

CHECK LIST PER LA VALUTAZIONE DEL LIVELLO DI QUALITA' DEL SERVIZIO RESO DALL'OPERATORE ECONOMICO

INDICATORE DI PRESTAZIONE RELATIVO AL SERVIZIO DI CATERING COMPLETO, CATERING VEICOLATO E RISTORAZIONE (CATERING MISTO) (IPR)

Il livello qualitativo delle prestazioni erogate relative al servizio di catering completo/veicolato /misto viene valutato **trimestralmente** dall'Amministrazione Difesa a seguito di controlli eseguiti (anche presso le strutture dell'Operatore Economico) in contraddittorio con l'Operatore Economico, interviste al personale a vario titolo coinvolto nel servizio e/o a seguito di fatti e/o eventi occorsi nel mese. Tali attività, i cui risultati sono riepilogati nella check-list che segue, sono espletate a valere:

- a) su tutte le procedure di conduzione e gestione dei vari servizi dati in appalto incluse le procedure per le pulizie, le sanificazioni e le manutenzioni dei materiali e delle attrezzature date in gestione;
- b) sul personale impiegato dall'O.E. per il servizio catering (professionalità del personale preposto ai vari compiti, mansioni, inquadramento contrattuale, etc.);
- c) sulle tempistiche, soluzioni e procedure attuate dalla direzione dell'Operatore Economico nella gestione/risoluzione delle problematiche emerse nel corso dell'appalto presso gli EDRC;
- d) su tutte le prescrizioni contrattuali, ivi incluse quelle derivanti dai criteri premianti.

Guida alla compilazione

La presente check-list, articolata in sezioni che raggruppano, per tematica, una lista di domande, va compilata a cura dell'A.D. in contraddittorio con un responsabile incaricato dall'Operatore Economico. In corrispondenza di ciascuna domanda, si devono indicare le seguenti informazioni:

1. "Valutazione per IPR":

Tabella di valutazione e relativi decrementi da applicarsi per il calcolo dell'IPR			
Sì, sempre	Non sempre	Quasi mai	No, mai
10	5	2	0

2. "Obiezione sulla valutazione dell'AD?":

Contrassegnare il CHECKBOX (☐) se Il Responsabile/incaricato dall'Operatore economico ha qualche cosa da obiettare sulla valutazione dell'A.D.

3. "Se SI, Spiegazione":

In caso il CHECKBOX sia stato contrassegnato (☒) , indicare brevemente le ragioni dell'obiezione e firmare in calce.

Per aggiornare la percentuale di qualità selezionare il relativo campo numerico e poi attivare la funzione "Aggiorna campo" (tasto destro del mouse, scegli "Aggiorna campo" dal menù a tendina).

Valutazione Complessiva del rapporto (calcolato automaticamente)				
Livello di qualità del servizio			100,00%	
N.B. Per aggiornare il campo percentuale, cliccare con il tasto destro sul numero (%) e selezionare "aggiornare il campo"				
CHECK-LIST PER LA VERIFICA LIVELLO QUALITATIVO DELLE PRESTAZIONI PER SERVIZIO DI CATERING COMPLETO, CATERING VEICOLATO E RISTORAZIONE				
Sezione 1: PULIZIE E SANIFICAZIONE				
	L'Operatore Economico ha attuato, nel periodo preso a riferimento, CON LA FREQUENZA PROPOSTA IN OFFERTA TECNICA corrette procedure di manutenzione, riassetto, pulizia e sanificazione:	Valutazione per IPR	Obiezione sulla valutazione dell'AD?	Se SI, Spiegazione Obiezione
1	- dei magazzini (di ogni tipologia) e delle relative celle frigorifere utilizzate per lo svolgimento dell'appalto ovunque questi siano ubicati?	10	☐	
2	- dei locali di preparazione dei cibi?	10	☐	
3	- dei locali di cottura dei cibi?	10	☐	
4	- dei locali distribuzione cibi e refezione?	10	☐	
5	- dei locali di confezionamento e/o imballaggio dei cibi ovunque questi siano ubicati?	10	☐	
6	- dei locali spogliatoio e bagni in uso?	10	☐	
7	- dei locali ufficio in uso?	10	☐	
8	- dei locali di stoccaggio attrezzature di cucina ovunque questi siano ubicati?	10	☐	
9	- dei locali lavaggio stoviglie e vassoi?	10	☐	
10	- dei locali lavaggio pentolame ed attrezzature varie di cucina?	10	☐	
Sezione 2: FORMAZIONE DEL PERSONALE				
	Il personale dell'Operatore Economico addetto al servizio ha dimostrato, nel periodo preso a riferimento:	Valutazione per IPR	Obiezione sulla valutazione dell'AD?	Se SI, Spiegazione Obiezione
11	- di essere a conoscenza delle modalità di corretto utilizzo dei macchinari, attrezzature e degli utensili e dei DPI?	10	☐	
12	- di essere a conoscenza delle tempistiche delle manutenzioni programmate dei macchinari, degli utensili e delle attrezzature in uso?	10	☐	
13	- una corretta conoscenza ed applicazione del piano HACCP vigente?	10	☐	
14	- una corretta conoscenza delle tecniche di pulizia e sanificazione delle attrezzature, dei materiali e dei luoghi? incluse le	10	☐	

