



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



Procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del d. lgs. 50/2016, per l'affidamento in concessione del servizio di distribuzione automatica di bevande, calde e fredde, prodotti alimentari preconfezionati – CIG 81094100D6

PROCEDURA APERTA, AI SENSI DELL'ART. 60 DEL D. LGS. 50/2016,
PER L'AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE
DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE AUTOMATICA
DI BEVANDE, CALDE E FREDDE, PRODOTTI ALIMENTARI PRECONFEZIONATI

CIG 81094100D6

CAPITOLATO TECNICO



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



Procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del d. lgs. 50/2016, per l'affidamento in concessione del servizio di distribuzione automatica di bevande, calde e fredde, prodotti alimentari preconfezionati – CIG 81094100D6

INDICE

1. Presentazione dell'IVASS.	3
2. Oggetto della concessione e durata.	3
3. Valore della concessione e del canone di concessione.	4
4. Requisiti minimi dei distributori automatici.	5
5. Requisiti minimi dei prodotti e listino prezzi.	6
6. Installazione distributori automatici – verifica di conformità.	8
7. Erogazione del servizio, rifornimento dei prodotti e manutenzione dei distributori.	9
8. Servizio di reportistica e servizio di <i>customer satisfaction</i>.	11



1. Presentazione dell'IVASS.

L'IVASS, Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni, dotato di personalità giuridica di diritto pubblico, è stato istituito il 1° gennaio 2013, a seguito della volontà del Governo, concretamente manifestata con l'art. 13 del Decreto-legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito dalla Legge 7 agosto 2012, n. 135, di riformare l'attività di vigilanza nel settore assicurativo allo scopo di creare un più stretto legame con la vigilanza bancaria, realizzando un collegamento funzionale tra l'IVASS e la Banca d'Italia evidente, in particolare, nell'assetto di *governance* dell'Istituto.

L'IVASS è dotato di autonomia organizzativa, finanziaria e contabile. Le entrate necessarie per far fronte alle spese di funzionamento provengono prevalentemente dal contributo di vigilanza a carico dei soggetti vigilati (imprese di assicurazione e intermediari assicurativi).

L'IVASS ha sede legale in Roma, via del Quirinale 21.

2. Oggetto della concessione e durata.

L'Istituto nella predisposizione della presente procedura di affidamento si ispira ai principi volti ad un uso più responsabile delle risorse nel rispetto ambientale oltre che ad una sana alimentazione accessibile agli utenti a prezzi contenuti, promuovendo il risparmio energetico, la distribuzione di alimenti e bevande più salutari, le azioni per ottimizzare la gestione dei rifiuti e soluzioni sostenibili per l'approvvigionamento dei prodotti, nonché l'informazione sulle caratteristiche nutrizionali dei prodotti destinati al *vending*.

Il presente Capitolato Tecnico contiene le specifiche tecniche relative all'affidamento in regime di concessione di cui all'art. 164 del d. lgs. n. 50/2016 del servizio di installazione e gestione di almeno 8 (otto) distributori automatici (*vending machine*) eco-innovativi per la somministrazione di alimenti preconfezionati e bevande, calde e fredde, presso gli uffici dell'IVASS.

Nella tabella seguente è riportata la tipologia e la distribuzione, all'interno dell'Istituto, degli 8 (otto) distributori automatici e del bacino di utenza:

Tabella 1

Ubicazione e numero dipendenti	Numero di distributori	Area di installazione	Prodotti offerti nei distributori
Via del Quirinale, 21 320 dipendenti	4	Stanza 15 piano terra	1 distributore di bevande calde 1 distributore di snack dolci/salati 1 distributore di acqua e bevande fredde 1 distributore di spremuta d'arancia fresca
Via dei due Macelli, 73 50 dipendenti	2	Corridoio primo piano	1 distributore di bevande calde 1 distributore di snack dolci/salati e bevande fredde.



