddove offerto in sede di gara, si potranno prevedere anche erogazioni combinate e ulteriori tipologie di bevande calde.

Il caffè in grani erogato nelle bevande calde di cui al precedente paragrafo deve essere certificato per il Vending. Tale caratteristica è intesa quale requisito base dell'offerta.

L'impresa concorrente dovrà allegare, tra i documenti allegati all'Offerta tecnica di cui al Disciplinare di gara, lo specifico certificato rilasciato al produttore da apposito ente terzo certificatore attestante certificazione Top Quality Standard TQS-Vending o equivalente.

Il caffè in grani erogato nelle bevande calde di cui al precedente paragrafo deve possedere un contenuto di arabica non inferiore al 60%. Tale caratteristica è intesa quale requisito base dell'offerta.

L'impresa concorrente dovrà allegare tra i documenti allegati all'Offerta tecnica di cui al Disciplinare di gara, a pena di esclusione, la scheda tecnica del prodotto rilasciata dal produttore a comprova del requisito richiesto.

#### **6.3.4 SPECIFICHE E REQUISITI MINIMI DEI DISTRIBUTORI.**

L'offerta tecnica relativa ai distributori automatici dovrà essere elaborata nel rispetto dei seguenti requisiti e specifiche minime che dovranno possedere tutti i distributori installati:

- avere caratteristiche tecniche idonee al servizio da svolgere;
- essere conformi alle vigenti disposizioni in materia d'igiene e sanità e corrispondere ai requisiti indicati nell'art. 32 del D.P.R. 26/03/1980, n. 327 e s.m.i. (Regolamento di esecuzione delle norme contenute nella Legge 30.04.1962 n. 283 e s.m.i. "Disciplina igienica della produzione e della vendita delle sostanze alimentari e delle bevande) di seguito riportati:
  - a. essere di facile pulizia e disinfettabili, sia all'interno che all'esterno, o tali da garantire l'igienicità dei prodotti distribuiti;
  - b. avere le superfici destinate a venire a contatto con le sostanze alimentari, di materiale idoneo ai sensi dell'art. 11 della L. n. 283/1962 e resistente alle ripetute operazioni di pulizia e disinfezione;
  - c. avere le sorgenti interne di calore collocate in modo tale da non influire negativamente sulla conservazione delle sostanze alimentari e bevande;
  - d. avere, salvo quanto previsto da norme speciali, una adeguata attrezzatura che garantisca la buona conservazione:
    - delle sostanze alimentari di facile deperibilità ad una temperatura non superiore a +4 °C;
    - delle sostanze alimentari surgelate ad una temperatura non superiore a -18 °C;
    - delle bevande e piatti caldi ad una temperatura di +65 °C, o comunque non inferiore a + 60 °C, ed avere inoltre un congelamento automatico che blocchi la distribuzione delle sostanze alimentari quando la temperatura di conservazione si allontani dai limiti stabiliti;
  - e. essere collocati in maniera tale da non essere situati in vicinanza di sorgenti di calore;





- f. avere la bocca esterna di erogazione non esposta ad insudiciamenti od altre contaminazioni;
- g. essere rispondenti alle prescrizioni antinfortunistiche ed alle norme vigenti in materia di sicurezza degli impianti e prevenzione incendi a norma del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i., e rispettare i parametri di rumorosità e tossicità previsti dalla legge;
- h. essere dotati di marchio CE;
- i. essere conformi alle norme riguardanti la compatibilità elettromagnetica;
- j. rispettare la norma CEI EN 60335-2-75 (“Norme particolari per distributori commerciali e apparecchi automatici per la vendita”), in tema d'igiene degli apparecchi e di pericoli comuni causati agli utenti;
- k. essere conformi ai requisiti dettati dall'applicazione del metodo H.A.C.C.P. e prevedere dei piani di autocontrollo;
- l. essere conformi alle attuali normative sui disabili;
- m. possedere un dispositivo in grado di segnalare le eventuali indisponibilità dei prodotti;
- n. riportare una targhetta indicante chiaramente il numero identificativo del distributore, la denominazione, la ragione sociale e il recapito del Concessionario, nonché il nominativo/telefono del referente al quale rivolgersi per eventuali reclami, segnalazioni di guasto, segnalazioni di prodotti esauriti, mancata erogazione del resto ecc.;
- o. essere dotati di un dispositivo per l'accettazione di monete e banconote e di chiavette e/o tessere magnetiche ricaricabili, su cui viene trasferito il valore delle banconote o delle monete inserite nei distributori; si precisa che le chiavette/tessere magnetiche dovrà essere erogate e gestite dal Concessionario, con le modalità che saranno successivamente concordate con l'Agenzia; il Concessionario dovrà prevedere un sistema di distribuzione delle chiavette/tessere magnetiche anche automatico tale da assicurare la diffusione capillare nelle diverse sedi del Lotto; il Concessionario potrà prevedere un deposito cauzionale (non superiore a € 3,00);
- p. accettare qualsiasi tipo di moneta/banconota (minimo € 0,05) ed essere dotati di funzionalità rendiresto nonché di un sistema di comunicazione in caso di mancata restituzione del resto e/o di mancata erogazione del prodotto selezionato da parte dell'utente (es. numero verde);
- q. essere allacciati all'impianto idraulico delle sedi ove è previsto il loro posizionamento (per i soli distributori di bevande calde);
- r. consentire la regolazione dello zucchero (per i soli distributori di bevande calde);
- s. essere dotati di sistemi di illuminazione integrata a Led (per i soli distributori di bevande fredde/snack);
- t. essere dotati del comparto del freddo nella misura minima del 20%;(per i soli distributori di bevande fredde/snack);

I distributori automatici dovranno essere almeno **in Classe Energetica B o C** al fine di poter ridurre i consumi energetici, studiati appositamente per generare un ridotto impatto ambientale durante l'erogazione, l'utilizzo e lo smaltimento del prodotto.

Il Concessionario avrà cura di fornire in sede di offerta economica le caratteristiche tecniche (scheda tecnica) dei distributori messi a gara.



Inoltre dovrà dimostrare il possesso, delle certificazioni indicate nel disciplinare di gara ivi inclusa la certificazione TQS VENDING (Top Quality Standard) certificazione di gruppo specifica per il Settore del Vending che permette al consumatore di valutare la qualità del servizio offerto tramite il distributore automatico.

Il marchio TQS Vending certifica che l'azienda titolare del distributore automatico ha posto la propria attenzione sul rispetto di una serie di parametri e di uno *standard* di servizio che garantiscono la sicurezza igienico sanitaria nell'interesse dei propri clienti e delle loro aspettative.

### **6.3.5 SPECIFICHE E REQUISITI MINIMI DEI DISTRIBUTORI AUTOMATICI DI ACQUA DI RETE**

Nel caso in cui l'offerta tecnica del Concessionario contempa l'erogazione di acqua mediante distributori automatici di acqua di rete in luogo della vendita di acqua in bottiglia, questi ultimi devono presentare le seguenti specifiche e requisiti minimi aggiuntivi rispetto al paragrafo precedente.

i distributori automatici di somministrazione di acqua di rete devono:

- a. essere Point of Use (POU) idonei per medi/grandi spazi, allacciati alla rete idrica, tipologia "a colonna";
- b. erogare acqua naturale ambiente, naturale fredda e frizzante fredda nella misura di 500 ml e 160 ml;
- c. essere dotati di sistema di esclusione del bicchiere;
- d. presentare carenatura in materiale lavabile e igienico (acciaio inox o rivestimento plastico o metallico o altro materiale idoneo); il corpo dei distributori dovrà poter essere personalizzabile dall'Amministrazione mediante applicazione di adesivi sulla parte frontale dei medesimi;
- e. tutti i materiali che compongono le apparecchiature devono essere conformi al D.M. Ministero della Salute n. 174/2004 e, in difetto delle misure specifiche, al Regolamento CE n. 1935/2004;
- f. presentare una luce tra il piano di appoggio del contenitore e il beccuccio di erogazione tale da consentire il posizionamento di borracce (altezza minima 25 cm);
- g. essere dotati di sistema filtrante a carboni attivi o sistema equivalente;
- h. i punti di erogazione (ugelli) devono essere in acciaio inox o altro materiale idoneo ed essere tali da evitare il contatto diretto con bottiglie e altri contenitori, protetti da sistema debatterizzante (es. lampada UV) e facilmente pulibili per garantire i più alti standard di igiene nel rispetto della normativa vigente.

### **6.3.6 SERVIZI AUSILIARI E CONNESSI**

Il servizio di distribuzione di alimenti e bevande mediante distributori automatici si compone delle seguenti attività e caratteristiche connesse al servizio principale.

Entro il termine massimo di 10 (dieci) giorni solari decorrenti dalla data di stipula del Contratto, salvo diverso accordo tra le parti, il Concessionario si impegna a fissare un incontro con il referente indicato dall'Agenzia, al fine di concordare e validare con quest'ultima la lista iniziale dei Prodotti da inserire in ciascun Distributore Automatico richiesto.

La consegna, l'installazione e la messa in esercizio dei Distributori Automatici, ivi compreso il rifornimento iniziale delle tipologie di Prodotti concordate con la singola Sede ai sensi del precedente paragrafo sono effettuate a cura



del Concessionario, ed eseguite dallo stesso a regola d'arte, presso gli spazi all'uopo adibiti negli stabili delle Sedi comprese nel Lotto aggiudicato e previo appuntamento concordato con i referenti delle Sedi stesse.

La consegna, l'installazione e la messa in esercizio di tutti i Distributori oggetto del Lotto aggiudicato devono concludersi entro 40 giorni solari dalla decorrenza del contratto pena l'applicazione delle penali in caso di ritardo.

Resta inteso che i predetti termini decorrono laddove l'Agenzia sia in grado di garantire che i locali presso cui installare i Distributori automatici siano già predisposti di idonei impianti elettrici ed idrici. È cura e onere del Concessionario, ai fini di una positiva installazione e messa in esercizio dei Distributori Automatici, procedere al corretto allaccio degli stessi agli impianti elettrici ed idrici presenti negli spazi oggetto di concessione e messi a disposizione dall'Agenzia.

Qualora il Concessionario, nel corso dell'installazione dei Distributori Automatici, riscontrasse anomalie e/o guasti agli impianti elettrici o idrici dovrà segnalarlo tempestivamente e in forma scritta all'Agenzia che provvederà ai necessari interventi di ripristino entro 15 (quindici) giorni solari dalla segnalazione del Concessionario. Dell'avvenuto ripristino l'Amministrazione darà comunicazione espressa al Concessionario. Dalla data di predetta comunicazione decorreranno i nuovi termini per l'installazione e messa in esercizio dei Distributori.

Al termine dell'installazione si procederà, in contraddittorio con i singoli referenti di Sede indicati, al collaudo, comprensivo della verifica del corretto funzionamento degli apparecchi e della regolare erogazione dei Prodotti.