	procedure indicate sulle schede di sicurezza?			
15	- di avere piena conoscenza del piano HACCP vigente, del piano di qualità?	10	☐	
16	- di essere qualificato per le attrezzature (anche quelle frigorifere) sulle quali è chiamato ad operare?	10	☐	
17	- che il piano di formazione aggiuntivo PROPOSTO IN OFFERTA TECNICA sui temi specificamente ivi indicati venga eseguito?	10	☐	
Sezione 3: RISPETTO TEMPISTICHE				
	Il personale dell'Operatore Economico addetto al servizio ha dimostrato, nel periodo preso a riferimento, il rispetto delle più idonee tempistiche:	Valutazione per IPR	Obiezione sulla valutazione dell'AD?	Se SI, Spiegazione Obiezione
18	- con le quali vengono svolte le pulizie periodiche e/o in quota nei locali in uso?	10	☐	
19	- con le quali vengono svolte le manutenzioni periodiche alle attrezzature, materiali, macchinari e rubinetterie?	10	☐	
20	- con le quali vengono risolte le inefficienze delle attrezzature, materiali e macchinari?	10	☐	
21	- per compiere le dovute operazioni di deblattizzazione e/o derattizzazione?	10	☐	
22	- per le operazioni di spurgo?	10	☐	
23	- relative alla gestione e manutenzione dei distributori automatici di bevande?	10	☐	
24	- per le richieste di autorizzazioni all'accesso in Caserma?	10	☐	
Sezione 4: ORGANIZZAZIONE AZIENDALE				
	L'organizzazione aziendale dell'Operatore Economico ha dimostrato, nel periodo preso a riferimento:	Valutazione per IPR	Obiezione sulla valutazione dell'AD?	Se SI, Spiegazione Obiezione
25	- un corretto modello organizzativo nella sostituzione dei lavoratori nel corso dell'appalto?	10	☐	
26	- un corretto modello organizzativo nel rifornimento dei generi alimentari idoneo a dimostrare facilmente - agli operatori militari - quali sono i prodotti "qualificanti" ai fini del rispetto dei CAM (criteri ambientali minimi) e dell'offerta tecnica migliorativa?	10	☐	
27	- un corretto modello organizzativo nel rifornimento dei generi alimentari quando questi risultano comprovatamente indisponibili?	10	☐	

Sezione 5: ANALISI ALIMENTARE				
	Il personale dell'Operatore Economico <u>addetto al servizio</u> verifica:	Valutazione per IPR	Obiezione sulla valutazione dell'AD?	Se SI, Spiegazione Obiezione
28	- la rispondenza tra gli ingredienti utilizzati nelle preparazioni e quelli indicati e/o riportati nelle pietanze indicate nei menu e/o nel contratto (anche e soprattutto per gli alimenti "qualificanti" BIO, DOP, IGP, etc.)?	10	☐	
29	- rispetto dei tempi massimi di esposizione dei pasti in linea (max 30') al fine di salvaguardare gli aspetti organolettici ed igienico-alimentari dei pasti in distribuzione?	10	☐	
Sezione 6: PULIZIE E SANIFICAZIONI				
	Il personale dell'Operatore Economico <u>addetto al servizio</u> provvede:	Valutazione per IPR	Obiezione sulla valutazione dell'AD?	Se SI, Spiegazione Obiezione
30	- all'esecuzione della pulizia del tavolo e della seduta dopo l'uso da parte dell'avventore?	10	☐	
31	-all'effettuazione della decalcificazione settimanale della lavastoviglie, dei bollitori e della lavapentole?	10	☐	
32	-alla verifica/manutenzione periodica delle pompe peristaltiche, ai detergenti a servizio delle lavastoviglie e delle lavapentole?	10	☐	
33	-a fornire un piano di disinfestazione e derattizzazione aggiornato per singola struttura (con planimetria con individuazione delle esche)?	10	☐	
34	-affinchè i prodotti per la pulizia e sanificazione siano custoditi nel prescritto locale/armadio e che siano presenti le schede tecniche e tossicologiche?	10	☐	
35	- a che gli armadietti degli spogliatoi si presentino puliti, a che venga utilizzato il doppio scomparto sia per gli abiti che per le scarpe e che avvenga la suddivisione tra abiti puliti-sporchi?	10	☐	
Sezione 7: GESTIONE DELLE DERRATE ALIMENTARI				
	Il personale dell'Operatore Economico <u>addetto al servizio</u> verifica:	Valutazione per IPR	Obiezione sulla valutazione dell'AD?	Se SI, Spiegazione Obiezione
36	- che venga rispettato il principio First-In-First-Out (FIFO), secondo il quale gli alimenti introdotti/riforniti come primi, siano anche i primi ad essere consumati?	10	☐	

