



**comune di melfi**

*città delle costituzioni  
di federico II*

**AREA PROGRAMMAZIONE E CONTROLLI**

**CAPITOLATO SPECIALE**

**GARA PER L’AFFIDAMENTO BIENNALE DEL SERVIZIO DI  
CONTROLLO QUALITA’ E MONITORAGGIO DEI SERVIZI  
COMUNALI**

**PERIODO OTTOBRE 2020–GIUGNO 2022**

Il Responsabile di Area  
(dott.ssa Simona Manzo)

Per accettazione:

---

## **ART. 1 – OGGETTO DELL'APPALTO**

Oggetto dell'appalto è il servizio di controllo e monitoraggio della qualità dei seguenti servizi:

- ristorazione scolastica;
- trasporto scolastico;
- asilo nido;
- piscina comunale;
- palasport;
- ciclo integrato rifiuti

Obiettivo dell'appalto è mantenere un sistema di verifica e di monitoraggio della qualità dei servizi in oggetto, nonché verificare che le prestazioni erogate all'interno dei servizi da parte delle imprese appaltatrici siano corrispondenti alle specifiche tecniche dettagliate nel Capitolato d'appalto e presentate nell'offerta in sede di gara.

## **ART. 2 – FINALITÀ DEL SERVIZIO**

**Il controllo e monitoraggio ha lo scopo di:**

- Misurare i livelli di "Customer Satisfaction" sulle modalità di conduzione dei servizi in oggetto in ogni suo aspetto: strutture, attrezzature, metodologie tecnico-operative mediante ispezioni e verifiche livello di pulizia ed efficienza tipologia e tempi; in particolare, per la mensa scolastica dovranno essere verificate le caratteristiche merceologiche delle derrate alimentari impiegate per la preparazione dei pasti in riferimento a quanto previsto in capitolato e nell'offerta presentata in sede di gara; occorrerà, inoltre verificare i menù per l'infanzia e l'adolescenza e quelli personalizzati, diete speciali, in collaborazione con la Società di ristorazione;
- Verificare il trend di andamento degli indicatori, sulla base dei dati raccolti;
- Mantenere costanti rapporti con l'Amministrazione Comunale, per il tramite del responsabile del servizio competente per garantire il supporto necessario all'individuazione di modifiche ed integrazioni ai servizi monitorati;
- Elaborare sintesi delle schede di valutazione sulla qualità dei servizi resi da sottoporre alla condivisione del servizio di competenza e propedeutico alla redazione di appositi verbali;
- fornire una mappa strategica riferita ai punti di forza e di miglioramento in cui sia evidenziato il posizionamento dei singoli criteri valutati;
- fornire una indicazione puntuale sugli aspetti verso cui riversano le aspettative dei cittadini/clienti per un miglioramento degli standard di qualità del servizio;
- registrare le spontanee proposte degli utenti sulla qualità e miglioramento della gestione dei servizi .

## **ART. 3- REQUISITI RICHIESTI**

Oltre ai requisiti di legge in tema di forniture di beni e servizi ad enti pubblici, il soggetto per poter presentare l'offerta deve dimostrare di possedere i seguenti requisiti:

- possesso della certificazione UNI EN ISO 9001:2015 con riferimento al settore di accreditamento in materia di "Customer Satisfaction";
- esperienza almeno quinquennale nel settore con riferimento ad indagini svolte nel settore dei

servizi pubblici locali.

Il servizio dovrà essere fornito conformemente agli orientamenti stabiliti dalla UNI ISO 10004:2019 recante *Gestione per la qualità - Soddisfazione del cliente - Linee guida per il monitoraggio e la misurazione*.

#### **ART. 4 – DURATA DELL’APPALTO, PERIODO DI SVOLGIMENTO E OPZIONI**

L’appalto avrà la durata da ottobre 2020 a giugno 2022.

Il servizio dovrà essere svolto per la mensa scolastica ed il trasporto scolastico nel periodo di funzionamento per le scuole dell’infanzia, primarie e secondarie di primo grado, e per i servizi complementari, come da calendario scolastico (da ottobre a giugno).

Per il ciclo integrato dei rifiuti, il palasport, la piscina comunale e l’asilo nido il periodo di rilevazione della soddisfazione degli utenti/clienti è riferito all’intero arco temporale di riferimento.

#### **ART. 5 – IMPORTO A BASE D’ASTA E VALORE DELL’APPALTO**

L’importo a base d’asta, riferito all’intero periodo di durata dell’appalto è pari ad € 19.740,00 incluso €. 500,00 per oneri della sicurezza in relazione ai rischi derivanti dalle interferenze, non soggetti a ribasso (art. 26, comma 5 D.Lgs. 81/2008), non soggetti a ribasso oltre Iva.

Il valore della base d’asta per l’intera durata dell’appalto ammonta, pertanto, a **€ 19.740,00 compreso oneri della sicurezza da interferenza non ribassabili di € 500,00, ed escluso IVA al 22%.**

#### **ART.6 – SEDI DEL SERVIZIO**

Il servizio di controllo qualità sarà svolto presso le sedi ove si svolgono i servizi di mensa, piscina, palasport e sull’intero territorio comunale per quanto attiene al ciclo integrato rifiuti ed il trasporto scolastico.

