



Progetto di fattibilità tecnica ed economica del Completamento della Nuova Struttura Ospedaliera Arzignano - Montecchio Maggiore ai sensi dell'art. 183, comma 15 del D.lgs. 18 Aprile 2016 n.50



timbri e firme Progettisti



Progettisti

Highlevel Team Engineering and Management

T.H.E.M.A.

PROGETTAZIONE E SERVIZI DI INGEGNERIA

Via Melozzo da Forlì 21
40133 Bologna ITALY
www.thema96.it

con la collaborazione specialistica di:

Via Del Porto 1
40122 Bologna ITALY
www.airis.it

costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese

MANDATARIA:

Via Carlo Marx 101
41012 Carpi ITALY
www.cmbcarpi.it

mandanti:

Via Bisceglie 95
20152 Milano ITALY
www.siram.itVia Fenil Novo 10
37036 San Martino B. A. (VR) ITALY
www.gelminiimpianti.itVia Rochdale 5
42122 Reggio Emilia ITALY
www.coopservice.it

timbri e firme Imprese



disciplina: Disciplinari di gestione

nome documento: SERVIZI COMMERCIALI

revisione: 00

codice documento: PF.EFG.L0.SP.DS.031

data: 06/07/2018

motivo revisione:

SOMMARIO

I	Premessa	5
II	Oggetto del servizio	6
II.1	Limiti dell'intervento	6
II.2	Caratteristiche del servizio	7
III	Servizio bar/caffetteria e distributori automatici	8
III.1	Generalità	8
III.1.1	Orari di apertura.....	10
III.1.2	Prezzi delle consumazioni	11
III.1.3	Prodotti in vendita al bar	11
III.1.4	Prodotti da distributore automatico	11
III.2	Personale e rapporto di lavoro.....	12
III.2.1	Modello organizzativo proposto per la gestione del servizio.....	13
III.2.2	Consistenza e gestione delle risorse umane impiegate nel servizio bar	17
III.2.3	Valutazione e individuazione del Gestore del Servizio Bar	18
III.3	Specifiche del servizio.....	21
III.3.1	Pulizie e igiene dei locali, degli arredi e delle attrezzature	21
III.3.2	Esecuzione del servizio	22
III.3.3	Controlli.....	22
IV	Altri servizi commerciali compatibili con l'attività ospedaliera	23
IV.1	Generalità	23
IV.1.1	Orari di apertura.....	24
IV.1.2	Prezzi	24
IV.1.3	Prodotti in vendita	24
IV.2	Personale e rapporto di lavoro.....	24
IV.2.1	Modello organizzativo proposto per la gestione del servizio.....	25
IV.2.2	Consistenza e gestione delle risorse umane impiegate nel servizio	29
IV.2.3	Valutazione e individuazione del Gestore del Servizio Commerciale	31
IV.3	Specifiche del servizio.....	33
IV.3.1	Pulizie e igiene dei locali, degli arredi e delle attrezzature	33
IV.3.2	Esecuzione del Servizio	34
IV.3.3	Controlli.....	34

Progettisti

Highlevel Team Engineering and Management T.H.E.M.A. PROGETTAZIONE E SERVIZI DI INGEGNERIA	con la collaborazione specialistica di:  AIRIS INGEGNERIA PER L'AMBIENTE
---	---

costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese

MANDATARIA:  cmb COOPERATIVA MURATORI E BRACCianti DI CARPI	mandanti:  Siram by 	 GELMINI IMPIANTI TECNOLOGICI	 Coopservice
---	--	--	---

Progettisti

Highlevel Team Engineering and MAnagement

T.H.E.MA.

PROGETTAZIONE E SERVIZI DI INGEGNERIA

con la collaborazione specialistica di:

 **AIRIS**
INGEGNERIA PER L'AMBIENTE

costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese

MANDATARIA:

 **cmb**
COOPERATIVA MURATORI
E BRACCianti DI CARPI

mandanti:

Siram
by  **VEOLIA**

 **GELMINI**
IMPIANTI TECNOLOGICI

 **Coopservice**

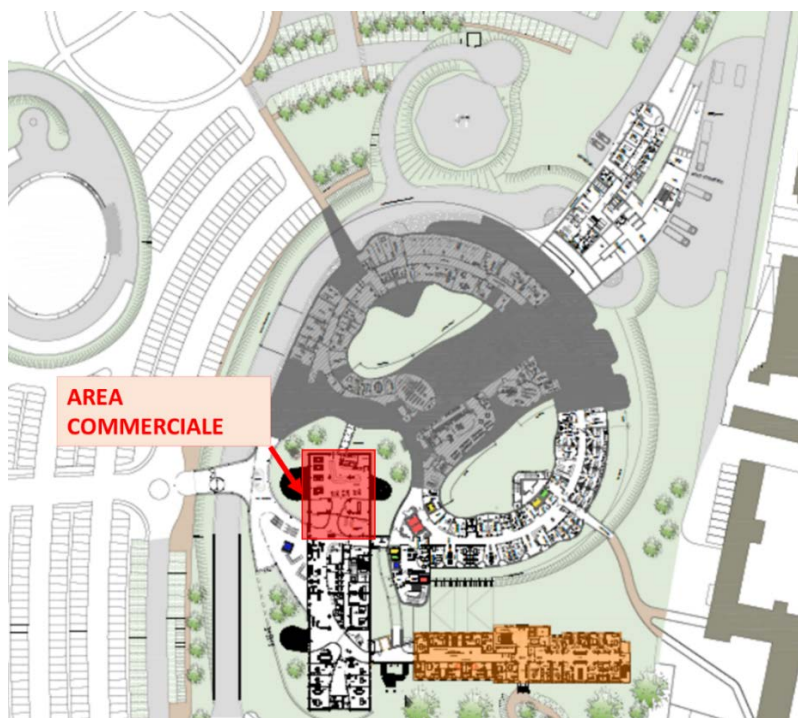
I PREMESSA

Il Concessionario garantirà all'interno della Struttura Ospedaliera la messa a disposizione degli esercenti delle aree individuate per la gestione di attività commerciali compatibili.

L'area destinata a tale scopo è stata collocata nell'Ala Nord in prossimità dell'ingresso principale, ha una superficie complessiva di 302 mq circa ed è suddivisa in 2 spazi principali raggiungibili da un corridoio di distribuzione. Dal calcolo delle superfici utili restano escluse le aree destinate all'installazione delle postazioni automatiche in quanto distribuite nelle aree di attesa della struttura e non ad uso esclusivo.

Il più significativo degli esercizi individuati è il Bar/Caffetteria in quanto luogo di accoglienza per pazienti, visitatori e dipendenti della struttura che occupa una superficie di circa 213 mq.

Nell'area commerciale trova collocazione, inoltre, una superficie di circa 89 mq che sarà riservata ad altri servizi commerciali compatibili, come ad esempio una parafarmacia/sanitaria, una rivendita fiori o una libreria/articoli da regalo.



Planimetria di inquadramento dell'area commerciale

Progettisti

Highlevel Team Engineering and Management

T.H.E.M.A.

PROGETTAZIONE E SERVIZI DI INGEGNERIA

con la collaborazione specialistica di:

AIRIS
INGEGNERIA PER L'AMBIENTE

costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese

MANDATARIA:

cmb
COOPERATIVA MURATORI
E BRACCianti DI CARPI

mandanti:

Siram
by **VEOLIA**

GELMINI
IMPIANTI TECNOLOGICI

Coopservice

Il Concessionario svolgerà nella fase di costruzione una prima attività di predisposizione di base dei locali, che verranno successivamente allestiti e personalizzati dal punto di vista architettonico ed impiantistico dagli esercenti selezionati sotto il coordinamento e la supervisione del Concessionario stesso.

Prima dell'avvio della fase di gestione della Struttura Ospedaliera il Concessionario avvierà un'intensa attività di selezione dei potenziali esercenti al fine di individuare i soggetti ritenuti idonei allo svolgimento delle attività.

II OGGETTO DEL SERVIZIO

Nel presente documento vengono proposti i diversi contenuti minimi dei disciplinari di gestione prestazionali relativi ai servizi commerciali in particolare a:

- Servizio di Bar/Caffetteria;
- Distributori Automatici di generi alimentari;
- Altri servizi commerciali compatibili con l'attività ospedaliera, come ad esempio:
 - ✓ Parafarmacia/Sanitaria;
 - ✓ Libreria/articoli da regalo;
 - ✓ Merceria;
 - ✓ Fioreria;
 - ✓ ecc.

II.1 LIMITI DELL'INTERVENTO

Il Concessionario svolgerà il servizio in piena autonomia organizzativa con possibilità di affidamento in gestione, nei termini di legge, del servizio medesimo a soggetti preposti, fermo restando il rispetto di quanto previsto dal presente Capitolato (da intendersi quale standard qualitativo minimo assumendosi totalmente il rischio d'impresa e manlevando il Concedente da qualsiasi responsabilità contrattuale ed extracontrattuale nei confronti di terzi che potrebbe derivare dall'esercizio dell'attività in oggetto. I proventi derivanti dal servizio commerciale matureranno in capo al Concessionario.

