



Società di
Committenza
Regionale



**AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE AUTOMATICA
DI BEVANDE E ALIMENTI PRESSO IL PALAZZO DELLA REGIONE PIEMONTE**

CAPITOLATO TECNICO

CPV:

55300000-3 - Servizi di ristorazione e di distribuzione pasti

42933000-5 - Distributori automatici

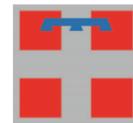
CUI

F80087670016202300022



INDICE

1	OGGETTO DELLA CONCESSIONE	4
2	DURATA DELLA CONCESSIONE	5
3	VALORE ECONOMICO DELLA CONCESSIONE.....	5
4	SOPRALLUOGO FACOLTATIVO	5
5	PRODOTTI	6
6	FORNITURA DI BEVANDE CALDE	6
6.1	Fornitura di bevande fredde.....	7
6.2	Fornitura di alimenti	7
7	CARATTERISTICHE DEI DISTRIBUTORI.....	9
7.1	Caratteristiche dei distributori automatici.....	9
7.1.1	Sistemi di pagamento	11
7.1.2	Sistema di monitoraggio	11
7.1.3	Modalità di rifornimento dei distributori automatici	11
7.2	Caratteristiche degli erogatori semiautomatici.....	12
8	AREE RISTORO.....	12
8.1	Installazione e allacciamenti ad impianti elettrici ed idraulici	13
8.2	Gestione dei rifiuti	13
8.3	UtENZE	13
8.4	Divieto di variazione della destinazione d'uso delle aree.....	13
9	PULIZIA E MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA	14
9.1	Attività di pulizia e di manutenzione ordinaria.....	14
9.2	Attività di manutenzione straordinaria.....	14
10	ASPETTI IGIENICO SANITARI E ANTIMANOMISSIONE	15
10.1	Aspetti igienico sanitari	15
10.2	Aspetti di difesa alimentare (manomissione e anticontaminazione intenzionale).....	15
11	RELAZIONE CAM.....	16
12	PIANO DI COMUNICAZIONE ALL'UTENZA	16
13	ASSISTENZA AGLI UTENTI.....	16
14	SISTEMA INFORMATIVO	17
15	REPORTISTICA	17
16	STRUTTURA ORGANIZZATIVA DEL GESTORE.....	18
16.1	Responsabile del servizio.....	18
16.2	Personale del gestore	19
17	FORMAZIONE DEL PERSONALE.....	19
18	OSSERVANZA CCNL E NORME DI DISCIPLINA DEL LAVORO	19
19	RISCHI INTERFERENZIALI.....	20
20	ONERI ED OBBLIGHI DEL GESTORE	20
21	AVVIO DEL SERVIZIO.....	20
21.1	Avvio del servizio in pendenza della stipula del contratto.....	21
22	INTERRUZIONE DEL SERVIZIO	21



23	RICONSEGNA DEGLI SPAZI IN CONCESSIONE	22
24	PREZZI AL PUBBLICO	22
24.1	Revisione dei prezzi.....	23
25	CANONE DI CONCESSIONE	23
25.1	Riequilibrio economico-finanziario	23
26	CONTROLLO E VERIFICA DELLE PRESTAZIONI EROGATE E DEI LIVELLI DI SERVIZIO	24
26.1	Sistema di controllo e monitoraggio dei servizi erogati.....	24
26.2	Verifica di conformità in corso di esecuzione.....	24
26.3	Verifica di conformità definitiva	25
27	GESTIONE DEGLI INADEMPIMENTI	25
27.1	Penali	25
28	ALLEGATI.....	26

1 OGGETTO DELLA CONCESSIONE

Il presente capitolato regola i rapporti tra la Regione Piemonte (di seguito denominata “Regione”, “Concedente” o “Amministrazione”) e l’Operatore Economico affidatario (di seguito denominato “Gestore”, “Fornitore” o “Concessionario”) e ha per oggetto l’affidamento in concessione del servizio di distribuzione automatica e semiautomatica di bevande e alimenti presso il Palazzo della Regione Piemonte, sito in Torino - Piazza Piemonte, 1.

La concessione prevede le seguenti attività principali:

- installazione, messa in funzione e certificazione dei distributori automatici e degli erogatori semiautomatici di bevande calde presso il Palazzo della Regione Piemonte;
- gestione, rifornimento, pulizia e manutenzione dei distributori automatici e degli erogatori semiautomatici;
- disinstallazione, rimozione e ritiro dei distributori automatici e degli erogatori semiautomatici al termine della concessione, con il contestuale ripristino degli spazi.

Il Concessionario si impegna a gestire il servizio rispettando tutte le prescrizioni specifiche previste dalla normativa vigente, attenendosi agli standard qualitativi minimi delineati nel presente capitolato, nei relativi allegati e dando piena attuazione a quanto proposto in offerta tecnica in sede di gara.

I distributori si dividono in:

- distributori automatici di bevande calde (es. caffè, tè, cioccolata, latte, ecc.) - d’ora in poi denominati “caldo”;
- distributori automatici di bevande a temperatura refrigerata - d’ora in poi denominati “freddo”;
- distributori automatici sia di bevande sia alimenti/snack a temperatura refrigerata - d’ora in poi denominati “misto”;
- distributori automatici di spremute - d’ora in poi denominati “di spremute”;
- distributori automatici di gelati - d’ora in poi denominati “di gelati”;
- erogatori semiautomatici di bevande calde - d’ora in poi denominati “semiautomatici”.

Il Fornitore avrà a disposizione diverse aree (Torre uffici e ufficio URP) nelle quali installare i distributori automatici proposti in offerta tecnica nel “*Progetto di allestimento dei distributori automatici*”. Le aree preposte all’interno della Torre uffici prevedono la possibilità di installare fino a 18 distributori automatici, mentre quelle all’interno dell’ufficio URP (cd. Farfalla) fino a 2.

Il progetto di allestimento delle aree all’interno della Torre uffici dovrà prevedere come minimo:

- n. 5 distributori automatici di tipologia “caldo”;
- n. 2 distributori automatici “di spremute”;
- n. 2 distributori automatici di tipologia “misto”;
- n. 1 distributore automatico di “gelati” (almeno per il periodo aprile - ottobre).

Il progetto di allestimento delle aree all’interno dell’ufficio URP (cd. Farfalla) dovrà prevedere:

- n. 1 distributore automatico di tipologia “caldo”;
- n. 1 distributore automatico di tipologia “misto”.

Inoltre, il Fornitore dovrà installare 40 erogatori semiautomatici di bevande calde nella Torre uffici (uno per piano) e 1 erogatore semiautomatico di bevande calde all’interno dell’ufficio URP (cd. Farfalla).

Il servizio in oggetto è rivolto ad un’utenza costituita principalmente da dipendenti della Regione Piemonte, nonché da personale esterno e visitatori. Al fine di consentire all’operatore economico una determinazione del valore della concessione su parametri oggettivi e di poter definire al meglio la propria offerta di servizio, si specifica che il numero delle postazioni di lavoro presenti presso il Palazzo della Regione Piemonte è pari a 1.926, il numero giornaliero di visitatori e personale esterno è di oltre 400 persone per un’utenza totale giornaliera pari a circa 2.400 persone.

La Regione non garantisce un numero minimo di utenti e non assume alcun impegno circa il numero effettivo delle consumazioni che saranno somministrate quotidianamente e in totale, sia dai distributori automatici sia dagli erogatori semiautomatici. Il Gestore, pertanto, non può vantare pretese né richiedere modifiche al contratto per eventuale mancata affluenza da parte degli utenti.

La Regione si riserva la facoltà di:



- rimodulare gli spazi oggetto di concessione secondo le eventuali future esigenze logistiche e/o organizzative;
- affidare a terzi aree interne agli immobili e/o spazi esterni per attività di ristorazione, servizi di catering e/o bar;

senza che nulla possa essere eccepito dal Gestore.

Inoltre, la Regione si riserva la facoltà di vietare al Gestore la vendita di acqua confezionata, in tal caso si procederà con il riequilibrio economico-finanziario di cui al paragrafo 24.1. La Regione fa presente che all'interno del Grattacielo Piemonte sono attualmente a disposizione degli utenti erogatori/colonnine d'acqua gratuite (acqua naturale refrigerata, frizzante refrigerata e calda).

Il presente Capitolato Tecnico è stato redatto tenendo conto delle specifiche tecniche e delle clausole contrattuali contenute nei Criteri Ambientali Minimi per gli affidamenti relativi ai servizi di ristoro e alla distribuzione di acqua di rete a fini potabili (approvato con DM 6 novembre 2023, in G.U. n. 282 del 2 dicembre 2023).

2 DURATA DELLA CONCESSIONE

L'affidamento del servizio in concessione avrà una durata di 60 mesi con decorrenza dall'attestazione di avvio del servizio di cui al paragrafo 20. Resta salva la possibilità di utilizzare l'opzione di proroga quantificata in 6 mesi per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente in applicazione di quanto previsto dall'art. 120, comma 11 del D.Lgs 36/2023.

L'offerta economica presentata dal Gestore deve essere sostenibile con riferimento ai soli 60 mesi di durata prevista, senza considerare l'eventuale proroga. Il Gestore dovrà considerare ammortizzati tutti gli eventuali investimenti nel periodo contrattuale di 60 mesi e nulla potrà essere richiesto alla Regione in caso di mancata proroga.

3 VALORE ECONOMICO DELLA CONCESSIONE

Il valore economico della concessione, calcolato sulla base dei potenziali ricavi del servizio, presunti e non garantiti, per l'intera durata del contratto comprensivo di eventuali rinnovi, è pari a € 1.323.756,06 (IVA esclusa) oltre a € 394,00 (IVA esclusa), relativi ai costi della sicurezza, non soggetti a ribasso di gara.

Valore presunto e non garantito per 60 mesi	Valore presunto e non garantito dell'opzione di proroga di 6 mesi	Valore presunto e non garantito per l'intera durata della Concessione
€ 1.203.414,60	€ 120.341,46	€ 1.323.756,06

Ai sensi dell'art. 41, comma 13 e 14, del D. Lgs. n. 36/2023 l'importo della concessione comprende i costi della manodopera pari ad € 197.709,05, IVA esclusa.

Il valore economico della concessione rappresenta una stima effettuata sulla base dei dati di consumo disponibili riferiti al periodo 01/06/2023-29/02/2024 rapportata ai prezzi dei singoli prodotti a base d'asta e non si deve ritenere valore di ricavo in alcun modo garantito dalla Regione, essendo il rischio operativo interamente trasferito al Gestore.

4 SOPRALLUOGO FACOLTATIVO

Al fine di garantire una maggiore conoscenza delle aree in cui dovrà essere eseguito il servizio e per formulare una offerta idonea, i concorrenti potranno effettuare un sopralluogo presso il Palazzo della Regione Piemonte.

I concorrenti potranno visionare e prendere conoscenza dell'ubicazione e delle caratteristiche delle aree oggetto della concessione nelle quali dovrà svolgersi il servizio, dei percorsi e dello stato di viabilità della struttura, nonché di tutte le circostanze generali e particolari che potrebbero influire sulla determinazione dei prezzi e nell'erogazione del servizio. Tali previsioni sono atte ad assumere tutti i dati e gli elementi necessari per la presentazione di un'offerta equa e remunerativa per il fornitore stesso.

La richiesta di sopralluogo dovrà essere inviata con un anticipo di almeno 2 (due) giorni mediante PEC, indicando il nominativo e i dati anagrafici della/e persona/e incaricata/e di effettuare il sopralluogo, allegando l'eventuale delega unitamente a copia del documento d'identità del delegante e del delegato.

5 PRODOTTI

Dovranno essere resi disponibili prodotti di alto livello qualitativo, conformi alle disposizioni di legge in materia, ai requisiti minimi definiti: nel presente Capitolato, nell'Allegato 1 – Listino prodotti base, nell'Allegato 2 - Indicazioni nutrizionali e relative condizioni di applicazione e a quanto previsto nell'Offerta Tecnica.