La consegna e l'installazione dei Distributori e dei Prodotti è effettuata dal Concessionario a proprio rischio e spesa di qualunque natura.

La positiva avvenuta consegna, installazione e messa in esercizio di tutti i Distributori Automatici di un medesimo Lotto deve essere attestata dalla singola Sede territoriale e dal Concessionario in singoli verbali denominati "Verbale di verifica di conformità dei Distributori Automatici" sottoscritto dalle parti, e vale quale Verifica di conformità.

La data dell'ultimo verbale sottoscritto in ordine cronologico ha valore ai fini della verifica dei tempi di adempimento del Concessionario e l'eventuale applicazione delle penali previste nel presente documento.

Nell'ambito delle attività di installazione e messa in esercizio dei Distributori, il Concessionario dovrà apporre su ciascun Distributore Automatico installato una o più etichette riportanti le seguenti informazioni:

- il nominativo/ragione sociale dell'impresa;
- il codice identificativo del Distributore;
- il nominativo del Responsabile del servizio;
- i recapiti telefonici del Servizio di Call Center (di cui al successivo paragrafo).

Il Concessionario, per ciascun Distributore Automatico installato, dovrà consegnare all'Agenzia la relativa scheda tecnica e la scheda di sicurezza.

Al termine dell'installazione di tutti i Distributori Automatici, il Concessionario dovrà fornire all'Amministrazione la seguente documentazione:

- elenco dettagliato di tutte le apparecchiature installate, distinte per sede, tipologia dei Prodotti erogati, nonché la potenza assorbita. L'elenco dovrà essere costantemente aggiornato in occasione di modifiche del parco macchine distributrici installate;
- una dichiarazione di compatibilità con gli impianti esistenti.

Restano in capo all'Agenzia la fornitura di energia elettrica e acqua, secondo le caratteristiche necessarie per il corretto funzionamento dei Distributori (tensione, pressione, etc.), con ogni onere e spesa a carico dell'Agenzia stessa.



In ogni caso, il Concessionario manleva l'Agenzia dalle conseguenze di eventuali danni prodotti ai Distributori automatici a seguito di interruzione nell'erogazione dell'energia elettrica e/o dell'acqua, ovvero di danni accidentali prodotti dagli utenti; pertanto, detti danni non potranno per nessuna ragione essere addebitati all'Agenzia.

### **6.3.7 MANUTENZIONE**

Sono a totale carico del Concessionario:

- a. tutte le opere di manutenzione ordinaria e straordinaria atte ad assicurare il perfetto funzionamento dei Distributori;
- b. eventuali riparazioni ed i ripristini conseguenti ad eventuali danni agli immobili e relative pertinenze dell'Agenzia contraente causati dall'installazione e dal funzionamento dei Distributori, così come riportato ai successivi paragrafi.

### **6.3.8 MANUTENZIONE ORDINARIA E PULIZIA DISTRIBUTORI**

A partire dalla data di installazione delle apparecchiature e per tutta la durata della concessione il Concessionario dovrà mantenere in perfetto stato di funzionamento i Distributori oggetto del Contratto, provvedendo ad erogare, a propria cura, l'assistenza tecnica presso le Sedi territoriali e ponendo in essere ogni attività necessaria per garantire il corretto funzionamento delle stesse e la risoluzione di eventuali malfunzionamenti per tutto il periodo di durata del Contratto.

Il Concessionario dovrà garantire l'effettuazione di almeno 1 (uno) intervento settimanale di pulizia e igienizzazione volto ad assicurare la rigorosa pulizia interna e delle superfici esterne dei Distributori e delle relative attrezzature, utilizzando prodotti per la pulizia e sanificazione corrispondenti alle normative vigenti.

Il Concessionario dovrà rispettare le norme relative ai controlli in materia di sicurezza alimentare e applicazione dei Regolamenti comunitari nel medesimo settore al fine della garanzia dell'applicazione di tutte le procedure atte al mantenimento dello stato di igiene degli alimenti e delle attrezzature e delle corrette metodologie di conservazione degli alimenti e delle materie prime. Prima dell'inizio della gestione il Concessionario deve fornire il/i nominativo/i del personale addetto al rifornimento e alla sanificazione delle apparecchiature installate. Il Concessionario dovrà provvedere allo spostamento dei Distributori, su richiesta dell'Amministrazione, per consentire l'effettuazione da parte di quest'ultima delle pulizie periodiche di risanamento ambientale.

### **6.3.9 MANUTENZIONE STRAORDINARIA, DISTRIBUTORI.**

Nel caso di guasti e/o malfunzionamenti dei Distributori automatici, il Concessionario dovrà garantire interventi di assistenza e manutenzione richiesti dall'Agenzia al Concessionario mediante il servizio di Call Center di cui al successivo paragrafo.

Il Concessionario dovrà provvedere ad eseguire l'intervento di assistenza, al fine di eliminare il guasto/malfunzionamento dell'apparecchiatura ed a ripristinare la piena e perfetta operatività e funzionalità della medesima apparecchiatura, entro il termine massimo di 15 (quindici) ore lavorative decorrenti dalla richiesta di intervento, ovvero dei termini migliorativi che verranno descritti nell'offerta tecnica, pena l'applicazione delle penali.



Si precisa che, con riferimento alle “ore lavorative” e ai tempi di intervento questi devono essere conteggiati a partire dal lunedì alle ore 8:00 e fino alle ore 16:00 del venerdì (esempio: una richiesta di intervento pervenuta alle ore 15:00 del venerdì pomeriggio deve essere risolta entro le ore 14:00 del martedì successivo).

Qualora l'entità degli interventi da eseguire non consenta di ripristinare la piena e perfetta operatività e funzionalità del Distributore entro il predetto termine massimo stabilito, ovvero entro quello migliorativo offerto in sede di gara, il Concessionario dovrà provvedere alla sostituzione del Distributore entro il termine massimo di 36 (trentasei) ore solari decorrenti dalla richiesta di intervento, pena l'applicazione delle penali, con un Distributore con caratteristiche tecniche equivalenti o superiori a quello in stato di fermo, senza alcun onere aggiuntivo per l'Agenzia.

Laddove il Concessionario intenda ripristinare il Distributore originario sostituito, questi dovrà comunicare all'Agenzia la data entro la quale provvederà a riconsegnare il Distributore originario, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di installazione del Distributore sostitutivo. Ove non sia possibile ripristinare la piena e perfetta operatività del Distributore originario, il Concessionario potrà mantenere in via definitiva l'apparecchiatura sostitutiva già installata, o installarne una diversa, dandone riscontro entro il medesimo termine all'Amministrazione.

### **6.3.10 CARICAMENTO, SOSTITUZIONE DEI PRODOTTI NEI DISTRIBUTORI**

A partire dalla data di avvio della fornitura, il Concessionario deve rendere disponibili tutti i Prodotti offerti in sede di gara e a garantire una fornitura costante degli stessi nei Distributori Automatici installati, tramite periodiche attività di caricamento dei Distributori automatici.

Il Concessionario dovrà altresì garantire una tempestiva e costante attività di sostituzione dei Prodotti nei Distributori. In particolare, il Concessionario si impegna a sostituire, a pena l'applicazione delle penali previste nel presente documento:

- a. i Prodotti confezionati rispettando la scadenza della cosiddetta “Shelf-life” di prodotto, ossia il “termine minimo di conservazione del prodotto”;
- b. i Prodotti freschi al massimo entro il giorno di scadenza.

### **6.3.11 VARIAZIONE DELL'ASSORTIMENTO DEI PRODOTTI**

È facoltà del Concessionario modificare l'assortimento dei Prodotti offerto in sede di gara inserendo nuovi Prodotti o sostituendo i Prodotti offerti con Prodotti di qualità equivalente o superiore a quelli offerti, senza alcuna variazione dei prezzi; in tal caso il Concessionario dovrà darne preventiva comunicazione all'Agenzia con indicazione dei Prodotti, e delle relative schede tecniche. L'Agenzia si riserva la facoltà di valutare i nuovi Prodotti offerti e di non accettare le modifiche proposte laddove non le ritenga in linea con le prescrizioni indicate nel presente Capitolato Tecnico e con quanto offerto in sede di gara.

Qualora richiesto dall'Agenzia per comprovati e giustificati motivi, ovvero in caso di esito negativo delle verifiche di cui al successivo paragrafo, il Concessionario dovrà sostituire i Prodotti offerti in gara.

Pertanto, entro il termine perentorio di 10 (dieci) giorni lavorativi dalla richiesta di sostituzione ricevuta dall'Amministrazione contraente, il Concessionario dovrà procedere all'invio delle schede tecniche dei Prodotti che intende offrire in sostituzione, che devono avere caratteristiche pari o superiori a quelli oggetto di sostituzione.



# ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA

UFFICIO LOGISTICA

### 6.3.12 DISINSTALLAZIONE E RITIRO DISTRIBUTORI

Entro il termine perentorio di 30 (trenta) giorni solari successivi alla scadenza del Contratto di Concessione o dalla eventuale risoluzione e/o recesso dello stesso da parte dell'Agenzia, o alla scadenza dei termini stabiliti dal Contratto in caso di variazione dell'ubicazione, salvo diverso accordo tra le parti, il Concessionario dovrà provvedere alla disinstallazione e al ritiro dei Distributori a proprie spese, senza alcun onere aggiuntivo per l'Agenzia, pena l'applicazione delle penali.

Superato infine il limite di 60 giorni successivi alla scadenza del Contratto di Fornitura o dalla eventuale risoluzione e/o recesso dello stesso da parte dell'Agenzia, o dai termini stabiliti dal Contratto in caso di variazione dell'ubicazione, ferma l'applicabilità delle penali del Contratto di concessione, in caso di mancato ritiro di tutti o di parte dei Distributori l'Agenzia potrà procedere al fine di ottenere il rilascio coattivo, anche ai sensi dell'art. 823 comma 2 c.c.

### 6.3.13 RESPONSABILE DEL SERVIZIO DISTRIBUTORI AUTOMATICI

A partire dalla data di attivazione del Servizio e per tutta la durata del Contratto, il Concessionario dovrà mettere a disposizione un Responsabile unico del Servizio, i cui riferimenti (email, numero telefonico) dovranno essere indicati a questa Agenzia nella documentazione richiesta ai fini della stipula del Contratto, secondo quanto indicato nel Disciplinare di Gara. Il Responsabile unico del Servizio potrà combaciare ovvero essere persona diversa dalla figura designata al punto 12.1.

Il Responsabile unico del Servizio dovrà:

- implementare tutte le azioni necessarie per garantire il livello dei servizi attesi nonché il rispetto delle prestazioni pattuite e richieste;
- gestire gli eventuali reclami/disservizi provenienti dall'Amministrazione.

In caso di sostituzione del Responsabile unico del Servizio nel corso del Contratto, il Concessionario dovrà tempestivamente darne comunicazione scritta all'Amministrazione inviando i riferimenti del Responsabile della Fornitura posto in sostituzione.

