

e disabilitare il servizio di "Addebito diretto in conto corrente SDD". Tale modalità dovrà essere attiva dal 1/9/2018.

- qualora la piattaforma PAGO PA dell'Ente non preveda i pagamenti tramite MyBank e Pos virtuale sarà onere della software house attivarli tramite il proprio portale dedicato ai genitori.
- mav on line, con generazione autonoma da parte del genitore e rendicontazione dell'avvenuto pagamento automatica senza l'ausilio di un operatore.

In tutti i casi le modalità di pagamento dovranno garantire:

- la gestione dell'intero ciclo di pagamento e rendicontazione in modalità digitale,
- ridurre al minimo la richiesta di intervento dell'operatore comunale;
- la riconciliazione automatica.
- il pagamento anticipato rispetto alla consumazione del pasto

### 6.3 PORTALE DEL GENITORE

Il sistema dovrà garantire il riconoscimento digitale del genitore/tutore per accesso al Portale del genitore. L'aggiudicatario dovrà garantire l'accesso e riconoscimento digitale del genitore/tutore sia attraverso il sistema di autenticazione dell'aggiudicatario sia integrando il sistema di autenticazione MyId della Regione Veneto. Il portale del genitore dovrà:

1. rispettare le norme e regolamenti in materia di accessibilità, usabilità e sicurezza previste per i siti della PA;
2. essere configurabile per permettere la personalizzazione del layout al fine di inserire logo e dicitura "Comune di Vicenza";
3. essere "web responsive" cioè adattarsi automaticamente al dispositivo che lo visualizza rimanendo sempre chiaro e facile da navigare.

#### 6.3.1 Sistema di autenticazione del fornitore

L'aggiudicatario, per il proprio sistema di autenticazione, dovrà garantire e prendere in carico l'informazione e il rilascio di credenziali in modalità sicura. Pertanto per gli utenti già iscritti al servizio nell'anno scolastico 2017/18, oggetto di migrazione nel nuovo DB, verrà utilizzato il numero di cellulare già certificato per l'invio delle credenziali.

Per le nuove iscrizioni il rilascio delle credenziali dovrà avvenire previa sottoscrizione di un modulo di richiesta on line in cui il genitore possa inserire i dati necessari in modo autonomo. Successivamente il genitore stamperà il modulo compilato, lo firmerà e lo invierà allegando documento di identità.

#### 6.3.2 Sistema di autenticazione MyId della Regione Veneto

Per il sistema MyId il fornitore dovrà curare l'integrazione secondo le specifiche messe a disposizione dalla Regione Veneto. Con il sistema di autenticazione regionale i genitori/tutori potranno accedere al portale del genitore con credenziali Spid o con le credenziali proprie di MyId, rilasciate dagli enti della PAL del Veneto. Si precisa che con il sistema di autenticazione MyId il soggetto che viene riconosciuto è il genitore/tutore cioè l'adulto di riferimento e non il bambino. Sarà considerato titolo preferenziale la possibilità di accesso ai dati del bambino ad entrambi i genitori e/o tutore.

### 6.4 ADEMPIMENTI A CARICO DEL COMUNE

Del sistema sopradescritto restano in carico all'amministrazione Comunale le seguenti fasi:

- gestione delle anagrafiche degli utenti
- gestione delle iscrizioni
- l'incasso
- la riscossione coattiva;
- l'attribuzione delle tariffe degli utenti.
- gestione generale del sistema (es. le promozioni automatiche di fine anno).
- i rapporti con l'utenza



- i rapporti con l'utenza

#### **6.5 ADEMPIMENTI A CARICO DELL'APPALTATORE:**

- la manutenzione per la durata dell'appalto delle apparecchiature hardware e del software, nonché l'assistenza agli operatori comunali per la verifica a fine mese, tramite il programma, dei dati consuntivati.
- l'attivazione e la manutenzione per tutta la durata dell'appalto di un contratto di hosting atto a garantire la gestione del programma presso un IDC (Internet Data Center).
- l'appaltatore oltre all'avviso di prossimo esaurimento e dell'esaurimento del credito mediante SMS o e-mail – è tenuto ad effettuare, nel corso dell'anno scolastico, idonei solleciti per iscritto mediante raccomandata A/R agli utenti insolventi, indicando la causale (numero e date dei pasti non pagati), l'importo del debito maturato, le modalità ed il termine per il pagamento (comunque non inferiore a 5 giorni lavorativi dal ricevimento della raccomandata).

Le procedure di sollecito devono essere attivate nei confronti degli alunni morosi a seguito di rilevazioni da effettuare almeno nel mese di gennaio, e successivamente a giugno, dopo il termine delle lezioni e quindi a conclusione del servizio di mensa per l'anno scolastico di riferimento.

Decorso inutilmente il termine assegnato per il pagamento, e comunque entro il mese di agosto di ogni anno, l'aggiudicatario trasmette al Comune il riepilogo definitivo delle morosità relative all'anno scolastico di riferimento e tutta la documentazione cartacea necessaria ad attivare le procedure di riscossione coattiva. L'appaltatore è tenuto a formare, conservare appositi archivi dei dati relativi agli anni scolastici conclusi.

- assicurare al Comune l'accesso e l'utilizzo di tutte le funzioni del programma per gestire le proprie scuole (asili nido e infanzia);
- l'attivazione di un PC presso la Cucina per visualizzare tramite il programma le prenotazioni della giornata;
- sono a carico dell'Aggiudicatario tutte le attività e gli eventuali relativi oneri che si rendessero necessari per garantire il corretto e regolare funzionamento del sistema informatico;
- la formazione di tutto il personale coinvolto, telefonicamente o in loco.

Tutti i punti/attività sopra evidenziati dovranno essere assicurati dall'appaltatore anche per i servizi di ristorazione diretta comunale (scuole dell'infanzia e asili nido per un'utenza complessiva di 2500 pasti giornalieri) e per i servizi aggiuntivi proposti, ivi compresi i solleciti di cui sopra.

