

*COPIA DA RESTITUIRE FIRMATA*

**GARA DI CONCESSIONE  
DEI SERVIZI COMMERCIALI INTEGRATI PER  
L'AZIENDA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA DI BOLOGNA**

**(PROGETTO SMART HOSPITAL – INNOVATIVE SERVICES FOR PEOPLE)**

**CAPITOLATO SPECIALE**

---

(timbro e firma per accettazione)

## INDICE

Introduzione - Contesto e obiettivi.....	3
ARTICOLO 1 - OGGETTO.....	5
ARTICOLO 2 - DURATA.....	9
ARTICOLO 3 - VALORE ECONOMICO .....	9
ARTICOLO 4 - DATI DI RIFERIMENTO .....	11
ARTICOLO 5 - ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO.....	11
ARTICOLO 6 - LAVORI .....	12
ARTICOLO 7 - PREDISPOSIZIONE LOCALI, ARREDI ED ATTREZZATURE .....	15
ARTICOLO 8 - DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' RICHIESTE .....	16
A. Servizi di ristorazione commerciale .....	19
B. Servizi commerciali diversi (galleria diffusa).....	22
C. Servizi multimediali e di comunicazione .....	31
D. Servizi di promozione e pubblicità .....	33
E. Collaborazione per la ricerca, selezione, sperimentazione di prodotti alimentari di qualità.....	34
ARTICOLO 9 - PERSONALE DEL CONCESSIONARIO.....	34
ARTICOLO 10 - OSSERVANZA DELLE LEGGI SUL LAVORO E SULLA PREVIDENZA SOCIALE E RISPETTO DEI CONTRATTI COLLETTIVI DI LAVORO .....	37
ARTICOLO 11 - TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO .....	37
ARTICOLO 12 - OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO.....	38
ARTICOLO 13 - DIVIETO DI SUBCONCESSIONE .....	39
ARTICOLO 14 - ADEMPIMENTI E RESPONSABILITA' AI SENSI DEL D.LGS. 196/2003 "CODICE PRIVACY" .	39
ARTICOLO 15 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO .....	39
ARTICOLO 16 - VERIFICHE E CONTROLLI .....	40
ARTICOLO 17 - INADEMPIENZE E PENALITA' .....	41
ARTICOLO 18 - RECESSO DEL CONCESSIONARIO .....	42
ARTICOLO 19 - FORO COMPETENTE .....	42
ARTICOLO 20 - SPESE DI STIPULAZIONE E REGISTRAZIONE DEL CONTRATTO .....	42
ARTICOLO 21 - NORME DI RINVIO.....	42

### **Allegati:**

- 1. Allegato 1:** Dossier tecnico, con indicazione degli spazi soggetti a intervento, tabella delle consistenze in mq e destinazioni d'uso, disegni in formato cartaceo e digitale;
- 2. Allegato 2:** Dossier dati, utili alla progettazione dei servizi (target di utenza, consumi, mappa parcheggi interni-esterni, flusso accessi mense aziendali);
- 3. Allegato 3:** Elenco delle associazioni ed enti ad oggi presenti all'interno del Azienda, con attività di tipo ricreativo, culturale ed assistenziale;
- 4. Allegato 4:** DUVRI;
- 5. Allegato 5:** Elenco Televisori di proprietà aziendale.

---

(timbro e firma per accettazione)

## Introduzione - Contesto e obiettivi

La gestione dei servizi oggetto di gara è da intendersi parte di **un progetto complessivo** di razionalizzazione e valorizzazione dei servizi di supporto alla persona avviato nel triennio 2012-2014, teso a qualificare con nuove soluzioni tecniche, gestionali ed organizzative le attività non strettamente assistenziali tenendo fede ad una logica sistemica rivolta a una pluralità di utenti (pazienti, famigliari, dipendenti, studenti, fornitori, cittadini e visitatori,...).

I servizi sono e saranno coordinati direttamente dalla Direzione Generale dell'Azienda, attraverso la struttura **Servizi di Supporto alla Persona**, all'interno di un'unità di progetto dedicata che opererà in stretta collaborazione con il Settore Ristorazione aziendale.

Il Settore Ristorazione aziendale gestisce direttamente la produzione e distribuzione dei pasti per i pazienti (colazioni, pranzi, cene, ...) e per i dipendenti attraverso le mense aziendali.

**I servizi commerciali integrati saranno** gestiti dai partner esterni selezionati attraverso **la presente gara di concessione e** si aggiungono alla strategia complessiva di miglioramento dei servizi non strettamente assistenziali e di qualificazione dell'accoglienza delle persone all'interno del Azienda.

L'Azienda, attraverso la gara, intende lanciare **una chiamata a tutti i soggetti interessati**, privati, professionisti, aziende, imprenditori piccoli e grandi, locali, nazionali ed internazionali, per assumere la gestione dei servizi commerciali come parte di **un progetto innovativo di qualificazione della qualità della vita delle persone** in Ospedale, ed affiancare l'Azienda con un ruolo di **partner strategico** in un orizzonte di medio-lungo periodo.

E' opportuno specificare che anche la ristorazione aziendale è oggetto di una nuova strategia di cambiamenti e innovazioni. La Direzione aziendale ha infatti avviato dal 2012 un progetto ad hoc, perseguendo con successo obiettivi di ottimizzazione, miglioramento ed innovazione, con aumento di qualità, efficacia ed efficienza dei servizi, qualificando la ristorazione e **valorizzando il cibo come:**

- sostegno alla cura,
- segno di buona accoglienza,
- strumento di relazione.

Il progetto riferito alla presente gara deve essere in linea con la visione di quello sulla ristorazione. Il partner selezionato dovrà attivarsi con una gestione coerente con tale visione, quella di un progetto di cambiamento che valorizza l'esperienza e il know-how esistente rigenerandolo con nuovi stimoli e opportunità.

L'Azienda agisce in tale visione con un obiettivo di valorizzazione dell'investimento complessivo prodotto, di tipo assistenziale, culturale ed economico.

Il nuovo progetto di servizio è da intendersi **un progetto per tutti**, teso a valorizzare il ruolo istituzionale dei servizi assistenziali dell'Azienda in una dimensione urbana, strettamente connessa con la città e il territorio. Il progetto è finalizzato ad una migliore qualità della vita delle persone, il loro benessere dentro e fuori l'ospedale. Il progetto intende offrire un

contesto di qualità a tutti, pazienti e famiglie, operatori, studenti, ospiti, cittadini provenienti dall'Italia e dall'estero. Il progetto vuole essere ecologico e sostenibile, con un impatto sensibile all'ambiente e al territorio in cui si colloca.

Il progetto si caratterizza anche come **progetto economico**:

- per l'Azienda, a valorizzare l'indotto generato con l'attività istituzionale, accedendo a risorse economiche aggiuntive con cui sostenere e qualificare l'assistenza e il welfare aziendale;
- per il mercato, a promuovere lavoro, filiere di prodotto-servizio, innovazione e nuova impresa.

Il progetto intende attivare un **rapporto pubblico-privato** generativo e produttivo di lavoro e nuove opportunità, culturali, economiche, sociali e un brand esportabile anche fuori dall'Azienda.

**Il progetto di qualificazione dei servizi commerciali**, oggetto della concessione, mira in particolare a:

1. **offrire un sistema diffuso di servizi** sempre accessibili all'interno dell'Azienda, attraverso un mix di spazi ed interfacce (fisici e virtuali) fra loro connessi: unità operative/reparti, uffici, servizi, aree di ingresso e percorsi di viabilità interna, giardini, aree ristoro bar, ristoranti, negozi, ecc...);
2. **implementare un progetto di accoglienza di qualità**, innovativo, dinamico, sostenibile, che possa evolvere in stretto dialogo con il quartiere e la città, ecc. attivando relazioni di carattere culturale, economico, sociale.
3. **stimolare e mettere a valore l'indotto economico** generato dalla gestione imprenditoriale dei servizi commerciali perché ritorni in parte all'ospedale, ampliando le risorse economiche disponibili per qualificare ulteriormente i servizi istituzionali, di prevenzione e assistenza, e welfare aziendale;
4. **valorizzare l'alimentazione** sana, buona, sostenibile e responsabile, come gesto di buona accoglienza per tutti: degenti, famigliari, operatori, cittadini;
5. **porsi come contesto di ricerca a livello nazionale ed internazionale** sulle tematiche specifiche, in particolare a valorizzare il binomio cibo e salute e la dimensione di laboratorio culturale, sociale ed urbano, valorizzando il network delle relazioni tecniche e scientifiche del Azienda a livello locale, nazionale ed internazionale, ponendosi in relazione con altri Enti ed aziende pubbliche e private.

Parte degli introiti derivanti dalla presente concessione potranno essere utilizzati dall'Azienda per sostenere progetti di welfare aziendale, sociale e/o di ricerca o per qualificare ulteriormente i servizi istituzionali, di prevenzione, assistenza e cura.

### **Un progetto a Sviluppo graduale**

Diverse azioni hanno preso il via, altre saranno attivate nel corso dei mesi e degli anni. Il progetto si pone in un'ottica di sviluppo progressivo, per step; il progetto guarda avanti e intende mettere a sistema azioni quotidiane e traguardi pluriennali. L'orizzonte temporale previsto è pensato anche e soprattutto per sostenere gli investimenti che il progetto potrebbe comportare.

### **Un progetto di Partecipazione**

Il progetto intende porsi come catalizzatore di diverse identità e soggetti, siano essi locali, nazionali ed internazionali. L'obiettivo è coinvolgere l'utenza nelle scelte di servizio, costruire un network di relazioni ed opportunità partendo dalla città e della provincia di Bologna, con gli Enti locali, altre aziende sanitarie e soggetti istituzionali a vario livello. L'Azienda come luogo urbano, offerto non solo ai pazienti ed operatori che quotidianamente lo frequentano per motivi personali o professionali, ma a tutti i cittadini e visitatori.

Un progetto di filiera che intende attivare connessioni e nuove strategie di impresa, fra produzione e servizi, economia e cultura.

### **Un progetto di integrazione Pubblico – Privato**

La fornitura dei servizi vuole essere un'opportunità di integrazione tra risorse pubbliche e risorse private, unite in un'ottica di valorizzazione delle eccellenze e di integrazione di attività. Ad esempio, nella visione dell'Azienda come centro di riferimento Nazionale e Internazionale sul tema *Cibo e Salute*, il concessionario stesso sarà chiamato a collaborare con il personale sanitario (medico, dietiste, ecc.) e con i ricercatori dell'Azienda che già ad oggi offrono servizi di educazione alimentare alla città e giocano un ruolo importante a livello di ricerca internazionale. Inoltre la stessa integrazione e collaborazione vuole essere messa in atto per l'aggiornamento e la continua ricerca di opportunità di innovazione e di soluzione a bisogni degli utenti.

Il concessionario potrà entrare in relazione, direttamente o attraverso l'Azienda, con soggetti impegnati nella tutela del territorio emiliano-romagnolo e nazionale, nella valorizzazione dei prodotti/saperi tradizionali, nella valorizzazione del consumo consapevole e della conoscenza degli alimenti.

### **Comunicazione e Promozione**

Ad aggiudicazione avvenuta, lo stato avanzamento del progetto e lo sviluppo dei servizi saranno oggetto di un percorso di studio, ricerca, promozione, divulgazione a confronto pubblico attivato con Seminari e Workshop promossi in collaborazione con i soggetti istituzionali della città e i partner del progetto.

## **ARTICOLO 1 - OGGETTO**

Il presente capitolato disciplina i termini e le condizioni per la gestione dei servizi di seguito indicati, da considerarsi comunque piattaforma base da sviluppare ed ampliare in collaborazione con l'Azienda nel corso del contratto.

### **A. Servizi di ristorazione commerciale:**

- 1) mescita di alimenti e bevande: gestione bar, servizi banqueting, ristorazione aperta al pubblico (in modalità self-service o altra innovativa);
- 2) negozio-bottega alimentare;
- 3) corsi e didattica di cucina.

### **B. Servizi commerciali diversi (galleria diffusa):**

---

(timbro e firma per accettazione)

- 1) distribuzione automatica di prodotti alimentari e non (vending);
- 2) vendita di giornali, libri, cartoleria, giocattoli, fiori, articoli di sanitarie e parafarmacia, attraverso spazi fisici o virtuali;
- 3) promozione e vendita di servizi alberghieri, eventi culturali, turistici ecc;
- 4) servizi specializzati di lavanderia (anche automatica), barberia, parrucchiere, estetica, podologo;
- 5) servizi di assistenza e noleggio di presidi di supporto alla mobilità e bike/motor renting/sharing (anche facilitanti la disabilità);
- 6) gestione, valorizzazione, promozione di sale congressi;
- 7) vendita di altri beni e servizi ritenuti attinenti l'utenza coinvolta, attraverso negozi specializzati o vetrine virtuali;
- 8) gestione dinamica e affitto degli spazi e/o singole aree commerciali per favorire la visibilità dei soggetti specializzati e la visibilità di filiere di prodotti e servizi specializzati (area alimentare e non), nell'ottica della valorizzazione dei servizi commerciali nel progetto complessivo e in relazione all'identità dell'Azienda.

#### **C. Servizi multimediali e di comunicazione:**

Servizi di informazione, intrattenimento, editoriali e stampa offerti attraverso contesti fisici e virtuali, es. anche attraverso piattaforma digitale di "hospitality desk" realizzata ad hoc dal concessionario ed accessibile in wi-fi per utenti interni ed esterni, compresa la predisposizione di dispositivi tecnologici multifunzione al letto e non, di proprietà del concessionario e resi disponibili agli utenti con formule differenziate di noleggio (tipo TV, tablet, ecc ...) e potenzialmente utilizzabili dall'Azienda gratuitamente per eventuali attività correlate all'assistenza.

#### **D. Servizi di informazione, promozione e pubblicità:**

Servizi offerti attraverso punti di accoglienza e supporti ambientali tradizionali o multimediali, oggetti-interfaccia utente, piattaforma internet dedicata, totem informativi, ecc... Tali servizi dovranno essere coerenti con i progetti di immagine e comunicazione aziendale.

**E. Collaborazione per la ricerca, selezione, sperimentazione di prodotti alimentari di qualità**, espressione del territorio, in particolare della provincia di Bologna e dell'Emilia Romagna, che valorizzino la filiera corta, modalità di produzione attente all'ambiente e al rispetto degli animali, prodotti biologici e di nicchie alimentari per la riscoperta delle produzioni antiche.

I servizi sopra individuati sono in parte già offerti oggi, con soluzioni e contratti differenziati, in parte del tutto nuovi per la realtà aziendale. Si veda la mappa seguente per un orientamento generale della situazione attuale/futura.

La piattaforma di servizi realizzata sarà da considerarsi esclusiva per gli utenti che ne faranno uso all'interno del perimetro aziendale. L'Azienda si impegna a far rispettare tale obbligo e a comunicarlo adeguatamente.

