



# **MINISTERO DELLA DIFESA**

**DIREZIONE GENERALE del COMMISSARIATO  
e dei SERVIZI GENERALI**

**II° REPARTO – 6<sup>^</sup> DIVISIONE – 2° SEZIONE**

**[www.commiservizi.difesa.it](http://www.commiservizi.difesa.it)**

***e-mail: commiservizi@commiservizi.difesa.it***

**CONDIZIONI TECNICHE per il SERVIZIO di PREPARAZIONE e  
SOMMINISTRAZIONE PASTI (comprese le connesse operazioni di  
PULIZIA LOCALI ed ATTREZZATURE) con FORNITURA di  
GENERI ALIMENTARI da parte  
dell'AMMINISTRAZIONE DIFESA**

**(SERVIZIO di RISTORAZIONE)**

**Edizione 2002**

# INDICE

1. GENERALITÀ	pag. 3
2. RAPPRESENTANTE per l'AMMINISTRAZIONE	pag. 3
3. RAPPRESENTANTE per l'APPALTATRICE	pag. 4
4. PERSONALE	pag. 4
5. SERVIZIO	pag. 6
6. PREPARAZIONE del VITTO	pag. 7
7. MENU	pag. 8
8. CONSERVAZIONE, MANIPOLAZIONE e COTTURA degli ALIMENTI	pag. 8
9. DISTRIBUZIONE con "SELF SERVICE"	pag. 10
10. DISTRIBUZIONE con SERVIZIO a TAVOLA	pag. 11
11. OPERAZIONI di PULIZIA e RASSETTO LOCALI	pag. 13
12. MATERIALI di CONSUMO ed ATTREZZATURE	pag. 14
13. LA FUNZIONE di CONTROLLO	pag. 15
14. VIGILANZA, CONTROLLI e PENALITÀ	pag. 17
15. CONTROLLO sulla QUALITÀ	pag. 20
16. VARIE	pag. 20

.....

## **ALLEGATI:**

<b>Pulizia cucine</b>	<b>all. 1</b>
<b>Pulizia mense</b>	<b>all. 2</b>
<b>Pulizia spogliatoi</b>	<b>all. 3</b>
<b>Pulizia servizi igienici</b>	<b>all. 4</b>

## **1. GENERALITÀ**

- a. Il servizio di preparazione e somministrazione pasti (comprese le connesse operazioni di pulizia locali ed attrezzature) con fornitura di generi alimentari da parte dell'Amministrazione Difesa (servizio di "ristorazione") presso Enti, Distaccamenti e Reparti delle Forze Armate (più avanti indicati come "EDR"), viene svolto secondo le modalità di dettaglio previste dall'Amministrazione appaltante (più avanti indicata come "Amministrazione") e riportate nel relativo bando di gara.
- b. Nelle presenti Condizioni Tecniche (più avanti indicate come "CC.TT."), facenti parte integrante del contratto d'appalto (più avanti indicato come "contratto"), sono riportate tutte le prescrizioni di carattere tecnico riguardanti specificatamente lo svolgimento dell'appalto (più avanti indicato come "servizio").

## **2. RAPPRESENTANTE per l'AMMINISTRAZIONE**

- a. Il Comandante dell'EDR nomina un Ufficiale/Sottufficiale quale "Rappresentante" per l'Amministrazione.  
A lui fanno capo tutte le attività relative allo svolgimento del servizio, ivi compresa l'esclusiva competenza ad intrattenere rapporti formali con il "Rappresentante" per l'Appaltatrice, di cui al successivo punto 3.  
Egli, per gli EDR dell'Esercito, di norma ricopre l'incarico di "Ufficiale al vettovagliamento" o equivalente ed opera sulla base della normativa interna di Forza Armata, per quanto applicabile, in relazione alle particolarità proprie del servizio.
- b. Il Comandante nomina contestualmente anche un sostituto, che opererà in caso di assenza del titolare.

### **3. RAPPRESENTANTE per l'APPALTATRICE**

- a. L'Appaltatrice deve nominare e comunicare all'EDR utilizzatore del servizio, entro 15 (quindici) giorni dalla sottoscrizione del contratto, un proprio responsabile qualificato, per assicurare che il servizio sia svolto regolarmente ed in conformità agli impegni contrattuali assunti.  
Tale "Rappresentante", nominato per ogni singolo EDR, deve essere reperibile in ogni momento dello svolgimento del servizio, in modo che nessun'operazione possa essere ritardata a causa della sua indisponibilità.
- b. L'Appaltatrice provvederà anche a nominare contestualmente un sostituto, che opererà in caso di assenza del responsabile e ne darà comunicazione entro i termini suddetti all'Amministrazione.

### **4. PERSONALE**

- a. Tutto il personale addetto all'esecuzione dei servizi deve essere alle dipendenze dell'Appaltatrice, professionalmente idoneo alle mansioni assegnate, nel numero necessario per l'esecuzione ottimale del servizio, secondo qualità e livelli professionali previsti dalle vigenti disposizioni in materia di lavoro per le prestazioni che tale personale è chiamato a svolgere.

Ai fini della definizione dei livelli professionali in questione, si fa riferimento a quanto previsto dal Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro per i dipendenti dei settori ristorazione collettiva e pulizia.

- b. Almeno 30 (trenta) giorni prima dell'inizio delle prestazioni, l'Appaltatrice dovrà far pervenire all'Amministrazione l'elenco nominativo completo del personale che intende impiegare, corredato dalla copia di un valido documento di riconoscimento, con specificazione dei dati anagrafici, delle qualifiche e delle mansioni, oltre che dell'indicazione del settore d'utilizzo di ognuno.  
Le stesse informazioni devono essere fornite per il personale "di riserva", per eventuali sostituzioni, affinché l'EDR possa concedere il relativo benessere.

