



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA DEL PATRIMONIO

**AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE AUTOMATICA DI
SNACK E BIBITE PRESSO I LOCALI DELL'ALMA MATER STUDIORUM UNIVERSITA' DI
BOLOGNA**

CAPITOLATO TECNICO

CUI: S80007010376202300069

CPV:

55900000-9 - Servizi di vendita al dettaglio (prevalente)

42933000-5 - Distributori automatici

15000000-8 – Prodotti alimentari, bevande, tabacco e prodotti affini

42968100-0 Distributori di bevande

Il Responsabile Unico del Procedimento

Ing. Vincenza Poliandri

(Firmato digitalmente)



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA SERVIZI BOLOGNA

Indice

1.	OGGETTO DELLA CONCESSIONE.....	3
2.	PRODOTTI	4
3.	CARATTERISTICHE DEI DISTRIBUTORI AUTOMATICI	6
4.	CARATTERISTICHE DEGLI EROGATORI DI ACQUA MICROFILTRATA	9
5.	AREE RISTORO.....	10
6.	SERVIZIO DI MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA	12
7.	ASSISTENZA AGLI UTENTI	13
8.	SISTEMA INFORMATIVO	14
9.	REPORTISTICA.....	15
10.	STRUTTURA ORGANIZZATIVA E PERSONALE DEL GESTORE.....	15
11.	ONERI ED OBBLIGHI DEL GESTORE.....	17
12.	AVVIO DEL SERVIZIO	18
13.	INTERRUZIONE DEL SERVIZIO	19
14.	RICONSEGNA DEGLI SPAZI IN CONCESSIONE.....	20
15.	PREZZI AL PUBBLICO	20
16.	CONTROLLO E VERIFICA DELLE PRESTAZIONI EROGATE E DEI LIVELLI DI SERVIZIO	21
17.	ALLEGATI	23



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA DEL PATRIMONIO

1. OGGETTO DELLA CONCESSIONE

Il presente capitolato regola i rapporti tra l'Alma Mater Studiorum Università di Bologna (di seguito denominata "Università" o "Amministrazione") e l'Operatore Economico aggiudicatario (di seguito denominato "Gestore" o "Concessionario") e ha per oggetto l'affidamento in concessione del servizio di distribuzione automatica di snack e bibite dell'Alma Mater Studiorum Università di Bologna.

La concessione prevede le seguenti attività principali:

- installazione e messa in funzione dei distributori automatici nelle sedi cui sono destinati, all'avvio del servizio o, nel corso del contratto di concessione, quando richiesto dall'Università;
- gestione, rifornimento, pulizia e manutenzione dei distributori automatici;
- installazione e manutenzione degli erogatori di acqua microfiltrata;
- disinstallazione, rimozione e ritiro dei distributori automatici e degli erogatori di acqua microfiltrata al termine della concessione o quando richiesto dall'Università, con il contestuale ripristino degli spazi dati in concessione.

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

I distributori si dividono in:

- distributori di bevande calde a bicchiere (caffè, the, cioccolata, latte, ecc.) - d'ora in poi denominati "Caldo";
- distributori di bevande a temperatura refrigerata - d'ora in poi denominati "Freddo";
- distributori sia di bevande che alimenti/snack a temperatura refrigerata - d'ora in poi denominati "Misto".

Il dettaglio del numero e dell'ubicazione dei distributori automatici attualmente installati è riportato nell'Allegato 1 – Elenco distributori automatici.

La concessione comprende l'obbligo di installazione e di manutenzione ordinaria e straordinaria di erogatori per la distribuzione gratuita di acqua potabile microfiltrata così suddivisi per tipologia e sede. Gli erogatori di acqua sono da installare presso le principali aree di ristoro o in prossimità delle stesse, il dettaglio degli erogatori da installare è riportato nell'Allegato 2 - Elenco erogatori acqua.

L'Università si riserva la facoltà di:

- rimodulare gli spazi secondo le eventuali future esigenze logistiche e/o organizzative;
- destinare nuovi spazi a servizi di ristorazione tradizionale (non automatica) durante il periodo di vigenza del contratto, senza che nulla possa essere eccepito dal Gestore;
- affidare a terzi locali interni agli immobili e/o spazi esterni per attività di ristorazione, catering e/o buvette, senza che nulla possa essere eccepito dal Gestore.

Il presente Capitolato Tecnico intende promuovere un miglioramento in termini di sostenibilità ambientale del servizio di distribuzione automatica orientando al contempo il mercato verso comportamenti più virtuosi in merito. Inoltre, sono stati considerati elementi concorrenti alla definizione dei requisiti minimi e dei criteri di premialità inclusi nella presente gara, gli ambiti relativi all'offerta dei prodotti alimentari, alle prestazioni



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA SERVIZI BOLOGNA

energetiche dei distributori, alla prevenzione e alla gestione dei rifiuti, al sistema di gestione dell'approvvigionamento e alla qualità del servizio.

Il presente Capitolato Tecnico è stato redatto tenendo conto delle specifiche tecniche e delle clausole contrattuali contenute nei Criteri Ambientali Minimi (CAM) di cui al DM n. 65 del 10 marzo 2020 relativo a “Servizio di ristorazione collettiva e fornitura di derrate alimentari (G.U. n.90 del 4 aprile 2020).

Inoltre, con riferimento ai Criteri Ambientali Minimi per l'”Acquisto, leasing, locazione, noleggio di veicoli adibiti al trasporto su strada e per i servizi di trasporto pubblico terrestre, servizi speciali di trasporto passeggeri su strada”, approvati con DM 17 giugno 2021 (pubblicato G.U.R.I. n. 157 del 2 luglio 2021), il Gestore, nell'erogazione dei servizi di cui al presente Capitolato, dovrà utilizzare veicoli con emissioni di CO₂ non superiori alle soglie definite nel sub D, lett. a), punto 1, Tabella 2 e come eventualmente proposto in offerta tecnica.

2. PRODOTTI

Nei distributori automatici, da installare negli spazi oggetto della concessione, dovranno essere resi disponibili prodotti di alto livello qualitativo, conformi alle disposizioni di legge in materia, ai requisiti minimi definiti nel presente Capitolato, nell'Allegato 3 – Listino prodotti base e a quanto previsto nell'Offerta Tecnica.

