

SCELTA DELL'OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA NEGLI APPALTI DEI SERVIZI DI RISTORAZIONE

Guida per l'affidamento
di contratti pubblici e privati



WITH FINANCIAL
SUPPORT OF



SCELTA DELL'OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA NEGLI APPALTI DEI SERVIZI DI RISTORAZIONE

Guida per l'affidamento di
contratti pubblici e privati



INDICE

| | |
|--|-----------|
| Sintesi | 6 |
| Glossario | 9 |
| Introduzione | 11 |
| Come utilizzare la guida | 12 |
| Capitolo I – Comprendere l'esigenza di servizi di ristorazione di qualità | 14 |
| I. 1. Le motivazioni alla base di una guida per l'appalto dei servizi di ristorazione | 14 |
| I. 2. Un colpo d'occhio sul settore della ristorazione collettiva in regime di appalto | 16 |
| I. 2. a. Dati statistici | 16 |
| I. 2. b. Portatori di interesse | 17 |
| I. 3. Perché è importante la qualità | 20 |
| Capitolo II – Contesto normativo dell'UEt | 22 |
| II. 1. La direttiva europea sugli appalti pubblici | 22 |
| II. 2. Strategia dell'UE in materia di appalti pubblici | 23 |
| Capitolo III – Definire la qualità | 24 |
| III. 1. a. Assunzione e condizioni di lavoro del personale | 25 |
| III. 1. b. Igiene e sicurezza alimentare | 27 |
| III. 1. c. Criteri nutrizionali e qualità degli alimenti | 27 |
| III. 1. d. Considerazioni in materia di sostenibilità | 28 |
| Capitolo IV – Integrare nelle offerte le considerazioni relative alla qualità | 30 |
| IV. 1. Prima della procedura | 30 |
| IV. 1. a. Visite in loco preliminari | 30 |
| IV. 1. b. Elaborare le specifiche e i criteri | 31 |
| IV. 2. Nel corso della procedura | 34 |
| IV. 2. a. Confrontare e selezionare le offerte | 34 |
| IV. 2. b. Individuare offerte anormalmente basse | 36 |
| IV. 2. c. Considerazioni per l'assegnazione del contratto d'appalto | 36 |
| IV. 3. Dopo la procedura | 37 |
| IV. 3. a. Garantire la corretta esecuzione del contratto | 37 |
| IV. 3. b. Adattare i contratti in funzione delle mutate circostanze | 38 |

| | |
|---|-----------|
| Allegato I – Definire il contenuto dei servizi | 39 |
| Suddivisione delle responsabilità fra la stazione appaltante e il prestatore di servizi | 39 |
| Allegato II – Orientamenti per la valutazione: un esempio di procedura per assegnare i contratti in base ai criteri di qualità | 42 |
| Step 1 – Definire l'importanza della qualità rispetto al prezzo | 42 |
| Step 2 – Definire l'importanza delle differenti categorie e degli specifici criteri di qualità | 43 |
| Categoria | 43 |
| Attribuzione dell'importanza | 43 |
| Step 3 – Valutazione della qualità | 46 |
| 3. 1. Valutazione del prezzo | 46 |
| 3. 2. Valutazione della qualità | 46 |
| 3. 3. Definizione dei parametri di valutazione | 47 |
| 3. 4. Esempio | 48 |
| 3. 5. Risultato | 55 |
| Allegato III – Disposizioni normative | 56 |
| 1. Il contesto normativo dell'UE in dettaglio | 56 |
| 1.1. Direttiva dell'UE sugli appalti pubblici | 56 |
| 2. Criteri di esclusione, selezione e aggiudicazione | 61 |
| 2. 1. Criteri di esclusione | 61 |
| 2. 2. Criteri di selezione (specifiche richieste) | 63 |
| 2. 3. Criteri di aggiudicazione | 65 |
| 3. Bandi di gara | 65 |



SINTESI

La seguente guida è il risultato delle consultazioni tenutesi fra i rappresentanti dell'industria e le parti sociali in tutti gli Stati membri dell'UE su come garantire che nell'appalto di servizi nel settore della ristorazione collettiva in appalto oncessione sia data priorità al miglior rapporto qualità/prezzo. La presente guida è stata messa a punto con il sostegno della Commissione europea.

La qualità è sempre un elemento essenziale, certamente, ma le stazioni appaltanti in genere si basano sul prezzo, in quanto criterio di aggiudicazione più obiettivo che ha meno probabilità di essere messo in discussione. Le stazioni appaltanti, inoltre, devono spesso far fronte a rigorosi vincoli economici che hanno come effetto l'applicazione quasi esclusiva del criterio del prezzo più basso. La concorrenza sul solo prezzo in pratica può generare una corsa al ribasso sui parametri che identificano il servizio fornito e l'organizzazione dedicata con riduzione della qualità per i clienti, i lavoratori, gli utenti e il settore nel suo insieme.

Il settore della ristorazione collettiva in appalto è fortemente competitivo; le società partecipanti alla gara e le stazioni appaltanti dovrebbero promuovere una concorrenza basata non soltanto sul prezzo ma anche sulla qualità del servizio offerto. Il settore è inoltre caratterizzato dalla peculiarità di utenti finali che hanno scarse o nulle possibilità di scegliere il servizio ricevuto come i degenti negli ospedali e gli studenti nelle scuole.

Allo stesso tempo, trattandosi di un settore ad alta intensità di manodopera, per garantire servizi di qualità le società della ristorazione collettiva dipendono dalla propria forza lavoro. È pertanto fondamentale effettuare investimenti adeguati nelle risorse umane necessarie, ad esempio impartendo una corretta formazione al personale in modo che le competenze siano coerenti ed allineate alle specifiche esigenze dell'appalto. Anche la dimensione sociale trova riscontro in ogni parte della guida, in particolare la necessità di rispettare i contratti collettivi di settore vigenti. La guida fornisce altresì una panoramica della legislazione dell'UE relativa agli appalti pubblici e ne illustra la rilevanza per il settore della ristorazione collettiva.

Nonostante sia opinione diffusa nel settore che la scelta dell'offerta più vantaggiosa significhi dare priorità alla qualità rispetto al prezzo, è spesso difficile misurare la qualità. Per fare chiarezza su come sia possibile definire e misurare la qualità, esaminiamo diverse categorie in cui la qualità riveste un'importanza fondamentale – condizioni di lavoro, criteri nutrizionali, igiene, sostenibilità e così via – e forniamo informazioni utili sulle modalità per inserire tali parametri relativi alla qualità nelle varie fasi della procedura di gara. A tale scopo, la guida fa riferimento alle migliori prassi dei diversi Stati membri dell'UE.

Per supportare le stazioni appaltanti a implementare una procedura di gara, la guida propone sei raccomandazioni principali:

1. Scegliere in base al miglior rapporto qualità/prezzo: nel definire i criteri di qualità importanti per lo scopo, e che saranno alla base della gara d'appalto, le stazioni appaltanti dovrebbero lasciare spazio alla qualità, in modo che sia presa in considerazione al momento di scegliere l'offerta migliore, e non dovrebbero stabilire criteri di qualità eccessivamente restrittivi. Nel definire i criteri di qualità, le stazioni appaltanti devono altresì tener conto delle guide e delle norme già in uso, come i contratti collettivi di lavoro di settore vigenti. Il rispetto di tali norme prestabilite non soltanto evita alle stazioni appaltanti di dover elaborare ogni volta nuove norme, ma garantisce inoltre alle imprese di ristorazione un modo uniforme per erogare i propri servizi, determinando parità di condizioni fra tutti i partecipanti alla gara ("level-playing field"). La concorrenza potrà quindi basarsi maggiormente sulla qualità e sulla creatività.



2. Rigettare offerte che producono la contrazione della qualità dei servizi di ristorazione collettiva erogati, spesso con pregiudizio di condizioni di lavoro adeguate.



3. Definire una chiara divisione delle responsabilità: il servizio in sé sarà quasi esclusivamente garantito dal prestatore di servizi, fatti salvi eventuali subappalti e/o subaffidamenti consentiti dalla legge; tuttavia, alla stazione appaltante spettano le responsabilità inerenti i locali in cui saranno prestati i servizi. È la stazione appaltante a creare le condizioni per garantire la qualità dei servizi, mettendo a disposizione l'infrastruttura adeguata (ad es. affinché il prestatore di servizi rispetti i criteri di sostenibilità, i locali devono disporre dell'infrastruttura adatta alla conservazione degli alimenti e al trattamento dei rifiuti).



4. Coinvolgere tutte le parti sin dall'inizio della procedura: è nell'interesse della stazione appaltante accertarsi che gli offerenti dispongano del maggior numero di informazioni possibili su ciò che è richiesto in termini di locali, utenti e qualità del servizio. La presente guida suggerisce di organizzare visite in loco e incontri dedicati alle domande all'inizio della procedura di gara in modo che gli offerenti possano mettere a punto migliori offerte personalizzate.



5. Rispettare chiaramente la tabella di marcia definita: la maggior parte dei bandi di gara prevede indicazioni chiare sulle scadenze e i tempi di presentazione delle offerte che gli offerenti devono rispettare; anche la stazione appaltante deve tuttavia impegnarsi a rispettare i termini indicati per le fasi di valutazione delle offerte e di aggiudicazione finale. Qualora la valutazione dilatasse troppo i tempi, le offerte potrebbero non essere più in linea con la reale situazione finanziaria sulla cui base sono state formulate (ad esempio a causa dell'inflazione, dell'indicizzazione dei salari e così via).



6. Garantire la conformità con l'appalto: una volta presa la decisione e aggiudicato l'appalto a un prestatore di servizi, la stazione appaltante dovrebbe sempre verificare che le previsioni dell'appalto siano pienamente rispettate. Questo aspetto è importantissimo per garantire un profilo di perfetta concorrenza sul mercato, basata sul rispetto delle norme di qualità convenute. Gli appalti dovrebbero altresì contenere una clausola di revisione annua per tener conto delle mutate circostanze (ad esempio, inflazione, indicizzazione dei salari).



Naturalmente, la qualità è anche soggettiva e dipende in larga misura dalle specifiche esigenze della stazione appaltante; per questo motivo, la presente guida propone una serie di considerazioni relative alla qualità di cui le stazioni appaltanti possono tener conto. In allegato, presentiamo una metodologia di base per valutare e ponderare i diversi criteri, nonché una semplice guida di accompagnamento passo dopo passo allo svolgimento di una procedura di gara.



GLOSSARIO

Offerta anormalmente bassa: le offerte in una gara d'appalto in cui il prezzo o i costi proposti sembrano essere anormalmente bassi in rapporto ai lavori, alle forniture o ai **servizi**. Per valutare questo aspetto è utile verificare i costi di manodopera e il costo complessivo dell'appalto. La direttiva sugli appalti pubblici prevede l'esclusione degli offerenti qualora il prezzo anormalmente basso sia dovuto al mancato rispetto dei contratti collettivi di lavoro di settore o delle leggi sul lavoro.

Offerta economicamente più vantaggiosa: questo concetto cerca di stabilire un sistema in base al quale si dimensionano e quantizzano i costi dei diversi elementi riguardanti la qualità del servizio, al fine di valutare l'offerta più adatta alle specifiche esigenze e preferenze della stazione appaltante e che, quindi, presenta i maggiori vantaggi dal punto di vista economico pur rispettando i contratti collettivi di lavoro di settore in vigore.

Gara d'appalto: la procedura applicata per affidare contratti di lavoro, fornitura o servizi generando concorrenza tra le imprese presenti sul mercato.

Stazione appaltante: ente appaltante o amministrazione aggiudicatrice, sia pubblica che privata, che intende acquistare servizi di ristorazione collettiva. In questa guida, per stazione si intendono le società appaltanti e le amministrazioni aggiudicatrici interne ed esterne all'Unione europea, che si preparano ad acquistare servizi di ristorazione.

Appalto o contratto: si tratta della serie di condizioni (capitolato) che vincolano la stazione appaltante alla società di servizi di ristorazione nell'ambito della prestazione dei servizi.

L'appalto fa riferimento a una gara pubblica d'appalto o alle relazioni fra il cliente e il prestatore di servizi (la società di servizi di ristorazione).

HACCP: HAZARD ANALYSIS CONTROL CRITICAL POINT, ossia una serie di principi per l'analisi dei rischi e dei punti critici di controllo. Il sistema HACCP permette di garantire che gli alimenti siano protetti da rischi biologici, chimici e fisici durante i processi di produzione che potrebbero rendere non sicuri dal punto di vista alimentare i prodotti finiti. Il sistema HACCP è importante in tutte le fasi del servizio di ristorazione, dalla ricezione e all'immagazzinamento delle merci, alla produzione degli alimenti e ai processi di preparazione, compresi l'imballaggio e la distribuzione.

Prestatore di servizi: nella presente guida, è la società di ristorazione collettiva che presta servizi di ristorazione in regime di appalto.

Offerente aggiudicatario: l'impresa alla quale viene aggiudicato l'appalto.

Offerente: l'impresa che partecipa alla procedura di gara indetta dalla stazione appaltante.

Offerta: la proposta presentata dal prestatore di servizi in risposta alla gara d'appalto.

L'offerta può inoltre riferirsi al **sistema** mediante il quale viene concesso di realizzare una costruzione o un servizio, in genere di carattere pubblico, alla persona o società che propone le condizioni migliori.

Procedura di gara: confronto competitivo fra vari prestatori che intendono aggiudicarsi un appalto. Il concetto di invito a presentare offerte fa specificamente riferimento all'assegnazione di un appalto nel settore pubblico o privato. Per loro stessa natura, gli inviti a presentare offerte sono più regolamentati nel settore pubblico che nel settore privato, con termini legali di pubblicità (del bando di gara e dell'avviso di aggiudicazione).

Trasferimento di imprese: il trasferimento di imprese si ha quando uno stabilimento, o una sua parte, è rilevato da un altro datore di lavoro a seguito di una fusione o una cessione di gestione, in forza delle pertinenti disposizioni nazionali che recepiscono la direttiva europea 2001/23/CE sul ravvicinamento delle disposizioni legislative degli Stati membri relative al mantenimento dei diritti dei lavoratori in caso di trasferimenti di imprese, di stabilimenti o parti di imprese o di stabilimenti.

Utente: "cliente finale", il consumatore (ad es. studenti/alunni, lavoratori, degenti in ospedali o ospiti in case di riposo) che fruisce del servizio del prestatore di servizi. Negli appalti di ristorazione collettiva, gli utenti possono avere vincoli e limitazioni nella scelta alimentare già definita dalla stazione appaltante su basi di corretta nutrizione.



INTRODUZIONE

La presente guida si prefigge di aiutare gli enti pubblici e le imprese private a scegliere i prestatori di servizi di alta qualità nelle gare di appalto relative a servizi di ristorazione. È stata messa a punto dalle parti sociali del settore della ristorazione collettiva in appalto, FoodServiceEurope (la federazione che rappresenta questo settore a livello dell'UE) e EFFAT (Federazione sindacale europea per i settori dell'alimentazione, dell'agricoltura e del turismo, ossia la federazione che rappresenta i lavoratori nel settore della ristorazione collettiva), in stretta collaborazione con le parti sociali e i rappresentanti del settore di tutti gli Stati membri dell'UE e con il sostegno della Commissione europea. La guida intende sollecitare le stazioni appaltanti ad dedicare la dovuta attenzione ai criteri di qualità quando devono aggiudicare gli appalti, invece di limitarsi a scegliere l'offerta con il prezzo più basso.

In un settore in cui la qualità ha un impatto concreto sull'esperienza degli utenti e che presenta rischi elevati in caso di bassa qualità del servizio è importantissimo delineare orientamenti chiari e decisi. Il settore, avendo a che fare con fasce deboli di utenti, come degenti di ospedali, ospiti in case di riposo e studenti, deve assolutamente garantire livelli di igiene eccezionalmente alti; avendo a che fare con beni deperibili, il settore deve garantire la qualità dei prodotti e dei sistemi di conservazione. Tali presupposti trovano riscontro in svariate considerazioni relative alla qualità, implicite nel settore della ristorazione collettiva in appalto, quali valori nutrizionali, scelta, sostenibilità e valutazioni di ordine etico.

La presente guida è il risultato del forte impegno di tutte le parti del settore, desiderose di portare tali considerazioni in primo piano nei processi decisionali riguardanti l'assegnazione di appalti nelle procedure di gara per i servizi di ristorazione. Di conseguenza, la guida intende fornire indicazioni su come definire la qualità nel settore, sui criteri da prendere in considerazione quando si delineano i parametri di qualità e su come valorizzare la qualità rispetto al prezzo quando si scelgono i prestatori di servizi. La guida è strutturata nel modo seguente:

Capitolo I: presenta una panoramica del settore della ristorazione collettiva e stabilisce le motivazioni per ricorrere a tale guida. Sono esaminate le caratteristiche specifiche dei gruppi di utenti e delineate alcune utili distinzioni fra i diversi segmenti.