L'Amministrazione, ai sensi dell'art. 20 del D.P.R. 8/7/1977 n. 751 "Approvazione del capitolato generale d'oneri per gli appalti del servizio di manovalanza presso gli Enti della Difesa", si riserva la facoltà di chiedere all'Appaltatrice la sostituzione di personale ritenuto non idoneo o non gradito, a suo insindacabile giudizio.

In tal caso, l'Appaltatrice provvede alla sostituzione richiesta entro 8 (otto) giorni, senza che ciò possa costituire maggior onere.

**c.** Ove non diversamente previsto in contratto, devono essere previsti, per il funzionamento di un complesso fino a 300 uomini, n. 4 addetti (cuochi, refettoristi, personale vario) per ogni 100 uomini, oltre al personale occorrente per le operazioni di pulizia.

Per ogni ulteriori 100 conviventi oltre le 300 unità, devono essere previsti, in aggiunta, n. 2 addetti, oltre al personale addetto alle pulizie.

**d.** L'Appaltatrice deve assicurare al personale, in tutti i settori d'impiego, idonei capi di vestiario, nonché - ove previsto dalla legislazione vigente - capi speciali antinfortunistici (dotazioni di protezione individuale).

Devono essere previsti indumenti distinti per la preparazione degli alimenti, la distribuzione degli stessi ed i lavori di pulizia, in conformità con quanto disposto dal DPR 327/80.

In particolare:

**(1) uomini addetti alla sala mensa ed alla distribuzione:**

- copricapo e giacca (bianchi o di colore chiaro) con contrassegno stampato dell'Appaltatrice, numero d'identificazione e targhetta con il cognome;
- pantaloni neri, maglietta bianca e calzature antiscivolo con calze chiare;
- guanti e mascherina monouso.

**(2) donne addette alla sala mensa ed alla distribuzione:**

- cuffia e grembiule (bianchi o di colore chiaro) con contrassegno stampato dell'Appaltatrice, numero d'identificazione e targhetta con il cognome;
- calzature antiscivolo;
- guanti e mascherina monouso.

**(3) cuochi, aiuto cuochi ed addetti alla preparazione dei pasti:**

- tenuta bianca (o di colore chiaro) con contrassegno stampato dell'Appaltatrice, numero d'identificazione e targhetta con il cognome;
- copricapo igienico bianco e calzature antiscivolo con calze chiare;
- guanti e mascherina monouso.

**(4) addetti al lavaggio stoviglie ed alle pulizie:**

- tuta blu con contrassegno stampato dell'Appaltatrice, numero d'identificazione e targhetta con il cognome;
- calzature antiscivolo.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere la sostituzione di quei capi ritenuti, a suo insindacabile giudizio, non rispondenti al decoro e/o all'uso. Sono vietati capi d'abbigliamento personali al di fuori di quelli sopra elencati.

**e.** Tutto il personale impiegato deve essere in possesso delle certificazioni sanitarie previste dalla vigente legislazione. Ciò nonostante, l'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere all'Appaltatrice di sottoporre i propri addetti ad analisi cliniche riflettenti patologie incompatibili con il servizio. Il personale non può avere smalto sulle unghie né indossare anelli e braccialetti durante il servizio, al fine di evitare possibili contaminazioni delle pietanze in lavorazione od in distribuzione. E', inoltre, obbligatorio l'uso del copricapo.

**f.** Nello svolgimento del servizio, il personale deve tenere un comportamento irreprensibile, sempre formalmente corretto e deve evitare di aggirarsi a vuoto.

## 5. SERVIZIO

**a.** Il servizio si compone di:

- (1) preparazione del vitto;
- (2) distribuzione a mezzo sistema "self service" o con servizio a tavola;
- (3) operazioni di pulizia e riassetto locali;
- (4) operazioni varie connesse.

- b. Il servizio riguarda tutti i giorni della settimana ed il numero dei pasti da confezionare viene segnalato, a mezzo comunicazione scritta:
- entro le ore 09.00 per il pranzo;
  - entro le ore 14.00 per la cena e la prima colazione del giorno successivo.
- c. Gli orari di distribuzione dei pasti sono concordati con l'Ente presso cui il servizio è istituito e tengono conto di eventuali particolari esigenze connesse con l'attività dell'Ente stesso. Tali orari, comunque, possono variare entro i seguenti limiti temporali:
- dalle ore 06.30 alle ore 08.00 per la prima colazione;
  - dalle ore 11.30 alle ore 14.00 per il pranzo;
  - dalle ore 18.30 alle ore 20.30 per la cena.
- d. Oscillazioni nel numero dei pasti effettivamente consumati rispetto al numero segnalato non comportano alcuna variazione al prezzo unitario medio. Sarà riconosciuto il pagamento dei soli pasti effettivamente consumati, da rilevarsi sulla base dei buoni pasto rilasciati giornalmente dall'EDR agli aventi diritto e da questi consegnati, al momento della consumazione del vitto, all'incaricato dell'Appaltatrice. Ai fini della quantificazione del numero delle colazioni, pranzi e cene, per una corretta contabilizzazione, ogni Ente fruitore del servizio potrà anche fare ricorso, alternativamente, al rilevatore elettronico delle presenze e quindi ogni utente del servizio, in tal caso, dovrà possedere il corrispondente tesserino magnetico.

## **6. PREPARAZIONE del VITTO**

- a. Giornalmente, l'Appaltatrice provvede al prelevamento delle derrate dai locali di stivaggio, secondo le esigenze imposte dal menu ed in ottemperanza alle disposizioni del Comando.
- b. Il servizio giornaliero è suddiviso nei tre pasti corrispondenti alla prima colazione, al pranzo e alla cena.  
Le percentuali di incidenza dei suddetti componenti rispetto al valore economico delle operazioni previste dalle presenti CC.TT. sono così fissate:
- 12% per la prima colazione;
  - 58% per il pranzo;

- 30% per la cena.