#### **ART.7 METODOLOGIA DELL’INDAGINE**

**L’indagine deve essere svolta in 3 fasi:**

- 1. fase preliminare di definizione dell’indagine;*
- 2. Costruzione dello strumento di rilevazione e del piano di campionamento;*
- 3. Field della ricerca e report di analisi dei dati.*

##### **1. Fase Preliminare**

Lo scopo della fase è quello di definire correttamente i temi su cui l’indagine deve concentrarsi e le modalità in cui farlo. In tale fase committente e fornitori, congiuntamente anche attraverso incontri dovranno definire:

le aree oggetto di indagine ;

le caratteristiche del campione di utenti da intervistare;

le caratteristiche di vincoli del campione (disegno campionario).

Al termine di tale fase sarà presentato all’Amministrazione committente un questionario che dovrà essere necessariamente sottoposto ad un test (sondaggio pilota) per valutarne la comprensibilità e la capacità di discriminare risposte utili. Il questionario in quanto di strumento di misura della Uni En ISO 9001:2015 dovrà essere obbligatoriamente validato dall’affidatario.

In caso di ulteriori modifiche che si rendessero necessarie, il questionario dovrà essere sottoposto nuovamente al committente per la definitiva accettazione.

## 2. Costruzione dello strumento di rilevazione e del piano di campionamento

Il metodo d'indagine per misurare la *customer satisfaction* sulla qualità dei servizi pubblici locali consiste nella somministrazione agli utenti, in modalità di intervista *face to face*, di questionari per la rilevazione della qualità dei servizi mensa scolastica e ciclo integrato rifiuti.

Lo strumento metodologico è il questionario strutturato, concordato con il committente e sottoposto alla sua approvazione e conterrà da 20 a 25 domande standard a risposte chiuse e precodificate e da 1 a 2 domande aperte (una necessariamente chiedere suggerimenti su come migliorare il servizio per creare un processo *bottom up*).

Il piano di campionamento deve prevedere cluster per aree territoriali al fine di rispettare il vincolo di garantire un margine massimo di errore di +/-5%, garantendo quindi un campione rappresentativo per singola realtà territoriale valutata.

Il numero delle interviste deve essere superiore all'3% del totale delle utenze per singolo servizio.

## 3 Field della ricerca ed analisi dei dati

La somministrazione del questionario deve avvenire in modo da garantire i seguenti standards:

- tetto minimo 2 contatti giornalieri in fasce orarie diverse nel rispetto rigoroso della normativa in materia di privacy e di privativa industriale con specifico riferimento al servizio mensa e raccolta dei rifiuti.

Il fornitore dovrà garantire un preciso monitoraggio della rilevazione stabilendo:

- tasso di risposta: numero medio di risposte;
- tasso di rifiuto: numero medio di rifiuti;
- callbacks: numero medi di richiami .

Nella proposta il fornitore dovrà dettagliare in modo analitico le modalità di definizione del campione; in particolare la formulazione del data base delle utenze è a carico del fornitore il quale è tenuto a dettagliare le modalità attraverso le quali è stato definito.

A conclusione dell'indagine dovrà predisporre un rapporto di ricerca finale che conterrà elaborazioni e rielaborazioni statistiche e grafiche ed in particolare i seguenti indici:

- Indice di soddisfazione
- Quota degli utenti che si ritengono soddisfatti ossia degli intervistati che esprimono un giudizio di soddisfazione più che sufficiente
- L'indice dovrà essere espresso in centesimi.

### **MEDIA SODDISFAZIONE:**

valutazione della soddisfazione percepita: L'indice dovrà essere espresso in decimi.

### **MEDIA DI IMPORTANZA:**

valutazione delle aspettative degli utenti rispetto al singolo item. Il valore espresso è una media su scala da 1 a 10 .

### **GAP:**

differenza tra l'indice di importanza ossia tra le aspettative e le percezioni rispetto ad un determinato aspetto

### **L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE:**

da calcolarsi in base alla risposta ad una domanda diretta e generale il valore espresso in centesimi e considera unicamente gli intervistati che alla domanda forniscono una valutazione maggiore od uguale a 6.

### **L'INDICE COMPLESSIVO SINTETICO DI SODDISFAZIONE:**

Il committente dovrà indicare le modalità con le quali intende definire un indice generale che sinteticamente definisce il livello di soddisfazione dell'utente.

Il fornitore è tenuto altresì a:

effettuare nel report un'analisi dell'interpretazione dei risultati e il commento delle informazioni più

rilevanti;

effettuare un'analisi e confronto degli indicatori in rapporto alle diverse realtà gestionali operanti nel territorio.