<b>MAPPA DEI SERVIZI</b>				
servizi previsti nella concessione a confronto con i servizi esistenti				
servizi	quadro attuale		quadro futuro (concessione)	
	spazi di riferimento	presente	spazi di riferimento	presente
<b>FOOD</b>				
bar	5 bar	X	secondo progetto	X
vending	circa 300 postaz	X	secondo progetto	X
ristorante	nessuno		secondo progetto	X
market	nessuno		secondo progetto	X
banqueting	nessuno		secondo progetto	X
corsi didattici	nessuno		secondo progetto	X
ricerca prodotti	nessuno		secondo progetto	X
altri ...	nessuno		secondo progetto	X
<b>NO FOOD</b>				
edicole	spazi individuati	X	secondo progetto	X
librerie/carto/gioco	nessuno		secondo progetto	X
sanitarie/parafarma	nessuno		secondo progetto	X
parrucchiere/barbiere	nessuno		secondo progetto	X
fioraio	nessuno		secondo progetto	X
podologo estetica	nessuno		secondo progetto	X
lavanderia	nessuno		secondo progetto	X
auditorium/congressi	nessuno		secondo progetto	X
bikerenting	nessuno		secondo progetto	X
navetta	parziale gestione aziendale		secondo progetto	X
servizi alberghieri/turismo	nessuno		secondo progetto	X
biglietteria/eventi	nessuno		secondo progetto	X
...				X
altri servizi				X
<b>TRASVERSALI</b>				
TV multimedia	consistenze n.... pad...	X	secondo progetto	X

### Governance e marketing del progetto

Il soggetto concessionario, al fine di mantenere unitarietà al progetto di servizio, di valorizzare le finalità istituzionali, di promuovere e di alimentare l'attività commerciale garantendo una gestione coordinata e armonica dei servizi in sinergia con l'Azienda per tutta la durata del contratto a vantaggio di entrambe le parti, dovrà attivare una Governance unitaria del progetto integrata a un piano di marketing per la promozione e sviluppo dello stesso all'interno di tutti i canali ritenuti interessanti, a carattere istituzionale e non.

La Governance significa attivare un'organizzazione trasversale di riferimento per l'Azienda, che presenti ruoli di direzione legati al coordinamento unitario della gestione del progetto, allo sviluppo commerciale, all'amministrazione e al controllo.

Dovrà essere messo a disposizione dell'Azienda e dei vari referenti un sistema informativo e di reportistica adeguato al controllo in linea dei consumi e delle vendite delle diverse aree di servizio. La Governance unitaria significa anche un servizio di consulenza continuativo per individuare nuove linee di servizio o ampliamento della gamma dei prodotti offerti.

Il Piano di marketing e promozione della nuova offerta commerciale dovrà avere come principali target di riferimento:

- coloro che si trovano all'interno dell'Azienda (i pazienti, i familiari dei pazienti, il personale interno, gli studenti e gli specializzandi, il personale di ditte esterne fornitrici, ...);

(timbro e firma per accettazione)

- l'intera città, sia per creare una reputazione positiva per i servizi che si incontrano una volta varcati gli ingressi dell'Azienda (come pazienti e/o familiari), sia per attirare verso alcuni servizi specifici un target che altrimenti non entrerebbe in Azienda.

### **Allestimento e gestione degli spazi**

Il Concessionario dovrà procedere all'allestimento ed adeguamento di locali individuati per l'erogazione dei servizi come specificato all'Allegato 1.

Il concorrente dovrà presentare, in sede di gara, uno studio di fattibilità per gli spazi che intende utilizzare nel corso del contratto.

Si sottolinea che il concorrente non è obbligato a utilizzare tutte le superfici messe a disposizione ma può selezionare le aree effettive per le quali proporre servizi legati al progetto.

E' data la facoltà di proporre soluzioni non convenzionali anche in altri luoghi non indicati nell'Allegato 1, come ad esempio utilizzo di strutture autoportanti in spazi esterni, aree dedicate alla sosta, alla lettura, al lavoro in ambienti condivisi, ecc..

L'Azienda sceglierà lo studio di fattibilità che più sarà ritenuto valido relativamente alla qualità degli spazi, degli allestimenti, attrezzature, arredi, della gestione dei servizi in relazione ai flussi/target di utenza, facendo attenzione ad evidenziare la sinergia con la mission/attività istituzionale dell'Azienda.

In corso di contratto, sarà data facoltà al concessionario, previa accordi, di variare, in diminuzione/aumento, gli spazi commerciali al fine di renderli coerenti allo sviluppo e dinamica del progetto.

### Specifica 1: tempistiche

I lavori di adeguamento e allestimento dei locali dovranno essere eseguiti secondo il tempogramma proposto dall'aggiudicatario e indicativamente:

- priorità 1 – entro i primi 3 mesi di gestione;
- priorità 2 – entro i primi 6 mesi di gestione;
- Priorità 3 – entro i primi 18 mesi di gestione.

### Specifica 2: mense aziendali

Al momento esistono 2 mense, una in area Malpighi ed una in area Sant'Orsola, entrambe gestite dall'Azienda.

Entro i primi tre anni dall'avvio del contratto, per mutate esigenze aziendali, l'Azienda si riserva la facoltà di affidare in concessione anche il servizio di ristorazione al personale aziendale autorizzato. In tal caso potrà essere richiesto un servizio differenziato per tipologia di menu, target/fascia oraria (anche valorizzando e sviluppando la soluzione attuale di una linea veloce) migliorando la risposta alle esigenze e flussi di utenza, puntando su servizi innovativi e menu attenti alla salute e agli stili di vita contemporanei. Si richiede uno studio di fattibilità dedicato a tale ipotesi, costituito da almeno una relazione illustrativa e metodologica, esplicativa degli eventuali possibili interventi. All'Aggiudicatario sarà richiesto progetto completo per la realizzazione degli interventi.

### **Flussi e mobilità interna ed esterna**

Per agevolare il movimento degli utenti fra i diversi spazi e il fruire dei servizi in una mobilità diffusa, si auspica l'implementazione di un supporto logistico leggero (es. navetta elettrica) che offra collegamento ai diversi punti dell'area aziendale, in particolare nel viale centrale e negli orari di maggiore presenza (es. la mattina, ora pranzo, ecc.); il servizio di mobilità potrà essere realizzato anche per garantire il collegamento con i punti strategici della città (es. stazione ferroviaria, aeroporto, centro cittadino, fiere, hotel, ecc.) .

### **Avviamento del progetto**

Il Concessionario dovrà definire un cronoprogramma con tempi e scadenze di ciascun intervento da realizzare, proponendo soluzioni provvisorie o temporanee che garantiscano, fin dal primo giorno, i servizi già in essere. Nel Progetto-offerta il concorrente dovrà costruire un suo planning di dettaglio, che verrà valutato in sede di gara.

## **ARTICOLO 2 - DURATA**

La durata del servizio è pari ad anni nove (9) decorrenti dalla sottoscrizione del contratto.

L'Azienda si riserva la facoltà di prorogare, alle stesse condizioni economico-contrattuali, la durata della concessione per il periodo di tempo necessario alla conclusione della nuova procedura di gara. Tale facoltà verrà notificata al Concessionario almeno 60 giorni prima del termine del contratto.

Durante tale periodo il Concessionario sarà impegnato ad eseguire tutte le attività alle stesse condizioni e modalità previste in sede di gara senza che per questo lo stesso possa sollevare eccezione alcuna.

## **ARTICOLO 3 - VALORE ECONOMICO**

La gestione di tutte le attività oggetto del contratto, compresa progettazione realizzazione e relativi oneri di gestione sono a carico del Concessionario.

Per corrispettivo si intende :

1. **Canone (componente fissa):** pari ad un valore minimo annuo di 1.700.000,00 € oltre IVA.
2. **Royalty (componente variabile):** pari ad una quota minima del 5% sul fatturato annuo complessivo sviluppato dal Concessionario, per la quota eccedente il valore soglia annuo di 5.000.000,00 € (fatturato prodotto attraverso tutti i canali disponibili interni ed esterni all'azienda - nei locali dedicati, attraverso la rete internet, anche in spazi esterni all'azienda qualora comunque riferibili al progetto aziendale con o senza segni distintivi – e appositamente rendicontato con reportistica analitica concordata).

Su entrambe le componenti del corrispettivo si produrrà gara come indicato al Disciplinare di gara. Il candidato dovrà predisporre e consegnare insieme all'Offerta Economica un analitico Piano economico-finanziario (Business Plan) che dovrà riportare la valutazione degli investimenti, una stima dei volumi di fatturato per area di attività e i relativi corrispettivi previsti a ritorno per l'Azienda lungo tutta la durata contrattuale. Il piano proposto dovrà

essere asseverato da un Istituto di credito o soggetto autorizzato e non sarà oggetto di valutazione ai fini dell'aggiudicazione.

Entro il 28.2 di ogni anno, su reportistica concordata, sarà realizzata a cura del Concessionario e consegnata all'Azienda, una contabilità analitica mensile ed annuale consuntiva, che rappresenterà il quadro tecnico (andamento volumi-quantità per singola attività) ed economico (andamento costi-ricavi per singola attività) del progetto, e darà evidenza del valore e dell'andamento della componente variabile del corrispettivo riconosciuto all'Azienda. L'Azienda la verificherà e la validerà altresì ai fini della emissione delle fatture. Entro il 30.11 di ogni anno, altrettanto su reportistica concordata, dovrà essere realizzata, a cura del Concessionario, e consegnata all'Azienda, una contabilità analitica mensile ed annuale preventiva, che renderà il quadro tecnico (andamento volumi-quantità per singola attività) ed economico (andamento costi-ricavi per singola attività) sui quali saranno fatte valutazioni e stime previsionali.

Al raggiungimento del fatturato annuo di euro 10.000.000,00 le parti definiranno, di comune accordo, ed in base al Piano economico-finanziario del Concessionario, una revisione al rialzo della Royalty.

Il canone maggiorato dell'IVA, che il Concessionario si obbliga a pagare all'Azienda è fissato nel contratto, per effetto dell'esito della presente gara, dovrà essere versato in rate trimestrali anticipate, presso il Tesoriere dell'Azienda entro il quinto giorno di ogni trimestre. Il canone resterà fisso e invariato per i primi 12 mesi decorsi i quali potrà essere adeguato con le modalità di cui all'art. 115 del D.Lgs. 163/2006.

Il Concessionario dovrà installare contatori dedicati al monitoraggio dei propri consumi (utenze elettriche, telefoniche, calore, acqua, ecc.) e possibilmente intestarsi direttamente i contratti. Nel caso in cui non sia possibile installare contatori dedicati, e per la quota relativa ai servizi complementari (portineria, manutenzione ascensori, smaltimento rifiuti diversi dagli urbani, ecc.), l'Azienda effettuerà la quantificazione e relativa valorizzazione dei consumi in modo forfettario. Tale valore sarà oggetto di rivalutazione annua sulla scorta dell'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati – incluso il tabacco – pubblicato sul bollettino mensile dell'ISTAT.

In caso di ritardato pagamento, il Concessionario è tenuto a pagare, senza bisogno di diffida, gli interessi di mora a decorrere dal giorno di scadenza. Il tasso è quello corrispondente all'EURIBOR a 6 mesi in vigore alla scadenza del termine di pagamento, maggiorato di cinque punti percentuali.

Per il periodo di tempo necessario per l'esecuzione dei lavori di adeguamento e di allestimento dei locali, il canone dovrà essere comunque versato. Il termine per l'esecuzione dei lavori decorre dalla consegna (anche parziale) dei locali oggetto d'intervento, che avverrà comunque dopo l'approvazione del progetto esecutivo da parte dell'Azienda.

Le attrezzature, arredi e beni mobili di pertinenza dell'esercizio, in uso al Concessionario uscente, sono resi disponibili al nuovo Concessionario al fine di dare continuità al servizio a partire dal primo giorno utile di contratto. Il nuovo Concessionario potrà rilevare tali beni ad un costo non superiore al valore residuo fra costo d'acquisto e relativo ammortamento come risultante da apposita rendicontazione, oppure mantenerli in uso riconoscendo al

Concessionario uscente un costo riparametrato in funzione del periodo d'utilizzo. Le condizioni tecniche ed economiche per il loro utilizzo dovranno essere in ogni caso convenute direttamente con il Concessionario uscente. In caso di mancato accordo sul valore di tali beni il Concessionario uscente è obbligato a rimuoverli a suoi oneri e spese. L'uso che il subentrante dovesse farne fino al momento della rimozione sarà compensato da un corrispettivo stabilito secondo il criterio di cui sopra per il periodo d'utilizzo. In tal caso, fino a rimozione avvenuta, la detenzione e la custodia di tali beni sarà a totale carico del nuovo Concessionario, senza alcuna responsabilità per l'Azienda.

#### **ARTICOLO 4 - DATI DI RIFERIMENTO**

Per la definizione del bacino di utenza potenziale si forniscono nell'Allegato 2 e 3 le informazioni a carattere puramente indicativo e non vincolante, relative ai target di utenza, risorse ed alle associazioni presenti nell'Azienda.

Essendo l'utilizzo dei servizi facoltativo da parte dell'utenza e legato alla qualità degli stessi, il Concessionario non potrà avanzare alcuna richiesta o pretesa, né chiedere modifiche al contratto, in caso di limitato afflusso.

#### **ARTICOLO 5 - ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO**

Il Concessionario è tenuto:

- al rispetto di tutte le vigenti disposizioni normative in materia di igiene e di sicurezza, nonché le prescrizioni impartite dall'Azienda;
- a provvedere alla manutenzione ordinaria e straordinaria dei propri beni e attrezzature;
- a segnalare per iscritto all'Azienda la necessità di eventuale manutenzione straordinaria dei locali/attrezzature aziendali coinvolte per l'esercizio delle attività oggetto di contratto. L'Azienda non risponde di danni derivati da difetti di manutenzione straordinaria qualora l'aggiudicatario non abbia segnalato tempestivamente alla stessa gli interventi manutentivi necessari. Il Concessionario non potrà richiedere alcun risarcimento per la mancata disponibilità del bene soggetto a manutenzione straordinaria;
- all'uso esclusivo dei locali per gli scopi inerenti al contratto;
- a provvedere a proprio carico al pagamento di tutte le spese inerenti imposte, tasse, concessioni e altri oneri relative alla gestione;
- a provvedere alla perfetta manutenzione ordinaria/straordinaria e pulizia dei locali e delle attrezzature, utilizzando prodotti idonei, soggiacendo ad eventuali direttive impartite dall'Azienda. Per la manutenzione straordinaria dovranno essere presi accordi con l'Area tecnica dell'Azienda. L'Azienda si riserva di effettuare ispezioni atte a verificare lo stato di pulizia e manutenzione dei locali. Il materiale utilizzato per le pulizie e disinfezione dovrà essere riposto in modo ordinato e separato dalle aree di lavorazione e somministrazione di alimenti e bevande e dovrà essere custodito nelle confezioni originali fornite di etichetta identificativa;
- a far rispettare, all'interno dei locali concessi, l'assoluto divieto di fumo, individuando un responsabile preposto all'osservanza del divieto così come previsto dalla normativa vigente in materia. Il nominativo del responsabile dovrà essere apposto sui cartelli, a norma di legge, i quali dovranno essere esposti in maniera

- ben visibile;
- a provvedere a smaltire in conformità alle vigenti normative tutti i rifiuti determinatisi a seguito dell'esercizio delle singole attività, provvedendo in ogni caso alla raccolta differenziata anche ai fini del riciclo. La spesa relativa ai rifiuti urbani resta a carico dei singoli gestori degli esercizi commerciali che dovranno provvedere alla denuncia all'Ufficio Tributi del Comune di Bologna;
- a provvedere che gli approvvigionamenti per la gestione non ostacolino la normale attività ospedaliera;
- a provvedere, in caso di contravvenzioni o sanzioni che dovessero essere poste a carico dell'Azienda per inadempienze o per responsabilità dell'aggiudicatario, all'immediato e totale rimborso a favore dell'Azienda che in caso contrario si rifarà aggiungendo tale importo alla fattura per il canone;
- a sostituire personale non gradito, se opportunamente motivato con dichiarazione scritta da parte dell'azienda;
- a elaborare e consegnare nei tempi e modalità definiti la contabilità analitica annuale, compresa la reportistica relativa alla componente variabile del corrispettivo.