I pasti devono essere preparati in conformità alle vigenti norme legislative e disposizioni sanitarie.

## **7. MENU**

- a. Il menu, comunicato all'Appaltatrice nei termini previsti dal precedente paragrafo 5, deve avere la periodicità fissata dal Comando (settimanale/quindicinale) ed essere riportato su apposito tabellone da apporre all'entrata di ogni refettorio, in modo da poter essere ben visibile ai commensali.

Non è consentito apportare variazioni non autorizzate al menu, salvo casi eccezionali, come:

- (1) esigenze particolari dell'Amministrazione;
  - (2) guasto di uno o più impianti da utilizzare per la confezione del piatto previsto;
  - (3) interruzione temporanea della produzione per cause indipendenti dalla volontà dell'Appaltatrice quali sciopero, incidenti, interruzione dell'energia elettrica, del gas e/o dell'erogazione dell'acqua;
  - (4) avaria della catena di conservazione dei prodotti deperibili.
- b. Le paste asciutte devono essere condite al momento della distribuzione ed il formaggio grattugiato, se richiesto, aggiunto al piatto dall'operatore addetto alla distribuzione. Le porzioni vanno fatte al momento del passaggio del commensale davanti all'incaricato della distribuzione.
- c. L'Amministrazione, utilizzando un campione rappresentativo dei commensali, svolgerà un programma di accertamento periodico del livello di gradimento del servizio, che sarà formalizzato dalla Commissione di controllo di cui al paragrafo 14. I risultati di tale accertamento, appositamente verbalizzati e posti in visione al Comandante, devono essere comunicati al Rappresentante dell'Appaltatrice, al fine di individuare ulteriori condizioni e soluzioni migliorative.

## **8. CONSERVAZIONE, MANIPOLAZIONE e COTTURA degli ALIMENTI**



- a. Generi alimentari di diversa natura (carni, pesce, salumi, formaggi, prodotti ortofrutticoli, etc.) non preconfezionati devono essere conservati in strutture frigorifere distinte. Qualora, per ragioni infrastrutturali, ciò non sia possibile, potranno essere temporaneamente adottati opportuni accorgimenti volti ad impedire le contaminazioni incrociate (idonee separazioni, uso di contenitori a chiusura ermetica, etc.).

I prodotti cotti da consumare freddi devono raggiungere la temperatura di conservazione e distribuzione (inferiore a 10°C) nel tempo massimo di 30 minuti, attraverso l'ausilio di idonee attrezzature (abbattitori di temperatura).

Tutti i prodotti alimentari devono essere conservati conformemente alle loro caratteristiche merceologico-annonarie e nel rispetto delle norme igienico-sanitarie vigenti.

Ogni qualvolta viene aperto un contenitore in banda stagnata, se il contenuto non viene immediatamente consumato, deve essere travasato in altro contenitore di vetro o acciaio inox o altro materiale non soggetto ad ossidazione.

La protezione delle derrate deve avvenire solo mediante impiego di pellicola di alluminio o film plastico idonei al contatto diretto con gli alimenti e che rispettino i requisiti normativi in vigore o con altro materiale comunque conforme al DPR 23 agosto 1982, n. 777 e successive modifiche ed integrazioni.

I prodotti cotti devono essere conservati solo in contenitori in vetro od acciaio inox.

Il personale non deve effettuare più operazioni contemporaneamente, al fine di evitare rischi di contaminazioni incrociate.

Tutte le operazioni di manipolazione e cottura degli alimenti devono mirare ad ottenere standard ottimali di qualità igienica, nutritiva e gastronomica. Le suddette operazioni, unitamente a quelle di cottura e distribuzione, devono avvenire con l'ausilio di mascherine e guanti monouso.

- b. Le operazioni che precedono la cottura devono essere eseguite secondo le modalità di seguito descritte:

- tutte le derrate congelate di grossa pezzatura, prima di essere sottoposte a cottura, devono essere scongelate con procedimento "lento", in apposite celle frigorifere a temperatura compresa tra 0° e 4° C. I congelati di piccole dimensioni e, in particolare, i surgelati, qualora la loro natura ed il tipo di preparazione gastronomica lo consentano, possono essere immessi direttamente nella fase di cottura;

- la lavorazione delle carni crude deve essere effettuata nella stessa giornata in cui le stesse vengono consumate;
  - la carne tritata deve essere preparata in giornata;
  - il formaggio grattugiato deve essere preparato in giornata, se non approvvigionato già confezionato;
  - il lavaggio e taglio delle verdure deve essere effettuato nelle ore immediatamente precedenti il consumo e con particolare cura (utilizzando, ove necessario, prodotti disinfettanti nelle percentuali di diluizione previste);
  - le operazioni di impanatura devono essere effettuate nelle ore immediatamente precedenti la cottura;
  - per le frittiture, l'olio deve essere sostituito dopo ogni frittura e, comunque, ogni qualvolta si effettuino cotture di alimenti di natura diversa;
  - tutte le vivande devono essere cotte in giornata;
  - le porzioni di salumi e formaggio devono essere preparate nelle ore immediatamente precedenti la distribuzione;
  - i legumi secchi devono essere tenuti a mollo per 24 ore con due ricambi d'acqua. Nel caso di fagioli, l'acqua deve essere cambiata al raggiungimento della prima ebollizione.
- c. La conservazione degli alimenti, la manipolazione e cottura, la produzione e la distribuzione dei pasti devono rispettare gli standard igienici previsti dalle leggi vigenti da qualsiasi autorità emanate. Le linee di lavorazione devono essere predisposte in modo da evitare contaminazioni incrociate.

## **9. DISTRIBUZIONE con “SELF SERVICE”**

- a. Con il termine “distribuzione” s'intendono tutte le operazioni di trasporto degli alimenti dai locali di preparazione a quelli di consumo, il mantenimento dei prodotti in attesa e lo sporzionamento vero e proprio.