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



Procedura aperta, ai sensi dell'art. 60 del d. lgs. 50/2016, per l'affidamento in concessione del servizio di distribuzione automatica di bevande, calde e fredde, prodotti alimentari preconfezionati – CIG 81094100D6

Via Quattro Fontane, 147 (*) 70 dipendenti	2	Corridoio piano terra	1 distributore di bevande calde, 1 distributore di snack dolci/salati e bevande fredde.
---	---	--------------------------	---

(*): si precisa che poiché la sede di via Quattro Fontane è attigua a quella di via del Quirinale, i dipendenti ubicati nella sede di via Quattro Fontane usufruiscono anche dei distributori ubicati nella sede di via del Quirinale.

Nel corso del contratto, la pianta organica dell'Istituto verrà incrementata di ulteriori 45 unità che potranno essere dislocate anche in un'altra sede ubicata in zone limitrofe a quelle già esistenti elencate nella tabella di cui sopra. Pertanto, potrà essere richiesta l'installazione di ulteriori distributori, alle stesse condizioni contrattuali, salvo adeguamento proporzionale del canone di concessione al numero totale dei distributori.

L'IVASS, in ogni caso, riservandosi di rimodulare la distribuzione dei dipendenti secondo le eventuali future esigenze logistiche e/o organizzative, non garantisce un numero minimo di utenti effettivi del servizio; la fruizione del servizio sarà del tutto libera, per cui l'Istituto non assume alcun impegno circa il numero delle consumazioni giornaliere e totali.

Il Concessionario, pertanto non può vantare pretese, né richiedere modifiche al contratto per l'eventuale mancata affluenza degli utenti.

Il contratto avrà la durata massima di anni 4 (quattro) con decorrenza dalla data di avvio del servizio, una volta completata l'installazione dei distributori automatici; l'avvio del servizio dovrà avvenire entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla data di sottoscrizione del contratto; a tal fine il responsabile del servizio del concessionario concorderà la data di avvio del servizio con il direttore dell'esecuzione del contratto nominato dall'Istituto (di seguito DEC).

Al termine del contratto l'impresa, entro 10 (dieci) giorni dalla richiesta dell'Istituto, dovrà rimuovere i distributori installati e quant'altro eventualmente posto in essere per l'erogazione del servizio.

In caso di mancata rimozione, l'Amministrazione potrà provvedere d'ufficio con spese a carico del concessionario.

In ogni caso, qualora alla scadenza del termine contrattuale, non sia ancora ultimata la procedura di affidamento del nuovo contratto di concessione, l'Istituto potrà richiedere al concessionario una proroga del servizio per garantirne la continuità.

3. Valore della concessione e del canone di concessione.

Il valore totale massimo della concessione ai sensi dell'art. 167 del d. lgs. n. 50/2016 è pari a complessivi 212.000,00 euro, al netto dell'IVA, calcolato sulla base del fatturato stimato dall'Amministrazione aggiudicatrice per tutta la durata del contratto.

Tale valore comprende sia il valore massimo stimato del fatturato per i 4 anni di durata della concessione, in ragione di 40.000,00 euro all'anno (per complessivi 160.000 euro), sia il valore della eventuale opzione di prorogazione nel tempo (c.d. "proroga tecnica") degli



effetti economici della concessione che il valore della eventuale opzione di estensione in aumento della concessione stessa (c.d. "sesto quinto"), ai sensi rispettivamente dei commi 11 e 12 dell'art. 106 del d. lgs. n. 50/2016, per complessivi 52.000,00 euro.

La stima di 40.000,00 euro è effettuata sulla base del fatturato per l'anno 2018 dei concessionari uscenti, aumentata in ragione del previsto ampliamento degli utenti e della fornitura di una più variegata offerta di prodotti.