Tutti i prodotti presenti nei distributori freddi e misti dovranno provenire da ditte autorizzate ed essere confezionati, etichettati, trasportati e conservati in conformità delle prescrizioni di diritto alimentare vigente. Tutti i prodotti, deperibili e non, devono essere in confezione monodose e l'incarto dovrà essere provvisto di tutte le indicazioni previste dalle normative vigenti (es. nome del prodotto, produttore, luogo di confezionamento, quantità netta, ingredienti in ordine decrescente in peso, tabella nutrizionale almeno a 4 componenti, data di scadenza, ecc.). I prodotti non devono contenere acidi grassi idrogenati.

Conformemente a quanto definito nel punto 2.1.6 dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) per gli affidamenti relativi ai servizi di ristoro e alla distribuzione di acqua di rete a fini potabili (approvato con DM 6 novembre 2023, in G.U. n. 282 del 2 dicembre 2023), le bottiglie e le vaschette in PET utilizzate per il confezionamento dei prodotti devono contenere almeno il 30% di PET riciclato.

L'elenco dei prodotti e la relativa documentazione (es. specifiche tecniche e merceologiche dei prodotti, ecc.) dovrà essere sempre aggiornato e consultabile dal DEC sul Sistema Informativo di cui al paragrafo 13.

Presso ogni distributore automatico devono essere rese disponibili all'utenza le informazioni nutrizionali relative ai prodotti presenti in modalità dematerializzata (ad es. tramite QR-code). 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 situazioni dietetiche particolari. All'interno dei distributori automatici i prodotti a basso contenuto di zuccheri/grassi/sodio, di origine biologica, provenienti dal commercio equo solidale, a chilometro zero e/o a filiera corta, DOP, IGP, SQN, Prodotti Alimentari Tradizionali, privi di glutine e senza lattosio devono essere resi facilmente riconoscibili dall'utenza (es. linea grafica coordinata mediante l'applicazione di bollini colorati e una legenda esplicativa) e devono essere posizionati in spazi ad alto potenziale di vendita, ovvero quelli posti all'altezza degli occhi.

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 e a quanto previsto nell'Offerta Tecnica o non incontrino il gradimento dell'utenza. Il Concessionario potrà vendere prodotti aggiuntivi rispetto a quelli previsti nell'Allegato 1 – Listino prodotti base, previa autorizzazione da parte dell'Amministrazione.

La vendita di generi scaduti, avariati, adulterati o contenenti sostanze nocive o comunque non corrispondenti alle disposizioni in materia di igiene e di sanità darà luogo all'applicazione delle penali.

6 FORNITURA DI BEVANDE CALDE

I distributori "caldo" e "semiautomatici" dovranno erogare almeno le bevande calde previste nel Capitolato Tecnico, nell'Allegato 1 – Listino prodotti base e nell'Offerta Tecnica.

Le bevande a base di caffè dovranno essere offerte anche nella versione decaffeinata a parità di prezzo e sarà possibile prevedere anche più erogazioni combinate (es. cappuccino + cioccolata, cioccolata + latte, cioccolato extra-forte, orzo + latte, ecc.).

Tutte le bevande calde dovranno essere prive di zucchero ad eccezione dei preparati che già lo prevedono tra gli ingredienti. Lo zucchero potrà essere aggiunto, senza costi aggiuntivi, con comando automatico attivato direttamente dall'utente, con possibilità di indicare la quantità prescelta.

Conformemente a quanto definito nel punto 2.2.2.2 dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) per gli affidamenti relativi ai servizi di ristoro e alla distribuzione di acqua di rete a fini potabili (approvato con DM 6 novembre 2023, in



G.U. n. 282 del 2 dicembre 2023), nei distributori automatici di caffè a doppia campana, una delle due miscele di caffè è biologica o proveniente da commercio equo e solidale, in possesso di specifica certificazione o logo che attesti l'adesione del produttore ad una iniziativa multistakeholder iniziative quali il Fairtrade Labelling Organizations (FLO-cert), il World Fair Trade Organization (WFTO) o equivalenti o certificate DTP 114. Dal primo di gennaio 2025 tutti i granulati solubili, incluse le preparazioni per le bevande a base di tè e a base di cacao, dovranno avere un contenuto massimo di zuccheri di 6 grammi per 100 ml. di prodotto (o altro edulcorante con equivalente potere dolcificante per 100 ml).

Con riferimento agli erogatori semiautomatici, le bevande calde dovranno essere fornite in cialde compostabili certificate o, in alternativa, in capsule compostabili certificate.

6.1 Fornitura di bevande fredde

I distributori automatici “freddo” e “misto” dovranno erogare almeno le bevande fredde previste nel Capitolato Tecnico, nell'Allegato 1 – Listino prodotti base e nell'Offerta Tecnica.

Conformemente a quanto definito nel punto 2.2.2.1 dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) per gli affidamenti relativi ai servizi di ristoro e alla distribuzione di acqua di rete a fini potabili (approvato con DM 6 novembre 2023, in G.U. n. 282 del 2 dicembre 2023):

- l'acqua minerale in vendita è imballata in formati di capacità non inferiore ai 50 cl e, preferibilmente, deve provenire da una sorgente naturale della Regione Piemonte o comunque non più lontana di 300 km dal luogo di vendita;
- per quanto riguarda le altre bevande (es. i nettari di frutta, tè freddo, bibite):
 - almeno un prodotto deve essere privo di edulcoranti aggiunti;
 - almeno un prodotto deve avere un contenuto massimo di zuccheri aggiunti pari a 2,5 gr/100 ml;
 - almeno un prodotto deve essere di origine biologica e/o provenire da commercio equo e solidale, in possesso di specifica certificazione o logo che attesti l'adesione del produttore ad una multistakeholder iniziative quali il Fairtrade Labelling Organizations (FLO-cert), il World Fair Trade Organization (WFTO) o equivalenti).

6.2 Fornitura di alimenti

I distributori automatici “misto”, “di spremute” e di “gelati” dovranno erogare almeno i prodotti previsti nel Capitolato, nell'Allegato 1 – Listino prodotti base e nell'Offerta Tecnica.

Ogni distributore automatico “misto” dovrà essere fornito di almeno tre prodotti tra dolci e salati adatti a situazioni dietetiche particolari (es. per celiaci, privi di lattosio, ecc.).

Si specifica che, conformemente a quanto definito nel punto 2.2.2 e relativi sotto-paragrafi dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) per gli affidamenti relativi ai servizi di ristoro e alla distribuzione di acqua di rete a fini potabili (approvato con DM 6 novembre 2023, in G.U. n. 282 del 2 dicembre 2023):

- **Frutta e ortaggi:** devono essere freschi, di stagione e di IV Gamma, devono provenire da coltivazioni italiane o di nazioni europee, devono essere di origine biologica per almeno il 30% sul totale. In particolare:
 - la frutta tropicale deve essere di origine biologica e/o proveniente da commercio equo e solidale, in possesso di specifica certificazione o logo che attesti l'adesione del produttore ad una multistakeholder iniziative quali il Fairtrade Labelling Organizations (FLO-cert), il World Fair Trade Organization (WFTO) o equivalenti;
 - deve essere messa a disposizione almeno una linea di prodotti di frutta imballata priva di zuccheri aggiunti (es. frutta essiccata e denocciolata, macedonie di frutta, ecc.) e frutta secca proveniente da coltivazioni italiane o da coltivazioni di nazioni europee;
 - le macedonie di frutta, le preparazioni di ortaggi e la frutta e gli ortaggi, in conformità alle prescrizioni HACCP, devono essere imballati in PET riciclato per almeno il 30% ovvero R-PET;
- **Insalate:** devono essere realizzate con prodotti orticoli ovvero cereali ed almeno una linea di prodotto deve prevedere ingredienti biologici e/o cereali integrali;
- **Panini e prodotti da forno artigianali:** devono essere freschi e realizzati con pane privo di grassi e di conservanti. Il pane e altri prodotti da forno (quali focacce, pizzette e similari) possono essere realizzati con le seguenti farine o una combinazione di esse: farine di grano 0, 1, 2 e integrali di grano duro, cereali misti, farro, segale. Almeno una linea di prodotti su tre deve essere costituita da panini di origine biologica o con i principali ingredienti di origine biologica (ad esempio la farina);

- **Prodotti esotici (es. cacao, cioccolata, ananas, banane, zucchero di canna grezzo):** devono essere di origine biologica e/o provenire da commercio equo e solidale nell'ambito di uno schema di certificazione riconosciuto o di una multistakeholder iniziative quale il Fairtrade Labelling Organizations, il World Fair Trade Organization o equivalenti oppure sono in possesso di una certificazione riconosciuta dalla Commissione Europea che ne garantisca la sostenibilità ambientale, inclusa l'origine non da terreni ad alta biodiversità e ad elevate scorte di carbonio, così come definiti dall'art. 29 della Direttiva (UE) n. 2018/20011, riferita ai prodotti alimentari o, nel caso della cioccolata, di una certificazione che garantisca la tracciabilità dei prodotti secondo lo standard internazionale ISO 34101 sul cacao sostenibile;
- **Merende (snack) a base di latte e latticini:** almeno una linea di prodotti deve essere di origine biologica o a marchio di qualità DOP o "di montagna" in conformità al Regolamento (UE) n. 1151/2012 e al Regolamento (UE) n. 665/2014;
- **Merende (snack) salate:** i grassi utilizzati per tali prodotti possono essere olio extravergine di oliva o di girasole. Nella gamma di prodotti presente in ciascun distributore di merende salate:
 - almeno una linea di prodotti su tre deve essere biologica;
 - almeno una linea di prodotti su tre deve essere a basso o bassissimo contenuto di sodio (0,12 g o 0,04 g di sodio, per 100 g o 100 ml o un valore equivalente di sale), avendo riguardo ai limiti previsti dal Regolamento (CE) n. 1924/2006 relativo alle indicazioni nutrizionali e sulla salute fornite sui prodotti alimentari;
 - almeno una linea di prodotti su tre deve essere a basso contenuto di grassi o senza grassi, avendo riguardo ai limiti previsti dal Regolamento (CE) n. 1924/2006 relativo alle indicazioni nutrizionali e sulla salute fornite sui prodotti alimentari;
- **Merende (snack) dolci:** almeno una linea di prodotti su tre deve essere di origine biologica. La gamma di prodotti dolci presenti in ciascun distributore deve includere anche una linea di prodotto a ridotto contenuto di zuccheri, vale a dire meno di 5 grammi di zucchero su 100 grammi di prodotto (ai sensi del Regolamento 1924/2006) e una linea di prodotto a ridotto contenuto di grassi, vale a dire meno di 3 grammi di grassi ogni 100 grammi di prodotto. I grassi consentiti sono olio extravergine di oliva o olio di girasole o burro. Le tavolette di cioccolato, se presenti, devono avere una concentrazione di cacao almeno pari al 50%. Il cacao deve essere di origine biologica e/o proveniente da commercio equo e solidale, in possesso di specifica certificazione o logo che attesti l'adesione del produttore ad una iniziativa multistakeholder iniziative quali il Fairtrade Labelling Organizations (FLO-cert), il World Fair Trade Organization (WFTO);
- **Uova:** le uova utilizzate all'interno dei prodotti devono essere di origine biologica, di categoria 1 o di categoria 2.

Con riferimento ai panini e ai tramezzini e alle loro farciture, sono tollerati:

- i conservanti nelle formulazioni e dosaggi di legge (E200/201/202/203, E220 come residuo, E250/251/252 nei derivati carne, E260, E270, E280);
- Antiossidanti (vitamina C e i suoi sali);
- Acidificanti (acido citrico).

Con riferimento ai gelati assortiti sono tollerati i seguenti additivi:

- stabilizzanti (pectine, alginato di sodio, farina di semi di carrube, carragenina);
- Addensanti (gomma di guar, amido di mais);
- Emulsionanti (mono- e digliceridi degli acidi grassi);
- Acidificanti (acido citrico).