Tutti i prodotti dovranno provenire da ditte autorizzate ed essere confezionati, etichettati, trasportati e stoccati in conformità alle prescrizioni del manuale di autocontrollo adottato dal Concessionario, redatto secondo i criteri stabiliti dal sistema HACCP in conformità al regolamento comunitario n. 852/2004 e s.m.i., e secondo la normativa vigente nazionale e comunitaria. I prodotti erogati tramite i distributori automatici devono essere conformi alle specifiche tecniche contenute nei Criteri Ambientali Minimi (CAM) di cui al DM n. 65 del 10 marzo 2020 relativo a “Servizio di ristorazione collettiva e fornitura di derrate alimentari (G.U. n.90 del 4 aprile 2020).

I prodotti non devono essere derivanti da OGM e non devono contenere OGM o sostanze indesiderate.

L'elenco dei prodotti disponibili presso i distributori automatici e la relativa documentazione (es. schede tecniche) dovrà essere sempre aggiornata e consultabile sul Sistema Informativo di cui al paragrafo 8.

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

2.1 Fornitura di bevande calde

I distributori “Caldo” dovranno erogare almeno le bevande calde previste nel Capitolato Tecnico e nell'Allegato 3 – Listino prodotti base, come eventualmente migliorato in sede di offerta tecnica.

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

I distributori automatici, inoltre, dovranno avere la possibilità di erogare acqua calda.

Tutte le bevande calde dovranno essere prive di zucchero, che potrà essere aggiunto, senza costi aggiuntivi, con comando automatico attivato direttamente dall'utente con possibilità di indicare la quantità prescelta.



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA DEL PATRIMONIO

2.2 Fornitura di bevande/bibite e di alimenti

I distributori automatici “Freddo” e “Misto” dovranno erogare almeno i prodotti previsti nel Capitolato Tecnico e nell’Allegato 3 – Listino prodotti base come eventualmente migliorato in sede di offerta tecnica.

Inoltre, ogni distributore automatico dovrà essere fornito di almeno:

- 3 prodotti adatti per celiaci tra prodotti salati e dolci;
- 1 prodotto salato e 1 prodotto dolce privi di lattosio;
- il 30% di prodotti salutaritari sul totale;
- il 30% di prodotti aventi almeno una delle seguenti caratteristiche sul totale:
 - a chilometro zero e filiera corta;
 - provenienti dal commercio equo e solidale, così come risulta nell’ambito di uno schema di certificazione riconosciuto o di una multistakeholder iniziative quale il Fairtrade Labelling Organizations FLO-cert, il World Fair Trade Organizations - WFTO ed equivalenti;
 - di origine biologica, o proveniente da aziende che praticano agricoltura sociale di cui alla legge n. 141/2015 o da aziende iscritte nella Rete del lavoro agricolo di qualità di cui all’art. 6 del citato decreto-legge 24 giugno 2014, n. 91 o certificata nell’ambito del Sistema di Qualità Nazionale di Produzione Integrata o equivalenti o certificata nell’ambito del Sistema di qualità nazionale zootecnica o nell’ambito dei sistemi di qualità regionali riconosciuti (quali QV o equivalenti), o etichettata in conformità a disciplinari di etichettatura facoltativa approvati dal Ministero delle politiche agricole, alimentari e forestali almeno con le informazioni facoltative «benessere animale in allevamento» e «alimentazione priva di additivi antibiotici», o a marchio DOP o IGP o «prodotto di montagna».

Per prodotti salutaritari si intendono a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- macedonia di frutta fresca;
- confezione mono frutta di stagione;
- frutta a fette o in pezzi essiccata o disidratata;
- verdura in pinzimonio;
- yogurt da bere alla frutta con probiotici (fermenti lattici vivi);
- parmigiano reggiano e cracker;
- prodotti da forno/snack salati a basso o bassissimo contenuti di sodio, al massimo pari a g. 0,4 g. o 0,12 per 100 g., (o valore equivalente di sale), a basso contenuto di grassi o senza grassi, avendo riguardo ai limiti previsti dal Regolamento (CE) n. 1924/2006 relativo alle indicazioni nutrizionali e sulla salute fornite sui prodotti alimentari;
- prodotti da forno/snack dolci a ridotto contenuto di zuccheri vale a dire meno di 5 g. di zucchero su 100 g. ai sensi del Regolamento 1924/2006 e linee di prodotto a ridotto contenuto di grassi, vale a dire meno di 3 g. di grassi ogni 100 g;
- succhi di frutta ad alta % di frutta (minimo il 70% di frutta) senza zuccheri aggiunti e dolcificanti;
- cioccolato avente una concentrazione di cacao almeno pari al 70%.

I seguenti prodotti/ingredienti dovranno soddisfare i seguenti requisiti minimi:

- **ortofrutta:** non deve essere di quinta gamma e deve essere di stagione secondo il calendario di stagionalità di cui all’Allegato A del DM n. 65 del 10 marzo 2020;
- **pane:** deve essere basso contenuto di grassi o senza grassi, avendo riguardo ai limiti previsti dal Regolamento (CE) n. 1924/2006 relativo alle indicazioni nutrizionali e sulla salute fornite sui prodotti



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA SERVIZI BOLOGNA

alimentari, e può essere realizzato con diverse tipologie di farine e “ricette” (es. farine di grano 0, 1, 2, integrali, di grano duro, con cereali misti, farro, segale, ecc.).

- **yogurt:** utilizzare yogurt intero o parzialmente scremato, bianco, alla frutta, ai cereali;
- **salumi e formaggi:** scegliere prodotti privi di polifosfati e di glutammato monosodico;
- **i grassi** consentiti sono olio di oliva extravergine, di girasole, burro o altri oli vegetali in possesso di certificazioni riconosciute dalla Commissione Europea o ad esse equivalenti, che ne garantiscano la sostenibilità ambientale prevedendo anche che la materia prima non derivi da terreni ad alta biodiversità e ad elevate scorte di carbonio, così come definiti dall’art. 29 della Direttiva (UE) n. 2018/2001.

In particolare, all’interno dei distributori automatici i prodotti salutari, provenienti dal commercio equo solidale, da agricoltura biologica, privi di glutine e senza lattosio devono essere resi facilmente riconoscibili dall’utenza (es. linea grafica coordinata mediante l’applicazione di bollini colorati e una legenda esplicativa) e devono essere posizionati in spazi ad alto potenziale di vendita, ovvero quelle poste all'altezza degli occhi.

Inoltre, presso ogni distributore automatico devono essere rese disponibili all’utenza le informazioni nutrizionali relative ai prodotti presenti.

Le bottigliette dell’acqua minerale e delle bibite devono essere in PET riciclato o in BioBased PET per almeno il 30% in peso e, a decorrere dal 1° gennaio 2026, per almeno il 40% in peso. L’acqua, preferibilmente, deve provenire da una sorgente locale prossima al centro di stoccaggio utilizzato dal Gestore per il rifornimento dei distributori automatici o alle sedi universitarie oggetto del servizio.

