CONTRATTO

Per l'affidamento dei servizi alberghieri degli ospiti, di pulizia degli ambienti del sistema ricettivo, dei servizi di facchinaggio, conduzione di motobarca, custodia e di piccola manutenzione e di concessione dei servizi di ristorazione, di caffetteria e di piccolo spaccio interno presso l'isola di San
CIG 7183428051

Con la presente scrittura privata tra

San Servolo srl società in house della Città metropolitana di Venezia, con sede in Venezia, Isola di San Servolo n. 1, P.IVA 03544490273, rappresentata dal Direttore Generale, sig. **Fulvio Landillo**, di seguito denominata Committente

e

IVH srl con sede legale in Venezia Isola Nuova del Tronchetto n. 14, P. IVA 04151510270 rappresentata dal sig. **Jacopo De Zorzi** nato a Venezia il 27 febbraio 1986 in qualità di rappresentante del Raggruppamento Temporaneo d'Imprese tra le società IVH srl con sede legale in Venezia Isola Nuova del Tronchetto n. 14, P. IVA 04151510270 rappresentata dal sig. Jacopo De Zorzi nato a Venezia il 27 febbraio 1986 e Casinò di Venezia Meeting & Dining Services srl con sede legale in Venezia, Cannaregio n. 2079, P. IVA 03740540277 rappresentata dal dott. Alessandro Cattarossi nato a Udine il 29 ottobre 1972, di seguito denominato Esecutore

Premesso

a) che San Servolo srl è una società in house posseduta al 100% dalla Città metropolitana di Venezia;
b) che alla Società San Servolo srl è affidato *in house* il compito da parte della Città metropolitana di Venezia di custodire, sorvegliare e valorizzare l'isola di San Servolo di proprietà della Città metropolitana di Venezia;
c) che San Servolo srl ha avuto in concessione dalla Città metropolitana di Venezia parte dell'Isola di San Servolo in Venezia;
d) che San Servolo srl è titolare dell'attività ricettiva complementare denominata Centro Soggiorno e Studi dell'isola di San Servolo;
e) che San Servolo srl ha il compito di gestire, in proprio o attraverso terzi, tutti i servizi offerti in isola di San Servolo;
f) che con determinazione dell'Amministratore Unico n. 21 del 21 agosto 2017 è stata indetta la gara d'appalto per l'affidamento di servizi, da svolgersi nell'isola di S. Servolo, così articolato: - appalto dei servizi alberghieri (reception accoglienza e congedo) degli ospiti, di pulizia degli ambienti del sistema ricettivo, dei servizi di facchinaggio e conduzione motobarca, custodia e di piccola manutenzione e concessione dei servizi di ristorazione, di caffetteria e di piccolo spaccio interno, per il periodo dal 15 aprile 2018 al 15 aprile 2021.
g) che a seguito di verbale di gara regolarmente svoltasi in data 18 dicembre 2017 presso la sede della Città metropolitana di Venezia con determinazione dell'Amministratore Unico n. 3 del 31 gennaio 2018 la gara è stata aggiudicata al Raggruppamento Temporaneo d'Imprese tra le società IVH srl con sede legale in Venezia Isola Nuova del Tronchetto n. 14, P. IVA 04151510270 rappresentata dal sig. Jacopo De Zorzi nato a Venezia il 27 febbraio 1986 e Casinò di Venezia Meeting & Dining Services srl con sede legale in Venezia, Cannaregio n. 2079, P. IVA 03740540277
h) l'aggiudicazione definitiva può considerarsi efficace essendo stata acquisita agli atti la documentazione relativa alla verifica dei requisiti dichiarati in sede di gara da parte del concessionario;
i) sono state effettuate le pubblicazioni dei risultati della procedura di affidamento di cui trattasi, come previsto dall'articolo 98 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.
j) che sono state eseguite le comunicazioni previste dall'art. 76, comma 5, del D.Lgs. numero 50/2016 e s.m.i, con le modalità indicate dal comma 6 del medesimo articolo, come risulta dalle note protocollo numero 705/17 in data 19/12/2017 e che è decorso, ai sensi dell'art. 32, comma 9, del D.Lgs. numero 50/2016 e s.m.i., il termine dilatorio di trentacinque (35) giorni dall'invio dell'ultima delle comunicazioni di aggiudicazione definitiva, intervenuta in data 01 febbraio 2018 pro. 55/18.
k) che è stato acquisito l'Atto del 14 febbraio 2018 a firma del dott. Francesco Candiani Notaio in Venezia dal quale risulta la qualità e i poteri che legittimano il firmatario alla stipula del presente atto.
l) che San Servolo srl ha acquisito attraverso il sistema SICEANT la "comunicazione antimafia liberatoria rilasciata, ai sensi dell'articolo 88, comma 1, del D.Lgs. 6 settembre 2011, n. 159, utilizzando il collegamento alla banca dati nazionale unica della documentazione antimafia";
m) che il Direttore Generale della Società con dichiarazione del 5 giugno 2018 ha attestato, ai sensi dell'art. 26, c. 3-bis, Legge 23 dicembre 1999, n. 488 e successive modificazioni ed integrazioni,

l'impossibilità del rispetto delle disposizioni contenute nel comma 3 del succitato articolo in quanto non sussistono possibili comparazioni di cui al comma 3 e che la stessa si intende parte integrante e sostanziale del presente contratto, ancorché non materialmente allegata, e resta depositata agli atti di San Servolo srl.

n) che l'Esecutore dichiara di essere a conoscenza che il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (P.T.P.C.T.) di San Servolo srl è consultabile alla pagina www.servizimetropolitani.ve.it.

o) che il Responsabile del procedimento è il Direttore Generale della Società sig. Fulvio Landillo e che il Direttore dell'Esecuzione del Contratto è il Responsabile dei Servizi Tecnici della Società arch. Carlo Castiglioni;

Tutto ciò premesso e ritenute le premesse parte integrante e sostanziale del presente atto si conviene e si stipula quanto segue:

Articolo 1. Oggetto del servizio.