L'Appaltatrice deve garantire la somministrazione di tutte le vivande previste dal menu nelle quantità prefissate.

Ferme restando tutte le disposizioni di legge in materia da qualsiasi autorità emanate, i principi di base delle attività consistono nel:

- mantenere caratteristiche organolettiche ottimali;
- minimizzare i rischi di contaminazione microbica durante tutte le fasi del servizio.

**b.** A tal fine, valgono le seguenti norme:

- gli alimenti da consumare caldi, durante la movimentazione e la distribuzione, devono essere mantenuti a temperature pari o superiori a 65°C “a cuore”;
- gli alimenti cotti da consumare freddi, devono essere portati a temperature inferiori a 10°C “a cuore”, nel più breve tempo possibile (con l’ausilio di idonee attrezzature). Tale temperatura deve essere mantenuta durante la movimentazione e la distribuzione;
- durante la distribuzione, tutto il personale a ciò destinato deve indossare la divisa prescritta completa;
- la divisa deve essere mantenuta perfettamente pulita e ad uso esclusivo del servizio (a tal fine deve essere prevista la distribuzione di almeno due esemplari completi di divisa, al fine di consentire il lavaggio ed il ricambio);
- i cibi devono viaggiare coperti ed arrivare alle linee di distribuzione protetti da tutte le eventuali contaminazioni;
- il tempo massimo di servizio deve essere, comunque, minore di 30 minuti, dal momento di ogni caricamento dei contenitori sulla linea di distribuzione.

L'Appaltatrice provvede ad assicurare, per ogni vassoio, un coprivassoio e due tovagliolini di carta a doppio velo.

## **10. DISTRIBUZIONE con SERVIZIO a TAVOLA**

Il Comandante dell'EDR, in via eccezionale e per particolari esigenze, potrà disporre, per iscritto, facendo riferimento all'atto formale autorizzativo, la distribuzione del pasto meridiano e/o serale con servizio al tavolo. La richiesta dovrà essere comunicata all'Appaltatrice con un preavviso di almeno 48 ore e dovrà espressamente indicare il numero dei commensali da servire, nonché il giorno e l'ora in cui tale servizio dovrà essere svolto.

Per tale servizio, l'Appaltatrice dovrà impiegare personale professionalmente idoneo alle mansioni assegnate, nel numero necessario per l'esecuzione dello stesso e secondo qualità e livelli professionali previsti dalle vigenti disposizioni in materia di lavoro rispetto alle prestazioni che tale personale viene chiamato a svolgere e, di massima, dovrà assicurare n. 1 Cameriere di 6° livello per ogni 8 commensali da servire.

Pertanto, in aggiunta al prezzo contrattualmente previsto, l'A.D. corrisponderà una maggiorazione per ogni commensale, commisurata al 65% del prezzo pro-capite giornaliero.

Per lo svolgimento del servizio, all'Appaltatrice viene richiesto di:

- svolgere tutte le operazioni relative alla preparazione ed all'apparecchiamento dei tavoli e degli oggetti previsti per l'occasione;
- svolgere il servizio di tavola sia autonomamente, sia sotto la direzione delle professionalità superiori;
- effettuare il servizio secondo le istruzioni impartite, preparare cibi di uso tradizionale e servire i commensali, secondo l'ordine di precedenza ad essi spettante;
- fornire, se richiesto, informazioni circa le modalità di confezionamento e di preparazione dei cibi serviti;
- sparecchiare i tavoli e riporre stoviglie, vetrerie e posaterie come prescritto, consegnando al personale incaricato il tovagliato da lavare ed assicurandosi, all'atto del ritiro di quello pulito, dello stato di pulizia e di conservazione dello stesso, in modo che nessun danno possa derivare a cose e persone dal modo con cui detto materiale è stato conservato;
- controllare che i locali nei quali deve essere svolto il servizio siano puliti e procedere personalmente alla spolveratura o lucidatura, ove necessario, delle vetrerie e posaterie da usare;

- attenersi, nel corso del servizio, alle regole di igiene per quanto riguarda lo stato dei cibi ed assicurarsi che il vasellame, le vetrerie e la posateria siano perfettamente puliti.

## **11. OPERAZIONI di PULIZIA e RASSETTO LOCALI**

**a.** Tutti i trattamenti di pulizia da eseguire presso i locali di stoccaggio, preparazione, cottura e nelle sale di distribuzione e consumazione del pasto, devono essere regolamentati da un adeguato e dettagliato “PIANO DI SANIFICAZIONE”. Tale documento deve necessariamente comprendere le “Tabelle tecnico-merceologiche dei detersivi e dei disinfettanti”, che l’Appaltatrice deve produrre all’Amministrazione prima dell’inizio del rapporto contrattuale e, successivamente, con cadenza trimestrale, per la relativa accettazione.

Inoltre, tutti i prodotti di pulizia che l’Appaltatrice intende utilizzare devono essere supportati da “Schede tecniche di sicurezza” da inviare all’Amministrazione prima dell’utilizzo, per la relativa approvazione. La Ditta deve assicurare l’uso di prodotti eco-compatibili.

Tutti i prodotti devono essere utilizzati dal personale secondo le indicazioni fornite dalle Case produttrici, con particolare attenzione a quanto concerne le concentrazioni e le temperature indicate sulle confezioni.

**b.** Gli orari di svolgimento delle operazioni di pulizia devono essere tassativamente differenziati dalle operazioni di preparazione e distribuzione.

**c.** Tutto il materiale di sanificazione durante l’utilizzo deve essere riposto su un carrello adibito esclusivamente a tale funzione.