L’Università potrà richiedere una personalizzazione nel limite massimo del 10% delle scelte disponibili in ogni macchina per esaudire richieste specifiche degli utenti.

3. CARATTERISTICHE DEI DISTRIBUTORI AUTOMATICI

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

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

Tutti i distributori dovranno:

- essere dotati di marchio CE;
- rispettare le norme CEI 61-233 riferimento europeo EN 60335-2-75 (norme particolari per distributori commerciali e apparecchi automatici per la vendita);
- riportare il nominativo e la ragione sociale del Gestore, il numero verde dell’assistenza utilizzabile dagli utenti per segnalare eventuali malfunzionamenti e mancata disponibilità di prodotti ed il codice univoco di identificazione della macchina;
- essere allacciati all’impianto idraulico delle sedi ove è previsto il loro posizionamento, fatta salva diversa indicazione nelle sedi in cui le condizioni non lo consentano;
- consentire la fruizione da parte degli utenti disabili;
- possedere una capacità di erogazione adeguata all’utenza potenziale, in relazione alle sedi di collocazione ed al raggruppamento delle macchine;



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA DEL PATRIMONIO

- essere dotati di apposita gettoniera rendi resto (escluso 0,01 e 0,02 €/cent) e indicare in modo chiaro agli utenti l'eventuale assenza o esaurimento di monete per l'erogazione del resto;
- segnalare chiaramente, a beneficio degli utenti, l'eventuale indisponibilità dei singoli prodotti;
- per i distributori di caffè e bevande calde, essere dotati di dispositivo per la regolazione progressiva dello zucchero con impostazione di default del livello di "zucchero zero", in caso di prodotto erogato senza zucchero la paletta/il cucchiaino non deve essere fornito dal distributore;
- possedere barra progressiva sul display con segnalazione del termine dell'erogazione della bevanda;
- essere di facile pulizia e disinfettabili, sia all'interno che all'esterno, tali da garantire l'assoluta igienicità dei prodotti distribuiti;
- avere le superfici destinate, di materiale idoneo al contatto con sostanze alimentari ai sensi della normativa vigente e resistente alle ripetute operazioni di pulizia e disinfezione;
- essere dotati di sorgenti interne di calore collocate in modo tale da non compromettere la conservazione di alimenti e bevande;
- avere un dispositivo automatico che blocchi l'erogazione dei prodotti a seguito di una mancata alimentazione prolungata e/o anomalia del sistema (es. guasto della macchina, non conformità delle temperature di esercizio, ecc.);
- avere il dispositivo di erogazione non esposto a contaminazioni;
- essere dotati di sistemi di rilevazione del prezzo ed eventuale dettaglio della composizione dei prodotti mediante selezione da tastiera o display di tipo touch screen;
- fornire automaticamente bicchieri, cucchiaini e/o palettine biodegradabili e compostabili al 100% per mescolare le bevande erogate, nel caso in cui si utilizzino materiali cartacei devono essere prodotti con polpa di cellulosa estratta da legno proveniente da foreste gestite con criteri di eco-sostenibilità e certificate FSC, PEFC o equivalente;
- essere conformi a quanto proposto in offerta tecnica.

Con riferimento ai distributori automatici di tipologia "Caldo" da installare, individuati nell'Allegato 1 - Elenco distributori automatici, almeno 50 distributori automatici, come eventualmente incrementato nell'Offerta Tecnica, dovranno consentire all'utenza di selezionare l'utilizzo di un proprio recipiente (es. tazza, tazzina, bicchiere, ecc.) con esclusione della caduta automatica del bicchiere. I distributori dotati di questa funzionalità dovranno prevedere un'azione attiva dell'utente per la selezione del recipiente (proprio o monouso). A tal fine i distributori dovranno avere installato un lettore ottico o un altro dispositivo con la funzione di inibire la discesa del bicchiere monouso nel caso in cui venga collocato un bicchiere o una tazza di proprietà degli utenti nell'apposito vano.

L'elenco dei distributori automatici installati e la relativa documentazione (es. schede tecniche) dovranno essere sempre aggiornati e consultabili sul Sistema Informativo di cui al paragrafo 8.

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

3.1 Sistemi di pagamento

Tutti i distributori installati dovranno essere dotati almeno dei seguenti sistemi di pagamento, come eventualmente integrati con quanto proposto nell'offerta tecnica:

- in contanti in moneta e in banconota con sistema rendi-resto (escluso 0,01 e 0,02 euro/cent);



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA SERVIZI BOLOGNA

- con sistemi elettronici tramite dispositivo funzionante con chiavetta o tessera elettronica ricaricabile tramite gli stessi distributori automatici in grado di gestire credito a scalare.

La distribuzione delle chiavette/tessere elettroniche ricaricabili è a cura del Gestore che dovrà assicurare la diffusione capillare nelle diverse sedi dell'Università, anche attraverso l'installazione di sistemi di distribuzione automatica coerentemente con quanto proposto nell'offerta tecnica. Il valore massimo della cauzione richiesta per la chiavetta/tessera elettronica non potrà superare il valore di 5,00 € e l'importo dovrà essere rimborsato all'utente alla restituzione del dispositivo.

3.2 Sistema di monitoraggio

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

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

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

3.3 Modalità di rifornimento dei distributori automatici

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

Sarà possibile l'accesso alle aree dell'Università di persone e mezzi durante gli orari diurni e/o definiti con i responsabili delle singole aree interessate avendo cura di effettuare le soste dei mezzi per lo scarico merci in modo tale per cui non rappresentino un elemento di interferenza con la fruibilità degli spazi dell'Università. Qualora l'Università riscontrasse soste dei veicoli adibiti al rifornimento in aree che in qualsivoglia motivo interferiscono con le attività universitarie o presso aree di sosta riservate ai disabili o ai veicoli dell'Università verrà applicata una penale.

In caso di esaurimento di prodotti segnalato dall'utenza o rilevato dai dati inviati dal sistema di monitoraggio, il Gestore deve provvedere al rifornimento degli stessi entro e non oltre:

- 4 ore lavorative dalla segnalazione in caso di esaurimento di acqua, caffè, bibite;
- 8 ore lavorative dalla segnalazione in caso di esaurimento di tutti gli altri prodotti;

pena l'applicazione delle penali.

Si specifica che si intendono ore lavorative quelle dalle 9.00 alle 18.00, dal lunedì al venerdì.