1. Il Committente affida all'Esecutore che, come sopra rappresentato, accetta, il servizio alberghiero (reception accoglienza e congedo) degli ospiti, di pulizia degli ambienti del sistema ricettivo, dei servizi di facchinaggio e conduzione motobarca, custodia e di piccola manutenzione (attività principale) e concessione dei servizi di ristorazione, di caffetteria e di piccolo spaccio interno (attività secondaria), da svolgersi presso l'isola di San Servolo in Venezia per il periodo dal 15 aprile 2018 al 15 aprile 2021.

2. I servizi sono meglio definiti all'art. 5 del Capitolato Speciale d'Appalto e negli elaborati di progetto cui si rinvia. Costituiscono parte integrante del presente Contratto il Progetto Tecnico presentato in sede di gara dal RTI qui allegato, ivi compreso tutte le migliorie e servizi aggiuntivi previsti che il RTI è tenuto a garantire integralmente al Committente.

Articolalo 2. Durata

1.La durata certa del contratto è stabilita in anni 3 (tre) a decorrere dalla data del verbale di avvio dell'esecuzione dei servizi. La Società, ricorrendo le condizioni di cui all'art. 32, comma 8, del D.Lgs. n.50/2016 e s.m.i. si riserva di disporre motivatamente l'esecuzione anticipata delle prestazioni contrattuali in via d'urgenza in pendenza del termine per la stipula del contratto, previa costituzione a cura dell'aggiudicatario della garanzia definitiva di cui all'art. 103 del Codice ed attivazione della copertura assicurativa richiesta.

2.Alla scadenza del contratto, la Società di riserva la facoltà di rinnovarlo, alle medesime condizioni, per ulteriore periodo di anni due (2). La suddetta opzione deve essere inviata a mezzo posta raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata (PEC) almeno sessanta (60) giorni prima del termine finale del contratto originario.

3.E' ammessa altresì, la proroga per un massimo di 180 giorni finalizzata all'espletamento o al completamento delle procedure di aggiudicazione al nuovo aggiudicatario. La proroga del servizio viene attivata con semplice richiesta scritta e obbliga l'aggiudicatario ad effettuare il servizio fino alla data di assunzione del servizio da parte della ditta subentrante. Durante tale periodo di servizio rimangono ferme tutte le condizioni stabilite nel contratto e nel relativo capitolato.

Articolo 3. Corrispettivo e incasso dal servizio concesso.

1. San Servolo srl pagherà all'Esecutore che accetta, per il pieno e perfetto adempimento del presente Contratto, il corrispettivo di euro =1.948000,00= oltre l'iva di legge per lo svolgimento dell'appalto oggetto del presente Contratto ed euro =18.000,00= oltre l'iva per quanto riguarda i costi relativi alla sicurezza. Dal corrispettivo mensile verrà conteggiata in detrazione la quota mensile del canone offerto per la concessione del servizio di ristorazione pari ad euro =4.591,66= oltre l'iva.

2. Tali corrispettivi verranno fatturati in rate mensili dall'Esecutore che verrà liquidato entro =30= (trenta) giorni dalla data di arrivo della relativa fattura al protocollo generale del Committente

3. Ogni fattura emessa dall'Esecutore sarà saldata sempre previo accertamento da parte del Direttore dell'Esecuzione del Contratto che la prestazione sia stata effettuata correttamente, in termini di quantità e qualità, rispetto alle prescrizioni previste nel presente Contratto e sempre previa acquisizione del Documento Unico di Regolarità Contributiva in corso di validità.

4. Ogni pagamento sarà effettuato in ottemperanza a quanto previsto dalla legge del 13 agosto 2010 n. 136 concernente l'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari; a tal fine l'Esecutore ha l'obbligo di comunicare preventivamente al Committente gli estremi identificativi dei conti correnti bancari o postali dedicati al servizio oggetto del presente Contratto, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare sui citati conti correnti con relativa fotocopia dei loro documenti di

identità in corso di validità. La cessazione o la decadenza dall'incarico della persona autorizzata a riscuotere e quietanzare deve essere tempestivamente notificata a San Servolo srl
5. Il Committente e l'Esecutore si danno reciprocamente atto che il presente Contratto sarà risolto di diritto nel caso di mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni. Per rendere operativa la risoluzione basterà apposita notifica dell'inadempimento.
6. Le fatture dell'Esecutore devono essere sempre redatte in modo chiaro e devono necessariamente contenere tutti gli elementi volti alla comprensione delle modalità di esecuzione del servizio.
7. L'Esecutore è tenuto ad incassare direttamente i proventi derivati dall'attività di caffetteria e piccolo spaccio interno e di ristorazione prevista dal presente Contratto in pieno rispetto di ogni norma fiscale vigente.
8. San Servolo srl informa l'Esecutore che ai sensi del Decreto Legge n. 50 del 24 aprile 2017 è soggetta all'applicazione del meccanismo della scissione dei pagamenti dell'IVA (c.d. split payment)

Articolo 4. Cessione dei crediti.
1. Le cessioni di crediti derivanti dal corrispettivo del presente Contratto sono efficaci e opponibili al Committente qualora questo non le rifiuti con comunicazione da notificarsi all'Esecutore cedente e al soggetto cessionario entro quindici (15) giorni dalla notifica della cessione.