Capitolo II: delinea il quadro normativo dell'UE nel cui ambito sono stati stabiliti questi orientamenti. Nonostante il settore della ristorazione collettiva rientri nel regime speciale di trattamento previsto nel regolamento dell'UE sugli appalti pubblici, la normativa europea EU offre ancora elementi utili su come trovare il punto di equilibrio fra prezzo e qualità. L'allegato III riporta una rassegna più dettagliata della normativa europea relativa agli appalti pubblici.

Capitolo III: approfondisce la definizione di qualità e fornisce alle stazioni appaltanti un'ampia gamma di criteri da prendere in considerazione nella procedura di selezione. Al fine di illustrare meglio le modalità di valutazione della qualità, la sezione riporta esempi di migliori pratiche in tutta Europa.

Capitolo IV: esamina le possibilità di applicazione pratica delle considerazioni relative alla qualità nelle varie fasi della procedura di gara e di selezione. Sottolinea la necessità di tener conto delle aspettative degli utenti e fornisce orientamenti su come accordare maggiore attenzione alle offerte di maggiore qualità. Sottolinea altresì la necessità di mettere in atto adeguati meccanismi di controllo e valutazione per garantire la corretta esecuzione del contratto d'appalto.

In base ai criteri definiti nella guida, l'allegato fornisce alle stazioni appaltanti una serie di strumenti per elaborare i criteri di qualità, svolgere le procedure di gara ed aggiudicare gli appalti; inoltre, descrive in dettaglio il modo in cui la normativa europea sugli appalti pubblici può essere applicata al settore (anche nei casi in cui non è obbligatoria).

CONTENUTO DELLA GUIDA

- Una panoramica del settore e delle sue caratteristiche specifiche
- Un compendio della normativa dell'UE e delle iniziative in questo campo
- Orientamenti su come definire la qualità, a uso delle organizzazioni che appaltano servizi di ristorazione
- Le migliori pratiche in tutta Europa
- Una serie di strumenti, a uso delle organizzazioni che appaltano servizi di ristorazione, per scegliere l'offerta economicamente più vantaggiosa nelle procedure di gara

Come utilizzare la guida

| | | |
|--|---|---|
| Conoscenza del settore della ristorazione collettiva in regime di appalto p. 14- 21  | Definizione della qualità p. 24 - 29 Allegato II p.42-45  | Elaborazione dei criteri p.31-33 Allegato II p.42-45 Allegato III p. 61-65  |
| Procedura di gara p. 34-38 Allegato I p. 39-54  | Esempi e strumenti Allegato II p. 39-41 Allegato II p. 42-55 Allegato III p. 61-68  | Suggerimenti e raccomandazioni p.24-38  |

Gli utenti della guida dovrebbero:

- 1.** valutare quali criteri di qualità devono ricevere la priorità nel servizio da fornire, ispirandosi ai criteri illustrati nel capitolo III e ulteriormente delineati nell'allegato II;
- 2.** stabilire il proprio capitolato di gara, rispettando i contratti collettivi di lavoro di settore vigenti e ispirandosi alla normativa dell'UE (capitolo II e allegato III), alla normativa nazionale di recepimento e alle migliori pratiche nazionali (capitolo III);
- 3.** definire una procedura di gara chiara e con termini ben precisi, ispirandosi ai passaggi delineati nel capitolo IV e ulteriormente illustrati negli allegati I, II e III.



CAPITOLO I - COMPRENDERE L'ESIGENZA DI SERVIZI DI RISTORAZIONE DI QUALITÀ

I. 1. Le motivazioni alla base di una guida per l'appalto dei servizi di ristorazione

Il settore della ristorazione collettiva in appalto contribuisce in maniera rilevante all'economia europea, ma deve anche affrontare alcuni problemi importanti. La concorrenza, dato l'elevato numero di società attive in un mercato relativamente limitato, può essere molto agguerrita. Le difficoltà principali derivano tuttavia dalle specifiche caratteristiche di questo settore, disciplinato da relazioni trilaterali fra l'operatore di ristorazione collettiva in regime di appalto, la stazione appaltante e l'utente. Le stazioni appaltanti spesso si affidano ad appalti di durata limitata, e ciò richiede una flessibilità alla quale devono adattarsi gli operatori e le rispettive forze lavoro. Le stazioni appaltanti, in genere, non coincidono con gli utenti del servizio, e ciò può determinare la tendenza ad accettare le offerte più basse a scapito della qualità dei pasti e del servizio fornito.

Una concorrenza basata sul solo prezzo può estromettere dal mercato le società che propongono servizi più personalizzati e di qualità; peggio ancora, potrebbe scatenare una corsa al ribasso in termini di qualità del servizio fornito e di condizioni di lavoro, con ingenti perdite potenziali per i clienti, i lavoratori, gli utenti e l'industria nel suo insieme.

La presente guida si prefigge di contrastare questa tendenza introducendo la qualità al centro delle offerte per i servizi di ristorazione ed evitando eventuali rischi di concorrenza distorta e sleale. Con le nostre indicazioni su come le stazioni appaltanti possono valorizzare la qualità, intendiamo agevolare l'assegnazione di appalti basati sul miglior rapporto qualità/prezzo, aumentare la trasparenza nella procedura e creare maggiori sinergie fra le stazioni appaltanti e gli offerenti.

Il settore dei servizi di ristorazione deve soddisfare le aspettative degli utenti, ma anche impegnarsi per andare oltre. Gli utenti europei si aspettano **qualità**, un'**ampia scelta** di alimenti che varia regolarmente, un ambiente **comodo** ed esteticamente piacevole (a livello di acustica, decorazione, arredamento, ecc.), **metodi di distribuzione diversi e accattivanti**, un'attenzione centrata sull'alimentazione, livelli ineccepibili di **igiene e sicurezza** degli alimenti e **informazioni** sui pasti serviti. Soddisfare tutti questi criteri e, allo stesso tempo, tener conto del prezzo può essere problematico, soprattutto in un settore che deve far fronte ad una elevato livello di concorrenzialità.

In un settore che dipende fortemente dalla forza lavoro, qualità significa anche garantire condizioni di lavoro adeguate e livelli retributivi soddisfacenti, nel pieno rispetto dei contratti collettivi di lavoro vigenti, disposizioni appropriate in materia di formazione, salute e sicurezza, relazioni costruttive fra datore di lavoro e lavoratori, nonché riconoscimento del valore allorquando i prestatori di servizi vanno al di là degli obblighi legali o contrattuali.

Le stazioni appaltanti che appaltano servizi di ristorazione non hanno un compito facile. Devono scegliere la soluzione migliore che tenga conto delle proprie esigenze e dei propri vincoli, in particolare di tipo finanziario, e allo stesso tempo rispettare le leggi, i regolamenti, le linee guida e le numerose disposizioni normative inerenti ai servizi di ristorazione. La qualità è sempre un elemento essenziale, ma le stazioni appaltanti in genere si basano sul prezzo, in quanto criterio di aggiudicazione più oggettivo che ha meno probabilità di essere messo in discussione. Inoltre, devono spesso far fronte a rigorosi vincoli economici che possono portare all'applicazione quasi esclusiva del criterio del prezzo più basso.

La guida **aiuterà le stazioni appaltanti che appaltano servizi di ristorazione** nei loro sforzi per organizzare una procedura di gara che porterà alla scelta dell'offerta maggiormente corrispondente alle esigenze di tutte le categorie coinvolte: stazioni appaltanti, prestatori di servizi e utenti.

La presente guida intende altresì aumentare la sensibilizzazione presso le stazioni appaltanti che appaltano servizi di ristorazione in merito all'importanza di adeguati e costanti controlli della qualità durante l'intero periodo contrattuale. La mancanza di adeguati controlli, infatti, comporterebbe una distorsione della concorrenza.

Inserire la qualità al centro della decisione di aggiudicazione, unitamente al prezzo, dovrebbe inoltre incentivare le società di servizi di ristorazione che desiderano promuovere il **rispetto dei valori sociali** all'interno della propria impresa, al di là dei contratti collettivi di lavoro di settore vigenti, o che nell'offerta di servizi hanno una forte propensione a privilegiare la **qualità**.

In breve, e basandosi su una prima guida pubblicata nel 2006, il presente documento intende promuovere una maggiore trasparenza nella procedura di selezione e affidamento, contribuire a quantificare la qualità in modo da rispecchiare meglio le esigenze di tutte le parti coinvolte e adoperarsi a favore dei massimi standard qualitativi nel settore della ristorazione collettiva in appalto.

I. 2. Un colpo d'occhio sul settore della ristorazione collettiva in regime di appalto

La ristorazione collettiva in regime di appalto è un settore peculiare, unico, ben diverso da altre forme di servizio di ristorazione; i servizi nella ristorazione collettiva in regime di appalto sono esternalizzati da un'organizzazione terza a una società specializzata su base contrattuale.

Il settore della ristorazione collettiva in regime di appalto nell'UE comprende i servizi necessari per preparare e fornire i pasti alle persone che vivono e/o lavorano nelle comunità di riferimento: amministrazioni, luoghi di lavoro, asili nido, scuole, ospedali, case di riposo, carceri, caserme, ecc. Quando sono affidate a un prestatore di servizi, tali attività vengono denominate appalti di ristorazione collettiva.

L'appalto di ristorazione collettiva presenta le seguenti caratteristiche:

- esistenza di un contratto scritto fra la stazione appaltante e il prestatore di servizi;
- obbligo di rispettare gli attuali accordi vigenti, ad es. i contratti collettivi di lavoro di settore vigenti nel paese in questione o altre condizioni applicabili a una cessione di gestione nell'ambito della normativa dell'UE sui trasferimenti di imprese;
- un gruppo di utenti ben definito con scelte alimentari già definite dalle autorità sanitarie preposte sulla base di corretti criteri nutrizionali;
- vincoli speciali derivanti dal fatto che il servizio è di sovente svolto nei locali della stazione appaltante, in linea con un metodo organizzativo specifico a tale ente;
- un prezzo sociale che sovente è inferiore al costo di un pasto analogo presso i servizi di ristorazione commerciale.

I. 2. a. Dati statistici

Da un'inchiesta condotta da Gira Food Service in 15 paesi dell'UE è emerso che nel 2013 le imprese di ristorazione collettiva hanno prodotto **6,1 miliardi di pasti per un fatturato complessivo di 25,4 miliardi di euro**.

Nell'analisi, i 15 paesi rappresentavano:

- **l'88% del mercato complessivo dei servizi di ristorazione sociale nei 28 Stati membri dell'UE** valutato nell'ordine di **82 miliardi di euro (incluso la fornitura interna di servizi)**;
- **il 93% del fatturato totale dei contratti nei 28 Stati membri dell'UE (27,3 miliardi di euro)**.

SERVIZI DI RISTORAZIONE IN EUROPA, IN SINTESI



Oltre **600.000**
persone impiegate
nel settore in tutta
Europa



Più di **6 miliardi di**
pasti preparati ogni
anno



67 milioni di cons
umatori serviti ogni
giorno



Fatturato totale
superiore a 24,4
miliardi di euro
ogni anno

Crescita continua

Nonostante nell'ultimo decennio vi siano stati progressi senza precedenti nei servizi online e nelle telecomunicazioni, continuano ad aumentare le distanze che molte persone devono percorrere per andare al lavoro, e anche la tendenza a lavorare fuori casa per entrambi i genitori.

L'esternalizzazione dei servizi si è amplificata in tutti i settori poiché le imprese e altre organizzazioni – sia private che pubbliche – si rendono sempre più conto che l'esternalizzazione dei servizi di ristorazione permette di dedicare maggiori livelli di attenzione, tempo e risorse all'attività principale, e inoltre migliora il valore aggiunto per la stazione appaltante e per l'utente finale.

Parallelamente, le società di ristorazione collettiva in appalto hanno migliorato la loro professionalità nella fornitura dei servizi, ad esempio mettendo a disposizione specialisti dell'alimentazione per elaborare menu su misura per specifici gruppi di clienti, come ad esempio i bambini nelle scuole o i degenti negli ospedali

I. 2. b. Portatori di interesse

Chi sono le stazioni appaltanti?

I clienti nel settore della ristorazione collettiva in appalto sono organizzazioni che subappaltano la preparazione e la fornitura dei pasti a un prestatore di servizi. Può trattarsi di enti pubblici o privati, di imprese commerciali ma anche di amministrazioni pubbliche o private, scuole pubbliche o private di ogni grado, ospedali, case di riposo, carceri, caserme, ecc.

Chi sono gli utenti?

Il settore della ristorazione collettiva in appalto è per certi aspetti peculiare in quanto deve essere personalizzato in base alle specifiche esigenze delle differenti tipologie di utenti che, in larga misura, definiscono il tipo di servizi necessari. Ciò dipende dal fatto che gli utenti di questo settore rientrano spesso in categorie deboli, con una serie di requisiti nutrizionali molto specifici:

- negli istituti scolastici, gli utenti sono **studenti**: è quindi fondamentale rispettare i fabbisogni dietetici come i valori nutrizionali, fornire pasti bilanciati e variati, ma anche che gli alimenti siano ben presentati e che il personale sia cortese. Gli istituti scolastici possono assumere personale a contratto che si occupi degli studenti durante il servizio al refettorio, e che si conformi alle regole e istruzioni generali ricevute dalla direzione scolastica nonché alle prescrizioni stabilite dalle autorità didattiche, sanitarie o competenti in materia. Questo personale ha l'incarico di mantenere l'ordine e di riferire eventuali incidenti ai rispettivi superiori e al dirigente scolastico; inoltre, potrebbe dover assistere gli studenti in alcuni compiti, come ad esempio sbucciare la frutta. Di conseguenza, il personale a contratto deve conoscere i rudimenti del pronto soccorso, i regolamenti tecnici in materia sanitaria e di sicurezza alimentare e della loro conservazione. Nelle scuole, molti prestatori di servizi propongono menu adattati a studenti con allergie e/o intolleranze alimentari.
- Negli ospedali, gli utenti sono i **degenti**: i pasti devono essere personalizzati in base alle esigenze individuali, e l'igiene è di fondamentale importanza per evitare ogni rischio di contaminazione incrociata. L'impiego di plastica monouso e lo smaltimento dei rifiuti, così come la necessità di consegnare i pasti in orari specifici, sono altrettanti elementi chiave che contraddistinguono i servizi di ristorazione negli ospedali da quelli di altri segmenti.
- Nelle case di riposo e cura, gli utenti sono gli **anziani**: di conseguenza, possono esserci fabbisogni dietetici speciali e potrebbe servire una maggiore assistenza al momento della distribuzione dei pasti.
- Nei luoghi di lavoro sia pubblici che privati, gli utenti sono i **dipendenti**: può quindi essere implicita una maggiore richiesta di scelta e varietà, e viene accordato sempre più valore all'ampliamento dei criteri di qualità, ad esempio al fatto che i prodotti alimentari siano approvvigionati in modo responsabile, siano biologici o provengano da produttori locali.

Altri utenti possono essere le forze armate e di sicurezza dello Stato, le locali forze di sicurezza nelle caserme; i detenuti nelle carceri; gli studenti nelle università e così via.



DEFINIRE LA QUALITÀ PER GLI SCOLARI - FOODSERVICEEUROPE

FoodServiceEurope ha messo a punto un **Model School Food Standard (Modello alimentare per la refezione scolastica)**, con l'intento di migliorare la qualità dell'alimentazione negli istituti scolastici e la capacità dei ragazzi europei di apprendere e mantenere sane abitudini alimentari.

Questo modello fornisce indicazioni in merito agli alimenti e alle bevande forniti dalla scuola durante e al di fuori dell'orario del pranzo, con le raccomandazioni alimentari e nutrizionali per le principali fasce di età presenti negli ambienti scolastici in Europa.

In linea con il principio fondamentale di una dieta sana, al centro di questo modello è la varietà: si raccomanda pertanto alle scuole di fornire una vasta gamma di alimenti nell'arco della settimana, e di proporre una varietà di frutta, verdure, cereali, carboidrati, carne, pesce e latticini.

In aggiunta alle indicazioni alimentari, ossia le raccomandazioni sulla varietà degli alimenti da servire e sulla relativa frequenza, il modello riporta indicazioni nutrizionali per garantire che gli alimenti serviti siano di elevata qualità nutrizionale e che la composizione della refezione scolastica con questi alimenti contribuisca a un'alimentazione equilibrata.