Per i ghiaccioli assortiti sono tollerati i seguenti additivi:

- Acidificanti: acido citrico;
- Coloranti: norbissina di annatto, rosso di barbabietola, antociani, caramello, clorofille E140;
- Stabilizzante: farina di semi di carrube.

Per i sorbetti assortiti sono tollerati gli addensanti: gomma di guar, amido di mais.

In attuazione di quanto previsto al punto 2.2.4 dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) per gli affidamenti relativi ai servizi di ristoro e alla distribuzione di acqua di rete a fini potabili (approvato con DM 6 novembre 2023, in G.U. n. 282 del 2 dicembre 2023), per prevenire lo spreco alimentare e ridurre la produzione di rifiuti, il Gestore, sulla base di un progetto da condividere con il DEC all'avvio del servizio, dovrà donare, entro la scadenza della "Shelf-life" ossia il "termine minimo di conservazione del prodotto", i prodotti ritirati perché prossimi alla scadenza ad organizzazioni non lucrative di utilità sociale, ovvero ai soggetti indicati nell'art. 13 della Legge 19 agosto 2016, n. 166 che effettuano, a fini di beneficenza, distribuzione gratuita di prodotti alimentari. Il progetto



dovrà essere elaborato in modo tale da evitare lo sviluppo e la proliferazione microbica fino al momento del consumo, ottimizzando la logistica con le soluzioni più appropriate al contesto locale, quali ad esempio, il recupero delle eccedenze da parte di associazioni, organizzazioni, banche alimentari presenti nelle immediate vicinanze, i trasporti a pieno carico, ecc..

I distributori automatici "misto" potranno erogare anche le cialde/capsule compostabili per gli erogatori semiautomatici di bevande calde.

La Regione potrà richiedere una personalizzazione delle scelte disponibili in ogni macchina, nel limite massimo del 5%, per esaudire richieste specifiche degli utenti.

7 CARATTERISTICHE DEI DISTRIBUTORI

Il Gestore è tenuto ad assicurare l'erogazione dei prodotti mediante l'installazione e la manutenzione dei distributori automatici e semiautomatici, tale da garantirne la piena funzionalità ed efficienza continuamente, 24 ore su 24, per tutto il periodo previsto dalla concessione.

I distributori automatici e semiautomatici dovranno essere conformi, per caratteristiche tecniche ed igieniche, alla normativa tempo per tempo vigente in materia di sicurezza degli impianti, delle macchine e di prevenzione incendi, di compatibilità elettromagnetica igieniche, alla normativa tempo per tempo vigente in materia di sicurezza degli impianti, antinfortunistica, igienico sanitaria, di rumorosità e tossicità, di gas refrigeranti e all'ulteriore normativa tempo per tempo vigente applicabile.

L'elenco dei distributori automatici e semiautomatici installati e la relativa documentazione (es. schede tecniche) dovranno essere sempre aggiornati e consultabili dal DEC sul Sistema Informativo di cui al paragrafo 13.

La Regione è sollevata da ogni responsabilità per eventuali danni causati a persone o cose per prodotti difettosi o igienicamente inadeguati e per cattivo funzionamento, incendio, esplosione delle macchine distributrici.

7.1 Caratteristiche dei distributori automatici

Tutti i distributori automatici dovranno:

- essere dotati di marchio CE;
- rispettare le norme CEI 61-233 riferimento europeo EN 60335-2-75 (norme particolari per distributori commerciali e apparecchi automatici per la vendita);
- riportare il nominativo e la ragione sociale del Gestore, il numero verde dell'assistenza utilizzabile dagli utenti per segnalare eventuali malfunzionamenti e mancata disponibilità di prodotti ed il codice univoco di identificazione della macchina;
- consentire la fruizione da parte di utenti disabili;
- possedere una capacità di erogazione adeguata all'utenza potenziale;
- essere dotati di apposita gettoniera rendi resto (escluso 0,01 e 0,02 €/cent) e indicare in modo chiaro agli utenti l'eventuale assenza o esaurimento di monete per l'erogazione del resto;
- segnalare chiaramente, a beneficio degli utenti, l'eventuale indisponibilità dei singoli prodotti;
- possedere barra progressiva sul display con segnalazione del termine dell'erogazione della bevanda;
- essere di facile pulizia e disinfettabili, sia all'interno sia all'esterno, tali da garantire l'assoluta igienicità dei prodotti distribuiti;
- avere le superfici destinate al contatto con sostanze alimentari di materiale idoneo, ai sensi della normativa vigente, e resistente alle ripetute operazioni di pulizia e disinfezione;
- essere dotati di sorgenti interne di calore collocate in modo tale da non compromettere la conservazione di alimenti e bevande;
- avere un dispositivo automatico che blocchi l'erogazione dei prodotti a seguito di una mancata alimentazione prolungata e/o anomalia del sistema (es. guasto della macchina, non conformità delle temperature di esercizio, ecc.).
- avere il dispositivo di erogazione non esposto a contaminazioni;
- essere dotati di sistemi di rilevazione del prezzo ed eventuale dettaglio della composizione dei prodotti mediante selezione da tastiera ed eventualmente da display; in ogni caso il distributore deve consentire la fruizione da parte di utenti ipovedenti;
- essere conformi a quanto proposto in offerta tecnica.

Inoltre, conformemente a quanto definito nel punto 2.1.4 e 2.1.2 dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) per gli affidamenti relativi ai servizi di ristoro e alla distribuzione di acqua di rete a fini potabili (approvato con DM 6 novembre 2023, in G.U. n. 282 del 2 dicembre 2023):

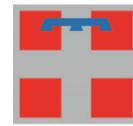
- i distributori automatici di tipologia “caldo” dovranno:
 - essere, ove tecnicamente possibile, allacciati direttamente alla adduzione idrica e dotati di sistemi di trattamento dell’acqua in accordo con quanto previsto dal citato Decreto del Ministero della Salute 7 febbraio 2012, n. 25. Le caldaie di riscaldamento dell’acqua devono essere in acciaio inox o in altri materiali che garantiscano la conformità al Regolamento (CE) N. 1935/2004 del 27 ottobre 2004;
 - essere dotati di macinacaffè incorporato, per erogare caffè espresso senza necessità di cialde o capsule;
 - prevedere la doppia campana per consentire di offrire due miscele diverse;
 - essere dotati di dispositivo per la regolazione progressiva dello zucchero con impostazione di default del livello di “zucchero zero”, in caso di prodotto erogato senza zucchero la paletta/il cucchiaino non deve essere fornito dal distributore. la quantità massima di zucchero erogabile per ciascuna bevanda dev’essere di quattro grammi;
 - dovranno essere dotati della funzionalità che consenta all’utenza di selezionare l’utilizzo di un proprio recipiente (es. tazza, tazzina, bicchiere, ecc.) con esclusione della caduta automatica del bicchiere. Tale funzionalità dovrà prevedere un’azione attiva dell’utente per la selezione del recipiente (proprio o monouso). A tal fine, i distributori dovranno avere installato un sensore con la funzione di inibire la discesa del bicchiere monouso nel caso in cui venga collocato un bicchiere o una tazza di proprietà degli utenti nell’apposito vano. La scelta di erogazione del bicchiere monouso da parte dell’utenza comporterà un *extracosto* per l’utenza medesima pari a 0,05 € (cinque centesimi di euro) oltre al prezzo della bevanda.
 - i distributori automatici di spremute dovranno prevedere che l’erogazione del bicchiere monouso comporti il pagamento di un prezzo o *extracosto* pari a cinque centesimi di euro oltre al prezzo della bevanda qualora il distributore sia dotato di sensore per il rilevamento della tazza riutilizzabile. In caso di inserimento della tazza riutilizzabile non verrà erogato il bicchiere né addebitato l’importo. Tali sensori saranno installati solo nelle nuove macchine.

Nel caso in cui l’utenza non selezioni l’utilizzo di un proprio recipiente, i distributori automatici dovranno fornire bicchieri, cucchiaini e/o palettine compostabili. Inoltre, i bicchieri dovranno essere in carta, prodotti con polpa di cellulosa estratta da legno proveniente da foreste gestite con criteri di eco-sostenibilità e certificate FSC, PEFC o certificazione equivalente.

Infine, conformemente a quanto definito nel punto 2.1.5 dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) per gli affidamenti relativi ai servizi di ristoro e alla distribuzione di acqua di rete a fini potabili (approvato con DM 6 novembre 2023, in G.U. n. 282 del 2 dicembre 2023):

- i distributori automatici di prodotti solidi refrigerati dovranno appartenere alla classe di efficienza energetica migliore disponibile sul mercato o nelle due immediatamente inferiori, valutata secondo il Regolamento Delegato (UE) 2019/2018 della Commissione dell’11 marzo 2019, che integra il Regolamento (UE) 2017/1369 del Parlamento europeo e del Consiglio, per quanto riguarda l’etichettatura energetica degli apparecchi di refrigerazione con funzione di vendita diretta. Per i distributori di bevande calde e fredde, l’efficienza energetica è valutata secondo il Protocollo Industriale EVA-EMP 3.1b, fino all’entrata in vigore dei Regolamenti delegati Comunitari o di altri analoghi Standard tecnici disciplinanti metodiche per rilevare i consumi energetici di tale categoria di macchine;
- i distributori automatici con funzione refrigerante dovranno contenere gas refrigeranti con potenziale di GWP inferiore o uguale a 9 (4 a decorrere dal primo gennaio 2026) e, ove reperibili sul mercato di riferimento, tali gas refrigeranti devono essere gas naturali, quali anidride carbonica (CO₂), ammoniaca (NH₃) e idrocarburi (HC);
- le apparecchiature ricadenti nell’ambito di applicazione del Regolamento (UE) n. 1369/2017, dotate di etichettatura energetica, dovranno appartenere alla più elevata classe di efficienza energetica disponibile sul mercato o a quella immediatamente inferiore per la rispettiva categoria di apparecchio.

Come espresso nel punto 2.2.5 dei CAM entro trenta giorni dalla decorrenza contrattuale sarà da inviare al Direttore dell’esecuzione del contratto un “Piano per la riduzione dei consumi energetici”, calibrato sulle abitudini ed esigenze delle pratiche di consumo degli utenti e delle tipologie di prodotti presenti in ciascun distributore. A detto “Piano per la riduzione dei consumi energetici” il concessionario dovrà adeguarsi adottando le necessarie azioni.



7.1.1 Sistemi di pagamento

Tutti i distributori automatici installati dovranno essere dotati almeno dei seguenti sistemi di pagamento:

- in contanti, in moneta e in banconota con sistema rendi-resto (escluso 0,01 e 0,02 euro/cent);
- tramite carta di debito/credito;
- con sistemi elettronici (es. app) e con altri strumenti (es. chiavetta o tessera elettronica ricaricabile tramite gli stessi distributori automatici) in grado di gestire credito a scalare.

L'eventuale distribuzione delle chiavette/tessere elettroniche ricaricabili è a cura del Gestore. Il valore massimo della cauzione richiesta per la chiavetta/tessera elettronica non potrà superare il valore di 5,00 € e l'importo dovrà essere rimborsato all'utente alla restituzione del dispositivo.

7.1.2 Sistema di monitoraggio

Tutti i distributori automatici installati dovranno essere dotati di sistemi di comunicazione GSM per la telemetria in grado di fornire uno scambio di informazioni in tempo reale con la sede operativa del Gestore.

Il sistema dovrà essere in grado di monitorare da remoto i dati riguardanti lo stato di funzionamento della macchina in tempo reale, nonché di rilevare parametri quali: vendite realizzate dai distributori, malfunzionamenti, variazioni delle normali temperature di esercizio, segnalazione di esaurimento dei prodotti, segnalazione di prossima scadenza dei prodotti.