Articolo 5. Aggiornamenti ISTAT.
1. I corrispettivi di cui al punto 3 spettanti all'Esecutore saranno aggiornati su richiesta dell'Esecutore per i periodi annuali successivi al primo con riferimento alle variazioni dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo relativo all'anno precedente a quello a cui il corrispettivo stesso si riferisce.

Articolo 6. Costi a carico del Committente.
1. Sono a carico del Committente: le forniture di gas, energia elettrica e riscaldamento, la manutenzione straordinaria dei locali e delle attrezzature messe a disposizione dal Committente, l'eventuale disinfestazione e derattizzazione dei locali, il pagamento di tasse e tributi relative sia ad autorizzazioni previste dalla legislatura che dello smaltimento dei rifiuti solidi e collettamento degli scarichi reflui.

Articolo 7. Costi a carico dell'Esecutore.
1. L'Esecutore si farà carico dei costi del personale a qualsiasi titolo impiegato per lo svolgimento del presente Contratto.
2. L'Esecutore si farà carico degli acquisti delle derrate alimentari necessarie alla preparazione delle colazioni, dei pasti e di quanto offerto nel servizio di ristorazione, nella caffetteria e nello spaccio interno.
3. L'Esecutore si farà carico della preparazione, somministrazione ed offerta delle colazioni, dei pasti e di quanto offerto in caffetteria.
4. L'Esecutore si farà carico degli acquisti, della fornitura, della messa in opera e dell'utilizzo di ogni prodotto e materiale necessario all'espletamento dei servizi previsti dal presente Contratto come meglio ivi specificato.
5. L'Esecutore si farà carico della pulizia quotidiana e della piccola manutenzione dei locali e delle attrezzature messe a disposizione dal Committente.
6. L'Esecutore si farà carico della pulizia quotidiana e della piccola manutenzione dei locali del Centro Soggiorno e Studi in San Servolo.
7. L'Esecutore si farà carico della fornitura e manutenzione delle proprie attrezzature indicate in sede di offerta, attrezzature che, sia pure utilizzate nell'espletamento del servizio oggetto del Contratto, rimarranno di proprietà dell'Esecutore e che verranno da essa riprelevate al termine del Contratto.

Articolo 8. Responsabilità e polizza assicurativa.
1.Ogni responsabilità per danni prodotti a persone o a beni causati dal personale dell'aggiudicatario in relazione all'espletamento del servizio o a cause ad esso connesse, si intende, senza riserve ed eccezione alcuna, a totale carico dell'aggiudicatario stesso senza possibilità di rivalsa alcuna sulla Società San Servolo srl. Pertanto l'aggiudicatario espressamente solleva la Società San Servolo srl da responsabilità per tutti i danni, diretti ed indiretti che dovessero verificarsi nei confronti di chiunque, in dipendenza o in relazione alla gestione dei servizi oggetto del presente capitolato.
2. La Società è inoltre esonerata da ogni responsabilità per qualsiasi voglia pregiudizio (danni, infortuni o altro) occorso al personale dipendente dall'aggiudicatario durante l'esecuzione del servizio.

3. E' obbligo dell'aggiudicatario stipulare specifica polizza assicurativa a copertura di tutti i rischi da responsabilità civile nei confronti della Società San Servolo srl e dei terzi – Garanzia RCT, con esclusivo riferimento al servizio global service in questione, con massimale per sinistro non inferiore a € 2.000.000.00 (duemilioni/00) e con validità non inferiore alla durata del contratto. In alternativa alla stipulazione della polizza che precede, l'aggiudicatario potrà dimostrare l'esistenza di una polizza RCT già attivata avente le medesime caratteristiche indicate per quella specifica. In tal caso, si dovrà produrre un'appendice alla stessa, nella quale si espliciti che la polizza in questione copre anche il servizio svolto per conto della Società San Servolo srl. L'aggiudicatario dovrà altresì, avere stipulato una polizza assicurativa a copertura di tutti i rischi da responsabilità civile nei confronti dei propri dipendenti – Garanzia RCO_ con massimale per sinistro e per anno non inferiore a € 2.000.000,00 (duemilioni/00) avente durata non inferiore a quella dell'appalto.
4. Resta comunque ferma l'intera ed esclusiva responsabilità dell'aggiudicatario anche per eventuali danni eccedenti i massimali delle polizze di cui sopra. L'aggiudicatario assume altresì, a proprio carico l'intero onere di franchigie eventualmente previste nelle precedenti polizze.
5. Ogni documento assicurativo, comprese le quietanze di avvenuto pagamento, deve essere prodotto in copia alla Società a semplice richiesta. Resta inteso che l'esistenza ovvero la validità ed efficacia per l'intera durata del rapporto contrattuale delle polizze assicurative di cui al presente articolo è condizione essenziale e pertanto, qualora l'aggiudicatario non sia in grado di provare in qualsiasi momento la copertura assicurativa di cui si tratta, il contratto si risolverà di diritto con conseguente incameramento della garanzia definitiva prestata a titolo di penale e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.

Articolo 9. Polizza fidejussoria.
1. A garanzia delle prestazioni contrattuali, l'Esecutore dovrà stipulare una polizza fidejussoria pari al 10% (diecipercento) della somma di cui all'art. 3.
2. Tale garanzia fidejussoria dovrà essere consegnata al Committente entro l'inizio del servizio previsto dal presente Contratto.
3. Tale garanzia deve essere immediatamente reintegrata qualora essa sia escussa parzialmente o totalmente a seguito di ritardi o altre inadempienze da parte dell'Esecutore.

