

Allegato C Criteri di valutazione qualitativa
PROCEDURA DI GARA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE
PER LE AZIENDE SANITARIE DELLA REGIONE DEL VENETO
E PER LA SOCIETÀ ORAS S.P.A.

Per il lotto n. 1

PARAMETRI DI VALUTAZIONE		Max punteggio	Punteggio minimo
A. Sistema di produzione delle pietanze e materie prime utilizzate	A.1.1: Sistema di produzione delle pietanze per il sub-Lotto 1a) di Belluno. Verrà apprezzato, in particolare, il sistema di produzione delle pietanze descritto in modo chiaro, comprensibile e motivato che garantisca una maggiore qualità ed efficienza dell'intero processo produttivo, con attenzione anche all'impatto ambientale connesso (con layout dei luoghi e descrizione della filiera di produzione, degli impianti, delle attrezzature e di eventuali altre dotazioni necessarie alle diverse attività di cottura, dello stoccaggio, dell'organizzazione, delle tecniche di cottura, di confezionamento e di messa a disposizione del prodotto finito) .	5	1
	A.1.2 : Sistema di produzione delle pietanze per il sub-Lotto 1b) di Feltre. Verrà apprezzato, in particolare, il sistema di produzione delle pietanze descritto in modo chiaro, comprensibile e motivato che garantisca una maggiore qualità ed efficienza dell'intero processo produttivo, con attenzione anche all'impatto ambientale connesso (con descrizione della filiera di produzione, delle attrezzature sostitutive/integrative delle attuali e di eventuali altre dotazioni necessarie alle diverse attività di cottura, dello stoccaggio, dell'organizzazione, delle tecniche di cottura, di confezionamento e di messa a disposizione del prodotto finito) .	5	1
	A.2: Articolazione e stagionalità dei menù proposti. Sarà valutato in particolare il maggior grado di varietà dei menù proposti, che tenga conto anche delle scelte personali (a titolo esemplificativo piatti tipici locali, vegetariani, vegani, light ,speciali, pediatrici, per acuti, per pazienti chirurgici, presenza di cestini per il personale), i tempi e l'articolazione dei menù secondo la stagionalità, sia per i degenti che per i dipendenti.	7	0
	A.3: Qualità dei generi alimentari proposti, modalità di acquisizione degli stessi e di selezione dei fornitori. Verranno apprezzate, tra l'altro, le misure più efficaci di sostenibilità ambientale e sociale con riferimento alla fornitura di prodotti BIO, IGP, DOP e provenienti da sistemi di filiera corta (entro un raggio di 100 km dal luogo di somministrazione), la fornitura di prodotti freschi, l'inserimento dei suddetti generi alimentari nei menù proposti, nonché le modalità di scelta dei fornitori (con valorizzazione in particolare degli operatori dell'agricoltura sociale) e l'elenco degli stessi. Saranno valutate inoltre le modalità di selezione delle derrate alimentari che garantiscano una maggiore qualità delle materie prime e dei prodotti finiti.	8	0
B. Organizzazione del servizio: risorse umane, attrezzature e logistica	B.1.1: Modalità di trasporto dal centro cottura alle sedi di destinazione in rapporto alla tipologia di modello di produzione, per il sub-Lotto 1a) di Belluno. Saranno valutate, tra l'altro, la migliore organizzazione dei trasporti dal centro cottura alla destinazione del prodotto finito, con riferimento in particolare alle soluzioni logistiche adottate per garantire la copertura di tutto lo specifico territorio compreso nel singolo Lotto, le caratteristiche dei veicoli utilizzati per il trasporto e le misure adottate che risultino più efficaci per la riduzione dell'impatto ambientale (come previsto dai CAM per il servizio di ristorazione collettiva - art. 5.4.5 ecc.). Inoltre sarà apprezzata l'organizzazione più efficiente delle consegne a reparto ed a posto letto, analizzando tra l'altro i percorsi adottati per la distribuzione capillare fino al singolo posto letto, la pianificazione e l'attuazione del modello distributivo adeguato allo specifico Lotto oggetto di valutazione.	3	0
	B.1.2: Modalità di trasporto dal centro cottura alle sedi di destinazione in rapporto alla tipologia di modello di produzione, per il sub-Lotto 1b) di Feltre. Saranno valutate, tra l'altro, la migliore organizzazione dei trasporti dal centro cottura alla destinazione del prodotto finito, con riferimento in particolare alle soluzioni logistiche adottate per garantire la copertura di tutto lo specifico territorio compreso nel singolo Lotto, le caratteristiche dei veicoli utilizzati per il trasporto e le misure adottate che risultino più efficaci per la riduzione dell'impatto ambientale (come previsto dai CAM per il servizio di ristorazione collettiva - art. 5.4.5 ecc.). Inoltre sarà apprezzata l'organizzazione più efficiente delle consegne a reparto ed a posto letto, analizzando tra l'altro i percorsi adottati per la distribuzione capillare fino al singolo posto letto, la pianificazione e l'attuazione del modello distributivo adeguato allo specifico Lotto oggetto di valutazione.	2	0