In particolare, ogni singolo distributore automatico dovrà essere dotato di sistemi per l'invio di allarmi in tempo reale (es. sms o e-mail) al Gestore circa l'eventuale fermo macchina. Il sistema di comunicazione da remoto tra distributore e centrale operativa non potrà in alcun modo essere basato su accesso diretto alla rete LAN (Ethernet o Wi-Fi) della Regione.

7.1.3 Modalità di rifornimento dei distributori automatici

Il Gestore dovrà garantire il costante e adeguato rifornimento dei prodotti dei distributori automatici in modo che non vi sia interruzione nella distribuzione degli stessi, coerentemente con quanto proposto in offerta tecnica, prevedendo almeno un passaggio per ogni giorno lavorativo.

Sarà possibile l'accesso alle aree del Palazzo della Regione di persone e mezzi durante gli orari diurni, da definirsi con il Direttore dell'Esecuzione del Contratto, avendo cura di effettuare le soste dei mezzi per lo scarico merci in modo tale per cui non rappresentino un elemento di interferenza con la fruibilità degli spazi della Regione. Qualora la Regione riscontrasse soste dei veicoli adibiti al rifornimento in aree che, in qualsivoglia motivo, interferiscono con le attività regionali o presso aree di sosta riservate ai disabili o ai veicoli della Regione verrà applicata una penale.

In caso di esaurimento di prodotti segnalato dall'utenza o rilevato dai dati inviati dal sistema di monitoraggio, il Concessionario deve provvedere al rifornimento entro il giorno lavorativo successivo.

Il Gestore deve garantire, per ogni passaggio di rifornimento e per ogni distributore automatico, le seguenti prestazioni minime:

- verifica generale della corretta funzionalità delle macchine;
- rifornimento delle materie prime e dei prodotti mancanti o carenti e contestuale verifica del termine di scadenza dei prodotti presenti nei distributori in quantità ancora sufficienti;
- verifica della disponibilità e della corretta distribuzione dei materiali accessori monouso (quali bicchieri, palette per caffè e bevande calde, ecc.);
- verifica della disponibilità di monete per il resto ed eventuale riempimento dei relativi contenitori;
- eseguire idonea pulizia e disinfezione, sia interna sia esterna, delle macchine con l'obiettivo di garantire un'ottimale condizione igienica delle stesse, nel rispetto delle vigenti norme igienico-sanitarie e delle procedure di autocontrollo secondo il sistema HACCP. I detergenti utilizzati devono essere in possesso di etichetta di qualità ecologica Ecolabel (VE) o equivalenti etichette ambientali conformi alla UNI EN ISO 14024.

7.2 Caratteristiche degli erogatori semiautomatici

Gli erogatori semiautomatici di bevande calde saranno forniti dal Gestore in comodato d'uso gratuito e dovranno:

- essere dotati di marchio CE;
- riportare il nominativo e la ragione sociale del Gestore, il numero verde dell'assistenza utilizzabile dagli utenti per segnalare eventuali malfunzionamenti ed il codice univoco di identificazione della macchina;
- utilizzare cialde compostabili certificate o, in alternativa, capsule compostabili certificate;
- dotati di adeguata lunghezza del cavo di alimentazione (almeno 2 metri), potenza, voltaggio e pressione di esercizio consoni al loro utilizzo;
- possedere caratteristiche tecniche di ultima generazione che considerino, oltre ai requisiti di norma vigente, anche aspetti di *food defence*, Materiali e Oggetti a Contatto con Alimenti - MOCA e procedure condivise che limitino ogni tipologia di rischio;
- essere completi dell'informativa sull'adeguata modalità di gestione dell'apparecchiatura al momento della dismissione.

Gli utilizzatori degli erogatori semiautomatici si serviranno di propri bicchieri o tazzine e cucchiaini lavabili, non è richiesta la fornitura di bicchieri monouso né palettine e zucchero.

Il Gestore dovrà informare e formare gli utilizzatori sulle corrette modalità di utilizzo delle apparecchiature, ad esempio fornendo manuale d'uso, tutorial, ecc..

8 AREE RISTORO

I distributori automatici dovranno essere installati nelle aree identificate nelle planimetrie allegata al presente capitolato e secondo il Progetto di allestimento proposto in sede di offerta tecnica.

Gli erogatori semiautomatici dovranno essere installati nei locali comunicati dall'Amministrazione, indicativamente un erogatore per piano presso la zona uffici (cd. Torre) ed uno in "farfalla".

La Regione, in ogni caso, si riserva la facoltà di:

- richiedere la sostituzione di distributori automatici con altri più capienti qualora la capienza si riveli inadeguata. In tal caso, il Gestore è tenuto a provvedere entro il termine di 30 giorni naturali e consecutivi dalla richiesta pena l'applicazione della penale;
- richiedere lo spostamento/rimozione/aggiunta di uno o più distributori automatici e semiautomatici;
- di individuare ed assegnare al Concessionario ulteriori spazi o modificare quelli inizialmente previsti per l'installazione dei distributori automatici e semiautomatici;

senza che nulla possa essere eccepito dal Gestore.

È prevista, altresì, l'opzione per il Concessionario di proporre all'Amministrazione durante l'esecuzione del contratto modifiche a numero e tipologia di distributori al fine di migliorare ulteriormente la qualità del servizio erogato. La Regione si riserva la facoltà di valutarne la convenienza e l'opportunità prima di concedere l'autorizzazione.

Presso l'area di ristoro e presso le aree destinate ai distributori semiautomatici, la Regione mette a disposizione degli utenti idonei contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti prodotti in conseguenza dell'utilizzo dei distributori.

8.1 Installazione e allacciamenti ad impianti elettrici ed idraulici

Il Concessionario deve installare i distributori automatici e semiautomatici negli spazi designati, posizionandoli in modo da evitare danneggiamenti alle aree, in particolare al pavimento e alle pareti circostanti, con opportuni accorgimenti qualora necessari quali, a titolo di esempio: rivestimenti in gomma per i supporti delle macchine a protezione del pavimento, pannelli isolanti da posizionare posteriormente alle macchine, a protezione delle pareti e degli intonaci, ecc.. e fornendo attestazione/dichiarazione/certificazione di corretta installazione.

Il Gestore provvederà, a sua cura e spese, ad eseguire gli allacciamenti (elettrici e idrici ove disponibili) dei distributori secondo la normativa vigente e le norme di buona tecnica, nonché alla verifica di conformità dei



distributori automatici e semiautomatici da effettuarsi prima dell'avvio del servizio, presentando al RUP/DEC la relativa documentazione.

In ogni caso, il Gestore si impegna a rispettare le eventuali prescrizioni del RUP a seguito di confronto con il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione e con l'asseveratore antincendio.

Il Concessionario provvede, senza oneri per la Regione, alla gestione/raccolta e avvio a recupero o smaltimento dei rifiuti derivanti dalle attività operative relative alle installazioni, secondo le modalità indicate al paragrafo 7.2.

In caso di guasto, anomalia o difetto di funzionamento degli impianti elettrici ed idrici posti al servizio dei distributori automatici e semiautomatici, il Concessionario dovrà segnalare tempestivamente l'evento al Direttore dell'Esecuzione del Contratto e, se necessario in via cautelativa, sospendere l'uso delle apparecchiature ove sussistano o possano ragionevolmente temersi rischi apprezzabili per persone e/o cose.

8.2 Gestione dei rifiuti

La gestione dei rifiuti prodotti da tutte le attività di cui al presente Capitolato è a carico del Gestore, secondo quanto disposto dalla parte Quarta del D.lgs. 152/2006. La raccolta degli imballaggi deve essere eseguita in maniera conforme a quanto definito nel punto 2.2.3 dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) per gli affidamenti relativi ai servizi di ristoro e alla distribuzione di acqua di rete a fini potabili (approvato con DM 6 novembre 2023, in G.U. n. 282 del 2 dicembre 2023).

La Regione può concedere, previa richiesta del Gestore, la possibilità di conferire, all'interno dei contenitori presenti nell'apposita area, i rifiuti prodotti a seguito delle attività di cui al presente Capitolato, fermo restando il rispetto delle modalità di raccolta e degli obblighi definiti dalla Regione e coordinate con il gestore del servizio pubblico.

È tassativamente vietato scaricare qualsiasi tipo di rifiuto negli scarichi fognari (lavandini, canale di scarico, ecc.). Qualora si verificassero otturazioni o altri malfunzionamenti degli scarichi causati da presenza di rifiuti imputabili al Concessionario, i costi per il ripristino degli scarichi saranno totalmente a carico di quest'ultimo.

8.3 Utenze

Il canone di concessione è onnicomprensivo dei costi per l'erogazione dell'energia elettrica e dell'acqua necessarie per il funzionamento dei distributori automatici e semiautomatici. Il Gestore non può rivendicare, in nessun caso, danni derivanti dal mancato funzionamento dei distributori automatici e semiautomatici dovuto a sospensioni dell'erogazione di energia elettrica o acqua.

8.4 Divieto di variazione della destinazione d'uso delle aree

Le aree concesse in uso devono essere utilizzate esclusivamente per il servizio oggetto della Concessione.

Il Gestore, per sé ed aventi causa a qualunque titolo, si obbliga irrevocabilmente per tutta la durata del contratto a non mutare, per qualsiasi ragione o motivo, a pena di risoluzione del contratto, la destinazione d'uso delle aree ad esso affidate e a non utilizzare le stesse per un uso diverso da quello espressamente previsto dal presente capitolato, senza la preventiva autorizzazione della Regione.

9 PULIZIA E MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA

Il Gestore deve garantire a sua cura e spese il regolare funzionamento dei distributori automatici e semiautomatici tramite interventi di pulizia ordinaria e programmata, manutenzione ordinaria e straordinaria da eseguirsi in conformità alla normativa vigente e tenendo conto delle indicazioni riportate nei manuali d'uso e manutenzione delle singole apparecchiature.

Per la manutenzione sarà possibile l'accesso alle aree del Palazzo della Regione secondo le medesime modalità previste al paragrafo 6.1.3.

La gestione (raccolta, avvio a recupero o smaltimento) dei rifiuti prodotti dalle attività di pulizia, manutenzione ordinaria e straordinaria avverrà con le medesime modalità previste al paragrafo 7.2.

9.1 Attività di pulizia e di manutenzione ordinaria

Conformemente a quanto definito nel punto 2.2.5 dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) per gli affidamenti relativi ai servizi di ristoro e alla distribuzione di acqua di rete a fini potabili (approvato con DM 6 novembre 2023, in G.U. n. 282 del 2 dicembre 2023), entro 30 giorni dalla decorrenza contrattuale e, successivamente, a cadenza annuale, il Fornitore deve trasmettere al DEC e rendere disponibile sul Sistema Informativo il calendario delle specifiche attività di manutenzione e pulizia programmate sulle apparecchiature installate e gestite nell'ambito del servizio (es. le operazioni di pulizia delle serpentine dei condensatori, il settaggio delle temperature, la sostituzione dei filtri, decalcificazione, ecc.).

L'attività di manutenzione e pulizia dovrà:

- essere programmata e gestita con frequenza tale da garantire il costante funzionamento dei distributori automatici e semiautomatici, tenendo conto delle esigenze correlate al numero di utenti, proponendo al RUP/DEC un cronoprogramma degli interventi;
- essere evidenziata e riscontrata nelle procedure nel Manuale Aziendale dell'Autocontrollo Igienico;
- essere coerente con le indicazioni fornite nei manuali tecnici di istruzioni per l'uso e la manutenzione del fabbricante.

I manuali tecnici di istruzioni per l'uso e la manutenzione del fabbricante devono essere trasmessi unitamente alla comunicazione della prima programmazione delle attività di manutenzione e resi disponibili sul Sistema Informativo.

I detersivi utilizzati devono essere in possesso di etichetta di qualità ecologica Ecolabel (VE) o equivalenti etichette ambientali conformi alla UNI EN ISO 14024.