#### **6.6 SICUREZZA, GESTIONE, CONSERVAZIONE DEI DATI E LEGGI IN MATERIA**

Il sistema informatizzato proposto dovrà inoltre garantire quanto segue:

- A. essere conforme alle prescrizioni della Legge n. 4 del 9 gennaio 2004 – Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici;
- B. la Banca dati e l'intero sistema informatico devono risiedere presso una Server farm certificata Iso27001, in grado di garantire la massima protezione dei dati trattati, con particolare attenzione ai dati sensibili;
- C. al fine di evitare eventi disastrosi e garantire idonei livelli di qualità nonché continuità di servizio, la società di informatica deve essere certificata Iso27001 e Iso22301;
- D. l'azienda è tenuta a trattare, attraverso il sistema informatizzato, tutti i dati anagrafici e gestionali ai sensi del D.lgs. del 30/06/2003 n. 196 e s.m.i., con particolare attenzione ai dati sensibili, quali dati sanitari, etico - religiosi, economici.

Il Comune si riserva la possibilità di richiedere direttamente e in qualsiasi momento all'azienda le certificazioni previste e la documentazione relativa al regime di sicurezza applicato ai propri dati.



## 6.7 SERVER PER IL GESTIONALE

### 6.7.1 Installazione c/o Data Center del Comune

L'applicativo potrà essere fornito in modalità *On-Premise*, ovvero installato nei server comunali. In tal caso:

L'aggiudicatario dovrà provvedere all'installazione del gestionale e del portale sui server messi a disposizione dall'Amministrazione e alla configurazione delle postazioni del comando per l'accesso agli applicativi forniti.

L'amministrazione metterà a disposizione dell'aggiudicatario:

- piattaforma di virtualizzazione vmware su cui creare le macchine virtuali necessarie per l'installazione degli applicativi (al posto di "uno o più macchine virtuali in ambiente vmware")
- eventuali licenze Windows server Datacenter 2012 R2
- accesso alla rete del comando
- accesso internet
- accesso in vpn per teleassistenza

Per il sistema operativo e il DBMS (Database Management System) l'amministrazione, in una visione di risparmio economico, predilige software open source (CentOS, Ubuntu, MySQL; Postgresql).

Nel caso in cui le caratteristiche dei server, del sistema operativo e del DBMS messi a disposizione dall'Ente non risultassero compatibili con i requisiti degli applicativi forniti sarà a carico dell'aggiudicatario fornire le licenze software e le risorse hardware necessarie all'installazione ed al funzionamento dei suddetti applicativi.

### 6.7.2 Fornitura in modalità SaaS (Software as a Service)

L'applicativo potrà anche essere fornito in modalità SaaS (Software as a Service), in tal caso

1. il data center del fornitore dovrà essere ubicato nel territorio nazionale con collegamenti in fibra ottica offerta da operatori commerciali differenti su percorsi fisici diversi così da garantire una elevata resilienza dei collegamenti.
2. il data center dovrà essere certificato ISO 27001 per la tutta la durata del contratto ed è richiesta la certificazione ISO 22301 per la tutta la durata del contratto.
3. dovranno essere garantiti livelli di prestazione del software comparabili con quelli che si otterrebbero con l'installazione dello stesso nei server comunali.
4. dovrà essere garantita la sicurezza e riservatezza dei dati in base alle norme vigenti.
5. dovrà essere garantita l'interrogazione in tempo reale della banca dati contenente i dati dell'Ente per permettere elaborazioni o estrazioni degli stessi.
6. dovrà essere previsto un servizio di backup giornaliero con retention di almeno 15 giorni.
7. dovrà essere consegnata all'Amministrazione Comunale almeno settimanalmente un'esportazione completa della base dati in formato aperto ed importabile nei sistemi dell'Ente.
8. Necessarie integrazioni con anagrafe comunale

## 6.8 DATI

Riconosciuta al Fornitore la proprietà intellettuale delle strutture dati e delle informazioni a base del sistema proposto, si intende altresì che i dati che popoleranno il database sono e rimangono sempre di proprietà del Comune di Vicenza, qualunque sia la soluzione sistemistica proposta (on-premise o SaaS) e sono concessi in uso all'aggiudicatario per gli scopi e la durata del contratto.

A questo fine i dati, i documenti e le immagini dovranno essere esportabili in formati standard (ad esempio csv, excel, txt, xml, css);

Alla cessazione del contratto tutti i dati, le immagini e qualsiasi documento legato alla gestione del servizio dovranno essere resi disponibili, senza alcun onere per l'Amministrazione contraente, ai fini dell'immediata migrazione all'eventuale Gestionale del nuovo aggiudicatario, nei formati e con le specifiche descritte – o in alternativa con un tracciato condiviso tra fornitore e Comune di Vicenza.

In tale fase la ditta si impegna a garantire la più completa collaborazione per assicurare la conversione ed importazione della base dati nel gestionale della ditta subentrante.



#### 6.9 SUPPORTO, LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

Il servizio richiesto dovrà prevedere:

- supporto prioritario in caso di "Incident" coordinato con referente interno dell'Ente;
- supporto operativo al referente interno dell'Ente per questioni legate all'ordinaria gestione del sistema;
- analisi di log e indagine per la ricerca di problematiche specifiche in caso di incidenti.

I livelli di servizio devono garantire il ripristino delle funzionalità del sistema, in caso di disservizio "bloccante" e/o disservizio non bloccante, relativamente a cause di blocco imputabili al Fornitore; saranno applicate delle penali come stabilito all'art. 17 del presente capitolato.

Il Fornitore per tutta la durata dell'appalto deve provvedere a effettuare gli opportuni salvataggi e backup nel rispetto della normativa vigente ed operando con la massima diligenza. Se non diversamente richiesto dal Committente tali operazioni sono effettuate presso il server del Fornitore.

I software tenuti presso dei server del Fornitore in modalità SaaS (Software as a service ) devono essere tenuti sempre aggiornati e funzionanti e con un grado di disponibilità del servizio non inferiore al 92 % delle ore lavorative in ogni mese.

Nel caso l'Amministrazione ne faccia richiesta il Fornitore dovrà garantire il salvataggio, in tempo reale, dei dati lavorati anche presso un server dell'Amministrazione.

Il Fornitore dovrà altresì effettuare almeno un backup giornaliero e settimanale dei dati presenti sui server (sia quello situato presso la propria sede che sul server dell'Amministrazione) adottando le migliori soluzioni di storage come ad esempio: NAS, SAN, etc.