Il valore del canone di concessione che sarà posto a base d'asta soggetto a rialzo è stimato in 4.200,00 euro/annui e comprende la reintegrazione forfettaria dei costi per i consumi di energia elettrica, acqua e smaltimento rifiuti, nonché una quota del canone di locazione relativa agli spazi dell'Istituto destinati alla vendita dei prodotti.

Il pagamento del canone di concessione avverrà in 2 rate semestrali anticipate. A partire dal secondo anno di contratto, il canone sarà indicizzato in modo corrispondente alla variazione del 100% dell'indice FOI accertato con riferimento alla mensilità di decorrenza del contratto.

L'importo relativo agli oneri della sicurezza, ai fini dell'eliminazione dei rischi interferenziali, è stato stimato in € 1.000,00.

4. Requisiti minimi dei distributori automatici.

L'impresa offerente dovrà consegnare all'Amministrazione le schede tecniche dei distributori automatici, attestanti il possesso dei requisiti minimi indicati, che dovrà permanere per tutta la durata contrattuale.

Il Concessionario ha la facoltà di scegliere marca e modello dei distributori automatici per le tipologie di alimenti riportate nella tabella 1, fermo restando la sussistenza dei seguenti requisiti minimi:

- a) essere conformi per caratteristiche tecniche ed igieniche alla normativa vigente in materia;
- b) essere marcati CE, di nuova fabbricazione e ultima generazione, al momento dell'installazione anche in caso di sostituzione nel corso della prestazione;
- c) predisposti in modo che sia utilizzabile l'acqua potabile di rete e consentire ove possibile la regolazione dello zucchero;
- d) essere di facile pulizia e disinfettabili sia all'interno che all'esterno e, comunque tali da garantire l'assoluta igienicità dei prodotti distribuiti;
- e) avere le superfici destinate a venire a contatto con gli alimenti idonee a resistere alle ripetute operazioni di pulizia e disinfestazione;
- f) avere le superfici destinate al calore collocate in modo tale da non influire negativamente sulla conservazione degli alimenti e bevande;
- g) avere il dispositivo esterno di erogazione non esposto a contaminazioni;
- h) accettare qualsiasi tipo di moneta/banconota (minimo euro 0,05) ed essere tutti provvisti di dispositivo rendi resto;
- i) essere dotati di dispositivo, uguale per tutti i distributori, per funzionamento a chiave magnetica ricaricabile da distribuire ai fruitori su richiesta;



- j) essere dotati di contenitori portarifiuti con coperchio a ritorno automatico, che consentano la raccolta differenziata;
- k) essere dotati di chiare indicazioni sul prodotto offerto, secondo le disposizioni vigenti, e sul relativo prezzo;
- l) essere in grado di segnalare chiaramente le diverse indisponibilità dei prodotti;
- m) essere posizionati in modo da permettere una sicura e corretta pulizia del pavimento sottostante e adiacente;
- n) riportare una targhetta con il nominativo e la ragione sociale dell'Impresa affidataria ed il suo recapito oltre al nominativo e recapito del referente cui rivolgersi in caso d'urgenza;
- o) rientrare nella classe energetica A, secondo gli standard EVA EMP o EN 50597;
- p) il Concessionario potrà, nel corso del rapporto contrattuale, previa preventiva autorizzazione dell'IVASS, sostituire i distributori con altri che abbiano pari o superiori caratteristiche tecniche.

Resta inteso che il Concessionario si impegna ad osservare tutte le vigenti disposizioni di legge e le prescrizioni impartite dalle competenti autorità amministrative in tema di sicurezza, di prevenzione degli infortuni, di salubrità degli ambienti di lavoro ed ogni altra norma applicabile al servizio richiesto.

5. Requisiti minimi dei prodotti e listino prezzi.

L'impresa offerente dovrà consegnare all'Amministrazione le schede tecniche dei prodotti offerti, comprese le attestazioni, ove richieste, del possesso dei requisiti di seguito indicati, che dovrà permanere per tutta la durata contrattuale.