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

- verifica generale della corretta funzionalità delle macchine;
- rifornimento delle materie prime e dei prodotti mancanti o carenti;



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA DEL PATRIMONIO

- verifica della disponibilità e della corretta distribuzione dei materiali accessori monouso (quali bicchieri, palette per caffè e bevande calde, etc.);
- verifica della disponibilità di monete per il resto ed eventuale riempimento dei relativi contenitori;
- eseguire idonea pulizia e disinfezione, sia interna che esterna, delle macchine con l'obiettivo di garantire un'ottimale condizione igienica delle stesse, nel rispetto delle vigenti norme igienico-sanitarie e delle procedure di autocontrollo secondo il sistema HACCP.

Lo smaltimento dei rifiuti prodotti dall'attività di rifornimento dei distributori automatici è a carico del Gestore.

4. CARATTERISTICHE DEGLI EROGATORI DI ACQUA MICROFILTRATA

Il Gestore è tenuto ad assicurare l'erogazione gratuita di acqua di rete microfiltrata a temperatura ambiente e refrigerata mediante l'installazione e la manutenzione di appositi erogatori, tale da garantirne la piena funzionalità ed efficienza continuamente 24 ore su 24 per tutto il periodo previsto dalla concessione.

Gli erogatori di acqua dovranno essere conformi, per caratteristiche tecniche ed igieniche, alla normativa tempo per tempo vigente in materia di qualità delle acque destinate al consumo umano, di sicurezza degli impianti, delle macchine e di prevenzione incendi, di compatibilità elettromagnetica, igienico sanitaria, di rumorosità e tossicità, di gas refrigeranti e all'ulteriore normativa tempo per tempo vigente applicabile.

Gli erogatori di acqua dovranno rispettare i seguenti requisiti minimi:

- essere dotati di marchio CE;
- rispettare le norme CEI 61-233 riferimento europeo EN 60335-2-75 (norme particolari per distributori commerciali e apparecchi automatici per la vendita);
- riportare indicazione del nominativo e la ragione sociale del Gestore, il numero verde dell'assistenza utilizzabile dagli utenti per segnalare eventuali malfunzionamenti ed il codice univoco di identificazione dell'erogatore;
- essere idonei per medi/grandi ambienti pubblici;
- erogare acqua naturale a temperatura ambiente e fredda;
- la temperatura dell'acqua refrigerata, al fine di contenere i consumi energetici, non potrà essere inferiore a 7°C;
- essere di ingombro tale da consentire l'installazione presso gli spazi identificati;
- essere di tipologia "a colonna";
- altezza del piano di appoggio del contenitore (bicchiere/ tazza/borraccia) tale da rendere comode e agevoli le operazioni di prelievo dell'acqua per l'utente finale, in particolare tali da poter essere utilizzati dagli utenti con disabilità;
- presentare carenatura in materiale lavabile e igienico in acciaio inox o rivestimento plastico o metallico o altro materiale idoneo;
- predisposizione per allacciamento alla rete idrica ed elettrica degli edifici (non sono ammessi boccioni) e per allacciamento al sistema di scarico o, in alternativa, essere dotati di una piastra di scarico collegata ad un contenitore di idonee dimensioni, non visibile dall'esterno, ed al quale convogliare gli eventuali sversamenti dell'acqua erogata raccolti dalla piastra di scarico. Lo svuotamento del contenitore è a carico del Gestore nell'ambito delle attività di manutenzione degli erogatori;
- essere dotati di un idoneo sistema di microfiltrazione dell'acqua erogata con relativi filtri a carboni attivi o sistema equivalente;



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA SERVIZI BOLOGNA

- essere dotati di punti di erogazione (ugelli) in acciaio inox, o altro materiale facilmente pulibile, per garantire i più alti standard di igiene nel rispetto della normativa vigente ed essere tali da evitare il contatto diretto con bottiglie e altri contenitori;
- essere dotati di un idoneo sistema debatterizzante (es. lampada UV battericida);
- essere dotati di uno spazio minimo di 28 cm tra il piano di appoggio del contenitore e il beccuccio di erogazione tale da consentire il posizionamento di Bottigliette PET o di ulteriori contenitori di proprietà dell'utenza quali ad esempio borracce da 500 ml;
- essere dotati di un sistema di raffreddamento a banco ghiaccio o sistema equivalente con possibilità di regolazione della temperatura;
- essere dotati di un dispositivo di controllo della temperatura dell'acqua erogata;
- essere dotati di un sistema di sicurezza in caso di guasto (es. valvola anti allagamento);
- essere dotati di un dispositivo per monitorare i consumi;
- essere conformi a quanto proposto in offerta tecnica.

I distributori automatici collocati a fianco degli erogatori di acqua dovranno rendere disponibile l'erogazione di bicchieri a pagamento.

L'elenco degli erogatori di acqua microfiltrata installati e la relativa documentazione (es. schede tecniche) dovrà essere sempre aggiornata e consultabile sul Sistema Informativo di cui al paragrafo 8.

5. AREE RISTORO

Per l'espletamento del servizio, la presente Concessione prevede una configurazione di distributori automatici, da installare presso le varie sedi, come individuata nell'Allegato 1 - Elenco distributori automatici, ferma restando la compatibilità con gli spazi concessi in uso verificabile dal Gestore durante l'eventuale sopralluogo in fase di gara.

Il numero e l'ubicazione degli erogatori di acqua gratuita da installare sono individuati nell'Allegato 2 - Elenco erogatori acqua.

L'Università, in ogni caso, si riserva la facoltà di:

- richiedere la sostituzione di distributori con altri più capienti qualora la capienza si riveli inadeguata. In tal caso, il Gestore è tenuto a provvedere entro il termine di 30 giorni naturali e consecutivi dalla richiesta pena l'applicazione della penale;
- richiedere lo spostamento/rimozione/aggiunta di uno o più distributori automatici;
- richiedere lo spostamento/rimozione/aggiunta di uno o più erogatori di acqua microfiltrata;
- di individuare ed assegnare al Concessionario ulteriori spazi o modificare quelli inizialmente previsti, nell'ambito degli immobili in proprietà o in disponibilità della stessa, da destinare all'installazione e gestione dei distributori automatici. Tale facoltà potrà essere applicata anche nell'eventuale riduzione degli spazi che l'Università ritiene di destinare all'erogazione del servizio o non risulti più nelle proprie disponibilità immobiliari.

Il Gestore potrà, a sua volta, proporre nuove installazioni all'Università, individuando spazi ritenuti idonei e per i quali non sia pervenuta alcuna richiesta, e nuove ubicazioni per i distributori già installati. L'Università si riserva la facoltà di valutarne la convenienza e l'opportunità prima di concedere l'autorizzazione.