## ART. 8 – CONTENUTI DEL SERVIZIO

La tipologia e il numero di interventi che devono essere svolti sono i seguenti parametri:

### Servizio di MENSA SCOLASTICA

TIPOLOGIA DI INTERVENTO RICHIESTO	NUMERO DI INTERVENTI
<b>Visite ispettive</b> per verificare le modalità di conduzione del servizio di ristorazione scolastica, in ogni suo aspetto: strutture, attrezzature e impianti di produzione e consumo dei pasti; derrate alimentari; metodologie tecnico-operative (dal ricevimento della merce ordinata alla distribuzione dei pasti); conformità dei menù preparati rispetto a quelli previsti;	
<b>Gestione diete speciali;</b> corretta applicazione del piano di autocontrollo redatto dal gestore del servizio; rispetto rapporto numerico personale/utenti nella fase di distribuzione pasti; in generale, conformità del capitolato speciale d'appalto del servizio ristorazione e dell'offerta tecnica presentata in sede di gara.  Attività di interazione/confronto con il personale educativo/scolastico e con l'Amministrazione.	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Almeno 3 ispezioni mensili al Centro Cottura</li><li>➤ Almeno 2 ispezioni mensili nei refettori</li></ul>
<b>Controlli analitici</b> su matrici alimentari e ambientali.	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Almeno 4 analisi microbiologiche da effettuarsi o presso il Centro Cottura o presso i refettori, a campione e per ogni anno scolastico.</li></ul> <p>I campioni da sottoporre ad analisi devono essere scelti, alternativamente, tra materie prime, semilavorati, prodotti finiti, piatti serviti, tamponi ambientali, tamponi palmari.</p> <p>In base al campione individuato, le determinazioni analitiche riguarderanno, a rotazione, i seguenti parametri; conta batterica totale, Enterococchi, Escherichia Coli, Stafilococchi, Coliformi totali, Salmonella, Listeria monocytogenes, Clostridium perfringens.</p>
Verifica e monitoraggio delle <b>diete speciali</b>	Diete di tipo sanitario

Indicazione degli <b>interventi di miglioramento</b> necessari al buon andamento del servizio di ristorazione, sia dal punto di vista organizzativo che strutturale.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dopo ogni visita ispettiva eseguita, compilazione di apposita check-list.</li> <li>➤ Mensilmente, relazione riassuntiva dell'attività svolta.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Presentazione degli esiti delle analisi eseguite. In caso di parametri non conformi, il certificato con un sintetico commento, deve essere consegnato immediatamente e nello stesso dovranno essere elencate le carenze riscontrate, in ordine di gravità, e indicati i provvedimenti per risolverle.</li> </ul>
Monitoraggio <b>schede di gradimento</b> del menù e individuazione di eventuali modifiche e/o integrazioni allo stesso.  Predisposizione sintesi da illustrare all'Ufficio Istruzione Comunale.	Schede redatte dai genitori e dagli insegnanti
Partecipazione a <b>riunioni con l'Amministrazione.</b>	Indicativamente 4 o 5 incontri per anno scolastico.
Eventuale <b>predisposizione e/o adeguamento documenti</b> relativi al rispetto delle norme in materia di sicurezza e igiene alimentare (es. piano di autocontrollo).	Almeno 1 volta all'anno

### Servizio di ASILO NIDO

TIPOLOGIA DI INTERVENTO RICHIESTO	NUMERO DI INTERVENTI
Indicazione degli <b>interventi di miglioramento</b> necessari al buon andamento del servizio di ristorazione, sia dal punto di vista organizzativo che strutturale.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dopo ogni visita ispettiva eseguita, compilazione di apposita check-list.</li> <li>➤ Mensilmente, relazione riassuntiva dell'attività svolta.</li> </ul>

Monitoraggio <b>schede di gradimento</b> del servizio e individuazione di eventuali modifiche e/o integrazioni allo stesso. Predisposizione sintesi da illustrare all'Ufficio Istruzione Comunale.	Schede redatte dai genitori e dagli insegnanti
Partecipazione a <b>riunioni con l'Amministrazione.</b>	Indicativamente 4 o 5 incontri per anno scolastico.
Eventuale <b>predisposizione e/o adeguamento documenti</b> relativi al rispetto delle norme in materia di sicurezza	Almeno 1 volta all'anno

### Servizio di TRASPORTO SCOLATICO

TIPOLOGIA DI INTERVENTO RICHIESTO	NUMERO DI INTERVENTI
<b>Visite ispettive</b> per verificare le modalità di conduzione del servizio in ogni suo aspetto: attrezzature e impianti metodologie tecnico-operative;	Almeno 3 ispezioni mensili
Monitoraggio <b>schede di gradimento</b> del servizio e individuazione di eventuali modifiche e/o integrazioni allo stesso. Predisposizione sintesi da illustrare all'Ufficio Istruzione Comunale.	Schede redatte dai genitori e dagli insegnanti
Partecipazione a <b>riunioni con l'Amministrazione.</b>	Indicativamente 4 o 5 incontri per anno scolastico.
Eventuale <b>predisposizione e/o adeguamento documenti</b> relativi al rispetto delle norme in materia di sicurezza	Almeno 1 volta all'anno

### PALASPORT

TIPOLOGIA DI INTERVENTO RICHIESTO	NUMERO DI INTERVENTI
-----------------------------------	----------------------

<b>Visite ispettive</b> per verificare le modalità di conduzione del servizio in ogni suo aspetto: attrezzature e impianti metodologie tecnico-operative;	Almeno 3 ispezioni mensili
Monitoraggio <b>schede di gradimento</b> del servizio e individuazione di eventuali modifiche e/o integrazioni allo stesso. Predisposizione sintesi da illustrare all'Ufficio Istruzione Comunale.	Schede redatte dagli utenti e dagli istruttori
Partecipazione a <b>riunioni con l'Amministrazione.</b>	Indicativamente 4 o 5 incontri per anno scolastico.
Eventuale <b>predisposizione e/o adeguamento documenti</b> relativi al rispetto delle norme in materia di sicurezza	Almeno 1 volta all'anno