I prodotti erogati dai distributori devono essere di ottima qualità e conformi alla normativa vigente, in particolare alle disposizioni di legge in materia igienico sanitaria e alle disposizioni contenute nel Regolamento UE n. 1169/2011 relativo alla fornitura di informazioni sugli alimenti ai consumatori. Per ciascun prodotto dovranno essere facilmente individuabili le seguenti informazioni:

- denominazione dell'alimento;
- elenco degli ingredienti;
- qualsiasi ingrediente o coadiuvante tecnologico elencato nell'allegato II del Regolamento UE o derivato da una sostanza o un prodotto elencato in detto allegato II che provochi allergie o intolleranza usato nella fabbricazione o nella preparazione di un alimento e ancora presente nel prodotto finito, anche se in forma alterata;
- quantità di taluni ingredienti o categoria di ingredienti;
- la qualità netta dell'alimento;
- il termine di conservazione e data di produzione o la data di scadenza;
- le condizioni particolari di conservazione;
- il nome o la ragione sociale e l'indirizzo dell'operatore del settore alimentare;
- il paese di origine o il luogo di provenienza, ove previsto;
- la dichiarazione nutrizionale, ove prevista.

I prodotti, sia snack che bevande, da inserire nei distributori dovranno soddisfare i seguenti requisiti minimi in relazione:



- a. alla provenienza, il 10% dovrà provenire da agricoltura biologica, circuito equo e solidale, terreni confiscati alle mafie, filiera regionale e/o filiera corta, tenendo presente che:
- i prodotti Bio dovranno essere certificati e garantiti dagli Organismi di controllo riconosciuti dal Ministero delle Politiche Agricole Alimentari e Forestali;
 - i prodotti provenienti dal mercato equo-solidale dovranno riportare tutte le indicazioni e le autorizzazioni previste per essere qualificati come equosolidali e, pertanto, conformi agli standard internazionali del commercio equo e che includano i principi riconosciuti dalle Convenzioni dell'ILO;
 - i prodotti provenienti dalle terre confiscate alle mafie, da filiera regionale e/o da filiera corta dovranno avere idonea certificazione della loro provenienza;
- b. agli ingredienti, almeno il 20% dovrà essere adatta a soggetti con allergie e/o intolleranze alimentari (celiaci, diabetici, intolleranti al lattosio) tenendo presente che tali prodotti dovranno riportare le indicazioni e le autorizzazioni previste per essere classificati come prodotti adatti a soggetti con tali intolleranze. Tutti i prodotti non dovranno contenere ingredienti geneticamente modificati (OGM).

A seconda dei prezzi praticabili (espressi solo in multipli di 5 centesimi) i prodotti sono stati suddivisi in tre categorie (vedi tabella descrittiva sottostante):

- a. bevande calde (es. caffè, cappuccino, tè, etc.), per le quali il prezzo da applicare è predefinito in 0,50 euro pari al prezzo praticato dal fornitore uscente, al fine di consentire ai dipendenti di usufruire del servizio più richiesto alle condizioni economiche attuali;
- b. bevande fredde e snack, per ciascuna delle quali è indicato un intervallo di prezzo entro il quale l'aggiudicatario potrà scegliere l'importo da applicare, in relazione alla qualità, alla provenienza del prodotto offerto, nonché alla reputazione commerciale della marca di produzione degli stessi;
- c. altri prodotti non compresi nei punti precedenti, proposti dall'offerente ad un prezzo liberamente individuato.

Il concessionario a partire dal secondo anno di contratto potrà richiedere un adeguamento dei prezzi dei prodotti oggetto del *vending* nella misura del 75% dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati (FOI) accertato con riferimento alla mensilità di decorrenza del contratto. Per l'eventuale ricalcolo dei singoli prezzi, per praticità si applicherà l'arrotondamento per difetto ai 5 centesimi di euro.

Nella tabella 2 sottostante sono descritte le caratteristiche dei prodotti tipo compresa la indicazione della quantità/grammatura minima richiesta per ciascuna porzione, che dovranno essere rispettate dall'aggiudicatario.