Presso le aree di ristoro, l'Università mette a disposizione idonei recipienti per la raccolta differenziata dei rifiuti prodotti in conseguenza dell'utilizzo delle apparecchiature.



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA DEL PATRIMONIO

L'Università si riserva di chiedere al Concessionario l'adesione al Progetto Revending (<https://rivending.eu/>) in corso di esecuzione del contratto.

5.1 Installazione e allacciamenti ad impianti elettrici ed idraulici

Il Concessionario deve installare i distributori automatici e gli erogatori di acqua negli spazi designati, posizionandoli in modo da evitare danneggiamenti ai locali, in particolare al pavimento e alle pareti circostanti, con opportuni accorgimenti qualora necessari, quali, a titolo di esempio: rivestimenti in gomma per i supporti delle macchine a protezione del pavimento, pannelli isolanti da posizionare posteriormente alle macchine, a protezione delle pareti e degli intonaci.

Il Gestore provvederà, a sua cura e spese, ad eseguire gli allacciamenti dei distributori automatici e degli erogatori dell'acqua alla rete idrica ed elettrica secondo la normativa vigente e le norme di buona tecnica, nonché alla verifica di conformità dei distributori automatici e degli erogatori dell'acqua da effettuarsi prima dell'avvio del servizio.

Il Concessionario provvede, senza oneri per l'Università, al completo smaltimento del materiale di risulta e dei rifiuti derivanti dalle attività operative relative alle installazioni.

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

5.2 Utenze

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

5.3 Piano di Comunicazione

Il Gestore dovrà sviluppare un Piano di Comunicazione, così come previsto nell'offerta tecnica. Tale Piano dovrà essere volto almeno a:

- promuovere un'alimentazione sana ed equilibrata attraverso il consumo di prodotti salutari (es. frutta, prodotti a basso contenuto di zuccheri e grassi, ecc.);
- promuovere il consumo di prodotti ambientalmente sostenibili quali prodotti a chilometro zero e filiera corta, prodotti di origine biologica e prodotti provenienti dal commercio equo e solidale, prodotti poco o meno trasformati;
- comunicare all'utenza il materiale con cui sono realizzati gli imballaggi dei prodotti presenti nei distributori automatici e le informazioni per consentire un corretto conferimento nei contenitori dei rifiuti;
- promuovere le ulteriori misure di sostenibilità ambientale adottate nell'erogazione del servizio, previste nel Capitolato Tecnico ed eventualmente previste nell'Offerta Tecnica.



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA SERVIZI BOLOGNA

5.4 Divieto di variazione della destinazione d'uso dei locali

I locali concessi in uso devono essere utilizzati esclusivamente per il servizio oggetto della Concessione.

Il Gestore, per sé ed aventi causa a qualunque titolo, si obbliga irrevocabilmente per tutta la durata del contratto a non mutare, per qualsiasi ragione o motivo, a pena di risoluzione del contratto, la destinazione d'uso dei locali ad esso affidati, e a non utilizzare gli stessi per un uso diverso da quello espressamente previsto dal presente capitolato senza la preventiva autorizzazione dell'Università.

6. SERVIZIO DI MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA

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

Sarà possibile l'accesso alle aree dell'Università di persone e mezzi durante gli orari diurni e/o definiti con i responsabili delle singole aree interessate avendo cura di effettuare le soste dei mezzi in modo tale per cui non rappresentino un elemento di interferenza con la fruibilità degli spazi dell'Università. Qualora l'Università riscontrasse soste dei veicoli adibiti alla manutenzione in aree che in qualsivoglia motivo interferiscono con le attività universitarie o presso aree di sosta riservate ai disabili o ai veicoli dell'Università verrà applicata una penale.

L'attività di manutenzione ordinaria dovrà essere programmata e gestita con frequenza tale da garantire il costante funzionamento dei distributori e degli erogatori di acqua. La manutenzione ordinaria dovrà interessare non solo le parti meccaniche o elettriche, ma anche la pulizia e la sanificazione con prodotti appositi di parte delle macchine (es. pannelli superiori e posteriori). Il registro delle manutenzioni ordinarie effettuate durante la durata del contratto sulle apparecchiature installate dovrà essere reso disponibile su richiesta al Direttore dell'Esecuzione del Contratto.

Con particolare riferimento agli erogatori di acqua microfiltrata, al fine di evitare eventuali peggioramenti della qualità dell'acqua potabile erogata, il Gestore dovrà provvedere a propria cura e spese:

- alla sostituzione periodica dei filtri e dei sistemi debatterizzanti (es. lampada UV) in conformità alla normativa vigente e tenendo conto delle indicazioni riportate nei manuali d'uso e manutenzione delle singole apparecchiature;
- alla pulizia e alla sanificazione degli erogatori sulla base del piano di autocontrollo adottato;
- all'esecuzione di controlli semestrali della qualità dell'acqua su tutti i punti di prelievo da realizzarsi a cura di un laboratorio certificato, l'esito di tali controlli dovrà essere comunicato tempestivamente al Direttore dell'Esecuzione del Contratto e reso disponibile sul Sistema Informativo di cui al paragrafo 8. In caso di risultati dell'analisi della qualità dell'acqua erogata non conformi ai parametri di legge, è obbligo del Gestore provvedere tempestivamente alla disattivazione dell'erogatore non conforme, ad effettuare a proprie spese la sanificazione completa interna di tutti gli apparecchi collegati a quel punto di prelievo entro 3 giorni lavorativi e a ripetere il controllo della qualità dell'acqua in quel punto di prelievo entro 30 giorni lavorativi. In caso di ulteriore esito non conforme ai parametri di legge, l'Università si riserva di effettuare ulteriori approfondimenti, in contraddittorio col Gestore, e di applicare le penali qualora si accerti che l'esito delle analisi è imputabile a una gestione non conforme degli erogatori da parte del Gestore.



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA DEL PATRIMONIO

L'Università si riserva la facoltà di far realizzare a propria cura, durante la durata del contratto, ulteriori controlli della qualità dell'acqua. In caso di risultati difformi dai parametri di legge, il Gestore è tenuto a realizzare a proprie spese la sanificazione completa di tutti gli erogatori.

Il Gestore deve rendere disponibile all'utenza le informazioni relative alla qualità dell'acqua, alla frequenza ed ai risultati delle analisi effettuate e alla frequenza delle manutenzioni effettuate (es. cambio filtro, igienizzazione, ecc.) direttamente sugli erogatori d'acqua tramite l'apposizione, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, di un cartellino di manutenzione, di un'infografica accessibile con QR code, ecc..