#### **PISCINA COMUNALE**

<b>TIPOLOGIA DI INTERVENTO RICHIESTO</b>	<b>NUMERO DI INTERVENTI</b>
<b>Visite ispettive</b> per verificare le modalità di conduzione del servizio in ogni suo aspetto: attrezzature e impianti metodologie tecnico-operative;	Almeno 3 ispezioni mensili
Monitoraggio <b>schede di gradimento</b> del servizio e individuazione di eventuali modifiche e/o integrazioni allo stesso. Predisposizione sintesi da illustrare all'Ufficio Istruzione Comunale.	Schede redatte dagli utenti e dagli istruttori
Partecipazione a <b>riunioni con l'Amministrazione.</b>	Indicativamente 4 o 5 incontri per anno scolastico.
Eventuale <b>predisposizione e/o adeguamento documenti</b> relativi al rispetto delle norme in materia di sicurezza	Almeno 1 volta all'anno

**PER IL CICLO INTEGRATO DEI RIFIUTI:**

TIPOLOGIA DI INTERVENTO RICHIESTO	NUMERO DI INTERVENTI
<p><b>Visite ispettive</b> per verificare le modalità di conduzione del ciclo integrato rifiuti:            Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani (R.U.) e dei rifiuti assimilati agli urbani, provenienti da superfici soggette a tassa e conferiti all'impianto di trattamento integrato. b) Raccolta differenziata, trasporto e smaltimento delle diverse frazione di rifiuti, indicate nei successivi articoli, da avviare presso impianti di recupero, completa di tutte le fasi in percentuale minima stabilita dai successivi articoli; c) Lavaggio e disinfezione cassonetti; d) Servizio di spazzamento, lavaggio e raccolta rifiuti depositati su aree pubbliche e su strade ed aree private soggette a pubblico transito, da effettuarsi manualmente o con mezzi meccanici, e il successivo loro conferimento presso l'impianto di smaltimento; e) Pulizia e ripristini ambientali di aree oggetto di ordinario scarico abusivo di rifiuti, da effettuare a richiesta dell'Amministrazione; f) Pulizia dei pozzetti delle caditoie stradali; g) Isola Ecologica e attivazione call-center; h) I servizi collaterali ed occasionali i come specificato nei successivi articoli; i) La pesatura dei rifiuti prima di inviarli al recupero e allo smaltimento con trasmissione dei dati all'Amministrazione comunale a cadenza mensile.</p>	<p>➤ Almeno 3 ispezioni mensili sul territorio comunale secondo il principio della rotazione in modo da garantire la verifica dell'intero territorio comunale</p>
<p>L'Appaltatore dovrà inoltre garantire specifici servizi interni di supporto e straordinari alle attività ordinarie tra i quali: 1. Programmazione operativa dei servizi; 2. Gestione rapporto con l'Utenza; 3. Campagne di sensibilizzazione utenza; 4. Servizi straordinari a tariffa. I rifiuti oggetto del servizio di cui al servizio in oggetto e provenienti da abitazioni private, ed insediamenti civili in genere, esercizi pubblici e commerciali, mercati settimanali, sagre e feste paesane, manifestazioni culturali in genere, botteghe artigiane, stabilimenti industriali (esclusi i residui delle lavorazioni), banche, uffici pubblici e privati, scuole, ed in genere da ogni edificio o locale a qualunque uso adibito posto sul territorio comunale. Sono altresì compresi: A. rifiuti provenienti dallo spazzamento, manuale e meccanizzato, delle strade; B. beni di consumo</p>	

durevoli di arredamento, di impiego domestico, di uso comune; C. rifiuti raccolti in maniera differenziata (plastica, vetro, carta e cartoni, legno); D. rifiuti elettrici ed elettronici; E. accumulatori elettrici; F. rifiuti pericolosi (farmaci, pile, T e/o F, siringhe, tubi catodici); G. rifiuti inerti da demolizione di origine domestica; H. rifiuti cimiteriali (fiori, etc.); I. olii esausti (provenienti da frittura domestica); J. altre tipologie di rifiuto connesse alle modalità organizzative dei singoli servizi e/o generate dagli stessi. Sono esclusi i rifiuti speciali non assimilati e quelli pericolosi di origine non urbana. E' prevista inoltre anche la raccolta dei rifiuti ovunque accumulati, anche sfusi, nelle aree e punti assegnati, sia immessi negli appositi contenitori e sia depositati a terra nelle zone intorno ai cassonetti., Nei servizi di spazzamento sono incluse anche le seguenti attività: • Svuotamento dei cestini getta carta compreso l'onere della fornitura del sacchetto a perdere; • Raccolta dei rifiuti presenti a fianco e sotto i cassonetti, compresi i rifiuti ingombranti e altre tipologie, tra cui le scatole di cartone e altre scatole di imballaggio. Per queste ultime s'intende infatti che queste situazioni siano il frutto di abbandono; • Raccolta vetro e lattine abbandonati su suolo pubblico e conferimento degli stessi entro appositi contenitori per la raccolta differenziata; • Raccolta dei rifiuti delle aree verdi e/o ad uso pubblico (aiuole, giardini, fontane, ecc.); • Raccolta foglie; • Raccolta delle siringhe (periodica e a chiamata); • Pulizia dei residui o rifiuti risultanti a seguito di incidenti stradali, manifestazioni culturali, sportive e folcloristiche o comunque denominate; In tutte le fasi di spazzamento manuale e meccanizzato, effettuato secondo i programmi, devono essere asportati tutti i rifiuti che in qualsiasi modo possono ostacolare il regolare deflusso delle acque, in particolare in corrispondenza delle griglie per le caditoie stradali.