	B.2: Caratteristiche tecniche dei carrelli offerti. Sarà apprezzata, in particolare, la dotazione dei carrelli in termini di numerosità e di capacità (a titolo esemplificativo la capacità di mantenimento delle caratteristiche del prodotto finito, la capacità di garantire le temperature necessarie al mantenimento e/o alla rigenerazione dei prodotti, il maggior contenimento dei consumi energetici e la presenza di un sistema di verifica dei consumi e di monitoraggio, nonché l'ergonomia anche in riferimento ai carichi di trazione). Inoltre, saranno valutate eventuali proposte di personalizzazione dei carrelli per adeguarli al contesto dello specifico Lotto oggetto di valutazione.	4	0
	B.3.1: Risorse umane impiegate e relative modalità di gestione del servizio oggetto dell'appalto, comprensivo del servizio mensa, per il sub-Lotto 1a) di Belluno. Sarà valutata la Relazione che offra il Progetto più efficiente e meglio contestualizzato a livello di singola Azienda Sanitaria, che indichi in modo chiaro e comprensibile: - l'organigramma ed il funzionigramma delle risorse impiegate nel progetto, diviso tra personale direttivo (Direttore, responsabile della qualità ecc.), dietiste e personale operativo (cuochi, aiuto cuochi, addetti ecc.) con indicazione del numero di addetti, delle rispettive qualifiche, del livello di inquadramento e delle mansioni; - il quantitativo di ore necessario per il corretto funzionamento del progetto parametrato allo specifico Lotto; - modalità e procedure di sostituzione del personale impiegato nel progetto e di quelle inerenti l'integrazione e l'inserimento di nuovo personale; - modalità e procedure di gestione di eventi che rischiano di interrompere l'esecuzione del contratto (scioperi, doppie festività ecc.).	3	1
	B.3.2: Risorse umane impiegate e relative modalità di gestione del servizio oggetto dell'appalto, comprensivo del servizio mensa, per il sub-Lotto 1b) di Feltre. Sarà valutata la Relazione che offra il Progetto più efficiente e meglio contestualizzato a livello di singola Azienda Sanitaria, che indichi in modo chiaro e comprensibile: - l'organigramma ed il funzionigramma delle risorse impiegate nel progetto, diviso tra personale direttivo (Direttore, responsabile della qualità ecc.), dietiste e personale operativo (cuochi, aiuto cuochi, addetti ecc.) con indicazione del numero di addetti, delle rispettive qualifiche, del livello di inquadramento e delle mansioni; - il quantitativo di ore necessario per il corretto funzionamento del progetto parametrato allo specifico Lotto; - modalità e procedure di sostituzione del personale impiegato nel progetto e di quelle inerenti l'integrazione e l'inserimento di nuovo personale; - modalità e procedure di gestione di eventi che rischiano di interrompere l'esecuzione del contratto (scioperi, doppie festività ecc.).	3	1
	B.4: Formazione delle risorse umane impiegate per l'esecuzione del servizio. Sarà apprezzato, in particolare, un Piano di formazione iniziale e continua per tutta la durata del contratto, che contenga il programma più completo di corsi proposti per gli addetti impiegati nell'appalto e per il personale di nuovo inserimento, nonché per i dipendenti delle Aziende Sanitarie coinvolti nella gestione del servizio (con indicazione dei contenuti formativi, del monte ore complessivo e per ciascun modulo formativo, della qualifica dei docenti ecc.).	3	0
	B.5: Sistema informativo. Sarà apprezzato il Sistema Informativo che garantisca, tra l'altro, la maggiore flessibilità del servizio di prenotazione, disdetta e prenotazione in urgenza dei pasti (grado di versatilità, possibilità di profilazione dell'utente compreso il profilo di persona assistita ecc). Inoltre sarà valutato maggiormente il Sistema che permetta una maggiore facilità di controllo da parte dell'Azienda Sanitaria, per quanto riguarda la rendicontazione dei pasti, le diete erogate e la verifica del servizio effettuato (tipologia e periodicità della reportistica prodotta, con possibilità di analisi dei dati in modo parametrizzabile e realizzazione di report sia alfanumerici che grafici per la corretta descrizione di quanto previsto in termini di erogazione/rendicontazione del contratto d'appalto, grado di integrazione con i sistemi aziendali ecc.), nonché una maggiore facilità d'uso (possibilità di versione mobile con utilizzo di specifiche app o di palmari o tablet per la prenotazione e la consultazione degli elementi utili alla gestione/rendicontazione del servizio).	5	0