Per la promozione, valorizzazione e sviluppo di tutti i servizi è auspicabile che il Concessionario si avvalga della collaborazione dei soggetti presenti all'interno del Azienda, come, a titolo indicativo, le Associazioni culturali, ricreative e di volontariato, indicate nel dettaglio all'Allegato 3.

Il candidato è tenuto a produrre in Progetto-offerta un Piano di comunicazione, promozione e marketing che verrà valutato e, in caso di aggiudicazione, sarà oggetto di sinergia e specifico accordo con l'Azienda.

Il Concessionario dovrà essere in possesso di tutte le autorizzazioni necessarie all'esercizio in base alle norme vigenti, tenendo sollevata ed indenne l'Azienda stessa nel modo più ampio e completo da ogni onere, pagamento od obbligazione nei confronti del fisco, degli Enti locali, degli Enti di sicurezza preposti, dei fornitori, dei dipendenti o di terzi.

## **ARTICOLO 6 - LAVORI**

I lavori e allestimenti già anticipati in relazione all'Oggetto della gara all'Art. 1 e rientranti nel progetto di servizio sono indicati all'Allegato 1. Gli spazi individuati sono comunque da intendersi indicativi.

Nell'ambito del progetto-offerta è richiesta la redazione di apposito Studio di fattibilità, successivamente ad aggiudicazione sarà redatto progetto preliminare/definitivo/esecutivo e ottenute le relative autorizzazioni, una volta concordato con l'Azienda, si darà il via all'esecuzione delle opere civili ed impiantistiche, incluse le opere relative agli allacci di tutti gli impianti e la fornitura delle attrezzature ed arredi necessarie per il funzionamento dei locali.

Il Concessionario si impegna all'esecuzione dei lavori alle condizioni di cui al presente documento e agli atti a questo allegati o da questo richiamati, nonché all'osservanza della disciplina di cui al D.Lgs. n. 163/2006 e s.m.i., del Regolamento di esecuzione ed attuazione

---

(timbro e firma per accettazione)

approvato con D.P.R. n. 207/10 e Decreto 81/08 ed ulteriori aggiornamenti.

Si considerano pertanto compresi nell'appalto per quanto riguarda la parte riferita ai lavori:

- a) tutte le opere, allestimenti, arredi, prestazioni, forniture e provviste necessarie per dare i lavori completamente compiuti secondo le condizioni stabilite nella documentazione tecnica, nel rispetto della situazione rilevata in Azienda e delle indicazioni fornite nonché del progetto gestionale e commerciale presentato in sede di gara;
- b) il progetto preliminare/definitivo/esecutivo dell'intervento che sarà redatto dal Concessionario nel rispetto dell'articolo 93, comma 5, del Codice dei contratti e degli articoli da 35 a 45 del Regolamento succitato, in quanto applicabili; in ogni caso l'offerente, in sede di gara, dovrà presentare uno studio di fattibilità corredato del programma temporale dei lavori, prevedendo come aree disponibili quelle riportate in Allegato 1;
- c) tutte le attività previste e l'assistenza necessaria per l'ottenimento delle necessarie autorizzazioni, nessuna esclusa, che indicativamente sono: Vigili del Fuoco, Dipartimento d'Igiene dell'Azienda USL di Bologna, ARPA, Comune, Soprintendenza, ecc.; tale elencazione è indicativa e non può intendersi esaustiva;
- d) le prestazioni attribuite alla progettazione e direzione lavori, al coordinatore della sicurezza in fase di progettazione ed esecuzione previste dall'art. 91 del D.Lgs. n. 81/2008;
- e) le prestazioni attribuite al collaudo funzionale e tecnico amministrativo.

Il Concessionario è responsabile della rispondenza di tutte le leggi, normative applicabili al progetto, di cui resterà responsabile per eventuali inadempienze; dovrà predisporre tutta la documentazione necessaria nelle copie previste dagli Enti e fornirne tre copie all'Azienda, timbrate e firmate, unitamente a documentazione integrale su CD/DVD in formato editabile. Dovrà inoltre, a proprie spese, adeguare la documentazione che dovesse essere ritenuta dagli enti incompleta od oggetto di prescrizioni, fornendo nei tempi stabiliti dagli enti la documentazione aggiuntiva.

Nessun compenso o rimborso spetterà all'offerente per lo studio di fattibilità e il progetto-offerta proposto in sede di offerta né della progettazione preliminare, definitiva ed esecutiva prodotta in caso di aggiudicazione, per la Direzione lavori e coordinamento della sicurezza in fase di progettazione ed esecuzione.

Gli elaborati presentati in sede di gara si intendono acquisiti dall'Azienda e non verranno restituiti.

A fine lavori, il Concessionario dovrà consegnare tutta la documentazione (elaborati, dichiarazioni, certificazioni, ecc.) e dovrà provvedere, a proprie spese, alle pratiche relative all'avvio dell'attività (a titolo indicativo: Vigili del Fuoco per CPI, Inail, Usl, ecc.).

In particolare dovrà essere presentata la seguente documentazione (elenco indicativo e non esaustivo):

#### **AS-BUILT**

Consegna di tutti gli elaborati architettonici, strutturali e degli impianti relativi al "come costruito", manuali d'uso, manuali tecnici, manuali di manutenzione, ecc.

#### **IMPIANTO ELETTRICO**

---

(timbro e firma per accettazione)

Elaborati grafici Planimetria impianto elettrico e speciali, schema a blocchi distribuzione principale, schema quadri elettrici, schemi elettrici delle attrezzature, ecc.;

Manutenzione - Manuale di manutenzione impianto elettrico;

Verifiche impianto elettrico - Misura dell'impedenza di guasto Z loop e correnti di corto circuito, verifiche di primo impianto, ecc.;

Certificazioni - Dichiarazione del produttore;

Dichiarazioni di conformità - Dichiarazione di conformità degli impianti elettrici (DM n. 37/2008), dichiarazione di conformità degli impianti elettrici tecnologici, dichiarazione di conformità quadri elettrici;

Impianto TD-TP - elaborato planimetrico impianto TD-TP, verifica di primo impianto rete trasmissione dati con strumentazione;

ecc.

### **IMPIANTO MECCANICO**

Impianto climatizzazione e sanitario - Relazione tecnica con misura velocità dell'aria, dichiarazione di conformità impianto idrico-sanitario e scarichi riscaldamento e condizionamento, programma di manutenzione impianti meccanici, ecc.;

UTA - Quadro elettrico UTA, schema funzionale unità di trattamento, dichiarazione di conformità filtri relativi (marchio CE), scheda tecnica filtri, dichiarazione di conformità diffusori ripresa aria e mandata (marchio CE), scheda tecnica valvole di riduzione del vapore, dichiarazione conformità valvola vapore, ecc.;

Ventilconvettori e estrattori - Scheda tecnica di estrattori, certificato di conformità estrattori (marchio CE), scheda tecnica di diffusori, certificato di conformità diffusori (marchio CE), scheda tecnica pompe, manuale d'uso e manutenzione, manuale d'uso dei ventilconvettori, certificato di conformità ventilconvettori (marchio CE), ecc.;

Impianto di regolazione - Schede tecniche elementi utilizzati (in lingua italiana), manuale d'uso e installazione, certificato di conformità (marchio CE), schema funzionale impianto di regolazione, dichiarazione di conformità impianto installato, ecc.;

Gruppo frigorifero - Manuale d'uso gruppo frigo, manuale d'uso sistema di controllo gruppo frigo, certificato di conformità gruppo frigo (marchio CE), libretto di collaudo e calcolo valvole di sicurezza, certificati ORIGINALI valvole di sicurezza compressori gruppo frigo, dichiarazione rilasciata da ISPESL, ecc.;

Planimetrie impianto di riscaldamento / raffreddamento - Planimetria esterna, planimetria e sezione sottocentrale, planimetrie dei vari livelli, schema funzionale, particolari costruttivi, ecc.;

Impianto di condizionamento - Planimetrie, schema di regolazione, particolari costruttivi, ecc.;

Impianto idrico-sanitario - Planimetrie esterna, planimetrie interne, particolari costruttivi, ecc.;

Impianto di scarico acque - Planimetria, particolari costruttivi, ecc.;

Impianto di aspirazione servizi - Planimetrie, ecc..

Il Concessionario è responsabile, a tutti gli effetti, dell'esatto adempimento delle indicazioni, prescrizioni e previsioni contenute nei documenti di contratto, dei progetti costruttivi e della perfetta esecuzione e riuscita delle opere affidatigli. Il Concessionario dovrà demolire, a proprie spese, quanto eseguito in difformità alle prescrizioni di cui sopra e sarà tenuto al risarcimento dei danni provocati. Il Concessionario, o il tecnico da lui nominato, sarà l'unico responsabile per tutte le incombenze del cantiere sia della direzione sia della sorveglianza

---

(timbro e firma per accettazione)

delle maestranze e del materiale, dell'esecuzione, manutenzione e funzionamento delle opere provvisorie di qualunque genere con assoluto sollievo del Direttore dei Lavori e dell'Azienda da qualsiasi responsabilità al riguardo.

Al termine della concessione le opere realizzate rientreranno in piena proprietà e disponibilità dell'Azienda.

## **ARTICOLO 7 - PREDISPOSIZIONE LOCALI, ARREDI ED ATTREZZATURE**

Il Concessionario dovrà provvedere, a proprie spese, alle pratiche relative all'allestimento dei locali dotando gli stessi degli arredi ed attrezzature necessarie sia dei bar (compresi i beni necessari per il normale funzionamento dell'attività: bicchieri, tazze, etc..) che degli altri esercizi commerciali.

La soluzione proposta, oltre ad essere conforme alle vigenti norme antinfortunistiche ed a tutte le norme del settore, deve essere consona all'ambiente ospedaliero, in linea con l'identità e mission del Azienda e rispondente alle moderne esigenze di estetica e funzionalità, e dovrà inserirsi in modo organico nel Progetto aziendale per la ridefinizione del sistema di accoglienza, attualmente in fase di elaborazione.

Lo studio di fattibilità prodotto in sede di offerta dovrà prevedere che il lay-out e l'interior design degli spazi, nonché la comunicazione siano fortemente caratterizzati conferendo all'ambiente una spiccata ed innovativa personalità ed, allo stesso tempo, armonizzarsi con la complessiva identità visiva dell'Azienda e con il progetto suddetto.

L'organizzazione degli spazi ed i relativi arredi (delle aree interne e esterne ove possibile) dovranno essere studiati e realizzati per assicurare la centralità dell'utente nella fruizione degli stessi e dei servizi ivi offerti.

Particolare attenzione sarà dedicata alla progettazione riferita ai diversi destinatari presenti all'interno dell'Azienda: dal paziente in sedia a rotelle non accompagnato, all'utente business che utilizza lo spazio per incontro di lavoro. La stessa attenzione sarà dedicata alla progettazione di servizi mirati anche al coinvolgimento di terzi. Di conseguenza saranno valutati sia la progettazione degli spazi e degli arredi (se e quando significativi per il servizio proposto), sia la progettazione dell'esperienza utente (pre-fruizione del servizio, fruizione del servizio, post-fruizione del servizio; touchpoints del servizio).

Il materiale utilizzato per gli arredi dovrà essere il più possibile ecologico, atossico e ignifugo con certificazioni e omologazione di legge. A seguito dell'aggiudicazione dovranno essere rese disponibili le schede tecniche e di sicurezza dei materiali.

I locali da adibirsi ai suddetti esercizi si intendono consegnati nello stato in cui si trovano. Prima di effettuare qualsiasi lavoro (ad eccezione di quelli già previsti nel progetto presentato in sede di gara ed approvato dall'Azienda) l'aggiudicatario dovrà comunque sottoporre la proposta alla necessaria e inderogabile approvazione dell'Azienda che si impegna a valutarla in 30 giorni.

Alla scadenza contrattuale l'Azienda rientrerà in pieno possesso dei locali in concessione e

il Concessionario si impegna, a propria cura e spese, a consegnarli in stato di efficienza e funzionalità, fatto salvo il normale deterioramento dovuto all'uso. Il Concessionario si impegna inoltre a dare disponibilità delle proprie attrezzature, arredi e beni mobili all'eventuale futuro Concessionario subentrante, che potrà rilevare tali beni ad un costo non superiore al valore residuo fra costo d'acquisto e relativo ammortamento come risultante da apposita rendicontazione, oppure mantenerli in uso riconoscendo un costo riparametrato in funzione del periodo d'utilizzo. Le condizioni tecniche ed economiche per il loro utilizzo dovranno essere in ogni caso convenute direttamente con il futuro Concessionario subentrante. In caso di mancato accordo sul valore di tali beni il Concessionario è obbligato a rimuoverli a suoi oneri e spese. L'uso che il futuro subentrante dovesse farne fino al momento della rimozione sarà compensato da un corrispettivo in favore del Concessionario, stabilito secondo il criterio di cui sopra per il periodo d'utilizzo. In tal caso, fino a rimozione avvenuta, la detenzione e la custodia sarà a totale carico del Concessionario subentrante, senza alcuna responsabilità per l'Azienda.

L'Azienda non assume alcun impegno in merito alle forniture e alla qualità delle singole utenze erogate (luce, acqua, gas, telefonia, ecc.). I punti di allacciamento devono essere autorizzati dall'Area Tecnica dell'Azienda.

Sono a carico del Concessionario le spese necessarie per tutti gli allacciamenti in rete, compresi quelli per il wifi.

E' data facoltà al Concessionario di far installare una o più linee telefoniche esterne con pagamento in proprio di ogni bolletta, oltre ad utilizzare la linea passante con il centralino con sola abilitazione alla ricezione e alle chiamate interne.

## **ARTICOLO 8 - DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA' RICHIESTE**

I servizi oggetto di gara sono indicati nelle pagine seguenti e descritti a titolo indicativo minimo. Il concorrente dovrà articolare la descrizione delle attività all'interno del Progetto gestionale e funzionale offerto e potrà proporre ulteriori servizi purchè attinenti la filosofia del progetto e l'identità del Azienda.