L'operatore dovrà considerare, ai fini della valutazione, le migliori offerte in sede di gara con riferimento ai servizi di gestione del ciclo integrato dei rifiuti, nello specifico:

a) Servizi di pulizia stradale;

<p>b) Servizi di raccolta dei rifiuti indifferenziati</p> <p>c) Servizi di raccolta rifiuti differenziata</p> <p>d) Monitoraggio e controllo di gestione</p> <p>e) Attività di sanificazione e derattizzazione</p> <p>f) Organizzazione logistica</p> <p>g) Attività di comunicazione ed educazione ambientale</p> <p>h) Servizi aggiuntivi</p>	
<p><b>Controlli analitici</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Almeno 4 verifiche da effettuarsi presso l'isola ecologica o presso abitazioni private e o commerciali / industriali a campione e per ogni anno.</li> </ul> <p>I campioni da sottoporre ad analisi devono essere scelti, alternativamente, tra le diverse tipologie di rifiuti.</p> <p>In base al campione individuato, le determinazioni analitiche riguarderanno, a rotazione, i seguenti parametri; percentuali di differenziata grado di soddisfazione dell'utenza tempistica del servizio, modalità di esecuzione del servizio</p>
<p><b>Campagne informative</b></p>	<p>1 controllo semestrale su campagne informative call center</p>
<p>Indicazione degli <b>interventi di miglioria</b> necessari al buon andamento del servizio sia dal punto di vista organizzativo che strutturale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dopo ogni visita ispettiva eseguita, compilazione di apposita check-list.</li> <li>➤ Mensilmente, relazione riassuntiva dell'attività svolta.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Presentazione degli esiti delle verifiche eseguite. In caso di parametri non conformi, il certificato con un sintetico commento, deve essere consegnato immediatamente e nello stesso dovranno essere elencate le carenze riscontrate, in ordine di gravità, e indicati i provvedimenti per risolverle.</li> </ul>
<p>Monitoraggio <b>schede di gradimento</b> del servizio e individuazione di eventuali modifiche e/o integrazioni allo stesso.</p> <p>Predisposizione sintesi da illustrare all'Ufficio competente</p>	<p>Schede dai cittadini</p>
<p>Eventuale <b>predisposizione e/o adeguamento documenti</b> relativi al rispetto delle norme in materia di sicurezza e igiene</p>	<p>Almeno 1 volta all'anno</p>

### **Visite ispettive**

L'affidatario del servizio deve garantire reperibilità telefonica costante per emergenze e criticità eccezionali e, se richiesto e necessario, intervenire tempestivamente in loco, entro la giornata.

Le *check list* devono riferirsi alla valutazione del servizio in ogni suo aspetto (strutture, attrezzature, situazione igienica, rispondenza al capitolato d'appalto e all'offerta espressa in sede di gara) ed evidenziare in modo chiaro e sintetico l'esito di ogni parametro monitorato.

In particolare – per quanto riguarda le ispezioni eseguite presso i refettori – dovrà essere effettuata anche la valutazione organolettica dei pasti forniti all'utenza, rilevandone l'accettabilità/gradibilità personale e dell'utenza, nonché la rispondenza alle grammature.

Le liste di controllo dovranno essere consegnate all'Amministrazione Comunale al termine di ogni sopralluogo, personalmente, tramite mail/pec.

### **Analisi**

Le modalità di prelievo e conservazione dei campioni e le analisi di laboratorio dovranno rispettare le metodiche ufficiali e la legislazione vigente.

I risultati delle analisi di laboratorio dovranno essere riportati sui certificati di analisi che, come tali, avranno valore legale. Per consentire una facile lettura, in corrispondenza dei valori determinati dovranno figurare anche i limiti legali o, in mancanza di questi, i valori riportati in letteratura relativi ai parametri analizzati.

Nell'offerta presentata deve essere dichiarato il laboratorio, o i laboratori, presso i quali saranno effettuate le analisi richieste.

### **ART. 7 – PERSONALE**

Per lo svolgimento delle attività oggetto del presente capitolato l'aggiudicatario dovrà impiegare personale specializzato in possesso di idonei titoli di studio, adeguata preparazione ed esperienza professionale in attività analoghe e/o simili, nonché di assoluta fiducia e serietà.

Il soggetto aggiudicatario, qualora trattasi di Impresa, si impegna, previa motivata richiesta del Committente, a richiamare e, se necessario, a sostituire gli operatori che non risultassero idonei. Le segnalazioni e le richieste del Committente saranno impegnative per l'aggiudicatario.

Nello specifico, il personale preposto ai controlli del servizio mensa, alle attività ispettive ed a tutte le attività previste dal presente capitolato deve essere in possesso di Laurea in Tecnologia Alimentare o titolo equipollente e di iscrizione all'albo dei Tecnologi alimentari.