Articolo 10. Inadempienze e Penali.
1. La Società, a tutela della qualità del servizio e della sua scrupolosa conformità alle norme di legge e contrattuali, si riserva di applicare sanzioni pecuniarie in ogni caso di verificata violazione di tali norme, secondo il principio della progressione. La sanzione sarà applicata dopo formale contestazione ed esame delle eventuali controdeduzioni dell'appaltatore che devono pervenire entro 8 giorni dalla data della contestazione. Qualora la violazione riscontrata risulti di lieve entità e non abbia provocato alcuna conseguenza, potrà essere comminata una semplice ammonizione.
2. In caso di mancata risposta alla contestazione o di accertamento di inadempimento il committente addebita all'appaltatore una penale compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale triennale oltre l'Iva, applicata gradualmente secondo la gravità dell'irregolarità riscontrata.
3. In caso di recidiva per la medesima infrazione la penalità è raddoppiata; per le successive ulteriori infrazioni, se contestate per inadempienze verificatesi entro sei mesi dalla penalità applicata con recidiva, la penalità è triplicata.
4. Successivamente, o per cumulo di infrazioni, il committente potrà procedere alla risoluzione del contratto. Il committente procede al recupero della penalità mediante ritenuta sul mandato di pagamento delle fatture emesse dalla ditta.
5. Dopo la comminazione di 5 (cinque) sanzioni pecuniarie, si potrà addivenire alla risoluzione del contratto. La richiesta e/o pagamento delle penali non esonera in nessun caso La ditta aggiudicataria dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della penale medesima.

Articolo 11. Risoluzione del Contratto.
1. La Società si riserva di promuovere la risoluzione del contratto nei casi e nei modi previsti all'art. 108 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., senza pregiudizio di ogni altra azione per rivalsa di danni da parte dell'Ente e nelle ulteriori seguenti circostanze:

a) per sospensione o interruzione dei servizi di cui all'art. 5, salvo cause di forza maggiore;
b) per contravvenzioni agli obblighi contrattuali o alle disposizioni di legge relativi al servizio non eliminati in seguito a diffida formale da parte della Società;
c) per frode ed in caso di fallimento, concordato fallimentare o liquidazione coatta amministrativa;
d) per violazione dell'obbligo di sollevare o tenere indenne la Società da qualsivoglia azione o pretesa di terzi;

e) per mancato possesso delle prescritte autorizzazioni, licenze e concessioni previste dalla normativa che disciplina la materia;
f) per gravi violazioni agli obblighi previdenziali ed assistenziali nei confronti dei dipendenti;
g) per reiterati inadempimenti;
h) quando ceda ad altri, in tutto o in parte, sia direttamente sia indirettamente per interposte persone, i diritti e gli obblighi inerenti al presente Capitolato;
i) per ogni altra inadempienza o fatto che renda impossibile la prosecuzione dell'appalto, a termine dell'art. 1453 del Codice Civile.

2. In tutti i casi sopra previsti l'infrazione è contestata all'aggiudicatario con PEC o lettera raccomandata A.R., con assegnazione allo stesso di un termine non inferiore a giorni 15 per la presentazione di eventuali repliche.
3. Nei suddetti casi di risoluzione, l'aggiudicatario è comunque tenuto a garantire, nel rispetto degli obblighi contrattuali, la continuità dei servizi di cui all'art.5.
4. Qualora le insufficienze, le inadempienze, la violazione totale o parziale delle condizioni e degli obblighi contenuti nel presente Capitolato rivestano carattere d'imminente gravità tali da compromettere la funzionalità delle attività, la Società procederà alla risoluzione immediata del contratto, ad introitare la garanzia definitiva di cui all'art.103 del D.Lgs. 50/2016 e ad affidare la prosecuzione del servizio ad altro operatore, imputando all'appaltatore le eventuali spese che dovrà sostenere per supplire al mancato adempimento degli obblighi contrattuali.
5. L'aggiudicatario riconosce alla Società il diritto di esperire azioni per il risarcimento dei danni causati dall'anticipata e forzata risoluzione del contratto.
6. Nei casi di risoluzione, la Società sarà tenuta a corrispondere all'aggiudicatario soltanto il corrispettivo contrattuale delle prestazioni regolarmente effettuate sino al giorno della risoluzione, dedotte le eventuali penalità e spese sostenute.
7. Alla naturale scadenza del contratto, lo stesso si intende risolto di diritto senza bisogno di disdetta da una delle parti.
8. Inoltre, le parti convengono la risoluzione del contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., mediante la seguente clausola risolutiva espressa, previa dichiarazione da comunicarsi all'aggiudicatario con comunicazione formale, nelle seguenti ipotesi:

a) accertamento di false dichiarazioni rese in sede di gara;
b) cumulo da parte del prestatore di servizi di una somma delle penalità superiore al 10% dell'importo del contratto;
c) nel caso in cui la Società accerti l'effettuazione di pagamenti senza l'utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni così come previsto dall'art. 3 della Legge n. 136/2010, così come modificata dal D.L. 187/2010.

9. In tutti i casi di risoluzione del contratto, la Società avrà diritto di ritenere definitivamente la cauzione prestata, fermo restando il diritto al risarcimento dell'ulteriore danno e all'eventuale esecuzione in danno. Rimane in ogni caso salva l'applicazione dell'art. 1453 c.c. nonché viene fatta salva la facoltà della Società di compensare l'eventuale credito della ditta aggiudicataria con il credito dell'Ente per il risarcimento del danno.

Articolo 12. Affidamento a terzi.