In caso di guasto di un distributore o di un erogatore dell'acqua, il Gestore deve provvedere a sua cura e spese al ripristino del funzionamento entro e non oltre 8 ore lavorative dalla segnalazione del guasto da parte dell'utenza e/o dai sistemi di monitoraggio presenti nel distributore automatico. Si specifica che si intendono ore lavorative quelle dalle 9.00 alle 18.00, dal lunedì al venerdì.

Qualora non sia possibile il ripristino del funzionamento entro il termine stabilito o qualora il medesimo malfunzionamento sia segnalato 4 o più volte nell'arco di 30 giorni, il Gestore è tenuto alla sostituzione dell'apparecchiatura entro 5 giorni lavorativi.

Al termine di ogni intervento di manutenzione straordinaria effettuato, il Gestore dovrà redigere una relazione d'intervento debitamente compilata con gli interventi eseguiti e che dovrà essere resa disponibile al Direttore dell'Esecuzione del Contratto tramite il Sistema Informativo di cui al paragrafo 8.

In caso di malfunzionamento dei distributori o di mancata erogazione dei prodotti richiesti, il Gestore provvederà alla restituzione dei soldi indebitamente trattenuti.

Lo smaltimento di tutti i rifiuti prodotti dalle attività di manutenzione ordinaria e straordinaria (es. materiale di risulta) è a carico del Gestore.

7. ASSISTENZA AGLI UTENTI

Dalla data di avvio del servizio, il Concessionario deve garantire il servizio di assistenza agli utenti per gestire le eventuali segnalazioni relative a:

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

Il servizio di assistenza deve essere garantito tramite un numero verde, che deve essere posto in evidenza sul frontale di ogni distributore automatico ed erogatore di acqua, utilizzabile senza costi per gli utenti sia da telefono fisso che da cellulare, ed eventualmente secondo quanto proposto dal Gestore in offerta tecnica.

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

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



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA SERVIZI BOLOGNA

8. SISTEMA INFORMATIVO

Al fine di garantire una gestione informatizzata della Concessione, il Gestore dovrà fornire all'Amministrazione un software gestionale entro la data di avvio del servizio.

Il Sistema Informativo dovrà:

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

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

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

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

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

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



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA DEL PATRIMONIO

9. REPORTISTICA

Il Gestore è tenuto a rendere disponibile attraverso il Sistema Informativo, con periodicità trimestrale, ovvero su richiesta dell'Università, un report in formato elettronico (excel o csv) contenente almeno le seguenti informazioni:

- codice distributore/erogatore;
- codice e descrizione ubicazione dell'Università;
- descrizione del prodotto erogato;
- costo unitario del prodotto erogato;
- data di erogazione;
- numero di erogazioni al giorno;
- per gli erogatori di acqua, i litri erogati per singolo erogatore di acqua microfiltrata.

Si specifica che il codice e la descrizione dell'ubicazione saranno forniti dall'Università all'avvio del servizio.

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

Infine, con periodicità annuale, il Gestore dovrà comunicare la quantità dei prodotti invenduti per ciascuna categoria merceologica e le misure adottate per prevenire lo spreco alimentare così come proposto nell'Offerta Tecnica, e una proposta di abbattimento dell'impatto ambientale del servizio e, in accordo con l'Università, attuarla.

10. STRUTTURA ORGANIZZATIVA E PERSONALE DEL GESTORE

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

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

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

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

- organizzare e coordinare tutte le attività previste per l'installazione, la gestione e la rimozione dei distributori automatici e degli erogatori di acqua (rifornimento dei prodotti, attività di manutenzione, ecc.);



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA SERVIZI BOLOGNA

- coordinare e dirigere il personale impiegato nelle attività della Concessione;
- garantire il rispetto e l'osservanza da parte del personale addetto di tutte le prescrizioni contenute nel Capitolato e nelle norme che disciplinano le attività connesse con la Concessione;
- rendere accessibile al DEC, tramite il Sistema Informativo, l'elenco aggiornato del personale addetto;
- rendere accessibile al DEC, tramite il Sistema Informativo, l'elenco aggiornato dei distributori automatici e degli erogatori di acqua installati;
- informare costantemente il DEC sull'andamento del servizio in Concessione, segnalando eventuali anomalie e/o disfunzioni e proponendo gli opportuni correttivi e soluzioni migliorative;
- inviare la proposta con periodicità annuale di abbattimento dell'impatto ambientale del servizio.

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

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

Inoltre, il Gestore dovrà avvalersi di un'adeguata struttura logistica in termini di sedi operative, attrezzature e mezzi in grado di fornire un adeguato supporto logistico a tutte le attività direttamente connesse alla concessione, come proposto in sede di gara nell'offerta tecnica.

10.1 Personale del Gestore

Il Gestore dovrà garantire per tutta la durata della Concessione l'entità numerica lavorativa adeguata a garantire la continuità e la regolarità del servizio, in ogni periodo dell'anno, organizzando opportunamente le turnazioni e le sostituzioni del personale assente per malattie o ferie, coerentemente con la struttura organizzativa proposta in sede di gara nell'Offerta Tecnica.

Il personale deve essere provvisto di adeguata qualificazione, regolarmente inquadrato nei rispettivi livelli professionali del CCNL (Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro) di riferimento, nonché in possesso delle autorizzazioni sanitarie e dei requisiti previsti dalla normativa vigente per le specifiche mansioni da svolgere.

Il personale del Gestore è obbligato a:

- indossare una divisa di lavoro appropriata ed omogenea, chiaramente riconoscibile;
- essere dotato di apposita tessera di riconoscimento munita di fotografia, con indicazione del nome e cognome e della ragione sociale del Gestore;
- attenersi alle prescrizioni normative in vigore in materia e al Manuale di autocontrollo adottato dal Concessionario;
- mantenere un comportamento professionale, decoroso e irreprensibile, consono all'ambiente universitario, improntato alla massima educazione.

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



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA DEL PATRIMONIO

Il Gestore deve esibire ad ogni richiesta dell'Università il libro unico del lavoro ed in ogni ipotesi di nuova assunzione o sostituzione di lavoratori adibiti al servizio, copia del modulo UNILAV.