E' fatto assoluto divieto di utilizzare personale sprovvisto dei titoli sopra descritti.

In relazione al personale impiegato nel servizio oggetto del presente Capitolato:

- l'aggiudicatario si obbliga ad applicare integralmente tutte le norme contenute nel Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del Settore cui appartiene il servizio oggetto dell'appalto e negli accordi locali integrativi dello stesso in vigore per il tempo e nella località in cui si svolgerà il servizio suddetto.

- l'aggiudicatario si obbliga altresì ad applicare il contratto e gli accordi predetti anche dopo la scadenza e fino alla loro sostituzione e, se Cooperative, anche nei rapporti con isoci.

I suddetti obblighi vincolano l'aggiudicatario, anche se non sia aderente alle Associazioni di categoria stipulanti o receda da esse, indipendentemente dalla struttura e dimensione dell'impresa stessa e da ogni altra sua qualificazione giuridica, economica o sindacale, salve, naturalmente, le distinzioni previste per le imprese artigiane.

L'aggiudicatario si obbliga altresì al versamento di tutti i contributi previdenziali ed assistenziali.

#### **ART. 8 – RESPONSABILITA'**

L'aggiudicatario si assumerà ogni responsabilità per danni alle persone o alle cose comunque provocati nello svolgimento dei servizi, restando a suo completo carico qualsiasi risarcimento, senza diritto di rivalsa nei confronti del Comune.

#### **ART. 9 – OBBLIGHI ASSICURATIVI**

L'aggiudicatario dichiara e garantisce che è in grado di fornire i servizi oggetto della presente gara e che gli stessi saranno effettuati a regola d'arte, conformemente a tutte le leggi ed i regolamenti applicabili al momento in cui verranno resi.

L'aggiudicatario userà la massima diligenza nella realizzazione del servizio di controllo qualità della ristorazione scolastica e servizi complementari e del ciclo integrato dei rifiuti, in considerazione dell'importanza che questi rivestono per il Comune di Melfi.

Nell'effettuazione del servizio, l'aggiudicatario dovrà ritenersi direttamente ed esclusivamente responsabile di ogni danno arrecato dal proprio personale, ai beni mobili ed immobili di proprietà del Comune.

L'aggiudicatario dovrà altresì ritenersi direttamente ed esclusivamente responsabile di ogni danno arrecato in relazione alla espletazione del servizio a persone presenti, a vario titolo.

A tal fine l'Aggiudicatario è tenuto alla stipula, con una Compagnia di assicurazione primaria e per l'intera durata del contratto, di una polizza di Responsabilità Civile in ordine allo svolgimento di tutte le attività oggetto del presente appalto per qualsiasi danno che possa essere arrecato alla scuola, ai dipendenti e collaboratori della medesima e dell'Appaltatore nonché ai terzi con riferimento ai prodotti ed ai servizi erogati.

Il massimale di polizza non potrà essere inferiore a € 500.000,00 (cinquecentomila/00) per ciascun sinistro relativamente alla garanzia di Responsabilità civile verso terzi.

In tale polizza, della quale dovrà essere prodotta ed inviata una copia al Comune – con l'indicazione dell'avvenuto pagamento del premio – prima della stipulazione del contratto, il Comune e le scuole dovranno risultare espressamente inclusi nel novero dei terzi.

Tale copertura assicurativa, che avrà durata pari a quella dell'Appalto, eventualmente prorogabile su richiesta del comune e previa accettazione dell'Aggiudicatario, e – comunque – sino a completa ed esatta esecuzione dell'appalto, dovrà espressamente considerare quali terzi anche i dipendenti della Scuola e del Comune.

Resta comunque ferma l'intera responsabilità dell'Aggiudicatario per danni eventualmente non coperti dalla polizza, per le parti di danno in franchigia ovvero gli eventuali maggiori danni eccedenti il massimale di garanzia della polizza.

Il Comune e le Scuole non potranno in alcun modo essere considerati depositari delle attrezzature e dei materiali in genere di proprietà dell'Aggiudicatario che si trovino nei locali della Scuola, per cui solo all'Aggiudicatario medesimo spetterà la loro custodia e conservazione, restando così il Comune e la scuola esonerati da ogni responsabilità per furti, danneggiamenti, incendi o altre cause.

Inoltre, il personale esperto utilizzato per conto dell'aggiudicatario nelle fasi di rilevazione ed analisi, sono tenuti alla stipula, con una Compagnia di assicurazione primaria e per l'intera durata del contratto, di una polizza di Responsabilità Civile Professionale (come definito dalla legge 148/2011 e dal Regolamento di riforma degli ordinamenti professionali (DPR 137 del 7 agosto 2012).

Il massimale di polizza non potrà essere inferiore a € 1.000.000,00 (unmilione/00) per sinistro.

Copia della polizza regolarmente sottoscritta e quietanzata dalle parti dovrà essere consegnata prima della stipula del contratto d'appalto con allegato l'impegno dell'aggiudicatario a pagare i premi assicurativi successivi nei termini previsti dal contratto con soluzione di continuità delle coperture assicurative.