1. Con l'avvenuta risoluzione del Contratto sorge per il Committente il diritto di affidare a terzi i servizi in danno dell'Esecutore inadempiente.
2. L'affidamento a terzi viene notificato a mezzo PEC all'Esecutore inadempiente.
3. All'Esecutore sono addebitate le spese sostenute in più dal Committente rispetto a quelle previste dal Contratto risolto e per la durata dell'intero Contratto, con prelievo dal deposito cauzionale e, ove questo non sia bastevole, da eventuali crediti dell'Esecutore.
4. L'esecuzione in danno non esime l'Esecutore dalle responsabilità civili e penali in cui lo stesso possa incorrere a norma di legge.

Articolo 13. Subappalto.

1. Il subappalto è permesso per le sole funzioni di nolo della biancheria e degli asciugamani e di lavanderia.
2. L'Esecutore è tenuto a comunicare preventivamente gli estremi completi della ditta alla quale affida in subappalto parte o tutto del servizio qui citato. Il subappaltatore si intende fin da subito vincolato a quanto prevede l'articolo 105 comma 2 del Codice.

Articolo 14. Cessione del Contratto.

1. E' vietato all'Esecutore la cessione anche parziale del presente Contratto, pena la nullità dell'atto di cessione, come stabilito dall'art. 105 comma 1 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.

Articolo 15. Verbale di avvio dell'esecuzione del Contratto.
1. Contestualmente all'avvio del servizio oggetto del presente Contratto il Committente redigerà il "verbale di avvio dell'esecuzione del Contratto" che conterrà l'indicazione delle aree e degli ambienti interni ed esterni in cui l'Esecutore svolgerà l'attività, la descrizione dei mezzi e degli strumenti messi a disposizione dal Committente per l'esecuzione dell'attività, la dichiarazione che gli ambienti nei quali si effettuerà l'attività dell'Esecutore sono liberi da persone e cose ovvero che, in ogni caso, lo stato degli ambienti è tale da non impedire l'avvio e la prosecuzione dell'attività dell'Esecutore.
2. Il suddetto verbale è redatto in doppio esemplare e firmato dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto e dall'Esecutore.
3. Qualora l'Esecutore intenda far valere pretese derivanti dalla riscontrata difformità dello stato dei luoghi o dei mezzi o degli strumenti rispetto a quanto previsto dai documenti contrattuali, l'Esecutore è tenuto a formulare esplicita contestazione sul verbale di avvio dell'esecuzione.

Articolo 16. Recesso per ritardo.
1. Nel caso di accoglimento dell'istanza di recesso dell'Esecutore per ritardo nell'avvio del servizio oggetto del presente Contratto attribuibile a fatto o colpa del Committente, l'Esecutore ha diritto al rimborso delle spese contrattuali nonché delle altre spese effettivamente sostenute e documentate.
2. Ove l'istanza di recesso non sia accolta e si proceda tardivamente, l'Esecutore ha diritto al risarcimento dei danni dipendenti dal ritardo.

Articolo 17. Sospensione dell'esecuzione del Contratto.
1. Qualora circostanze particolari impediscano temporaneamente la regolare esecuzione delle prestazioni oggetto del presente Contratto, il Direttore dell'Esecuzione del Contratto ne ordina la sospensione, indicando le ragioni e l'imputabilità delle medesime.
2. E' ammessa la sospensione della prestazione nei casi di avverse condizioni climatiche, di forza maggiore, per ragioni di pubblico interesse o necessità o di altre circostanze speciali che impediscano l'esecuzione a regola d'arte della prestazione.
3. Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto con l'intervento dell'Esecutore compila il verbale di sospensione indicando le ragioni che hanno determinato l'interruzione della prestazione oggetto del Contratto, le prestazioni già effettuate, le eventuali cautele per la ripresa dell'esecuzione del Contratto senza che siano richiesti ulteriori oneri, i mezzi e gli strumenti esistenti che rimangono eventualmente nel luogo dove l'attività contrattuale era in corso di svolgimento.
4. Il verbale di sospensione è firmato dall'Esecutore.
5. Il verbale di ripresa dell'esecuzione del Contratto, da redigere a cura del Direttore dell'Esecuzione non appena sono venute a cessare le cause della sospensione, è firmato dall'Esecutore.
6. Nel verbale di ripresa dell'esecuzione del Contratto il Direttore dell'Esecuzione indica il nuovo termine ultimo di esecuzione del Contratto calcolato tenendo in considerazione la durata della sospensione e gli effetti da questa prodotti.
7. In tutti i casi resta valido quanto previsto dall'articolo 107 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i.

Articolo 18. Divieto di modifiche introdotte dall'Esecutore.
1. Nessuna variazione o modifica al Contratto può essere introdotta dall'Esecutore se non disposta dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto e preventivamente approvata dal Committente.
2. Le modifiche non preventivamente autorizzate non danno titolo a pagamenti o rimborsi di sorta e, ove il Direttore dell'Esecuzione del Contratto lo giudichi opportuno, comportano la rimessa in pristino, a carico dell'Esecutore, della situazione originaria preesistente, secondo le disposizioni del Direttore dell'Esecuzione del Contratto.

Articolo 19. Varianti introdotte dal Committente.
1. Il Committente non può richiedere all'Esecutore nessuna variazione al Contratto stipulato.

Articolo 20. Oggetto delle attività di verifica di conformità.
1. Il presente Contratto è soggetto a verifica di conformità al fine di accertarne la regolare esecuzione rispetto alle condizioni ed ai termini qui stabiliti come previsto dall'art. 102 del D. Lgs. 102 e s.m.i.
2. Le attività di verifica di conformità sono dirette a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regolare d'arte sotto il profilo tecnico e funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni previste dal Contratto.
3. Le verifiche saranno documentate mediante apposito verbale.