Il lay-out dei locali, l'attività e il gestore potranno subire modifiche, nel corso della durata della concessione, tenuto conto della durata della stessa, rispetto a quanto risultante dalla Proposta, purché non comportanti variazioni sostanziali del servizio proposto.

Progettisti

Highlevel Team Engineering and Management

T.H.E.M.A.

PROGETTAZIONE E SERVIZI DI INGEGNERIA

con la collaborazione specialistica di:

AIRIS
INGEGNERIA PER L'AMBIENTE

costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese

MANDATARIA:

cmb
COOPERATIVA MURATORI
E BRACCianti DI CARPI

mandanti:

Siram
by **VEOLIA**

GELMINI
IMPIANTI TECNOLOGICI

Coopservice

Licenze e autorizzazioni dovranno essere richieste e ottenute dal Concessionario.

Il Concessionario, in sintesi, si assume gli oneri legati alle attività manutentive e alla fornitura dei vettori energetici per il regolare funzionamento dei suddetti servizi.

II.2 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Nella prospettiva di rendere la struttura ospedaliera a “misura di utente” (degente, medico, visitatore, ecc.) i servizi commerciali che rientrano nella categoria “Bar/caffetteria e distributori automatici” sono sicuramente i primi ad essere considerati come “servizi indispensabili”. In questa prima parte del documento si descriveranno le modalità organizzative e gli aspetti peculiari del Servizio Bar che sarà attivato presso la Struttura Ospedaliera Arzignano-Montecchio Maggiore.

Verranno considerati con interesse anche altre tipologie di servizi come ad esempio: il servizio di parafarmacia/sanitaria, che si occuperà di tutte le vendite orientate alla salute e alla cura della persona; il servizio di libreria/articoli da regalo, servizio di merceria, fioreria, ecc..

La superficie riservata ad area commerciale è pari a 302 mq circa, distribuiti come evidenziato nella planimetria seguente.



Progettisti

Highlevel Team Engineering and Management

T.H.E.M.A.

PROGETTAZIONE E SERVIZI DI INGEGNERIA

con la collaborazione specialistica di:

AIRIS
INGEGNERIA PER L'AMBIENTE

costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese

MANDATARIA:

cmb
COOPERATIVA MURATORI
E BRACCianti DI CARPI

mandanti:

Siram
by **VEOLIA**

GELMINI
IMPIANTI TECNOLOGICI

Coopservice

Figura 1: area commerciale

III SERVIZIO BAR/CAFFETTERIA E DISTRIBUTORI AUTOMATICI**III.1 GENERALITÀ**

L'attività di bar/caffetteria si caratterizza quale servizio all'utenza e contribuisce in modo significativo all'umanizzazione della struttura ospedaliera. Tale attività sarà integrata con la disposizione di diverse stazioni di distribuzione automatica di generi alimentari (snack e bevande calde e fredde) installate, in via generale, nelle aree di attesa delle degenze e degli ambulatori o in altre aree compatibili ad elevata permanenza di utenti della struttura ospedaliera.

Descrizione dei locali e dotazioni

Per le attività commerciali, oggetto della concessione Bar/Caffetteria e Distributori automatici, vengono messi a disposizione i locali e gli spazi indicati nelle planimetrie generali che seguono secondo la seguente impostazione: i locali destinati a bar/caffetteria sono collocati nell'area commerciale nell'Ala Nord (figura 2) mentre gli spazi in cui collocare i distributori automatici sono individuati in prossimità delle attese dei reparti/ambulatori (figura 3).

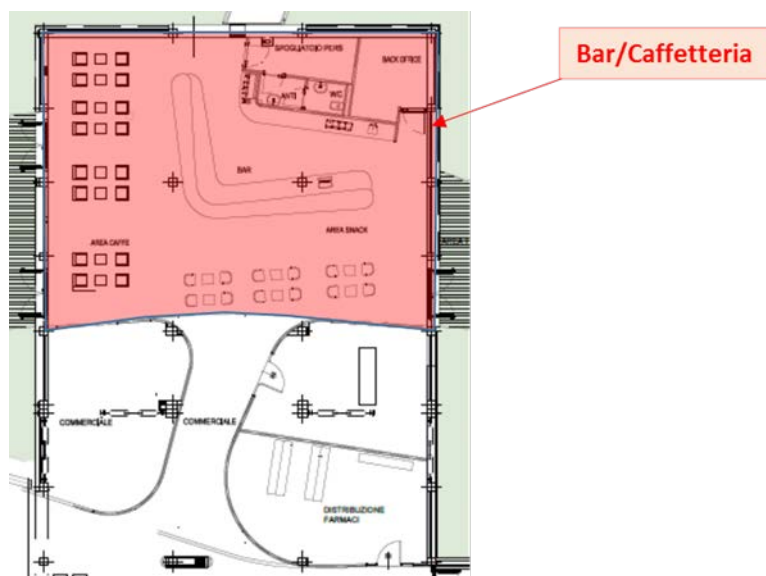


Figura 2: in rosso area bar/caffetteria

Progettisti

Highlevel Team Engineering and Management

T.H.E.M.A.

PROGETTAZIONE E SERVIZI DI INGEGNERIA

con la collaborazione specialistica di:

AIRIS
INGEGNERIA PER L'AMBIENTE

costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese

MANDATARIA:

cmb
COOPERATIVA MURATORI
E BRACCianti DI CARPI

mandanti:

Siram
by VEOLIA**GELMINI**
IMPIANTI TECNOLOGICI**Coopservice**



Figura 3: esempio di collocazione nelle attese di punto di ristoro automatico

Le aree individuate dispongono delle seguenti dotazioni:

Superficie: mq. 213 per il Bar/Caffetteria

Dotazioni: l'area sarà allestita, a titolo esemplificativo e non esaustivo, con bancone, bancone frigorifero espositore, console d'appoggio, sedute utenti, sgabelli, tavoli utenti, mensola perimetrale alta, banco refrigerato, oltre ad attrezzature e strumentazioni occorrenti quali mobile cassa, macchine per caffè, registratore di cassa, frigoriferi, banchi frigo ed elettrodomestici vari, ecc.

Sono predisposte in fase di costruzione le prese elettriche, idrauliche acqua fredda e calda e gli scarichi necessari. Il Concessionario dovrà provvedere agli allacciamenti elettrici, telefonici ed idraulici di tutte le attrezzature e quanto altro necessario per rendere il tutto funzionante e a regola d'arte. Tutte le macchine elettriche fornite dal Concessionario dovranno possedere il marchio CE.

I distributori di alimenti e bevande saranno ubicati negli appositi spazi attrezzati posti all'interno della struttura ospedaliera e saranno installati secondo una delle seguenti tipologie per consentire l'erogazione di:

Progettisti

Highlevel Team Engineering and Management

T.H.E.M.A.

PROGETTAZIONE E SERVIZI DI INGEGNERIA

con la collaborazione specialistica di:

AIRIS
INGEGNERIA PER L'AMBIENTE

costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese

MANDATARIA:

cmb
COOPERATIVA MURATORI
E BRACCianti DI CARPI

mandanti:

Siram
by **VEOLIA**

GELMINI
IMPIANTI TECNOLOGICI

Coopservice

- distributore di bevande calde;
- distributore di bevande fredde in lattina o tetrapak ed acqua minerale (naturale e gassata);
- distributore di alimenti solidi preconfezionati.

Potranno essere installate altre tipologie di distributori previo consenso e definizione da parte del Concedente.

I distributori dovranno essere predisposti anche per il funzionamento con badge o chiave magnetica.

I distributori automatici dovranno essere sollevati dal pavimento in modo da permettere una corretta pulizia del pavimento sottostante e adiacente.

I distributori dovranno avere caratteristiche tecniche a norma con le vigenti disposizioni in materia d'igiene, di sicurezza ed antinfortunistica. Dovranno possedere la necessaria omologazione sanitaria secondo quanto indicato nelle disposizioni emanate dal Ministero della Sanità e dai regolamenti d'esecuzione delle norme contenute nella Legge 30.04.1962 n. 283 e s.m.i..

Detto certificato di omologazione dovrà essere esibito dal Concessionario all'atto dell'installazione dei distributori.

Resta inteso che eventuali adeguamenti o modifiche che il Concessionario proporrà saranno concordati con il Concedente e dovranno essere compatibili con le vigenti normative igienico-sanitarie e in armonia con l'arredo esistente e l'architettura della struttura.

III.1.1 Orari di apertura

Il Servizio Bar per la struttura ospedaliera dovrà essere prestato tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì salvo eventuali e successive variazioni che il Concedente deciderà di apportare.

Le fasce orarie di servizio saranno concordate, in tempo utile e, qualora necessario, verranno opportunamente modificate.

Le attività previste dovranno comunque essere compatibili con i principi che orientano la missione istituzionale dell'ospedale e non essere in conflitto con le attività dell'ospedale medesimo; in ogni caso dovranno essere preventivamente comunicate alla struttura dell'ospedale preposta al controllo.

Progettisti

Highlevel Team Engineering and Management

T.H.E.M.A.