#### **ART. 10 – CAUZIONE DEFINITIVA**

L'aggiudicatario, ai sensi dell'art. 103 del D.Lgs. n. 50/2016, per l'avvio del servizio deve costituire una garanzia definitiva, a sua scelta, sotto forma di cauzione o fideiussione con le modalità di cui all'articolo 93, commi 2 e 3 del D.Lgs. n. 50/2016, a garanzia del puntuale ed esatto adempimento degli impegni che saranno assunti con la stipula del contratto, nonché del rimborso delle somme che la Stazione appaltante dovesse eventualmente sostenere durante la gestione del servizio per fatto dell'aggiudicatario, a causa di inadempienza o cattiva esecuzione del servizio.

Nel caso di inadempienze contrattuali, la Stazione appaltante avrà diritto a valersi di propria autorità e senza altra formalità che la comunicazione scritta, della cauzione come sopra prestata e l'aggiudicatario dovrà reintegrarla nel termine che gli verrà prefissato qualora il Comune abbia dovuto, durante l'esecuzione del contratto, valersi in tutto o in parte di essa.

La cauzione potrà essere integrata anche d'ufficio a spese dell'aggiudicatario a meno che l'Amministrazione non ritenga di dichiarare lo scioglimento del contratto rivalendosi dei danni e delle spese subite a causa dell'inadempienza dell'aggiudicatario.

Se il contratto viene dichiarato risolto per colpa dell'aggiudicatario, questi incorrerà automaticamente nella perdita della cauzione, che verrà incamerata dal Comune.

Resta salvo per la Stazione appaltante l'esperimento di ogni altra azione, nel caso in cui la cauzione risultasse insufficiente.

#### **ART. 11 – RAPPORTI ECONOMICI**

Il corrispettivo dell'appalto riguarda tutte le prestazioni di cui al presente capitolato. Con tale corrispettivo, l'aggiudicatario si intende compensato di qualsiasi suo avere o pretendere dal Committente per le attività in argomento, senza alcun diritto a nuovi e maggiori compensi, essendo soddisfatto in tutto dal Committente con il pagamento.

Il pagamento delle fatture sarà effettuato a mezzo bonifico bancario; a tal fine l'aggiudicatario è obbligato al rispetto di quanto previsto all'art. 3 della Legge 13/08/2010n. 136 inerente la tracciabilità dei flussi finanziari.

I pagamenti delle fatture relative al servizio oggetto del presente capitolato sono soggette alle disposizioni in materia di scissione dei pagamenti (split payment) previste dall'art. 17- ter del DPR n. 633/1972, come modificato dall'art. 1, comma 629, lettera b) della legge 23 dicembre 2014, n. 190 (Legge di stabilità 2015).

In presenza della corretta esecuzione dei servizi, il corrispettivo sarà liquidato dietro presentazione di fatture semestrali posticipate.

La fattura dell'ultimo semestre sarà liquidata entro sessanta giorni dalla ultimazione del servizio.

Le fatture verranno liquidate entro 30 giorni dalla data di ricevimento delle stesse, subordinatamente alla regolarità dei versamenti contributivi INPS e INAIL (DURC) da parte dell'aggiudicatario, con riferimento al periodo precedente a quello di fatturazione.

In caso di DURC negativo, il Committente tratterà dalla liquidazione della fattura l'importo corrispondente all'inadempienza.

#### **ART. 12 – SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO**

L'aggiudicataria è tenuta ad osservare tutte le disposizioni in materia di sicurezza e di prevenzione degli infortuni sul lavoro, atte a garantire l'incolumità degli operatori e dei terzi.

Prima della stipulazione del contratto, infine, l'aggiudicataria dovrà sottoscrivere il Documento Unico per la Valutazione dei Rischi da Interferenza, previsto dall'art. 26 comma 3 del D.Lgs. 81/2008, predisposto dall'Amministrazione Comunale e allegato al presente capitolato.

Per interferenza si intende ogni sovrapposizione di attività lavorativa tra diversi lavoratori che rispondono a datori di lavoro diversi.

Il DUVRI, prima della stipulazione del contratto, sarà completato con i dati del futuro appaltatore, che, sulla base della propria esperienza, potrà anche proporre integrazioni che garantiscono una migliore sicurezza dellavoro.

### **ART. 13 – PARTECIPAZIONE A RIUNIONI**

L'appaltatore sarà tenuto a partecipare, su richiesta dell'Amministrazione Comunale, ad eventuali incontri che saranno organizzati per una valutazione del livello di qualità dei servizi oggetto del presente affidamento.

### **ART. 14 – CONTESTAZIONI E PENALITÀ**

I rilievi inerenti alle non conformità nell'espletamento del servizio, l'inosservanza degli obblighi del contratto o gli eventuali disservizi provocati agli utenti saranno contestati in forma scritta, trasmessa con posta certificata, all'aggiudicataria, alla quale sarà consentito, entro un termine di 5 giorni dal ricevimento, presentare tutte le giustificazioni utili.

Nella contestazione, l'Amministrazione specificherà chiaramente se la violazione deve considerarsi grave, illustrandone le ragioni. Come indicato nell'articolo successivo, la recidiva nelle infrazioni gravi costituisce uno dei casi di risoluzione del contratto.