Articolo 21. Termini delle attività di verifica di conformità.

1. Le verifiche di conformità di cui all'articolo precedente si svolgono almeno ogni due mesi in date decise dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto per permettere un adeguato accertamento progressivo e il controllo della regolare esecuzione delle prestazioni.
2. Resta fermo comunque la possibilità da parte del Direttore dell'Esecuzione del Contratto di procedere a verifiche della corretta prestazione attraverso controlli a campione e verifiche ispettive non programmate.

Articolo 22. Incarico di verifica della conformità.
1. La verifica di conformità è effettuata direttamente dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto.

Articolo 23. Certificato di ultimazione delle prestazioni.
1. A seguito di apposita comunicazione dell'intervenuta ultimazione delle prestazioni previste dal presente Contratto, il Direttore dell'Esecuzione effettua i necessari accertamenti e rilascia il certificato attestante l'avvenuta ultimazione delle prestazioni.

Articolo 24. Codice Etico.
1.San Servolo srl in ottemperanza a quanto previsto dal Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 "Disciplina delle responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica a norma dell'articolo 11 della Legge 29 settembre 2000 n. 300", si è dotata del Manuale Organizzativo e di Gestione, del Codice Etico e del Codice Disciplinare che l'Esecutore ha visionato presso il sito internet della Società www.servizimetropolitani.ve.it nella sezione "Amministrazione trasparente – Atti Generali - Regolamenti". In particolare con la firma del presente contratto l'Esecutore si impegna a rispettare quanto previsto nel Codice Etico. San Servolo srl in caso di violazione del Codice Etico da parte dell'Esecutore potrà applicare delle sanzioni contrattuali.

Articolo 25. Controversie.
1. le parti convengono di definire in via amichevole qualsiasi controversia. In caso di mancato accordo il Foro competente è quello di Venezia.

Articolo 26. Registrazione.
1. Come previsto dall'art.32 comma 14 del d.lgs. 50/2016 e s.m.i. il contratto sarà stipulato in modalità elettronica secondo le norme vigenti, in forma di atto pubblico soggetto a registrazione solo in caso d'uso.
2. Sono a carico dell'Esecutore le spese di contratto e tutti gli oneri connessi alla sua stipulazione.
3. Atto esente da imposta di bollo ai sensi dell'art.5 comma 4 della tabella allegata al DPR 642/72 come modificato dall'art.55 della L.342/2000.

Articolo 27. Modifica contrattuale.
1. Qualunque modifica al presente Contratto non può aver luogo e qualunque pagamento non potrà essere provato che mediante atto scritto.

Articolo 28. Clausola risolutiva espressa
1. Per sopravvenute esigenze motivate da diverse organizzazioni dei servizi, anche da parte della Proprietà, il Committente in qualsiasi momento ha la facoltà, con preavviso di =6= (sei) mesi, di sciogliere anticipatamente il presente Contratto senza penali e/o onere alcuno se non il pagamento all'Esecutore delle prestazioni da questo già erogate.

Articolo 29. Clausola di rinvio.
1. Per quanto non disciplinato, indicato e precisato nel presente Contratto a fini di regolazione dei rapporti tra le parti e dei rispettivi obblighi od oneri, il Committente e l'Esecutore fanno riferimento alle disposizioni del D. Lgs. Del 16 aprile 2016 n. 50 e s.m.i. e del Codice Civile e di altre leggi vigenti per la disciplina di aspetti generali in materia di contratti, nonché alle disposizioni di leggi e regolamenti vigenti specificamente deputati a disciplinare i contratti pubblici.

Allegato: Capitolato Speciale, DUVRI, Progetto tecnico presentato dal RTI in sede di gara, Informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679.

Letto, confermato e sottoscritto in Venezia il 07 giugno 2018

San Servolo srl
sig. Fulvio Landillo

San Servolo Srl
Isola di San Servolo n. 1
30124 Venezia
Tel. +39 041 2765001 - Fax +39 041 2765402
C.F. e P. IVA 03544490273

IVH srl in qualità di rappresentante del Raggruppamento Temporaneo d'Imprese tra le società IVH srl e Casinò di Venezia Meeting & Dining Services srl
sig. Jacopo De Zorzi

IVH s.r.l.
IsolaNuova del Tronchetto, 34
30135 VENEZIA
C.F. e P.IVA 04151510270

ALLEGATO AL CONTRATTO

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

Premessa

1.La Società San Servolo srl (di seguito in breve "Società" oppure "Committente") ha per oggetto sociale la produzione di un servizio di interesse generale, ivi inclusa la realizzazione e la gestione delle reti e degli impianti funzionali al servizio medesimo nonché l'autoproduzione di beni e servizi strumentali all'ente o agli enti pubblici partecipanti, nel rispetto delle condizioni stabilite dalle direttive europee in materia di contratti pubblici e della relativa disciplina nazionale di recepimento servizi di interesse generale.

2.La Città metropolitana di Venezia con deliberazione consiliare n. 22 del 6 luglio 2015 esecutiva ai sensi di legge ha affidato alla Società beni e servizi per la valorizzazione:

a) dell'isola di San Servolo in Venezia e del compendio immobiliare ivi esistente quale bene paesaggistico e bene culturale d'interesse storico-artistico ai sensi del decreto legislativo 22 gennaio 2004 n. 42,

b) di villa Widmann Rezzonico Foscari sita in via Nazionale n. 420 a Mira (VE) e del compendio immobiliare ivi esistente quale bene paesaggistico e bene culturale d'interesse storico-artistico ai sensi della normativa richiamata alla precedente lettera a),

c) del Museo di Torcello sito nella medesima isola di Torcello in Venezia.