È fatta salva la possibilità per il Concessionario di mettere a disposizione ulteriore personale specializzato per una corretta prestazione dei servizi.

### 6.3.14 CALL CENTER

A decorrere dalla data di piena messa in funzione e caricamento dei Distributori, il Concessionario dovrà avere attivato e reso operativo un servizio di Call Center, il quale dovrà essere disponibile per tutta la durata del Contratto. I riferimenti del Call center dovranno essere indicati all'Amministrazione nella documentazione richiesta ai fini della stipula del Contratto Quadro, secondo quanto indicato nel Disciplinare di gara.

Al fine di consentire l'immediata segnalazione di guasti e malfunzionamenti il Concessionario deve inoltre apporre su ciascun Distributore apposita etichetta adesiva contenente i recapiti telefonici del servizio di call center.

I livelli minimi del servizio dovranno essere i seguenti:



- a. il servizio di Call center si realizza con la predisposizione e la messa in utilizzo di almeno un numero di telefono.
- b. Il servizio dovrà essere reso disponibile in tutti i giorni lavorativi dell'anno, esclusi sabato, domeniche e festività nazionali e locali – giorni non lavorativi – per almeno 7 (sette) ore lavorative giornaliere, distribuite nelle seguenti fasce orarie: mattino: dalle ore 8:00 alle ore 13:00; pomeriggio: dalle ore 14:00 alle ore 16:00.
- c. Il Call Center deve consentire all'Amministrazione di inoltrare segnalazioni di guasti, malfunzionamenti o mancati rifornimenti di Prodotti.
- d. I numeri di telefono dovranno essere almeno numeri “Numeri per servizi di addebito al chiamato”, denominati, secondo una terminologia di uso comune, “numeri verdi”, secondo quanto definito dall'art. 16 della Delibera n. 9/03/CIR della AGCOM "Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa" (pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 1° agosto 2003, n.177), pena l'applicazione delle penali e fatta salva l'eventuale risoluzione della Concessione.
- e. Il Call Center dovrà essere costantemente in contatto con il Responsabile della Fornitura al fine di trasmettere tempestivamente ogni segnalazione e/o reclamo effettuato dalle Amministrazioni.
- f. Ad ogni richiesta di cui alla precedente lett. c) dovrà essere assegnato un numero di ticket e un'ora di assegnazione dello stesso, in modo da rendere tracciabile la richiesta al fine della verifica dei tempi di risposta

### **6.3.15 VERIFICHE DI CORRISPONDENZA DEI DISTRIBUTORI AUTOMATICI E DEI PRODOTTI**

Nel corso dell'intera durata del Contratto, l'Amministrazione ha facoltà di effettuare unilaterali verifiche, anche servendosi di soggetti terzi, di corrispondenza delle caratteristiche tecniche dei Distributori installati e dei Prodotti consegnati con quelle offerte dal Concessionario in sede di gara e, comunque, con le caratteristiche tecniche minime indicate nei precedenti paragrafi, ciò anche al fine di verificare eventuali inadempimenti del Concessionario.

Le verifiche sui Prodotti consegnati verranno effettuate a campione, prelevando in contraddittorio con il Concessionario – o con il soggetto da questi incaricato per la consegna dei Prodotti – al momento della consegna, un campione degli stessi.

Le verifiche sulle caratteristiche tecniche dei Distributori Automatici installati verranno effettuate a campione dall'Amministrazione stessa tramite confronto delle schede tecniche dei Distributori Automatici installati con le schede tecniche offerte.

La verifica, pertanto, si intende positivamente superata solo se i Distributori e i Prodotti consegnati non presentino alcuna difformità con i requisiti minimi e le caratteristiche tecniche e di conformità richiesti ed offerti. Al positivo completamento delle attività di verifica, verrà redatto un apposito “Verbale di verifica ispettiva”.

### **6.3.16 TIPOLOGIA DEL SERVIZIO**

La tipologia del servizio prevede la vendita di generi alimentari e/o bevande previsti in apposito allegato predisposto dall'Agenzia. Il concessionario potrà eventualmente arricchire il servizio, mettendo in vendita prodotti



# ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

**DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA**

**UFFICIO LOGISTICA**

extra non previsti, previa autorizzazione dell'Agenzia. Tali generi nonché il loro prezzo sono comunicati all'utenza mediante esposizione di listino sui distributori in funzione.

Il Concessionario si impegnerà a provvedere al rifornimento dei distributori esclusivamente con i prodotti indicati nell'elenco, qualsiasi variazione del tipo o del prezzo andrà preventivamente concordata e autorizzata dall'Agenzia.

Il funzionamento dei distributori automatici dovrà essere sempre garantito sette giorni su sette per l'intera durata della concessione.

I distributori dovranno essere dotati di un sistema di controllo che preveda una temperatura di "sicurezza", che inibisca la vendita dei prodotti food nel caso in cui la temperatura prevista venisse per qualsiasi motivo superata o nei casi in cui per lungo tempo sia venuta a mancare la corrente elettrica. In entrambi i casi i prodotti avariati dovranno essere sostituiti senza nessun ulteriore aggravio per l'Agenzia.

Il Concessionario concorderà con l'Agenzia all'atto della stipula del contratto le modalità per la segnalazione dei guasti o di eventuali disservizi che si dovessero verificare in merito alla gestione dei distributori.

Per l'attivazione del servizio di segnalazione guasti il Concessionario dovrà comunque prevedere un indirizzo di posta elettronica dedicato e un numero telefonico attivo 24 ore su 24 al quale segnalare i guasti e/o disservizi riscontrati. Tali informazioni saranno riportate su ogni distributore e facilmente individuabili dall'utente.

Qualora l'entità del guasto non consenta la riparazione dell'apparecchiatura entro le 48 ore lavorative dall'avvenuta segnalazione, il Concessionario ha l'obbligo di sostituire l'apparecchiatura medesima entro i successivi 5 giorni lavorativi, a propria cura e spesa, con altra apparecchiatura di caratteristiche uguali o superiori.

### **6.3.17 UBICAZIONE**

Sono previsti i seguenti punti di ristoro:

- PAL. A piano terra: 1 distributore di bevande calde, 1 distributore di bevande fredde e snack.
- PAL. B piano terra: 2 distributori di bevande calde, 3 distributori di bevande fredde e snack.
- PAL. C piano terra: 1 distributore di bevande calde.
- PAL. D piano terra: 2 distributori di bevande calde, 2 distributori di bevande fredde e snack.
- PAL. D primo piano: 2 distributori di bevande fredde e snack.
- PAL. D piano sesto: 1 distributore di bevande calde e 1 distributore di bevande fredde e snack.

### **6.3.18 STRUTTURE, ATTREZZATURE E SERVIZI**

Per l'installazione dei distributori l'Agenzia metterà a disposizione del Concessionario, i locali, le utenze necessarie per il funzionamento degli stessi (acqua potabile, l'energia elettrica, il riscaldamento). Le spese relative ai costi di cui sopra sono già state conteggiate alla voce canone di locazione del disciplinare amministrativo.

Sono a totale carico del Concessionario la pulizia, la rimozione dei rifiuti e la manutenzione ordinaria e straordinaria dei distributori e delle eventuali attrezzature necessarie al corretto funzionamento.

Le interruzioni del servizio per causa di forza maggiore (interruzione erogazione utenze) non danno luogo a responsabilità da parte dell'Agenzia.

Il concessionario dovrà assumere l'impegno di installare in prossimità dei distributori automatici appositi contenitori per la raccolta differenziata.





# ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA

UFFICIO LOGISTICA

## OBBLIGHI A CARICO DEL CONCESSIONARIO - SEZIONE III

### 7 ART. 7 - LOCALI ED ATTREZZATURE

Per l'espletamento dei servizi oggetto del presente Capitolato, il Concessionario utilizzerà i locali, le attrezzature già esistenti e provvederà ad effettuare gli investimenti occorrenti.

I locali che saranno messi a disposizione e dati in gestione al Concessionario, come risulta dalle planimetrie allegate al presente documento sono:

- locali cucina;
- locali mensa;
- servizi igienici dedicati
- locali magazzino;
- linea distribuzione pasti;
- spogliatoi;
- aree ristoro attrezzate con distributori automatici.

Per attrezzature si intendono tutte quelle presenti e pertinenti ai locali citati. L'elenco delle attrezzature, come riportato nel relativo allegato, risulta indicativo e non esaustivo.

Si fa presente che le planimetrie dei locali costituiscono comunque una rappresentazione indicativa dello stato dei luoghi; pertanto, lo stato dei luoghi stessi potrebbe non essere compiutamente rappresentato dai grafici in quanto non riportanti tutte le informazioni necessarie a descrivere in maniera completamente esaustiva lo stato dei luoghi (tipologie di rivestimenti e stato di usura, perfetta ubicazione delle attrezzature e loro stato di usura, tipologia di arredi presenti e stato di usura, inserimento dei locali in relazione alle altre attività svolte, ecc.).

I partecipanti alla procedura di gara, avranno l'onere di verificare lo stato effettivo dei luoghi in sede di sopralluogo.

I locali e le attrezzature di cui sopra, ivi comprese quelle acquistate dal Concessionario, all'inizio del contratto di concessione, dovranno essere restituiti al termine della Concessione all'Agenzia in buono stato, salvo il normale deterioramento d'uso, come già indicato nel presente documento.

Le eventuali attrezzature ritenute mancanti o soggette ad un cattivo uso o manutenzione dovranno essere reintegrate a cura del Concessionario.

Il Concessionario, previa autorizzazione dell'Agenzia, potrà installare attrezzature, apparecchiature e arredi migliori rispetto a quelli messi a disposizione dall'Amministrazione e implementarne il numero e la tipologia, a proprie spese. Le migliorie apportate resteranno di proprietà del Concessionario al termine della Concessione.

Il Concessionario si impegna, altresì, a non mutare la destinazione d'uso dei locali e a non modificare la configurazione e l'utilizzo dei locali e delle attrezzature, salvo eventuali modifiche concordate con l'Amministrazione.

È vietata la concessione a terzi, sia privati che enti od organizzazioni di qualsiasi natura, dell'uso anche saltuario della struttura o di parte di essa, senza il preventivo assenso dell'Amministrazione.

Il Concessionario, al termine di ogni giornata lavorativa, si impegna a riordinare i locali e a chiudere gli spazi concessi in uso, si impegna inoltre a depositare, al termine di ogni giornata lavorativa, le chiavi dei suddetti locali secondo le modalità che saranno stabilite dall'Agenzia prima dell'avvio dei servizi.



# ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA

UFFICIO LOGISTICA

Il Concessionario dovrà inoltre provvedere a suo carico alla manutenzione ordinaria, dei locali, intendendosi per manutenzione ordinaria quella necessaria a mantenere: i locali, gli impianti, le attrezzature, gli arredi, ecc. in perfetto stato d'uso, compreso la tinteggiatura dei locali, da effettuarsi almeno con cadenza semestrale o comunque all'occorrenza in maniera da mantenere le necessarie condizioni igieniche e di decoro dei locali. Per quanto attiene le attrezzature dovrà in caso di malfunzionamento effettuare anche la manutenzione straordinaria, in linea con quanto indicato al paragrafo "manutenzione attrezzature" del presente documento.