#### LIVELLI DI SERVIZIO PROPOSTI (S.L.A.)

Per tutto il periodo di validità del contratto in caso di guasti (bloccanti e non bloccanti) al sistema, la ditta aggiudicataria deve garantire i sotto riportati tempi di presa in carico e di risoluzione del problema.

Guasto Bloccante: Si tratta di un difetto o anomalia bloccante in tutto o una o più funzionalità importanti e necessarie del sistema

- tempo minimo di presa in carico: 4 ore
- tempo massimo di risoluzione: 6 ore

Guasto Non Bloccante: L'anomalia blocca parti di funzionalità del sistema non strettamente necessarie all'erogazione del servizio o malfunzionamenti che rendono lento e faticoso l'uso del sistema

- tempo minimo di presa in carico: 8 ore
- tempo massimo di risoluzione: 16 ore

Per risoluzione si intende che si è provveduto all'eliminazione di quanto necessario affinché il software sia totalmente disponibile. L'intervento deve concludersi con il perfetto funzionamento del Sistema.

Il tempo di decorrenza viene misurato a partire dalla data ed ora di apertura del ticket.

#### 6.10 ACCESSO ALL'APPLICATIVO

L'accesso al gestionale deve essere protetto con meccanismi di login/password, tali da gestire profili utente e/o funzioni specifiche in grado di controllare e di condizionare gli accessi al programma applicativo nelle diverse modalità di scrittura o di sola interrogazione

Le protezioni suddette devono poter essere modificate da un amministratore di sistema in modalità interattiva, sotto la guida dell'applicativo stesso.

La soluzione fornita dovrà disporre la registrazione dell'operatore che inserisce e modifica i dati.

#### 6.11 MANUTENZIONE AL GESTIONALE

Il Fornitore dovrà prestare un servizio di manutenzione per tutto il periodo di durata della fornitura. Durante tale periodo deve essere garantito il corretto funzionamento dell'applicativo in tutte le condizioni previste ed un pronto intervento nel caso si riscontrino malfunzionamenti. Il servizio di manutenzione deve comprendere almeno le seguenti tipologie di manutenzione:



#### **6.11.1 Manutenzione correttiva**

Consiste nell'eliminazione degli errori eventualmente presenti nei moduli funzionali, non rilevati in sede né di collaudo del singolo modulo né del collaudo finale, ma riscontrati nel corso del successivo utilizzo del sistema sviluppato e fornito e comunque finalizzata a ripristinare il corretto funzionamento dei prodotti software che rivelassero difetti, errori, "bugs" e/o ogni altra imperfezione, e/o che incorressero in guasti o malfunzionamenti.

L'intervento dovrà essere immediato, e comunque nel rispetto di quanto precisato all'art 6.9 Supporto, Livelli di servizio (SLA).

#### **6.11.2 Manutenzione evolutiva**

Consiste nell'attività di sviluppo del Gestionale fornito volta ad assicurare la costante evoluzione dei sistemi informativi per adeguarli alla concorrente evoluzione tecnologica.

Questa attività comprende la fornitura e l'installazione delle nuove releases e versioni del Gestionale durante la vita operativa.

Il servizio di manutenzione evolutiva sarà svolto dall'aggiudicatario su richiesta dell'Amministrazione durante l'intero periodo del servizio. A fronte di ogni richiesta per manutenzione evolutiva l'aggiudicatario presenterà la propria proposta di utilizzo qualitativo e quantitativo di proprie risorse, specificando i tempi di completamento dell'intervento ed il relativo preventivo. L'attività sarà svolta sulla base dell'accettazione da parte dell'Amministrazione dei preventivi presentati e della tempificazione delle attività in essi esposta e sarà liquidata sulla base dei consuntivi periodici delle prestazioni effettivamente svolte;

#### **6.11.3 Manutenzione adeguativa**

Si applica nel caso in cui dovessero sopravvenire modifiche legislative o normative di carattere nazionale e/o locale che rendano l'applicazione non più conforme e/o adeguata alle nuove condizioni. Il Fornitore dovrà adeguare il funzionamento al fine di svolgere tutto quanto richiesto dalle normative in vigore. Gli interventi di manutenzione adeguativa normativa dovranno essere completati e resi disponibili nei tempi concordati con l'Amministrazione Comunale e comunque entro l'entrata in vigore della normativa per cui la manutenzione si è resa necessaria.

Gli interventi tecnici di manutenzione che comportino un "fermo programmato" del sistema informativo dovranno essere effettuati nei giorni e con gli orari esplicitamente concordati con l'Amministrazione.

#### **6.11.4 Manutenzione migliorativa**

Eventuali aggiornamenti e/o modifiche apportate dal Fornitore per migliorare le prestazioni dei singoli programmi o dell'intero sistema, devono essere messe, senza ritardo, a disposizione dell'Amministrazione Comunale senza ulteriori costi.

#### **6.12 FORMAZIONE ED ADDESTRAMENTO ALL'USO DEL GESTIONALE**

Il Fornitore, successivamente all'ordinativo di Fornitura, deve attivare un corso di formazione per gli operatori comunali. Il corso di formazione dovrà essere sviluppato in più fasi e su più moduli, distinguendo tra operatore base ed operatore evoluto. La durata della formazione e del supporto all'avviamento dovrà essere adeguata alle soluzioni proposte e dovrà consentire agli operatori di acquisire un'approfondita conoscenza delle nozioni necessarie per utilizzare e per avere una completa padronanza delle funzionalità del Gestionale.

Durante lo svolgimento del corso si dovranno simulare situazioni operative reali, al fine di garantire la perfetta preparazione del personale che dovrà operare.

La formazione dovrà essere effettuata da personale tecnico qualificato e dovrà essere effettuata in più giornate. Il numero di partecipanti, per ogni modulo, e le giornate necessarie saranno concordate tra il committente ed il Fornitore.

Inoltre, il Fornitore, su richiesta dell'Amministrazione deve essere disponibile a momenti di Formazione successivi all'avvio del servizio, dovranno quindi essere tenute, durante tutto il periodo



dell'appalto, ulteriori giornate di formazione in seguito a nuove assunzioni, nuova implementazione del sistema gestionale, necessità di ulteriore formazione per aggiornamenti.

#### 6.13 HELP DESK GESTIONALE

Il Fornitore dovrà garantire l'assistenza e il supporto tecnico specializzato, sia mediante Help Desk sia c/o il Comune se necessario o in collegamento da remoto, a seconda della gravità del problema riscontrato dagli operatori dello stesso.