Per l'attività di pulizia e manutenzione dei distributori automatici si fa riferimento al Manuale di corretta prassi igienica per la distribuzione automatica di alimenti e bevande di CONFIDA, edizione 2018 validato dal Ministero della Salute sulla base del Regolamento (CE) n. 852/2004 del 29 aprile 2004 sull'igiene dei prodotti alimentari.

Con particolare riferimento alla gestione degli erogatori semiautomatici di bevande calde, essa dovrà prevedere azioni tali da minimizzare i pericoli microbiologici, chimici e fisici, adottando buone pratiche di processo anche attraverso procedure di responsabilizzazione degli utilizzatori. Il rifornimento dell'acqua potabile nel serbatoio/vaschetta del distributore semiautomatico sarà effettuato dagli utilizzatori. Il serbatoio dell'acqua dovrà essere periodicamente sottoposto a manutenzione dal Gestore, con procedura evidenziata nel Manuale Aziendale dell'Autocontrollo Igienico - MAAI, per la detersione e sanificazione.

Il registro delle manutenzioni ordinarie effettuate durante la durata del contratto sulle apparecchiature installate dovrà essere reso disponibile al DEC tramite il Sistema Informativo di cui al paragrafo 13.

9.2 Attività di manutenzione straordinaria

In caso di guasto di un distributore automatico o di un erogatore semiautomatico, il Gestore deve provvedere a sua cura e spese al ripristino del funzionamento entro e non oltre il giorno lavorativo successivo dalla segnalazione del guasto da parte dell'utenza e/o dal sistema di monitoraggio presente nei distributori automatici.

Qualora non sia possibile il ripristino del funzionamento entro il termine stabilito o qualora il medesimo malfunzionamento sia segnalato 4 o più volte nell'arco di 30 giorni, il Gestore è tenuto alla sostituzione dell'apparecchiatura entro 10 giorni lavorativi.

Al termine di ogni intervento di manutenzione straordinaria effettuato, il Gestore dovrà redigere un rapporto di intervento debitamente compilato con gli interventi eseguiti e che dovrà essere reso disponibile al DEC tramite il Sistema Informativo di cui al paragrafo 13.

In caso di malfunzionamento dei distributori o di mancata erogazione dei prodotti richiesti, il Gestore provvederà alla restituzione dei soldi indebitamente trattenuti a seguito della segnalazione da parte degli utenti.



10 ASPETTI IGIENICO SANITARI E ANTIMANOMISSIONE

10.1 Aspetti igienico sanitari

Il Concessionario dovrà redigere e adottare un Manuale Aziendale dell'Autocontrollo Igienico - MAAI secondo i criteri stabiliti dal sistema HACCP, in conformità al regolamento comunitario n. 852/2004 e s.m.i. e alla normativa vigente nazionale e comunitaria.

Tale Manuale dovrà porre i seguenti principali obiettivi:

- evitare che accadano non conformità pregiudiziali per la salubrità dei prodotti offerti;
- nel caso di non conformità riscontrata, identificarla e neutralizzarla attraverso azioni correttive.

Il Manuale Aziendale dell'Autocontrollo Igienico dovrà prevedere anche un sistema di tracciabilità dei prodotti offerti, conforme al Regolamento (CE) n. 178/2002. Inoltre, la movimentazione dei prodotti dovrà rispettare il Regolamento (CE) 852/2004, Capitolo IV, dell'Allegato 2 - Requisiti dei mezzi adibiti a trasporto di alimenti e il D.P.R 327/80, Allegato C - Condizioni di temperatura durante il trasporto di sostanze alimentari.

Con particolare riferimento alla gestione degli erogatori semiautomatici di bevande calde, il Manuale Aziendale dell'Autocontrollo Igienico – MAAI dovrà prevedere la corretta gestione di ogni fase di processo con l'individuazione di un responsabile dell'autocontrollo individuato dal Fornitore. In particolare, dando informazioni e indicazioni riguardo gli aspetti critici relativi a:

- conservazione cialde/capsule da parte degli utilizzatori;
- corretta detersione e sanificazione del distributore semiautomatico in tutte le sue parti;
- ricambio dell'acqua del serbatoio da parte degli utilizzatori;
- una valutazione del rischio di manomissione intenzionale (Threat Assessment Critical Control Point – TACCP);
- gestione dei reflui e altri residui di processo.

Il Manuale Aziendale dell'Autocontrollo Igienico – MAAI dovrà essere consegnato all'avvio del servizio al DEC per sua validazione. Il DEC potrà richiedere modifiche e integrazioni a tale Manuale, a seguito delle quali il Gestore dovrà inviare la versione aggiornata del Manuale entro 10 giorni naturali e consecutivi.

10.2 Aspetti di difesa alimentare (manomissione e anticontaminazione intenzionale)

Nella predisposizione del MAAI il Gestore dovrà tenere in considerazione aspetti di cosiddetta "food defence" con l'obiettivo di garantire la protezione degli erogatori semiautomatici da atti intenzionali di contaminazione o manomissione e di identificare le procedure adottate per prevenire e consentire di identificare segni di manomissione. A tal proposito il riferimento sono le Linea guida per l'implementazione dell'International Featured Std Food dedicato alla Food Defence 2014.

In particolare, il Gestore dovrà predisporre un Piano di difesa alimentare quale strumento di attuazione della *food defence*. Tale programma dovrà essere basato su una valutazione del rischio (simile all'HACCP) chiamata Threat Assessment Critical Control Point (TACCP), che ha l'obiettivo di identificare le potenziali minacce intenzionali alla sicurezza alimentare per motivi comportamentali ideologici e di attuare controlli per quelli di natura significativa. Le minacce sono basate su ragioni che potrebbero includere:

- contaminazione dolosa delle cialde/capsule e dell'acqua utilizzata;
- sabotaggio delle cialde/capsule nella fase di conservazione e stoccaggio;
- manipolazione di acqua e cialde/capsule per fini terroristici o criminali.

Il piano di difesa alimentare dovrà essere opportunamente integrato nel Piano di Comunicazione all'utenza di cui al paragrafo 11.

11 RELAZIONE CAM

All'avvio del servizio, e poi con aggiornamenti di periodicità annuale, il Fornitore dovrà elaborare, e rendere disponibile attraverso il Sistema Informativo, una Relazione CAM in cui, per ogni criterio ambientale di cui al presente Capitolato Tecnico ed eventualmente all'Offerta Tecnica, dovrà descrivere le scelte adottate e le verifiche di conformità, allegando la relativa documentazione.

La Relazione CAM dovrà essere conforme a quanto definito nel punto 2.2.1 dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) per gli affidamenti relativi ai servizi di ristoro e alla distribuzione di acqua di rete a fini potabili (approvato con DM 6 novembre 2023, in G.U. n. 282 del 2 dicembre 2023).

12 PIANO DI COMUNICAZIONE ALL'UTENZA

Il Gestore dovrà presentare in fase di avvio del servizio un Piano di comunicazione all'utenza, coerentemente con quanto proposto in Offerta Tecnica e da realizzare in stretto accordo con l'amministrazione regionale, volto a:

- fornire indicazioni per l'utenza sui materiali con cui sono realizzati gli imballaggi, le confezioni, i bicchieri e i cucchiaini/palette presenti nei distributori automatici e le cialde/capsule destinate all'uso degli erogatori semiautomatici, per consentire un corretto conferimento nei contenitori messi a disposizione per la raccolta differenziata e indifferenziata dei rifiuti urbani;
- fornire idoneo avviso all'utenza del fatto che il distributore automatico non eroga automaticamente il bicchiere monouso se si inserisce un bicchiere o tazza riutilizzabile e comunica che questa misura ed il prezzo applicato al bicchiere monouso, sono previsti ai fini della prevenzione dei rifiuti nonché degli impatti ambientali connessi alla produzione e al trasporto dei prodotti monouso;
- rendere evidente ai consumatori le caratteristiche dei prodotti destinati ai soggetti con diverse fattispecie di restrizioni dietetiche, rendendo riconoscibili i prodotti privi di glutine e senza lattosio;
- promuovere un'alimentazione sana ed equilibrata attraverso il consumo di prodotti salutari (es. frutta, prodotti a basso contenuto di zuccheri e grassi, ecc.) rendendo riconoscibili da parte del consumatore i prodotti a basso contenuto di: zuccheri semplici, grassi saturi, Sodio, applicando quanto previsto dal *Dossier Scientifico delle Linee Guida per una sana alimentazione (Edizione 2018)* del CREA - Centro di Ricerca Alimenti e Nutrizione, reperibile al seguente link :
<https://www.crea.gov.it/web/alimenti-e-nutrizione/-/dossier-scientifico-linee-guida-per-una-sana-alimentazione-2018>;
- promuovere il consumo di prodotti ambientalmente sostenibili quali prodotti a chilometro zero e filiera corta, prodotti di origine biologica e prodotti provenienti dal commercio equo e solidale, prodotti poco o meno trasformati;
- rendere consapevole l'utenza delle misure previste dal Piano di difesa alimentare quale strumento di attuazione della *food defence*;
- promuovere le ulteriori misure di sostenibilità ambientale adottate nell'erogazione del servizio, previste nel Capitolato Tecnico ed eventualmente previste nell'Offerta Tecnica.

13 ASSISTENZA AGLI UTENTI

Coerentemente con quanto proposto in Offerta Tecnica, dalla data di avvio del servizio, il Concessionario deve garantire il servizio di assistenza agli utenti per gestire le eventuali segnalazioni relative a:

- mancanza o carenza di prodotti;
- guasti o mancata o irregolare erogazione dei prodotti;
- irregolarità o disservizi di carattere generale;
- rimborsi per mancata erogazione dei prodotti o del resto.

Il servizio di assistenza deve essere garantito almeno tramite un numero verde, che deve essere posto in evidenza sul frontale di ogni distributore automatico e semiautomatico, utilizzabile senza costi per gli utenti.

In qualsiasi momento nel corso del contratto il Concessionario deve rendere accessibili sul Sistema Informativo: dati, report statistici, relazioni sulle segnalazioni pervenute, i problemi più rilevanti segnalati e le soluzioni correttive adottate per il miglioramento del servizio, numero rimborsi effettuati.

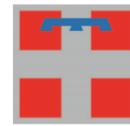
La Regione, sulla base dei dati acquisiti, può richiedere l'adozione di accorgimenti migliorativi che il Concessionario è obbligato a adottare, purché non in contrasto con la normativa vigente.

14 SISTEMA INFORMATIVO

Il Gestore dovrà fornire all'Amministrazione l'accesso ad un software gestionale entro la data di avvio del servizio per la gestione informatizzata del servizio.

Il Sistema Informativo dovrà:

- rispettare gli standard più diffusi e conosciuti in modo da consentire un immediato utilizzo;



essere realizzato o acquisito, configurato e personalizzato in funzione del servizio e per soddisfare le varie tipologie di utilizzatori;
essere gestito e costantemente implementato per tutta la durata della Concessione;
essere accessibile via web e su dispositivi mobile tramite l'utilizzo dei più diffusi browser di navigazione (Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft Edge, Safari, ecc.) e indipendentemente dal Sistema Operativo installato sul dispositivo;
rendere consultabile e scaricabile tutta la documentazione prodotta durante il servizio (es. elenco dei distributori installati, elenco dei prodotti presenti nei distributori automatici, documentazione relativa alla manutenzione ordinaria e straordinaria, documentazione relativa ai controlli di qualità del servizio, reportistica utile alla gestione del contratto, ecc.) in formato elettronico;
consentire la localizzazione dei distributori automatici e semiautomatici;
permettere la possibilità di estrazione dei dati, in formato editabile (es. Microsoft Excel), dei consumi storici dell'utenza relativi ai distributori automatici e semiautomatici;
rendere disponibili tutte le informazioni e i documenti relativi alla gestione amministrativa e contabile della Concessione (es. fatture, ecc.).