37	- che tutti gli alimenti parzialmente utilizzati siano coperti e/o protetti, regolarmente etichettati con le informazioni previste ed opportunamente travasati in contenitori in acciaio inox/vetro quando previsto?	10	☐	
38	- che frutta e verdura fresche vengano sottoposte a lavaggio e sanificazione?	10	☐	
39	- che il taglio delle verdure avvenga nel giorno stesso della somministrazione?	10	☐	
Sezione 8: SMALTIMENTO				
	Il personale dell'Operatore Economico <u>addetto al servizio</u> provvede:	Valutazione per IPR	Obiezione sulla valutazione dell'AD?	Se SI, Spiegazione Obiezione
40	- alla gestione dei rifiuti in accordo al percorso definito nel Piano smaltimento rifiuti presentato in offerta nonché al piano di autocontrollo (allegato al piano di pulizia e sanificazione), atto a evitare contaminazioni crociate?	10	☐	
41	- alla gestione/separazione dei rifiuti come da piano Comunale?	10	☐	
42	- al corretto smaltimento degli olii esausti utilizzati per le cotture?	10	☐	
SEZIONE 9: ALTRI ONERI CONTRATTUALI				
	L'Operatore Economico incaricato del <u>servizio</u> provvede:	Valutazione per IPR	Obiezione sulla valutazione dell'AD?	Se SI, Spiegazione Obiezione
43	- a fornire un report mensile sulle eccedenze alimentari in linea con il Piano gestione degli avanzi/ciclo di riduzione degli sprechi alimentari presentato in gara	10	☐	
44	- a erogare il servizio a mezzo dei fornitori dichiarati in gara, senza creare disagi, ritardi e/o anomalie negli approvvigionamenti delle derrate alimentari nel pieno rispetto del menù?	10	☐	
45	- a comunicare nei tempi previsti la lista dei propri fornitori all'EDRC per l'autorizzazione all'accesso in caserma?	10	☐	
46	- ad esporre le informazioni ai consumatori sugli ingredienti dei distributori bevande calde e fredde in conformità al Reg. 1169/11?	10	☐	
47	- a fornire, a richiesta dell'EDRC, i Libretti Unici del Lavoro (LUL) e questi sono aggiornati con riferimento ai livelli/incarichi ricoperti e all'inquadramento contrattuale del personale?	10	☐	

48	-a comunicare all'EDRC i dati per il calcolo della quota ricognitoria ove dovuta?	10	☐	
49	- ad erogare il servizio nel rispetto delle tempistiche previste per la distribuzione dei pasti e l'attesa dei commensali?	10	☐	

Sezione 10: MENU

	L'Operatore Economico incaricato del servizio provvede:	Valutazione per IPR	Obiezione sulla valutazione dell'AD?	Se SI, Spiegazione Obiezione
50	- ad assicurare il pieno rispetto di tutto quanto offerto in sede di gara? In modo particolare a confezionare i pasti nel rispetto dei menù previsti da contratto, sia quelli fissi stabiliti dall'A.D. sia quello proposto in gara nell'ambito del programma alimentare complementare, con riferimento a tipologia e grammatura delle derrate, frequenza di somministrazione, presentazione delle pietanze?	10	☐	
51	- a che i menù esposti riportino correttamente in maniera chiara, visibile ed esaustiva l'indicazione degli ingredienti, delle calorie e degli allergeni?	10	☐	
52	-a fornire prodotti ittici con chiara identificazione della Zona FAO di pesca e/o il paese di cattura o di allevamento?	10	☐	
53	-a rispettare la stagionalità di frutta e verdura e garantire la rotazione delle derrate?	10	☐	

Sezione 11: CUSTOMER SATISFACTION

	Rilevazione del livello di soddisfazione mensile del servizio di catering:	Valutazione per IPR	Obiezione sulla valutazione dell'AD?	Se SI, Spiegazione Obiezione
54	- mese di	10	☐	
55	- mese di	10	☐	
56	- mese di	10	☐	