Per tutti i servizi di seguito elencati e per tutti gli utenti identificati come rilevanti, saranno oggetto di valutazione le modalità di: comunicazione e diffusione dei servizi verso gli utenti, modalità di ordine, distribuzione del servizio sull'area del Azienda, pagamento del servizio e post-fruizione del servizio da parte dei diversi utenti, premiando la qualità del progetto in relazione all'esperienza utente e alla facilità di fruizione. Saranno positivamente valutate proposte di integrazione con servizi interni al Azienda.

Particolare attenzione sarà data a modalità uniche informatizzate di richiesta e tracking di servizi online, per la quale si chiede di predisporre nel progetto-offerta un sistema integrato che consenta una visibilità delle informazioni in lettura da parte della Direzione Generale del Azienda, attraverso la struttura Servizi di Supporto alla Persona.

L'Azienda si riserva la possibilità di richiedere l'integrazione di tale sistema informativo con middleware aziendali senza che il Concessionario abbia nulla a pretendere.

E' fatto divieto assoluto di vendita o mescolta di superalcolici e tabacchi, nonché è vietata

l'installazione di videogiochi.

Tutti i servizi erogati dovranno essere in regola con quanto previsto dal Regolamento di Igiene per tutela della salute e dell'ambiente del Comune di Bologna

Il Concessionario si impegna a presentare all'Azienda le schede tecniche dei prodotti che intende proporre prima dell'avvio dei vari servizi, nonché tutte le variazioni degli stessi.

Costituirà elemento di valutazione qualitativa la proposta di un progetto innovativo per fornire acqua di rete, attraverso dispositivi ad hoc, ai reparti, servizi e aree comuni, purché sicura dal punto di vista igienico. Il servizio è auspicabile venga reso in forma gratuita ai pazienti nei reparti. L'Azienda si riserva di valutare la proposta e di accettare o meno la stessa, in tutto o in parte.

### **Prezzi**

I prezzi dovranno essere determinati con riferimento ai valori minimi rilevati dall'Osservatorio Prezzi del Comune di Bologna per i prodotti ivi presenti, e non potranno comunque essere superiori a quelli praticati di massima, a parità di prodotto/servizio, negli esercizi commerciali ubicati in prossimità dell'Azienda.

Il Concessionario si impegna a presentare all'Azienda il listino dei prezzi al pubblico che intende proporre prima dell'avvio dei vari servizi, nonché tutte le variazioni successive.

Il listino prezzi per il pubblico dovrà essere esposto in modo ben visibile all'interno di ogni singolo esercizio ed esplicitato presso ogni punto di interazione tra utente e servizio.

Tutti i servizi erogati dovranno prevedere uno sconto di almeno il 10% sui prezzi di listino in vigore qualora vengano richiesti dall'Azienda e dal suo personale verso presentazione di badge aziendale. Tale sconto varrà anche per gli studenti delle professioni sanitarie verso presentazione del tesserino.

Eventuali pacchetti dedicati, agevolati e/o aumenti della scontistica per l'Azienda, il suo personale e/o eventuali categorie specifiche di utenza (es. studenti, familiari dei ricoverati, personale di ditte appaltatrici, ecc...) verranno premiati nella valutazione qualitativa del Progetto-offerta.

### **Orari di apertura**

Posto che la piattaforma dei servizi commerciali oggetto di concessione dovrà essere fruibile 365/365 giorni l'anno e 24 ore su 24, dovrà essere garantita una fascia oraria con presenza di personale in loco indicativamente dalle 6,30 alle 23,30.

Gli orari potranno essere differenziati per tipologia di esercizio commerciale, stagionalità, localizzazione fisica, ecc. Le proposte del concorrente saranno oggetto di valutazione qualitativa nel Progetto-offerta e comunque di successivo accordo prima dell'avvio dei servizi.

Su richiesta del Concessionario, l'Azienda potrà autorizzare, in corso di valenza contrattuale, se le condizioni di servizio lo permetteranno, orari di attività diversi da quelli

proposti o giornate di chiusura in occasione delle festività principali (per es.: Natale, Capodanno, Pasqua, Ferragosto).

### **Rapporti con i fornitori e subfornitori del Concessionario**

L'Azienda non riconosce accordi, trattative o vincoli contrattuali assunti dal Concessionario con propri fornitori. Pertanto fatture e corrispondenza con tali fornitori dovranno far capo unicamente al Concessionario e al suo indirizzo, senza che ci sia alcun riferimento all'Azienda.

### **Valorizzazione dei servizi nel contesto ospedaliero**

Per la promozione, valorizzazione e sviluppo di tutti i servizi è opportuno che il Concessionario si avvalga della collaborazione dei soggetti già presenti nell'Azienda, come, ad esempio, le Associazioni culturali, ricreative e di volontariato, di cui all'allegato 3, nonché con figure professionali proprie dell'Azienda.

### **Erogazione dei servizi e integrazione Pubblico - Privato**

La fornitura dei servizi deve includere e massimizzare l'integrazione. In particolare si fa riferimento a tutte le attività su cui l'Azienda esprime ad oggi servizi con personale interno, come per le attività di educazione alimentare ad oggi effettuata da dietisti, nutrizionisti e medici interni, attività di produzione di pasti/corsi di cucina, attività di prenotazione al letto (reso mediante operatori aziendali con visite al letto), barbiere interno.

E' richiesta una descrizione che dettagli come il Concessionario intenda perseguire questa organicità tra i servizi interni e quelli forniti direttamente.

Il Progetto-offerta dovrà essere sviluppato descrivendo:

- modalità di integrazione delle diverse figure professionali interne e del Concessionario;
- inserimento delle figure in un piano organico di servizi che siano il risultato di un'integrazione tra i servizi interni e quelli esterni;
- un piano di marketing verso la città e verso gli utenti interni dei servizi stessi;
- strumenti che gestiscano la prenotazione ed il tracking dei servizi in modalità integrata;
- un piano di customer satisfaction che preveda modalità di rilevazione di tale soddisfazione (periodicità, strumenti, attori atti alla rilevazione, ...).

Durante la vigenza contrattuale il Concessionario e l'Azienda potranno promuovere ed attivare borse di studio dedicate, con costi a carico del Concessionario, per obiettivi coerenti con le finalità della concessione.

Vista la durata contrattuale e poiché nel mondo odierno ogni servizio e prodotto pensato oggi potrebbe non essere più adatto al mercato e all'utenza dei prossimi anni, si richiede un impegno relativo al ripensamento periodico dei prodotti, dei servizi e delle iniziative interne.

Si prevede, con periodicità da definire, che vengano effettuati incontri tra Azienda e Concessionario al fine di fare il punto sui servizi erogati e per la presentazione di un piano di marketing, eventualmente integrato con nuove iniziative, per l'anno/anni successivo/i. E' auspicabile che il piano sia il risultato delle iniziative che il Concessionario e gli attori rilevanti (la Direzione dell'Azienda, gli stakeholders interni con le Associazioni, gli stakeholders cittadini, ecc.) avranno programmato e organizzato per l'anno/i successivo/i.

E' responsabilità del Concessionario fornire annualmente un report che presenti tutti i dati

relativi a:

- l'utilizzo del servizio nei diversi esercizi (flusso, conta colpi o scontrini erogati, valore medio dello scontrino erogato, fascia oraria dell'erogazione dello scontrino, ecc.);
- la customer satisfaction (vedere articoli successivi relativi al tema);
- le prenotazioni dei servizi e il lead time di erogazione degli stessi.

## **Tipologia dei servizi**

### **A. Servizi di ristorazione commerciale**

#### **Bevande**

L'acqua minerale potrà essere offerta in bottiglia o con modalità "alla spina". Nel caso di bottiglia dovrà essere di provenienza preferibilmente regionale (Emilia Romagna). L'acqua naturale o gassata dovrà essere a basso tenore di sodio.

E' vietata la vendita e somministrazione di alcolici a minorenni e a dipendenti in orario di lavoro (come da normativa regionale in essere). E' possibile somministrare vino o birra in modica quantità, ad esempio con modalità al calice o alla spina in affiancamento ai menu per pranzi, cene e aperitivi, con una scelta di qualità prevalentemente orientata a prodotti biologici, biodinamici, ecc..

#### **Comportamenti e sostenibilità**

Al fine di educare e orientare i consumatori verso scelte alimentari sane dal punto di vista nutrizionale il Concessionario dovrà sempre:

- fornire prodotti che riportano l'etichettatura nutrizionale;
- rendere disponibili materiali informativi (poster/opuscoli/etichette/banner) nonché elenco ingredienti e caratteristiche nutrizionali dei prodotti offerti;
- rendere nota dove possibile, e comunque in linea con le normative vigenti, la filiera del prodotto;
- garantire una presentazione ottimale dei prodotti più salutari raccomandati;
- fornire anche prodotti senza glutine;
- fornire menu e piatti specifici per categorie di utenti con esigenze alimentari specifiche o intolleranze, es. vegetariani, vegani, altre culture, celiaci, utenti con allergie al latte, uova, ecc..

In considerazione del fatto che la concessione opera in una struttura sanitaria che deve essere promotrice di salute anche attraverso l'offerta di alimenti, indicativamente gli stessi dovranno prevedere anche:

- frutta fresca o di IV gamma, frullati e centrifugati;
- insalate di verdura fresca o di IV gamma, frullati e centrifugati;
- frutta secca;
- prodotti da forno (crackers, grissini, schiacciate, fette biscottate, merendine, dolci biscotti secchi monodose anche del tipo senza zucchero) anche integrali con ridotto contenuto di grassi, che non contengano strutto, grassi vegetali idrogenati, grassi o oli vegetali di cocco e palma. Inoltre sono da preferire quelli a ridotto contenuto di sodio;
- snack semplici (ad esempio cioccolato al latte o fondente, con o senza nocciole od altra frutta secca), barrette di cereali a contenuto calorico non superiore a 100 Kcal a

- barretta;
- yogurt magri, naturali od alla frutta;
- succhi di frutta naturali, senza zucchero o dolcificanti aggiunti;
- prodotti per celiaci,
- ecc.

I prodotti messi in vendita, qualora confezionati, dovranno riportare sull'incarto o sul contenitore tutte le indicazioni di legge, ossia: nome del prodotto, produttore, luogo di confezionamento, ingredienti, data di scadenza, l'etichettatura nutrizionale e le indicazioni sulla presenza di allergeni.

I prodotti distribuiti e messi in vendita devono essere di prima qualità, sempre freschi e/o di recente acquisto. E' vietato l'uso di alimenti sottoposti a trattamenti transgenici (OGM).

Il Concessionario dovrà provvedere alla conservazione di tutti i prodotti alimentari, confezionati e non, rispettando scrupolosamente le disposizioni di legge in materia.

I prodotti deteriorabili dovranno essere conservati in frigo secondo le temperature prescritte dalle norme vigenti.

I prodotti confezionati dovranno riportare sull'involucro l'indicazione del contenuto, degli ingredienti, inclusi gli additivi previsti dalla legge e la scadenza. Quest'ultima in particolar modo dovrà essere controllata e rispettata dal Concessionario anche per i prodotti sfusi e/o aperti.

I residui alimentari e gli scarti della produzione e somministrazione degli alimenti dovranno sostare negli ambienti non oltre il tempo necessario alla lavorazione, preparazione e somministrazione quotidiana degli alimenti.

Il Concessionario dovrà attenersi scrupolosamente alla normativa in vigore in merito alle procedure di conservazione e preparazione degli alimenti con un proprio Piano di Autocontrollo ai sensi dell'HACCP.

Se la preparazione ed il confezionamento di alimenti composti quali panini, tramezzini, toast avviene in loco, occorre prevedere una zona lavoro dedicata separata.

### **Produzione alimentare e utilizzo reciproco degli spazi**

Il Concessionario dovrà rendersi autonomo per la produzione/distribuzione dei prodotti venduti nei diversi spazi/servizi citati sia usufruendo dei locali interni che eventualmente utilizzando altre sedi esterne: lo dovrà fare a partire dalle aree rese disponibili e dagli spazi concessi dall'Azienda. Potrà altresì convenire con la stessa Azienda, qualora ritenuto utile e conveniente, un eventuale utilizzo condiviso - da regolare con apposito accordo - di strutture, spazi, tecnologie di proprietà aziendale (es. mensa o aree individuate interne alla cucina aziendale o altri). La stessa Azienda potrà convenire un utilizzo degli spazi e tecnologie del soggetto gestore per sue iniziative interne o pubbliche.

In relazione ai servizi oggetto di concessione potranno essere attivate collaborazioni con la cucina interna dell' Azienda per realizzare scambi di prodotti e preparazioni impiegate per la

distribuzione e la vendita, anche eventualmente per servizi in modalità “asporto” (es. take-away, consegna a domicilio, ecc.). Tali sistemi dovranno essere comunque concordati con l’Azienda.

Le scelte nutrizionali e le modalità di comunicazione dovranno essere concordate con l’Azienda.

Il Concessionario ha l’obbligo di:

- tenere la massima pulizia nei locali e di non costituire depositi nemmeno temporanei di recipienti, casse, bottiglie e quant’altro;
- osservare tutte le disposizioni che saranno impartite dagli Organi sanitari dell’Azienda competenti, cui spetta il compito di controllare l’esercizio sotto l’aspetto igienico-sanitario;
- ottemperare altresì alle istruzioni che l’Azienda riterrà opportuno impartire.

Il Concessionario dovrà osservare e far osservare al personale addetto tutte le disposizioni di carattere igienico, in particolare:

- risponderà direttamente dell’eventuale vendita di generi avariati, scaduti, ecc.. e quindi potenzialmente dannosi. Le eventuali discordanze di valutazione del fatto saranno risolte con giudizio inappellabile del Dipartimento di Sanità Pubblica dell’A.U.S.L di Bologna;
- dovrà accogliere e mettere in atto tutte le modifiche che dovessero rendersi necessarie in corso di esercizio ai fini sia igienico-sanitari che logistici.

Una particolare attenzione dovrà essere dedicata alla proposta di sistemi di gestione delle stoviglie usate e allo smaltimento differenziato dei rifiuti, a partire dalle attrezzature e tecnologie dedicate.

Dovranno essere pensati percorsi che coinvolgano l’utente nella fase di sbarazzo e nella differenziazione dei rifiuti anche a fini educativi. Naturalmente potranno essere organizzate iniziative di informazione e sensibilizzazione ad hoc.

Con riferimento agli scarti alimentari il soggetto gestore dovrà avvalersi per quanto possibile di accordi con il territorio per il riutilizzo e la diffusione degli scarti nei circuiti consentiti (per l’alimentazione umana o animale).

## **1) Mescita di alimenti e bevande**

### **Gestione bar, ristorazione aperta al pubblico.**

Negli esercizi indicativamente dovranno essere previsti:

- Linea caffetteria
- Somministrazione alimenti dolci e salati
- Somministrazione di bevande
- Linea per celiaci
- Linea prodotti biologici

I menù serviti dovranno prevedere anche pasti ricchi in fibra, con utilizzo di ortaggi, legumi, e cereali integrali, ridotti in grassi saturi e con frequente presenza di pesce.