Il Gestore è obbligato ad erogare adeguata formazione e supporto al personale della Regione titolato ad accedere al software, che potrà riguardare ad esempio le principali funzionalità del software, le eventuali competenze informatiche specifiche necessarie alla corretta consultazione dei dati, la presentazione del manuale d'uso, ecc..

Durante l'esecuzione della Concessione, il Gestore è tenuto a mantenere il Sistema Informativo e ad aggiornare tempestivamente tutte le informazioni ivi presenti.

Il Sistema Informativo deve essere coerente con quanto proposto dal Gestore in sede di gara nell'Offerta tecnica.

Tutti i dati prodotti per il periodo di vigenza del contratto sono di proprietà della Regione e non potranno essere ceduti o messi a disposizione di soggetti terzi senza specifici accordi con la stessa. Durante il periodo di vigenza del contratto, l'Amministrazione potrà richiedere tali dati nei modi e nei formati ritenuti più opportuni attraverso funzionalità di esportazione che dovranno essere implementate e rese disponibili all'interno del Sistema Informativo; tali dati dovranno essere disponibili con le stesse modalità, salvo implementazione di nuove funzionalità, anche successivamente alla scadenza del contratto.

Al termine del rapporto contrattuale, tutti i documenti e tutti i dati ivi contenuti saranno lasciati nella disponibilità della Regione. Il Gestore, nella gestione informatizzata delle informazioni e delle segnalazioni, si impegna al rispetto degli obblighi sulla privacy di cui al GDPR n. 679/2016.

15 REPORTISTICA

Il Gestore è tenuto a rendere disponibile attraverso il Sistema Informativo con periodicità trimestrale e al termine del contratto, ovvero su richiesta della Regione, un report in formato elettronico (Excel o csv) contenente almeno le seguenti informazioni:

- codice distributore e ubicazione;
- descrizione del prodotto erogato;
- costo unitario del prodotto erogato;
- data di rifornimento del prodotto nel distributore automatico e data di erogazione;
- numero di erogazioni nel periodo di riferimento;
- il metodo di pagamento utilizzato;
- report dei prodotti tolti dai distributori per scadenza imminente;
- numero di erogazioni senza bicchiere monouso (per distributore "caldo");
- numero di erogazioni con bicchiere monouso (per distributore "caldo");
- numero di malfunzionamenti, tipologia, data e ora di segnalazione.

Inoltre, il Gestore è tenuto a rendere disponibile attraverso il Sistema Informativo, con periodicità semestrale, l'andamento economico-finanziario aggiornato relativo alla gestione dei servizi con i dati utilizzati per la definizione del Piano Economico Finanziario.

16 STRUTTURA ORGANIZZATIVA DEL GESTORE

Per lo svolgimento dei servizi oggetto del presente Capitolato, il Gestore dovrà predisporre un'organizzazione adeguata in termini di risorse impiegate e relative qualifiche.

16.1 Responsabile del servizio

Il Gestore deve nominare un Responsabile del Servizio in qualità di referente unico nei confronti della Regione per tutti gli aspetti inerenti la gestione e il coordinamento delle attività previste nella Concessione, i cui riferimenti (nominativo, recapito telefonico, e-mail) dovranno essere comunicati all'Amministrazione per l'avvio delle operazioni di installazione. Tale figura deve essere dotata di adeguate competenze professionali, di idonea esperienza in ruoli simili e analoghi, di idoneo inquadramento contrattuale con riferimento al CCNL Terziario, Distribuzione e Servizi.

Il Responsabile del Servizio rappresenta il Gestore a tutti gli effetti e, pertanto, tutte le comunicazioni ad esso rivolte dall'Amministrazione e/o dal RUP e/o dal DEC si intendono fatte al Gestore; parimenti tutte le comunicazioni da parte del Gestore alla Regione devono pervenire esclusivamente dal Responsabile del Servizio. Il Responsabile del Servizio dovrà essere reperibile nell'arco dell'intera giornata lavorativa. In caso di sua assenza (ferie, malattia, infortunio, ecc.), il Gestore dovrà provvedere alla sua sostituzione dando tempestiva comunicazione del nominativo del sostituto al DEC.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo, al Responsabile del Servizio sono affidate le seguenti attività:

- organizzare e coordinare tutte le attività previste per l'installazione, la gestione e la rimozione dei distributori automatici e semiautomatici, avendo cura di lasciare le aree nelle stesse condizioni in cui sono state consegnate (rifornimento dei prodotti, attività di manutenzione, ecc.);
- coordinare e dirigere il personale impiegato nelle attività della Concessione;
- garantire il rispetto e l'osservanza da parte del personale addetto di tutte le prescrizioni contenute nel Capitolato e nelle norme che disciplinano le attività connesse con la Concessione;
- rendere accessibile al DEC, tramite il Sistema Informativo, l'elenco aggiornato del personale addetto e dei distributori automatici e semiautomatici installati;
- applicare il sistema HACCP attraverso l'attuazione delle *Buone regole di processo* e l'adeguata compilazione del Manuale Aziendale dell'Autocontrollo Igienico;
- informare costantemente il DEC sull'andamento del servizio in Concessione, segnalando eventuali anomalie e/o disfunzioni e proponendo gli opportuni correttivi e soluzioni migliorative.

Nel caso di impedimento permanente del Responsabile del Servizio, oppure per propri motivi organizzativi, il Gestore può nominare, nel corso di durata della Concessione, un nuovo Responsabile del Servizio con equivalenti capacità tecnico-professionali ed esperienza lavorativa, dandone preventiva notifica all'Amministrazione e motivando la nuova nomina.

L'Amministrazione può richiedere la sostituzione del Responsabile del Servizio, dandone adeguata motivazione, senza che il Gestore possa opporre eccezione alcuna. In tal caso il Gestore deve provvedere alla sostituzione del Responsabile del Servizio entro 15 giorni naturali consecutivi dalla richiesta.

16.2 Personale del gestore

Il Gestore dovrà garantire per tutta la durata della Concessione l'entità numerica lavorativa adeguata a garantire la continuità e la regolarità del servizio, in ogni periodo dell'anno, organizzando opportunamente le turnazioni e le sostituzioni del personale assente per malattie o ferie.

Il personale deve essere provvisto di adeguata qualificazione, regolarmente inquadrato nei rispettivi livelli professionali del CCNL Terziario, Distribuzione e Servizi, nonché in possesso delle autorizzazioni sanitarie e dei requisiti previsti dalla normativa vigente per le specifiche mansioni da svolgere.

Il personale del Gestore è obbligato a:

- indossare una divisa di lavoro appropriata ed omogenea, chiaramente riconoscibile;
- essere dotato di apposita tessera di riconoscimento munita di fotografia, con indicazione del nome e cognome e della ragione sociale del Gestore;
- attenersi alle prescrizioni normative in vigore in materia e al MAAI adottato dal Concessionario;



mantenere un comportamento professionale, decoroso e irreprensibile, improntato alla massima educazione; presentarsi al Palazzo della Regione Piemonte munito di apposito badge fornito dall'Amministrazione che consente l'accesso al grattacielo.

In caso di variazioni del personale impiegato, il Gestore si impegna a tenere aggiornato l'elenco del personale rendendolo disponibile tramite il Sistema Informativo. L'Amministrazione potrà richiedere la sostituzione del personale impiegato, dandone adeguata motivazione, senza che ciò dia diritto al Gestore di chiedere alcun onere aggiuntivo. In tal caso il Gestore deve provvedere alla sostituzione entro 15 giorni naturali consecutivi dalla richiesta.

Al personale del gestore che svolge il servizio di concessione viene fornito un tesserino di riconoscimento (badge) personali. In caso di variazione del personale, il Gestore è tenuto alla restituzione dei badge ricevuti dal RUP/DEC entro 5 giorni naturali e consecutivi, in caso di mancata restituzione degli stessi è tenuto al rimborso di € 5,00 per ogni tesserino non restituito.

17 FORMAZIONE DEL PERSONALE

Il Gestore deve:

- informare e formare il personale addetto in merito all'applicazione delle norme in materia di igiene e sicurezza alimentare e del MAAI, adottato ai sensi del Regolamento (CE) 852/2004, Capitolo XII, Allegato II - Formazione del personale;
- in ottemperanza alle disposizioni del Decreto Legislativo n. 81/2008 e s.m.i., provvedere affinché il personale dedicato all'esecuzione dei servizi di cui al presente Capitolato, abbia ricevuto una adeguata informazione e formazione sui rischi specifici propri della loro attività, nonché sulle misure di prevenzione e protezione da adottare in materia di sicurezza sul lavoro e di tutela dell'ambiente, oltre ai piani di evacuazione/esodo propri del Palazzo della Regione;
- informare e formare il personale addetto in merito alle corrette modalità di raccolta dei rifiuti derivanti dalle attività di installazione, manutenzione ordinaria e straordinaria dei distributori, nonché dalle attività di rifornimento dei prodotti.

18 OSSERVANZA CCNL E NORME DI DISCIPLINA DEL LAVORO

Il Concessionario è tenuto a:

- dotare il proprio personale di adeguati dispositivi di protezione individuale e collettiva, in relazione alla tipologia delle attività oggetto dei servizi di cui al presente Capitolato, nonché adottare ogni misura per garantire la sicurezza e la salute dei propri dipendenti che svolgono le attività;
- ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi comprese le norme e le procedure in materia di retribuzione, previdenza, contribuzione, assistenza e assicurazione sociale, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri;
- applicare nei confronti dei propri lavoratori dipendenti condizioni contrattuali e retributive non inferiori a quelle risultanti dal CCNL Terziario, Distribuzione e Servizi e dagli accordi integrativi territoriali, per la zona nella quale sono svolte le prestazioni;
- osservare ed applicare tutte le norme relative alle assicurazioni obbligatorie ed antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali, nei confronti del proprio personale dipendente.

I suddetti obblighi vincolano il Gestore indipendentemente dalla sua qualificazione giuridica, sociale, economica o sindacale, ivi compresa la forma cooperativa.

19 RISCHI INTERFERENZIALI

Il Gestore, con la presentazione dell'offerta, prende visione ed accetta il Documento Unico di valutazione dei Rischi Interferenti (DUVRI) allegato al presente Capitolato e si impegna a sottoscrivere eventuali aggiornamenti durante la vigenza del contratto entro 5 giorni naturali e consecutivi dal ricevimento degli stessi da parte del RUP/DEC, dandone immediata comunicazione al proprio personale in servizio.

20 ONERI ED OBBLIGHI DEL GESTORE

Il Gestore deve essere in possesso, per tutta la durata della concessione, dei requisiti professionali e delle specifiche autorizzazioni/licenze previste dalla normativa vigente per l'esercizio dell'attività oggetto di



concessione. Dette autorizzazioni e licenze saranno intestate al Gestore e non potranno essere trasferite, né alienate o cedute, anche in parte. Il Gestore s'impegna a fornirne, dietro richiesta, copia alla Regione.

Il Gestore si impegna a monitorare quotidianamente allerte sanitarie e avvisi di ritiro di prodotti alimentari pubblicati dal Ministero della Salute, dalle autorità sanitarie competenti e dai produttori, provvedendo tempestivamente al ritiro dai distributori dei prodotti segnalati.

Non potranno essere erogate dai distributori automatici bevande alcoliche, la vendita di generi non alimentari deve essere preventivamente autorizzata dal RUP/DEC.

Il Gestore è responsabile di tutte le inosservanze a leggi, regolamenti e disposizioni in genere nella materia di cui alla presente Concessione, tale responsabilità comprende anche le inosservanze della normativa fiscale.

La Regione non è responsabile di eventuali danni che dovessero essere causati dagli utenti ai distributori, né di eventuali furti, incendi, atti vandalici o altro, riguardanti i distributori automatici e semiautomatici.

21 AVVIO DEL SERVIZIO

Entro 15 giorni naturali e consecutivi dalla stipula del contratto o dalla comunicazione di avvio anticipato del servizio dovranno essere ultimate le installazioni dei distributori automatici e semiautomatici.