L'help-desk dovrà garantire la soluzione di problematiche relative al normale utilizzo del sistema da parte degli operatori dell'Amministrazione e/o consulenze sulle funzionalità dell'applicazione.

Lo scopo del servizio è fornire, successivamente all'avvio in esercizio, e per tutta la durata del contratto, assistenza agli operatori sull'utilizzo delle funzionalità del software, al fine di garantirne il corretto e buon impiego.

A tal fine l'aggiudicatario metterà a disposizione un apposito servizio di help-desk che dovrà prevedere:

- risposte circa l'utilizzo dell'applicazione e consigli sulle soluzioni ai problemi posti;
- accettazione di richieste di intervento per attività di manutenzione urgente (es. errori bloccanti) o non urgente.

Il servizio potrà essere richiesto tramite apposito sistema informativo di *ticketing* accessibile via web in grado di gestire e monitorare gli interventi di assistenza richiesti (tempi di chiusura, azioni intraprese, ecc.).

In alternativa all'accesso diretto via web, l'utente del sistema informativo potrà inviare le segnalazioni via e-mail.

Il Fornitore dovrà produrre con periodicità mensile, su richiesta dell'Ente, una reportistica sulle attività svolte al fine di valutare il servizio e l'impatto del sistema sugli operatori dell'ente.

Tutti i riferimenti del servizio di helpdesk dovranno essere comunicati all'avvio del servizio.

In alternativa all'accesso diretto via web, l'utente del sistema informatico potrà inviare le segnalazioni dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi. Al di fuori dell'orario minimo le segnalazioni potranno avvenire tutti i giorni nell'arco delle 24 ore tramite posta elettronica o accesso diretto via Web.

#### 6.14 CONDIZIONI DI FINE CONTRATTO

Al termine dell'appalto il Comune diventerà proprietario delle licenze d'uso del software nonché dell'hardware installato, al netto dell'infrastruttura per la gestione da remoto (es. server web).

L'azienda fornitrice del sistema dovrà altresì assicurare la migrazione della banca dati completa secondo le specifiche che si renderanno necessarie.

#### 6.15 DIMOSTRAZIONE DELLE FUNZIONALITÀ DEL GESTIONALE

Ai fini di una migliore corretta valutazione del Gestionale ed ai fini dell'attribuzione del punteggio il Fornitore dovrà esaurientemente illustrare davanti alla Commissione Giudicatrice, che porrà le opportune domande, le varie funzionalità del Gestionale. La dimostrazione delle funzionalità è obbligatoria e il giorno e gli orari verranno stabiliti dalla Commissione Giudicatrice e comunicati ai partecipanti con almeno quindici giorni di anticipo a mezzo PEC.

#### ARTICOLO 7 - CARATTERISTICHE MERCEOLOGICHE DEI PRODOTTI

I pasti devono essere preparati, utilizzando prodotti aventi le caratteristiche merceologiche di seguito specificate e con la scrupolosa osservanza della tabella dietetica in calce al presente capitolato. I pasti per gli adulti che operano all'interno della scuola sono gli stessi per tipologia, qualità e quantità di quelli forniti agli alunni: piatto portante e frutta.

I pasti per gli adulti con consegna a domicilio devono essere preparati utilizzando i medesimi prodotti più sotto indicati secondo le grammature riportate alla Tabella 6 in calce al presente capitolato.

Gli alimenti devono essere conformi alle leggi vigenti sotto il profilo merceologico ed organolettico nonché di qualità genuina garantita.



Le caratteristiche merceologiche delle materie prime devono corrispondere a quanto contenuto nelle schede prodotto delle principali sostanze alimentari riportate di seguito. Preferire i prodotti con caratteristiche igienico-sanitarie migliorative, i prodotti di provenienza nazionale e locale, chilometro zero/filiera corta, alimenti DOP, IGP, STG (Specialità Tradizionali Garantite) e altre connotazioni locali, es. Alimentinsalute e i prodotti non derivanti da OGM o che non contengano OGM o sostanze indesiderate (Legge Regione Veneto n°6 del 01/03/2002) inoltre dovrà essere data comunicazione da parte dell'Appaltatore agli utenti sulla provenienza degli alimenti somministrati.

#### ARTICOLO 8 – SCHEDE PRODOTTI

Esistono, per alcuni prodotti, peculiari elementi di criticità che andranno gestiti con attenzione. Di seguito si evidenziano le problematiche di più significativo interesse, analiticamente trattate per gruppi di derrate di più comune utilizzo.

In generale si fa riferimento alle seguenti indicazioni sulle caratteristiche degli alimenti:

Fonti proteiche: la quota proteica giornaliera va scelta tra gli alimenti sotto indicati. E' consigliabile alternare l'utilizzo delle diverse fonti proteiche in modo che ciascuna venga rappresentata mediamente una volta la settimana.

Carni: vanno alternate le parti magre di carni di pollo, coniglio disossato, vitellone, tacchino suino ed equino.

Pesce: va data la preferenza ai pesci surgelati o freschissimi, deliscati filetti o tranci, surgelati individualmente o interfogliati (filetti di halibut, filetti di merluzzo o nasello, filetti di platessa, filetti di persico, pesce spada in tranci, seppie. I bastoncini di pesce devono essere ottenuti da filetti di merluzzo, non devono essere ricostituiti e prefritti).

Tonno: al naturale o all'olio d'oliva (la frequenza consigliata è mediamente quindicinale).

Formaggio: utilizzare formaggi esenti da polifosfati aggiunti e conservanti, evitare l'uso di formaggi fusi, preferire i formaggi D.O.P..

Uova: per le preparazioni alimentari si raccomanda l'uso di prodotti pastorizzati in confezioni originali. Nel caso si utilizzino uova fresche in guscio, optare per quelle di categoria A extra di produzione comunitaria in confezioni originali conformi alle norme vigenti. Assoluto divieto del consumo di uova crude o di preparazioni a base di uova crude.

Prosciutto: va utilizzato prosciutto crudo oppure prosciutto cotto di prima qualità, senza polifosfati, ottenuto dalla coscia (la frequenza consigliata è mediamente quindicinale).