In caso di mancato riscontro o qualora le giustificazioni siano ritenute insufficienti, saranno applicate le seguenti sanzioni, che sono da considerarsi esemplificative e non esaustive:

€ 200,00 per le inadempienze ritenute lievi, quali:

- Mancata esecuzione delle ispezioni e/o delle analisi di laboratorio indicate nell'art. 6 (sarà sanzionata anche una sola omissione);
- Ritardi o inadempienze rispetto ai risultati delle analisi e delle relazioni mensili.
- Ogni inadempienza agli obblighi previsti dal presente capitolato che non rivestano il carattere di gravità di cui al comma successivo.

€ 500,00 per le inadempienze ritenute gravi, quali:

- Eventuali ritardi negli interventi di emergenza nei tempi e nelle modalità di consegna dei risultati delle analisi e delle relazioni mensili, fatte salve le cause di forza maggiore da certificarsi in accordo tra le parti;
- Errori che possano compromettere gravemente il servizio, a giudizio insindacabile dell'Amministrazione;
- Recidiva per le inadempienze ritenute lievi.

In caso di mancato riscontro alle inadempienze gravi e qualora le controdeduzioni addotte siano ritenute insufficienti, l'aggiudicatario sarà considerata recidivo. L'Amministrazione Comunale potrà, pertanto, risolvere il contratto, come previsto nel successivo art. 15.

Gli importi relativi alle penalità descritte saranno tratti sul prezzo da corrispondere all'aggiudicatario

## **ART. 15 – IPOTESI DI RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

Le parti convengono che, oltre a quanto previsto in via generale dall'art. 1453 del Codice Civile in tema di risoluzione del contratto per inadempimento di una delle parti, costituiscono causa di risoluzione del contratto, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile – “Clausola risolutiva espressa”, i seguenti casi:

- Costatazione della falsità delle dichiarazioni rese in sede d'offerta;
- Apertura di una procedura fallimentare o assimilata a carico dell'aggiudicatario;
- Messa in liquidazione o altri casi di cessione dell'attività dell'aggiudicatario;
- Sopravvenuta condanna per reati relativi alla condotta professionale di prestatore di servizi nell'ambito dell'oggetto dell'appalto;
- Interruzione del servizio, salvo cause di forza maggiore;
- Gravi danni prodotti a locali, impianti e/o attrezzature di proprietà dell'Amministrazione Comunale;
- Recidiva delle inadempienze gravi, di cui all'art. 14 del capitolato (pari a n. 3 inadempienze);
- Reiterate violazioni degli altri obblighi contrattuali;
- Ispezioni effettuate da personale privo della qualifica di tecnico alimentare;
- Firma dei certificati di analisi da parte di tecnici non iscritti all'Albo professionale.

In tutte le fattispecie sopra indicate, il contratto si risolverà di diritto, con effetto immediato, a seguito di comunicazione dell'Amministrazione Comunale in forma di lettera raccomandata.

In tal caso l'aggiudicatario incorrerà nella perdita della cauzione, che resterà incamerata dal Comune, fatto salvo il risarcimento di danno ulteriore.

## **ART. 16 – CONTROVERSIE**

Per qualsiasi controversia in ordine all'interpretazione, esecuzione e/o risoluzione del contratto, sia in corso d'opera che al termine del periodo di erogazione del servizio, sarà competente il Foro di Potenza.

## **ART. 17 – INCOMPATIBILITA'**

L'operatore economico dovrà dichiarare, al momento della gara, che non sussistono e non sussisteranno per tutta la durata del contratto, rapporti di carattere commerciale, seppure indiretto, con la ditta appaltatrice del servizio di ristorazione scolastica e con la ditta appaltatrice del ciclo integrato rifiuti del Comune di Melfi.

## **ART. 18 – CODICE DI COMPORTAMENTO E SPESE CONTRATTUALI**

La ditta appaltatrice assume gli obblighi derivanti dal codice di comportamento adottato a livello nazionale e dalla stazione appaltante pubblicato sul sito del Comune di Melfi alla sezione Amministrazione trasparente e si impegna, in caso di aggiudicazione, ad osservare e far osservare ai propri dipendenti e collaboratori il suddetto codice, pena la risoluzione del contratto.

La ditta appaltatrice è altresì obbligata al rispetto pedissequo dell'intera normativa di riferimento in materia di privacy e di tutela dei dati personali nonché in materia di privacy industriale.

Sono a carico dell'aggiudicatario anche tutte le spese contrattuali, gli oneri fiscali quali imposte e tasse relative alla stipulazione del contratto che sarà sottoscritto mediante scrittura privata non autenticata. Il Comune di Melfi si riserva la facoltà di chiedere l'avvio dell'esecuzione del contratto,

nelle more del perfezionamento degli atti per la sottoscrizione del contratto.

La comunicazione di avvenuta stipula del contratto ex art. 76), c.5), lett. d) del D.Lgs. 50/2016, verrà pubblicato nella relativa scheda dedicata alla gara sul sito del Comune di Melfi nella sezione bandi di gara e contratti.

#### **ART. 19 - CONDIZIONI GENERALI E FINALI - RINVIO**

La partecipazione alla gara, mediante presentazione dell'offerta, comporta la piena ed incondizionata accettazione di tutte le clausole del presente capitolato d'appalto e di tutte le altre clausole di carattere generale che regolano gli appalti diservizi.

Per quanto non espressamente previsto in questo Capitolato speciale d'appalto si richiamano le norme legislative e le altre disposizioni vigenti in materia.