Si raccomanda altresì alle scuole di apportare gli opportuni adeguamenti per gli alunni con requisiti speciali, dovuti ad esempio a esigenze mediche, dietetiche o etico-culturali, e di garantire un ambiente scolastico favorevole ad abitudini alimentari sane.

Queste raccomandazioni non intendono sostituire le norme nazionali in vigore, ma semplicemente fornire un modello di riferimento per il settore in Europa e, se ritenute utili, integrare gli orientamenti attuali. [Visualizza la guida online.](#)

I. 3. Perché è importante la qualità

Numerose caratteristiche intrinseche al settore della ristorazione collettiva in appalto richiedono che le stazioni appaltanti prestino particolare attenzione alla qualità nelle procedure di selezione:

- I servizi di ristorazione gestiscono **prodotti freschi che deperiscono rapidamente**, con conseguente elevato rischio per la salute qualora non sia debitamente garantita la qualità. I livelli generali di **igiene, salute e sicurezza riguardanti i prodotti alimentari devono essere pienamente garantiti** per evitare ogni rischio di intossicazione alimentare o di problemi alimentari sul lungo periodo.
- La ristorazione collettiva è un settore spesso **rivolto a fasce deboli della popolazione** e la qualità del servizio e degli alimenti forniti può essere fondamentale per il benessere degli utenti, ad esempio nelle scuole, nelle case di riposo e negli ospedali. Il settore della ristorazione collettiva è allineato a queste peculiarità avendo all'interno della propria organizzazione personale specializzato, come dietisti per elaborare i menu, effettuando controlli accurati e le analisi del rischio richieste dalle stazioni appaltanti.
- Gli utenti sono condizionati dalle scelte effettuate dalle stazioni appaltanti e ma possono controllare, ad esempio attraverso le commissioni mensa, **la qualità degli alimenti che consumano**; è fondamentale garantire presso gli utenti la buona reputazione e l'immagine positiva di un settore attento alla qualità.
- Trattandosi di un **settore ad alta intensità di manodopera**, per garantire servizi di qualità le società di ristorazione collettiva dipendono dalla propria forza lavoro. È pertanto fondamentale accertarsi che i lavoratori ricevano un trattamento equo, che siano garantiti loro tutti i diritti e che si effettuino investimenti adeguati nelle risorse umane necessarie, anche tramite servizi di formazione.

Le scelte che si basano esclusivamente sul prezzo tendono a **stimolare un degrado qualitativo** nei seguenti elementi:

- **pasti** (mediante la riduzione del costo delle materie prime alimentari, la riduzione dei livelli di igiene e sicurezza alimentare);
- **servizio** (mediante riduzioni del personale, il ricorso a personale meno qualificato, ecc.);
- **condizioni di lavoro** (con l'utilizzo di personale non regolare– lavoro nero, grigio – o non dichiarato; la riduzione dei costi della manodopera applicando contratti di lavoro diversi, più economici, e che quindi consentono al prestatore di servizi di abbassare il prezzo dell'offerta).

La scelta del prezzo più basso può inoltre avere gravi conseguenze sulla concorrenza, impedendo di fatto l'ingresso sul mercato alle offerte di maggiore qualità (e prezzo più alto). È essenziale mantenere un clima di sana concorrenza nella procedura d'appalto, in modo da lasciare spazio a qualità e creatività, ed evitare la concorrenza sleale determinata da prezzi irrealisticamente bassi. Per contro, se una stazione appaltante stabilisce un massimale ("price cap") che non rispecchia in maniera realistica il capitolato, allora si corre il rischio di asta deserta. Le stazioni appaltanti **devono** valutare attentamente i prezzi base di gara, e accertarsi che siano coerenti con il capitolato.

In termini generali, l'assegnazione di appalti per servizi di ristorazione sulla base del solo prezzo è dannosa per il settore e l'economia europea nel suo insieme. Questa prassi può spingere le società a ridurre il più possibile i costi, talvolta a scapito della qualità dei pasti e dei servizi forniti. Può avere effetti negativi sulla promozione di regimi alimentari sani e sostenibili, che rappresenta uno dei presupposti principali per i pasti forniti, soprattutto nei casi di fasce deboli della popolazione.



CAPITOLO II - CONTESTO NORMATIVO DELL'UET

II. 1. La direttiva europea sugli appalti pubblici

L'Unione europea ha messo a punto un ampio quadro normativo relativamente agli appalti pubblici. Il principale strumento giuridico è la direttiva 2014/24 sugli appalti pubblici¹.

La direttiva sugli appalti pubblici definisce le **procedure in materia di gare d'appalto nell'Unione europea**, così come le tipologie e i criteri di esclusione, selezione e aggiudicazione che le stazioni appaltanti ("amministrazioni aggiudicatrici") devono rispettare. Il quadro normativo dell'UE tuttavia non disciplina i bandi di gara dei committenti privati; questi ultimi possono scegliere liberamente i criteri ritenuti idonei per il raggiungimento delle finalità contrattuali. Le parti sociali incoraggiano i committenti privati a ispirarsi alla legislazione dell'UE e a tenerne conto nelle loro procedure di gara.

In linea di massima, le norme dell'UE obbligano le organizzazioni o società partecipanti a una gara d'appalto a rispettare gli obblighi applicabili in materia di standard ambientali, sociali e del lavoro stabiliti dalle normative europee o nazionali o dai contratti collettivi di lavoro di settore, nonché determinate convenzioni internazionali in materia sociale, ambientale e del lavoro².

Il settore della ristorazione collettiva è escluso dal campo di applicazione effettiva della direttiva ed è contemplato dal più limitato regime per i servizi sociali e altri servizi specifici di cui agli articoli 74 e successivi della direttiva quando il valore dei contratti è superiore a una determinata soglia, attualmente di 750.000 €. Gli Stati membri non sono vincolati dalla maggior parte delle disposizioni fissate nella direttiva, ma devono recepire la Direttiva negli ordinamenti nazionali per procedere agli appalti, con l'obiettivo di garantire che le stazioni appaltanti pubbliche rispettino i principi di trasparenza e di parità di trattamento degli operatori economici. Anche le norme procedurali da adottare a livello nazionale dovrebbero consentire alle amministrazioni aggiudicatrici di tener conto delle specifiche caratteristiche dei servizi in questione.

A prescindere dal campo di applicazione, la normativa dell'UE offre ancora elementi preziosi su come trovare il punto di equilibrio fra prezzo e qualità. L'allegato III riporta maggiori dettagli sulla normativa, nonché le modalità dell'UE relative ai criteri di esclusione, selezione e aggiudicazione e ai bandi di gara, che le stazioni appaltanti possono utilizzare come indicazioni generali (non sono obbligatorie ma forniscono utili quadri di riferimento).

¹ Direttiva 2014/24/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 26 febbraio 2014 sugli appalti pubblici e che abroga la direttiva 2004/18/CE, GU L 94 del 28.3.2014, p. 65

² Elenco completo riportato nell'allegato X della direttiva 2014/24/UE.

II. 2. Strategia dell'UE in materia di appalti pubblici

La nuova direttiva sugli appalti pubblici istituisce un quadro di riferimento per definire procedure d'appalto più flessibili, segnando l'inizio del passaggio da un "approccio puramente amministrativo" a uno "strategico e orientato agli obiettivi". La direttiva del 2014 sugli appalti pubblici non è stata recepita in maniera uniforme in tutti gli Stati membri dell'UE e i committenti, in pratica, non hanno tratto pieno vantaggio dalle nuove possibilità per utilizzare gli appalti pubblici come strumento strategico a sostegno dell'innovazione e degli obiettivi sostenibili di politica sociale. Per far fronte a tali carenze nel recepimento nazionale, la Commissione europea ha pubblicato nell'ottobre 2017 la comunicazione "Appalti pubblici efficaci in Europa e per l'Europa"³.

La comunicazione definisce una serie di iniziative pratiche per migliorare gli appalti nell'UE, e per aggiornare l'attuale guida "Acquisti sociali" (v. sotto) e fornisce orientamenti in materia di appalti per l'innovazione. La Commissione intende inoltre aumentare gli scambi di buone pratiche in materia di appalti strategici in diversi settori, ed intende promuovere l'elaborazione di guide di settore riguardanti la scelta dell'offerta più vantaggiosa nelle procedure di gara. Un'altra sezione della strategia affronta il tema della professionalizzazione delle stazioni appaltanti pubbliche, proponendo documenti di orientamento che indichino ai clienti gli elementi da tenere presenti nello svolgimento di una procedura di gara.

Allo stesso tempo, gli Stati membri sono incoraggiati ad allinearsi, in modo volontario, alle attività della Commissione.

Le stazioni appaltanti sono inoltre incoraggiate a consultare la [guida dell'UE "Acquisti sociali"](#) che fornisce utili raccomandazioni per tener conto delle considerazioni sociali negli appalti pubblici. La guida è al momento in fase di revisione.

³ Commissione europea, comunicazione COM(2017)572, Appalti pubblici efficaci in Europa e per l'Europa, accessibile all'indirizzo <http://ec.europa.eu/docsroom/documents/25612>



CAPITOLO III - DEFINIRE LA QUALITÀ

Il presente capitolo offre alle stazioni appaltanti orientamenti in merito ai criteri di qualità da utilizzare nella preparazione del capitolato d'appalto, nella valutazione delle offerte e nella fase di aggiudicazione. La motivazione di base deve essere orientata, come indicato nell'introduzione, a dare priorità a scelte che premiano la qualità in modo prioritario rispetto al prezzo. Il sottostante elenco di criteri dovrebbe essere analizzato attentamente dalle stazioni appaltanti, in modo da capire quali considerazioni di qualità hanno più importanza per i loro utenti, e in quali aspetti una maggiore qualità potrebbe garantire un maggiore valore. Tali indicazioni devono essere adattate ai singoli casi specifici.

Non si tratta di un elenco tassativo, ma di un quadro completo che può guidare le riflessioni nell'affrontare le procedure di gara. L'elenco rispecchia la gamma di considerazioni in materia di qualità ritenute interessanti per tutti i segmenti del settore, e dovrebbe di conseguenza contribuire a determinare il prezzo indicativo che le stazioni appaltanti sono disposte a pagare per i servizi in appalto.

Tutti i criteri qualitativi considerati in un'offerta dovrebbero essere correlati con l'oggetto del contratto, non con l'ente appaltante, e dovrebbero riguardare quanto previsto in termini di effettiva prestazione dei servizi.

Il presente capitolo tratta esclusivamente gli elementi rientranti nel concetto di 'qualità' e non prescrive alcuna metodologia per esaminare criteri qualitativi differenti (una metodologia per esaminare e classificare i criteri è presentata nell'allegato I). Nella sezione seguente, la guida offre indicazioni anche sulle modalità per inserire tali criteri in ogni fase della procedura di gara.

È utile sottolineare che sono state già emesse guide specifiche su alcuni dei criteri sottostanti. Gli Stati membri, nel definire i criteri qualitativi, sono incoraggiati a fare riferimento a tali guide⁴.



RACCOMANDAZIONE

Le stazioni appaltanti, prima di elaborare i documenti di gara, dovrebbero prendere conoscenza delle convenzioni e guide in materia di qualità esistenti nei rispettivi Stati membri. È importante rispettare appieno tali guide.

⁴ Tali guide includono tra l'altro, la guida dell'UE "Acquisti sociali" menzionata nel precedente capitolo e la relazione tecnica dell'UE sugli appalti pubblici di prodotti alimentari sani per gli ambienti scolastici (Public Procurement of Food for Health: Technical Report on the School Setting - Commissione europea e presidenza maltese dell'UE, 2017).

III. 1. Criteri qualitativi da utilizzare

Di seguito vengono elencati e descritti i criteri qualitativi che devono essere inclusi nei capitolati di gara ed in mancanza dei quali le stazioni appaltanti dovrebbe escludere i partecipanti alla gara che non rispettassero tali previsioni. Criteri obbligatori sono, tra l'altro, il rispetto di tutte le disposizioni delle leggi sul lavoro, e disporre di un'adeguata assicurazione per la responsabilità civile. Maggiori particolari su questi criteri sono riportati nell'allegato II.

Inoltre, l'allegato III fornisce un elenco dei criteri obbligatori di esclusione, selezione e aggiudicazione definiti nella normativa dell'UE sugli appalti pubblici. Benché tali criteri non siano obbligatori, sono un'utile indicazione per le stazioni appaltanti.

III. 1. a. Assunzione e condizioni di lavoro del personale

La presenza di condizioni di lavoro ben disciplinate e di procedure di informazione e consultazione tra datori di lavoro e lavoratori permette di ridurre non soltanto le potenziali controversie ma, ancor più importante, i rischi per la salute e la sicurezza. Inoltre, una struttura retributiva equa e trasparente incide positivamente sul mantenimento del personale esperto, sulla motivazione e sulla soddisfazione sul lavoro, e di conseguenza sulla qualità delle prestazioni del personale. Al fine di scegliere prestatori di buona qualità, le stazioni appaltanti dovrebbero richiedere agli offerenti la documentazione relativa al rispetto delle condizioni d'impiego giuridicamente vincolanti e all'eventuale presenza di altri sistemi privilegiati a favore del personale.

Le società partecipanti a una procedura di gara devono dimostrare di rispettare appieno i contratti collettivi di settore in vigore nella propria giurisdizione, nonché le normative locali in materia di lavoro (in particolare, ogni eventuale indicazione della presenza di occupazione irregolare, sia essa nera o grigia, dovrebbe essere esclusa fin dall'inizio). Occorre esaminare con attenzione anche le qualifiche e il trattamento del personale, nonché le politiche aziendali in materia di pari opportunità. Considerato che la ristorazione collettiva in appalto è un'attività ad alta intensità di manodopera, la qualità della gestione e le competenze del personale incaricato dell'esecuzione del contratto permettono di fare la differenza.

- La stazione appaltante dovrebbe accertare che la **composizione e la struttura delle risorse umane previste dagli offerenti siano in linea con il servizio richiesto** e rispecchino le soluzioni presentate nelle offerte. Ad esempio, un offerente che propone un'offerta che privilegia la fornitura di alimenti freschi deve prevedere un'organizzazione del lavoro adeguate e qualificata.
- Occorre altresì verificare il **rispetto dei contributi**, quali il pagamento dei contributi previdenziali, delle imposte e delle appropriate polizze assicurative per il personale; questo, se non dimostrato, può portare all'esclusione.
- **Occorre garantire il rispetto dei diritti dei lavoratori**, in linea con la normativa nazionale ed europea in materia di rappresentanza, informazione e consultazione dei lavoratori, in particolare in caso di trasferimenti di imprese, conformemente alle **disposizioni delle normative nazionali che recepiscono** la direttiva 2001/23/CE

del Consiglio, del 12 marzo 2001, concernente il ravvicinamento delle legislazioni degli Stati membri relative al mantenimento dei diritti dei lavoratori in caso di trasferimenti di imprese, di stabilimenti o di parti di imprese o di stabilimenti, che fissa le regole in tale materia.

- Le stazioni appaltanti dovrebbero garantire che il **personale sia correttamente e regolarmente formato alla manipolazione delle derrate alimentari** in modo da assicurare alti standard igienici e di sicurezza alimentare. Ciò è particolarmente importante nel settore della ristorazione collettiva per la elevata rischiosità in caso di scorretta manipolazione degli alimenti: rischi di intossicazione alimentare o di contaminazione incrociata negli ospedali. Occorre altresì prendere in esame il numero di ore e il contenuto della formazione impartita da formatori interni ed esterni.
- Possono essere prese in considerazione anche le **qualifiche complessive del personale**, ad esempio numero di dipendenti, livello di esperienza, livello di formazione professionale ricevuta, eventuali programmi di formazione durante il periodo del servizio o criteri più generali riguardanti la valutazione del personale e le prassi in materia di motivazione. Nel quadro di un accordo siglato nel 1999, EFFAT e FoodServiceEurope si sono impegnate a promuovere la formazione specializzata nel settore dei servizi di ristorazione.

In aggiunta, ecco **alcuni altri elementi di cui si può tener conto**: l'assunzione di persone con disabilità o socialmente svantaggiate laddove ciò sia compatibile con la natura del servizio da fornire; la promozione delle pari opportunità per donne e uomini e l'assenza di discriminazioni fondate sulla razza; le opportunità che l'azienda offre a persone al di fuori della forza lavoro solitamente beneficiaria, ad esempio ultracinquantenni o disoccupati di lungo periodo.