**d.** Al termine delle operazioni di confezionamento e distribuzione dei pasti, nonché ogni qualvolta se ne presenti la necessità, tutte le attrezzature ed i locali devono essere detersi e disinfettati come previsto nel “Piano di sanificazione”. In particolare, devono essere eseguite le operazioni di cui alle annesse “schede” (allegati 1-4).

**e.** Durante le operazioni di preparazione, cottura e distribuzione delle derrate è assolutamente vietato accantonare detersivi, scope e strofinacci di qualsiasi genere nelle zone di preparazione, cottura e distribuzione.

I detersivi e gli altri prodotti di sanificazione devono essere sempre conservati in locale apposito e in armadi chiusi ed essere contenuti nelle confezioni originali con relativa etichetta.

Le operazioni di lavaggio e pulizia non devono essere eseguite dal personale che effettua preparazioni alimentari e/o distribuzione dei pasti.

Il personale che effettua pulizia o lavaggio deve indossare indumenti di colore visibilmente diverso da quelli indossati dagli addetti alla distribuzione ed alla preparazione degli alimenti.

- f. Le pulizie delle aree immediatamente esterne di pertinenza dei locali di produzione (entro il limite di m. 5) sono a carico dell'Appaltatrice, che deve avere cura di mantenere dette aree costantemente pulite.
- g. I rifiuti solidi devono essere raccolti in sacchi di plastica secondo la normativa in vigore e convogliati, subito dopo la preparazione dei pasti, la pulizia ed il riassetto dei locali di pertinenza, negli appositi contenitori. Il successivo asporto nonché lo smaltimento degli oli esausti è a cura dell'Amministrazione.
- h. Disposizioni di dettaglio in merito a materiale di consumo ed attrezzature da impiegare (ove non fornite dall'Amministrazione) sono contenute nel successivo paragrafo 12.
- i. Disposizioni di dettaglio in merito alla periodicità ed alle caratteristiche delle operazioni di pulizia sono contenute nelle schede in **allegato 1** (cucine), **allegato 2** (mense), **allegato 3** (spogliatoi) e **allegato 4** (servizi igienici).
- j. Resta inteso che, trattandosi di un'obbligazione di risultato, tutte le prestazioni devono essere comunque tali da garantire la perfetta esecuzione del servizio nei tempi ed orari richiesti.

## **12. MATERIALE di CONSUMO ed ATTREZZATURE**

- a. Ove non diversamente indicato nella lettera di invito, la fornitura dei materiali di consumo (scope, stracci, spugne, detersivi, detergenti, deodoranti, etc.) e delle attrezzature (lavapavimenti, aspirapolvere,

lucidatrici, battiscopa elettrici, carrettini per la raccolta, il trasporto e lo smaltimento dei rifiuti, etc.) è a totale carico dell'Appaltatrice. Tali materiali ed attrezzature devono essere messi a disposizione in numero e quantità sufficienti a garantire l'efficace e regolare svolgimento del servizio di pulizia e devono essere di ottima qualità.

E' inoltre a carico dell'Appaltatrice la fornitura di tovagliette coprivassoio in carta usa e getta e dei tovaglioli di carta bivelo.

- b. L'Amministrazione può chiedere la sostituzione dei materiali di consumo e delle attrezzature giudicate non idonee e/o non rispondenti a norme di sicurezza o alle proprie esigenze.
- c. L'Appaltatrice deve anche produrre la documentazione attestante il numero, il tipo e le caratteristiche delle attrezzature elettriche e/o meccaniche ausiliarie che intende adoperare, oltre alla certificazione della loro rispondenza alle norme di sicurezza vigenti (marchio CE).
- d. Per quanto concerne, in particolare, i trattamenti di pulizia da eseguire presso le "Cucine" (locali di stoccaggio, preparazione e cottura del vitto) e presso le "Mense" (locali di distribuzione e consumazione del pasto), deve essere redatto il "Piano di sanificazione", completo delle "Tabelle" di cui al paragrafo 11. La mancata presentazione del "Piano di sanificazione" da parte dell'Appaltatrice, dopo tre richiami, sarà motivo di risoluzione del contratto e di esclusione dalle gare per tre anni.
- e. All'Appaltatrice, compatibilmente con le disponibilità logistiche dell'EDR, sarà messo a disposizione uno o più locali per il deposito del materiale di consumo e delle attrezzature.

## **13. LA FUNZIONE DI CONTROLLO**

Il primario ed inderogabile obiettivo dell'azione di controllo sull'esecuzione contrattuale deve essere quello di pretendere il rigoroso rispetto delle norme e condizioni contrattuali da parte delle Ditte appaltatrici.

Per raggiungere tale risultato è impegno prioritario per i Comandi degli Enti beneficiari dei servizi e responsabili dell'esecuzione dei contratti improntare la loro azione in strettissima aderenza a quanto espressamente previsto nel contratto e nelle relative condizioni tecniche, emanando le disposizioni applicative interne ritenute più opportune.

In particolare gli stessi devono:

- nominare gli Organi di controllo e verifica previsti nei contratti;
- pretendere dalle ditte la comunicazione dei nominativi del personale che le stesse intendono impiegare nell'espletamento dei servizi, nei termini e con le modalità previste dai contratti, nonché l'autocertificazione che il personale autorizzato è in regola secondo la legislazione sul lavoro e la normativa recata da CCNL di categoria;
- accertare, prima dell'inizio del servizio, che il personale impiegato abbia le qualifiche previste dalla vigente normativa per le mansioni che è chiamato a svolgere, con particolare riguardo per quello impiegato nei servizi di ristorazione, che deve essere anche in possesso delle prescritte autorizzazioni sanitarie;
- richiedere alle ditte appaltatrici, anche esecuzione durante, la sostituzione del personale che sia ritenuto non idoneo;
- vigilare sull'azione degli Organi di controllo dell'esecuzione contrattuale, che devono essere a perfetta conoscenza del contenuto dei contratti e delle annesse Condizioni Tecniche nonché della normativa applicabile nello svolgimento dei servizi, al fine di potere svolgere un'incisiva azione di controllo volta a pretendere che le ditte aggiudicatarie diano puntuale ed esatta applicazione alle pattuizioni contrattuali e garantiscano le obbligazioni di risultato alle quali si sono impegnate, intervenendo in caso di inadempienze accertate con tempestività e senza incertezze;
- applicare puntualmente e senza remore le penalità previste dai contratti per tutte le inadempienze;
- segnalare, con la massima tempestività, agli Alti Comandi territoriali da cui dipendono ed alla Direzione Generale del Commissariato e dei Servizi Generali, situazioni di recidività o di particolare gravità, al fine di applicare le sanzioni previste dalle norme contrattuali e dalle vigenti disposizioni applicabili;
- porre la massima attenzione nel verificare che le ditte aggiudicatarie ottemperino a tutti gli obblighi di legge e di contratto relativi alla protezione del lavoro ed alla tutela dei lavoratori, con particolare



riguardo a quelli riguardanti la Previdenza Sociale, nonché a quegli obblighi che trovano la loro origine nei contratti collettivi di lavoro, richiedendo le documentazioni previste dai contratti e, in casi particolari, disponendo gli accertamenti ritenuti più opportuni.

Gli Alti Comandi territoriali dovranno esplicitare un'attenta e continua sorveglianza sull'attività dei Comandi/Enti fruitori dei servizi, fornendo agli stessi il supporto tecnico necessario in casi di eventuali contenziosi con le Ditte.

E' inoltre indispensabile che gli stessi valutino attentamente le relazioni periodiche sull'andamento dei servizi prestati dalle Ditte, sulla base delle quali valuteranno i risultati raggiunti dalle Ditte stesse ed interverranno in proposito.

Gli stessi dovranno, infine, segnalare con tempestività alla Direzione Generale del Commissariato e dei servizi generali tutte le sanzioni direttamente adottate e le situazioni in cui si rendesse necessario applicare provvedimenti sanzionatori di propria competenza nei confronti di Ditte inadempienti.

I Comandanti degli Enti fruitori del servizio non dovranno esitare a richiedere verifiche degli Ispettorati del Lavoro competenti per territorio, al fine di fare accertare che le Ditte appaltatrici dei servizi per la Difesa operino secondo la legislazione vigente a tutela dei lavoratori impiegati nelle infrastrutture militari.

## **14. VIGILANZA, CONTROLLI e PENALITÀ**

- a. L'attività di controllo, posta in essere dall'Amministrazione, ispirata ai criteri fissati dal D. L.vo nr. 123/93, riguarda le seguenti "aree di interesse":
  - introduzione delle derrate;
  - modalità di conservazione;
  - lavorazione delle materie prime e preparazione del vitto;
  - distribuzione;
  - pulizia dei locali e smaltimento dei rifiuti alimentari;
  - andamento generale del servizio.
- b. La vigilanza quotidiana è affidata al "Rappresentante" per l'Amministrazione, di cui al precedente paragrafo 2.

A lui devono essere tempestivamente comunicati, anche verbalmente, con successiva formalizzazione scritta, eventuali inadempienze e motivi di lamentela.

Egli provvede, nel caso l'Appaltatrice durante lo svolgimento del servizio dia motivo a rilievi per negligenze ed inadempienze nell'osservanza delle clausole contrattuali, a notificare quanto prima e, comunque, entro le ventiquattro ore successive, una formale diffida (normalmente a mezzo raccomandata a mano da consegnare al "Responsabile" per l'Appaltatrice, che firma per ricevuta) senza pregiudizio per l'applicazione delle penalità.

Ove l'Appaltatrice, nel corso dello stesso anno, incorra in più diffide per negligenze, inadempienze, gravi recidive, anche relativamente ad un solo Ente oggetto del contratto, l'Amministrazione ha facoltà di escluderla dalla partecipazione alle gare per un periodo non inferiore ad 1 (un) anno.

Nei casi di grave recidiva, può anche escluderla per un periodo non inferiore a 2 (due) anni.

- c. Viene inoltre nominata, mensilmente, una Commissione. della quale non può far parte il "Rappresentante" per l'Amministrazione, ma che deve comprendere, obbligatoriamente, l'Ufficiale medico o veterinario dell'EDR, la quale provvede all'accertamento della perfetta ed uniforme osservanza delle presenti CC.TT., nonché di ogni altra disposizione legislativa in materia. La Commissione si riunisce normalmente due volte al mese e comunque ogni volta che ne ricorra la necessità e verbalizza la propria attività, sottoponendo il verbale di riunione in visione al Comandante dell'EDR. I controlli posti in essere dall'Amministrazione devono intendersi indipendenti da qualsiasi altra forma di "controllo di qualità e/o autocontrollo" effettuato dall'Appaltatrice, anche in esecuzione delle presenti CC.TT..
- d. Il "Rappresentante" dell'Appaltatrice ha la facoltà di assistere alle riunioni della Commissione e, a tal fine, viene tempestivamente avvisato. La sua assenza non infirma comunque la validità del controllo.
- e. Contro la decisione della Commissione, l'Appaltatrice può formulare, entro 30 (trenta) giorni, una richiesta di riesame al Comandante dell'EDR, il quale, sulla base del verbale e degli accertamenti che riterrà opportuno condurre in prima persona, prenderà la decisione finale. L'Appaltatrice può presentare, contestualmente alla richiesta di riesame, le sue deduzioni.