In particolare per quanto riguarda le caratteristiche organolettiche del caffè, della pasticceria e dei prodotti utilizzati per la preparazione di panini, l’Azienda ha facoltà di ampia verifica e

può richiedere, a discrezione, il cambio di qualità o di fornitore fino al raggiungimento del livello qualitativo richiesto. Riguardo il caffè in particolare si chiede la presenza di un'offerta differenziata con almeno una tipologia di caffè monorigine.

## **2) Banqueting**

Il servizio banqueting consiste nella realizzazione di ristorazione allestita ad hoc per eventi ed iniziative pubbliche e private organizzate all'interno del Azienda; comprende coffee break, working lunch e cene di lavoro, iniziative per feste private es. di laurea e compleanni, ecc...

Il concorrente dovrà presentare nel Progetto-offerta un Book per i pacchetti proposti, che potranno essere utilizzati anche dall'Azienda.

L'Azienda garantisce un diritto di esclusiva al Concessionario per questi servizi in particolar modo, impegnandosi a comunicare l'obbligo di utilizzare servizi oggetto di concessione per gli utenti che intendano farne uso all'interno dell'area Aziendale; l'Azienda si riserva di effettuare direttamente attraverso il Settore Ristorazione aziendale eventuali iniziative qualora ritenute strategiche e/o di particolare interesse.

## **3) Negozio-bottega alimentare**

Dovrà essere realizzato almeno un piccolo negozio alimentare specializzato in prodotti freschi e trasformati e di gastronomia (anche per soluzione take-away). Il negozio dovrà essere parte della strategia di offerta di prodotti sani e sostenibili nell'impatto ambientale e socio-culturale. Dovrà collocarsi in modo coerente nel progetto commerciale d'insieme e prevedere connessioni e sinergie con le altre attività di vendita e non.

Il Concessionario dovrà proporre un suo paniere di prodotti per la vendita ed eventuali servizi innovativi (es. servizi di consegna a domicilio, servizi di consegna in diversi punti del Azienda, modalità di ordine online, ...)

## **4) Corsi e didattica di cucina**

Potranno essere individuati spazi idonei alla didattica e proposti corsi e atelier di cucina, in collaborazione con i cuochi, le dietiste ed il personale medico dell'Azienda, con chef cittadini o altre organizzazioni di riferimento, sulla qualità e tipologia dei prodotti alimentari, sulla preparazione dei piatti, la progettazione dei menu, l'educazione alimentare, ecc..

I corsi potranno essere offerti al personale aziendale o ad utenti esterni, nonché promossi nella rete locale, nazionale ed internazionale.

## **B. Servizi commerciali diversi (galleria diffusa)**

### **1 - Distribuzione automatica di prodotti alimentari e non (vending).**

I distributori automatici dovranno consentire l'erogazione dei seguenti prodotti alimentari, elencati a titolo di indicazione minima:

Bevande calde (caffè, caffè decaffeinato, cappuccino, cioccolata, tè, latte, acqua, etc..)
--

---

(timbro e firma per accettazione)

Acqua minerale in PET
Succhi di frutta (preferibilmente senza zucchero aggiunto)
Mousse di frutta
Yogurt (naturali, magri, alla frutta e da bere)
Frutta
Tamezzini, Schiacciatine vuote e ripiene (salumi, formaggi, verdure, ...)
Cornetti dolci e salati
Bevande in lattina (preferibilmente senza zucchero aggiunto)
Biscotti
Snack salati e dolci
Latte di mucca bianco e/o con cacao
Latte vegetale
Tavolette di cioccolato
Insalate
Gelati
Prodotti senza glutine
Prodotti senza zucchero
...

Ogni isola dovrà prevedere l'offerta di prodotti naturali ad equilibrato valore nutrizionale, selezionati in accordo con l'Azienda.

I distributori adibiti all'erogazione di bevande calde devono avere una capace autonomia di bicchieri e palette. E' richiesto che i bicchieri siano in materiale termo-compatibile, biodegradabili e compostabili.

Oltre ai prodotti alimentari, i distributori automatici potranno offrire altri prodotti di consumo, proposti dal Concessionario e selezionati in accordo con l'Azienda, finalizzati ad offrire una vasta gamma di oggetti utili agli utenti, accessibili in forma libera ed in qualsiasi orario.

Le aree all'interno delle quali installare i distributori automatici sono da individuare, a partire dalle aree attualmente occupate e dagli spazi nuovi resi disponibili per il progetto, tenuto conto della conformazione dell'Azienda e in particolare dei flussi di traffico attuali. Le isole dovranno essere qualificate per consentire una sosta accogliente, ove possibile dotate di sedute.

Nel caso in cui, durante il periodo contrattuale l'Azienda, per mutate esigenze aziendali, identificasse spazi diversi dove ubicare i distributori, il Concessionario, a suo totale carico ed oneri, si impegna a spostarli nei nuovi siti.

Il numero dei distributori dovrà essere rapportato alle reali esigenze dell'Azienda, pertanto il Concessionario sarà tenuto, in corso d'opera, a provvedere alle richieste di installazione o disinstallazione, tenuto conto delle caratteristiche dei distributori e dei prodotti richiesti. Per ogni distributore per il quale l'Azienda dovesse richiedere la rimozione/installazione, il Concessionario è tenuto a provvedervi nel termine massimo di 15 giorni dalla richiesta.

Il Concessionario dovrà effettuare, a sua cura e spese, l'installazione e gli allacciamenti delle macchine distributrici nei punti che le verranno assegnati, prelevando corrente

---

(timbro e firma per accettazione)

elettrica ed acqua secondo le indicazioni fornite dal Servizio Tecnico dell'Azienda.

L'installazione e gli allacciamenti dovranno essere effettuati a regola d'arte, secondo le norme vigenti e le prescrizioni dell'Ufficio Tecnico. In ogni caso il Concessionario dovrà installare, immediatamente a monte delle macchine distributrici, un interruttore magneto-termico differenziale ad alta sensibilità sulla linea di alimentazione elettrica, nonché provvedere alla rete di tubazione idraulica fino al punto di allacciamento più vicino. I distributori automatici dovranno essere sollevati dal pavimento sottostante ed adiacente.

L'Azienda si assume l'obbligo di fornire l'energia elettrica e l'acqua necessarie per il funzionamento delle macchine distributrici, secondo le caratteristiche (tensione, pressione, ecc ... ) disponibili; gli oneri di allacciamento restano a carico del Concessionario.

I distributori automatici installati dovranno corrispondere ai requisiti previsti dalla normativa vigente in materia di sicurezza delle apparecchiature; in particolare Il Concessionario dovrà fornire copia della dichiarazione di conformità di ogni apparecchiatura, con l'indicazione delle direttive europee cui è conforme e delle norme tecniche alle quali è stato fatto riferimento per la costruzione.

I distributori automatici installati e gli articoli posti in vendita dovranno corrispondere alla normativa vigente in materia di igiene della produzione e della vendita delle sostanze alimentari e bevande. Quanto indicato vale, se e in quanto previsto, anche per tutti gli altri prodotti in vendita.

I distributori forniti ed installati dovranno essere conformi alla normativa CE ed avere dimensioni adeguate agli spazi messi a disposizione dall'Azienda.

Tali distributori dovranno:

- erogare i prodotti con l'inserimento di monete, chiave elettronica, badge-card, carta di credito e/o ulteriori sistemi di pagamento di ultima generazione capaci di gestire crediti elettronici a scalare;
- essere corredati del dispositivo rendi-resto e che siano in grado di ricevere anche cartamoneta con un limite massimo di € 10,00;
- permettere l'utilizzo, sia della pulsantiera di selezione prodotti, sia del vano inserimento monete, che del vano prelievo del prodotto, ai diversamente abili;
- essere dotati di chiare indicazioni sulle tipologie di prodotti offerti e sul prezzo di vendita per singolo prodotto.

Saranno graditi sistemi di pagamento automatici trasversali ai vari dispositivi automatici e funzionanti anche presso bar, ristoranti e negozi.

Sui distributori dovranno essere riportati in modo chiaro ed evidente, le istruzioni sia della macchina che del sistema di pagamento.

Le operazioni di gestione, assistenza tecnica, i rifornimenti ordinari/straordinari, dovranno essere effettuati nel rispetto delle normative igieniche ed alimentari vigenti in materia.

Il Concessionario:

- dovrà assicurare la rigorosa pulizia interna ed esterna delle apparecchiature con frequenza settimanale, comunque tale da garantire un'ottimale condizione igienica

---

(timbro e firma per accettazione)

- delle stesse;
- dovrà programmare gli interventi di carico e di scarico, nonché di ordinaria manutenzione dei distributori con la periodicità necessaria in rapporto all'entità dei consumi, garantendo che i distributori non risultino mai sforniti.
  - sarà ritenuto responsabile per eventuali danni provocati a persone o cose imputabili al malfunzionamento delle apparecchiature e delle loro pertinenze;
  - dovrà garantire, in caso di chiamata ( a mezzo telefono o PEC) per guasto od esaurimento dei prodotti, l'intervento non oltre le 12 ore dalla ricezione dalla chiamata, oppure nel minor tempo dichiarato nel Progetto-offerta. Il predetto termine sarà valido per tutti i giorni dell'anno, festività comprese.
  - dovrà garantire, in caso di guasto non riparabile e che richieda la sostituzione del distributore, la rimozione e la sostituzione, a propria cura e spese, entro e non oltre 5 giorni lavorativi.

Ogni onere derivante dall'installazione e dall'esercizio dei distributori sarà a carico del Concessionario, che non potrà rivendicare danni derivanti dal mancato funzionamento dovuto ad interruzioni nell'erogazione di energia elettrica o dell'acqua.

L'Azienda non sarà responsabile dei danni subiti dai distributori per atti derivanti da scasso o vandalismo.

Ad ogni distributore dovranno essere associati – con etichetta indelebile od altro mezzo idoneo – la ragione sociale ed il numero di telefono del Concessionario da contattare per l'assistenza tecnica o per le richieste di rifornimento o l'ottenimento del rimborso o del resto.

Il Concessionario dovrà mettere in funzione i distributori automatici entro il termine di 30 giorni dalla ricezione della comunicazione di aggiudicazione definitiva della gara.

I prezzi di vendita dei prodotti e delle bevande saranno determinati dal Concessionario in coerenza con quelli medi rilevabili sul mercato di settore. Fanno eccezione i prodotti sotto riportati per i quali i prezzi di vendita non potranno essere superiori a quelli indicati e determinati dall'Azienda.

PRODOTTO	PREZZO MASSIMO DI VENDITA
Bevande calde	€ 0,50
Acqua minerale in PET	€ 0,50
Almeno uno snack dolce e uno salato	€ 0,50

Coerentemente con gli sconti precedentemente richiesti, al prelievo con chiave (consentito ai dipendenti dell'Azienda) dovrà essere associato lo sconto minimo sui prezzi ordinari al pubblico.

Il Concessionario avrà libero accesso presso i locali che ospitano i distributori, rispettando gli orari d'apertura degli stessi che saranno opportunamente comunicati dall'Azienda.

## 2 - Altri esercizi commerciali

Gli articoli proposti negli esercizi commerciali possono essere dislocati più capillarmente

anche a mezzo di distributori automatici, in sinergia con il Servizio Vending.

Sarà possibile proporre soluzioni innovative che considerino anche una consegna diretta al Reparto/posto letto/postazione lavoro, con modalità adeguate e nel rispetto dell'attività dei servizi / reparti. Tali proposte saranno valutate ed eventualmente concordate nello specifico con l'Azienda.

Il Concessionario si impegna a fornire, indicativamente i servizi di seguito riportati.

Il Concessionario potrà offrire al pubblico un servizio di informazione, promozione ed orientamento all'accesso agli spazi/servizi attraverso il presidio fisico di uno o più punti di accoglienza .

Le diverse attività di vendita sono disciplinate dal D.Lgs. 31 marzo 1998 n. 114 nel testo vigente.

#### **a) Servizio di vendita editoriale**

L'attività di vendita per la stampa quotidiana e periodica è disciplinata dal D.Lgs. 24 aprile 2001 n. 170 nel testo vigente; in particolare, ai sensi dell' art. 5 la vendita della stampa è effettuata nel rispetto delle seguenti modalità:

- a) il prezzo di vendita della stampa quotidiana e periodica stabilito dal produttore non può subire variazioni in relazione ai punti di vendita, esclusivi e non esclusivi, che effettuano la rivendita;
- b) le condizioni economiche e le modalità commerciali di cessione delle pubblicazioni, comprensive di ogni forma di compenso riconosciuta ai rivenditori, devono essere identiche per le diverse tipologie di esercizi, esclusivi e non esclusivi, che effettuano la vendita;
- c) i punti di vendita, esclusivi e non esclusivi, devono prevedere un adeguato spazio espositivo per le testate poste in vendita;
- d) è comunque vietata l'esposizione al pubblico di giornali, riviste e materiale pornografico.

I prodotti editoriali dovranno essere dedicati a tutte le fasce di età, con un assortimento articolato, prevedendo altresì editoria a carattere scientifico visto il contesto in cui si colloca la vendita.

La tipologia dei prodotti deve garantire un'adeguata varietà e prevedere obbligatoriamente almeno le seguenti linee editoriali:

- Narrativa e divulgazione
- Pubblicazioni multimediali.

#### **b) Servizio per la realizzazione e commercializzazione di oggettistica, ecc.**

Il servizio potrà includere, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti categorie:

- Giochi, giocattoli
- Cancelleria, cartotecnica
- Cartoline, manifesti, posters
- Generi di prima necessità e prodotti per la cura ed igiene della persona, anche monouso.
- Fiori e piante, realizzazione di composizioni di fiori recisi, fiocchi per nascite e addobbi vari comprensivi di quelli per lauree.

Dovranno essere selezionati in ambito nazionale ed internazionale fornitori e/o produttori

che garantiscano qualità, affidabilità e serietà. I prodotti dovranno essere realizzati con materiali sicuri (preferenza per materiali naturali ed ecocompatibili) garantiti da marchi di qualità, idonei all'utilizzazione in ambito ospedaliero e rispettosi dei valori etici, non prodotti cioè con l'utilizzo di lavoro minorile, e sottoposti a cura del produttore a procedura di certificazione della sicurezza (marchio CE- D.Lgs. 313/91).

Deve essere previsto un assortimento di articoli anche a basso/medio costo per rispondere alle esigenze minime della clientela.

**c) Servizio a mezzo sanitaria e vendita di parafarmaci, prodotti di erboristeria e omeopatia.**

Il Concessionario dovrà provvedere alla:

- fornitura e noleggio dei dispositivi a carico del Servizio Sanitario Nazionale di cui agli elenchi 1, 2 e 3 del Nomenclatore Tariffario di cui al D.M. 332/99 ai pazienti ricoverati aventi diritto;
- fornitura e noleggio di dispositivi non a carico del Servizio Sanitario Nazionale a pazienti, ricoverati, non aventi diritto.

Previ accordi con l'Azienda il servizio potrà essere prestato al letto del paziente.

L'applicazione dei dispositivi deve essere effettuata da:

- tecnico ortopedico abilitato relativamente ai dispositivi di cui all'elenco 1 del Nomenclatore Tariffario;
- da personale individuato relativamente ai dispositivi di cui agli elenchi 2 e 3 del Nomenclatore Tariffario.