Le operazioni di installazione dovranno essere eseguite secondo un cronoprogramma concordato e sottoscritto con il RUP/DEC in modo da ridurre i tempi di interruzione del servizio durante l'avvicendamento tra il soggetto uscente e il Gestore. Al fine di definire tale cronoprogramma, il Gestore dovrà compiere un sopralluogo tecnico, in accordo con la Regione, per verificare gli spazi e le modalità di installazione, compreso il trasporto dei distributori al fine di verificare gli ingombri e gli accessi con il relativo imballaggio. Nella fase di installazione si avrà particolare cura di non creare modifiche ai percorsi di esodo o intralci al normale deflusso dell'utenza.

Al termine delle operazioni di installazione, l'avvio del servizio sarà formalizzato con la firma di entrambe le parti di apposita attestazione, predisposta secondo le modalità stabilite nell'art. 19 del DM n. 49/2018, a cui deve essere allegata la seguente documentazione:

il Manuale Aziendale dell'Autocontrollo Igienico adottato dal Concessionario, redatto secondo i criteri stabiliti dal sistema HACCP, integrato con il Piano di difesa alimentare;

notifica e registrazione delle imprese alimentari, in conformità al Reg. CE 852/2004, del deposito/stabilimento da dove sarà stoccata la merce per il rifornimento dei distributori automatici;

la certificazione TQS Vending in corso di validità;

l'elenco dei prodotti erogati, relativi prezzi, schede tecniche e tutta la documentazione a comprova del rispetto dei requisiti minimi definiti nel presente Capitolato, nonché delle eventuali proposte migliorative contenute nell'offerta tecnica;

l'elenco dettagliato dei distributori automatici e semiautomatici installati e la relativa documentazione specifica, quale a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- o le dichiarazioni di conformità ai sensi del D.M. n. 37/08 e s.m.i. e corretta posa/installazione;
- o i manuali d'uso e manutenzione;
- o tutte le certificazioni e/o omologazioni previste dalle normative vigenti o da specifiche norme di settore (Certificazione CE, UNI, ecc.) ed eventuale altra documentazione comprovante il rispetto alle normative vigenti;
- o le schede tecniche o altra eventuale documentazione, a comprova del rispetto dei requisiti minimi definiti nel presente Capitolato;

l'elenco del personale impiegato nel servizio, relativi ruoli e qualifiche, evidenziando il Responsabile dell'autocontrollo igienico;

l'elenco dei mezzi di trasporto utilizzati per l'erogazione del servizio e relativa copia dei libretti di circolazione;

il Piano di comunicazione all'utenza;

la Relazione CAM;

il progetto di donazione dei prodotti ritirati perché prossimi alla scadenza;

le credenziali per l'accesso al Sistema Informativo;

quanto altro necessario a comprova di quanto proposto in offerta tecnica.

I distributori automatici devono essere registrati presso l'Agenzia delle Entrate, ai fini della trasmissione telematica dei corrispettivi giornalieri, come previsto dall'art. 2 del D.lgs. n. 127/2015 e dal Provvedimento della stessa Agenzia del 30/6/2016.



L'elenco dettagliato dei distributori automatici ed erogatori semiautomatici installati e dei prodotti erogati con i relativi prezzi dovranno essere costantemente aggiornati in occasione di eventuali variazioni, la relativa documentazione dovrà essere tempestivamente resa disponibile alla Regione tramite il Sistema Informativo.

Entro trenta giorni dalla decorrenza contrattuale sarà da inviare al Direttore dell'esecuzione del contratto un "*Piano per la riduzione dei consumi energetici*".

In ogni caso, l'avvio dei servizi di concessione è subordinato alla scadenza dell'attuale contratto in essere prevista per il 22/11/2024.

21.1 Avvio del servizio in pendenza della stipula del contratto

Nelle more della stipula del contratto e nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente, la Regione si riserva la facoltà di ordinare al Gestore l'avvio delle prestazioni oggetto del contratto in tutto o anche solo in parte. Il Gestore dovrà dare immediato corso allo stesso, attenendosi alle indicazioni fornite dal RUP/DEC e nel rispetto delle disposizioni di cui al presente Capitolato.

In caso di mancata successiva stipula del contratto, il Gestore ha il dovere di pagare alla Regione la quota del corrispettivo proporzionale alla durata dell'effettiva gestione.

22 INTERRUZIONE DEL SERVIZIO

La Regione può prevedere, in accordo con il Gestore, lo spegnimento automatico o programmato dei distributori per lunghe chiusure (es. periodi natalizio, pasquale, estivo) al fine del contenimento energetico. La richiesta di interruzione del servizio dovrà pervenire almeno con 5 giorni naturali e consecutivi di anticipo e il periodo di interruzione dovrà essere concordato con il Direttore dell'Esecuzione del Contratto.

Con preavviso di 5 giorni naturali e consecutivi, salvo casi di indifferibile urgenza, la Regione si riserva la facoltà di sospendere il servizio nel caso in cui venga accertata la necessità di procedere a interventi edilizi o impiantistici nei locali ove sono ubicati i distributori. In tale evenienza il Gestore dovrà, se richiesto dalla Regione, togliere o spostare i distributori senza oneri per la Regione.

In caso di sciopero del personale del Gestore o di altri eventi che per qualsiasi motivo possono influire sul normale espletamento del servizio, la Regione, nella persona del Direttore dell'Esecuzione del Contratto, deve essere avvisata con la massima sollecitudine.

Le interruzioni totali del servizio per causa di forza maggiore non danno luogo a responsabilità alcuna per entrambe le parti. Per forza maggiore si intende ogni situazione o evento imprevedibile ed eccezionale, indipendente dalla volontà delle parti e non attribuibile ad una loro colpa o negligenza, che impedisca ad una delle parti di adempiere a uno degli obblighi derivanti dal contratto, senza possibilità di ovviare a tale impedimento nonostante tutta la diligenza dispiegata. Manchevolezze o ritardi nell'avere a disposizione attrezzature o materiali, vertenze di lavoro, sciopero del personale del Gestore o difficoltà finanziarie, non costituiscono cause di forza maggiore, salvo che il Gestore non offra prova contraria. Se una delle parti si trova in caso di forza maggiore, avvisa l'altra parte a mezzo PEC, senza indugio, e nel più breve tempo possibile precisando la natura, la durata probabile e gli effetti prevedibili di tale avvenimento. Le parti sono comunque tenute ad adottare ogni provvedimento necessario per ridurre al minimo gli eventuali danni risultanti da un'interruzione dovuta a forza maggiore.

Nel caso di interruzione del servizio per motivi diversi dalle cause di forza maggiore, la Regione si riserva il diritto al risarcimento dei danni subiti e l'applicazione delle penali previste.

23 RICONSEGNA DEGLI SPAZI IN CONCESSIONE

Entro 15 giorni naturali e consecutivi successivi alla scadenza del Contratto, il Gestore deve liberare, a propria cura e spese, le aree rimuovendo i distributori automatici ed erogatori semiautomatici installati.

Le aree dovranno essere riconsegnate all'Amministrazione nello stesso stato in cui sono state consegnate all'inizio della Concessione, fatte salve le modifiche autorizzate dall'Amministrazione nel corso del Contratto, e tenendo conto del normale deterioramento derivante dal tempo e dall'uso. Qualunque miglioria apportata alle



aree nel corso della Concessione, non recuperabile al termine della stessa come bene separato, resta a beneficio dell'Amministrazione, senza che il Concessionario possa pretendere alcun indennizzo.

Decorso inutilmente il suddetto termine, l'Amministrazione provvederà direttamente allo sgombero delle aree con addebito delle relative spese al Concessionario.

Nel corso delle operazioni di disinstallazione dei distributori automatici, il Gestore dovrà garantire tutte le attività necessarie a garantire il subentro dell'eventuale nuovo concessionario in modo tale da evitare l'interruzione del servizio.

Al termine delle attività di sgombero e ripristino delle aree, si procederà alla riconsegna delle stesse a seguito di ispezione e redazione di un Verbale di Riconsegna, controfirmato da entrambe le parti. Nel Verbale di Riconsegna sono richiamate, altresì, le comunicazioni e/o attestazioni di danni eventualmente accertati nel corso di durata della Concessione.

Nel caso in cui all'esito delle ispezioni venissero constatati danni alle aree/impianti dipendenti dalla non diligente gestione da parte del Gestore, lo stesso dovrà provvedere a propria cura e spese agli interventi necessari per riparare i danni. In caso di inadempimento da parte del Gestore a tale obbligo, la Regione potrà provvedere direttamente, con addebito delle relative spese al Concessionario, salvo il risarcimento dei maggiori danni.

Al termine del contratto, il Gestore è tenuto alla restituzione al RUP/DEC entro 5 giorni naturali e consecutivi dei tesserini di riconoscimento (badge) consegnati al proprio personale, in caso di mancata restituzione degli stessi è tenuto al rimborso di € 5,00 per ogni tesserino non restituito.

24 PREZZI AL PUBBLICO

Il Concessionario è tenuto ad applicare nei confronti dell'utenza il listino prezzi posto a base di gara di cui all'Allegato 1 – Listino prodotti base, IVA inclusa, al netto del ribasso offerto dal Gestore in sede di gara.

Per i prodotti non previsti nell'Allegato 1 – Listino prodotti base, il prezzo potrà essere fissato discrezionalmente dal Concessionario previa autorizzazione del RUP/DEC.

I prezzi di vendita dei prodotti offerti devono essere esposti in modo visibile all'utenza e devono essere identici, per tipologia di prodotto, in tutti i distributori automatici installati negli spazi oggetto della concessione.

Il Gestore potrà prevedere formule di incentivazione e fidelizzazione, legate ad esempio ai sistemi di pagamento, che permettano sconti ulteriori rispetto ai prezzi definiti nell'Allegato 1 – Listino prodotti base al netto del ribasso offerto dal Gestore in sede di gara.

Al listino dei prodotti di base al netto del ribasso offerto dal Gestore in sede di gara, o in seguito ad una revisione dei prezzi, verrà applicato l'arrotondamento matematico ai 5 centesimi di euro.

I prezzi dei prodotti offerti rimarranno invariati per tutto il periodo contrattuale, fatto salvo il procedimento di revisione prezzi di cui al paragrafo successivo.

24.1 Revisione dei prezzi

La revisione dei prezzi unitari, di cui all'Allegato 1 – Listino prodotti base, in aumento ed in diminuzione è ammessa secondo quanto previsto dall'art. 60 del D.Lgs. 36/2023, al netto del ribasso offerto dal Fornitore in sede di offerta economica.

In particolare, qualora nel corso di esecuzione del contratto, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, si determini una variazione, in aumento o in diminuzione, del costo del servizio superiore al cinque per cento, dell'importo complessivo, i prezzi sono aggiornati, nella misura dell'ottanta per cento della variazione, in relazione alle prestazioni da eseguire. Ai fini del calcolo della variazione dei prezzi si farà riferimento all'indice ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati (il c.d. Indice FOI). L'indice FOI utilizzato è quello medio annuo riferito all'anno precedente a quello in cui viene determinata la revisione del canone.



La revisione dei prezzi unitari, di cui all'Allegato 1 – Listino prodotti base al netto del ribasso offerto dal Fornitore in sede di offerta economica, viene concordata tra il Fornitore e il RUP su richiesta scritta del Fornitore adeguatamente documentata, a seguito di apposita istruttoria.

Potrà essere richiesto il primo adeguamento dei prezzi decorsi almeno 12 mesi dalla data di avvio del servizio, non sono ammesse variazioni retroattive.

25 CANONE DI CONCESSIONE

Per l'uso delle aree oggetto della Concessione e per le spese relative alle utenze (energia elettrica, acqua, riscaldamento e condizionamento), alla pulizia dei locali, alla raccolta dei rifiuti e alla manutenzione dei locali e degli impianti, il Gestore dovrà corrispondere alla Regione il canone di concessione offerto in sede di gara.