GARANTIRE UN'ADEGUATA FORMAZIONE DEL PERSONALE BELGIO

Il Belgio dispone attualmente di un centro di formazione per ogni regione, sovvenzionati da una percentuale (intorno allo 0,6%) delle retribuzioni versate dai datori di lavoro. In questi centri di formazione, i lavoratori del settore della ristorazione collettiva in appalto possono seguire una formazione specializzata per sviluppare ulteriormente le competenze.

Le parti sociali in Belgio rilevano nondimeno quanto sia importante che i datori di lavoro rispettino i diritti dei lavoratori, permettendo loro di partecipare a tali corsi di formazione e incoraggiandoli a farlo concedendo il tempo libero necessario.



RACCOMANDAZIONE

Le stazioni appaltanti dovrebbero tener conto della specifica formazione specializzata necessaria al proprio personale per offrire un livello ottimale di servizio, ad esempio collaborazione con i nutrizionisti per le scuole, formazione speciale sulla manipolazione di derrate alimentare negli ospedali, ecc.

III. 1. b. Igiene e sicurezza alimentare

Il rispetto delle normative in materia di igiene e sicurezza alimentare è di fondamentale importanza nel settore della ristorazione collettiva. Tra i criteri di igiene e sicurezza alimentare di cui tener conto, citiamo:

- **il controllo degli approvvigionamenti alimentari**, in particolare tracciabilità e identificazione dell'origine delle derrate;
- **le procedure e i metodi per monitorare e valutare la qualità** (qualità degli alimenti, qualità del servizio, della ricezione, dell'informazione, ecc.);
- **la conformità alle specifiche normative nazionali e dell'UE**: il regolamento europeo (CE) n. 852/2004 sull'igiene dei prodotti alimentari e le normative nazionali su igiene e sicurezza alimentare. I partecipanti alla gara devono dichiarare e dimostrare di possedere i requisiti correlati al rispetto delle disposizioni previste nelle leggi e regolamenti UE e nazionali.

In relazione a criteri di sicurezza più generali, inoltre, la stazione appaltante deve definire i requisiti di sicurezza da rispettare nei locali in cui sarà fornito il servizio:

- **prevenzione dei rischi** (introduzione di un piano di prevenzione, formazione di un apposito team, rispetto del piano di prevenzione da parte del team, ecc.);
- **protezione di dipendenti e utenti**: a livello sia individuale che collettivo;
- **emergenza**: procedure per gli interventi d'emergenza.

III. 1. c. Criteri nutrizionali e qualità degli alimenti

È prioritaria la qualità nutritiva dei prodotti alimentari allineati a criteri generali ma anche a nuovi stili di vita sani. Un aspetto, questo, particolarmente importante nelle scuole poiché i genitori desiderano che i figli adottino il prima possibile abitudini alimentari sane, per contrastare i rischi di obesità. Ed è sempre più importante nel settore lavoro, dove i gli utenti richiedono offerte variegate di cibo più sano con la tendenza ad una maggiore disponibilità a pagare qualcosa di più.

Fra i criteri nutrizionali che potrebbero essere presi in considerazione nelle offerte citiamo:

- **la natura del servizio di ristorazione da fornire** (scelta/varietà dell'approvvigionamento quotidiano, frequenza di ciascun tipo di alimento, ecc.); N.B.: nei casi in cui i consumatori debbano rispettare specifici regimi alimentari, la scelta non sarà un fattore di cui tener conto, ad esempio nelle scuole, negli ospedali o nelle case di riposo. Le stazioni appaltanti che appaltano servizi di ristorazione dovrebbero inoltre tener presente anche degli utenti con possibilità di scelta limitata”;
- **requisiti nutritivi**, ad esempio il rispetto degli attuali standard nazionali o internazionali (il mancato rispetto potrebbe determinare l'esclusione);
- **le modalità di trasporto e conservazione degli alimenti**, sempre ottemperando a ogni eventuale normativa nazionale in essere, relativamente a tale materia;
- **i metodi di produzione degli alimenti**, in particolare le modalità di coltivazione di frutta e verdura, tipi di conservanti utilizzati, ecc.

OBIETTIVI NAZIONALI IN MATERIA DI ALIMENTI BIOLOGICI - FINLANDIA

Il governo finlandese ha definito gli obiettivi nazionali per lo sviluppo dei prodotti biologici: entro il 2020, un quinto dell'agricoltura del paese dovrà essere biologica, con il volume della produzione biologica corrispondente al consumo nazionale; le vendite di alimenti biologici dovranno essere triplicate nel settore retail e in quello della gastronomia professionale, così come dovrà essere biologico anche un quinto dei prodotti alimentari serviti nelle scuole e nei centri per l'infanzia.

Maggiori informazioni [qui](#).

III. 1. d. Considerazioni in materia di sostenibilità

Parallelamente all'aspetto nutrizionale, ha assunto sempre maggiore importanza, come qualità dal valore aggiunto, la dimostrazione dell'impegno a favore della tutela dell'ambiente; è possibile pertanto ritenerlo un criterio aggiuntivo per comprovare la qualità dell'offerta. Tuttavia, richiedere ai prestatori di servizi di rispettare determinati standard di sostenibilità – ad esempio l'utilizzo di prodotti biologici in determinate quantità – può essere irrealistico in termini di prezzo e di disponibilità sul mercato (soprattutto se si prevede anche il requisito di un approvvigionamento locale). Prima di avanzare richieste, le stazioni appaltanti dovrebbero svolgere un'analisi del ciclo di vita al fine di accertarsi che i criteri di sostenibilità possano essere realisticamente soddisfatti dai prestatori di servizi. Ecco alcuni degli elementi qualitativi in grado di valorizzare un'offerta:

- **tutela dell'ambiente**, ad esempio iniziative comprovate per migliorare i processi diminuendo il carbon footprint e water footprint (al di là di quanto richiesto dalle normative) o l'impiego di materiali riciclati;

- **considerazioni di ordine etico** come animal welfare, ovvero i metodi di allevamento degli animali destinati alla produzione di carne o i prodotti provengono, con certificazioni emesse da enti terzi, dal mercato equo-solidale;
- l'eventuale presenza di procedure **per il trattamento dei rifiuti**, ad esempio minore utilizzo di plastica, riciclaggio, calcolo degli sprechi alimentari, politiche per garantire che il cibo avanzato non sia gettato.

Per ulteriore riferimento, le stazioni appaltanti possono consultare gli orientamenti della Commissione sugli appalti pubblici verdi (Green Public Procurement - GPP) e sugli acquisti di prodotti ecologici, che richiedono l'inserimento di criteri ambientali chiari e verificabili relativamente ai prodotti e servizi nelle procedure d'appalto⁵.

È altresì importante considerare che per garantire la sostenibilità degli alimenti e dei servizi forniti, e ricavarne vantaggi ambientali concreti, è sempre più necessario coinvolgere tutte le parti in causa – la sostenibilità è una responsabilità congiunta delle stazioni appaltanti e dei prestatori di servizi, e deve essere messa in atto in ogni fase della filiera produttiva. Le stazioni appaltanti hanno un'altra importante funzione, dato che in genere controllano i locali in cui sono forniti i servizi. Dovrebbe esserci collaborazione tra prestatori di servizi, stazioni appaltanti e utenti. Esistono casi del genere, e andrebbero certamente incoraggiati.



RACCOMANDAZIONE

Le stazioni appaltanti svolgono un ruolo chiave per aumentare i vantaggi della sostenibilità negli appalti pubblici, poiché possono:

- fornire attrezzature da cucina a maggiore efficienza energetica, e garantire così notevoli risparmi nel consumo di energia;
- richiedere una minore scelta di prodotti fuori dalle ore di punta, all'inizio e alla fine del servizio; è stato dimostrato che in questo modo si riducono sensibilmente gli sprechi alimentari;
- promuovere e consentire la formazione del personale sulle dimensioni giuste delle porzioni, per soddisfare meglio le esigenze degli utenti ed evitare sprechi alimentari.

⁵ Commissione europea, orientamenti Green Public Procurement



CAPITOLO IV - INTEGRARE NELLE OFFERTE LE CONSIDERAZIONI RELATIVE ALLA QUALITÀ

Il capitolo precedente dimostra che la qualità è un valore relativamente soggettivo e diverso a seconda del gruppo di utenti e degli obiettivi del cliente. Ogni criterio dovrebbe essere esaminato caso per caso, poiché la sua importanza relativa può essere ben diversa da un appalto a un altro. Sono state messe a punto numerose iniziative nazionali e settoriali al fine di armonizzare meglio le modalità per inserire le considerazioni relative alla qualità negli appalti, e garantire quindi parità di condizioni fra tutti ("level-playing field"); in questa sezione, la guida esamina i punti in cui ciascun criterio può essere rilevante in ogni fase della procedura di selezione. Per esempi di attuazione pratica dei criteri di qualità fare riferimento all'allegato II.

IV. 1. Prima della procedura

Prima di avviare una procedura d'appalto, le stazioni appaltanti possono effettuare una procedura di consultazione del mercato al fine di preparare l'appalto e di informare gli operatori economici dei piani e dei requisiti d'appalto.

IV. 1. a. Visite in loco preliminari

Per inviare offerte di alta qualità, in linea con le esigenze del cliente e predisposte per gli specifici servizi che saranno richiesti, gli offerenti devono conoscere molto bene i locali e il contesto in cui sarà chiesto loro di prestare tali servizi.

A tale scopo, è possibile organizzare visite preliminari in loco, durante le quali gli offerenti potranno:

- **calcolare gli investimenti necessari** al fine di prestare i servizi richiesti. Nei casi in cui i prestatori di servizi lavoreranno nei locali del cliente, dei quali non possiedono il controllo, è di fondamentale importanza che siano al corrente delle condizioni di tali locali, che sappiano se saranno necessari investimenti in attrezzature e quali tipi di impegni potranno proporre in funzione dell'effettiva situazione.
- **Rendersi meglio conto dello stile, dell'atmosfera e dell'immagine** che il cliente intende trasmettere agli utenti finali: questo aspetto è essenziale per garantire che le offerte adottino l'approccio giusto e mettano in rilievo i criteri di qualità più idonei. In questo modo, inoltre, si crea una maggiore parità di condizioni fra gli offerenti e si stimola la creatività e l'innovazione.
- **Conoscere gli standard di qualità già in essere**, ed essere certi che nelle offerte siano previste risorse sufficienti a mantenere o migliorare tali standard.

Le stazioni appaltanti hanno inoltre tutto l'interesse a garantire la trasparenza e a **fornire agli offerenti informazioni precise in merito allo staff già presente per il servizio**

di ristorazione e al numero medio di utenti al momento della procedura di gara. Queste informazioni contribuiranno a garantire l'occupazione del personale e a tutelare i diritti dei lavoratori in linea con la procedura e con le norme previste nello specifico Contratto collettivo nazionale, nonché il successo della futura partnership fra la stazione appaltante e la società di ristorazione collettiva.



RACCOMANDAZIONE

Le stazioni appaltanti dovrebbero organizzare visite preliminari in loco e incontri riservati alle domande per consentire ai prestatori di servizi di presentare una migliore offerta, su misura, con le considerazioni di qualità più idonee al gruppo di utenti.

IV. 1. b. Elaborare le specifiche e i criteri

Definire ruoli e responsabilità

Alla stazione appaltante spettano diverse responsabilità in merito ai locali nei quali dovrà lavorare il prestatore dei servizi, ossia deve garantire un'infrastruttura adeguata (per consentire ai prestatori di servizi di rispettare i criteri di sostenibilità, i locali devono disporre di un'infrastruttura adatta alla conservazione degli alimenti e al trattamento dei rifiuti). Di conseguenza, si consiglia di definire chiaramente le rispettive responsabilità del prestatore di servizi e della stazione appaltante prima che quest'ultima stabilisca i criteri di qualità. Un simile approccio garantisce che le offerte siano in linea con le aspettative della stazione appaltante e permette di confrontarle. L'allegato I riporta un esempio di elenco con la suddivisione delle responsabilità fra stazione appaltante e prestatore di servizi.



RACCOMANDAZIONE

Le stazioni appaltanti dovrebbero elaborare un elenco con la suddivisione di ruoli e responsabilità fra la stazione appaltante (in quanto proprietaria dei locali e di alcune attrezzature) e il prestatore di servizi (in quanto fruitore dei locali e delle attrezzature).

L'elenco dei criteri riportato nel capitolo III non è esaustivo, ma fornisce un quadro sintetico degli elementi che le stazioni appaltanti potrebbero ritenere importanti nella selezione delle offerte. L'allegato II riporta un esempio di come utilizzare questi criteri, mentre l'allegato III illustra le specifiche tecniche degli appalti pubblici richieste dalla normativa europea.

Come già accennato, l'inserimento della qualità nelle procedure di gara è un aspetto delicato perché la qualità è estremamente soggettiva; di conseguenza, non possono esserci orientamenti universali, validi per tutte le stazioni appaltanti. Al fine di comprendere meglio

quali criteri di qualità sono importanti nei singoli casi:

- le stazioni appaltanti dovrebbero **iniziare redigendo un elenco completo dei criteri di qualità importanti per gli utenti finali**. La ristorazione collettiva è un settore unico nel suo genere poiché l'ente che sceglie il servizio non ne usufruisce; è pertanto di capitale importanza iniziare sempre dalle aspettative degli utenti, così da essere certi che il servizio sia correttamente adattato alle loro esigenze. Ad esempio, conoscere bene i requisiti sanitari e le esigenze nutrizionali degli utenti finali (allergie, intolleranza, fascia di età e altre caratteristiche specifiche) permette di predisporre un servizio più adatto alle loro effettive necessità.
- Una seconda fase consisterà nel **calcolare l'importanza reciproca di ciascun criterio selezionato**. Quest'analisi dovrebbe includere due diverse dimensioni:
 - livello di **apprezzamento di ciascun criterio da parte degli utenti** – vi sono determinati aspetti della qualità di cui non possono fare a meno?
 - livello di **apprezzamento di ciascun criterio da parte della stazione appaltante** – l'attenzione accordata a uno specifico obiettivo di qualità comporta un significativo cambiamento nella modalità operativa dell'organizzazione?

L'importanza di predisporre un capitolato semplificato

Troppi dettagli nel capitolato d'appalto possono essere controproducenti. È importante fare in modo che i requisiti siano ben chiari, ma entrare eccessivamente nei particolari rischia di frenare la concorrenza e impedire alle società di proporre servizi più innovativi o creativi. **I criteri dovrebbero essere il più possibile semplici**, incoraggiando offerte in grado di innalzare gli standard qualitativi del cliente senza incidere troppo sul prezzo.

Le visite preliminari in loco permetteranno agli offerenti di capire meglio quali sono i criteri di qualità più apprezzati dalle stazioni appaltanti e dagli utenti, e quali dovrebbero essere i punti centrali dei servizi offerti. Per garantire che le offerte siano in linea con i valori del cliente, è altresì importante **mantenere un dialogo aperto durante l'intera procedura di gara**, in modo che tutti gli offerenti ricevano le medesime informazioni e siano ben consapevoli degli aspetti veramente importanti per il cliente e per i suoi utenti.

È **di conseguenza importante distinguere fra specifiche tecniche (capitolato) e criteri di aggiudicazione**: le stazioni appaltanti sono incoraggiate a ricorrere a specifiche tecniche funzionali (non descrittive) e a utilizzare criteri di aggiudicazione per promuovere la concorrenza fra gli operatori, in modo che offrano servizi innovativi/creativi.

È inoltre importante tener presente che i **requisiti devono permettere un agevole confronto delle offerte**.



RACCOMANDAZIONE

Le stazioni appaltanti non dovrebbero stabilire criteri di qualità eccessivamente restrittivi. Consigliamo che il bando specifichi chiaramente che i criteri qualitativi saranno classificati separatamente, per dare spazio alla creatività.

Il capitolato dovrebbe pertanto precisare, la natura del servizio di ristorazione da fornire (scelta/ varietà dell'offerta giornaliera, prezzi, frequenza della disponibilità per tipologia di alimento, ecc.), alcuni requisiti qualitativi generali come le esigenze nutrizionali (ad esempio conformità con eventuali standard nutrizionali nazionali), ma non entrare troppo nello specifico in merito ai servizi che il prestatore dovrebbe offrire per rispettare tali requisiti.

Il **capitolato dovrebbe inoltre includere la descrizione del sistema di verifica e controllo previsto** dalla stazione appaltante (o, quanto meno, le sue caratteristiche principali: tipo e frequenza dei controlli, ecc.).