PROGETTAZIONE E SERVIZI DI INGEGNERIA

con la collaborazione specialistica di:

AIRIS
INGEGNERIA PER L'AMBIENTE

costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese

MANDATARIA:

cmb
COOPERATIVA MURATORI
E BRACCianti DI CARPI

mandanti:

Siram
by **VEOLIA**

GELMINI
IMPIANTI TECNOLOGICI

Coopservice

Il Concessionario dovrà assumere i necessari provvedimenti organizzativi e funzionali affinché il personale addetto possa usufruire del riposo settimanale, assicurando un regolare funzionamento del servizio.

III.1.2 Prezzi delle consumazioni

Il Concessionario si impegna a mantenere prezzi al pubblico allineati con quelli previsti dal mercato per strutture analoghe.

III.1.3 Prodotti in vendita al bar

Le caratteristiche merceologiche delle materie prime impiegate per la preparazione degli alimenti posti in vendita dovranno essere conformi ai requisiti previsti dalle vigenti leggi in materia.

Possono essere posti in vendita tutti i generi alimentari di consumo contemplati nelle corrispondenti licenze o autorizzazioni rilasciate dalla competente Autorità.

Rispetto alla vendita dei superalcolici, il Concessionario, ove non diversamente regolato dalle norme del settore, si impegna a concordare con il Concedente politiche di vendita limitate.

Gli articoli e le bevande poste in vendita dovranno essere di primarie marche nazionali ed estere.

I prodotti per il confezionamento dei panini, tramezzini, piadine e delle altre specialità salate dovranno essere di prima qualità. I prodotti confezionati dovranno avere buone caratteristiche organolettiche.

Il Concessionario deve individuare nelle attività di preparazione e distribuzione le fasi critiche per la sicurezza degli alimenti e garantire che siano individuate, applicate, mantenute ed aggiornate le opportune procedure di sicurezza avvalendosi del metodo HACCP.

Il Concessionario è responsabile del rispetto del metodo Haccp al fine di effettuare un costante controllo dei prodotti conservati e distribuiti nel rispetto delle norme di cui al D.Lgs del 6/11/2007 n.193 e s.m.i..

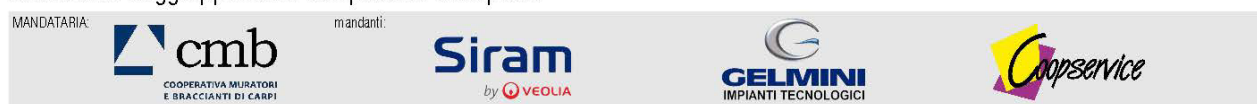
III.1.4 Prodotti da distributore automatico

Per quanto attiene ai distributori automatici il caffè, le bevande, gli alimenti, i dolci ed i gelati somministrati saranno serviti o confezionati con materiale a perdere. La responsabilità relativa alla

Progettisti



costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese



messa in vendita di prodotti somministrabili (alterazioni, sofisticazioni, freschezza del prodotto, scadenza) ricadrà esclusivamente sul Concessionario il quale potrà a sua volta individuare attraverso una procedura prevista nei termini di legge un Concessionario del servizio Bar.

Il Concessionario sarà tenuto a modificare la qualità dei prodotti messi in vendita nei bar qualora a giudizio del Concedente la qualità degli stessi non fosse ritenuta soddisfacente.

Le macchine distributrici dovranno consentire l'erogazione dei prodotti che si elencano nel prosieguo del capitolato prestazionale.

L'erogazione dei prodotti sarà garantita 24 ore su 24. Le bevande fredde e gli alimenti dovranno essere contenuti in contenitori ermetici.

Tali prodotti dovranno avere le caratteristiche minime di seguito indicate: essere di prima qualità, di una marca di rilevanza nazionale e presentare le caratteristiche qualitative previste dalle norme di legge vigenti in materia.

I prodotti sono:

- BEVANDE CALDE: caffè, latte, cappuccino, the, cioccolato, caffè e cappuccino decaffeinato, ecc. Si possono prevedere anche erogazioni combinate: cappuccino + cioccolato; cioccolato + latte; cioccolato extra-forte, ecc.;
- BEVANDE FREDDE: bibite in lattina; acqua minerale naturale e frizzante in bottiglia PET da lt. 0,5; succhi di frutta, the e drink-pack in genere da ml 200, alimenti solidi preconfezionati in distributori refrigerati, alimenti salati - snack salati confezionati singolarmente, prodotti di pasticceria – brioches confezionati singolarmente, ecc.

Il rifornimento dei prodotti nei distributori dovrà essere in rapporto ai consumi e le operazioni di caricamento delle macchine dovranno essere effettuate in modo da evitare possibilità di contaminazione da qualsiasi causa esterna.

Nello svolgimento del servizio sarà evitato qualsiasi intralcio o disturbo al normale andamento dell'attività del Concedente.

III.2 PERSONALE E RAPPORTO DI LAVORO

Il personale addetto al servizio dovrà essere tecnicamente preparato e fisicamente idoneo e durante lo svolgimento del servizio sarà tenuto a:

Progettisti

Highlevel Team Engineering and Management

T.H.E.M.A.

PROGETTAZIONE E SERVIZI DI INGEGNERIA

con la collaborazione specialistica di:

AIRIS
INGEGNERIA PER L'AMBIENTE

costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese

MANDATARIA:

cmb
COOPERATIVA MURATORI
E BRACCianti DI CARPI

mandanti:

Siram
by **VEOLIA**

GELMINI
IMPIANTI TECNOLOGICI

Coopservice

- tenere un comportamento discreto, riservato, decoroso e irrepreensibile, comunque conformato alle regole di buona educazione e di rispetto per la specifica situazione nella quale viene svolto il servizio;
- osservare tutte le norme di carattere regolamentare, generali e particolari vigenti per i locali di servizio e per il suo espletamento;
- indossare idonea divisa con cartellino di riconoscimento.

Il gestore del servizio dovrà individuare un **referente per la direzione complessiva del servizio erogato** (*Gestore Servizio Bar*) che dovrà assicurare i rapporti con il Concessionario e con il Concedente. Egli dovrà garantire giornalmente il regolare svolgimento dell'attività secondo le modalità previste dal presente Capitolato prestazionale, fare osservare al personale addetto le funzioni e i compiti stabiliti per il regolare funzionamento del servizio ed essere presente ai controlli di conformità del servizio.

Il Gestore dovrà attenersi a quanto previsto dalla normativa in materia di "salute e sicurezza dei lavoratori" ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i..

III.2.1 Modello organizzativo proposto per la gestione del servizio

Il Concessionario al fine di erogare in modo efficace ed efficiente il servizio Bar, si doterà di una Unità organizzativa preposta alla "Gestione del Servizio Commerciale Bar" composta dalla figura del Gestore del Servizio Commerciale Bar.

Organigramma del servizio

Progettisti

	
---	---

costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese

			
---	---	--	---



Come si evince dall'organigramma le figure direzionali appartengono all'organizzazione generale, mentre quelle operative sono appannaggio di chi si occuperà di eseguire i servizi esposti nel paragrafo.

Funzioni direzionali

Il Responsabile Unico dei Servizi si occuperà di effettuare una selezione dei potenziali gestori del Bar in base al rispetto di determinati standard predefiniti, dei regolamenti emanati dal Concedente e del presente Capitolato, nonché di curare tutti gli aspetti legali ed amministrativi derivanti dai contratti stipulati con il Gestore del Servizio Commerciale.

Nella fase di qualificazione iniziale dei gestori egli si avvarrà dell'aiuto del Responsabile Sistema informativo e del Responsabile Qualità - Sicurezza - Ambiente, soprattutto per quanto concerne la definizione dei parametri di scelta, mentre per la gestione dei contratti si appoggerà alle funzioni del Concessionario a ciò deputate.

Il Responsabile Unico dei Servizi avrà la responsabilità del controllo dell'applicazione di quanto previsto nel contratto con il Gestore del Servizio Commerciale e nei Regolamenti eventualmente emanati dal Concedente.

In particolare disponendo di adeguato potere decisionale, si occuperà, in merito al servizio di Bar:

Progettisti

Highlevel Team Engineering and Management T.H.E.M.A. PROGETTAZIONE E SERVIZI DI INGEGNERIA		con la collaborazione specialistica di: INGENIERIA PER L'AMBIENTE	
costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese			
MANDATARIA: COOPERATIVA MURATORI E BRACCianti DI CARPI	mandanti: by VEOLIA	 IMPIANTI TECNOLOGICI	

- di controllare che il listino prezzi applicato corrisponda a quello presentato alla Nuova Struttura Ospedaliera Arzignano-Montecchio Maggiore;
- di effettuare controlli a campione sulla qualità dei prodotti somministrati e sugli standard di cortesia e professionalità del personale del bar;
- di far applicare le disposizioni eventualmente impartite dall'Ospedale, come ad esempio il divieto di vendita di alcolici ai pazienti e ai dipendenti in servizio. Quando essi siano riconoscibili mediante cartellino identificativo o divisa (o simile);
- di verificare la costante fruibilità degli spazi.