	B.6: Progetto di riduzione degli sprechi. Sarà valutato il miglior Progetto che descriva, in termini di descrizione degli strumenti, delle iniziative e dei soggetti coinvolti e della reportistica prodotta, le misure che si intendono adottare per il recupero del cibo non somministrato e la sua destinazione ad organizzazioni non lucrative di utilità sociale, che effettuano a fini di beneficenza la distribuzione gratuita di prodotti alimentari in linea con la ratio della Legge n. 155/2003, così come previsto dai CAM per il servizio di ristorazione collettiva (art. 5.4.3).	3	0
	B.7: Clausola sociale. Saranno valutate le concrete modalità di applicazione della clausola sociale ed il progetto di assorbimento del personale, con particolare riferimento al numero dei lavoratori che beneficeranno della stessa e alla relativa proposta contrattuale (inquadramento e trattamento economico).	4	1
C. Sistemi di controllo e comunicazione, gestione delle emergenze	C.1: Sistema di controllo di processo e di risultato. Sarà apprezzato il Piano di Autocontrollo proposto (a titolo esemplificativo controlli sugli alimenti, sui pasti prodotti, sul personale, sulle superfici, sugli ambienti, sulla qualità del servizio) che garantisca il miglior controllo del servizio rispetto alle diverse fasi di attuazione del contratto d'appalto, evidenziando in particolare, tra gli altri, gli elementi di controllo, i piani di campionamento statistico, le modalità adottate, la maggiore trasparenza dei dati e l'usufruità in tempo reale, i L.Q.A. identificati dal piano, le attività di analisi microbiologiche, delle analisi dei livelli di gradimento del servizio per degenti e dipendenti delle Aziende Sanitarie (Customer satisfaction) e delle tempistiche e modalità degli audit.	5	0
	C.2: Modalità e tecnologie adottate per la gestione delle emergenze. Sarà apprezzato un Piano delle emergenze che garantisca la continuità dell'erogazione del servizio in caso di interruzioni delle fonti energetiche e/o guasti alle attrezzature e/o malfunzionamento del sistema informatico di prenotazione o altre tipologie di eventi prevedibili e non, con riferimento in particolare alla miglior capacità di analisi dei rischi, di rilevazione puntuale delle emergenze e di formulazione delle proposte più efficaci per la loro pronta risoluzione, quali, a titolo esemplificativo, eventuale identificazione di punti di back-up, modalità alternative di reperimento delle materie prime, rapidità dei tempi di risoluzione delle criticità.	5	0
D. Riduzione dei tempi di attivazione del servizio	D.1: Sarà apprezzata l'offerta che ridurrà i tempi di attivazione del servizio, rispetto a quelli massimi di seguito indicati, così come precisato nell'articolo denominato "Criteri di aggiudicazione" del Disciplinare: - nel caso di centro di cottura esterno già disponibile al momento della stipula del contratto, 45 gg dalla data di comunicazione da parte dell'AULSS della effettiva disponibilità degli impianti necessari all'espletamento del servizio; - nel caso di centro di cottura interno (eventualmente per il sub-Lotto 1B) Feltre, 60 gg dalla data di consegna dei locali; - nel caso di centro di cottura esterno non ancora disponibile al momento della stipula del contratto, 6 mesi dalla data di stipula del contratto.	5	0

**Allegato C Criteri di valutazione qualitativa
PROCEDURA DI GARA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE
PER LE AZIENDE SANITARIE DELLA REGIONE DEL VENETO
E PER LA SOCIETÀ ORAS S.P.A.**

Per i lotti nn. 2, 3, 4, 5, 6

PARAMETRI DI VALUTAZIONE		Max punteggio	Punteggio minimo
A. Sistema di produzione delle pietanze e materie prime utilizzate	A.1: Sistema di produzione delle pietanze. Verrà apprezzato, in particolare, il sistema di produzione delle pietanze descritto in modo chiaro, comprensibile e motivato che garantisca una maggiore qualità ed efficienza dell'intero processo produttivo, con attenzione anche all'impatto ambientale connesso (con layout dei luoghi e descrizione della filiera di produzione, degli impianti, delle attrezzature e di eventuali altre dotazioni necessarie alle diverse attività di cottura, dello stoccaggio, dell'organizzazione, delle tecniche di cottura, di confezionamento e di messa a disposizione del prodotto finito).	10	2