10.2 Formazione del personale

Il Gestore deve:

- informare e formare il personale addetto in merito all'applicazione delle norme in materia di igiene e sicurezza alimentare e del Manuale di autocontrollo adottato;
- in ottemperanza alle disposizioni del Decreto Legislativo 81/2008 e s.m.i., provvedere affinché il personale dedicato all'esecuzione dei servizi di cui al presente Capitolato, abbia ricevuto una adeguata informazione e formazione sui rischi specifici propri della loro attività, nonché sulle misure di prevenzione e protezione da adottare in materia di sicurezza sul lavoro e di tutela dell'ambiente.

Il piano formativo del personale impiegato nel servizio e il registro della formazione erogata dovranno essere resi disponibili sul Sistema Informativo e consegnati su richiesta al DEC in qualsiasi momento.

10.3 Osservanza CCNL e norme di disciplina del lavoro

Il Concessionario è tenuto a:

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

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

11. ONERI ED OBBLIGHI DEL GESTORE

Il Gestore deve essere in possesso, per tutta la durata della concessione, dei requisiti professionali e delle specifiche autorizzazioni/licenze previste dalla normativa vigente per l'esercizio dell'attività oggetto di concessione. Dette autorizzazioni e licenze saranno intestate al Gestore e non potranno essere trasferite, né alienate o cedute, anche in parte. Il Gestore s'impegna a fornirne, dietro richiesta, copia all'Università.

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



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA SERVIZI BOLOGNA

Non potranno essere erogate dai distributori automatici bevande alcoliche e qualunque genere non alimentare.

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

L'Università non è responsabile di eventuali danni che dovessero essere causati dagli utenti ai distributori, né di eventuali furti, incendi, atti vandalici, ecc. riguardanti i distributori automatici e gli erogatori di acqua collocati dal Concessionario nelle sedi dell'Università.

12. AVVIO DEL SERVIZIO

Entro 30 giorni naturali e consecutivi dalla stipula del contratto, o dalla comunicazione di avvio anticipato del servizio, dovranno essere ultimate le installazioni dei distributori automatici e degli erogatori dell'acqua.

Le operazioni di installazione dovranno essere eseguite secondo un programma concordato con il Direttore dell'Esecuzione del Contratto in modo da ridurre i tempi di interruzione del servizio durante l'avvicendamento tra il soggetto uscente e il Gestore. Al fine di definire tale programma, il Gestore dovrà compiere sopralluoghi tecnici in accordo con l'Università per verificare gli spazi e le modalità di installazione; eventuali lavori edili ed impiantistici necessari per l'installazione delle apparecchiature dovranno essere comunicati tempestivamente all'Università. Nella fase di installazione si avrà particolare cura di non creare modifiche ai percorsi di esodo o intralci al normale deflusso dell'utenza.

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

- il Manuale di autocontrollo adottato dal Concessionario, redatto secondo i criteri stabiliti dal sistema HACCP;
- l'autorizzazione Sanitaria in conformità al Reg. CE 852/2004 del deposito/stabilimento da dove sarà stoccata la merce per il rifornimento dei distributori automatici;
- l'elenco dei prodotti erogati, dei relativi prezzi e tutta la documentazione a comprova del rispetto dei requisiti minimi definiti nel presente Capitolato e delle eventuali proposte migliorative contenute nell'offerta tecnica del Gestore;
- l'elenco dettagliato dei distributori automatici e degli erogatori di acqua gratuita installati, distinti per sito e tipologia, e la relativa documentazione specifica, quale a titolo esemplificativo ma non esaustivo:
 - le dichiarazioni di conformità ai sensi del D.M. n. 37/08 e s.m.i.;
 - i manuali d'uso e manutenzione;
 - tutte le certificazioni e/o omologazioni previste dalle normative vigenti o da specifiche norme di settore (Certificazione CE, UNI, ecc.) ed eventuale altra documentazione comprovante il rispetto alle normative vigenti;
 - le schede tecniche, o altra eventuale documentazione, a comprova del rispetto dei requisiti minimi definiti nel presente Capitolato e delle eventuali proposte migliorative contenute nell'offerta tecnica del Gestore;
- l'elenco del personale impiegato nel servizio, relativi ruoli e qualifiche;
- l'elenco dei mezzi di trasporto utilizzati per l'erogazione del servizio (elenco targhe e copia dei libretti);
- le credenziali per l'accesso al Sistema Informativo;
- quanto altro necessario a comprova di quanto proposto in offerta tecnica.



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA DEL PATRIMONIO

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

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

Eventuali modifiche da apportare all'attestazione di avvio del servizio durante l'esecuzione del contratto, (ad esempio in caso di variazione degli immobili presso i quali sono installati i distributori automatici) dovranno essere formalizzate nel termine massimo di 10 giorni naturali consecutivi dall'avvenuta variazione.

In ogni caso, l'avvio dei servizi di concessione è subordinato alla scadenza dell'attuale contratto in essere.

12.1 Avvio del servizio in pendenza della stipula del contratto

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

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

13. INTERRUZIONE DEL SERVIZIO

Il Gestore può prevedere, in accordo con l'Università, lo spegnimento automatico o programmato dei distributori/erogatori per lunghe chiusure (es. periodi natalizio, pasquale, estivo) al fine del contenimento energetico. La richiesta di interruzione del servizio dovrà pervenire almeno con 10 giorni naturali e consecutivi di anticipo e il periodo di interruzione dovrà essere concordato con il Direttore dell'Esecuzione del Contratto.

Con preavviso di 5 giorni naturali e consecutivi, salvo casi di indifferibile urgenza, l'Università si riserva la facoltà di sospendere localmente il servizio nel caso in cui venga accertata la necessità di procedere a interventi edilizi o impiantistici in uno stabile o nei locali ove sono ubicati i distributori. In tale evenienza il Gestore dovrà, se richiesto dall'Università, togliere o modificare l'ubicazione dei distributori ed il corrispettivo dovuto all'Università non subirà modifiche a seguito di questi lavori puntuali.

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

Le interruzioni totali del servizio per causa di forza maggiore non danno luogo a responsabilità alcuna per entrambe le parti. Si intende per forza maggiore ogni situazione o evento imprevedibile ed eccezionale, indipendente dalla volontà delle parti e non attribuibile ad una loro colpa o negligenza, che impedisca ad una delle parti di adempiere a uno degli obblighi derivanti dal contratto, senza possibilità di ovviare a tale impedimento nonostante tutta la diligenza dispiiegata. Manchevolezze o ritardi nell'avere a disposizione attrezzature o materiali, vertenze di lavoro, sciopero del personale del Gestore o difficoltà finanziarie, non



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA SERVIZI BOLOGNA

costituiscono cause di forza maggiore, salvo che il Gestore non offra prova contraria. Se una delle parti si trova in caso di forza maggiore, avvisa l'altra parte a mezzo PEC senza indugio e nel più breve tempo possibile precisando la natura, la durata probabile e gli effetti prevedibili di tale avvenimento. Le parti sono comunque tenute ad adottare ogni provvedimento necessario per ridurre al minimo gli eventuali danni risultanti da un'interruzione dovuta a forza maggiore.