Tabella 2



Categoria prodotto	Descrizione caratteristiche prodotti tipo	Prezzo	Tipologia di Prezzo
		minimo e massimo	
		(in euro IVA compresa)	
A	<u>Bevande calde in bicchiere</u> : - caffè espresso in grani macinati all'istante (miscela arabica almeno all'80%, almeno gr. 7 di caffè a porzione); - cappuccino (almeno gr. 10 di latte in polvere a porzione); - decaffeinato ; - tè caldo al limone (almeno gr. 14 di tè in polvere a porzione); - bevanda al cioccolato (almeno gr. 25 di cacao in polvere a porzione); - orzo e altre bevande similari.	0,5	FISSO
B	Acqua minerale naturale di sorgente (con o senza aggiunta di anidride carbonica) in bottiglia bio based PET o in cartone tetrapack - da 500 ml	0,50/0,70	VARIABILE
	Acqua minerale naturale di sorgente (con o senza aggiunta di anidride carbonica) in lattina da 330 ml	0,50/0,70	
	Spremuta di arancia fresca - spremuta all'istante in bicchiere	1,30/1,50	
	Bevanda gassata (tipo cola, aranciata, chinotto, gassosa, cedrata) e non gassata (tipo tè freddo) in lattina da 330 ml	0,70/0,90	
	Bevanda gassata (tipo cola, aranciata, chinotto, gassosa, cedrata) e non gasata (tipo tè freddo) in bottiglietta di vetro da 330 ml	0,90/1,10	
	Bevanda non gassata (tipo tè freddo, arancia, succhi) in cartone tetrapack da 200 ml	0,70/0,90	
	Succo/nettare di frutta (100% frutta) in cartone tetrapack o in bottiglietta di vetro da 200 ml	1,10/1,30	
	Snack dolce al ripieno di cioccolato/marmellata da 40 g	0,80/1,00	
	Prodotto da forno dolce (es. biscotto, wafer, croissant, crostatina tortina) con/senza farcitura da 30/40 g	0,60/0,80	
	Prodotto da forno salato (es. taralli, schiacciatine, crackers) da 30/40 g	0,80/1,00	
	Snack a base di cereali e/o frutta e/o semi oleosi e/o cioccolato (es. barrette, croccantino) da 30/40 g	0,70/0,90	
	Frutta secca (es. mandorle, nocciole, noci) essiccata o disidratata (es. prugne, albicocche, mele) in bustina da 30 g	0,70/0,90	
C	Prodotti non rientranti nelle tipologie sopracitate aggiunti nell'offerta tecnica		LIBERO

Per ridurre l'impatto ambientale connesso alla fornitura, tutte le bevande, compresa l'acqua minerale, dovranno essere distribuite in contenitori (bicchieri, lattine, bottiglie, ed altri) composti da materiali alternativi alla plastica (alluminio, cartone tetrapack, vetro) e/o in bio-based PET (vedi per singoli prodotti tipo nella tabella 2); anche le palettine per lo zucchero dovranno essere di materiale biodegradabile.

6. Installazione distributori automatici – verifica di conformità.

Il Concessionario è tenuto, a sue spese, ad eseguire i collegamenti (elettrici ed idraulici) agli allacciamenti predisposti dall'IVASS, previo accordo con la struttura dell'Istituto competente da eseguire a regola d'arte e nel pieno rispetto della normativa vigente nonché alla verifica di conformità dei distributori automatici da effettuarsi prima dell'avvio del servizio.

Il Concessionario deve rilasciare all'IVASS la relativa dichiarazione di Conformità, ai sensi del D. M. n. 37/08 e s. m. i. prima dell'avvio del servizio.