**L'Agenzia si riserva di controllare, in ogni momento, l'effettivo stato delle attrezzature, degli arredi e delle strutture e, in caso di accertata incuria nell'adempiere agli obblighi di cui sopra, procederà ad effettuare autonomamente gli interventi necessari, addebitando le relative spese.**

## 8 ART. 8 - PULIZIA E IGIENE DEI LOCALI ED ATTREZZATURE

Oltre a quanto già stabilito al punto 6.3.9. per quanto riguarda i distributori automatici, il Concessionario dovrà mantenere nel massimo ordine ed in perfetta pulizia i locali e gli spazi messi a disposizione dall'Agenzia ed i relativi impianti, macchinari, attrezzature, arredi, rivestimenti, infissi, pareti e vetrate, nonché le stoviglie, il vasellame, la posateria e la biancheria, nel rispetto delle vigenti norme igienico - sanitarie e delle procedure di autocontrollo, secondo il sistema HACCP.

In particolare, dovrà eseguire, a proprie cure e spese:

- a) le pulizie giornaliere e periodiche, nonché quelle straordinarie da effettuarsi in occasione di eventi imprevedibili (es. lavori di imbiancatura o muratura, raccolta acque per allagamenti, ecc.) o a seguito di interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria;
- b) la pulizia della cucina, dei mobili, delle attrezzature, delle suppellettili, delle stoviglie ed accessori; particolare cura dovrà essere rivolta alla pulizia delle stoviglie: dovranno essere utilizzati gli appositi impianti ed impiegati idonei prodotti detergenti, al fine di ottenere una razionale pulizia e disinfezione del materiale stesso;
- c) il lavaggio e sanificazione delle superfici verticali, comprese quelle vetrate, e orizzontali interne dei locali; dei pavimenti della sala cucina, della zona di preparazione dei cibi e delle zone di servizio ristorazione, dei rivestimenti, dei macchinari, dei tavoli di lavoro, delle cappe di aspirazione, dei corpi illuminanti, degli infissi, ecc.;
- d) la pulizia delle celle frigorifere e dei locali adibiti a dispensa e ad immagazzinamento delle provviste;
- e) la pulizia dei locali spogliatoio e dei servizi igienici destinati al personale, da tenere costantemente provvisti di sapone disinfettante e asciugamani a perdere e sgombri da materiali e/o attrezzi per le pulizie;
- f) lo spurgo e alla pulizia periodica degli scarichi, compresi i pozzetti degrassatori e fosse biologiche, a servizio della cucina e dei relativi servizi igienici, compresi gli interventi di prevenzione degli infestanti nelle caditoie e nei pozzetti;
- g) la disinfezione quotidiana delle attrezzature fisse e mobili;
- h) la disinfestazione, derattizzazione e sanificazione periodica, con cadenza minima bimensile, da effettuarsi nella giornata di sabato, di tutti i locali e gli spazi adibiti al servizio di ristorazione, comprese le aree di pertinenza e quelle esterne limitrofe indicate nelle planimetrie, attraverso idonea impresa provvista delle necessarie autorizzazioni di legge in materia.

Il Concessionario si impegna ad utilizzare prodotti in carta – riconducibili al gruppo di prodotti «tessuto-carta», che comprende fogli o rotoli di tessuto-carta idoneo all'uso per l'igiene personale, l'assorbimento di liquidi e/o la pulitura di superfici. I prodotti utilizzati dovranno rispettare i criteri ecologici previsti dall'Allegato 1 al D.M. 10/03/2020 e relativo allegato della Decisione della Commissione dell'11 gennaio 2019 (2019/70/CE).



# ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

**DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA**

**UFFICIO LOGISTICA**

Gli interventi dovranno essere accompagnati dal monitoraggio infestanti con apposite trappole e, in caso di allerta, dovrà essere effettuato, entro il giorno successivo, un intervento di urgenza.

L'Agenzia si riserva di chiedere al Concessionario di effettuare interventi straordinari che si rivelino necessari. Tali interventi andranno effettuati entro il primo sabato utile successivo alla richiesta.

Ad avvenuta esecuzione di ciascun intervento, ordinario o urgente che sia, il Concessionario dovrà inviare all'Agenzia l'attestazione dell'intervento eseguito, con indicazione dei prodotti utilizzati.

Ciascun prodotto utilizzato non dovrà essere classificato come tossico.

Il Concessionario dovrà assicurare che tutti i locali siano mantenuti costantemente puliti ed ordinati anche durante le ore di servizio all'utenza.

Le operazioni di lavaggio e pulizia non dovranno essere eseguite contemporaneamente alle operazioni di preparazione e somministrazione degli alimenti, ma dopo l'orario di chiusura dei locali adibiti ai servizi di cui trattasi.

Durante le operazioni di preparazione, cottura e distribuzione dei pasti e degli alimenti, in generale, sarà assolutamente vietato tenere nelle zone di lavorazione detersivi e ausili per le pulizie di qualsiasi genere e tipo.

I detersivi e gli altri prodotti di sanificazione dovranno essere impiegati nelle concentrazioni e con le modalità indicate nelle relative schede tecniche, dovranno sempre essere contenuti nelle confezioni originali, con la relativa etichetta e conservati in locale apposito o in armadi chiusi.

Il Concessionario dovrà utilizzare prodotti per l'igiene e la pulizia conformi alla vigente normativa sui detersivi (Reg. CE 648/2004 e s.m.i. e D.P.R. 6 febbraio 2009 n. 21) e, nel caso di prodotti disinfettanti o disinfestanti, conformi al D.lgs. 25 febbraio 2000 n. 174 sui biocidi e al D.P.R. 6 ottobre 1998 n. 392 sui presidi medico-chirurgici.

Il Concessionario dovrà impegnarsi a rispettare le disposizioni comunali vigenti in materia di raccolta differenziata dei rifiuti solidi urbani.

Qualunque onere relativo alla gestione ed organizzazione dei rifiuti anteriormente al loro conferimento nei cassonetti (es. sacchetti, contenitori interni, ecc) sarà a carico del Concessionario.

Sarà tassativamente vietato scaricare qualsiasi tipo di rifiuto negli scarichi fognari (lavandini, canaline di scarico, ecc.).

Qualora si verificassero otturazioni o altri malfunzionamenti degli scarichi causati da presenza di rifiuti, imputabili ai servizi di ristorazione, i costi per il ripristino degli scarichi saranno totalmente a carico del Concessionario.

I rifiuti speciali provenienti dai locali in concessione (oli e grassi alimentari esausti, residui alimentari di origine animale, ecc.) dovranno essere raccolti e smaltiti, a cura e spese del Concessionario, nei modi previsti dalla normativa vigente nazionale ed europea.

Le spese per il servizio di trasporto e smaltimento saranno a totale carico del Concessionario, per cui l'Agenzia sarà completamente sollevata da detti obblighi.

## **9 ART. 9 - QUALITÀ, IGIENE E SICUREZZA DEL SERVIZIO**

Il Concessionario dovrà garantire che il trasporto in sede e la manipolazione degli alimenti avvenga nel rispetto della normativa vigente in materia di igiene e sicurezza degli alimenti, mettendo a disposizione dell'Agenzia la documentazione comprovante il rispetto di detta normativa.

La conservazione di tutti gli alimenti dovrà avvenire rispettando scrupolosamente le disposizioni di legge in materia.



# ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

**DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA**

**UFFICIO LOGISTICA**

I prodotti confezionati dovranno riportare sull'involucro l'indicazione dell'origine, del contenuto, degli ingredienti, inclusi gli additivi previsti dalla legge, e la scadenza. Quest'ultima, in particolar modo, dovrà essere controllata e rispettata anche per i prodotti sfusi e/o aperti che, comunque, dovranno essere rispondenti alla normativa prevista per l'etichettatura.

I residui alimentari e altri scarti della somministrazione degli alimenti dovranno sostare nei locali non oltre il tempo necessario alla preparazione e somministrazione quotidiana degli alimenti.

## **10 ART. 10 - CONSERVAZIONE DEI CAMPIONI DELLE PREPARAZIONI GASTRONOMICHE**

Al fine di individuare più celermente le cause di eventuali tossinfezioni alimentari, il Concessionario deve prelevare giornalmente almeno gr. 150 di ciascuna preparazione gastronomica preparata e riportarla in sacchetti sterili che devono essere conservati in frigorifero a temperatura tra 0° e 6° C per le 72 ore successive. Sui sacchetti dovrà essere indicato il contenuto, la data e l'ora del prelievo.

Il Concessionario si obbliga, altresì, ad informare sull'esito dei controlli ufficiali effettuati e a fornire qualunque informazione su eventuali problemi riscontrati in materia di sicurezza alimentare.

## **11 ART. 11 - BLOCCO DELLE DERRATE**

I controlli di cui agli articoli precedenti potranno dar luogo al "blocco delle derrate". Soggetti incaricati dall'Agenzia provvederanno a far custodire le derrate in un magazzino o in cella frigorifera (se deperibili) ed a fare apporre un cartellino con la scritta "in attesa di accertamento".

L'Amministrazione provvederà a fare accertare, a spese del Concessionario, le condizioni igieniche e merceologiche dell'alimento sospetto e darne tempestiva comunicazione all'OEA.

## **12 ART. 12 - ORGANI DI CONTROLLO**

L'Agenzia, tramite propri incaricati di fiducia, si riserva senza preavviso la facoltà di effettuare in qualsiasi momento oltre ai controlli per la verifica della corrispondenza alla legislazione vigente in materia igienico-sanitaria nonché a quanto previsto nel presente capitolato, anche controlli in merito all'organizzazione ed alla funzionalità del servizio.

Fatto salvo che i controlli igienico - sanitari e nutrizionali saranno esercitati nei modi previsti dalla normativa vigente dalle Unità Operative complesse dell'ASL competente per territorio "Igiene e Sanità Pubblica" (S.I.S.P.) e/o "Igiene degli Alimenti e della Nutrizione" (S.I.A.N.), l'Agenzia si riserva la più ampia facoltà di effettuare, in qualsiasi momento, senza preavviso e con le modalità che riterrà più opportune, idonei controlli e verifiche di tipo igienico - sanitario, sia di tipo qualitativo che quantitativo, per verificare la corrispondenza dei servizi forniti dal Concessionario alle prescrizioni del presente Capitolato Tecnico, in genere, e di quanto indicato dal Concessionario nella propria Offerta Tecnica.