Il Responsabile Unico dei Servizi si adopererà, inoltre, per far sì che il Gestore del Bar risolva eventuali problematiche emerse sul servizio (es. eccessivi tempi di attesa al bancone, non ottimale disposizione dei tavoli, ecc.) intervenendo tempestivamente di propria iniziativa o a seguito di segnalazione del Nuovo struttura ospedaliera Arzignano-Montecchio Maggiore o di suoi incaricati.

Funzioni operative

Nell'ambito del servizio Bar il rapporto con il Cliente si gioca spesso nello spazio di poco tempo e pertanto il rapporto umano tra il personale del Gestore del Servizio Bar ed i Clienti è fondamentale. A tal proposito si imporrà al Gestore del Servizio Bar un preciso codice di comportamento da far rispettare al proprio personale, improntato al massimo rispetto e professionalità. Il personale che verrà impiegato nel Bar dovrà quindi rispondere a criteri di cortesia ed efficienza ed essere in grado di personalizzare il rapporto rispondendo alle varie esigenze degli utenti. Ogni addetto indosserà idonea divisa sempre pulita e in ordine ed un apposito cartellino di riconoscimento per il personale operante nel bar. Tale cartellino sarà nominativo, comprensivo di fotografia e loghi del Gestore del Servizio Bar e del Concessionario. I dati personali stampati sul cartellino rispetteranno la normativa vigente in materia di privacy. Il Responsabile dei Servizi verificherà che il personale impiegato dal Gestore del Servizio Bar abbia l'idoneità sanitaria per lavorare nel bar. Tutto il personale addetto al bar per qualsiasi motivo impegnato negli ambienti di pertinenza dell'area ospedaliera (ad es. approvvigionamento merci), sarà inoltre tenuto ad osservare le prescrizioni di carattere generale impartite dal Concedente. Di seguito si illustrano le principali figure professionali operative che verranno individuate nell'ambito della gestione del bar:

Progettisti

	
---	---

costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese


--

RESPONSABILE BAR

Formazione	Esperienza specifica	Descrizione
Diploma di scuola media superiore (ALBERGHIERO) Conoscenza delle lingue straniere (almeno inglese e francese)	Almeno 2 anni di esperienza acquisita nel settore	Questa figura avrà il compito di tenere costantemente monitorata la qualità complessiva del servizio. Il Responsabile Bar avrà sia compiti operativi nel servizio, sia mansioni di coordinamento; in particolare: - coordinare il servizio/seguire l'operato del personale e supportare le varie preparazioni; - gestire i rapporti con la clientela (qualità e cortesia); - monitorare l'andamento del servizio; - verificare costantemente la qualità del servizio erogato e raccogliere le opinioni ed i pareri degli utenti, tenendo costantemente informato il Responsabile dei Servizi sui risultati e suggerendo eventuali correzioni; - seguire l'approvvigionamento delle materie prime; - gestire le presenze del personale (turni, ferie, movimentazione ecc.); - controllare l'applicazione delle norme HACCP di igiene e sicurezza sul lavoro; controllare lo stato d'uso di macchine-impianti- attrezzature; - gestire la documentazione amministrativa.

ADDETTI AL SERVIZIO BAR

Formazione	Esperienza	Descrizione
------------	------------	-------------

Progettisti

Highlevel Team Engineering and Management

T.H.E.M.A.

PROGETTAZIONE E SERVIZI DI INGEGNERIA

con la collaborazione specialistica di:


AIRIS
 INGEGNERIA PER L'AMBIENTE

costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese

MANDATARIA:



mandanti:



	specifica	
Diploma di scuola media superiore (ALBERGHIERO) Conoscenza delle lingue straniere (almeno inglese e francese)	Almeno 1 anno di esperienza acquisita nel settore	Questa figura avrà il compito di preparazione e cottura di brioches, panini e gastronomie varie, allestimento banco bar e linea con i prodotti destinati alla vendita, servizio al banco e in linea, riscossione del denaro secondo le consumazioni e secondo i listini in vigore, disbrigo dei tavoli e pulizia, lavaggio utensili e attrezzature, pulizia sala, banco bar e zona preparazione gastronomie, pulizia dei pavimenti del locale e dei servizi igienici.

III.2.2 Consistenza e gestione delle risorse umane impiegate nel servizio bar

Sarà compito del Concessionario chiedere al Gestore del Servizio di garantire il costante mantenimento di un adeguato numero di addetti.

In particolare il gruppo di operatori verrà dimensionato in funzione della dell'attività ospedaliera.

Ciò significa che, in determinati momenti della giornata (es. prima colazione, pranzo, orario di visite, ecc) l'organico verrà incrementato di modo da rispondere ai picchi di affluenza.

ADDETTI AL SERVIZIO BAR

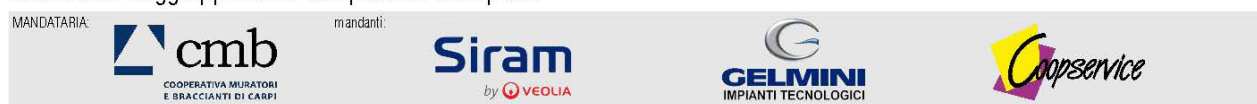
Nell'organizzazione dei turni di lavoro del personale impiegato nel servizio Bar, il Concessionario, pur lasciando libertà al Gestore del Servizio di organizzare le risorse come ritiene più opportuno (purché in conformità alle specifiche normative sul lavoro in vigore), chiederà che vengano considerati i seguenti criteri metodologici:

- flessibilità nell'organizzazione dei turni;
- ottimizzazione del bacino di risorse necessario ad una agevole gestione delle situazioni di assenza imposta;
- creazione di un organico in grado di rispondere in maniera immediata alle eventuali richieste di incremento del servizio e/o di necessità improvvise. Il Gestore del Servizio avrà la premura, in caso di sostituzioni di personale ed eventuali inserimenti di nuovi addetti, di

Progettisti



costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese



ADDETTI AL SERVIZIO BAR

comunicare tempestivamente tali variazioni al Responsabile dei servizi a mezzo fax o e-mail.

PASSAGGIO DI CONSEGNE

Il Bar sarà dotato di un registro segnalazioni/passaggi di consegne, sul quale ogni operatore sarà tenuto a segnalare i fatti principali avvenuti nel corso del proprio turno; in particolare:

- segnalazioni da parte di utenti;
- richieste particolari da parte di utenti;
- eventuali azioni intraprese al fine di risolvere problematiche. In ogni caso, al momento del cambio turno verrà garantita una compresenza tra i due operatori, necessaria per un efficace passaggio di consegne.

SOSTITUZIONE IN APERTURA DI SERVIZIO

In caso di impossibilità, per una qualsiasi causa, a raggiungere il posto di lavoro, ogni addetto dovrà, con almeno due ore di anticipo sull'orario di ingresso in servizio contattare il Gestore del Servizio che provvederà alla sostituzione immediata con altri addetti, attingendo fra il personale impiegato in altra fascia oraria. Il Gestore del Servizio sarà quindi in possesso di tutti i recapiti telefonici del personale in servizio e sarà sempre reperibile sia nell'arco di tutta la giornata lavorativa sia per un tempo di due almeno ore prima l'inizio del servizio e due ore dopo l'orario di fine servizio.

III.2.3 Valutazione e individuazione del Gestore del Servizio Bar

L'individuazione e la valutazione del Gestore del Servizio Bar verrà effettuata dal Responsabile Unico dei Servizi. Di seguito viene definito il processo di qualificazione e selezione del Gestore del Servizio Bar e vengono specificati i requisiti di base e aggiuntivi (graditi) che questo dovrà avere per poter affittare il locale e svolgere la sua attività all'interno dell'Ospedale. Si vuole sottolineare che il Concessionario valuterà positivamente i potenziali Gestori del Servizio che si avvalgono di fornitori locali (prodotti a "Km0") così da limitare l'inquinamento, di fornitori BIO e di fornitori che

Progettisti

Highlevel Team Engineering and Management

T.H.E.M.A.

PROGETTAZIONE E SERVIZI DI INGEGNERIA

con la collaborazione specialistica di:

AIRIS
INGEGNERIA PER L'AMBIENTE

costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese

MANDATARIA:

cmb
COOPERATIVA MURATORI
E BRACCianti DI CARPI

mandanti:

Siram
by VEOLIA

GELMINI
IMPIANTI TECNOLOGICI

Coopservice

fanno capo al circuito del mercato equo-solidale e cooperativo (non solo per la produzione ortofrutticola, di fiori, ma anche per la produzione di oggettistica).