Dovrà essere prevista la manutenzione e riparazione anche su mezzi di proprietà di utenti interni e/o esterni dando priorità alle attività su presidi interni. Per tali servizi potrà essere proposto anche personale di cooperative di tipo B.

Il Concessionario:

- sarà ritenuto responsabile per eventuali danni provocati a persone o cose imputabili al malfunzionamento delle apparecchiature e delle loro pertinenze;
- dovrà garantire, in caso di chiamata (a mezzo telefono o PEC) per guasto l'intervento non oltre le 12 ore dalla ricezione della chiamata, oppure nel minor tempo dichiarato nel Progetto-offerta. Il predetto termine sarà valido per tutti i giorni dell'anno, festività comprese.
- dovrà garantire, in caso di guasto non riparabile e che richieda la sostituzione dell'apparecchio, la rimozione e la sostituzione, a propria cura e spese, entro e non oltre 5 giorni lavorativi.

L'Azienda non sarà responsabile dei danni subiti per atti derivanti da scasso o vandalismo.

Il Concessionario dovrà prevedere il noleggio temporaneo, per il tempo strettamente necessario alla permanenza nell'Azienda di stampelle, girelli, carrozzine elettriche agli utenti richiedenti.

Il Concessionario potrà provvedere alla vendita di parafarmaci, prodotti di erboristeria e omeopatici, purché svolti da personale avente titolo per tali attività. Non è consentita, all'interno dell'Azienda, la vendita di farmaci

**d) Servizi specializzati di lavanderia (anche automatica), barberia, parrucchiere, podologo, estetica, wellness.**

**d1) Lavanderia e sartoria**

Il servizio dovrà essere prestato con modalità tradizionale e/o automatizzata self service ed essere erogato in spazi allestiti, idonei - con sistema di apertura e pagamento controllato - con allacciamenti dedicati e concordati eseguiti con oneri a carico del Concessionario.

Il Concessionario:

- sarà ritenuto responsabile per eventuali danni provocati a persone o cose imputabili al malfunzionamento delle apparecchiature e delle loro pertinenze;
- dovrà garantire, in caso di chiamata ( a mezzo telefono o PEC) per guasto l'intervento non oltre le 12 ore dalla ricezione della chiamata, oppure nel minor tempo dichiarato nel Progetto-offerta. Il predetto termine sarà valido per tutti i giorni dell'anno, festività comprese.
- dovrà garantire, in caso di guasto non riparabile e che richieda la sostituzione dell'apparecchio, la rimozione e la sostituzione, a propria cura e spese, entro e non oltre 5 giorni lavorativi.

Ogni onere derivante dall'installazione e dall'esercizio sarà a carico del Concessionario, che non potrà rivendicare danni derivanti dal mancato funzionamento dovuto a interruzioni nell'erogazione di energia elettrica.

L'Azienda non sarà responsabile dei danni subiti per atti derivanti da scasso o vandalismo.

**d2) Barberia e parrucchiere, podologo, estetica, wellness**

Il servizio dovrà essere prestato in locali idonei, eventualmente accessibili su prenotazione. Previi accordi con l'Azienda potrà esser prestato anche al letto del paziente.

Nell'esercizio dell'attività devono essere esclusivamente impiegati prodotti e cosmetici regolarmente autorizzati. È vietato impiegare qualsiasi preparazione cosmetica estemporanea, al di fuori delle sostanze previste dalla L. n. 713/1986 e successive modificazioni ed integrazioni e con l'osservanza delle modalità di utilizzo riportate dalla stessa legge.

Le attività svolte dal podologo sono quelle regolamentate dalla legge 666 del 1994 e successive modificazioni ed integrazioni a cui il Concessionario deve fare riferimento per l'erogazione del servizio.

**e) Servizi di assistenza e noleggio di presidi di supporto alla mobilità e bike/motor renting/sharing (anche facilitanti la disabilità)**

E' richiesta la proposta di uno o più punti di assistenza anche con riparazione, manutenzione e noleggio di presidi di supporto alla mobilità - anche per utenti diversamente abili - comprese biciclette. I punti di assistenza dovranno essere presidiati da personale in fascia oraria diurna e in modalità automatica h24 per il solo noleggio. Gli interventi di manutenzione e riparazione dovranno essere effettuati anche su mezzi di

proprietà di utenti interni e/o esterni (es. riparazione biciclette, ecc.), dando priorità alle attività su presidi interni. Per tali servizi potrà essere proposto anche personale di cooperative di tipo B.

Le modalità di fruizione dei mezzi dovranno consentire l'utilizzo di carte automatiche di credito e bancomat ed eventualmente riconoscere i badge aziendali per rendere possibile un utilizzo in convenzione con dipendenti e personale aziendale.

Il Concessionario:

- sarà ritenuto responsabile per eventuali danni provocati a persone o cose imputabili al malfunzionamento delle apparecchiature e delle loro pertinenze;
- dovrà garantire, in caso di chiamata ( a mezzo telefono o PEC) per guasto l'intervento non oltre le 12 ore dalla ricezione della chiamata, oppure nel minor tempo dichiarato nel Progetto-offerta. Il predetto termine sarà valido per tutti i giorni dell'anno, festività comprese.
- dovrà garantire, in caso di guasto non riparabile e che richieda la sostituzione dell'apparecchio, la rimozione e la sostituzione, a propria cura e spese, entro e non oltre 5 giorni lavorativi.

Ogni onere derivante dall'installazione e dall'esercizio sarà a carico del Concessionario, che non potrà rivendicare danni derivanti dal mancato funzionamento dovuto ad interruzioni nell'erogazione di energia.

L'Azienda non sarà responsabile dei danni subiti per atti derivanti da scasso o vandalismo.

E' auspicabile che il concorrente proponga soluzioni innovative al fine di agevolare gli spostamenti all'interno dell'Azienda. I mezzi proposti dovranno essere elettrici e compatibili con il trasporto dei diversamente abili. In caso di vettori diversi gli stessi dovranno essere muniti di autorizzazione al trasporto con conducente (c.d. NCC). Il tragitto dovrà prevedere soste nel viale centrale dell'Area Sant'Orsola e fasce orarie preferibilmente in orario mattutino e in prossimità dei pasti principali, quanto anche per agevolare i flussi da e verso i luoghi di ristorazione.

Il concorrente potrà proporre soluzioni innovative ed eventuali sinergie con la rete urbana, come collegamento dell'ospedale con zone particolari della città (es. centro storico, stazione, aeroporto, ...).

#### **f) Altri spazi e servizi**

Potranno essere proposti altri negozi specializzati o servizi ritenuti connessi ai precedenti, anche in convenzione con esercizi esterni, come ad esempio anche servizi di "petsitter" e "pensione" per animali.

In particolare dovrà essere effettuata una gestione dinamica degli spazi e/o singole aree commerciali per favorire la visibilità dei soggetti specializzati e la visibilità di filiere di prodotti e servizi specializzati (area alimentare e non), nell'ottica della valorizzazione dei servizi commerciali nel progetto complessivo e in relazione all'identità dell'Azienda.

Il Concessionario sarà chiamato a gestire gli spazi commerciali in un'ottica di galleria in

trasformazione, che potrà avere punti di vendita fissi o variabili nel tempo, ad offrire opportunità di visibilità e vendita a soggetti differenziati che potranno offrire prodotti e servizi utili all'utenza.

Potranno essere accolti produttori e rivenditori di prodotti alimentari e non che rappresentino le diverse filiere che possono connettersi all'ambiente e servizio sanitario. Si tenga conto dell'identità urbana dell'Azienda collocata in zona baricentrica della città. Sarà gradito il coinvolgimento di studenti, giovani professionisti e imprese start-up innovative, associazioni culturali e ricreative, con particolare riferimento ai circuiti locali, considerando questi soggetti sia come possibili target-utenti che come possibili partner-collaboratori per la ideazione/realizzazione/erogazione di prodotti e servizi innovativi.

In spazi dedicati potranno essere implementati aree/servizi di "incubatore" d'impresa da offrire, a condizioni regolate da specifiche convenzioni, ai soggetti che vorranno cogliere opportunità di ideazione-lancio di nuovi prodotti/servizi nella relazione fra prodotto-mercato e servizio-salute.

L'Azienda, eventualmente attraverso un proprio Comitato di Verifica ad hoc, procederà alla valutazione e validazione delle proposte che il Concessionario potrà fare lungo tutta la durata del contratto.

#### **g) Promozione e vendita di servizi alberghieri, culturali, turistici;**

Potranno essere organizzati e promossi eventi culturali (concerti, mostre, laboratori, attività per bambini, ecc..) ed iniziative pubbliche (attività teatrale, proiezione di documentari e film, ecc..) all'interno dell'Azienda. Potranno altresì essere venduti biglietti di iniziative culturali e turistiche esterne all'Azienda, ivi comprese quelle di prenotazione alberghiera. Il Concessionario potrà avvalersi del supporto e della consulenza delle Associazioni presenti presso l'Azienda. (allegato 3) per l'organizzazione di cui sopra. Tutti gli oneri relativi restano a carico del Concessionario (es. SIAE, ecc.).

Questa attività potrà essere svolta d'intesa con l'Azienda nello spazio che potrebbe essere aperto nell'ambito del Progetto per la definizione di un nuovo sistema di accoglienza, in un'area centrale del Policlinico, indicativamente tra l'attuale edicola e l'area antistante la centrale termica, dove i lavori sono ormai giunti al termine. In questo spazio polifunzionale potrebbero trovare posto oltre ai servizi informativi sui percorsi di cura, le prenotazioni, il pagamento dei ticket a carico dell'Azienda anche servizi innovativi, a cura del Concessionario, quale un servizio di deposito bagagli.

#### **h) gestione, valorizzazione, promozione di sale congressi;**

Si richiede al Concessionario di promuovere e gestire negli spazi affidati eventi di tipo culturale, a scopo di intrattenimento, ma anche scientifici e convegnistici.

Per quanto concerne l'area allestibile al Pad. 23 il concorrente deve prevedere di adibire a spazio polifunzionale, anche modulabile. Per tale spazio sopraelevabile il Concessionario dovrà possedere tutte le autorizzazioni del caso, prevedere sedute per almeno 100/150

persone, adeguate attrezzature e allestimenti, compresa l'insonorizzazione, al fine di renderlo il più possibile confacente a molteplici finalità. L'Azienda se ne riserva l'uso per un numero minimo di 20 giornate nel corso dell'anno a titolo non oneroso.

L'Azienda si riserva di affidare al Concessionario anche la promozione e il noleggio di altre sale o spazi di proprietà o uso aziendale.

Il Concessionario dovrà prevedere, in accordo con l'Azienda, un regolamento ad hoc per la gestione degli spazi condivisi, compresi prezzi e scontistica per il loro utilizzo.

### **3) Altri servizi**

Nell'ottica di un progetto a sviluppo progressivo il candidato potrà proporre altre attività ritenute attinenti il progetto, da attivare sia in fase iniziale che in fasi successive lungo il contratto. Si segnala che l'Azienda predilige tematiche legate a salute e welfare.

Qualora ritenuto fattibile e sostenibile, tecnicamente ed economicamente (anche in relazione agli spazi disponibili) potrà essere proposto ad esempio un servizio aperto al pubblico di Palestra con corsi sportivi e di movimento.

## **C. Servizi multimediali e di comunicazione**

Sono compresi in tali attività i servizi di informazione, intrattenimento, editoriali e stampa offerti attraverso piattaforma digitale di "hospitality desk" realizzata ad hoc dal Concessionario ed accessibile in wi-fi per utenti interni ed esterni, nonché la predisposizione di dispositivi tecnologici multifunzione al letto e non, di proprietà del Concessionario e resi disponibili agli utenti con formule differenziate di noleggio e potenzialmente utilizzabili dall'Azienda gratuitamente per eventuali attività correlate all'assistenza.

Al Concessionario viene pertanto affidato il servizio di intrattenimento pazienti mediante installazione di device/schermi multifunzione LCD/TV/Tablet di letto, con ausili per il controllo del dispositivo, da installarsi presso il letto dei pazienti, nelle sale di degenza ordinaria o altri locali di uso collettivo siti nei Padiglioni dell'Azienda.

Il servizio televisivo fornirà la visione di canali tv analogici pubblici e privati ed inoltre canali provenienti dal digitale terrestre (canale tematico per bambini, canale film e telefilm) e dal satellite (es. CNN – Euronews, ecc.). Potranno essere altresì previsti altri canali a pagamento.

I canoni RAI restano in carico all'Azienda.

A titolo informativo e per favorire la progettazione, si tenga presente che l'Azienda ha in dotazione TV/LCD di proprietà (Allegato 5), i quali, se fattibile e comunque a condizioni da definire in accordo con l'Azienda, potranno essere utilizzati nell'ambito del progetto.

Attraverso gli schermi multifunzione, che non potranno essere ancorati tramite braccio snodabile, si potrà accedere a una piattaforma digitale per poter:

- vedere una serie di canali televisivi;

- accedere gratuitamente a una serie di contenuti informativi su quel che accade a Bologna e nel mondo;
- leggere gratuitamente rubriche sanitarie a cura dei professionisti e informazioni sulle attività dell'Azienda;
- acquistare on line prodotti dei negozi presenti all'interno degli spazi commerciali (libri, alimenti, vestiario...);
- acquistare contenuti di intrattenimento (film, musica...)
- ecc...

Questa piattaforma potrà ovviamente veicolare anche pubblicità, come specificato nel punto successivo.

Il servizio è modulare per cui, nel corso della concessione potrà essere richiesta l'installazione/l'attivazione di ulteriori device/schermi multifunzione.

Il Concessionario dovrà tenere presente nella formulazione del progetto-offerta quanto di seguito espresso.

Il collegamento in rete è effettuato con sistemi proposti e realizzati dal Concessionario su progetto concordato con l'azienda, e permetterà il collegamento di ciascun monitor-device con il locale nel quale verranno posizionati, a cura e oneri esclusivi della Società, il server, gli switch nonché tutti gli equipaggiamenti utili al buon funzionamento del sistema ivi compresi i decoder (cosiddetta "centrale di gestione").

La rete RF (leggasi radiofrequenza) ovvero il cablaggio per la trasmissione dei canali televisivi (analogici e digitali), verrà installata a cura e spese del Concessionario.

Il Concessionario dovrà provvedere alla gestione dei sistemi di attivazione e relativo pagamento, che dovranno essere fruibili presso ogni Padiglione.

A ogni distributore e a ogni monitor dovranno essere associati – con etichetta indelebile od altro mezzo idoneo, anche di carattere tecnologico – i riferimenti del Concessionario da contattare per l'assistenza tecnica.

Si invita il Concessionario a coinvolgere partner industriali produttori di tecnologia e multimedia di riferimento nazionale ed internazionale disponibili eventualmente ad intervenire con sponsorizzazioni tecniche e messa a disposizione di oggetti e tecnologia dedicati. L'Azienda si riserva in ogni caso di valutare la proposta e di validare le specifiche ipotesi.