Al fine di verificare in corso di esecuzione contrattuale la rispondenza delle prestazioni rese e delle caratteristiche dei prodotti alimentari somministrati agli impegni assunti nel contratto di concessione, l'Agenzia, direttamente o attraverso gli Organi/Ditte di controllo, allo scopo nominati, autorizzati all'effettuazione di prelievi e analisi in base alle disposizioni sanitarie vigenti, potrà disporre verifiche ed accertamenti, nei locali concessi in uso, in ordine ai seguenti aspetti ed elementi :

a) decoro, pulizia ed igiene dei locali adibiti al servizio di ristorazione, compresi gli impianti e le attrezzature fisse o mobili;



- b) espletamento del servizio in generale, con particolare riguardo alla correttezza, al comportamento e alla professionalità del personale addetto, nonché al rispetto dell'orario di apertura e chiusura dei locali adibiti alla ristorazione;
- c) regolare svolgimento delle attività di formazione, addestramento e aggiornamento del personale addetto;
- d) validità delle licenze e delle autorizzazioni sanitarie necessarie per l'espletamento del servizio;
- e) organizzazione delle attività di preparazione e somministrazione dei pasti;
- f) modalità di preparazione e somministrazione dei cibi e dei prodotti offerti e della corrispondenza della composizione dei pasti/alimenti somministrati rispetto alle relative grammature e alle temperature di riscaldamento;
- g) articolazione del menù settimanale e disponibilità dei prodotti per tutta la durata dei servizi;
- h) qualità, quantità e provenienza delle materie prime impiegate e dei prodotti, attraverso il controllo dei contratti, dei documenti di trasporto/bolle di accompagnamento e delle fatture delle derrate e dei prodotti approvvigionati (nel semestre precedente), nonché mediante analisi batteriologiche, chimiche e chimico-fisiche finalizzate ad accertare le proprietà organolettiche dei cibi e delle bevande offerte;
- i) residui prodotti fitosanitari, micotossine e modificazioni genetiche sui prodotti di origine vegetale;
- j) residui di sostanze farmacologiche superiori ai limiti di legge sui prodotti di origine animale;
- k) conservazione dei generi alimentari utilizzati ed immagazzinati (modalità di deposito, temperature di conservazione delle materie prime, termine minimo di conservazione e data di scadenza dei prodotti, ecc.);
- m) verifica della regolare gestione del progetto per la destinazione del cibo non somministrato,
- o) verifica del regolare svolgimento dei servizi di disinfezione, disinfestazione, derattizzazione e sanificazione dei locali e disinfezione delle attrezzature fisse e mobili; p) verifica della qualità dei prodotti utilizzati per la pulizia di locali, arredi, impianti, attrezzature, ecc. e per il lavaggio delle stoviglie (piatti, bicchieri, posate, vassoi, tazze, ecc.);
- q) qualità dei prodotti "usa e getta" e monouso impiegati;

Si precisa che la documentazione di cui alla lettera h) riguardo i contratti, documenti di trasporto/bolle di accompagnamento, fatture, ecc. degli approvvigionamenti dovrà essere trasmessa dal Concessionario all'Agenzia a seguito di semplice richiesta.

Nel caso gli accertamenti rilevassero difformità di una qualsiasi delle prescrizioni sopra riportate il Concessionario sarà tenuto al rimborso delle spese sostenute dall'Agenzia per le verifiche effettuate e all'applicazione delle penali previste nel presente documento, senza pregiudizio di ogni altra sanzione conseguente al danno procurato dalla mancata corrispondenza con il presente Capitolato.

Sarà cura, infine, del Concessionario mettere a disposizione degli organismi sopra citati l'abbigliamento monouso, per l'accesso ai locali dati in concessione.

Il Concessionario verrà tempestivamente informato degli inadempimenti riscontrati, dal personale incaricato dall'Agenzia, al fine di effettuare le dovute correzioni entro i termini di tempo stabiliti.

## 12.1 DIRETTORE RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Il Concessionario deve affidare la direzione complessiva del servizio richiesto ad un direttore con qualifica professionale idonea a svolgere tale funzione



# ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

**DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA**

**UFFICIO LOGISTICA**

Funzione del direttore è quella di controllare giornalmente che i servizi vengano svolti secondo le modalità previste dal presente Capitolato, di far osservare al personale impiegato le funzioni ed i compiti stabiliti per il regolare funzionamento del servizio ed essere presente ai controlli di conformità del servizio.

Il direttore del servizio è referente unico dell'intero servizio affidato in concessione e deve pertanto mantenere un contatto continuo con il/i Responsabile/i nominato/i dall'Agenzia.

## **12.2 ORGANI PREPOSTI AL CONTROLLO**

L'Agenzia, tramite propri emissari di fiducia, si riserva senza preavviso la facoltà di effettuare in qualsiasi momento, oltre ai controlli per la verifica della corrispondenza degli alimenti a quanto previsto nel presente atto, anche controlli in merito all'organizzazione ed alla funzionalità del servizio.

Nel caso gli accertamenti svelassero una difformità di una qualsiasi delle prescrizioni sopra riportate, il concessionario è tenuto al rimborso delle spese sostenute dall'Agenzia per le analisi effettuate, senza pregiudizio di ogni altra sanzione conseguente al danno procurato dalla mancata corrispondenza con il presente capitolato.

Gli organismi preposti al controllo sono:

- Personale dell'Agenzia;
- Organi di vigilanza e ispezione dell'ATS, per quanto di competenza;
- Organi di vigilanza e ispezione dei NAS;
- Commissione Mensa.

Il concessionario dovrà mettere a disposizione degli organismi sopra citati l'abbigliamento monouso per l'accesso al centro di cottura.

## **13 ART. 13 - ALTRI OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO**

### **13.1 SPESE**

Sono a carico del Concessionario, e quindi si intenderanno compresi nell'offerta della stessa, anche tutte le spese sotto elencate:

- la spesa inerente la stipula del contratto, compresa la registrazione e le eventuali imposte e bolli per atti inerenti al servizio in oggetto;
- le spese eventualmente sostenute per provvedere a tutti gli adempimenti necessari nei confronti delle Autorità competenti, volti ad ottenere il rilascio di tutte le licenze e/o autorizzazioni necessarie all'espletamento dell'attività oggetto della concessione, inclusa l'autorizzazione per la somministrazione al pubblico di alimenti e bevande ai sensi della normativa vigente ed in particolare del Regolamento CE 852/2004;
- la spesa per l'adozione di tutti i provvedimenti e di tutte le cautele necessarie per garantire la vita e l'incolumità dei dipendenti e delle persone addette ai lavori e dei terzi, sollevando l'Agenzia da ogni responsabilità,
- la spesa per eventuali interventi di adeguamento alla normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro con particolare riguardo alle attrezzature;



# ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

**DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA**

**UFFICIO LOGISTICA**

- la spesa relativa alla dotazione di un'apposita divisa per il personale addetto al servizio;
- le spese sostenute per eseguire i controlli previsti. L'Agenzia si riserva la facoltà di richiedere, in qualsiasi momento, tutta la documentazione relativa ai controlli qualità ed ai monitoraggi del piano di autocontrollo igienico eseguiti che dovranno corrispondere al piano generale del controllo qualità ed al piano di autocontrollo igienico forniti dal Concessionario prima dell'avvio del servizio;
- la spesa relativa alla pulizia dei locali, nonché delle attrezzature e, in generale, di tutto quanto utilizzato per l'esecuzione del servizio;
- il canone di locazione, le spese per i consumi concernenti l'energia elettrica (luce, forza motrice), l'acqua e la tassa sui rifiuti come indicato nel presente documento;
- Il Concessionario dovrà inoltre provvedere in proprio ai seguenti adempimenti:
  - approvvigionamento dei detersivi, dei disinfettanti, e di ogni altro materiale occorrente per la pulizia dei locali in gestione e per il lavaggio/sanificazione delle stoviglie e delle attrezzature;
  - rimozione dei rifiuti solidi urbani secondo le normative vigenti e le linee guida del presente documento;
  - smaltimento dei grassi residui;
  - disinfestazione e derattizzazione, esclusivamente a proprie spese, di tutti i locali destinati al servizio in oggetto;
  - risarcimento per danni provocati per incuria o dolo ai locali, agli impianti ed alle attrezzature affidati in concessione;

Il Concessionario garantisce l'assorbimento del personale attualmente impiegato nell'esecuzione del servizio, ai sensi dell'art. 202 del CCNL per le aziende che svolgono attività nel settore del turismo e pubblici esercizi.

I rischi di carattere imprenditoriale, economico e gestionale dell'affidamento rimangono a totale carico del Concessionario la quale si impegna ad eseguire la prestazioni a proprio carico a regola d'arte, e provvedendo a gestire l'attività in questione mediante propri capitali e l'organizzazione dei mezzi necessari, nei quali si intendono ricomprese apparecchiature ed attrezzature, nonché, in caso di assenza, la sostituzione del personale con pari qualifica affinché il servizio non abbia a risentirne.

Restano, invece, esclusi i locali messi a disposizione dall'Agenzia (indicati nella planimetria allegata), che sono affidati in concessione, in funzione esclusiva dello svolgimento del servizio, senza che possa essere presentata alcuna richiesta o invocato alcun impegno dell'Agenzia stessa.

## **13.2 MANUTENZIONE**

Come già indicato nel presente documento saranno interamente a carico del Concessionario gli oneri per la manutenzione ordinaria nonché la manutenzione straordinaria delle attrezzature messe a disposizione dall'Agenzia, ivi comprese quelle che saranno acquistate dal Concessionario.

Il Concessionario si impegna a mantenere in perfetta efficienza i locali e gli impianti messi a disposizione dall'Agenzia, nonché le attrezzature, apparecchiature ed arredi da essa forniti attraverso una costante manutenzione, applicando corretti metodi di pulizia ed uso, nel rispetto delle normative vigenti, in particolare in materia di sicurezza ed igiene.

Il programma delle attività di manutenzione delle attrezzature dovrà essere concordata con l'Agenzia.



Il Concessionario dovrà comunicare le date e gli interventi di manutenzione ordinaria da effettuare (minimo 8 ore mensili) con almeno 2 giorni di anticipo, in modo tale che i referenti dell'Agenzia abbiano la possibilità di presiedere a tali interventi.

Le manutenzioni straordinarie dovranno essere comunicate all'Agenzia al momento del riscontro del guasto.

Una volta effettuati gli interventi di manutenzione il Concessionario, entro 2 giorni, dovrà inviare all'Ufficio Logistica dell'Agenzia un resoconto sulle manutenzioni effettuate.

Alla scadenza del contratto i locali dovranno essere restituiti nello stato in cui sono stati consegnati, per quanto riguarda le attrezzature dovranno essere restituite in buono stato, salvo il normale deterioramento d'uso.

### 13.3 PREVENZIONE E SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

E' fatto obbligo al Concessionario di osservare tutte le disposizioni di legge e di regolamento vigenti in materia di salute, sicurezza e prevenzione degli infortuni sui luoghi di lavoro.