RACCOLTA E TRASMISSIONE DATI: RISPETTO DEL GDPR

Le stazioni appaltanti, nell'elaborare il capitolato e nel preparare l'appalto previsto, devono tener presente il regolamento generale sulla protezione dei dati dell'UE, nonché ogni altra normativa nazionale in vigore relativamente alla protezione dei dati. Occorre rispettare le norme specifiche concernenti il trattamento e il trasferimento di dati. Tali norme contemplano, ad esempio, dati relativi ai dipendenti dei prestatori di servizi (soprattutto nei casi di applicazione del cambio gestione) e dati relativi agli utenti del servizio (scolari, pazienti, ecc.).

È inoltre importante notare quanto segue:

- i criteri di qualità devono essere chiari e inequivocabili, e occorre esplicitare chiaramente l'assegnazione del punteggio di ciascuna offerta;
- tutti i documenti richiesti devono essere allegati all'offerta;
- le presentazioni verbali non devono essere obbligatorie: in alcuni paesi, come la Finlandia, le offerte non sono sempre presentate oralmente;
- in alcuni casi, il prezzo può variare durante il periodo contrattuale.

IV. 2. Nel corso della procedura

IV. 2. a. Confrontare e selezionare le offerte

Una volta completato il capitolato e avviata la gara d'appalto, la stazione appaltante dovrà confrontare e selezionare le offerte in base alla qualità in relazione al prezzo. L'allegato II riporta orientamenti sui metodi per valutare e classificare le offerte in base a criteri prestabiliti.

Al di là della procedura per stilare una graduatoria delle offerte, tuttavia, questa sezione intende fornire orientamenti su come valutare gli elementi più difficili da misurare, come creatività, innovazione e qualità complessiva del servizio. Non vi sono regole assolute per trovare l'equilibrio fra prezzo e qualità, e nemmeno per accordare maggiore o minore importanza ai differenti fattori.

È possibile prendere in considerazione in alternativa alcune differenti soluzioni:

- le società e le parti sociali possono mettere a punto un **codice di buona condotta** in modo che tanto i prestatori di servizi quanto le stazioni appaltanti si impegnino a raggiungere la massima qualità possibile nel settore della ristorazione collettiva. Ciò significa che tutti i firmatari si impegnano a mettere al primo posto la qualità, e non il prezzo – con il presupposto che se tutte le parti di una procedura d'appalto sono firmatarie del codice, aumenteranno sia la qualità complessiva che la concorrenza su criteri diversi dal prezzo. Un simile codice di condotta è stato firmato nei Paesi Bassi, in tutti i settori degli appalti (v. riquadro qui sotto).
- Possono essere definite norme a livello nazionale per **obbligare le stazioni appaltanti ad accordare molta più importanza alla qualità, rispetto al prezzo, quando stilano la graduatoria delle offerte**. L'Italia, ad esempio, ha avuto un ruolo pionieristico in proposito: è diventato obbligo giuridico che l'aggiudicazione degli appalti per i servizi di ristorazione nel settore pubblico per scuole, ospedali e socio-assistenziale si basi maggiormente sulla qualità (almeno il 70%) e meno sul prezzo (al massimo 30%).
- **Le stazioni appaltanti, nel sistema di classificazione, possono inserire un margine per i 'bonus'** da assegnare a elementi più soggettivi come l'innovazione, la creatività, le pratiche sostenibili, l'uso di prodotti locali e così via.



RACCOMANDAZIONE

Le stazioni appaltanti dovrebbero prendere in considerazione il modo in cui intendono misurare/valutare la qualità prima di avviare la gara d'appalto. In tal modo potranno classificare le offerte con il massimo della trasparenza.

IL CODICE DI CONDOTTA RESPONSABILE DEL MERCATO - PAESI BASSI

Nei Paesi Bassi, committenti e parti sociali di vari settori, compresa la ristorazione collettiva in concessione, hanno firmato un **codice di condotta per un comportamento responsabile nelle gare d'appalto**. In passato, prassi di mercato illecite hanno esercitato pressioni negative sui prestatori di servizi e ostacolato la qualità; il codice, pertanto, intende dare rilievo alla qualità, che deve essere prioritaria al prezzo nelle procedure di gara.

Il codice è stato elaborato da stazioni appaltanti, prestatori di servizi, sindacati e agenzie di tutti i settori che ricorrono agli appalti pubblici, e si è basato sulla convinzione comune a tutte le parti che fosse necessario e auspicabile un nuovo comportamento sul mercato. È quindi indicata la strada per giungere a transazioni commerciali basate sulla fiducia e su buoni rapporti qualità-prezzo, e senza perdere di vista gli interessi sociali.

Il codice utilizza un sistema con cartellini gialli e rossi, oltre a una procedura di aggiudicazione rientrante nelle pratiche migliori, per incentivare le società a promuovere prassi lavorative eque. L'amministrazione pubblica lo utilizza per le proprie procedure d'appalto. Il codice non è giuridicamente vincolante, ma nel settore dei servizi di ristorazione è necessario esserne firmatari per aderire all'associazione dei datori di lavoro.

Il codice di condotta è aperto a ogni organizzazione nei Paesi Bassi. Nel 2018, è stato firmato da oltre 1.300 parti. Il risultato è stata una notevole riduzione della prassi di abbassare i prezzi.

Maggiori informazioni [qui](#).

IV. 2. b. Individuare offerte anormalmente basse

Per offerta 'anormalmente bassa' si intende un'offerta che propone un livello di prezzo tale che lo stesso ente ritiene che, in nessuna circostanza, sia possibile rispettare adeguatamente il contratto. Le offerte anormalmente basse creano elementi distorsivi della concorrenza, cattive condizioni di lavoro per i dipendenti e persino dumping sociale, e di conseguenza dovrebbero essere automaticamente escluse dalla procedura di selezione.

Per individuare le offerte anormalmente basse si possono utilizzare vari metodi:

- **elencare le tipologie di costi** che un operatore dovrà in genere sostenere per fornire il servizio può essere un buon indicatore del prezzo minimo di un'offerta. Occorre analizzare attentamente ogni offerta che sia notevolmente più bassa dei costi previsti, in modo da accertare che siano pienamente rispettate le norme fondamentali sul lavoro.
- Un'offerta anormalmente bassa può essere definita come un **prezzo significativamente inferiore alla media delle offerte**. In Portogallo, viene definita in percentuale della differenza rispetto al prezzo medio delle offerte presentate.
- Poiché dietro offerte anormalmente basse si celano in genere cattive condizioni di lavoro è possibile definirle anche come **un prezzo al di sotto del costo della massa salariale**. È il caso, ad esempio, del Belgio.

IV. 2. c. Considerazioni per l'assegnazione del contratto d'appalto

È importante che la stazione appaltante **definisca i tempi di aggiudicazione**. Quando le procedure si dilungano troppo nel tempo l'offerta non rispecchierà più la realtà della società. In particolare, il prezzo proposto inizialmente per determinati servizi potrebbe non essere più realistico, per via dell'inflazione.

Si raccomanda quindi che l'intera procedura di gara (pubblicazione del capitolato, esame e selezione delle offerte, aggiudicazione del contratto) si svolga **entro un periodo di tempo predefinito**. Nella maggior parte dei bandi di gara è già richiesto ai prestatori di servizi di svolgere le loro attività in un lasso di tempo prestabilito (visite preliminari in loco, incontri riservati alle domande, presentazione dell'offerta) ma spesso non vi è alcun obbligo, per le stazioni appaltanti, di effettuare la selezione entro una data precisa. La stazione appaltante dovrebbe pertanto stabilire una data limite per l'intera procedura, con un calendario ben preciso sia per la stazione appaltante che per gli offerenti, nel momento in cui è pubblicato il bando di gara.



RACCOMANDAZIONE

Le stazioni appaltanti dovrebbero stabilire una data limite entro cui completare l'intera procedura di gara, con un calendario ben preciso per entrambe le parti (stazione appaltante e offerenti) quando pubblicano il bando di gara.

IV. 3. Dopo la procedura

IV. 3. a. Garantire la corretta esecuzione del contratto

Una volta assegnato il contratto d'appalto, la stazione appaltante dovrebbe garantire un corretto follow-up con l'offerente aggiudicatario **mediante una procedura di controllo e verifica degli impegni contrattuali di ciascuna parte**, definita nel metodo suggerito nel capitolato d'appalto.

Ciò serve a garantire che l'impresa aggiudicataria fornisca non solo il servizio per cui si è impegnata, ma soprattutto lo standard di servizio promesso. Questo aspetto è importantissimo nelle procedure di gara che tendono a privilegiare la qualità sul prezzo. Le società, se non rispettano tutti i requisiti nell'esecuzione dell'appalto, creano pregiudizio all'utente finale ma anche alle altre organizzazioni che, quindi, hanno ingiustamente perso la gara d'appalto.

È possibile valutare l'esecuzione del contratto, ad esempio, chiedendo al principale interlocutore della stazione appaltante con il prestatore di servizi di commentare l'esperienza vissuta con lo staff incaricato dell'esecuzione del contratto presso il cliente. Quest'analisi dovrebbe essere condotta regolarmente, ad esempio ogni 6 mesi, allo scopo di confrontare la qualità del servizio fornito con i criteri inizialmente stabiliti dal cliente.

Le stazioni appaltanti possono inoltre richiedere offerte nelle quali sia contemplato un meccanismo di controllo, verifica e valutazione del prestatore di servizi, ad esempio tramite ispezioni periodiche. Queste offrono un meccanismo strutturato per garantire il livello qualitativo concordato ed evitare eventuali mancanze. Si consiglia di inserire quanto segue nell'invito a presentare proposte:

- la frequenza delle ispezioni interne ed esterne;
- la distribuzione delle responsabilità delle ispezioni tra gli operatori;
- il metodo delle ispezioni, ad esempio quelle interne, possono prevedere di norma l'impiego di appositi grafici, coerenti con i requisiti dell'appalto;
- sistemi per rettificare nel modo più veloce possibile eventuali scostamenti verso il basso degli standard di qualità, e per promuovere il miglioramento della qualità;
- la frequenza e i metodi per valutare i risultati delle ispezioni e se, per raggiungere i necessari standard qualitativi, sia necessario effettuare acquisti o investimenti;
- documentazione della qualità, ad esempio utilizzando le prove dei risultati delle ispezioni;

- le istruzioni necessarie per chi effettua le ispezioni.

Tenuto conto del fatto che in genere non sono i clienti a fruire del servizio, le stazioni appaltanti possono altresì **pensare di permettere agli utenti finali di commentare** il servizio ricevuto, se opportuno. N.B.: ciò non è applicabile nei casi in cui gli utenti devono rispettare diete specifiche per motivi di salute o si ritrovano impossibilitati, per altri motivi, a effettuare un'adeguata valutazione, ad esempio gli utenti di ospedali e scuole. Va altresì notato che gli utenti non sono a conoscenza degli accordi stipulati e di conseguenza i loro commenti servono semplicemente a integrare un'analisi di ampio respiro.



RACCOMANDAZIONE

Il contratto stipulato dovrebbe definire chiaramente gli standard di qualità e un sistema per controllare e verificare periodicamente gli impegni contrattuali di ciascuna parte.

IV. 3. b. Adattare i contratti in funzione delle mutate circostanze

Un'ultima, importante considerazione per garantire l'alta qualità dei servizi è che **i contratti devono essere regolarmente aggiornati per tenere conto delle mutate circostanze**. L'impegno a favore della qualità deve provenire da entrambe le parti: il prestatore di servizi, che continua a garantire costantemente i servizi concordati col massimo standard possibile, e la stazione appaltante, che si impegna a non ritenere inalterabile il contratto, in modo da tener conto di eventuali modifiche, ad esempio dei costi della manodopera o dei prodotti.

Fra gli elementi che possono essere considerati in una revisione annuale del contratto, citiamo:

- **Impatto dell'inflazione** (garantire contratti dinamici, soprattutto se estesi su più anni), inserimento di una disposizione automatica relativa all'inflazione (per rispecchiare cambiamenti nei costi).
- **Prendere in considerazione l'impatto di elevati quanto imprevisi aumenti del costo** delle materie prime o della manodopera.
- Contemplare un **meccanismo di compensazione per i pasti non serviti** – se viene a mancare un numero sostanzioso di pasti, il prezzo complessivo cambia sensibilmente.
- Contemplare un meccanismo di compensazione per circostanze eccezionali, quali gli scioperi, che possono pregiudicare la capacità di prestare i servizi.
- Parimenti, per gli ospedali, prevedere situazioni in cui non tutti i letti sono occupati (i contratti si basano in genere sul numero dei letti dell'ospedale, ma se il numero di pazienti è inferiore, il prezzo complessivo può cambiare sostanzialmente).



ALLEGATO I - DEFINIRE IL CONTENUTO DEI SERVIZI

Il contenuto dei servizi può variare sensibilmente a seconda del funzionamento, dei vincoli e delle esigenze della stazione appaltante. Si consiglia, di conseguenza, di definire chiaramente le rispettive responsabilità della stazione appaltante e del prestatore di servizi (ad esempio, nel servizio è compresa la manutenzione delle attrezzature?) prima che la stazione appaltante stabilisca una serie di criteri di qualità. Un simile approccio garantisce che l'offerta sia in linea con le aspettative della stazione appaltante e che possa essere confrontata.

Il seguente elenco tratta quasi tutte le aree in cui vi sono responsabilità della stazione appaltante o del prestatore di servizi. La suddivisione delle responsabilità deve essere riportata nel capitolato.

| Suddivisione delle responsabilità fra la stazione appaltante e il prestatore di servizi | | |
|---|---------|-----------------------|
| Locali mensa | Cliente | Prestatore di servizi |
| Manutenzione straordinaria | | |
| Messa in conformità | | |
| Manutenzione ordinaria | | |
| Materiali di sicurezza/antincendio | | |
| Attrezzature fisse | Cliente | Prestatore di servizi |
| Fornitura | | |
| Rinnovo | | |
| Manutenzione | | |
| Riparazione | | |
| Messa in conformità | | |
| Attrezzature e software per le attività di incasso | Cliente | Prestatore di servizi |
| Attrezzature (server e registri di cassa) | | |
| Software | | |
| Articoli di uso corrente | | |
| Titoli di pagamento informatico | | |
| Manutenzione del sistema | | |

| Attrezzature mobili | Cliente | Prestatore di servizi |
|---|----------------|------------------------------|
| Fornitura (dotazione di base) | | |
| Rinnovo | | |
| Attrezzature per la preparazione dei pasti | Cliente | Prestatore di servizi |
| Fornitura (dotazione di base) | | |
| Rinnovo | | |
| Utenze (costi flessibili) | Cliente | Prestatore di servizi |
| Telefono (abbonamento/comunicazioni) | | |
| Acqua | | |
| Gas | | |
| Elettricità | | |
| Riscaldamento, climatizzazione | | |
| Contratti per servizio di pulizia e lavori sporadici | Cliente | Prestatore di servizi |
| Pavimenti | | |
| Pareti superiori ai 2 metri, soffitti, vetri, soffitti | | |
| Tubature | | |
| Ventole di estrazione e canali di ventilazione | | |
| Cappe | | |
| Filtri antigrasso | | |
| Recupero degli olii esausti | | |
| Derattizzazione e disinfestazione | | |
| Arredo e segnaletica | | |
| Svuotamento del pozzetto di raccolta del grasso | | |
| Raccolta dei rifiuti | | |
| Giardini, verde | | |
| Pulizie quotidiane | Cliente | Prestatore di servizi |
| Tavoli e sedie | | |
| Stoviglie e attrezzature fisse e mobili da cucina | | |
| Locali di stoccaggio e della cucina | | |
| Pavimenti e pareti inferiori a 2 metri | | |
| Pavimenti delle aree adibite al consumo dei pasti | | |

| Forniture varie | Cliente | Prestatore di servizi |
|--|----------------|------------------------------|
| Cancelleria e bolli | | |
| Prodotti monouso | | |
| Prodotti per la manutenzione | | |
| Prodotti detergenti | | |
| Sali per dolcificatori | | |
| Tovaglioli di carta | | |
| Titoli di pagamento | | |
| Forniture sanitarie (per i clienti e il personale) | | |
| Retribuzioni e contributi sociali | Cliente | Prestatore di servizi |
| Imposte sul reddito dei dipendenti | | |
| Spese di trasporto | | |
| Visite mediche | | |
| Fornitura di abbigliamento professionale | | |
| Varie | Cliente | Prestatore di servizi |
| Assicurazione responsabilità civile | | |
| Assicurazione rischi locativi | | |
| Controlli batteriologici | | |
| Spese relative ai veicoli di servizio | | |
| Spese varie per giornate a tema | | |
| Spese di manutenzione degli uffici | | |
| Spese bancarie | | |
| Spese postali | | |
| Documentazione amministrativa | | |
| Onorario del commercialista | | |
| Missioni/ricevimenti | | |



ALLEGATO II - ORIENTAMENTI PER LA VALUTAZIONE: UN ESEMPIO DI PROCEDURA PER ASSEGNARE I CONTRATTI IN BASE AI CRITERI DI QUALITÀ

Il presente allegato intende fornire alle stazioni appaltanti che appaltano i servizi di ristorazione un esempio pratico della procedura per assegnare gli appalti in base a criteri di qualità. L'esempio è fittizio e ha il solo scopo di mettere in pratica i criteri e le procedure descritti nella guida. Nell'allegato III, la guida definisce le norme giuridiche stabilite dall'UE per gli appalti pubblici. Anche queste norme possono fornire utili orientamenti ai committenti privati e, di conseguenza, tutti gli utenti sono incoraggiati a tenerne conto nelle procedure di gara.