Il Concessionario:

- sarà ritenuto responsabile per eventuali danni provocati a persone o cose imputabili al malfunzionamento delle apparecchiature e delle loro pertinenze;
- dovrà garantire, in caso di chiamata ( a mezzo telefono o PEC) per guasto l'intervento non oltre le 12 ore dalla ricezione della chiamata, oppure nel minor tempo dichiarato nel Progetto-offerta. Il predetto termine sarà valido per tutti i giorni dell'anno, festività comprese.
- dovrà garantire, in caso di guasto non riparabile e che richieda la sostituzione dell'apparecchio, la rimozione e la sostituzione, a propria cura e spese, entro e non oltre 5 giorni lavorativi.

Ogni onere derivante dall'installazione e dall'esercizio sarà a carico del Concessionario, che non potrà rivendicare danni derivanti dal mancato funzionamento dovuto a interruzioni nell'erogazione di energia elettrica.

L'Azienda non sarà responsabile dei danni subiti per atti derivanti da scasso o vandalismo.

#### **D. Servizi di promozione e pubblicità**

Tali servizi potranno essere offerti attraverso supporti ambientali tradizionali e innovativi, ma soprattutto attraverso supporti multimediali e piattaforma internet dedicata.

Sviluppare un approccio fortemente innovativo sarà necessario anche per garantire l'integrazione delle modalità individuate con il Progetto che l'Azienda sta sviluppando per impostare in modo nuovo l'accoglienza, dando corpo a un'immagine coordinata e ristrutturando gli spazi e gli strumenti oggi utilizzati.

Le decisioni assunte all'interno di questo progetto costituiranno la cornice all'interno della quale anche i servizi di promozione e pubblicità potranno essere realizzati e a cui dovranno comunque uniformarsi. Concretamente potranno, a titolo esemplificativo, ridursi anche fortemente gli spazi fisici tradizionali (affissioni) e potrà essere dunque utile proporre modalità più personalizzate e alternative che meglio potranno integrarsi alle suddette scelte generali.

Il Concessionario dovrà provvedere alla raccolta della pubblicità da veicolare all'interno dell'Azienda attraverso supporti la cui natura e la cui dislocazione dovrà comunque essere decisa insieme all'Azienda e per la quale quanto fin qui realizzato non costituirà una base garantita.

Il numero e la natura dei supporti statici attuali (78 strutture a parete; 24 strutture autoportanti; 5 strutture a fioriera; 4 struttura banner) potrà così variare, sia diminuendo sia aumentando, di comune accordo mentre l'installazione di qualsiasi supporto resterà a carico del Concessionario d'intesa con l'Azienda.

Rispetto alla predisposizione di monitor il Concessionario si impegna a:

1. installare un numero minimo di 20 monitor;
2. sostenere i costi relativi alla produzione e all'acquisto di tutti i contenuti resi disponibili in forma gratuita, tranne quelli inerenti l'attività dell'Azienda e l'informazione sanitaria, che saranno curati dalle strutture preposte dell'Azienda;
3. i monitor multimediali posizionati all'interno delle sale d'attesa dovranno avere le seguenti caratteristiche di minima:
  - Monitor 42 pollici;
  - Possibilità di montaggio a parete o soffitto;
  - Consentire di gestire contemporaneamente filmati, slide show, e stringa informativa scorrevole, così come messaggi di urgenza;
  - Essere collegabili ad un unico punto di controllo remoto (a sua volta collegato al portale aziendale), che gestisca le informazioni in maniera differenziata in relazione alla singola area.

A fine contratto Il Concessionario dovrà provvedere al ritiro, allo smaltimento o al riutilizzo secondo norme di legge di quanto installato.

Il Concessionario:

---

(timbro e firma per accettazione)

- sarà ritenuto responsabile per eventuali danni provocati a persone o cose imputabili al malfunzionamento delle apparecchiature e delle loro pertinenze;
- dovrà garantire, in caso di chiamata ( a mezzo telefono o PEC) per guasto l'intervento non oltre le 12 ore dalla ricezione dalla chiamata, oppure nel minor tempo dichiarato nel Progetto-offerta. Il predetto termine sarà valido per tutti i giorni dell'anno, festività comprese.
- dovrà garantire, in caso di guasto non riparabile e che richieda la sostituzione dell'apparecchio, la rimozione e la sostituzione, a propria cura e spese, entro e non oltre 5 giorni lavorativi.

Ogni onere derivante dall'installazione e dall'esercizio sarà a carico del Concessionario, che non potrà rivendicare danni derivanti dal mancato funzionamento dovuto ad interruzioni nell'erogazione di energia elettrica.

L'Azienda non sarà responsabile dei danni subiti per atti derivanti da scasso o vandalismo.

Ai contenuti informativi resi disponibili dal Azienda dovrà spettare una durata minima pari al 33% del totale. La pubblicità non potrà altresì superare il 18% del tempo totale di programmazione.

L'Azienda, eventualmente attraverso un proprio Comitato di Verifica ad hoc, procede alla valutazione e validazione delle proposte di intervento di comunicazione/promozione specifiche che il soggetto gestore potrà fare successivamente ad aggiudicazione e nella dinamica del contratto, che in ogni caso dovranno essere fatte e motivate per iscritto.

## **E. Collaborazione per la ricerca, selezione, sperimentazione di prodotti alimentari di qualità**

Si intende una consulenza legata alla sperimentazione di particolari prodotti alimentari (ad esempio prodotti grezzi o trasformati , come frutta e verdura, oppure carni, latticini, farine ecc.) o di modalità innovative legate a progetti alimentari di educazione alla salute o ad esperienze di consumo.

Preferibilmente i prodotti dovranno essere espressione del territorio, con particolare attenzione alla provincia di Bologna e dell'Emilia Romagna, valorizzare la filiera corta, modalità di produzione attente all'ambiente e al rispetto degli animali, la produzione di prodotti biologici e la riscoperta delle produzioni antiche.

E' inoltre richiesto il supporto legato alla comunicazione di tali progetti verso utenti interni (pazienti e dipendenti) ed esterni. Tali attività, che saranno oggetto di preliminare valutazione e autorizzazione da parte dell'Azienda, non dovranno comportare alcun onere aggiuntivo.

## **ARTICOLO 9 - PERSONALE DEL CONCESSIONARIO**

Il Concessionario si impegna al rispetto delle norme vigenti e dei contratti collettivi di lavoro applicabili.

Il personale assegnato per l'espletamento dei servizi deve essere professionalmente

preparato e in numero sufficiente a garantirne l'efficienza.

Il personale addetto al ciclo alimentare non potrà in alcun modo essere impiegato in attività di pulizia del locale, di maneggio del denaro o ad ogni altra attività incompatibile con quella di somministrazione di cibi e bevande durante gli orari di apertura al pubblico.

La distinzione tra le mansioni assegnate dovrà risultare chiara anche agli utenti mediante l'utilizzo di divise che si differenzino tra loro per foggia e/o colore.

Il Concessionario è tenuto a provvedere affinché il personale addetto possa usufruire del riposo settimanale, senza nuocere alla continuità ed al buon funzionamento del servizio, oltre a garantire allo stesso il godimento degli istituti contrattuali.

Il personale dovrà essere munito di apposita divisa di lavoro - la cui fornitura è a carico del Concessionario, ma da concordarsi con l'Azienda nel rispetto dell'immagine e della funzionalità - recante il cartellino di riconoscimento a norma della Circolare del Ministero della Sanità Prot. n. 100/SPC/3.15697 del 31/10/1991 ed in base alle normative di tutela della salute nei luoghi di lavoro identificativo dell'impresa, della persona e della mansione svolta.

Ogni addetto deve mantenere uno standard elevato di igiene e pulizia personale. Tutti gli indumenti devono essere quotidianamente cambiati e lavati.

Tutto il personale in servizio dovrà essere munito delle autorizzazioni sanitarie previste dalla normativa vigente.

In caso di utilizzo di personale di madrelingua non italiana, comunitario e/o extracomunitario, lo stesso dovrà avere una buona conoscenza della lingua italiana, certificata secondo scuole accreditate, ad un livello almeno B1 o B2 secondo gli standard internazionali.

Il Concessionario:

- deve nominare, entro la data di inizio del servizio, un proprio responsabile operativo o Project Manager, avente adeguati requisiti professionali ed esperienza lavorativa nell'organizzazione delle attività, presente in loco (con il sostituto in caso di sua assenza) rintracciabile nelle ore di apertura, che sia munito di ampia delega a trattare in merito a qualsiasi problema che dovesse insorgere in tema di esecuzione delle prestazioni.
- è responsabile dell'opera del proprio personale e dovrà ottemperare a tutte le disposizioni e soggezioni previste dalla legge e dai regolamenti, anche interni all'Azienda, a sua cura, spese e responsabilità;
- deve fornire all'Azienda, mantenendolo costantemente aggiornato, l'elenco nominativo del personale impiegato per l'effettuazione del servizio, con indicazione della qualifica e delle mansioni attribuite nell'ambito dell'concessione, recante gli estremi dei documenti di lavoro ed assicurativi, con impegno a segnalare entro tre giorni ogni eventuale variazione.
- e il suo personale dovranno mantenere la riservatezza ed il segreto d'ufficio nei confronti di terzi per qualsiasi informazione relativa all'organizzazione dell'Azienda e alle sue attività di cui potranno venire a conoscenza durante l'espletamento del servizio.
- si impegna a rispettare quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003 e sue integrazioni e modificazioni e dai relativi regolamenti di attuazione in materia di riservatezza.

Il Concessionario dovrà curare che il proprio personale:

1. esponga sempre il cartellino di riconoscimento

---

(timbro e firma per accettazione)

2. abbia sempre con sè un documento di identità personale
3. consegna immediatamente i beni, ritrovati all'interno dell'Azienda, qualunque sia il loro valore e stato, al proprio responsabile diretto che dovrà consegnarli al referente indicato dall'Azienda
4. segnali subito agli organi competenti dell'Azienda ed al proprio responsabile diretto le anomalie rilevate durante lo svolgimento del servizio
5. non prenda ordini da estranei per l'espletamento del servizio
6. rifiuti qualsiasi compenso e/o regalia
7. rispetti il divieto di fumare
8. rispetti gli orari ed i piani di lavoro concordati dal concorrente aggiudicatario con l'Azienda.

Il Concessionario sarà comunque corresponsabile del comportamento dei suoi dipendenti in orario di servizio e risponderà dei danni derivati a terzi, siano essi utenti che dipendenti delle Aziende, da comportamenti imputabili ai propri dipendenti.

Tutto il personale impiegato dovrà essere formato sui seguenti argomenti:

- Prevenzione dei rischi derivanti dagli ambienti di lavoro in cui si opera
- Modalità di esecuzione del servizio
- Procedure e sistemi di autocontrollo

La descrizione delle modalità di formazione e di valutazione del personale saranno oggetto di verifica da parte dell'Azienda.

I dipendenti del Concessionario che effettuano il servizio oggetto della presente gara sono obbligati a tenere un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza ed agire in ogni occasione con la diligenza professionale specifica del presente capitolato e che il servizio richiede.

Il Concessionario si impegna:

1) a formare periodicamente il proprio personale e a trasmettere all'Azienda, non oltre un mese dal corso di addestramento, la documentazione attestante la formazione controfirmata dal proprio operatore.

2) a supportare l'Azienda nella valutazione periodica dei servizi agli utenti (tutti i servizi elencati nel presente documento e tutti i servizi forniti dalla ristorazione), valutando anche il fit della performance del personale con il livello di servizio offerto. In particolare ogni anno Il Concessionario e l'Azienda dovranno congiuntamente stilare e approvare una forma di valutazione del servizio e del personale. I criteri di valutazione saranno comunicati ai dipendenti. L'Azienda si impegna a svolgere controlli periodici sui servizi del Concessionario. Il Concessionario potrà avvalersi di mystery agencies per valutare i servizi e il personale in essere.

Nel caso in cui il personale (interno ed esterno) non si riveli all'altezza del servizio offerto potranno essere presi provvedimenti. In particolare Il Concessionario si impegna a sostituire quegli operatori per i quali l'Azienda abbia oggettivamente rilevato e denunciato comportamenti scorretti o abbia rilevato almeno tre gravi prestazioni negative tramite controlli del Concessionario, dell'Azienda o delle mystery agencies.

---

(timbro e firma per accettazione)

## **ARTICOLO 10 - OSSERVANZA DELLE LEGGI SUL LAVORO E SULLA PREVIDENZA SOCIALE E RISPETTO DEI CONTRATTI COLLETTIVI DI LAVORO**

Sono a carico del Concessionario tutti gli oneri di competenza in osservanza delle leggi, disposizioni, regolamenti, contratti normativi e salariali, previdenziali ed assicurativi, disciplinanti il rapporto di lavoro del settore.

Il Concessionario ha comunque l'obbligo di rispettare tutte le norme inerenti la sicurezza del personale, assumendosi tutte le responsabilità dell'adempimento delle vigenti norme igieniche ed infortunistiche, esonerando di conseguenza l'Azienda da ogni e qualsiasi responsabilità in merito.

## **ARTICOLO 11 - TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO**

Il Concessionario dovrà erogare i servizi nel pieno rispetto di tutte le norme vigenti in materia e in particolare del D.Lgs. 81/2008 ed in ogni caso in condizioni di permanente sicurezza ed igiene del lavoro.

Come previsto dall'art. 26 comma 1, lettera b) del D.Lgs. 81/08 e s.m.i, a ciascun partecipante alla gara, saranno fornite dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti negli ambienti della Azienda e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate. Tali informazioni sono contenute in uno specifico fascicolo informativo reperibile al seguente indirizzo intranet: <http://www.aosp.bo.it/files/art.26.pdf>. Il Concessionario si impegna a rispettare quanto richiesto nel suddetto fascicolo ed a far pervenire all'Azienda la scheda di accettazione e presa visione del fascicolo (allegato 3 del fascicolo) debitamente compilata e firmata. La scheda dovrà essere restituita nel termine di giorni 7 dalla data di comunicazione dell'avvenuta aggiudicazione. Nel caso di mancata restituzione nel termine predetto il silenzio verrà interpretato e considerato quale implicita accettazione e presa visione.

Nel caso in cui l'Azienda lo ritenesse necessario ai partecipanti potrà essere fornito anche il Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenti (DUVRI). Tale documento indicherà le misure da adottare per eliminare e, dove non fosse possibile, ridurre al minimo i rischi da interferenze per il Concessionario.

E' vietato l'utilizzo di attrezzature di lavoro, dispositivi di protezione individuali non rispondenti alle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di salute e sicurezza sul lavoro, ai sensi e per gli effetti dell'art. 23 del precitato D.Lgs. 81/08.

Nel caso di installazioni di impianti, attrezzature di lavoro e/o altri mezzi tecnici, Il Concessionario e gli installatori dovranno attenersi alle norme di sicurezza sul lavoro, nonché alle istruzioni fornite dai fabbricanti, ai sensi dell'art. 24 del D.Lgs. 81/08, e dalla Committente.

Il Concessionario all'avvio del contratto dovrà confermare, ai sensi dell'art. 26 D.Lgs. 81/08, il possesso dei requisiti di idoneità tecnico professionale in merito a servizi e forniture oggetto dell'concessione.