Il canone di concessione dovrà essere corrisposto in rate trimestrali anticipate di uguale ammontare previa emissione di regolari fatture da parte dell'Amministrazione, entro i seguenti termini:

- il primo versamento trimestrale deve essere effettuato prima dell'inizio della Concessione e documentato alla stipula del Contratto o (se precedente) alla data del verbale di consegna delle aree;
- i successivi versamenti trimestrali devono essere effettuati entro 15 giorni naturali e consecutivi dall'inizio del trimestre di riferimento.

La Regione emetterà le apposite fatture con l'integrazione delle eventuali penali addebitate al Concessionario.

Il Concessionario si impegna a pagare per intero il canone di concessione, senza mai poterlo scomputare o diminuire, per qualunque contestazione o richiesta intenda promuovere nei confronti dell'Amministrazione e qualunque sia l'andamento economico della Concessione.

25.1 Riequilibrio economico-finanziario

Qualora si verificassero fatti, non imputabili al Concessionario, che incidono sull'equilibrio del Piano Economico e Finanziario è possibile la revisione dello stesso al fine di rideterminare le condizioni di equilibrio sempreché non venga compromessa la permanenza indefettibile dei rischi in capo al Gestore (ad esempio: rischio di contrazione della domanda di mercato e specifica, rischio di indisponibilità ecc.) ai sensi dell'art. 192 del D.lgs. 36/2023.

26 CONTROLLO E VERIFICA DELLE PRESTAZIONI EROGATE E DEI LIVELLI DI SERVIZIO

26.1 Sistema di controllo e monitoraggio dei servizi erogati

Il Concessionario deve adottare, conformemente a quanto proposto in offerta tecnica, un proprio sistema di controllo e monitoraggio finalizzato alla verifica:

- della qualità e della tracciabilità dei prodotti erogati;
- dei livelli di erogazione del servizio;
- della conformità normativa tempo per tempo vigente in materia nel corso dell'esecuzione del contratto;
- della corretta applicazione del proprio Manuale Aziendale dell' Autocontrollo Igienico integrato del Piano di difesa alimentare e della tracciabilità alimentare.

Il Gestore deve, inoltre, provvedere affinché tutto il personale impiegato nel servizio sia formato sul sistema di controllo e monitoraggio e svolga le proprie mansioni per garantire un risultato in grado di soddisfare le prescrizioni ed i livelli qualitativi previsti nel Capitolato. La formazione erogata al personale dovrà essere registrata all'interno del piano formativo del personale di cui al paragrafo 16.

Con cadenza semestrale, o su richiesta del DEC/RUP, il Gestore è tenuto a rendere disponibile sul Sistema Informativo un report dei controlli eseguiti con la connessa documentazione ed i relativi esiti.

Tra gli strumenti del sistema di controllo e monitoraggio dovranno essere previste periodiche indagini di *customer satisfaction* per rilevare la soddisfazione dell'utenza e, a titolo meramente indicativo e non esaustivo, in particolare il grado di apprezzamento:

- del servizio in generale e del funzionamento dei distributori;

dei prodotti offerti, loro qualità, costo, varietà e freschezza;
del servizio di rifornimento dei prodotti;
del servizio di ripristino in seguito a guasti o trattenuta dell'importo senza l'erogazione del prodotto;
delle informazioni fornite per gestire correttamente i rifiuti prodotti.

26.2 Verifica di conformità in corso di esecuzione

L'Amministrazione avrà la facoltà di svolgere tutte le attività di controllo e di verifica di conformità in corso di esecuzione che ritenga opportune con qualsiasi modalità ed in ogni momento, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 116 del D Lgs. n. 36/2023 e dalle ulteriori prassi interpretative e provvedimenti anche normativi che saranno adottati, con periodicità definita dall'Amministrazione medesima.

Le verifiche riguarderanno l'efficacia e la qualità del servizio erogato e il rispetto di tutte le prescrizioni del presente Capitolato Tecnico, di quanto oggetto di Offerta Tecnica e delle norme e dei regolamenti applicabili (conformità legislativa).

L'attività di verifica consisterà, a titolo indicativo e non esaustivo, nelle seguenti operazioni:

- controlli a campione, in tal caso il Gestore dovrà fornire al DEC l'eventuale documentazione richiesta;
- controlli in contraddittorio con il Responsabile del Servizio; tali controlli potranno avvenire in qualsiasi momento con preavviso di almeno 24 ore il cui esito verrà sottoscritto dalle parti in apposito verbale.

A titolo esemplificativo e non esaustivo i controlli potranno avere ad oggetto:

- corrispondenza delle caratteristiche tecniche dei distributori automatici e semiautomatici installati con quelle definite nel Capitolato Tecnico e con quelle eventualmente proposte in sede di offerta tecnica;
- corrispondenza delle caratteristiche dei prodotti erogati con quelle definite nel Capitolato Tecnico e con quelle eventualmente proposte in sede di offerta tecnica;
- rispetto dei livelli di servizio (es. rispetto del prezzo di vendita dei prodotti, corretta conservazione dei prodotti erogati, funzionamento dei distributori automatici e semiautomatici, tempistiche di rifornimento dei distributori automatici, pulizia, igiene e manutenzione ordinaria e straordinaria dei distributori automatici e semiautomatici, ecc.);
- l'applicazione del Manuale Aziendale di Autocontrollo Igienico adottato dal Gestore, del Piano di difesa alimentare e della normativa vigente;
- il rispetto degli obblighi di sostenibilità ambientale definiti nel Capitolato Tecnico e di quanto eventualmente proposto in offerta tecnica.

Nel caso di esito negativo della verifica di conformità in corso d'opera, il Gestore dovrà svolgere le necessarie azioni correttive. In caso di ulteriore esito negativo della verifica o di ritardo nell'esecuzione delle azioni correttive poste in atto dal Gestore, l'Amministrazione potrà applicare le penali.

26.3 Verifica di conformità definitiva

Ferme le verifiche di conformità in corso di esecuzione, l'Amministrazione procederà, ai sensi dell'art. 116 del D Lgs. n. 36/2023, all'emissione, in caso di esito positivo, del documento di verifica di conformità definitiva delle prestazioni eseguite dal Concessionario.

Nel caso di esito negativo della verifica di conformità, il Gestore dovrà svolgere ogni attività necessaria affinché la verifica sia ripetuta e positivamente superata ai fini del rilascio del certificato di verifica di conformità definitiva.

27 GESTIONE DEGLI INADEMPIMENTI

La Regione dovrà segnalare, mediante comunicazione da inviare a mezzo PEC al Gestore, gli eventuali inadempimenti contrattuali entro 7 giorni lavorativi dalla rilevazione dai medesimi.

L'invio della predetta comunicazione costituisce avvio del procedimento di contestazione di inadempimento e applicazione delle penali da parte della Regione. Il Gestore potrà proporre le proprie deduzioni per iscritto e supportate da una chiara ed esauriente documentazione nel termine massimo di 7 giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione. Qualora dette deduzioni non siano ritenute idonee a giudizio della Regione a giustificare l'inadempimento ovvero non pervengano nel termine indicato, saranno applicate al Gestore le penali previste nel paragrafo successivo.



In caso di inadempimento relativo ai livelli di servizio stabiliti nella documentazione di gara, sono stabilite, fatto salvo il risarcimento del maggior danno, le penali della tabella seguente.

INADEMPIMENTO	VALORE PENALE
Ritardo nel pagamento del canone di concessione	€ 250,00 per ogni ritardo nel pagamento del canone di concessione. Oltre i 15 gg solari di ritardo l'Amministrazione ha facoltà di risolvere il contratto di Concessione.
Ritardo nell'avvio del servizio	€ 250,00 per ogni giorno solare di ritardo, per un massimo di 15 gg solari. Oltre i 15 gg solari di ritardo l'Amministrazione ha facoltà di risolvere il contratto di Concessione.
Interruzione del servizio	€ 250,00 per ogni giorno solare di interruzione del servizio non imputabile a cause di forza maggiore. Oltre i 10 gg solari di interruzione del servizio l'Amministrazione ha facoltà di risolvere il contratto di Concessione.
Distribuzione di prodotti e/o applicazione di prezzi non conformi rispetto a quanto definito nel Capitolato Tecnico e nel listino prodotti di base e nell'Offerta Tecnica	€ 50,00 alla prima infrazione; € 100,00 alla seconda infrazione; € 200,00 alla terza infrazione. Alla quarta infrazione l'Amministrazione ha facoltà di risolvere il Contratto.
Erogazione di prodotti oltre la loro data di scadenza; con imballaggi rovinati e alterati; con perdita della catena del freddo	€ 500,00 per ogni infrazione. Alla quarta infrazione l'Amministrazione ha facoltà di risolvere il Contratto.
Mancata applicazione delle procedure previste dal MAAI e dal Piano di difesa alimentare	€ 500,00 per ogni infrazione. Alla quarta infrazione l'Amministrazione ha facoltà di risolvere il Contratto.
Assenza di riscontro e mancato aggiornamento nel Manuale Aziendale dell'Autocontrollo Igienico e nel Piano di difesa alimentare	€ 50,00 alla prima infrazione; € 100,00 alla seconda infrazione; € 200,00 dalla terza infrazione.
Installazione di un distributore automatico o semiautomatico con caratteristiche difformi rispetto a quanto previsto nel Capitolato e nell'Offerta Tecnica	€ 500,00 per ogni infrazione. Alla quarta infrazione l'Amministrazione ha facoltà di risolvere il Contratto.
Ritardo nel rifornimento dei distributori automatici rispetto alle tempistiche definite nel paragrafo 6.1.3	€ 50,00 alla prima infrazione; € 100,00 alla seconda infrazione; € 200,00 dalla terza infrazione.
Ritardo negli interventi di manutenzione dei distributori automatici e semiautomatici rispetto alle tempistiche definite nel paragrafo 8	€ 50,00 alla prima infrazione; € 100,00 alla seconda infrazione; € 200,00 dalla terza infrazione.
Sosta dei veicoli adibiti al rifornimento e/o alla manutenzione in aree che in qualsivoglia motivo interferiscono con le attività regionali o presso aree di sosta riservate ai disabili o ai veicoli della Regione	€ 50,00 alla prima infrazione; € 100,00 alla seconda infrazione; € 200,00 dalla terza infrazione.
Carenza di pulizia ordinaria e programmata dei distributori automatici e semiautomatici	€ 100,00 alla prima infrazione; € 200,00 dalla seconda infrazione.
Ritardo nella disponibilità del Sistema Informativo rispetto alle tempistiche definite nel paragrafo 13	€ 50,00 per ogni giorno di infrazione
Ritardo nella consegna della documentazione richiesta	€ 50,00 per ogni giorno di infrazione
Ritardo nella disponibilità della reportistica	€ 50,00 per ogni giorno di infrazione



INADEMPIMENTO	VALORE PENALE
rispetto alle tempistiche definite nel paragrafo 14	
Ritardo nella riconsegna delle aree	€ 250,00 per ogni giorno solare di ritardo
Altre non conformità rispetto a quanto definito nel Capitolato e nell'Offerta Tecnica	Commisurata all'inadempienza: da € 50,00 a € 500,00 per segnalazione a giudizio della Regione

Ai fini della contestazione delle penali di cui sopra, in tutte le ipotesi di inadempimento per ritardo della prestazione, come specificato nel Capitolato Tecnico, deve considerarsi ritardo anche il caso in cui il Gestore esegua le prestazioni contrattuali in modo anche solo parzialmente difforme dalle prescrizioni stabilite nel Capitolato Tecnico; in tal caso la Regione applicherà al Gestore le penali definite in precedenza sino al momento in cui i servizi inizieranno ad essere prestati in modo effettivamente conforme alle disposizioni contrattuali, fatto salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno.

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

28 ALLEGATI

- Allegato 1 - Listino prodotti base
- Allegato 2 - Indicazioni nutrizionali e relative condizioni di applicazione
- Duvri
- Planimetrie