Assegnare gli appalti in base alla qualità

Occorre seguire tre step.

- **STEP 1** – Stabilire l'importanza relativa della qualità rispetto al prezzo.
- **STEP 2** – Definire l'importanza attribuita alle differenti categorie di qualità e l'importanza relativa degli specifici criteri di qualità in ciascuna categoria. N.B.: alcuni dei criteri proposti sono obbligatori e conseguentemente contrassegnati. Il mancato rispetto di questi criteri comporta l'automatica esclusione dalla procedura di selezione.
- **STEP 3** – Classificare i differenti criteri al fine di determinare il prestatore con "l'offerta più vantaggiosa", una volta pubblicato l'appalto e ricevuto le offerte elaborate dalle diverse società di ristorazione collettiva in base ai primi due step.

Questi tre passaggi sono precisati meglio qui di seguito.

Step 1 – Definire l'importanza della qualità rispetto al prezzo

Per determinare la proposta più vantaggiosa in base ai criteri di qualità e prezzo, è possibile ricorrere alla seguente formula per ottenere il punteggio complessivo della proposta:

$$\text{Punteggio dell'offerta} = \text{punteggio qualità} + \text{punteggio prezzo}$$

E' compito della stazione appaltante determinare l'importanza che desidera accordare al punteggio della qualità rispetto al punteggio del prezzo. Un punteggio più alto significa una maggiore importanza assegnata ai criteri di qualità.

Per stimolare la creatività e ottenere i massimi standard qualitativi possibili, è preferibile che la stazione appaltante accordi il massimo peso possibile al punteggio della qualità.

Step 2 - Definire l'importanza delle differenti categorie e degli specifici criteri di qualità

Questo passaggio permette alle stazioni appaltanti che appaltano i servizi di ristorazione di definire quali categorie di criteri di qualità rivestono maggiore importanza per lo scopo specifico, al momento di effettuare la valutazione, assegnando percentuali diverse dei punti consentiti al punteggio della qualità:

| Categoria | Attribuzione dell'importanza |
|---|---|
| Personale della ristorazione collettiva | <p>Se vengono assegnati molti punti, vuol dire che il prestatore di servizi si è fortemente impegnato per garantire la qualità del personale, ad esempio con una formazione regolare e adeguata o condizioni di lavoro favorevoli (in termini, ad esempio, di retribuzioni, protezione sociale, salute e sicurezza, diritti dei lavoratori). Il rispetto della clausola sociale prevista nel Contratto collettivo nazionale di lavoro precedentemente richiamata è un obbligo per quale è inutile assegnare punti, come indicato nelle linee guida ANAC</p> <p>In questa categoria, i clienti possono altresì prendere in considerazione il livello di formazione specializzata per i settori specifici, come nutrizionisti per le scuole, formazione nella manipolazione dei prodotti alimentari negli ospedali, ecc. L'offerta potrebbe comprendere, ad esempio, un programma di formazione simulata per la durata del contratto.</p> |
| Gestione dell'appalto | <p>Questo valore rispecchia l'importanza attribuita alle competenze delle persone incaricate di gestire l'appalto, alla loro esperienza e ai servizi di assistenza interni alla società di ristorazione collettiva.</p> <p>Le società possono altresì inserire una proposta di piano di coordinamento fra il personale interno e la direzione del centro: descrizione sintetica del piano di coordinamento; elenco delle tipologie di indicatori descritte; elenco delle strategie e criteri generali descritti.</p> |
| Operazioni relative all'appalto | <p>Qualora il cliente attribuisca un'importanza primaria alla qualità del responsabile incaricato in loco dell'appalto, con il piano operativo che include aspetti quali la costituzione dello staff, a questa categoria di qualità dovrebbe essere assegnata la maggior parte dei punti.</p> |

| | |
|---|--|
| Contenuto della prestazione/ programma dei pasti forniti | Le stazioni appaltanti che accordano la massima importanza agli aspetti correlati al programma proposto di pasti forniti, quali la varietà dei prodotti, i valori nutrizionali, la disponibilità di scelta (ove applicabile), dovrebbero attribuire molti punti a questa categoria. Le società possono accludere schede tecniche dei propri programmi dei pasti, in base ai fabbisogni dietetici. |
| La società | Il valore assegnato alla qualità generale della società di servizi di ristorazione, compresi aspetti quali etica, sistemi di gestione delle non conformità e codice interni di condotta. |
| Standard e controlli di qualità | <p>Procedure basate sui principi per l'analisi dei rischi e dei punti critici di controllo (HACCP), ad esempio controlli interni del sistema HACCP svolti negli ultimi due anni; ispezioni ufficiali sulla sicurezza alimentare negli ultimi due anni; sistemi di qualità certificabile riconosciuti da organizzazioni internazionali (ISO 9001: 2000, ISO 22000).</p> <p>Specifica delle misure adottate dalla società nella sua attività correlata alle seguenti condizioni ambientali misurabili:</p> <ul style="list-style-type: none">• risparmio e impiego efficiente di acqua, energia e materiali;• costo ambientale del ciclo di vita;• procedure e metodi di produzione ecologici;• produzione e gestione dei rifiuti;• utilizzo di materiali ecologici. |

Le stazioni appaltanti possono quindi decidere l'importanza degli specifici criteri di qualità in ciascuna categoria. Il cliente deve attribuire punti ad aspetti specifici che si sommano per dare il totale dei punti assegnati a ogni categoria.

Ad esempio, se assegniamo 60 punti alla qualità e 40 punti al prezzo (step 1), dovremo ripartire questi 60 punti fra i diversi criteri di qualità. Si potrebbero ad esempio attribuire 17 punti al personale del servizio di ristorazione, 5 alla gestione dell'appalto, 20 alle operazioni relative all'appalto, 10 al contenuto della prestazione e 8 alla società del servizio di ristorazione. I punti dovrebbero essere inoltre proporzionali ai costi aggiuntivi determinati da questa migliore qualità.

Tra i possibili criteri individuati per ciascuna categoria, si potranno quindi scegliere quelli corrispondenti alle specifiche priorità. Ad esempio, riguardo alla categoria "gestione dell'appalto" è possibile ripartire tra i seguenti aspetti i 5 punti assegnati:

- qualifiche del team dirigenziale (3 punti)
- esperienza del team dirigenziale (2 punti)

La stessa operazione dovrà essere effettuata con i criteri potenziali delle altre categorie della qualità.

Dopo aver deciso l'importanza accordata ai criteri di qualità e l'importanza relativa dei criteri di qualità individuati, occorre avviare una procedura di gara. A seconda della natura dell'appalto, occorre rispettare determinati criteri procedurali.

Prima di assegnare un contratto, soprattutto quelli soggetti alle norme sugli appalti pubblici (v. allegato III – Disposizioni normative) si dovrebbe dapprima esaminare quanto segue:

- vi sono società ritenute inadeguate per le attività da svolgere? Indicazioni in tal senso possono essere il mancato pagamento di imposte o contributi previdenziali, precedenti penali o altre constatazioni di reati. Gli enti pubblici che appaltano i servizi di ristorazione all'interno dell'Unione europea sono obbligati a escludere automaticamente determinate offerte (v. allegato III). Anche le società private devono escludere prestatori di servizi che non rispettano i requisiti minimi obbligatori del settore, quali il rispetto delle disposizioni delle norme sul lavoro o degli accordi di settore in vigore (v. tabella più avanti);
- vi sono società che non soddisfano i criteri fondamentali di selezione in termini di esperienza e capacità? Tali società non dovrebbero essere ammesse alle fasi successive di aggiudicazione.

Una volta escluse le società inadeguate e aver scelto quelle che soddisfano i criteri di selezione, l'offerta più vantaggiosa si ricava valutando i criteri definiti in precedenza.

Step 3 - Valutazione della qualità

Una volta ricevute le offerte, la stazione appaltante ne effettua la valutazione. Le offerte che rientrano nei criteri di esclusione o che non soddisfano le specifiche richieste, come esposto in IV. 1. b. e ulteriormente specificato nell'allegato III non vengono prese in considerazione. La valutazione delle offerte restanti si basa sul numero di punti attribuiti a qualità e prezzo.

3. 1. Valutazione del prezzo

Il prestatore di servizi che propone il prezzo inferiore riceve il massimo dei punti disponibili per il prezzo. Tutte le offerte con un prezzo più alto vengono valutate a fronte dell'offerta con il prezzo inferiore. I punti per il prezzo sono dedotti in base alla percentuale secondo la quale l'offerta è superiore a quella più bassa. Nell'esempio sottostante, nel quale al prezzo sono assegnati complessivamente 40 punti, un aumento di prezzo del 10% determina una deduzione di punti del 10% dai 40 disponibili, e così via.

| Società | Prezzo | Punti |
|---------|--------------|-------|
| A | 100.000 Euro | 40 |
| B | 110.000 Euro | 36 |
| C | 120.000 Euro | 32 |

3. 2. Valutazione della qualità

Dopo che la stazione appaltante ha definito le priorità qualitative assegnando i punti alle categorie, come illustrato nello Step 2, è fondamentale effettuare una valutazione oggettiva per vedere quali offerte soddisfano tali requisiti. Per garantire l'oggettività è possibile ricorrere ai seguenti parametri di valutazione:

- Non applicabile
- Non conforme
- Potenzialmente conforme
- Conforme
- Eccellente

La seguente tabella definisce i parametri di valutazione. "Non applicabile" è utilizzato per i criteri ritenuti non rilevanti per l'appalto. Ovviamente, una società che ottiene un punteggio "eccellente" per uno dei criteri di qualità dovrebbe ricevere una percentuale di punti maggiore rispetto a una società che ottiene solo una valutazione di "potenzialmente conforme". Differenti ponderazioni sono quindi applicate ai punti assegnati a ciascun criterio.

Ponderazione

| Parametro | Ponderazione |
|-------------------------|--------------|
| Non applicabile | 0% |
| Non conforme | 0% |
| Potenzialmente conforme | 50% |
| Conforme | 80% |
| Eccellente | 100% |

L'offerente che ha il maggior numero di valutazioni "eccellente" nei criteri fondamentali (quelli a cui il cliente ha attribuito più punti) dovrà quindi ottenere il punteggio più alto nei criteri di qualità. La valutazione di questi criteri, aggiunta ai punti assegnati al prezzo, permette di stabilire l'offerta più vantaggiosa.

3. 3. Definizione dei parametri di valutazione

| | |
|--------------------------------|--|
| Non applicabile | Si tiene conto del fatto che non tutti gli elementi sono applicabili a ogni stazione appaltante. Il criterio non è applicabile per l'assegnazione del contratto e quindi non viene valutato. La valutazione "non applicabile" non deve essere utilizzata a caso, ma sempre giustificata in funzione delle specifiche della procedura di gara. Ad esempio, il criterio "formazione specialistica per l'aiuto nell'assunzione degli alimenti" non è applicabile se l'appalto riguarda un luogo di lavoro (mentre invece lo sarebbe per una scuola o una casa di riposo). |
| Non conforme | Questa valutazione è utilizzata se l'informazione fornita non soddisfa assolutamente i requisiti del cliente. Non deve essere utilizzata, invece, se non sono fornite informazioni in merito a una determinata voce. |
| Potenzialmente conforme | La conformità non è dimostrata, nello specifico, ma può essere dedotta da altre informazioni fornite. |
| Conforme | Le informazioni fornite soddisfano completamente i requisiti riportati nel bando di gara e sono in linea con le aspettative del cliente. |
| Eccellente | La voce soddisfa i requisiti e le aspettative, e dimostra un'eccezionale qualità del servizio sulla base di una buona prestazione dell'attività. |

3. 4. Esempio

N.B.: incoraggiamo la stazione appaltante, nel delineare il capitolato d'appalto, a specificare le modalità di attribuzione dei punteggi. Negli esempi a seguire indichiamo categorie volutamente ampie, ma il bando d'appalto dovrebbe invece esplicitare ciò che la stazione appaltante considera "non applicabile" o "non conforme" e quanto deve essere realizzato per ottenere punteggi del 50%, 80% o 100%.

Nel nostro esempio, la stazione appaltante ha deciso di assegnare i 100 punti nel modo seguente:

| | |
|---|----------|
| Prezzo | 40 punti |
| Qualità | 60 punti |
| Ripartizione: | |
| 1. Personale del servizio di ristorazione | 16 |
| 2. Gestione dell'appalto | 7 |
| 3. Operazioni relative all'appalto | 13 |
| 4. Contenuto della prestazione | 11 |
| 5. Società dei servizi di ristorazione | 13 |

Personale del servizio di ristorazione

Criteria obbligatori (la non conformità comporta l'esclusione)

| | Conforme | Non conforme |
|---|----------|--------------|
| 1.1 Condizioni di impiego | | |
| Condizioni di lavoro nel rispetto dei contratti collettivi di settore, della normativa nazionale sociale/del lavoro | | |
| Struttura dei salari chiara e trasparente | | |
| Strutture di rappresentanza dei lavoratori | | |
| Meccanismo per rimostranze, feedback e suggerimenti | | |
| Assicurazione responsabilità civile | | |
| Disposizioni in materia di salute e sicurezza | | |

| | Punti disponibili | Non applicabile | Non conforme 0% | Potenzialmente conforme 50% | Conforme 80% | Eccellente 100% | Punti ponderati assegnati |
|---|-------------------|-----------------|-----------------|-----------------------------|--------------|-----------------|---------------------------|
| 1.2 Competenze e capacità | | | | | | | |
| Assunzione ispirata da considerazioni sociali | 3 | | | ✓ | | | 1,5 |
| Formazione di base (sicurezza) | 3 | | | | | ✓ | 3 |
| Formazione aggiuntiva | 1 | | | | | ✓ | 1 |
| Formazione specialistica | 1 | | | ✓ | | | 0,5 |
| Aggiornamento della formazione | 0 | ✓ | | | | | 0 |

| | | | | | | | |
|--|-----------|---|--|--|--|---|-----------|
| Personale destinato alla formazione | 3 | | | | | ✓ | 3 |
| Moduli/programmi di formazione | 3 | | | | | ✓ | 3 |
| Altre competenze supportate | 0 | ✓ | | | | | 0 |
| 1.3 Esperienza | | | | | | | |
| Prova di un sufficiente livello di esperienza | 2 | | | | | ✓ | 2 |
| Cooperazione con altre organizzazioni o altri enti | 0 | ✓ | | | | | 0 |
| TOTALE | 16 | | | | | | 14 |

| Gestione dell'appalto | | | | | | | |
|----------------------------------|-------------------|-----------------|-----------------|-----------------------------|--------------|-----------------|---------------------------|
| | Punti disponibili | Non applicabile | Non conforme 0% | Potenzialmente conforme 50% | Conforme 80% | Eccellente 100% | Punti ponderati assegnati |
| 2.1 Il gruppo dirigente | | | | | | | |
| Dati finanziari chiari | 0 | ✓ | | | | | 0 |
| Qualifiche del gruppo dirigente | 3 | | | | ✓ | | 2,4 |
| Esperienza del gruppo dirigente | 4 | | | | ✓ | | 3,2 |
| Responsabilità e standard | 0 | ✓ | | | | | 0 |
| 2.2 Servizi di assistenza | | | | | | | |
| Servizi di assistenza | 0 | ✓ | | | | | 0 |
| TOTALE | 7 | | | | | | 5.6 |

| Operazioni relative all'appalto | | | | | | | |
|--|-------------------|-----------------|-----------------|-----------------------------|--------------|-----------------|---------------------------|
| | Punti disponibili | Non applicabile | Non conforme 0% | Potenzialmente conforme 50% | Conforme 80% | Eccellente 100% | Punti ponderati assegnati |
| 3.1 Responsabile in loco del contratto | | | | | | | |
| Prova della qualifica | 5 | | | | | ✓ | 5 |
| Conoscenza delle disposizioni del contratto | 2 | | | | | ✓ | 2 |
| Catena di responsabilità | 1 | | | ✓ | | | 0,5 |
| 3.2 Piano operativo | | | | | | | |
| Completezza del piano operativo | 0 | ✓ | | | | | 0 |
| Costituzione dello staff | 0 | ✓ | | | | | 0 |
| Monitoraggio delle prestazioni | 3 | | | ✓ | | | 1,5 |
| Utilizzo di notifiche e comunicazioni obbligatorie | 0 | ✓ | | | | | 0 |
| 3.3 Controllo di qualità | | | | | | | |
| Meccanismo di controllo interno o esterno (e relativa frequenza) | 1 | | | | ✓ | | 0,8 |
| Controllo di qualità oggettivo | 1 | | | | ✓ | | 0,8 |
| TOTALE | 13 | | | | | | 10,6 |