PROCESSO DI QUALIFICAZIONE E SELEZIONE

Caratteristiche generali

- 1 Verrà diffusa in primo luogo, tramite differenti canali di comunicazione, un'informativa sulla possibilità di affittare locazioni commerciali all'interno dell'ospedale. Come canali di comunicazione saranno privilegiati spazi pubblicitari su quotidiani a tiratura regionale, spot radio-televisivi, portali web di settore ed eventuali affissioni pubblicitarie; verrà comunque effettuata un'attività di contatto diretto dei principali fornitori di servizi commerciali per le categorie sopra citate.
- 2 Una volta ricevute le candidature, si procederà a selezionarle in base ai seguenti criteri:
 - a. esperienze pregresse nella gestione di Bar presso centri commerciali, poli fieristici, enti pubblici;
 - b. possesso delle licenze e delle autorizzazioni rilasciate dalle Autorità Competenti o di essere in grado di munirsene nei tempi previsti per l'apertura;
 - c. garanzia di vendita di prodotti di prima qualità in relazione a bevande analcoliche, acqua minerale, bibite in genere, caffè, gelati, dolci vari, grissini, panini ed ogni altro articolo normalmente in vendita nei bar, con esclusione tassativa di tabacchi, alcolici e superalcolici;
 - d. garanzia dell'apertura del bar come concordato con il Concedente;
 - e. accettazione di sottoporre al gradimento dell'ospedale sia i prodotti in vendita sia i prezzi degli stessi, definendoli d'intesa con quest'ultimo;
 - f. garanzia della pulizia e della sanificazione del locale, con l'utilizzo di idonei detergenti e disinfettanti, in tutti i casi in cui se ne verifichi la necessità;
 - g. Progettazione di un servizio rispondente ai principi di qualità certificati ISO 9001;

Progettisti

 T.H.E.M.A. PROGETTAZIONE E SERVIZI DI INGEGNERIA	con la collaborazione specialistica di:  AIRIS INGEGNERIA PER L'AMBIENTE
---	---

costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese

MANDATARIA:  cmb COOPERATIVA MURATORI E BRACCianti DI CARPI	mandanti:  Siram by VEOLIA	 GELMINI IMPIANTI TECNOLOGICI	 Coopservice
---	---	--	---

PROCESSO DI QUALIFICAZIONE E SELEZIONE

Caratteristiche generali

- h. Presentare un lay-out del locale teso alla massimizzazione delle potenzialità commerciali e consono alla struttura estetica dell'ambiente ospedaliero circostante;
- i. Garanzia che il carico e lo scarico delle merci in orari e con modalità tali da non provocare intralci all'attività ospedaliera.

PROCESSO DI QUALIFICAZIONE E SELEZIONE

Caratteristiche speciali

A prescindere dai precedenti elementi, di seguito si andranno ad illustrare gli elementi estetici e qualitativi base che il Gestore del Servizio dovrà garantire per il Servizio Bar. Occorre avere grande attenzione alla definizione dei modelli di servizio, alla cura delle prestazioni, alla comprensione della cultura dell'interlocutore e contemporaneamente saper offrire tutte le garanzie di un servizio bar moderno, con processi produttivi efficienti, flessibili ed elevati standard qualitativi, adeguati al livello delle aspettative dei clienti, quali:

- Locali accoglienti ed eleganti;
- Spazi produttivi moderni;
- Certificazioni di qualità;
- Procedure di lavoro strutturate e formalizzate;
- Propensione per implementazioni ed arricchimenti del servizio.

L'allestimento e la gestione del servizio Bar farà riferimento a precisi requisiti generali, riconducibili alle seguenti tre grandi aree:

- 1 Area dei valori fisici e razionali: buono, nutriente, sano, sicuro;
- 2 Area dei valori emozionali: simpatia, relax, tradizione, originalità creatività benessere,

Progettisti

Highlevel Team Engineering and Management

T.H.E.M.A.

PROGETTAZIONE E SERVIZI DI INGEGNERIA

con la collaborazione specialistica di:

AIRIS
INGEGNERIA PER L'AMBIENTE

costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese

MANDATARIA:



mandanti:



PROCESSO DI QUALIFICAZIONE E SELEZIONE**Caratteristiche speciali**

attrazione, assicurazione;

3 Area dei valori relazionali: amichevole, informale, aperto, professionale.

III.3 SPECIFICHE DEL SERVIZIO**III.3.1 Pulizie e igiene dei locali, degli arredi e delle attrezzature**

Il Concessionario garantirà che vengano eseguite tutte le operazioni di pulizia, disinfezione e disinfestazione dei locali adibiti a Bar in orari di chiusura al pubblico. I prodotti utilizzati a tale scopo dovranno riportare l'autorizzazione del Ministero della Sanità ed essere corredati dalle rispettive schede tecniche.

Al termine dell'attività giornaliera dovranno essere pulite le attrezzature utilizzate per la lavorazione degli alimenti, gli arredi e i locali.

Il materiale utilizzato per le pulizie e disinfezione dovrà essere riposto in modo ordinato e separato dalle aree di lavorazione e somministrazione degli alimenti e bevande. Tale materiale utilizzato per l'igiene personale ed ambientale dovrà essere sempre contenuto nelle confezioni originali fornite di etichetta identificativa e custodito in uno spazio dedicato non aperto al pubblico.

I rifiuti assimilabili agli urbani, provenienti dalle attività esercitate, saranno raccolti in appositi contenitori forniti di sacchi trasparenti e convogliati a cura e spese del Concessionario al deposito temporaneo dei rifiuti della struttura ospedaliera.

Il Concessionario del servizio dovrà uniformarsi a qualsiasi disposizione comunale in materia di smaltimento dei rifiuti solidi urbani ed alle indicazioni fornite dal Concedente in materia di raccolta differenziata.

Gli interventi di disinfestazione generale dei locali adibiti a Bar dovranno essere effettuati con cadenza regolari.

Progettisti

Highlevel Team Engineering and Management T.H.E.M.A. PROGETTAZIONE E SERVIZI DI INGEGNERIA	con la collaborazione specialistica di: AIRIS INGEGNERIA PER L'AMBIENTE
--	---

costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese

MANDATARIA: cmb COOPERATIVA MURATORI E BRACCianti DI CARPI	mandanti: Siram by VEOLIA	GELMINI IMPIANTI TECNOLOGICI	Coopservice
--	--	---	---------------------------

III.3.2 Esecuzione del servizio

Il Concessionario garantirà l'avvio del servizio all'apertura della Nuova struttura ospedaliera Arzignano-Montecchio Maggiore.

Entro lo stesso termine la ditta aggiudicataria dovrà esibire: tutte le licenze, rilasciate "in deroga" per attività commerciale interna, destinato a finalità pubblica e/o autorizzazioni necessarie per lo svolgimento dell'attività presso i locali dell'Ospedale.

III.3.3 Controlli

Il Concedente, tramite i propri incaricati, potrà, in qualsiasi momento e senza preavviso, effettuare controlli in contraddittorio al fine di verificare la rispondenza del servizio fornito dal Concessionario alle prescrizioni stabilite. In particolare potranno essere effettuati controlli sull'igiene dei locali e delle attrezzature, sull'igiene del personale. I controlli sono attuati anche sui prezzi praticati, sugli alimenti e sulla corretta conservazione degli stessi.

Qualora i suddetti incaricati riscontrassero una cattiva gestione in merito all'igiene o alla manutenzione di locali, arredi ed attrezzature, o accertassero qualità scadente della merce, rispetto a quella stabilita, potranno essere formulati richiami e contestazioni, previo eventuale allontanamento della merce non conforme.

Controlli sono effettuati oltre ai verbali relativi alla consegna dei locali, degli arredi e delle attrezzature, al momento dell'avvio dell'attività:

1. sull'operato dell'Impresa, o chi per essa, nell'esecuzione dei lavori per l'inserimento di nuovi arredi;
2. nell'esecuzione o modifica di eventuali impianti per l'installazione delle attrezzature;
3. sull'effettuazione del collaudo finale;
4. sull'uso diligente dei locali dati in concessione;
5. sulla corretta manutenzione dei locali, degli impianti fissi e delle attrezzature impiegate nel servizio.

I controlli potranno essere effettuati, inoltre, per quanto attiene:

Progettisti

Highlevel Team Engineering and Management

T.H.E.M.A.

PROGETTAZIONE E SERVIZI DI INGEGNERIA

con la collaborazione specialistica di:

AIRIS
INGEGNERIA PER L'AMBIENTE

costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese

MANDATARIA:

cmb
COOPERATIVA MURATORI
E BRACCianti DI CARPI

mandanti:

Siram
by **VEOLIA**

GELMINI
IMPIANTI TECNOLOGICI

Coopservice

- agli aspetti igienico/sanitari e vigilanza sulla rispondenza del servizio reso a quanto previsto dal contratto, dal momento della preparazione delle bevande e degli alimenti fino alla loro somministrazione;
- vigilanza sul rispetto degli standard di igiene negli ambienti, nell'uso degli utensili e attrezzature e nell'igiene personale e dell'abbigliamento; richiesta di effettuazione di prelievi di campioni di cibi e bevande per l'esecuzione di esami microbiologici.

IV ALTRI SERVIZI COMMERCIALI COMPATIBILI CON L'ATTIVITÀ OSPEDALIERA

Nel presente paragrafo verrà descritto, genericamente, il modello organizzativo e le modalità di esecuzione dei possibili servizi commerciali ulteriori rispetto al bar che potranno essere messi a disposizione nella struttura ospedaliera e che verranno concordati con il Concedente.