Legumi: se consumati in abbinamento con i cereali (pasta, riso, orzo, ecc.), garantiscono un apporto di proteine elevato e di buona qualità analogo agli alimenti di origine animale. Oltre ai legumi freschi, potranno essere utilizzati legumi surgelati e legumi secchi.

Pasta: deve essere di semola, di grano duro e/o integrale, o pasta secca all'uovo o pasta fresca speciale (ripiena). E' raccomandabile variare i formati per garantire l'alternanza quotidiana.

Riso: il ricorso al riso parboiled deve essere limitato preferibilmente a ricette o situazioni che ne richiedano l'uso particolare, mentre per il comune impiego è da favorire l'utilizzo di risi nazionali: Arborio, Vialone, ecc..

Gnocchi: di norma utilizzare gnocchi di patate freschi o surgelati.

Verdure ortaggi: hanno un elevato contenuto in vitamine e sali minerali, quindi la frequenza dovrà essere giornaliera; vanno utilizzate verdure di stagione, opportunamente variate, crude e cotte, o verdure surgelate. Per salvaguardarne i nutrienti vanno cotte a vapore o in poca acqua.

Per favorire il consumo, non come imposizione ma come attrazione o soddisfazione dei piccoli utenti, si suggerisce di curare in generale la presentazione di dette preparazioni sia sotto l'aspetto gustativo ed olfattivo (adeguata cottura evitando le sovracotture, adeguato insaporimento ed aromatizzazione) che visivo (cura nel taglio e/o cubettatura e nell'accostamento, quanto sono previste in forma mista).

Si sconsiglia l'uso di primizie e di produzioni tardive.



La scelta degli ortaggi avverrà nell'ambito di quelli appartenenti esclusivamente alla prima categoria di classificazione, di norma di provenienza nazionale.

Purè di patate: preferibilmente preparato con patate fresche.

Frutta: ha un elevato contenuto in vitamine e sali minerali, quindi deve essere presente ogni giorno, va utilizzata preferibilmente frutta di stagione. Anche la macedonia va preparata preferibilmente con frutta di stagione e poco tempo prima della somministrazione. Si sconsiglia l'uso di primizie e di produzioni tardive.

La scelta dei prodotti avverrà nell'ambito di quelli appartenenti alla prima categoria di classificazione, di norma di provenienza nazionale.

Pane e prodotti da forno: utilizzare pane fresco di giornata. Va evitato il pane riscaldato o surgelato.

Latte: utilizzare preferibilmente latte fresco pastorizzato intero o parzialmente scremato.

Yogurt: utilizzare yogurt intero o parzialmente scremato, alla frutta, ai cereali.

Dolci: orientare la scelta su dolci semplici, quali ad esempio le crostate di frutta o di confettura di frutta (marmellata), torte di mele o altri prodotti da forno quali biscotti secchi. Limitare il consumo di dolci ed evitare preferibilmente quelli preconfezionati;

Gelato: deve essere preconfezionato in vaschette "multiporzione" o in confezioni singole "monoporzione". E' auspicabile una preferenza per le formulazioni semplici.

Budino: deve essere preconfezionato UHT e correttamente conservato.

Bevande: utilizzare acqua potabile di rubinetto.

Aromi: utilizzare aromi freschi quali: basilico, prezzemolo, salvia, rosmarino, alloro, cipolla, aglio, ecc.. Non devono essere utilizzati pepe, peperoncino e salse piccanti.

Sale ed estratti per brodo: va utilizzato in quantità moderata il sale alimentare, preferibilmente iodurato/iodato, in coerenza con le linee direttrici della campagna del Ministero della Sanità e della Regione Veneto, per la prevenzione del rischio di patologie da carenza di iodio.

L'uso di aromi consente di insaporire gli alimenti, riducendo la quantità di sale impiegato.

Sono da escludere gli estratti per brodo a base di glutammato monopotassico e contenenti olii idrogenati.

Conserven e semiconserven alimentari (scatolame):

- sono consigliati i pomodori pelati senza aggiunta di concentrato.
- il tonno, al naturale o all'olio di oliva.

Condimenti: sono da utilizzare:

olio extra vergine di oliva (usualmente da preferire);

burro, solo in piccole quantità per le preparazioni che lo richiedono espressamente in ricetta ed esclusivamente crudo o scaldato a basse temperature;

olio monoseme di arachide, di mais o di girasole.

#### **ARTICOLO 9 - SPECIFICHE GENERALI PER LE DERRATE ALIMENTARI**

I criteri generali a cui fare riferimento nell'approvvigionamento delle materie prime impiegate nella ristorazione scolastica da parte della ditta appaltatrice sono quelle descritte nelle linee guida regionali in materia di miglioramento della qualità nutrizionale nella ristorazione scolastica:

- forniture regolari;
- completa ed esplicita compilazione di bolle di consegna e di fatture;
- precisa denominazione di vendita del prodotto secondo quanto stabilito dalle norme vigenti;
- corrispondenza delle derrate alimentari fornite a quanto richiesto nel presente capitolato d'appalto;



- etichettatura secondo quanto previsto dalla normativa vigente ed in particolare dal Reg EU n. 1169/2011;
- termine minimo di conservazione o di scadenza ben visibile sulle confezioni (si raccomanda che la "vita residua" del prodotto al momento di acquisto abbia una durata ragionevole rispetto al termine di conservazione o data di scadenza);
- imballaggi integri senza alterazioni manifeste (es.: lattine non bombate, non arrugginite né ammaccate, cartoni non lacerati, ecc.);
- integrità del prodotto consegnato (es.: confezioni chiuse all'origine, assenza di muffe, di parassiti, di difetti merceologici, di odori e di sapori sgradevoli, ecc.);
- presenza dei caratteri organolettici specifici dell'alimento (aspetto, colore, odore, sapore, consistenza, ecc.);
- mezzi di trasporto impiegati, igienicamente e tecnologicamente idonei, in perfetto stato di manutenzione ed a norma;
- rispetto delle temperature di trasporto e di conservazione dei prodotti alimentari, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente (vedasi tabella 3.3 delle Linee guida regionali);
- provenienza, preferibilmente, da filiere produttive certificate, secondo le vigenti normative in materia, e come indicato dal Regolamento CE n°178 del 28/01/02 che rende obbligatoria a partire dal 1° gennaio 2005 la rintracciabilità agroalimentare definita come la possibilità di ricostruire e seguire il percorso di un alimento attraverso tutte le fasi della produzione, della trasformazione e della distribuzione.