3.La Società è soggetta al controllo analogo da parte della Città metropolitana di Venezia e ha sede a Venezia nell'isola di San Servolo n.1 dove esplica la sua principale attività a favore della Città metropolitana stessa. La Città metropolitana di Venezia è il Socio unico della Società San Servolo srl e ne detiene il 100% delle quote societarie.

4.Nell'isola di San Servolo si svolgono numerose attività congressuali e di studio e attività culturali organizzate e/o ospitate dalla stessa Società oppure organizzate dagli altri enti operanti nell'isola. In isola hanno sede, alla data attuale, le seguenti istituzioni: la VIU (Venice International University), la Fondazione Franca e Franco Basaglia, il Collegio Internazionale Ca' Foscari e una succursale dell'Accademia di Belle Arti di Venezia.

5. La Società è titolare di una licenza ricettiva complementare che gestisce dal 2004 presso l'isola di San Servolo. La struttura ricettiva complementare Centro Soggiorno e Studi di San Servolo è composta da 173 camere disposte su 6 palazzine per 331 posti letto. La Società ha poi in gestione nell'isola numerose sale congressuali ed ampi spazi – interni ed esterni - per tenervi attività seminariali ed aggreganti. In isola di San Servolo sono poi attivi una caffetteria e una zona ristorazione.

6. Maggiori informazioni sono consultabili sul sito www.servizimetropolitani.ve.it

Articolo 1. Oggetto del contratto.

1. Trattasi dell'affidamento di un contratto misto, avente ad oggetto un appalto di servizi nonché una concessione di servizi da aggiudicarsi, si sensi dell'art. 28, comma 7, del d.lgs 19 aprile 2016, n. 50 e s.m.i. (di seguito anche: Codice) in conformità alle disposizioni che disciplinano gli appalti nei settori ordinari. L'affidamento si configura pertanto, come appalto pubblico di servizi, ai sensi dell'art. 3, co.1 lett.ss) del Codice; di rilevanza europea, ai sensi dell'art. 3, co.1, lett. ee) e 35 del Codice, da aggiudicarsi mediante procedura aperta, ai sensi dell'art. 3, co. 1 lett. ff) e sss) e art. 60, co. 1 del Codice.

2.Il contratto da affidare ha dunque, ad oggetto sia l'appalto di servizi sia la concessione di servizi, tutti da svolgersi nell'isola di S. Servolo, ed è così articolato:

a) appalto dei servizi alberghieri (reception, accoglienza e congedo) degli ospiti, di pulizia degli ambienti del sistema ricettivo, di facchinaggio, di conduzione di motobarca, di custodia e di piccola manutenzione (prestazione principale)

b) concessione dei servizi di ristorazione, di caffetteria e di piccolo spaccio interno, (prestazione secondaria) precisando che:

I. È compresa anche la concessione di beni immobili e beni strumentali all'esercizio delle attività di ristorazione e conforto costituiti da locali mensa, cucina, bar, locali accessori identificati nelle planimetrie di cui al successivo art. 11.

II. L'aggiudicatario è tenuto a corrispondere al Concedente, a titolo di canone annuo onnicomprensivo l'ammontare definito in sede di gara sulla base del canone annuo posto a base di gara di € =50.000,00= oltre l'iva a fronte dell'utilizzo dei beni oggetto della concessione e delle spese sostenute dalla Società relative ai consumi di acqua, energia elettrica, gas, riscaldamento e climatizzazione.

III. L'aggiudicatario gestirà i servizi sopra indicati con propria organizzazione di personale, eventualmente utilizzando ulteriori propri mezzi, e a proprio rischio. La controprestazione della Società in favore dell'aggiudicatario consiste unicamente nel diritto di gestire funzionalmente e di sfruttare economicamente la concessione dei predetti servizi mediante riscossione diretta dei relativi introiti.

IV. Per consentire alla Società di verificare l'andamento dei suddetti servizi in concessione, l'aggiudicatario dovrà fornire alla Società, con periodicità trimestrale, le seguenti dichiarazioni, da rilasciare ai sensi dell'art.47 del DPR n.445/2000, con contestuale dichiarazione di consapevolezza delle responsabilità e delle conseguenze previste dalla normativa vigente per il caso di dichiarazioni false o inesatte:

a) ammontare mensile del fatturato suddiviso per servizio ristorazione, servizio self service, servizio colazioni, servizio caffetteria, servizio piccolo spaccio interno;

b) numero dei pasti mensili forniti nel servizio ristorazione, in quello self service e numero colazioni. La Società si riserva di verificare le suddette dichiarazioni mediante controlli a campione, ispezioni eventualmente anche prendendo visione della documentazione contabile e degli scontrini fiscali. A Tali controlli l'aggiudicatario non potrà in alcun modo opporsi.

3. I servizi in questione, tutti a carico dell'operatore economico affidatario (d'ora innanzi anche: aggiudicatario) sono dettagliatamente descritti di seguito nel presente capitolato.

4. A fronte della natura e della tipologia delle prestazioni che risultano tra loro interconnesse e che non hanno autonomia funzionale – sviluppandosi peraltro, tutte in un ambito territoriale circoscritto qual è l'isola lagunare di S. Servolo- non è possibile né economicamente conveniente per la Società una suddivisione in lotti funzionali.

Articolo 2. Durata del contratto.