Contenuto della prestazione

Criteria obbligatori (la non conformità comporta l'esclusione)

| | Conforme | Non conforme |
|--|----------|--------------|
| Conformità alla normativa nazionale in materia di valori nutrizionali (se applicabile) | | |

| | Punti disponibili | Non applicabile | Non conforme 0% | Potenzialmente conforme 50% | Conforme 80% | Eccellente 100% | Punti ponderati assegnati |
|--|-------------------|-----------------|-----------------|-----------------------------|--------------|-----------------|---------------------------|
| 4.1 Utilizzo dei prodotti | | | | | | | |
| Variazione di prodotti alimentazioni e ingredienti | 3 | | | | | ✓ | 3 |
| Disponibilità di scelta | 0 | ✓ | | | | | 0 |
| Approvvigionamento etico dei prodotti utilizzati | 0 | ✓ | | | | | 0 |
| Contributo di nutrizionisti all'elaborazione del programma dei pasti forniti | 4 | | | | | ✓ | 4 |
| Regime di responsabilità per la manipolazione delle attrezzature da cucina | 1 | | | | ✓ | | 0,8 |
| Formazione speciale per lo staff che manipola i prodotti alimentari | 1 | | | ✓ | | | 0,5 |

| 4.2 Assistenza tecnica | | | | | | | |
|--|-----------|---|--|--|--|---|-------------|
| Preparazione del personale per l'aiuto nell'assunzione degli alimenti (formazione specializzata) | 0 | ✓ | | | | | 0 |
| Assistenza con monitoraggio, segnalazione degli inconvenienti | 2 | | | | | ✓ | 2 |
| TOTALE | 11 | | | | | | 10,3 |

| Società dei servizi di ristorazi | | | | | | | |
|--|-------------------|-----------------|-----------------|-----------------------------|--------------|-----------------|---------------------------|
| | Punti disponibili | Non applicabile | Non conforme 0% | Potenzialmente conforme 50% | Conforme 80% | Eccellente 100% | Punti ponderati assegnati |
| 5.1 Esperienza e competenze comprovate | | | | | | | |
| Gamma dei servizi forniti | 0 | ✓ | | | | | 0 |
| Tempo di operatività sul mercato | 0 | ✓ | | | | | 0 |
| Cooperazione precedente o in corso con altri enti | 3 | | | | | ✓ | 3 |
| Buon curriculum in materia di salute e sicurezza sul lavoro | 2 | | | | ✓ | | 1,6 |
| Sistema di riconciliazione fra lavoro e vita privata | 0 | ✓ | | | | | 0 |
| Valutazione dei rischi in materia di salute e sicurezza | 0 | ✓ | | | | | 0 |
| Attività di lavoro comprovata con il rispettivo gruppo di utenti | 2 | | | | | ✓ | 2 |
| 5.2 Etica, filosofia aziendale e codice di condotta | | | | | | | |
| Impegno a favore della responsabilità sociale d'impresa | 4 | | | ✓ | | | 2 |
| Documentazione di approccio imprenditoriale etico | 0 | ✓ | | | | | 0 |
| Programma di continuità aziendale | 1 | | ✓ | | | | 0 |
| Programma di qualità/conformità interna | 1 | | | ✓ | | | 0,5 |
| TOTALE | 13 | | | | | | 9,1 |

3. 5. Risultato

A seguito della valutazione del formulario di presentazione dell'offerta illustrato nell'esempio qui sopra, il cliente dispone di un quadro generale per confrontare le prestazioni dei vari offerenti in merito ai distinti criteri di qualità. In questo esempio, l'offerente ottiene il seguente punteggio relativo ai criteri di qualità.

| Criteri di qualità | Punti disponibili | Punti assegnati |
|---------------------------------------|-------------------|-----------------|
| Personale dei servizi di ristorazione | 16 | 14 |
| Gestione dell'appalto | 7 | 5,6 |
| Operazioni relative all'appalto | 13 | 10,6 |
| Contenuto della prestazione | 11 | 10,3 |
| Società dei servizi di ristorazione | 13 | 9,1 |
| Totale | 60 | 49,6 |



ALLEGATO III - DISPOSIZIONI NORMATIVE

Il presente allegato svolge un'analisi approfondita della legislazione dell'UE sugli appalti e delinea i criteri obbligatori di esclusione, selezione e aggiudicazione definiti nella direttiva dell'UE sugli appalti pubblici. Benché tali criteri non siano necessariamente obbligatori, incoraggiamo tutte le parti a prenderli come ispirazione per lo svolgimento delle procedure di gara.

1. Il contesto normativo dell'UE in dettaglio

1.1. Direttiva dell'UE sugli appalti pubblici

L'Unione europea ha messo a punto un quadro normativo alquanto articolato per disciplinare gli appalti pubblici. Il principale strumento normativo è la DIRETTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO sugli appalti pubblici⁶

La direttiva sugli appalti pubblici illustra le **norme in materia di gare pubbliche di appalto nell'Unione europea**. Le norme comprendono i tipi di procedure, i criteri di esclusione, selezione e aggiudicazione che dovrebbero rispettare i committenti pubblici ("stazioni appaltanti pubbliche"). Tuttavia, il quadro normativo dell'UE non disciplina i bandi concernenti i committenti privati; questi ultimi hanno facoltà di scegliere i criteri che ritengono idonei alle finalità contrattuali. Nondimeno, le parti sociali incoraggiano i committenti privati a ispirarsi alla legislazione dell'UE e a tenerla sempre presente quando preparano i bandi di gara.

Come principio generale, le disposizioni dell'UE nell'articolo 18.2 obbligano gli offerenti, ad esempio organizzazioni o società, a rispettare gli obblighi applicabili in materia di diritto ambientale, sociale e del lavoro stabiliti dal diritto dell'Unione europea, dal diritto nazionale, da contratti collettivi di settore o da determinate disposizioni internazionali in materia di diritto ambientale, sociale e del lavoro⁷. Si tratta di un requisito obbligatorio anche per i subappalti, e quindi anche nei servizi subappaltati l'offerente deve garantire che il subappaltatore rispetti la summenzionata legislazione e i contratti collettivi di settore.

⁶ Direttiva 2014/24/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 26 febbraio 2014 sugli appalti pubblici e che abroga la direttiva 2004/18/CE, GU L 94 del 28.3.2014, p. 65

⁷ Elenco completo nell'allegato X della direttiva 2014/24/UE.

Appalti per servizi di ristorazione con un importo, al netto dell'imposta sul valore aggiunto (IVA) pari o superiore a 750.000 euro

Per i servizi di ristorazione elencati nell'allegato XIV per importi pari o superiori a 750.000 euro, al netto dell'imposta sul valore aggiunto (IVA), l'Unione europea definisce soltanto i criteri di aggiudicazione⁸ nell'articolo 76. Tale soglia comprende tutti i lotti, nel caso gli appalti siano distinti in lotti, ed è valutata per l'intero periodo di durata contrattuale specificato nel bando⁹.

I seguenti servizi alberghieri e di ristorazione sono elencati nell'allegato XIV:

- da 55100000-1 a 55410000-7; da 55521000-8 a 55521200-0 [55521000-8 Servizi di catering per feste private
- 55521100-9 Servizi di fornitura pasti a domicilio
- 55521200-0 Servizi di fornitura pasti
- 55520000-1 Servizi di catering
- 55522000-5 Servizi di catering per imprese di trasporto
- 55523000-2 Servizi di catering per altre imprese o altre istituzioni
- 55524000-9 Servizi di ristorazione scolastica
- 55510000-8 Servizi di mensa
- 55511000-5 Servizi di mensa e altri servizi di caffetteria per clientela ristretta
- 55512000-2 Servizi di gestione mensa, 55523100-3 Servizi di mensa scolastica.

Per gli altri servizi di ristorazione non elencati nell'allegato XIV, valgono le disposizioni generali della normativa dell'UE, ad esempio non i criteri di aggiudicazione specificati nell'articolo 76 ma i criteri di esclusione (articolo 57), selezione (articolo 58) e aggiudicazione dell'appalto (articolo 67) (v. qui sotto per maggiori informazioni).

Come già accennato, per i servizi di ristorazione elencati nell'allegato XIV per importi pari o superiori a 750.000 euro, al netto dell'imposta sul valore aggiunto (IVA), l'Unione europea stabilisce solo le condizioni per i criteri di aggiudicazione, nell'articolo 76.

L'articolo 76 recita che gli Stati membri dell'UE devono introdurre norme a livello nazionale per l'aggiudicazione degli appalti, al fine di garantire che i committenti rispettino i principi di trasparenza e di parità di trattamento degli offerenti. Gli Stati membri sono liberi di definire le norme procedurali che applicheranno nell'ordinamento interno, fintantoché tali norme consentono ai committenti di prendere in considerazione le specificità dei servizi in questione.

Sempre nell'articolo 76, la normativa dell'UE indica che gli Stati membri devono assicurare nel diritto nazionale che i committenti abbiano la possibilità di delineare criteri di qualità, continuità, accessibilità (anche economica), disponibilità e completezza dei servizi, nonché innovazione. Gli Stati membri possono altresì prevedere che la scelta dell'offerente avvenga sulla base dell'offerta che presenta il miglior rapporto qualità/prezzo, tenendo conto dei criteri di qualità e sostenibilità dei servizi di ristorazione. Tutti i summenzionati elementi che definiscono la qualità degli offerenti e la scelta in base al miglior rapporto qualità/prezzo sono opzionali nella normativa dell'UE.

⁸ I criteri di aggiudicazione valutano il merito del singolo offerente in base al grado di soddisfacimento delle specifiche del bando.

⁹ Se l'appalto non fissa un prezzo complessivo, il valore da assumere come base di calcolo è la somma di tutti gli importi mensili se la durata è inferiore a 4 anni oppure, negli altri casi, il valore mensile moltiplicato per 48 (art. 5.14).

Inoltre, nell'articolo 76 gli Stati membri dell'UE hanno la libertà di definire le norme procedurali che applicheranno nell'ordinamento interno per i servizi di ristorazione di importo pari o superiore a 750.000 euro, fintantoché tali norme consentano ai committenti di tenere conto delle specificità dei servizi in questione e siano rispettati i principi di trasparenza e di parità di trattamento.

Inoltre, come illustrato nel considerando 114, gli Stati membri dovrebbero inoltre perseguire gli obiettivi della semplificazione e riduzione dell'onere amministrativo per i committenti e gli offerenti. Così facendo, possono applicare le norme generali valide per gli appalti di servizi non soggetti al regime specifico descritto negli articoli 74-77.

In pratica, ciò significa che gli Stati membri dell'UE possono decidere di integrare nel diritto nazionale relativo ai servizi di ristorazione i criteri di esclusione e selezione descritti nelle norme europee sugli appalti pubblici.

I criteri di esclusione definiscono le tipologie di società che devono essere automaticamente escluse dalla gara. L'articolo 57 della direttiva dell'UE sugli appalti pubblici riporta un elenco esaustivo di motivi di esclusione, suddivisi in criteri obbligatori e criteri facoltativi.

- **Criteri di esclusione obbligatori:** partecipazione a un'organizzazione criminale; corruzione, frode, reati terroristici o reati connessi alle attività terroristiche, riciclaggio di proventi di attività criminose o finanziamento del terrorismo, lavoro minorile e altre forme di tratta di esseri umani, mancato pagamento di imposte e contributi previdenziali¹⁰.
- **Criteri di esclusione facoltativi:** mancato rispetto delle norme europee, internazionali e nazionali in materia di diritto ambientale, sociale e del lavoro, nonché dei contratti collettivi di settore; offerente in stato di fallimento oppure oggetto di procedura di insolvenza o liquidazione; grave illecito professionale, il che rende dubbia l'integrità dell'offerente; sottoscrizione di accordi con altri operatori economici intesi a falsare la concorrenza; conflitto di interessi; conoscenza di significative o persistenti carenze nell'esecuzione di un requisito sostanziale nel quadro di un precedente contratto d'appalto pubblico; tentativo di influenzare indebitamente il procedimento decisionale del committente.

¹⁰ Se ciò è stato stabilito da una decisione avente effetto definitivo e vincolante. La mancata ottemperanza degli obblighi relativi al pagamento di imposte o contributi previdenziali, non (ancora) stabilita in tal modo, può essere utilizzata come motivo di esclusione facoltativo.

I criteri di selezione definiscono le capacità minime (il "tipo") degli offerenti che saranno invitati a presentare offerte. L'articolo 58 della direttiva sugli appalti pubblici descrive i principali criteri di selezione delle offerte, suddivise in tre categorie principali:

- 1. Abilitazione all'esercizio dell'attività professionale:** è possibile esigere che gli offerenti siano iscritti in un registro professionale o commerciale tenuto nello Stato membro di stabilimento. Nelle procedure di appalto per servizi, se gli offerenti devono essere in possesso di una particolare autorizzazione ovvero appartenere a una particolare organizzazione per poter prestare nel proprio paese d'origine il servizio in questione, può essere chiesta la prova di tale autorizzazione o appartenenza.
- 2. Capacità economica e finanziaria:** i committenti possono esigere che gli offerenti abbiano un determinato fatturato minimo annuo, compreso un determinato fatturato minimo nel settore oggetto dell'appalto¹¹. Inoltre, gli offerenti potrebbero dover fornire informazioni riguardo ai loro conti annuali che evidenzino i rapporti, ad esempio, tra attività e passività. Possono inoltre esigere un livello adeguato di copertura assicurativa contro i rischi professionali.
- 3. Capacità tecniche e professionali:** per quanto riguarda le capacità tecniche e professionali, i committenti possono imporre requisiti per garantire che offerenti possiedano le risorse umane e tecniche e l'esperienza necessarie per eseguire l'appalto con un adeguato standard di qualità. Tali requisiti possono comprendere:
 - livello sufficiente di esperienza comprovato da opportune referenze relative a contratti eseguiti in precedenza. Un altro modo per comprovare le capacità tecniche e professionali consiste nel fornire la documentazione dei titoli di studio e professionali dell'offerente o dell'imprenditore o dei dirigenti dell'impresa, a condizione che non siano valutati tra i criteri di aggiudicazione;
 - nelle procedure di appalto per forniture che necessitano di lavori di posa in opera o di installazione, servizi o lavori, la capacità professionale degli offerenti di fornire tali servizi o di eseguire l'installazione o i lavori può essere valutata con riferimento alla loro competenza, efficienza, esperienza e affidabilità.

¹¹ Per i contratti soggetti all'intera serie di disposizioni, il fatturato minimo in genere non supera il doppio del valore stimato dell'appalto.

Inoltre, al fine di semplificare e ridurre gli oneri amministrativi, gli Stati membri dell'UE possono applicare i criteri generali di aggiudicazione elencati nell'articolo 67. Questo articolo recita che le amministrazioni pubbliche procedono all'aggiudicazione degli appalti sulla base dell'offerta economicamente più vantaggiosa. L'offerta economicamente più vantaggiosa è individuata sulla base del: a) prezzo o del b) costo, seguendo un approccio basato sul costo del ciclo di vita illustrato nell'articolo 68 e può c) includere il miglior rapporto qualità/prezzo, valutato sulla base di criteri quali gli aspetti qualitativi, ambientali e/o sociali. Fra tali criteri possono rientrare ad esempio la qualità, che comprende pregio tecnico; le qualifiche e l'esperienza del personale incaricato di eseguire l'appalto, qualora la qualità del personale incaricato possa avere un'influenza significativa sul livello dell'esecuzione dell'appalto. L'elemento relativo al costo può inoltre assumere la forma di un prezzo fisso sulla base del quale gli offerenti competeranno solo in base a criteri qualitativi. Gli Stati membri possono prevedere che i committenti non possano usare solo il prezzo come unico criterio di aggiudicazione.