In merito all'etichettatura dei prodotti alimentari, le normative che si richiamano sono:

- etichettatura degli alimenti geneticamente modificati, a seguito dei regolamenti n. 1829/2003/CE e n. 1830/2003/CE, la regione Veneto ha emanato la Legge regionale n.6/2002 che all'art. 3, punto 1 lettera A prevede che devono essere somministrati prodotti non derivati da OGM o che contengono OGM nelle mense scolastiche e delle case di riposo;
- etichettatura dei prodotti allergenici ed etichettatura nutrizionale, aggiornata attraverso il Regolamento UE 1169/2011 che prevede l'obbligo di evidenziare in etichetta i principali allergeni alimentari (allegato 2 del Regolamento) e di fornire indicazioni sulle caratteristiche nutrizionali. Dal 1 gennaio 2005 è in vigore il regolamento n. 178/2002/CE che prevede la rintracciabilità di filiera. A tal proposito la Regione Veneto ha deliberato con provvedimento n. 3642 del 19/11/2004 le disposizioni relative ad assicurare un miglioramento delle tracciabilità delle forniture alimentari nell'ambito di applicazione della L:R. n. 6/2002.

Tale normativa riguarda anche la ristorazione tanto più se di natura sociale quale quella del presente capitolato.

Per l'elenco degli allergeni alimentari si richiama per esteso l'elenco 3.2 delle linee guida regionali.

## **ARTICOLO 10 - ELENCO SCHEDE DEI PRODOTTI (di seguito P)**

### **10.P1 PRODOTTI ORTOFRUTTICOLI**

- Verdura fresca
- Frutta fresca
- Legumi
- Erbe aromatiche(fresche o essicate)
- Verdura IV gamma

### **10.P2 PASTA, CEREBALI FARINE E PRODOTTI DA FORNO**

- Riso
- Altri cereali in chicco: farro, orzo, avena, miglio
- Farine
- Pasta di semola
- Pasta all'uovo
- Ravioli ricotta e spinaci
- Gnocchi di patate freschi o surgelati



- Pane
- Prodotti da forno confezionati
- Pizza Margherita

#### **10.P3 CARNI E SALUMI**

- Carne Bovina
- Carne suina
- Carne avicunicole fresche
- Prosciutto crudo
- Prosciutto cotto

#### **10.P4 PESCE FRESCO**

#### **10.P5 UOVA**

#### **10.P6 PRODOTTI LATTIERO CASEARI**

- Latte
- Burro
- Formaggio a pasta molle e filata
- Formaggio a pasta molle e filata mozzarella
- Formaggio e pasta dura
- Parmigiano Reggiano e Grana Padano
- Yogurt

#### **10.P7 PRODOTTI VARI**

- Pomodori pelati
- Passata di pomodoro
- Olio extra vergine di oliva
- Olio di semi (monoseme)
- Tonno sott'olio e al naturale
- Zucchero

#### **10.P8 PRODOTTI SURGELATI**

- Pesce surgelato
- Verdura surgelata

#### **10.P9 ACQUA POTABILE**

#### **10.P10 PRODOTTI DA PRODUZIONE BIOLOGICA**

#### **10.P11 PRODOTTI PROVENIENTI DA DIFESA INTEGRATA**

#### **10.P12 ALIMENTI PER CELIACI**

#### **10.P1 PRODOTTI ORTOFRUTTICOLI IN GENERE**

##### **PRODOTTO**

Prodotti ortofrutticoli di qualità extra o di prima qualità.

##### **CARATTERISTICHE DEL PRODOTTO**

Si raccomanda l'uso di prodotti stagionali e non di primizie o produzioni tardive. I prodotti devono essere sani, integri, puliti, privi di parassiti, di alterazioni dovute a parassiti, privi di umidità esterna anomala, privi di odore/sapore estranei; devono aver raggiunto il grado di maturità appropriato.

È auspicabile che la frutta, se sottoposta a frigo-conservazione e/o bagni conservativi, sia accompagnata dalla dichiarazione dei trattamenti subiti in post-raccolta.

##### **EVENTUALI RESIDUI DI SOSTANZE ATTIVE DEI PRODOTTI FITOSANITARI**

Entro i limiti indicati dalla specifica normativa vigente.

##### **NITRATI**

Non dovranno essere superati i limiti previsti dalla specifica normativa vigente.



#### 10.P1.1 VERDURA FRESCA

##### PRODOTTO:

- ORTAGGI A RADICE A BULBO A TUBERO: carote, cipolle, aglio, scalogno, patate ,
- ORTAGGI A FRUTTO: pomodori, melanzane, peperoni, zucchine, zucche
- ORTAGGI A FIORE: cavolfiori, carciofi
- ORTAGGI A FUSTO: finocchi, porri
- ORTAGGI A FOGLIA: cavolo, erbe, catalogne spinaci, verze, indivia, lattuga, insalata in genere

La scelta del prodotto deve essere effettuata tra le verdure di stagione.

##### CARATTERISTICHE DEL PRODOTTO

La verdura deve:

- avere chiaramente indicata la provenienza (sulla bolla di consegna, o sulla documentazione di accompagnamento o sull'imballaggio);
- presentare le caratteristiche merceologiche della specie o varietà richieste;
- essere di recente raccolta, asciutta, priva di terrosità sciolta o aderente, priva di altri corpi o prodotti estranei;
- essere sana, senza ammaccature, lesioni, alterazioni, attacchi parassitari;
- essere priva di insetti infestanti e di segni di attacco di roditori;
- essere omogenea nella maturazione, freschezza e pezzatura a seconda della specie;
- avere raggiunto la maturità fisiologica che la renda adatta al pronto consumo od essere ben avviata a maturazione nello spazio di due o tre giorni;
- rispettare i limiti previsti dalla specifica normativa vigente in materia, per quanto riguarda la presenza di residui di sostanze attive di prodotti fitosanitari (O.M. 18.07.1990 e successive modifiche e integrazioni e nel D.M. 27.01.1997);
- essere priva di germogli, per quanto attiene gli ortaggi a bulbo;
- se confezionata nello stesso collo, presentare una certa uniformità per quanto riguarda peso, qualità e calibro, con una tolleranza di pezzi, non uniformi, non superiore al 10%;
- nel caso di prodotti sfusi, presentare una differenza di calibratura, tra il pezzo più grosso e quello più piccolo, non superiore al 20%.