IV.1 GENERALITÀ

Descrizione dei locali e dotazioni

Per la collocazione di ulteriori attività quale ad esempio: Parafarmacia/Sanitaria, Libreria/articoli da regalo, Merceria, Fioreria, si potrà utilizzare le superfici dell'area commerciale non adibiti a Bar/Caffetteria.

Le aree individuate allo scopo disporranno in vi generale delle seguenti dotazioni:

Superficie: mq. 89

Dotazioni: totalmente da arredare.

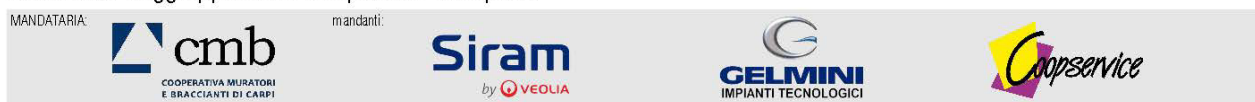
Sono predisposte in fase di costruzione le prese elettriche, idrauliche acqua fredda e calda e gli scarichi necessari. Il concessionario dovrà provvedere agli allacciamenti elettrici, telefonici ed idraulici di tutte le attrezzature e quanto altro necessario per rendere il tutto funzionante e a perfetta regola d'arte. Tutte le macchine elettriche fornite dal Concessionario dovranno possedere il marchio CE.

Resta inteso che eventuali adeguamenti o modifiche che il Concessionario proporrà saranno concordati con il Concedente e dovranno essere compatibili con le vigenti normative igienico-sanitari e perfettamente integrati all'aspetto architettonico della struttura e dell'arredo esistente.

Progettisti



costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese



IV.1.1 Orari di apertura

I servizi che verranno attivati presso l'Ospedale dovranno essere prestati tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì, salvo eventuali e successive variazioni che il Concedente deciderà di apportare. Le fasce orarie di servizio saranno concordate e, qualora necessario, potranno essere modificate in relazione all'intensità dell'attività ed all'esigenza della Struttura Ospedaliera. Le attività previste devono comunque essere compatibili con i principi che orientano la missione istituzionale dell'ospedale e non essere in conflitto con le attività dell'ospedale medesimo; in ogni caso dovranno essere preventivamente comunicate alla struttura dell'ospedale preposta al controllo. Il Concessionario dovrà assumere i necessari provvedimenti organizzativi e funzionali affinché il personale addetto possa usufruire del riposo settimanale assicurando un regolare funzionamento del servizio.

IV.1.2 Prezzi

Il Concessionario si impegna a mantenere prezzi al pubblico allineati con quelli previsti dal mercato per strutture analoghe, o da Regolamenti Normativi vigenti.

IV.1.3 Prodotti in vendita

Le caratteristiche merceologiche dovranno essere conformi ai requisiti previsti dalle vigenti leggi in materia.

Possono essere posti in vendita tutti gli oggetti contemplati nelle corrispondenti licenze o autorizzazioni rilasciate dalla competente Autorità.

Rispetto alla vendita di strumentazioni o sostanze pericolose o che potrebbero arrecare danno a cose o a persone il Concessionario si impegna a concordare con il Concedente politiche di vendita limitate.

IV.2 PERSONALE E RAPPORTO DI LAVORO

Il Concessionario si impegnerà a monitorare il rispetto delle Norme vigenti da parte degli esercenti, in materia di prevenzione e sicurezza sul lavoro, delle assicurazioni sociali e dei CCNL.

Il personale addetto al servizio dovrà essere tecnicamente preparato e fisicamente idoneo e durante lo svolgimento del servizio sarà tenuto a:

Progettisti

Highlevel Team Engineering and Management

T.H.E.M.A.

PROGETTAZIONE E SERVIZI DI INGEGNERIA

con la collaborazione specialistica di:

AIRIS
INGEGNERIA PER L'AMBIENTE

costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese

MANDATARIA:

cmb
COOPERATIVA MURATORI
E BRACCianti DI CARPI

mandanti:

Siram
by **VEOLIA**

GELMINI
IMPIANTI TECNOLOGICI

Coopservice

- tenere un comportamento discreto, riservato, decoroso e irreprensibile, comunque, conformato alle regole di buona educazione e di rispetto per la specifica situazione nella quale viene svolto il servizio;
- osservare tutte le norme di carattere regolamentare, generali e particolari vigenti per i locali di servizio e per il suo espletamento;
- indossare idonea divisa con cartellino di riconoscimento.

Ciascun gestore del servizio dovrà individuare un referente per l'attività proposta (Gestore del Servizio Commerciale).

Il Gestore del Servizio dovrà assicurare i rapporti con il Concessionario e con il Concedente e dovrà garantire giornalmente il regolare svolgimento dell'attività secondo le modalità previste dal presente Capitolato prestazionale, fare osservare al personale addetto le funzioni e i compiti stabiliti per il regolare funzionamento del servizio ed essere presente ai controlli di conformità del servizio.

Il Concessionario dovrà attenersi a quanto previsto dalla normativa in materia di salute e sicurezza dei lavoratori" D.Lgs. 81/2008 e sue successive modificazioni e integrazioni.

IV.2.1 Modello organizzativo proposto per la gestione del servizio

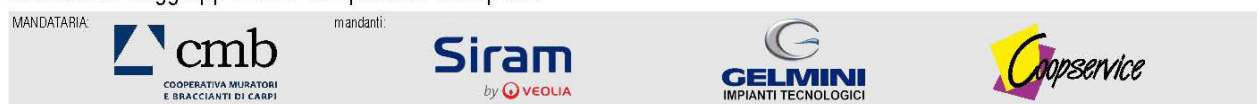
Il Concessionario al fine di erogare in modo efficace ed efficiente il servizio, si doterà di una Unità organizzativa preposta alla "Gestione del Servizio Commerciale" composta dalla figura del Gestore del Servizio Commerciale e dagli addetti al servizio commerciale come qui di seguito

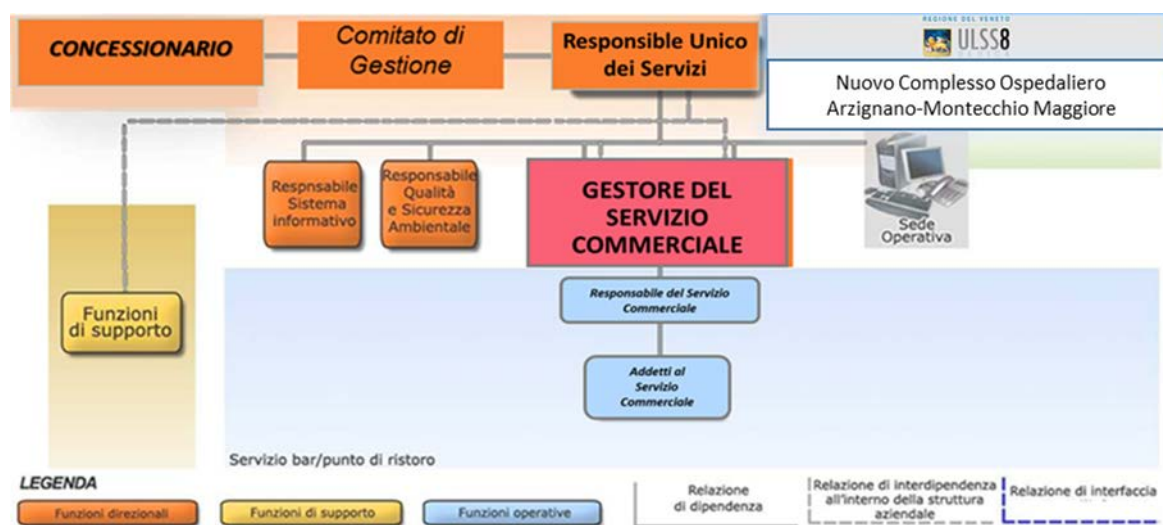
Organigramma del servizio

Progettisti



costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese





Come si evince dall'organigramma, le figure direzionali appartengono all'organizzazione generale mentre quelle operative sono appannaggio di chi si occuperà di eseguire i servizi esposti nel paragrafo.

Funzioni direzionali

Il Responsabile Unico dei Servizi, già definito nel Coordinamento Generale dei Servizi, si occuperà di effettuare una selezione del/dei potenziali gestori di ciascun Servizio Commerciale in base al rispetto di determinati standard predefiniti, dei Regolamenti emanati dal Concedente e del Regolamento generale dei servizi commerciali nonché di curare tutti gli aspetti legali ed amministrativi derivanti dai contratti stipulati.

Il Responsabile Unico del Servizio avrà la responsabilità del controllo dell'applicazione di quanto previsto nel contratto stesso e nei regolamenti emanati dal Concedente. In particolare disponendo di adeguato potere decisionale, si occuperà, in merito al servizio:

- di controllare che il listino prezzi applicato corrisponda a quello presentato al Concedente;
- di effettuare controlli a campione sulla qualità dei prodotti somministrati e sugli standard di cortesia e professionalità del personale;

Progettisti

- di far applicare le disposizioni eventualmente impartite dal Concedente, come ad esempio il divieto di vendita di strumenti pericolosi ai pazienti e ai dipendenti in servizio. quando essi siano riconoscibili mediante cartellino identificativo o divisa (o simile);
- di verificare la costante fruibilità degli spazi.