	A.2: Articolazione e stagionalità dei menù proposti. Sarà valutato in particolare il maggior grado di varietà dei menù proposti, che tenga conto anche delle scelte personali (a titolo esemplificativo piatti tipici locali, vegetariani, vegani, light, speciali, pediatrici, per acuti, per pazienti chirurgici, presenza di cestini per il personale), i tempi e l'articolazione dei menù secondo la stagionalità, sia per i degenti che per i dipendenti.	7	0
	A.3: Qualità dei generi alimentari proposti, modalità di acquisizione degli stessi e di selezione dei fornitori. Verranno apprezzate, tra l'altro, le misure più efficaci di sostenibilità ambientale e sociale con riferimento alla fornitura di prodotti BIO, IGP, DOP e provenienti da sistemi di filiera corta (entro un raggio di 100 km dal luogo di somministrazione), la fornitura di prodotti freschi, l'inserimento dei suddetti generi alimentari nei menù proposti, nonché le modalità di scelta dei fornitori (con valorizzazione in particolare degli operatori dell'agricoltura sociale) e l'elenco degli stessi. Saranno valutate inoltre le modalità di selezione delle derrate alimentari che garantiscano una maggiore qualità delle materie prime e dei prodotti finiti.	8	0
B. Organizzazione del servizio: risorse umane, attrezzature e logistica	B.1: Modalità di trasporto dal centro cottura alle sedi di destinazione in rapporto alla tipologia di modello di produzione. Saranno valutate, tra l'altro, la migliore organizzazione dei trasporti dal centro cottura alla destinazione del prodotto finito, con riferimento in particolare alle soluzioni logistiche adottate per garantire la copertura di tutto lo specifico territorio compreso nel singolo Lotto, le caratteristiche dei veicoli utilizzati per il trasporto e le misure adottate che risultino più efficaci per la riduzione dell'impatto ambientale (come previsto dai CAM per il servizio di ristorazione collettiva - art. 5.4.5 ecc.). Inoltre sarà apprezzata l'organizzazione più efficiente delle consegne a reparto ed a posto letto, analizzando tra l'altro i percorsi adottati per la distribuzione capillare fino al singolo posto letto, la pianificazione e l'attuazione del modello distributivo adeguato allo specifico Lotto oggetto di valutazione.	5	0
	B.2: Caratteristiche tecniche dei carrelli offerti. Sarà apprezzata, in particolare, la dotazione dei carrelli in termini di numerosità e di capacità (a titolo esemplificativo la capacità di mantenimento delle caratteristiche del prodotto finito, la capacità di garantire le temperature necessarie al mantenimento e/o alla rigenerazione dei prodotti, il maggior contenimento dei consumi energetici e la presenza di un sistema di verifica dei consumi e di monitoraggio, nonché l'ergonomia anche in riferimento ai carichi di trazione). Inoltre, saranno valutate eventuali proposte di personalizzazione dei carrelli per adeguarli al contesto dello specifico Lotto oggetto di valutazione.	4	0
	B.3: Risorse umane impiegate e relative modalità di gestione del servizio oggetto dell'appalto, comprensivo del servizio mensa. Sarà valutata la Relazione che offra il Progetto più efficiente e meglio contestualizzato a livello di singola Azienda Sanitaria, che indichi in modo chiaro e comprensibile: - l'organigramma ed il funzionigramma delle risorse impiegate nel progetto, diviso tra personale direttivo (Direttore, responsabile della qualità ecc.), dietiste e personale operativo (cuochi, aiuto cuochi, addetti ecc.) con indicazione, per Distretto, del numero di addetti, delle rispettive qualifiche, del livello di inquadramento e delle mansioni; - il quantitativo di ore necessario per il corretto funzionamento del progetto parametrato allo specifico Lotto; - modalità e procedure di sostituzione del personale impiegato nel progetto e di quelle inerenti l'integrazione e l'inserimento di nuovo personale; - modalità e procedure di gestione di eventi che rischiano di interrompere l'esecuzione del contratto (scioperi, doppie festività ecc.).	6	2
	B.4: Formazione delle risorse umane impiegate per l'esecuzione del servizio. Sarà apprezzato, in particolare, un Piano di formazione iniziale e continua per tutta la durata del contratto, che contenga il programma più completo di corsi proposti per gli addetti impiegati nell'appalto e per il personale di nuovo inserimento, nonché per i dipendenti delle Aziende Sanitarie coinvolti nella gestione del servizio (con indicazione dei contenuti formativi, del monte ore complessivo e per ciascun modulo formativo, della qualifica dei docenti ecc.).	3	0