Ai fini di promuovere la cooperazione ed il coordinamento di cui al comma 2 dell'art. 26 del D.Lgs. 81/2008, Il Concessionario, prima dell'avvio del servizio, sarà tenuto a prendere contatti con il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione della Committente, per collaborare all'elaborazione definitiva del Documento Unico di Valutazione dei Rischi da interferenze (DUVRI), il cui fac-simile è reperibile sul sito internet:

---

(timbro e firma per accettazione)

[http://www.aosp.bo.it/files/duvri\\_aosp\\_fac-simile\\_0.pdf](http://www.aosp.bo.it/files/duvri_aosp_fac-simile_0.pdf).

Il Concessionario si impegna a collaborare con la Azienda anche all'integrazione del DUVRI in sede di esecuzione del contratto e in generale in caso di variazioni intervenute nel corso dell'concessione.

In caso di raggruppamento temporaneo di imprese la società mandataria sarà direttamente responsabile dell'osservanza delle norme citate per i propri dipendenti, nonché per i dipendenti delle società mandanti. In caso di eventuale subconcessione Il Concessionario sarà direttamente responsabile per subappaltatori.

Il Concessionario dovrà inoltre, in ottemperanza alle disposizioni contenute nel D.Lgs. 81/08:

- provvedere affinché il proprio personale riceva adeguata informazione, formazione e addestramento sui rischi specifici, nonché sulle misure di prevenzione e protezione da adottare in materia di sicurezza sul lavoro e tutela dell'ambiente;
- mettere a disposizione del proprio personale i dispositivi di protezione individuale e collettiva;
- formare un numero sufficiente di propri lavoratori con la mansione di addetto antincendio, ai sensi dell'art. 43 del D.Lgs. 81/08 (rischio alto).

Qualora le misure da adottare fossero solo di natura organizzativa gli oneri relativi alla sicurezza risulteranno pari a zero e pertanto nulla verrà riconosciuto al Concessionario, oltre a quanto già contrattualmente previsto.

## **ARTICOLO 12 - OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO**

Il Concessionario assume a proprio carico le responsabilità del buon funzionamento dei servizi anche in caso di scioperi e vertenze sindacali del suo personale, promuovendo tutte le iniziative atte ad evitare l'interruzione del servizio. Informazioni sulla durata e le misure messe in atto dovranno essere previamente comunicate all'Azienda per consentirne la diffusione all'utenza.

Il Concessionario non potrà sospendere il servizio con sua decisione unilaterale, in nessun caso, nemmeno quando siano in atto controversie con l'Azienda. L'illegittima sospensione del servizio costituisce inadempimento contrattuale grave e tale da motivare la risoluzione di diritto del contratto (art. 1456 c.c.). In tale ipotesi, restano a carico del Concessionario tutti gli oneri e le conseguenze derivanti da tale risoluzione.

L'Azienda è esonerata da ogni responsabilità per danni di qualsivoglia natura, compreso gli infortuni o altro che dovessero accadere a terzi ed al personale del Concessionario nell'esecuzione del contratto od a cause ad esso connesse, convenendosi a tale riguardo che qualsiasi eventuale onere è già compreso o compensato nel corrispettivo del contratto sottoscritto.

Il Concessionario risponde pienamente per danni a persone e cose che dovessero derivare dall'espletamento delle prestazioni contrattuali imputabili direttamente o indirettamente ad essa od ai suoi dipendenti.

In ogni caso, danni, rischi, responsabilità di qualsiasi natura riguardanti le persone e le cose in genere, derivanti dalle prestazioni contrattuali alle medesime ricollegabili, s'intendono assunti dal Concessionario che ne risponderà in via esclusiva, esonerandone già in via preventiva, ed espressamente l'Azienda.

Prima della sottoscrizione del contratto, il Concessionario dovrà fornire la prova di aver stipulato una polizza assicurativa vincolata a favore dell'Azienda o aver adeguato con apposita appendice la propria, con validità dalla data del contratto e per tutta la durata dello

---

(timbro e firma per accettazione)

stesso ed eventuali proroghe.

La polizza deve prevedere la copertura di tutti i rischi riferiti alla R.C.T., compresi e non esclusi i rischi derivanti dalla detenzione, uso, smercio e somministrazione dei prodotti alimentari erogati, sia per conto proprio che per la gestione del servizio ed i rischi di qualsiasi natura (es. incendio, furto, contaminazione in generale, scoppio o altri eventi calamitosi) derivanti dalle attrezzature e macchinari installati, con un massimale non inferiore a € 1.500.000,00 per singolo evento ed € 5.000.000,00 per anno.

L'oggetto della copertura di polizza dovrà anche esplicitamente prevedere il risarcimento all'Azienda dei maggiori costi che questa dovesse sopportare per inadempienza, anche parziale, nell'esecuzione del contratto.

### **ARTICOLO 13 - DIVIETO DI SUBCONCESSIONE**

E' fatto divieto al Concessionario di cedere, subappaltare, in tutto o in parte, il servizio senza il preventivo consenso scritto da parte dell'Azienda, pena l'immediata risoluzione del contratto, previo avviso scritto da parte dell'Azienda con lettera raccomandata, ed il conseguente incameramento della cauzione, salvo ogni maggior danno.

Nell'ipotesi di subconcessione occulto, indipendentemente dalle sanzioni penali previste dalla legislazione vigente, Il Concessionario dovrà rispondere, sia verso l'Azienda che eventualmente verso terzi, di qualsiasi infrazione alle norme del presente capitolato compiute dalla subappaltatrice.

Un'eventuale variazione della ragione sociale del Concessionario va autorizzata in via preventiva dall'Azienda su istanza del Concessionario stesso. L'autorizzazione alla variazione è comunque negata quando l'operazione tende a realizzare, sottoqualsiasi forma, subconcessione o cessione.

### **ARTICOLO 14 - ADEMPIMENTI E RESPONSABILITA' AI SENSI DEL D.LGS. 196/2003**

#### **“CODICE PRIVACY”**

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 29 del D. Lgs. 196/2003 il Concessionario, con la sottoscrizione del contratto, verrà nominato Responsabile esterno del trattamento dei dati personali per tutto quanto si renda necessario alla corretta esecuzione delle attività oggetto della Concessione, impegnandosi a tal fine ad attenersi alle disposizioni aziendali che verranno indicate nella nomina e in generale alla normativa in materia di protezione dei dati.

### **ARTICOLO 15 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

L'Azienda potrà procedere alla risoluzione del contratto mediante semplice dichiarazione stragiudiziale intimata a mezzo PEC, tenendo ed incamerando la cauzione definitiva a titolo di penalità e di indennizzo dovuti all'Azienda, salvo il risarcimento di eventuali maggiori danni, al ricorrere di una delle seguenti fattispecie:

- a) mancati pagamenti anticipati dei canoni trimestrali o delle spese per rimborso utenze;
- b) in qualunque momento dell'esecuzione avvalendosi della facoltà consentita dall'art. 1671 c.c., esercitando il recesso unilaterale;

---

(timbro e firma per accettazione)

- c) in caso di frode, di grave negligenza, di contravvenzione nella esecuzione degli obblighi e condizioni contrattuali;
- d) in caso di cessazione del Concessionario, cessazione dell'attività o in caso di concordato preventivo, fallimento, stati di moratoria e conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico dello stesso;
- e) nei casi di cessione del contratto o di sub-appalto non autorizzati dall'Azienda;
- f) nel caso in cui le prestazioni richieste non siano eseguite correttamente, e richiamato preventivamente il Concessionario, mediante PEC, per almeno tre volte, all'osservanza degli obblighi inerenti al contratto, questo ricada nuovamente nelle irregolarità contestate;
- i) quando il Concessionario abbandoni reiteratamente il servizio senza giustificato motivo.

La concessione verrà automaticamente a cessare contemporaneamente ad eventuali provvedimenti dell'Autorità Amministrativa con i quali venga pronunciata la revoca, il ritiro, la decadenza, la sospensione e l'annullamento delle autorizzazioni di legge già rilasciate al Concessionario.

In ogni ipotesi di risoluzione del contratto, l'Azienda procederà all'incameramento del deposito cauzionale a titolo di penalità ed indennizzo fatte comunque salve l'azione per il risarcimento dell'eventuale danno e ogni altra azione che l'Azienda ritenesse intraprendere a tutela dei propri interessi.

La risoluzione di diritto del contratto, dichiarata con apposito atto dell'Azienda, costituisce titolo per quest'ultima per l'esercizio del potere di autotutela amministrativa ai sensi dell'art. 823 comma 2 c. c.. L'Azienda procederà pertanto, nelle ipotesi di risoluzione del contratto, ad emettere immediata ordinanza-ingiunzione di rilascio dei locali e di sgombero delle attrezzature di proprietà del Concessionario inadempiente ed eventualmente procederà alla esecuzione coattiva dell'ingiunzione stessa.

L'incameramento della cauzione avverrà mediante semplice dichiarazione intimata a mezzo PEC.

In caso di risoluzione del contratto, l'Amministrazione si riserva la facoltà di valutare l'opportunità e la convenienza economica di adire il secondo concessionario o di indire nuova gara.

## **ARTICOLO 16 - VERIFICHE E CONTROLLI**

L'Azienda potrà attivare controlli e verifiche in ogni momento su tutte le attività oggetto di gara, attiverà in particolare tutte le verifiche necessarie al rispetto delle norme di carattere tecnico, igienico, di sicurezza, ecc.

L'Azienda nominerà una sua struttura di controllo e governo del contratto, inserita nel Settore Servizi di Supporto alla persona, responsabile di:

- monitorare l'andamento delle attività,
- analizzare con campagne di customer satisfaction l'impatto sull'utenza interna ed esterna,
- analizzare e verificare l'andamento dei flussi di accesso/volumi di vendita, anche a fini di orientamento e miglioramento, nonché per analizzare l'andamento economico

del contratto in relazione all'aggiornamento del piano economico-finanziario (Business Plan) consegnato in sede di Progetto-offerta.

L'Azienda potrà nominare altre strutture di controllo ad hoc, fra cui ad esempio un Comitato di Verifica cui demandare la valutazione e validazione (obbligatoria) delle proposte aggiuntive, migliorative o eventuali riduzioni/modifiche di attività per i servizi attivi (es. noleggio spazi commerciali a nuovi soggetti, vendita di spazi pubblicitari interni all'Azienda negli spazi del gestore o sul sito) e nuovi, che il Concessionario potrà offrire lungo la durata contrattuale e dovrà in ogni caso proporre e motivare per iscritto.

#### **ARTICOLO 17 - INADEMPIENZE E PENALITA'**

In caso di inadempimento degli obblighi contrattuali previsti, l'Azienda invierà formale diffida, inviata con PEC, con motivata descrizione delle contestazioni e con invito a conformarsi nel termine che sarà ivi indicato.

Alla terza diffida l'Azienda ha la facoltà di chiedere la risoluzione contrattuale di cui all'art. 14 ed il Concessionario risponderà anche dei danni eventualmente derivanti all'Azienda.

Quest'ultima a tutela della qualità del servizio e della sua scrupolosa conformità alle norme di legge e contrattuali, si riserva di applicare sanzioni pecuniarie in ogni caso di accertata violazione di tali norme o disposizioni.

Qualora la violazione riscontrata risulti di lieve entità e non abbia causato conseguenze, potrà essere comminata una semplice ammonizione verbale.

In aggiunta a più gravi e diverse sanzioni previste dalle norme di legge, l'Azienda, a tutela delle norme contenute nel presente capitolato, si riserva di applicare il seguente sistema sanzionatorio:

- 1) mancanza della varietà e/o qualità dichiarata ed offerta degli alimenti conservati e distribuiti 100,00 euro per ogni prodotto contestato;
- 2) mancanza della varietà e/o qualità dichiarata ed offerta delle preparazioni e del confezionamento dei cibi: 100,00 euro per ogni contestazione;
- 3) mancata applicazione dei prezzi minimi sui prodotti di più largo consumo: 1.000,00 euro a contestazione;
- 4) per carenze riscontrate con riferimento alla manutenzione ordinaria e straordinaria o al rifornimento dei distributori/monitor/attrezzature in genere, il tutto per periodi superiori a quelli previsti all'art. 8: 1.000 euro a contestazione;
- 5) mancato rispetto degli orari di apertura e chiusura concordati degli esercizi commerciali: 500 euro a contestazione;
- 6) carenze ed irregolarità nello stato di conservazione delle merci immagazzinate: 5.000 euro a contestazione;
- 7) mancata o insufficiente igiene delle attrezzature, delle stoviglie e dei distributori automatici: 1.000 euro a contestazione;
- 8) non corretta conservazione dei locali, degli impianti, delle attrezzature e degli arredi, nonché del loro uso: 1.000,00 euro a contestazione;
- 9) mancato rispetto delle norme di sicurezza ed igienico – sanitarie e delle condizioni di decoro dei locali: 5.000,00 euro a contestazione;
- 10) mancato rispetto di quanto previsto per il personale addetto compresa l'incapacità professionale: 1.000,00 euro a contestazione;
- 11) mancato avvio dei servizi, rispetto al tempogramma presentato in sede di gara e concordato con l'Azienda: 1.000,00 euro per ogni giorno solare di ritardo;

---

(timbro e firma per accettazione)

- 12) mancato rispetto delle tempistiche associate al progetto, relativamente alla consegna di crono programmi, report, documenti concordati lungo tutta la durata del contratto: da 100,00 a 1.000,00 euro per ogni giorno solare di ritardo.

Per mancato rispetto di una o più condizioni l'Azienda si riserva applicazione di una ulteriore penale da 100,00 Euro a 10.000,00 euro in funzione della gravità (comunque motivata per iscritto) dell'evento.

L'applicazione delle penali avverrà attraverso l'emissione da parte dell'Azienda di una nota di addebito. L'importo delle penali dovrà essere versato dal Concessionario unitamente alla prima rata utile del canone.

In applicazione del comma 3 dell'art.145 del D.P.R. n. 207/2010 il valore complessivo delle penali non potrà essere superiore al 10% dell'ammontare netto contrattuale.

#### **ARTICOLO 18 - RECESSO DEL CONCESSIONARIO**

Qualora Il Concessionario dovesse recedere dal contratto prima della scadenza convenuta, l'Azienda, oltre ad incamerare il deposito cauzionale, si riserva di addebitare al medesimo le eventuali maggiori spese insorgenti per l'assegnazione del servizio ad altro concessionario.

#### **ARTICOLO 19 - FORO COMPETENTE**

Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere nell'esecuzione del servizio è competente in via esclusiva il Foro di Bologna.

#### **ARTICOLO 20 - SPESE DI STIPULAZIONE E REGISTRAZIONE DEL CONTRATTO**

Tutte le spese inerenti e conseguenti la stipulazione e la registrazione del contratto sono a totale ed esclusivo carico del Concessionario.

#### **ARTICOLO 21 - NORME DI RINVIO**

Per quanto non previsto nel presente Capitolato, si intendono richiamate le norme contenute nel Capitolato Generale d'oneri per le forniture dell'Azienda e per quanto non contenuto, valgono le norme del Codice Civile.