Oltre alle caratteristiche generali sopra elencate, taluni prodotti devono possedere le specifiche di qualità previste per gli stessi dagli specifici regolamenti CE e gli imballi devono sempre essere preferibilmente nuovi.

#### 10.P1.2 FRUTTA FRESCA

**PRODOTTO:** La frutta deve essere del tipo extra o di prima qualità ed in particolare deve rispondere ai seguenti requisiti:

##### CARATTERISTICHE DEL PRODOTTO:

La scelta del prodotto deve essere effettuata tra la frutta di stagione, in particolare deve rispondere ai seguenti requisiti:

- avere chiaramente indicata la provenienza (sulla bolla di consegna, o sulla documentazione di accompagnamento o sull'imballaggio);
- deve presentare le caratteristiche merceologiche della specie o varietà richieste;
- essere omogenea ed uniforme per specie e varietà;
- essere matura fisiologicamente e non solo commercialmente, in maniera da essere adatta al pronto consumo od essere ben avviata a maturazione nello spazio di due o tre giorni;
- essere sana, senza ammaccature, lesioni, alterazioni ed attacchi parassitari;
- essere priva di insetti infestanti e di segni di attacco di roditori;
- essere omogenea per maturazione, freschezza e pezzatura;
- essere pulita e priva di corpi estranei;
- essere indenne da difetti che possano alterarne i caratteri organolettici;
- non presentare tracce di appassimento e/o di alterazione anche incipiente;
- rispettare i limiti previsti dalla specifica normativa vigente in materia, per quanto riguarda la presenza di residui di sostanze attive di prodotti fitosanitari (O.M. 18.07.1990 e successive modifiche e integrazioni e nel D.M. 27.01.1997);



- essere turgida, non bagnata artificialmente, non trasudante acqua di condensazione in seguito ad improvviso sbalzo termico conseguente alla permanenza del prodotto in celle frigorifere, ne presentare abrasioni meccaniche o maturazione eccessiva;
- se confezionata nello stesso collo, presentare una certa uniformità per quanto riguarda peso, qualità e calibro, con una tolleranza di pezzi, non uniformi, non superiore al 10%;
- nel caso di prodotti sfusi, presentare una differenza di calibratura, tra il pezzo più grosso e quello più piccolo, non superiore al 20%.

Oltre alle caratteristiche generali sopra elencate, taluni prodotti devono possedere le specifiche di qualità previste per gli stessi dagli specifici regolamenti CE e gli imballi devono sempre essere preferibilmente nuovi:

- Mele e pere
- Albicocche, susine, ciliegie, kaki, nettarine, pesche
- Agrumi (limoni, pompelmi, clementine, mandarini, arance, mapi)
- Banane
- Actinidia (kiwi)
- Uva da tavola
- Fragole.

#### 10.P1.3 LEGUMI

**PRODOTTO:** Fagiolini, Piselli, Fagioli, Lenticchie, Ceci

##### **CARATTERISTICHE DEL PRODOTTO**

Qualora i suddetti prodotti siano forniti secchi devono essere:

- puliti
- di pezzatura omogenea, sono ammessi leggeri difetti di forma;
- uniformemente essiccati (l'umidità della granella non deve superare il 13%)

Il prodotto secco necessita di una preparazione più lunga (ammollo in acqua per almeno 12 ore) che migliora la digeribilità del prodotto stesso; in questa fase è possibile controllare accuratamente la presenza di eventuali insetti o infestanti presenti più facilmente nei legumi secchi.

#### 10.P1.4 ERBE AROMATICHE (fresche o essiccate)

**PRODOTTO:** Origano, Alloro, Salvia, Maggiorana, Prezzemolo, Basilico, ecc.

##### **CARATTERISTICHE DEL PRODOTTO**

devono presentarsi in ottimo stato di conservazione, senza essere eccessivamente sbriciolati, se non richiesto espressamente.

le spezie e le erbe aromatiche essiccate, se impiegate, dovranno essere prive di sostanze contaminanti quali ad es. le micro tossine, o comunque la loro eventuale presenza dovrà rientrare nei limiti previsti dalle norme vigenti in materia.

#### 10.P1.5 VERDURA IV GAMMA

**PRODOTTO:** insalata mista, tris di insalata, misticanza, broccoli, carote, finocchi, zucchine, patate a tocchetti

**CARATTERISTICHE DEL PRODOTTO:** prodotto pronto per il consumo, asciutto, ricavato da materie prime fresche di origine italiana, sane, esenti da parassiti e da attacchi parassitari.

Il prodotto deve avere colore uniforme e caratteristico del prodotto allo stato fresco, pulito, sano e privo di corpi estranei, esenti da parti legnose, dure, avere odore e sapore caratteristici, non presentare segni di attacchi parassitari e di lesioni meccaniche.

**CONFEZIONAMENTO:** gli imballaggi secondari devono essere nuovi, non ammaccati, non bagnati, né con segni di incuria per inquinamento e o facchinaggio.

**ETICHETTATURA:** i prodotti denominate "iv gamma" devono riportare in etichetta la dicitura "prodotto lavato e pronto al consumo" (o "prodotto lavato e pronto da cuocere"), le istruzioni per l'uso per i prodotti da cuocere, oltre alla dicitura "consumare entro 2 giorni dall'apertura della confezione e comunque non oltre la data di scadenza" (Decreto attuativo della legge 77/2011).



## 10.P2 CEREALI, PASTA, FARINE, PRODOTTI DA FORNO

### 10.P2.1 RISO

#### PRODOTTO:

- Riso fino, semifino, superfino
- Riso integrale o semintegrale
- Riso parboiled.

#### CARATTERISTICHE DEL PRODOTTO:

- Percentuale di rottura non superiore al 12%
- Umidità non superiore al 14%
- Il riso deve risultare indenne da infestanti, parassiti, larve, frammenti d'insetti, nonché da muffe o altre alterazioni di tipo microbiologiche.