**L'inosservanza delle leggi in materia di lavoro, di sicurezza e di tutela dell'ambiente di cui al presente punto, potranno determinare, senza alcuna formalità, la risoluzione del contratto.**

Il Concessionario sarà direttamente responsabile per infortuni o danni arrecati, nell'esecuzione degli obblighi assunti con il contratto, sia al personale posto alle sue dipendenze, ai suoi fornitori o collaboratori in genere che per lo svolgimento del proprio lavoro si trovano nei locali adibiti a ristorazione, cucina, magazzini, sia a persone e/o cose dell'Amministrazione o a terzi, per fatto proprio o dei suoi dipendenti e collaboratori.

Il Concessionario si impegna a manlevare e tenere indenne l'Agenzia da tutte le conseguenze derivanti dalla eventuale inosservanza delle disposizioni normative vigenti in materia di salute, sicurezza e prevenzione degli infortuni sui luoghi di lavoro.

Il Concessionario sarà tenuto:

- a. all'osservanza delle disposizioni del Dlgs n. 81/2008 e in particolare a quanto disposto dall'art. 15 ("Misure generali di tutela"), dall'art. 28 ("Oggetto della valutazione dei rischi") e dall'art. 77 ("Obblighi del datore di lavoro"); per quanto riguarda la valutazione dei rischi, il Concessionario dovrà compiere una congrua valutazione dei rischi per la sicurezza e la salute degli operatori, dei dipendenti dell'Agenzia e degli eventuali utenti presenti durante i servizi e trasmettere, entro 30 giorni dalla data di formale inizio del servizio, pena l'applicazione delle penalità previste nel Disciplinare Amministrativo, **la relazione sulla valutazione dei rischi per la sicurezza e la salute** di cui all'art. 28, c. 2, lett. a, del D. Lgs. n. 81/2008, definendo le misure di prevenzione e di protezione e i dispositivi di protezione individuale, nonché il programma delle misure ritenute opportune per garantire il miglioramento, nel tempo, di adeguati livelli di sicurezza;
- b. a comunicare, al momento della stipula del contratto, il nominativo del Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione, ai sensi dell'art. 31 del Dlgs n. 81/2008;
- c. al rispetto degli obblighi di cui al Dlgs n. 81/2008, fornendo tutta la documentazione necessaria alla valutazione dei rischi di interferenza ed in particolare sui rischi che il proprio personale potrà determinare a carico del personale dell'Agenzia e/o di altri soggetti presenti nelle aree di servizio. Tali informazioni saranno utilizzate ai fini della redazione della versione definitiva del DUVRI, che trattandosi di un documento dinamico all'occorrenza sarà adeguato tenendo conto alle informazioni fornite in merito alle attività svolte, alle modalità di svolgimento e dei rischi collegati.





# ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

**DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA**

**UFFICIO LOGISTICA**

Il Concessionario inoltre dovrà assicurare la sua collaborazione per le attività di coordinamento e collaborazione per il miglioramento continuo delle condizioni di sicurezza con particolare riferimento ai rischi interferenziali prevista all'art.26 del Dlgs n. 81/2008.

Il Documento Unico di Valutazione dei Rischi (DUVRI), allegato al presente documento, costituisce parte integrante del contratto. Con l'ausilio di tale documento, oltre a prevedere le misure di eliminazione/riduzione dei rischi da interferenze, sono stati stimati i relativi costi; detti costi dovranno essere indicati nell'offerta economica, nell'apposito spazio riservato.

Prima della stipula del contratto verranno indette delle riunioni di coordinamento e cooperazione. In tale fase verrà definita la versione definitiva del DUVRI, che una volta sottoscritto sarà allegato al contratto;

**d.** fornire all'Agenzia, ai sensi dell'art. 108, comma 9, del D.Lgs. n.36/2023, lo schema dei costi, a proprio carico, relativi alla salute e alla sicurezza sui luoghi di lavoro, afferenti all'esercizio dell'attività da svolgersi in riferimento alla Concessione;

**f.** all'osservanza e all'applicazione di tutte le norme relative alle assicurazioni obbligatorie ed infortunistiche, previdenziali ed assistenziali nei confronti del proprio personale dipendente e dei soci lavoratori nel caso di cooperative, avendo cura di osservare le norme di prevenzione vigenti e di adottare tutti i procedimenti e le cautele atti a garantire l'incolumità delle persone addette e dei terzi;

**g.** ad organizzare, prima dell'avvio del servizio, un incontro di presentazione del servizio stesso diretto a tutti i propri dipendenti per illustrare loro gli oneri contrattuali e le specifiche tecniche delle prestazioni da eseguire, al quale potrà partecipare il personale dell'Agenzia.

#### **13.4 ONERI DELLA SICUREZZA**

L'importo relativo agli oneri della sicurezza ai fini dell'eliminazione dei rischi interferenziali (**ALLEGATO B - DUVRI**), è stato stimato € 2.460,00 (duemilaquattrocentosessanta/00) oltre ai costi per la sicurezza stimati in €1.800,00 (milleottocento/00).

#### **14 ART. 14 - PERSONALE**

Il Concessionario si impegna ad impiegare personale qualificato e idoneo a svolgere i servizi, di assoluta fiducia e di provata riservatezza, in regola con la vigente normativa in materia di requisiti igienico-sanitari secondo le disposizioni di legge in vigore e dovrà, ancorché non aderente ad associazioni firmatarie, applicare nei confronti dei lavoratori dipendenti e, se cooperative, nei confronti dei soci lavoratori, occupati nel servizio oggetto della Concessione, le condizioni contrattuali normative e retributive non inferiori a quelle previste dai vigenti, anche se scaduti, C.C.N.L ed eventuali accordi integrativi di comparto o aziendali, nonché le condizioni che dovessero risultare da ogni altro Contratto o Accordo successivamente stipulato, applicabili alla categoria e nella località in cui dovranno svolgersi le prestazioni, nonché dovrà assolvere tutti i conseguenti oneri, compresi quelli previdenziali, assicurativi e sociali.

Il Concessionario dovrà essere in regola con il pagamento degli stipendi e dei versamenti dei contributi in favore del proprio personale e dovrà fornire, su richiesta dell'Agenzia, prima dell'inizio dei servizi ed ogni qualvolta sia richiesto nel corso di vigenza del contratto, la relativa documentazione giustificativa attestante l'avvenuto adempimento a tali obblighi.



# ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

**DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA**

**UFFICIO LOGISTICA**

Il servizio alle dipendenze del Concessionario non potrà costituire, in alcun caso ed in alcuna forma, per il personale da questi impiegato, titolo o qualsivoglia riconoscimento di rapporto con l'Agenzia.

Il Concessionario dovrà adottare efficaci sistemi di rilevazione per rendere documentabili, in tempo reale, le presenze di tutti i lavoratori presenti nei luoghi di esecuzione della prestazione nonché produrre o detenere in loco la documentazione idonea a dimostrare la regolarità dei rapporti di lavoro intercorrenti con i lavoratori stessi.

Il personale alle dipendenze del Concessionario sarà dotato anche di apposito badge, dal quale l'Agenzia potrà evincere l'ora di ingresso e di uscita, al fine di avere contezza del personale presente nella struttura.

Il Concessionario adeguerà, il numero, la qualifica, l'esperienza del personale che impiegherà secondo le esigenze del servizio al fine di garantire un'adeguata gestione dei flussi degli utenti (anche negli orari di massima affluenza) e, quindi, il regolare, efficace ed efficiente svolgimento del servizio oggetto del presente Disciplinare Tecnico.

L'Agenzia si riserva di verificare l'adeguatezza dell'assetto organizzativo approntato dal Concessionario, stabilendo le modifiche ritenute idonee a garantire un più efficiente espletamento dei servizi.

Eventuali richieste di tale natura saranno comunicate per iscritto al Concessionario che sarà tenuto a darvi attuazione entro 10 (dieci) giorni dalla notifica.

Il personale dipendente del Concessionario, anche nell'ambito dello svolgimento di attività in regime di subappalto, dovrà:

- indossare idonee divise che per foggia e qualità dovranno essere omogenee, ma differenziate a seconda della qualifica rivestita dal lavoratore (gli indumenti indossati per la preparazione e distribuzione dei pasti saranno distinti da quelli adoperati per le operazioni di pulizia, lavaggio e manutenzione locali, impianti, attrezzature, stoviglie, ecc.), esteticamente curate ed igienicamente e visivamente sempre in condizioni perfette, munite sia di placca ben visibile recante il marchio dell'impresa del Concessionario sia di apposita tessera di riconoscimento corredata di fotografia, con le generalità del lavoratore, la qualifica e l'indicazione del datore di lavoro, ai sensi dell'art. 26, comma 8, del Dlgs n. 81/2008;
- essere in possesso del libretto d'idoneità sanitaria di cui all'art. 37 del D.P.R. n. 327/1980 ("Regolamento di esecuzione della Legge n. 283/1962 e s.m.i. o normative nazionali e comunitarie in materia di disciplina igienica della produzione e della vendita di sostanze alimentari e delle bevande") ed attenersi alle prescrizioni di cui agli altri articoli del Titolo III ("Igiene e sanità del personale addetto alla produzione, manipolazione e vendita di sostanze alimentari e alle operazioni di trasporto) del citato D.P.R. n. 327/1980;
- osservare scrupolosamente, onde evitare rischi di inquinamento e possibili tossinfezioni alimentari, tutte le procedure igieniche previste dal sistema di autocontrollo e HACCP.
- essere sottoposto, a cura e spese del Concessionario, sia all'atto dell'assunzione che periodicamente, a tutte le visite mediche, agli accertamenti radiologici e batteriologici, alle vaccinazioni previste dalle leggi e regolamenti in vigore, nonché, qualora assente dal lavoro per malattie infettive, ad opportuna visita di idoneità da parte degli Enti pubblici autorizzati, prima del rientro in servizio;
- presentare, al rientro in servizio, in caso di assenza dal lavoro per malattia per più di cinque giorni consecutivi, una dichiarazione medica attestante di non essere affetto da patologie infettive trasmissibili;
- osservare le disposizioni che regolano l'accesso, la permanenza e l'uscita dalla sede dell'Agenzia;
- adeguarsi alle disposizioni impartite dal referente dell'Agenzia e al rispetto delle norme di cui al D. Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.;
- comunicare immediatamente al referente dell'Agenzia qualunque evento accidentale (es. danni non intenzionali) che dovessero accadere nell'espletamento del servizio;



- tenere un comportamento professionalmente adeguato e qualificato e improntato, in ogni occasione, alla massima educazione e correttezza;
- assicurare la riservatezza delle informazioni, dei documenti e degli atti amministrativi dei quali venga a conoscenza durante l'esecuzione della prestazione;
- provvedere alla riconsegna delle cose, indipendentemente dal valore e dallo stato, che dovesse rinvenire nel corso dell'espletamento dei servizi;

L'Agenzia, sulla base delle risultanze delle rilevazioni del grado di soddisfazione dell'utenza o anche su richiesta della Commissione di controllo e valutazione, potrà segnalare al Concessionario l'inidoneità allo svolgimento del servizio da parte del personale addetto o l'eventuale comportamento di grave negligenza o oltraggioso o indecoroso dello stesso nei confronti dell'utenza, chiedendone l'immediata sostituzione, senza che ciò possa costituire motivo di variazione dei prezzi contrattuali e/o ulteriori oneri o risarcimenti di sorta, rispetto a quelli pattuiti in sede di gara.