Per lo svolgimento di tale attività, il Comandante può:

- delegare un Ufficiale superiore di sua fiducia, che sia estraneo al precedente giudizio e non sia il “Rappresentante” dell’Amministrazione;
  - richiedere l’intervento, quale “consulente tecnico” di un Ufficiale commissario, possibilmente perito in merceologia.
- f.** Ogni avvenimento o fatto ritenuto causa di forza maggiore, da cui possa essere derivato ritardo, difficoltà o impossibilità a adempiere agli obblighi contrattuali, deve essere comunicato entro 2 (due) giorni dal verificarsi.  
Nessun fatto o avvenimento può essere addotto a fondamento dell’eventuale domanda di condono di penalità, ove non sia stato partecipato entro il suddetto termine.
- g.** L’Amministrazione si riserva la facoltà di eseguire e/o fare eseguire tutti quei controlli che dovesse ritenere opportuni per il regolare svolgimento del servizio, ed in particolare:
- (1) Modalità di conservazione:** L’Amministrazione provvede al controllo costante del funzionamento delle strutture adibite alla conservazione delle derrate, agendo tempestivamente per la rimozione di tutte le cause che impediscono un ottimale funzionamento delle predette strutture. La Commissione di controllo, inoltre, provvede ad effettuare tutti i controlli ritenuti necessari per l’accertamento dell’applicazione delle procedure stabilite per la corretta conservazione degli alimenti.
  - (2) Preparazione del vitto:** La Commissione di controllo provvede, ogniqualevolta lo ritenga opportuno, al prelievo di campioni di piatti pronti per la successiva richiesta delle indagini di laboratorio che, fatte salve particolari esigenze, dovranno orientarsi principalmente alla ricerca dei germi patogeni.
  - (3) Distribuzione:** Il controllo dell’attività deve avvenire giornalmente a cura del Rappresentante dell’Amministrazione, il quale constaterà il regolare svolgimento delle operazioni, con particolare riferimento a:
    - tempi di completamento del servizio;
    - effettivo utilizzo del vestiario da parte del personale da parte del personale preposto;
    - rispetto delle prescrizioni igienico sanitarie contenute nelle presenti CC.TT..
  - (4) Pulizia dei locali:** Il controllo dell’attività ha lo scopo di accertare il rispetto delle prescrizioni contenute nelle schede in **allegato 1, 2, 3 e 4** delle presenti CC.TT.. e che lo stesso avvenga sulla base di un

“Programma di controllo” redatto trimestralmente e comprendente tutti gli accertamenti che la Commissione di controllo riterrà opportuno eseguire.

- (5) **Andamento generale del servizio:** La Commissione di controllo, con cadenza almeno mensile, provvede ad effettuare il controllo relativo ad un'intera giornata lavorativa evidenziando, in apposito verbale, da sottoporre in visione al Comandante dell'EDR, le eventuali manchevolezze riscontrate relativamente a tutte le singole fasi del servizio.

## 15. CONTROLLO sulla QUALITÀ

- a. L'appalto è soggetto alle disposizioni di cui all'art. 24 del D.M. 14/4/2000, n. 200, intendendo per prestazioni tutte le fasi dello svolgimento del servizio, così come descritte al precedente paragrafo 14, lettera g). I controlli sull'operato dell'Appaltatrice riguarderanno ogni singola fase della prestazione, allo scopo di introdurre elementi migliorativi e/o azioni correttive e saranno effettuati direttamente dall'Ente fruitore del servizio. Ulteriori controlli potranno, comunque, essere effettuati dalla Direzione del Commissariato e dei Servizi Generali, senza preavviso e nei tempi e modalità ritenuti opportuni.
- b. Tali controlli saranno anche tesi alla verifica del perdurare del possesso di tutti i requisiti che hanno determinato la concessione della certificazione UNI EN ISO serie 9000 all'Appaltatrice.
- c. In particolare, gli stessi saranno volti a determinare se le attività svolte per garantire il sistema qualità ed i risultati ottenuti siano in accordo con quanto pianificato e se quanto predisposto a tale scopo dall'Appaltatrice sia realmente messo in atto e risulti idoneo al conseguimento degli obiettivi.
- d. Tale attività è da considerarsi aggiuntiva e non sostitutiva rispetto alla quotidiana azione di controllo che il Comando fruitore del servizio deve svolgere, la quale ha come scopo precipuo il monitoraggio dei processi operativi in loco, per la conseguente accettazione (o meno) del prodotto finale (certificazione di servizio svolto a perfetta regola d'arte).

## 16. VARIE

- a.** L'Appaltatrice è direttamente responsabile, per sé e per il proprio personale, di qualsiasi inadempienza o evento dannoso che possa accadere, durante e/o in dipendenza dell'esecuzione dell'attività oggetto del contratto, ai suoi dipendenti, ai suoi beni ed ai beni dell'Amministrazione, nonché ai terzi ed ai beni dei terzi, facendo salva l'Amministrazione da qualsiasi responsabilità;
  
- b.** eventuali significative modifiche rispetto alle prescrizioni delle presenti CC.TT. (caratteristiche del servizio, numero del personale, etc.) dovranno essere indicate nella lettera di invito ed inserite in contratto.

# **A L L E G A T I**

## **PULIZIA CUCINE (allegato n. 1)**

N.	<del>PERIODICITÀ</del>	GIORNALIERA	A GIORNI ALTERNI	SETTIMANALE	QUINDICINALE	MENSILE	BIMESTRALE	TRIMESTRALE
	<b>SERVIZIO</b>							
1	Spazzatura e lavatura di pavimenti e pareti piastrellate fino ad altezza d'uomo, con prodotto detergente ad azione germicida e sgrassante	*						
2	Spazzatura e lavatura, con prodotto detergente ad azione germicida e sgrassante di porte, battiscopa, davanzali e serrande			*				
3	Svuotamento e pulitura cestini	*						
4	Spolveratura e lavatura, con prodotti idonei, di attrezzature ed accessori	*						