**CONSERVANTI:** è vietato qualsiasi trattamento del riso con agenti chimici o fisici o con l'aggiunta di qualsiasi sostanza che possa modificare il colore naturale o comunque alterarne la composizione naturale" (Legge 18.03.1958 n. 325, sue modifiche ed integrazioni).

**IMBALLAGGIO:** il sistema di imballaggio deve garantire il mantenimento dei requisiti igienici; le sostanze usate per la costituzione dell'imballaggio debbono essere conformi a quanto prescrive il D.P.R. 23.08.1982 n. 777, sue modifiche ed integrazioni e dai D.M. di applicazione, in quanto applicabili e dal Regolamento n. 1935/2004/CE, sue modifiche ed integrazioni.

### 10.P2.2 ALTRI CEREALI IN CHICCO: FARRO, ORZO, AVENA, MIGLIO

#### PRODOTTO:

- Orzo perlato
- Farro integrale o decorticato
- Avena
- Miglio

**CARATTERISTICHE DEL PRODOTTO:** i grani devono presentarsi uniformi, integri e puliti; non devono essere presenti altri semi infestanti.

I prodotti dovranno essere esenti da parassiti e da altri corpi estranei.

**CONSERVANTI:** "È vietato qualsiasi trattamento del riso con agenti chimici o fisici o con l'aggiunta di qualsiasi sostanza che possa modificare il colore naturale o comunque alterarne la composizione naturale" (Legge 18.03.1958 n. 325, sue modifiche ed integrazioni).

**IMBALLAGGIO:** il sistema di imballaggio deve garantire il mantenimento dei requisiti igienici; le sostanze usate per la costituzione dell'imballaggio debbono essere conformi a quanto prescrive il D.P.R. 23.08.1982 n. 777, sue modifiche ed integrazioni e dai D.M. di applicazione, in quanto applicabili e dal Regolamento n. 1935/2004/CE, sue modifiche ed integrazioni.

### 10.P2.3 FARINE

**PRODOTTO:** prodotto ottenuto dalla macinazione conseguente abburattamento del grano tenero liberato dalle sostanze e estranee e dalle impurità.

Farina da polenta derivata dalla lavorazione del mais bramata gialla.

#### - Farine di grano tenero

Tipo "00", tipo "0", tipo "1", tipo "2", secondo le caratteristiche individuate dall'art. 1 del D.P.R. 09.02.2001 n. 187, sue modifiche ed integrazioni.

Il prodotto deve essere indenne da larve, insetti e loro frammenti e dalla presenza di corpi estranei generici.

#### - Farina bianca

La farina di grano tenero tipo "00" deve avere le seguenti caratteristiche:

Umidità massima: 14.50% Ceneri: 0.55% su s.s Proteine minino: 9%

Non deve essere trattata con agenti imbiancanti o altri additivi non consentiti dal D.M. 209/96, sue modifiche ed integrazioni, o altre sostanze vietate dall'art. 4 del D.P.R. n. 187/2001, sue modifiche ed integrazioni.

Le confezioni devono essere sigillate e non devono presentare difetti o rotture. Devono riportare etichettatura confacente al D.Lgs. 27.01.1992 n. 109, sue modifiche ed integrazioni.



Il prodotto non deve presentarsi infettato da parassiti, larve, frammenti di insetti, muffe o altri agenti infestanti; non deve presentare grumi, sapori e odori acri.

- Farina di mais

Per quanto riguarda le caratteristiche bromatologiche, chimiche, microbiologiche, il tipo di confezionamento e le modalità di trasporto si fa riferimento alla categoria "farina bianca".

**10.P2.4 PASTA DI SEMOLA**

**PRODOTTO:**

- Pasta di semola di grano duro
- Pasta di semola integrale di grano duro

**CARATTERISTICHE DEL PRODOTTO:**

• Pasta di semola di grano duro:

- Umidità max.: 12,50%;
- Acidità max.: 4°;
- Ceneri max: 0,90% su s.s.;
- Proteine min.: 10,50% su s.s.

• Pasta di semola integrale di grano duro:

- Umidità max.: 12,50%;
- Acidità max.: 4°;
- Ceneri min: 1,4% su s.s.;
- Ceneri max: 1,8% su s.s.;
- Proteine min.: 12% su s.s.

**ASPETTO:** la pasta deve essere ben essiccata ed in perfetto stato di conservazione, in confezioni integre, di pezzatura e forma proporzionata alla preparazioni dei singoli pasti.

La pasta secca deve presentarsi con odore e sapore tipici, non deve avere odore di stantio o di muffe, tracce di tarne o ragnatele, né sapore acido, piccante od altrimenti sgradevole.

Non deve presentarsi eccessivamente frantumata, con crepe e rotture.

Non deve presentarsi alterata, con macchie, bolle d'aria, bottature e venature, punti bianchi e punti neri. Non deve essere avariata e colorata artificialmente.

Non devono essere presenti corpi e sostanze estranee, in particolare deve essere immune, in modo assoluto, da insetti e quando rimossa non deve lasciare cadere polvere e farina.

**ADDITIVI:** non ammessi.

**IMBALLAGGIO:** il sistema di imballaggio deve garantire il mantenimento dei requisiti igienici; le sostanze usate per la costituzione dell'imballaggio debbono essere conformi a quanto prescrive il D.P.R. 23.08.1982 n. 777, sue modifiche ed integrazioni e dai D.M. di applicazione, in quanto applicabili e dal Regolamento n. 1935/2004/CE, sue modifiche ed integrazioni.

**10.P2.5 PASTA ALL'UOVO**

**PRODOTTO:** pasta all'uovo.

**CARATTERISTICHE DEL PRODOTTO:** secondo quanto indicato all'art.8 del D.P.R. 09.02.2001 n. 187, sue modifiche ed integrazioni. La pasta all'uovo deve essere prodotta con semola di grano duro e con aggiunta di almeno 4 uova intere di gallina, per un peso complessivo non inferiore a g 200 di uova per ogni chilogrammo di semola, o da una corrispondente quantità di ovoprodotto liquido.

- Umidità max.: 12,50%
- Acidità max.: 5%
- Ceneri: non superiore a 1,10% su s.s.
- Proteine: non inferiore a 12,50% su s.s.

**ASPETTO:** pasta essiccata, non triturrata, con odore, sapore e colore tipici delle materie prime impiegate, immune da muffe ed insetti.

**ADDITIVI:** non ammessi