#### 14.1 FABBISOGNO DI PERSONALE ADDETTO AI SERVIZI OGGETTO DELLA PROCEDURA

Ai fini dello svolgimento dei servizi di ristorazione è richiesto al concessionario di impiegare un minimo di n. 8 professionalità come da tabella seguente:

Personale	livello	ore/sett
responsabile	2	10
capo cuoco	4	40
secondo cuoco	5	36
addetto	6S	25
addetto	6S	25
addetto	6S	25
addetto	6S	25
addetto	7	12

Per quanto riguarda i distributori automatici il Concessionario sarà libero di determinare la dotazione di personale necessaria, garantendo giornalmente il puntuale rifornimento, l'operatività e l'efficienza dei distributori.

#### 14.2 CLAUSOLE SOCIALI DI PROTEZIONE E DI ASSORBIMENTO

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, il Concessionario provvederà all'assorbimento



# ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

**DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA**

**UFFICIO LOGISTICA**

prioritario nel proprio organico del personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'articolo 57 del d.lgs. 36/2023, garantendo l'applicazione del CCNL per i dipendenti da aziende del settore turismo, di cui all'art. 51 del d.lgs. 15 giugno 2015, n. 81. I partecipanti alla presente procedura dovranno presentare un progetto contenente le modalità con cui intendono fornire il servizio dal punto di vista dell'organizzazione del personale e il progetto di riassorbimento contenente l'impegno ad assorbire il personale di cui sopra. Durante il servizio il Concessionario dovrà assicurare la presenza di un referente per i rapporti con l'Agenzia il cui nominativo dovrà essere comunicato all'Agenzia. L'organigramma del personale impiegato dal Concessionario dovrà corrispondere a quanto dichiarato nell'offerta.

Il Concessionario dovrà provvedere all'eventuale sostituzione degli addetti assenti dal servizio, per qualsiasi causa e motivo, con la tempestività necessaria a garantire la continuità e puntualità delle prestazioni con l'utilizzo di altro personale in possesso dei medesimi requisiti del personale da sostituire. Dovrà, altresì, sottoporre tutto il personale addetto alla manipolazione, preparazione e distribuzione degli alimenti, agli adempimenti sanitari previsti dalla normativa vigente, ed informarlo dettagliatamente dei contenuti del presente capitolato, al fine di adeguare il servizio agli standard richiesti.

### **14.3 REFERENTE**

Il Concessionario sarà tenuto ad indicare e comunicare all'Agenzia, prima della stipula del contratto, il nominativo di uno o più responsabili (titolare e sostituti), dei servizi oggetto della concessione, individuati tra il proprio personale, incaricati di dirigere, coordinare e controllare tutte le attività connesse al servizio e ai quali l'Amministrazione potrà far riferimento, direttamente, per dirimere questioni di carattere generale.

Il referente/i dovrà assicurare la loro presenza in loco nell'arco di orario di apertura dei locali, nonché la propria reperibilità telefonica e pronto intervento H24 feriale e festivo, e possedere i seguenti requisiti:

1. piena padronanza della lingua italiana, parlata e scritta;
2. adeguata preparazione e formazione professionale, in relazione alle competenze necessarie per l'esecuzione del servizio (esperienza almeno triennale maturata nel settore della ristorazione collettiva);
3. possesso dei poteri necessari per la gestione del servizio.

Tutte le comunicazioni formali saranno effettuate al referente titolare e s'intenderanno come validamente rivolte ed eseguite, ai sensi e per gli effetti di legge, direttamente al Concessionario stesso.

Quanto sarà dichiarato e sottoscritto dal referente/i, sarà considerato dall'Agenzia dichiarato e sottoscritto in nome e per conto del Concessionario.

In caso d'impedimento o assenza del referente/i, il Concessionario dovrà darne tempestiva notizia all'Agenzia, indicando contestualmente il nominativo del sostituto.

L'Agenzia si riserva la facoltà di chiedere la sostituzione del referente/i nel caso in cui gli stessi dovessero risultare inadeguati o inadeguati per il servizio, senza che il Concessionario possa sollevare alcuna obiezione.

### **14.4 PERSONALE IMPIEGATO**

Il Concessionario, prima dell'attivazione dei servizi, dovrà fornire all'Agenzia la seguente documentazione, relativa al personale che impiegherà nel servizio:



# ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

**DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA**

**UFFICIO LOGISTICA**

- elenco nominativo del personale che sarà impegnato nei servizi oggetto della Concessione, con l'indicazione dei dati anagrafici, del numero di matricola, degli estremi delle posizioni assicurative e previdenziali, della data di assunzione, della tipologia di contratto, della qualifica professionale e del livello, delle mansioni cui sarà adibito, del monte ore settimanali;
- copia dell'estratto del libro matricola, dei libretti di lavoro e dei libretti sanitari riguardanti il personale che sarà impiegato;
- copia del modello DM10 relativo al mese antecedente la formale comunicazione di denuncia retributiva;

La stessa documentazione dovrà essere presentata ogniqualvolta si verifichino modifiche nell'organico impiegato.

L'Agenzia si riserva la facoltà di effettuare direttamente tutti i controlli che riterrà opportuni e di coinvolgere l'Ispettorato del lavoro ed ogni altra autorità pubblica di controllo al fine di accertare la regolarità del Concessionario.

Il Concessionario sarà responsabile della scelta, della distribuzione dei compiti e dell'organizzazione del proprio personale.

L'organico impiegato per l'espletamento dei servizi dovrà essere, per tutta la durata del contratto, quello dichiarato all'inizio del servizio, fatte salve eventuali integrazioni o riduzioni (da motivare da parte del Concessionario e da autorizzare da parte dell'Agenzia) che dovessero intervenire a causa di una strutturale modifica del numero dei fruitori dei servizi.

Le sostituzioni del personale assente per ferie, malattie, permessi o altro motivo, dovranno avvenire contestualmente all'evento che ha comportato l'assenza.

Qualsiasi variazione nominativa del personale impiegato, rispetto a quanto trasmesso in sede di prima istanza, dovrà essere tempestivamente comunicata ed autorizzata dall'Agenzia.

## **14.5 FORMAZIONE, AGGIORNAMENTO E ADDESTRAMENTO DEL PERSONALE**

In conformità al Regolamento (CE) n. 852/2004 (Capitolo XII – “Formazione”) e alle norme vigenti della legislazione nazionale, in particolare agli artt. 36 (“Informazione ai lavoratori”) e 37 (“Formazione dei lavoratori e dei loro rappresentanti”) del Dlgs n. 81/2008, che prevedono il rispetto di specifici requisiti in materia di programmi di formazione per le persone che operano in determinati settori alimentari, il Concessionario dovrà garantire e documentare, su richiesta dell'Agenzia, che venga regolarmente effettuata la formazione, l'addestramento e l'aggiornamento degli addetti ai servizi sia in materia di salute ed igiene alimentare sia in materia di sicurezza ed igiene ambientale.

In particolare, le tematiche da trattare dovranno riguardare, tra l'altro, a solo titolo indicativo e non esaustivo, i seguenti aspetti:

- l'igiene alimentare;
- l'autocontrollo nella ristorazione collettiva e piano HACCP;
- la salute, l'alimentazione e la dietetica;
- la conservazione e la stagionalità degli alimenti;
- l'ambiente, l'uso di detersivi a basso impatto ambientale e la gestione dei rifiuti;
- le norme sulla sicurezza e prevenzione degli infortuni sui luoghi di lavoro;
- le norme comportamentali da osservare durante lo svolgimento del servizio;



- la prevenzione incendi;
- il primo soccorso.

Inoltre, come previsto dall'Allegato 1 al DM. 10/03/2020 il Concessionario impiega personale formato sugli argomenti previsti dalla normativa, a seconda delle mansioni svolte, su argomenti specifici, quali:

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

Verifica: entro sessanta giorni dall'inizio del servizio l'aggiudicatario deve trasmettere il programma di formazione del personale eseguito e l'elenco dei partecipanti. Analoga documentazione deve essere trasmessa per il personale assunto in corso di esecuzione contrattuale.

## **15 ART. 15 - RESPONSABILITA'**

Il Concessionario si obbliga a sollevare l'Agazia da qualunque pretesa, azione o molestia che possa derivare da terzi per mancato adempimento degli obblighi contrattuali, per trascuratezza o per colpa nell'assolvimento dei medesimi, con possibilità di rivalsa in caso di condanna.

Le spese ed i danni che l'Agazia dovesse eventualmente sostenere a tale titolo saranno dedotte dai crediti del Concessionario ed in ogni caso da questa rimborsate.

Il Concessionario è sempre responsabile, sia verso l'Agazia, sia verso i terzi, dell'esecuzione di tutti i servizi assunti. Essa è pure responsabile dell'operato e del contegno dei suoi dipendenti e degli eventuali danni che dal personale o dai mezzi impiegati potranno derivare all'Agazia o a terzi.

Deve altresì garantire l'adozione nell'esecuzione dei lavori di procedimenti e cautele atte a garantire l'incolumità delle persone addette e di terzi nel rispetto delle norme di prevenzione degli infortuni e di igiene del lavoro.

## **16 ART. 16 - COPERTURE ASSICURATIVE**

Il Concessionario è tenuto a osservare tutte le disposizioni generali dell'Agazia, assumendo a suo carico tutte le responsabilità civili e penali relative al servizio in oggetto e tutte le responsabilità per danni alle persone, alle cose, ed a terzi che comunque potessero derivare in conseguenza del servizio ad essa affidato.

A tal fine il Concessionario a seguito dell'aggiudicazione, prima della stipula deve stipulare presso primarie Compagnie di Assicurazione e successivamente far pervenire all'Agazia in copia conforme, unitamente alla quietanza di pagamento dell'ultimo premio, polizza di Responsabilità Civile con massimale non inferiore ad € 2.000.000,00 (duemilioni/00) a copertura di qualsiasi danno provocato all'Agazia o a terzi con l'estensione ai danni cagionati dai prodotti somministrati o venduti.

Il Concessionario dovrà informare obbligatoriamente ed immediatamente l'Agazia nel caso in cui le polizze vengano disdette dalla Compagnia oppure nel caso vi fosse una sostituzione del contratto.



## 17 ART. 17 - VALUTAZIONE DELLE OFFERTE

Per i criteri di valutazione delle offerte si rinvia al documento denominato disciplinare amministrativo che forma parte integrante della presente procedura.