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

14. RICONSEGNA DEGLI SPAZI IN CONCESSIONE

Entro 30 giorni naturali e consecutivi successivi alla scadenza o dalla risoluzione del Contratto, il Gestore deve liberare, a propria cura e spese, i locali in base ad un cronoprogramma concordato con l'Università, in modo da ridurre i tempi di interruzione del servizio durante l'avvicendamento tra il Gestore uscente e l'aggiudicatario successivo, rimuovendo i distributori automatici e gli erogatori dell'acqua installati.

I locali dovranno essere riconsegnati all'Amministrazione nello stesso stato in cui sono stati consegnati all'inizio della Concessione, fatte salve le modifiche autorizzate dall'Amministrazione nel corso del Contratto, e tenendo conto del normale deterioramento derivante dal tempo e dall'uso. Qualunque miglioria apportata ai locali nel corso della Concessione e non recuperabile al termine della stessa come bene separato, resta a beneficio dell'Amministrazione, senza che il Concessionario possa pretendere alcun indennizzo.

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

Al termine delle attività di sgombero e ripristino dei locali, si procederà alla riconsegna degli spazi tramite un'ispezione dei locali e la redazione di un Verbale di Riconsegna, controfirmato da entrambe le parti. Nel Verbale di Riconsegna sono richiamate, altresì, le comunicazioni e/o attestazioni di danni eventualmente accertati nel corso di durata della Concessione.

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

15. PREZZI AL PUBBLICO

Il Concessionario è tenuto ad applicare nei confronti dell'utenza il listino prezzi posto a base di gara di cui all'Allegato 3 – Listino prodotti base, IVA inclusa, al netto del ribasso offerto dal Gestore in sede di gara.

L'Università impone i prezzi dei seguenti articoli che non saranno oggetto di ribasso nell'offerta economica:

Descrizione prodotto	Caratteristiche tecniche minime	Prezzo (IVA inclusa)
Caffè espresso/lungo	Miscela arabica almeno al 60%, con grammatura minima di gr. 7 di caffè per ogni erogazione	€ 0,35



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA DEL PATRIMONIO

The al limone	Grammatura minima di gr. 14 di the al limone in polvere per ogni erogazione	€ 0,45
Frutta secca, frutta fresca essiccata o disidratata	confezione ≥ 25 g	€ 1,00

Con riferimento al prodotto “Frutta secca, frutta fresca essiccata o disidratata”, si precisa che dovrà avere almeno una delle seguenti caratteristiche:

- a chilometro zero e filiera corta;
- proveniente dal commercio equo e solidale;
- di origine biologica, o proveniente da aziende che praticano agricoltura sociale di cui alla legge n. 141/2015 o da aziende iscritte nella Rete del lavoro agricolo di qualità di cui all’art. 6 del citato decreto-legge 24 giugno 2014, n. 91 o certificata nell’ambito del Sistema di Qualità Nazionale di Produzione Integrata o equivalenti o nell’ambito dei sistemi di qualità regionali riconosciuti (quali QV o equivalenti), o a marchio DOP o IGP o «prodotto di montagna».

Per la somministrazione di prodotti ulteriori e non previsti nel listino prezzi di cui sopra il Concessionario potrà fissare liberamente i prezzi.

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

Il Gestore potrà prevedere formule di incentivazione e fidelizzazione, legate ad esempio ai sistemi di pagamento, che permettano sconti rispetto ai prezzi definiti nell’Allegato 3 – Listino prodotti base al netto del ribasso offerto dal Gestore in sede di gara.

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

I prezzi dei prodotti offerti rimarranno invariati per tutto il periodo contrattuale, fatto salvo il procedimento di revisione prezzi di cui allo Schema di contratto.

16. CONTROLLO E VERIFICA DELLE PRESTAZIONI EROGATE E DEI LIVELLI DI SERVIZIO

16.1 Sistema di controllo e monitoraggio dei servizi erogati

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

- della qualità dei prodotti erogati;
- dei livelli di erogazione del servizio;
- della conformità normativa tempo per tempo vigente in materia nel corso dell’esecuzione del contratto;
- della corretta applicazione del proprio manuale di autocontrollo.

Il Gestore deve, inoltre, provvedere affinché tutto il personale impiegato nel servizio sia formato sul sistema di controllo e monitoraggio e svolga le proprie mansioni per garantire un risultato in grado di soddisfare le prescrizioni ed i livelli qualitativi previsti nel Capitolato. La formazione erogata al personale dovrà essere registrata all’interno del piano formativo del personale di cui al paragrafo 10.2.



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA SERVIZI BOLOGNA

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

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

- grado di apprezzamento generale del servizio e del funzionamento dei distributori;
- grado di apprezzamento dei prodotti offerti, loro qualità, costo, varietà e freschezza;
- grado di apprezzamento del servizio di rifornimento dei prodotti;
- grado di apprezzamento del servizio di ripristino in seguito a guasti o trattenuta dell'importo senza l'erogazione del prodotto.

16.2 Verifica di conformità in corso di esecuzione

L'Amministrazione avrà la facoltà di svolgere tutte le attività di controllo e di verifica di conformità in corso di esecuzione che ritenga opportune con qualsiasi modalità ed in ogni momento, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 102 del D Lgs. n. 50/2016, dalle Linee Guida dell'ANAC, e dalle ulteriori prassi interpretative e provvedimenti anche normativi che saranno adottati, con periodicità definita dall'Amministrazione medesima.

A tal proposito, l'Università si riserva la facoltà di nominare un'apposita Commissione di Vigilanza composta da suo personale.

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

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

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

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

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

Nel corso dei controlli, potranno essere operati prelievi dei generi alimentari presenti nei distributori automatici, per essere avviati ad opportuni esami di laboratorio.



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA
AREA DEL PATRIMONIO

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

16.3 Verifica di conformità definitiva

Ferme le verifiche di conformità in corso di esecuzione, l'Amministrazione procederà, ai sensi dell'art. 102 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., all'emissione, in caso di esito positivo, del documento di verifica di conformità definitiva delle prestazioni eseguite dal Concessionario.

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

17. ALLEGATI

- Allegato 1 – Elenco distributori automatici
- Allegato 2 – Elenco erogatori acqua
- Allegato 3 – Listino prodotti base