Il Responsabile Unico dei Servizi si adopererà, inoltre, per far sì che il Gestore del Servizio Commerciale risolva eventuali problematiche emerse sui servizi intervenendo tempestivamente di propria iniziativa o a seguito di segnalazione del Concedente o di suoi incaricati.

Il Responsabile Unico dei Servizi, commerciali e ospedalieri, sarà dotato di telefono cellulare e sarà comunque sempre reperibile.

Funzioni operative

Nell'ambito di tutti i possibili servizi il rapporto con il Cliente si gioca spesso nello spazio di poco tempo e pertanto il rapporto umano tra il personale del Gestore del Servizio Commerciale ed i Clienti è fondamentale. A tal proposito si imporrà al Gestore del Servizio un preciso codice di comportamento da far rispettare al proprio personale, improntato al massimo rispetto e professionalità. Il personale che verrà impiegato dovrà quindi rispondere a criteri di cortesia ed efficienza ed essere in grado di personalizzare il rapporto rispondendo alle varie esigenze degli utenti. Ogni addetto indosserà idonea divisa sempre pulita e in ordine ed un apposito cartellino di riconoscimento per il personale. Tale cartellino sarà nominativo, comprensivo di fotografia e loghi del Gestore del Servizio Commerciale e del Concessionario. I dati personali stampati sul cartellino rispetteranno la normativa vigente in materia di privacy. Il Responsabile dei Servizi verificherà che il personale impiegato dal Gestore del Servizio abbia l'idoneità sanitaria per lavorare. Tutto il personale addetto ai Servizi per qualsiasi motivo impegnato negli ambienti di pertinenza dell'area ospedaliera (ad es. approvvigionamento merci) sarà inoltre tenuto ad osservare le prescrizioni di carattere generale impartite dal Concedente. Di seguito si illustrano le principali figure professionali operative che potranno essere individuate nell'ambito della gestione del servizio:

RESPONSABILE DEL SERVIZIO COMMERCIALE		
Formazione	Esperienza specifica	Descrizione
Diploma di	Almeno 2 anni di	Questa figura avrà il compito di tenere costantemente

Progettisti

Highlevel Team Engineering and Management
T.H.E.M.A.
PROGETTAZIONE E SERVIZI DI INGEGNERIA

con la collaborazione specialistica di:

AIRIS
INGEGNERIA PER L'AMBIENTE

costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese

MANDATARIA:  **cmb**
COOPERATIVA MURATORI
E BRACCianti DI CARPI

mandanti:  **Siram**
by  **VEOLIA**

 **GELMINI**
IMPIANTI TECNOLOGICI

 **Coopservice**

scuola media superiore Conoscenza delle lingue straniere (almeno inglese e francese)	esperienza acquisita nel settore	monitorata la qualità complessiva del servizio. Il Responsabile del Servizio avrà sia compiti operativi, sia mansioni di coordinamento. In particolare si occuperà di: - gestire i rapporti con la clientela (qualità e cortesia); - monitorare l'andamento del servizio; - verificare costantemente la qualità del servizio erogato e raccogliere le opinioni ed i pareri degli utenti, tenendo costantemente informato il Responsabile dei servizi sui risultati e suggerendo eventuali correzioni; - seguire l'approvvigionamento delle materie prime; - gestire le presenze del personale, se necessario (turni – ferie -movimentazione ecc.); -controllare l'applicazione delle norme di igiene e sicurezza sul lavoro; -controllare lo stato d'uso di macchine-impianti-attrezzature; -gestire la documentazione amministrativa.
---	----------------------------------	--

ADDETTI AL SERVIZIO

Formazione	Esperienza specifica	Descrizione
Diploma di scuola media superiore	Almeno 1 anni di esperienza acquisita nel	Queste figure avranno i seguenti compiti: -allestimento vetrina con i prodotti destinati alla vendita;

Progettisti

Highlevel Team Engineering and Management

T.H.E.M.A.

PROGETTAZIONE E SERVIZI DI INGEGNERIA

con la collaborazione specialistica di:


AIRIS
INGEGNERIA PER L'AMBIENTE

costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese

MANDATARIA:


cmb
COOPERATIVA MURATORI
E BRACCianti DI CARPI

mandanti:


Siram
by VEOLIA


GELMINI
IMPIANTI TECNOLOGICI


Coopservice

Conoscenza delle lingue straniere (almeno inglese e francese)	settore	-vendita; -ripristino della merce; -pulizia dei pavimenti del locale e dei servizi igienici.
---	---------	--

IV.2.2 Consistenza e gestione delle risorse umane impiegate nel servizio

Sarà compito del Concessionario chiedere al Gestore del Servizio di garantire il costante mantenimento di un adeguato numero di addetti, qualora fossero necessari.

In particolare, il gruppo di operatori verrà dimensionato in funzione della necessità della “vita” ospedaliera.

Ciò significa che, in determinati momenti della giornata l’organico potrà essere incrementato di modo da rispondere ai picchi di affluenza.

ADDETTI AL SERVIZIO

Nell’organizzazione dei turni di lavoro del personale impiegato nel servizio il Concessionario, pur lasciando libertà al Gestore del Servizio Commerciale di organizzare le risorse come ritiene più opportuno (purché in conformità alle specifiche normative sul lavoro in vigore), chiederà che vengano considerati i seguenti criteri metodologici:

- flessibilità nell’organizzazione dei turni;
- ottimizzazione del bacino di risorse necessario ad una agevole gestione delle situazioni di assenza imposta;
- creazione di un organico in grado di rispondere in maniera immediata alle eventuali richieste di incremento del servizio e/o di necessità improvvise;
- Il Gestore del Servizio avrà la premura, in caso di sostituzioni di personale ed eventuali inserimenti di nuovi addetti, di comunicare tempestivamente tali variazioni al Responsabile dei

Progettisti

Highlevel Team Engineering and Management T.H.E.M.A. PROGETTAZIONE E SERVIZI DI INGEGNERIA	con la collaborazione specialistica di:  AIRIS INGEGNERIA PER L'AMBIENTE
---	---

costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese

MANDATARIA:  cmb COOPERATIVA MURATORI E BRACCianti DI CARPI	mandanti:  Siram by VEOLIA	 GELMINI IMPIANTI TECNOLOGICI	 Coopservice
---	---	--	---

ADDETTI AL SERVIZIO

servizi a mezzo fax o e-mail.

PASSAGGIO DI CONSEGNE

Il Servizio sarà dotato di un registro segnalazioni/passaggi di consegne, sul quale ogni operatore sarà tenuto a segnalare i fatti principali avvenuti nel corso del proprio turno; in particolare:

- segnalazioni da parte di utenti;
- richieste particolari da parte di utenti;
- eventuali azioni intraprese al fine di risolvere problematiche.

In ogni caso, al momento del cambio turno verrà garantita una compresenza tra i due operatori, necessaria per un efficace passaggio di consegne.

SOSTITUZIONE IN APERTURA DI SERVIZIO

In caso di impossibilità, per una qualsiasi causa, a raggiungere il posto di lavoro, ogni addetto dovrà, con almeno due ore di anticipo sull'orario di ingresso in servizio contattare il Gestore del Servizio che provvederà alla sostituzione immediata con altri addetti, attingendo fra il personale impiegato in altra fascia oraria. Il Gestore del Servizio Commerciale sarà, quindi, in possesso di tutti i recapiti telefonici del personale in servizio e sarà sempre reperibile sia nell'arco di tutta la giornata lavorativa sia per un tempo di due almeno ore prima l'inizio del servizio e due ore dopo l'orario di fine servizio.

Progettisti

Highlevel Team Engineering and Management

T.H.E.M.A.

PROGETTAZIONE E SERVIZI DI INGEGNERIA

con la collaborazione specialistica di:

**AIRIS**
INGEGNERIA PER L'AMBIENTE

costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese

MANDATARIA:



mandanti:



IV.2.3 Valutazione e individuazione del Gestore del Servizio Commerciale

L'individuazione e la valutazione del Gestore del Servizio Commerciale verrà effettuata dal Responsabile Unico del Servizio.

Di seguito viene definito il processo di qualificazione e selezione del Gestore del Servizio Commerciale e vengono specificati i requisiti di base e aggiuntivi (graditi) che questo dovrà avere per poter affittare il locale e svolgere la sua attività all'interno dell'Ospedale.

Si vuole sottolineare, che il Concessionario valuterà positivamente i potenziali Gestori del Servizio che si avvalgono di fornitori locali (prodotti a "Km0") così da limitare l'inquinamento, di fornitori BIO e di fornitori che fanno capo al circuito del mercato equo-solidale e cooperativo (non solo per la produzione ortofrutticola, di fiori, ma anche per la produzione di oggettistica).