Sono a totale carico del Concessionario, altresì, tutti gli oneri relativamente al funzionamento, alla gestione, alla manutenzione e all'eventuale sostituzione o rimozione dei distributori automatici. Eventuali variazioni relative al numero e al posizionamento degli stessi devono essere concordati con il DEC; le eventuali modifiche all'impianto elettrico e idraulico che si dovessero rendere necessarie sono a cura della struttura competente dell'Istituto.

Al termine della fase di installazione dei distributori, il DEC in contraddittorio con il responsabile del servizio del concessionario, procederanno alla verifica di conformità di tutto quanto installato al fine di accertarne la regolare installazione e funzionamento, redigendo un verbale di avvio del servizio.

Il Concessionario s'impegna, altresì, a fornire prima dell'avvio del servizio, un elenco dettagliato dei distributori automatici installati, distinti per tipologia e ubicazione, e dei prodotti erogati con i relativi prezzi, secondo gli impegni assunti.

L'IVASS si riserva la facoltà di eseguire, a campione, controlli periodici al fine di verificare il corretto utilizzo degli spazi concessi e il rispetto degli impegni assunti per la qualità e quantità dei prodotti offerti, nonché per i prezzi da praticare.

7. Erogazione del servizio, rifornimento dei prodotti e manutenzione dei distributori.

Il Concessionario è tenuto ad assicurare l'erogazione dei prodotti mediante distributori automatici in perfetto stato, tale da garantire la loro piena funzionalità ed efficienza, continuativamente 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno, salvo richiesta diversa.

Il servizio di rifornimento ed igiene delle apparecchiature deve essere completo in modo da non sollevare reclami da parte degli utenti: in particolare, devono essere rispettate tassativamente le date di scadenza dei prodotti e gli impegni presi circa la composizione della lista dei prodotti offerti.

Il Concessionario è tenuto a provvedere direttamente a tutte le indicazioni previste dal presente Capitolato utilizzando mezzi e attrezzature in propria dotazione e/o disponibilità.

Il Concessionario è tenuto a garantire, sotto la propria responsabilità, l'efficienza del servizio con l'organizzazione dei mezzi e del personale in numero adeguato al servizio richiesto, assicurando interventi di fornitura entro massimo 8 ore lavorative dalla chiamata.

Le modalità delle attività di rifornimento dovranno essere concordate tra le parti in modo da non creare interferenze con l'attività lavorativa pur mantenendo un rifornimento costante e rispettoso delle date di scadenza dei prodotti. La permanenza nei locali dell'Istituto è consentita per il tempo strettamente necessario all'effettuazione delle operazioni di rifornimento, manutenzione, pulizia.



Tutte le attività di rifornimento e/o manutenzione programmata dei distributori dovranno avvenire nei giorni lavorativi in prima mattinata e concludersi entro le ore 8:00, in modo da non creare interferenze con l'attività lavorativa.

I rifornimenti debbono essere eseguiti da personale del Concessionario avente i requisiti previsti dalle vigenti disposizioni di legge.

Oltre al rifornimento deve essere assicurata la pulizia sia interna che esterna dei distributori in modo da garantirne un'ottima condizione igienica.

Il Concessionario deve garantire a proprie spese l'assistenza e la manutenzione dei distributori riducendo al minimo i disservizi causati da eventuali guasti. Su tutti i distributori devono essere effettuati periodici interventi di manutenzione preventiva per garantirne il costante funzionamento.

Al fine di garantire l'immediata segnalazione di guasti e malfunzionamenti, il Concessionario è tenuto ad apporre sul distributore apposita etichetta adesiva contenente i recapiti telefonici del servizio di assistenza.

In caso di guasto o cattivo funzionamento dei distributori, il Concessionario è tenuto a ripristinare la piena funzionalità degli stessi entro 8 ore lavorative dalla chiamata.

Nel caso in cui non sia possibile riparare il guasto in loco o il fermo del distributore si protragga oltre le 8 ore lavorative, il Concessionario è tenuto a sostituire il distributore entro e non oltre il termine di 24 ore lavorative dalla chiamata iniziale.