Da ultimo, nell'articolo 69 la direttiva europea sugli appalti pubblici fornisce orientamenti procedurali anche in merito alle offerte anormalmente basse. Qualora fossero presentate offerte anormalmente basse, i committenti devono imporre agli offerenti di fornire spiegazioni sul prezzo o sui costi proposti nelle offerte. Le spiegazioni possono in particolare riferirsi al rispetto degli obblighi di cui all'articolo 18.2., ad esempio rispetto delle norme sul lavoro e/o degli accordi sociali o dei contratti collettivi di settore.

Appalti per servizi di ristorazione con un importo, al netto dell'imposta sul valore aggiunto (IVA) inferiore a 750.000 euro

Per contratti al di sotto della soglia di un importo al netto dell'imposta sul valore aggiunto (IVA) di 750.000 euro, gli Stati membri sono liberi di applicare volontariamente le disposizioni procedurali che ritengono idonee ai servizi di ristorazione. Di conseguenza, gli Stati membri dell'UE possono applicare i criteri generali di esclusione (articolo 57), selezione (articolo 58) e di aggiudicazione (articolo 67) a tutti gli appalti di servizi di ristorazione, indipendentemente dal fatto che siano riportati nell'elenco dell'allegato XIV, al di sotto della soglia di un importo al netto dell'imposta sul valore aggiunto (IVA) di 750.000 euro.

Per maggiori informazioni sulle disposizioni procedurali, compresi i criteri generali di esclusione (articolo 57), selezione (articolo 58) e aggiudicazione (articolo 67), rimandiamo alla sezione precedente.

2. Criteri di esclusione, selezione e aggiudicazione

Questa sezione presenta un quadro sintetico dei criteri di esclusione, selezione e aggiudicazione compresi nella normativa dell'UE sugli appalti pubblici. Questi criteri sono applicabili solamente agli enti pubblici che appaltano servizi di ristorazione rientranti nel campo della pertinente normativa. Le altre stazioni appaltanti non contemplate da questi obblighi, siano esse pubbliche o private, sono in ogni modo incoraggiate a ispirarsi a tali criteri. Qualora li utilizzi, la stazione appaltante dovrebbe elencare anche la tipologia della documentazione richiesta per le verifiche.

2.1. Criteri di esclusione

| OBBLIGATORI I committenti pubblici devono escludere gli offerenti dalle procedure di gara qualora questi siano stati condannati con sentenza definitiva per una delle seguenti ragioni ¹²: | No | Sì | Osservazioni |
|--|----|----|--------------|
| Partecipazione a un'organizzazione criminale | | | |
| Corruzione | | | |
| Frode | | | |
| Reati terroristici o reati connessi alle attività terroristiche | | | |
| Riciclaggio di proventi di attività criminose o finanziamento del terrorismo | | | |
| Lavoro minorile e altre forme di tratta di esseri umani | | | |
| Mancato pagamento di imposte o contributi previdenziali | | | |

¹² N.B.: le stazioni appaltanti dovrebbero fare riferimento alle normative nazionali che recepiscono la direttiva dell'UE sugli appalti pubblici poiché le disposizioni riguardanti i criteri di esclusione, selezione e aggiudicazione potrebbero essere adattate ai contesti nazionali.

| FACOLTATIVI - Se consentito dalla legislazione nazionale Le amministrazioni aggiudicatrici possono escludere, o gli Stati membri possono richiedere loro di escludere, gli offerenti dalla partecipazione alle procedure di gara nelle seguenti situazioni: | No | Sì | Osservazioni |
|--|-----------|-----------|---------------------|
| Mancato rispetto delle normative europee, internazionali e nazionali in materia di diritto ambientale, sociale e del lavoro, nonché dei contratti collettivi di settore | | | |
| L'offerente è in stato di fallimento oppure oggetto di procedura di insolvenza o liquidazione | | | |
| Grave illecito professionale, che rende dubbia l'integrità dell'offerente | | | |
| L'offerente ha sottoscritto accordi con altri operatori economici intesi a falsare la concorrenza | | | |
| Conflitto di interessi | | | |
| Significative o persistenti carenze nell'esecuzione di un requisito sostanziale nel quadro di un precedente contratto di appalto pubblico | | | |
| L'offerente ha tentato di influenzare indebitamente il procedimento decisionale dell'amministrazione aggiudicatrice | | | |
| Reati commessi ai danni del Tesoro o della Sicurezza sociale, relativi al pagamento di imposte e contributi previdenziali. | | | |

L'eventuale presenza di un "sì" in una qualsiasi di tali categorie obbligatorie comporta l'immediata squalifica dalla procedura di gara. L'eventuale presenza di un "sì" in una qualsiasi delle categorie facoltative può comportare l'esclusione dalla procedura di gara.

La stazione appaltante, per semplificare la procedura, può rimandare le società al documento di gara unico europeo (DGUE). Questo documento è un'autodichiarazione delle condizioni finanziarie, delle capacità e dell'idoneità dell'azienda a partecipare a una procedura di appalto pubblica. È disponibile in tutte le lingue dell'UE ed è utilizzato come prova preliminare documentale in cui si conferma che la società soddisfa le condizioni richieste nelle procedure pubbliche di appalto in tutta l'UE. Dall'ottobre 2018, il DGUE è fornito esclusivamente in forma elettronica.¹³

2. 2. Criteri di selezione (specifiche richieste)

2. 1. Abilitazione all'esercizio dell'attività professionale

| Agli offerenti può essere chiesto di rispettare le seguenti condizioni: | Non conforme | Conforme | Osservazioni |
|---|--------------|----------|--------------|
| Iscrizione in un registro professionale o commerciale tenuto nello Stato membro di stabilimento | | | |
| Nelle procedure di appalto per servizi, fornire la relativa documentazione a sostegno se gli offerenti devono essere in possesso di una particolare autorizzazione o appartenere a una particolare organizzazione per poter prestare nel proprio paese d'origine il servizio in questione | | | |
| Buone pratiche in merito alla struttura e alla natura delle relazioni industriali fra l'azienda e i sindacati (prassi dirigenza-lavoratori) | | | |
| Obbligo di rispettare le vigenti disposizioni su lavoro, sicurezza e integrazione sociale delle persone con disabilità e in merito alla prevenzione degli infortuni sul lavoro, nonché riguardo alle condizioni di lavoro previste nei contratti collettivi di settore applicabili | | | |

¹³ Cfr. il documento di gara unico europeo nel sito della Commissione europea

2. 2. Capacità economica e finanziaria

| Agli offerenti può essere chiesto di rispettare le seguenti condizioni: | Non conforme | Conforme | Osservazioni |
|---|--------------|----------|--------------|
| Avere un determinato fatturato minimo annuo, compreso un determinato fatturato minimo nel settore di attività oggetto dell'appalto | | | |
| Gli offerenti potrebbero dover fornire informazioni riguardo ai conti annuali che evidenzino i rapporti, ad esempio, tra attività e passività | | | |
| Un livello adeguato di copertura assicurativa contro i rischi professionali | | | |

2. 3. Capacità tecniche e professionali

| 2. 3. Agli offerenti può essere chiesto di rispettare le seguenti condizioni: | Non conforme | Conforme | Osservazioni |
|--|--------------|----------|--------------|
| Un livello sufficiente di esperienza comprovato da opportune referenze relative a contratti eseguiti in precedenza, ad esempio un elenco dei lavori eseguiti negli ultimi cinque anni, corredato da certificati di corretta esecuzione e buon esito dei lavori più importanti | | | |
| Titoli di studio e professionali dell'offerente o dell'imprenditore o dei dirigenti dell'impresa, a condizione che non siano valutati tra i criteri di aggiudicazione | | | |
| Nelle procedure di appalto per forniture che necessitano di lavori di posa in opera o di installazione, servizi o lavori, la capacità professionale degli offerenti di fornire tali servizi o di eseguire l'installazione o i lavori può essere valutata con riferimento alla loro competenza, efficienza, esperienza e affidabilità | | | |

Una valutazione di non conformità in una qualsiasi delle categorie può determinare l'esclusione dell'offerente dalle fasi ulteriori di selezione e aggiudicazione.

2. 3. Criteri di aggiudicazione

L'appalto sarà assegnato all'organizzazione che presenta l'offerta economicamente più vantaggiosa, valutata a fronte dei seguenti criteri (esaminati ulteriormente nell'allegato I):

- a)** prezzo o costo ricorrendo a un approccio basato sui costi del ciclo di vita;
- b)** miglior rapporto qualità/prezzo, valutato sulla base di criteri quali gli aspetti qualitativi, ambientali e/o sociali;
- c)** qualità, che comprende pregio tecnico
- d)** qualifiche ed esperienza del personale incaricato di eseguire l'appalto, qualora la qualità del personale incaricato possa avere un'influenza significativa sul livello dell'esecuzione dell'appalto;
- e)** l'elemento relativo al costo può inoltre assumere la forma di un prezzo fisso sulla base del quale gli offerenti competeranno solo in base a criteri qualitativi;
- f)** gli Stati membri possono prevedere che i committenti non possano usare solo il prezzo come unico criterio di aggiudicazione.

3. Bandi di gara

Il bando di gara è un documento importante che dovrebbe esporre tutte le informazioni necessarie per uno specifico appalto. Benché non sia obbligatorio per le stazioni appaltanti non rientranti nel campo della pertinente normativa, i committenti dovrebbero prendere ispirazione dall'esempio a seguire, riportato nella direttiva dell'UE sugli appalti pubblici 2014/24/UE, allegato V Parte C.

INFORMAZIONI CHE DEVONO FIGURARE NEGLI AVVISI E BANDI DI GARA

- Nome, numero di identificazione (ove previsto dalla legislazione nazionale), indirizzo comprensivo di codice NUTS, telefono, fax, posta elettronica e indirizzo Internet dell'amministrazione aggiudicatrice e, se diverso, del servizio al quale rivolgersi per informazioni complementari.
- Posta elettronica o indirizzo Internet al quale i documenti di gara saranno disponibili per l'accesso gratuito, illimitato e diretto.
- Se l'accesso gratuito, illimitato e diretto non è disponibile per i motivi illustrati all'articolo 53, paragrafo 1, secondo e terzo comma, un'indicazione relativa alle modalità di accesso ai documenti di gara.
- Tipo di amministrazione aggiudicatrice e principale attività esercitata.
- Se del caso, l'indicazione che l'amministrazione aggiudicatrice è una centrale di committenza o che è coinvolta una qualsiasi altra forma di appalto congiunto.
- Codici CPV. Se l'appalto è suddiviso in lotti, tali informazioni sono fornite per ogni lotto.
- Il codice NUTS del luogo principale per l'esecuzione dei lavori nel caso di appalti di lavori o il codice NUTS del luogo principale di consegna o di prestazione per gli appalti di forniture e di servizi. Se l'appalto è suddiviso in lotti, tali informazioni sono fornite per ogni lotto.
- Descrizione dell'appalto: natura ed entità dei lavori, natura e quantità o valore delle forniture, natura ed entità dei servizi. Se l'appalto è suddiviso in lotti, tali informazioni sono fornite per ogni lotto. Eventualmente, una descrizione di qualsiasi opzione.
- Ordine di grandezza totale stimato dell'appalto/degli appalti. Se l'appalto è suddiviso in lotti, tali informazioni sono fornite per ogni lotto.
- Ammissione o divieto di varianti.
- Tempi di consegna o di fornitura di beni, lavori o servizi e, per quanto possibile, la durata del contratto.
 - Nel caso di accordi quadro, indicare la durata prevista dell'accordo quadro, precisando, se del caso, i motivi che giustificano una durata dell'accordo quadro superiore a quattro anni; per quanto possibile, indicazione del valore o dell'ordine di grandezza e della frequenza degli appalti da aggiudicare, numero e, ove necessario, numero massimo previsto di operatori economici che parteciperanno.
 - Nel caso di un Sistema dinamico di acquisizione, l'indicazione della durata prevista di tale sistema; per quanto possibile, l'indicazione di valore o

dell'ordine di grandezza e della frequenza degli appalti da aggiudicare.

- Condizioni di partecipazione, compreso quanto segue:
 - l'indicazione, eventuale, se si tratta di un appalto pubblico riservato a laboratori protetti o la cui esecuzione è riservata all'ambito di programmi di lavoro protetti;
 - indicare in caso se, in forza di disposizioni legislative, regolamentari o amministrative, la prestazione del servizio sia riservata a una particolare professione; riferimenti alle disposizioni legislative, regolamentari o amministrative in questione;
 - un elenco e una breve descrizione dei criteri riguardanti la situazione personale degli operatori economici che possono comportarne l'esclusione e dei criteri di selezione; livello o livelli minimi specifici di capacità eventualmente richiesti. Indicazione delle informazioni richieste (autocertificazioni, documentazione).
- Tipo di procedura di aggiudicazione; eventualmente, motivazione del ricorso alla procedura accelerata (in caso di procedure aperte e ristrette e di procedure competitive con negoziazione).
- Eventualmente, indicare se:
 - si tratta di un accordo quadro;
 - si tratta di un sistema dinamico di acquisizione;
 - si tratta di un'asta elettronica (in caso di procedure aperte e ristrette e di procedure competitive con negoziazione).
- Se l'appalto deve essere suddiviso in lotti, indicazione della possibilità per gli operatori economici di presentare offerte per uno, per più e/o per l'insieme dei lotti. Indicazione di ogni possibile limitazione del numero di lotti che può essere aggiudicato a uno stesso offerente. Se l'appalto non è suddiviso in lotti, indicazione dei motivi, a meno che tale informazione non sia fornita nella relazione unica.
- In caso di procedura ristretta, procedura competitiva con negoziazione, dialogo competitivo o partenariato per l'innovazione, quando ci si avvale della facoltà di ridurre il numero di candidati che saranno invitati a presentare offerte, a partecipare al dialogo o a negoziare: numero minimo e, eventualmente, numero massimo previsto di candidati e criteri oggettivi da applicare per la scelta dei candidati in questione.
- In caso di procedura competitiva con negoziazione, dialogo competitivo o partenariato per l'innovazione, indicare, eventualmente, il ricorso a una procedura che si svolge in più fasi successive, al fine di ridurre gradualmente

il numero di soluzioni da discutere o di offerte da negoziare.

- Eventualmente, le condizioni particolari cui è sottoposta l'esecuzione dell'appalto.
- Criteri di aggiudicazione dell'appalto o degli appalti. Salvo nel caso in cui l'offerta economicamente più vantaggiosa è individuata sulla base del solo prezzo, i criteri che determinano l'offerta economicamente più vantaggiosa e la loro ponderazione vanno indicati qualora non figurino nel capitolato d'oneri ovvero, nel caso del dialogo competitivo, nel documento descrittivo.
- Termine ultimo per la ricezione delle offerte (procedure aperte) o delle domande di partecipazione (procedure ristrette e procedura competitiva con negoziazione, sistemi dinamici di acquisizione, dialoghi competitivi, partenariati per l'innovazione).
- Indirizzo al quale le offerte o le domande di partecipazione sono trasmesse.
- In caso di procedure aperte:
 - periodo di tempo durante il quale l'offerente è vincolato alla propria offerta,
 - data, ora e luogo di apertura delle offerte; persone autorizzate ad assistere alle operazioni di apertura,
 - lingua/e utilizzabile/i nelle offerte o nelle domande di partecipazione.
- Eventualmente, indicare se:
 - la presentazione per via elettronica delle offerte o delle domande di partecipazione è accettata;
 - si farà ricorso all'ordinazione elettronica;
 - sarà accettata la fatturazione elettronica;
 - sarà utilizzato il pagamento elettronico
- Informazioni che indicano se l'appalto è connesso a un progetto e/o programma finanziato dai fondi dell'Unione.
- Denominazione e indirizzo dell'organo responsabile delle procedure di ricorso e, se del caso, di mediazione. Precisazioni quanto ai termini per l'introduzione di procedure di ricorso o, se del caso, nome, indirizzo, numero di telefono e di fax, nonché l'indirizzo di posta elettronica del servizio presso il quale si possono richiedere tali informazioni.
- Nel caso di appalti rinnovabili, calendario previsto per la pubblicazione dei prossimi bandi e avvisi.
- Data di invio dell'avviso.
- Indicare se l'appalto rientra o meno nell'ambito di applicazione dell'AAP.





**European Federation of Food,
Agriculture and Tourism Trade Unions**

Avenue Louise 130a,
1050 Brussels
Belgium
T: +32 2 218 77 30
E: effat@effat.org
www.effat.org



FoodServiceEurope

Rue du Collège 27,
1050 Brussels
Belgium
T: +32 2 808 0644
E: info@foodserviceeurope.org
www.foodserviceeurope.org

www.contract-catering-guide.org



THIS GUIDE HAS BEEN REALISED WITH
THE FINANCIAL SUPPORT OF THE EUROPEAN COMMISSION