	B.5: Sistema informativo. Sarà apprezzato il Sistema Informativo che garantisca, tra l'altro, la maggiore flessibilità del servizio di prenotazione, disdetta e prenotazione in urgenza dei pasti (grado di versatilità, possibilità di profilazione dell'utente compreso il profilo di persona assistita ecc). Inoltre sarà valutato maggiormente il Sistema che permetta una maggiore facilità di controllo da parte dell'Azienda Sanitaria, per quanto riguarda la rendicontazione dei pasti, le diete erogate e la verifica del servizio effettuato (tipologia e periodicità della reportistica prodotta, con possibilità di analisi dei dati in modo parametrizzabile e realizzazione di report sia alfanumerici che grafici per la corretta descrizione di quanto previsto in termini di erogazione/rendicontazione del contratto d'appalto, grado di integrazione con i sistemi aziendali ecc.), nonché una maggiore facilità d'uso (possibilità di versione mobile con utilizzo di specifiche app o di palmari o tablet per la prenotazione e la consultazione degli elementi utili alla gestione/rendicontazione del servizio).	5	0
	B.6: Progetto di riduzione degli sprechi. Sarà valutato il miglior Progetto che descriva, in termini di descrizione degli strumenti, delle iniziative e dei soggetti coinvolti e della reportistica prodotta, le misure che si intendono adottare per il recupero del cibo non somministrato e la sua destinazione ad organizzazioni non lucrative di utilità sociale, che effettuano a fini di beneficenza la distribuzione gratuita di prodotti alimentari in linea con la ratio della Legge n. 155/2003, così come previsto dai CAM per il servizio di ristorazione collettiva (art. 5.4.3).	3	0
	B.7: Clausola sociale. Saranno valutate le concrete modalità di applicazione della clausola sociale ed il progetto di assorbimento del personale, con particolare riferimento al numero dei lavoratori che beneficeranno della stessa e alla relativa proposta contrattuale (inquadramento e trattamento economico).	4	1
C. Sistemi di controllo e comunicazione, gestione delle emergenze	C.1: Sistema di controllo di processo e di risultato. Sarà apprezzato il Piano di Autocontrollo proposto (a titolo esemplificativo controlli sugli alimenti, sui pasti prodotti, sul personale, sulle superfici, sugli ambienti, sulla qualità del servizio) che garantisca il miglior controllo del servizio rispetto alle diverse fasi di attuazione del contratto d'appalto, evidenziando in particolare, tra gli altri, gli elementi di controllo, i piani di campionamento statistico, le modalità adottate, la maggiore trasparenza dei dati e l'usufruità in tempo reale, i L.Q.A. identificati dal piano, le attività di analisi microbiologiche, delle analisi dei livelli di gradimento del servizio per degenti e dipendenti delle Aziende Sanitarie (Customer satisfaction) e delle tempistiche e modalità degli audit.	5	0
	C.2: Modalità e tecnologie adottate per la gestione delle emergenze. Sarà apprezzato un Piano delle emergenze che garantisca la continuità dell'erogazione del servizio in caso di interruzioni delle fonti energetiche e/o guasti alle attrezzature e/o malfunzionamento del sistema informatico di prenotazione o altre tipologie di eventi prevedibili e non, con riferimento in particolare alla miglior capacità di analisi dei rischi, di rilevazione puntuale delle emergenze e di formulazione delle proposte più efficaci per la loro pronta risoluzione, quali, a titolo esemplificativo, eventuale identificazione di punti di back-up, modalità alternative di reperimento delle materie prime, rapidità dei tempi di risoluzione delle criticità.	5	0
D. Riduzione dei tempi di attivazione del servizio	D.1: Sarà apprezzata l'offerta che ridurrà i tempi di attivazione del servizio, rispetto a quelli massimi di seguito indicati, così come precisato nell'articolo denominato "Criteri di aggiudicazione" del Disciplinare: - nel caso di centro di cottura esterno già disponibile al momento della stipula del contratto, 45 gg dalla data di comunicazione da parte dell'AULSS della effettiva disponibilità degli impianti necessari all'espletamento del servizio; - nel caso di centro di cottura esterno non ancora disponibile al momento della stipula del contratto, 6 mesi dalla data di stipula del contratto.	5	0