## 18 ART. 18 - PENALI

Il Concessionario, nell'esecuzione dei servizi, avrà l'obbligo di uniformarsi a quanto previsto dalla *Lex specialis* di gara e a tutte le disposizioni di legge e di regolamento concernenti i servizi di cui trattasi.

La violazione di qualunque disposizione contenuta nella *Lex specialis* da parte del Concessionario o dei suoi collaboratori/dipendenti comporterà l'applicazione di sanzioni adeguate all'importanza e alla gravità dell'infrazione, non esclusa la revoca della Concessione.

In caso di inadempimento nell'esecuzione delle obbligazioni contrattuali o di compimento da parte del Concessionario di azioni e/o atti che abbiano compromesso o che siano tali da compromettere il Servizio o nuocere alla convenienza del luogo, l'Amministrazione, fatto salvo il risarcimento del maggior danno, avrà la facoltà di applicare delle penali adeguate all'importanza e alla gravità dell'infrazione, non esclusa la revoca della Concessione.

In particolare, in presenza delle violazioni e/o inadempienze di seguito descritte, l'Amministrazione applicherà le seguenti penali, ai sensi dell'art 126 comma 1 d.lgs. 36/2023:

### Servizio di ristorazione aziendale

INADEMPIENZA		IMPORTO PENALE (espresso in euro)
A	In caso di ritardo nell'effettiva attivazione del Servizio rispetto al termine di 120 giorni dalla stipula del Contratto, derivante da fatto imputabile a dolo o colpa dell'Affidatario	€ 1.550,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo
B	Mancata conservazione degli alimenti nel rispetto delle disposizioni di legge vigenti, nonché di quanto disposto nel presente Capitolato	€ 450,00 per ogni violazione accertata
C	Somministrazione di prodotti alimentari in violazione della normativa vigente, nonché di quanto disposto nel presente Capitolato	€ 450,00 per ogni violazione accertata
D	Presenza di prodotti scaduti	€ 250,00 per ogni violazione accertata
E	Variazione di personale non eseguita nel rispetto degli impegni di cui al presente Capitolato	€ 250,00 per ogni violazione accertata
F	Mancato rispetto delle modalità previste per gli interventi di pulizia, sanificazione e disinfezione Capitolato	€ 250,00 per ogni violazione accertata



G	Inadempimenti e violazioni delle norme di legge e/o di regolamento e/o contrattuali in tema d'igiene e sicurezza degli alimenti, tali da compromettere la qualità, la regolarità e la continuità del Servizio	€ 250,00 per ogni violazione accertata
H	Mancato rispetto della normativa vigente e richiamata nel presente Capitolato relativa alla gestione dei rifiuti ed in particolare a quanto previsto per la raccolta differenziata nel presente Capitolato)	€ 250,00 per ogni violazione accertata

### Distributori automatici

INADEMPIENZA		IMPORTO PENALE (espresso in euro)
A	In caso di ritardo nell'effettiva attivazione del Servizio rispetto al termine di 120 giorni dalla stipula del Contratto, derivante da fatto imputabile a dolo o colpa dell'Affidatario	€ 1.550,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo
B	Somministrazione di prodotti sprovvisti delle adeguate specifiche e requisiti minimi	€ 250,00 per ogni violazione accertata
C	Somministrazione di prodotti non espressamente previsti nel Paniere prodotti	€ 250,00 per ogni violazione accertata
D	Distributori automatici sprovvisti delle specifiche e requisiti minimi	€ 250,00 per ogni violazione accertata
E	Inadempienze relative alla manutenzione ordinaria	€ 250,00 per ogni violazione accertata
F	Inadempienze relative alla manutenzione straordinaria	€ 250,00 per ogni violazione accertata
G	Inadempienze relative al caricamento e/o sostituzione dei prodotti nei distributori	€ 250,00 per ogni violazione accertata
H	Inadempienze relative alla disinstallazione e ritiro distributori	€ 550,00 per ogni violazione accertata

Le penalità, cumulativamente, non possono superare il 10% dell'importo contrattuale netto.

In caso di recidiva per la medesima infrazione, la penalità verrà raddoppiata. Se il concessionario verrà sottoposto al pagamento di tre penali, il contratto potrà essere risolto da parte dell'Agenzia. Le penali verranno applicate dal Responsabile Unico del Progetto su segnalazione scritta dell'inadempimento fatta dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto, previa contestazione degli addebiti al Concessionario. Alla contestazione dell'inadempienza, l'impresa ha facoltà di presentare le proprie controdeduzioni, con raccomandata a.r., o P.E.C. nel termine perentorio di 7 (sette) giorni dalla data di ricevimento della contestazione. Nel caso il Responsabile Unico del Progetto valuti positivamente le controdeduzioni, ne dà comunicazione al Concessionario entro 15 (quindici) giorni; in caso





# ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

**DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA**

**UFFICIO LOGISTICA**

contrario le controdeduzioni s'intendono non accolte. L'ammontare delle penalità addebitate verranno trattenute in sede di pagamento al Concessionario delle fatture emesse.

Ogni avvenimento o fatto ritenuto causa di forza maggiore da cui possa essere derivato ritardo, difficoltà o impossibilità ad adempiere alle obbligazioni, deve essere comunicato entro 3 (tre) giorni dal verificarsi. Nessun fatto o avvenimento può essere addotto a fondamento dell'eventuale domanda di condono di penalità, ove non sia stato comunicato entro il suddetto termine. Tale comunicazione non costituisce, per il Concessionario, diritto all'accoglimento della domanda di condono d'eventuali penalità. Il pagamento delle penali e l'eventuale risoluzione del contratto per inadempimento non liberano il Concessionario aggiudicatario dalla responsabilità per i danni causati dalle inadempienze o mancanze e/o disservizi. Il concessionario per qualsiasi questione inerente il servizio prestato si rapporta unicamente con l'Agenzia alla quale in particolare competono la diretta valutazione e le risposte alle richieste e/o segnalazione che pervengono dagli utenti, confrontandosi con il Concessionario aggiudicatario per gli adempimenti conseguenti.

## **19 ART. 19 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

### **19.1 RECESSO DEL CONTRATTO PER COLPA GRAVE DELL'OPERATORE ECONOMICO**

Sarà al pari imputata colpa grave il Concessionario nei casi in cui Esso si rendesse attore di una pluralità di inadempimenti o ricadesse in una medesima inadempienza (formalizzati dall'Agenzia con lettera raccomandata o posta elettronica certificata (PEC)); ciò configurerebbe pertanto una conduzione contrattuale del Concessionario globalmente difforme, tale da costituire un rilevante ostacolo alla prosecuzione del Rapporto. Detta circostanza darà facoltà all'Agenzia, ai sensi e per gli effetti, dell'art. 1456 CC., di risolvere di diritto il contratto, in forza di semplice formale comunicazione al Concessionario della risoluzione medesima e fatto salvo il risarcimento di tutti i danni sofferti dall'Agenzia, derivanti da tali inadempimenti.

### **19.2 ALTRI CASI DI RECESSO IPSO IURE DEL CONTRATTO**

Ferme le disposizioni ed effetti di risoluzione de iure del contratto conseguenti a colpa grave del Concessionario, il contratto medesimo sarà inoltre risolto - escludendo qualsiasi indennizzo o indennità da parte sia del Concessionario sia degli aventi diritto sui beni della medesima - nei casi previsti dalle disposizioni di Legge, o per sospensione arbitraria del servizio, nonché in conseguenza a:

- a) fallimento, concordato fallimentare o liquidazione coatta amministrativa;
- b) morte del titolare della Concessione (solo se trattasi di Operatore Economico individuale);
- c) revoca delle autorizzazioni sanitarie (per colpa del Concessionario) e amministrative, previste per l'espletamento del servizio in appalto.

Nei casi di cui ai punti precedenti, la Agenzia sarà tenuta a corrispondere al Concessionario soltanto il corrispettivo contrattuale delle prestazioni effettuate, sino al giorno della risoluzione, dedotte le eventuali penalità e spese sostenute.

## **20 ART. 20 - EFFETTI DELLA RISOLUZIONE**

In caso di risoluzione del contratto, l'Agenzia procederà all'affidamento della fornitura a terzi in danno del Concessionario secondo le procedure concorsuali previste in caso d'urgenza. L'affidamento a terzi verrà notificato



# ADM

AGENZIA DELLE DOGANE E DEI MONOPOLI

**DIREZIONE AMMINISTRAZIONE E FINANZA**

**UFFICIO LOGISTICA**

al Concessionario nelle forme prescritte. Allo stesso verrà trasmessa copia del nuovo contratto. Al Concessionario saranno addebitate le spese addizionali sostenute dall'Agenzia, rispetto a quelle previste dal contratto risolto. Esse saranno prelevate da eventuali crediti del Concessionario.

Nel caso di minor spesa nulla competerà al Concessionario medesimo.

L'esecuzione in danno, non esimerà il concessionario dalle responsabilità civili e penali in cui lo stesso potrebbe incorrere a norma di Legge per i fatti che potrebbero motivare la risoluzione.

## **21 ART. 21 - RILIEVI DELLA GESTIONE**

L'Agenzia farà pervenire alla Ditta appaltatrice, per iscritto, le osservazioni e le contestazioni rilevate dagli organi di controllo. Se entro 2 (due) giorni dalla data della comunicazione il gestore non fornirà per iscritto nessuna giustificazione provante che il disservizio oggetto della contestazione è derivato da eventi imprevedibili e non è dipeso neppure dalla volontà o dalla imperizia o negligenza degli addetti della Ditta stessa, l'Agenzia applicherà le norme e le penali previste dal presente Capitolato.

## **22 ART. 22 - OBBLIGHI DELL'AGENZIA**

L'Agenzia, per l'espletamento del servizio oggetto del presente Capitolato, si impegna a:

- mettere a disposizione i locali forniti di impianto di riscaldamento e condizionamento, di acqua, energia elettrica e di un magazzino interrato per lo stoccaggio
- fornire le attrezzature al momento disponibili, per l'espletamento del servizio affidato in concessione;
- provvedere alla pulizia ordinaria e straordinaria delle vetrature e degli infissi esterni.
- redigere un apposito inventario, contestualmente alla stipula del contratto di concessione e, sottoscritto da entrambe le parti riguardante le attrezzature consegnate corredate di apposita documentazione tecnica e di stato d'uso.
- provvedere alla manutenzione straordinaria dei locali esclusivamente per quegli interventi che non rientrano nella normale gestione dei servizi.

L'Agenzia è esonerata da ogni responsabilità per uso improprio, danneggiamento e/o furto delle attrezzature e degli arredi eventualmente aggiunti dal Concessionario.

L'Agenzia è sollevata da qualsiasi responsabilità in caso di furti, di incendi o di qualsiasi altro vento che possano danneggiare prodotti, materiali, attrezzature e macchinari della gestione.

Ogni responsabilità, sia civile che penale, per danni che, in relazione all'espletamento del servizio, derivassero all'Agenzia o a terzi, cose o persone, si intenderà, senza riserva o eccezioni, a totale carico della gestione.