I distributori che dovessero presentare frequenti fermi o disfunzioni devono essere sostituiti dal Concessionario entro 5 giorni dalla richiesta del DEC.

Al fine di consentire la verifica circa il rispetto delle tempistiche sopra indicate, i termini indicati relative al rifornimento di cibi e bevande o alla segnalazione di guasti/malfunzionamenti/sostituzioni dei distributori, decorreranno dalle chiamate che potranno essere effettuate dal DEC o da altro referente dell'Istituto, previamente individuato e comunicato al Concessionario.

Il Concessionario è tenuto ad individuare un Responsabile del servizio il cui nominativo sarà indicato nel contratto da sottoscrivere dalle parti.

Tale Responsabile deve porre in essere tutte le azioni necessarie per garantire il livello dei servizi attesi nonché il rispetto delle prestazioni richieste e gestire eventuali reclami/disservizi.

In caso di sostituzione del Responsabile del servizio nel corso del contratto, il Concessionario deve darne tempestiva comunicazione al DEC, inviando i riferimenti del nuovo Responsabile.

Il personale del Concessionario addetto al servizio nei locali dell'IVASS, deve portare ben visibile una tessera di riconoscimento contenente l'indicazione delle generalità della



ditta, il nominativo e foto del dipendente, al fine di un'agevole identificazione da parte del personale e degli utenti dell'IVASS.

Il personale è tenuto ad assumere un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza, ad agire con diligenza professionale in modo da assicurare la realizzazione del servizio a regola d'arte entro i termini fissati e nel pieno rispetto degli obblighi contrattuali.

Il Concessionario è responsabile della disciplina del proprio personale, della corretta esecuzione del servizio e delle attività ad esso connesse rispondendo direttamente dell'operato dei propri dipendenti.

Il Concessionario è tenuto a prendere atto e risolvere tutte le eventuali contestazioni che gli venissero formulate in proposito dall'Amministrazione contraente.

Tutto il personale dovrà essere munito delle autorizzazioni sanitarie previste dalla vigente normativa e dovrà provvedere a documentare l'idoneità sanitaria.

Il Concessionario è tenuto a provvedere ad una adeguata istruzione del personale addetto in materia di sicurezza ed igiene nei luoghi di lavoro; egli è obbligato a far osservare ai propri dipendenti, scrupolosamente, le norme antiinfortunistiche e a dotarli di tutto quanto necessario per la prevenzione degli infortuni, in conformità alle vigenti norme di legge in materia (D. Lgs. n. 81/2008 e normative correlate).

L'IVASS è sollevato da qualsiasi responsabilità civile e penale in merito all'esecuzione del servizio in concessione e, pertanto il Concessionario si obbliga alla completa ottemperanza di tutte le disposizioni legislative e dei regolamenti riguardanti l'assicurazione infortunistica, previdenziale e mutualistica relativamente ai propri dipendenti, nonché la legge sulla prevenzione e sicurezza, assumendone la piena responsabilità anche in caso di inadempienza.

8. Servizio di reportistica e servizio di *customer satisfaction*.

Ai fini del monitoraggio del servizio, il concessionario dovrà trasmettere semestralmente un resoconto/report sui consumi delle bevande e snack, in particolare dovrà fornire un prospetto riepilogativo per ciascun distributore (indicando le eventuali sostituzioni degli stessi) del valore in euro dei prodotti venduti al lordo di IVA nel periodo di riferimento.

Il resoconto dovrà essere inviato al DEC entro 30 giorni dalla scadenza del semestre.

Il concessionario dovrà prevedere, altresì un modello di *customer satisfaction* per verificare il grado di soddisfazione da parte dell'utenza del servizio offerto nel suo complesso; da tale modello dovrà emergere il gradimento dei dipendenti in ordine al rapporto qualità/prezzo dei prodotti offerti e le eventuali soluzioni correttive proposte.