N.	<b>PERIODICITÀ</b>	<b>GIORNALIERA</b>	<b>A GIORNI ALTERNI</b>	<b>SETTIMANALE</b>	<b>QUINDICINALE</b>	<b>MENSILE</b>	<b>BIMESTRALE</b>	<b>TRIMESTRALE</b>
	<b>SERVIZIO</b>							
5	Spolveratura di sistemi di illuminazione e riscaldamento			*				
6	Spolveratura di tende, infissi ed accessori vari			*				
7	Spolveratura e lavatura di superfici vetrate					*		
8	Lucidatura di parti cromate					*		
9	Decalcificazione lavastoviglie			*				
10	Spurgo di pozzetti di scarico			*				
11	Lavaggio di celle di refrigerazione e frigoriferi			*				



N.	<b>PERIODICITA'</b>	GIORNALIERA	A GIORNI ALTERNI	SETTIMANALE	QUINDICINALE	MENSILE	BIMESTRALE	TRIMESTRALE
	<b>SERVIZIO</b>							
12	Pulizia filtri delle cappe di aspirazione			*				
13	Disinfezione, derattizzazione e disinfestazione con idonei preparati							*
14	Pulizia pavimenti con mezzi meccanici ed eventuale applicazione di sigillanti e ripristino della ceratura							*

## PULIZIA MENSE (allegato n.2)

N.	<div style="text-align: center;"> <b>PERIODICITÀ</b>  <hr style="width: 100%;"/> <b>SERVIZIO</b> </div>	GIORNALIERA	A GIORNI ALTERNI (lavorativi)	SETTIMANALE	QUINDICINALE	MENSILE	BIMESTRALE	TRIMESTRALE
1	Spazzatura e lavatura di pavimenti e pareti piastrellate fino ad altezza d'uomo con prodotto detergente ad azione germicida e sgrassante	*						
2	Spazzatura e lavatura, con prodotto detergente ad azione germicida e sgrassante di porte, soglie, battiscopa, davanzali e serrande			*				
3	Svuotamento e pulitura cestini	*						

N.	PERIODICITÀ	GIORNALIERA	A GIORNI ALTERNI (lavorativi)	SETTIMANALE	QUINDICINALE	MENSILE	BIMESTRALE	TRIMESTRALE
	SERVIZIO							
4	Spolveratura e lavatura, con prodotti idonei, di linee di distribuzione ed accessori, di tavoli e sedie	*						
5	Spolveratura di sistemi di illuminazione e riscaldamento			*				
6	Spolveratura di tende, infissi ed accessori vari			*				
7	Spolveratura e lavatura di superfici vetrate				*			
8	Lucidatura di parti cromate					*		

N.	PERIODICITÀ	GIORNALIERA	A GIORNI ALTERNI (lavorativi)	SETTIMANALE	QUINDICINALE	MENSILE	BIMESTRALE	TRIMESTRALE
	SERVIZIO							
9	Decalcificazione di lavastoviglie			*				
10	Spurgo di pozzetti di scarico			*				
11	Lavaggio di celle di refrigerazione e frigoriferi			*				
12	Pulizia di filtri cappe di aspirazione			*				
13	Disinfezione, derattizzazione e disinfestazione con idonei preparati							*
14	Pulitura di pavimenti con mezzi meccanici ed eventuale applicazione di sigillanti e ripristino della ceratura							*

## **PULIZIA SPOGLIATOI (allegato n.3)**

N.	PERIODICITÀ	GIORNALIERA	A GIORNI ALTERNI (lavorativi)	SETTIMANALE	QUINDICINALE	MENSILE	BIMESTRALE	TRIMESTRALE
	SERVIZIO							
1	Spazzatura di pavimenti	*						
2	Lavatura di pavimenti		*					
3	Spazzatura e lavatura di porte, soglie, battiscopa, davanzali e serrande			*				
4	Svuotamento e pulitura cestini	*						
5	Spolveratura di mobili ed elementi di arredamento		*					

N.	PERIODICITÀ	GIORNALIERA	A GIORNI ALTERNI (lavorativi)	SETTIMANALE	QUINDICINALE	MENSILE	BIMESTRALE	TRIMESTRALE
	SERVIZIO							
6	Spolveratura di sistemi illuminazione e riscaldamento			*				
7	Spolveratura di tende, infissi ed accessori vari			*				
8	Spolveratura e lavatura di superfici vetrate				*			
9	Lucidatura di parti cromate					*		
10	Pulitura di pavimenti con mezzi meccanici ed eventuale applicazione di sigillanti e ripristino della ceratura							*

## **PULIZIA SERVIZI IGIENICI (allegato n.4)**

N.	<b>PERIODICITÀ / SERVIZIO</b>	GIORNALIERA	A GIORNI ALTERNI (lavorativi)	SETTIMANALE	QUINDICINALE	MENSILE	BIMESTRALE	TRIMESTRALE
	1	Spazzatura, lavatura e disinfezione di pavimenti e pareti piastrellate, fino ad altezza d'uomo	*					
2	Spazzatura, lavatura e disinfezione di porte, soglie, davanzali e serrande,			*				
3	Svuotamento e pulitura cestini	*						
4	Spolveratura, lavatura e disinfezione di lavabi, vaschette, specchi ed attrezzature igieniche	*						

N.	PERIODICITÀ	GIORNALIERA	A GIORNI ALTERNI (lavorativi)	SETTIMANALE	QUINDICINALE	MENSILE	BIMESTRALE	TRIMESTRALE
	SERVIZIO							
5	Spolveratura di sistemi di illuminazione e riscaldamento			*				
6	Spolveratura di tende, infissi ed accessori vari			*				
7	Spolveratura e lavatura di superfici vetrate				*			
8	Lucidatura di parti cromate					*		
9	Spurgo di pozzetti di scarico			*				
10	Pulizia di pavimenti con mezzi meccanici ed eventuale applicazione di sigillanti e ripristino della ceratura							*
11	Derattizzazione e disinfestazione con idonei preparati							*