PROCESSO DI QUALIFICAZIONE E SELEZIONE**Caratteristiche generali**

- 1 Verrà diffusa in primo luogo, tramite differenti canali di comunicazione, un'informativa sulla possibilità di affittare locazioni commerciali all'interno dell'ospedale. Come canali di comunicazione saranno privilegiati spazi pubblicitari su quotidiani a tiratura regionale, spot radio-televisivi, portali web di settore ed eventuali affissioni pubblicitarie; verrà comunque effettuata un'attività di contatto diretto dei principali fornitori di servizi commerciali per le categorie sopra citate.
- 2 Una volta ricevute le candidature, si procederà a selezionarle in base ai seguenti criteri:
 - a. Dimostrare esperienze pregresse nella gestione del servizio offerto presso centri commerciali, poli fieristici, enti pubblici, ecc.;
 - b. Dimostrare di possedere le licenze e le autorizzazioni rilasciate dalle Autorità Competenti o munirsi di esse a sua esclusiva cura nei tempi richiesti per l'apertura;
 - c. Garantire la vendita di prodotti di prima qualità;
 - d. Garantire orari di apertura come concordato con l'Ospedale;
 - e. Accettare di sottoporre al gradimento dell'Ospedale sia i prodotti in vendita sia i prezzi degli

Progettisti

Highlevel Team Engineering and Management

T.H.E.M.A.

PROGETTAZIONE E SERVIZI DI INGEGNERIA

con la collaborazione specialistica di:

AIRIS
INGEGNERIA PER L'AMBIENTE

costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese

MANDATARIA:

cmb
COOPERATIVA MURATORI
E BRACCianti DI CARPI

mandanti:

Siram
by **VEOLIA****GELMINI**
IMPIANTI TECNOLOGICI**Coopservice**

PROCESSO DI QUALIFICAZIONE E SELEZIONE**Caratteristiche generali**

stessi, definendoli d'intesa con quest'ultimo;

f. Garantire la pulizia e la sanificazione del locale, con l'utilizzo di idonei detergenti e disinfettanti;

g. Progettare un servizio rispondente ai principi di qualità certificati ISO 9001;

h. Presentare un lay out del locale teso alla massimizzazione delle potenzialità commerciali e consono alla struttura estetica dell'ambiente ospedaliero circostante;

i. Garantire il carico e lo scarico delle merci in orari e con modalità tali da non provocare intralci all'attività ospedaliera.

PROCESSO DI QUALIFICAZIONE E SELEZIONE**Caratteristiche speciali**

A prescindere dai precedenti elementi, di seguito si andranno ad illustrare gli elementi estetici e qualitativi base che il Gestore del Servizio Commerciale dovrà garantirà per il Servizio Commerciale.

Occorre avere grande attenzione alla definizione dei modelli di servizio, alla cura delle prestazioni, alla comprensione della cultura dell'interlocutore e contemporaneamente saper offrire tutte le garanzie di un servizio moderno, con processi produttivi efficienti, flessibili ed elevati standard qualitativi, adeguati al livello delle aspettative dei clienti, quali:

- Locali accoglienti ed eleganti;
- Spazi produttivi moderni;
- Certificazioni di qualità;
- Procedure di lavoro strutturate e formalizzate;

Progettisti

Highlevel Team Engineering and Management

T.H.E.M.A.

PROGETTAZIONE E SERVIZI DI INGEGNERIA

con la collaborazione specialistica di:

AIRIS
INGEGNERIA PER L'AMBIENTE

costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese

MANDATARIA:

cmb
COOPERATIVA MURATORI
E BRACCianti DI CARPI

mandanti:

Siram
by **VEOLIA**

GELMINI
IMPIANTI TECNOLOGICI

Coopservice

PROCESSO DI QUALIFICAZIONE E SELEZIONE**Caratteristiche speciali**

- Propensione per implementazioni ed arricchimenti del servizio.

L'allestimento e la gestione del servizio farà riferimento a precisi requisiti generali, quali:

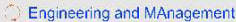
- Area dei valori emozionali: simpatia, relax, tradizione, originalità creatività benessere, attrazione, rassicurazione;
- Area dei valori relazionali: amichevole, informale, aperto, professionale.

IV.3 SPECIFICHE DEL SERVIZIO

IV.3.1 Pulizie e igiene dei locali, degli arredi e delle attrezzature

Il Gestore del Servizio garantirà che vengano eseguite tutte le operazioni di pulizia, disinfezione e disinfestazione dei locali oggetto della concessione in orari di chiusura al pubblico. I prodotti utilizzati a tale scopo dovranno riportare l'autorizzazione del Ministero della Sanità ed essere corredati dalle rispettive schede tecniche. Al termine dell'attività giornaliera dovranno essere pulite le attrezzature utilizzate per la lavorazione, gli arredi e i locali. Il materiale utilizzato per le pulizie e disinfezione dovrà essere riposto in modo ordinato e separato dalle aree di lavorazione e somministrazione degli alimenti e bevande. Tale materiale utilizzato per l'igiene personale ed ambientale dovrà essere sempre contenuto nelle confezioni originali fornite di etichetta identificativa e custodito in uno spazio dedicato non aperto al pubblico. I rifiuti assimilabili agli urbani, provenienti dalle attività esercitate, saranno raccolti in appositi contenitori forniti di sacchi trasparenti e convogliati a cura e spese del Concessionario al punto di raccolta dell'Ospedale. Il Gestore del servizio Commerciale dovrà uniformarsi a qualsiasi disposizione comunale in materia di smaltimento dei rifiuti solidi urbani ed alle indicazioni fornite dal Concedente in materia di raccolta differenziata. Gli interventi di disinfestazione generale dei locali dovranno essere effettuati con cadenza regolari.

Progettisti

  T.H.E.M.A. PROGETTAZIONE E SERVIZI DI INGEGNERIA	con la collaborazione specialistica di:  INGEGNERIA PER L'AMBIENTE
---	---

costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese

MANDATARIA:  COOPERATIVA MURATORI E BRACCianti DI CARPI	mandanti:  by 	 IMPIANTI TECNOLOGICI	
---	--	--	---

IV.3.2 Esecuzione del Servizio

Il Concessionario garantirà l'avvio del Servizio all'apertura della Nuova Struttura Ospedaliera Arzignano-Montecchio Maggiore.

Entro lo stesso termine dovrà esibire tutte le licenze, rilasciate "in deroga" per attività commerciale interna, destinato a finalità pubblica, e/o autorizzazioni necessarie per lo svolgimento dell'attività presso i locali dell'Ospedale.

IV.3.3 Controlli

Il Concedente tramite i propri incaricati potrà, in qualsiasi momento e senza preavviso, effettuare controlli in contraddittorio al fine di verificare la rispondenza del servizio fornito dal Concessionario alle prescrizioni stabilite. In particolare, potranno essere effettuati controlli sull'igiene dei locali e delle attrezzature, sull'igiene del personale. I controlli sono attuati anche sui prezzi praticati, sugli alimenti e sulla corretta conservazione degli stessi.

Qualora i suddetti incaricati riscontrassero una cattiva gestione in merito all'igiene o alla manutenzione di locali, arredi ed attrezzature, o accertassero qualità scadente della merce, rispetto a quella stabilita, saranno formulati richiami e contestazioni, previo eventuale allontanamento della merce non conforme.

Sono effettuati dei controlli oltre a quelli relativi ai verbali alla consegna dei locali, degli arredi e delle attrezzature, al momento dell'avvio dell'attività, anche:

- sull'operato dell'Impresa, o chi per essa, nell'esecuzione dei lavori per l'inserimento di nuovi arredi;
- nell'esecuzione o modifica di eventuali impianti per l'installazione delle attrezzature;
- sull'effettuazione del collaudo finale;
- sull'uso diligente dei locali dati in concessione;
- sulla corretta manutenzione dei locali, degli impianti fissi e delle attrezzature impiegate nel servizio.

I controlli potranno essere effettuati, inoltre, per quanto attiene:

Progettisti

Highlevel Team Engineering and Management

T.H.E.M.A.

PROGETTAZIONE E SERVIZI DI INGEGNERIA

con la collaborazione specialistica di:

AIRIS
INGEGNERIA PER L'AMBIENTE

costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese

MANDATARIA:

cmb
COOPERATIVA MURATORI
E BRACCianti DI CARPI

mandanti:

Siram
by **VEOLIA**

GELMINI
IMPIANTI TECNOLOGICI

Coopservice

- agli aspetti igienico/sanitari e vigilanza sulla rispondenza del servizio reso a quanto previsto dal contratto, dal momento della preparazione delle bevande e degli alimenti fino alla loro somministrazione;
- alla vigilanza sul rispetto degli standard di igiene negli ambienti, nell'uso degli utensili e attrezzature, e nell'igiene personale e dell'abbigliamento;
- alla richiesta di effettuazione di prelievi di campioni di cibi e bevande per l'esecuzione di esami microbiologici.

Progettisti

Highlevel Team Engineering and Management T.H.E.MA. PROGETTAZIONE E SERVIZI DI INGEGNERIA	con la collaborazione specialistica di:  AIRIS INGEGNERIA PER L'AMBIENTE
--	---

costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese

MANDATARIA:  cmb COOPERATIVA MURATORI E BRACCianti DI CARPI	mandanti:  Siram by  VEOLIA	 GELMINI IMPIANTI TECNOLOGICI	 Coopservice
---	--	--	---