1. La durata certa del contratto è stabilita in anni 3 (tre) a decorrere dalla data del verbale di avvio dell'esecuzione dei servizi. La Società, ricorrendo le condizioni di cui all'art. 32, comma 8, del D.Lgs. n.50/2016 e s.m.i., si riserva di disporre motivatamente l'esecuzione anticipata delle prestazioni contrattuali in via d'urgenza in pendenza del termine per la stipula del contratto, previa costituzione a cura dell'aggiudicatario della garanzia definitiva di cui all'art. 103 del Codice ed attivazione della copertura assicurativa richiesta.

2. Alla scadenza del contratto, la Società di riserva la facoltà di rinnovarlo, alle medesime condizioni, per ulteriore periodo di anni due (2). La suddetta opzione deve essere inviata a mezzo posta raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata (PEC) almeno sessanta (60) giorni prima del termine finale del contratto originario.

3. E' ammessa altresì, la proroga per un massimo di 180 giorni finalizzata all'espletamento o al completamento delle procedure di aggiudicazione al nuovo aggiudicatario. La proroga del servizio viene attivata con semplice richiesta scritta e obbliga l'aggiudicatario ad effettuare il servizio fino alla data di assunzione del servizio da parte della ditta subentrante. Durante tale periodo di servizio rimangono ferme tutte le condizioni stabilite nel contratto e nel relativo capitolato.

Articolo 3. Valore

1. Il valore annuo stimato per lo svolgimento dell'appalto dei servizi indicati alla lettera a) comma 2 dell'art. 1 ammonta a € =672.000,00= Iva esclusa, di cui € =501.000,00= Iva esclusa quale costo della manodopera utilizzata, per un totale triennale di € =2.016.000,00= iva esclusa. Detto importo è comprensivo degli oneri per la sicurezza da interferenza, predeterminati dalla Società, non soggetti a ribasso, il cui ammontare annuale è stimato in complessivi € =6.000,00= iva esclusa, per un totale nel triennio di € =18.000,00=.

2. Il valore annuo della concessione dei servizi di cui alla lettera b) comma 2 dell'art. 1, in base ai dati delle presenze medie degli frequentatori dell'isola dell'ultimo triennio, è stimato in complessivi € =350.000= iva esclusa, per un totale nel triennio di € =1.050.000,00= iva esclusa.

3. L'importo stimato complessivo dell'appalto posto a base di gara per il triennio è quindi di € =1.998.000,00= (666.000x3), escluso l'importo di € =18.000,00 (6.000x3) per costi per la sicurezza non soggetti a ribasso.

4. L'importo complessivo dell'appalto, ai sensi dell'art. 35 comma 4 del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., comprensivo dell'opzione di rinnovo e di proroga di cui al precedente articolo 2 nonché della variazione contrattuale fino a un quinto dell'importo contrattuale ex art. 106 comma 12 D.lgs. 50/2016 e s.m.i.), è di € 6.636.000,00 oltre a I.V.A. nella misura di legge (valore annuo dell'appalto 1.022.000,00 x anni 5 = 5.110.000,00 + 1/5 calcolato per un quinquennio = 1.022.000,00 + eventuale proroga di 180 gg = 504.000,00).

Articolo 4. Procedura per l'individuazione degli offerenti.

1. L'aggiudicazione avverrà con il criterio di cui all'art. 95, comma 3 del D.Lgs n. 50/2016 e s.m.i., ovvero a favore dell'operatore economico che avrà presentato l'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base

del miglior rapporto qualità/prezzo. Il punteggio complessivo massimo assegnabile è di 100 punti, così ripartiti:

- Offerta tecnica massimo punti 80
- Offerta economica massimo punti 20

L'offerta tecnica illustrerà le modalità di esecuzione dei servizi per tutta la durata del contratto sia con riferimento a quelli oggetto di appalto che a quelli oggetto di concessione e il conseguente punteggio verrà così suddiviso:
50 punti per le modalità di esecuzione dei servizi in appalto,
30 punti per le modalità di esecuzione dei servizi in concessione.
L' offerta economica verrà parimenti determinata in:
15 punti dal ribasso offerto per la prestazione dei servizi oggetto di appalto,
05 punti dal rialzo offerto sul canone annuale di concessione.
2. Dal corrispettivo complessivo spettante all'aggiudicatario di cui al successivo art. 20 verrà conteggiata in detrazione l'ammontare del canone annuo offerto.
3. I criteri premiali da applicare alla valutazione dell'offerta tecnica vengono compitamente dettagliati nel disciplinare di gara, elaborato di progetto che fa parte integrante del contratto e contiene norme integrative del bando di gara e ne forma parte integrante e sostanziale.

Articolo 5. Prestazioni richieste al soggetto aggiudicatario
1. L'aggiudicatario provvederà a fornire a propria cura e spese i seguenti servizi:
A- <u>Servizi alberghieri</u>
L'aggiudicatario dovrà provvedere all'espletamento delle seguenti prestazioni alberghiere assimilabili ad una struttura ricettiva complementare classificata con quattro (4) leoni:
1) **servizio di accoglienza (reception) e congedo ospiti**
1.L'aggiudicatario si impegna ad espletare, anche con l'ausilio di un software di gestione alberghiero messo a disposizione dal committente, il servizio di reception diurno e notturno dell'isola di San Servolo. Il servizio di reception consiste nelle attività di seguito indicate a titolo di esempio non esaustivo:
a) portineria per tutti i giorni e le notti dell'anno con accoglienza qualificata degli ospiti, dei visitatori e dei partecipanti alle varie attività dell'isola;
b) inserimento delle prenotazioni nel sistema ricettivo complementare tramite verifica della disponibilità previo preventivo consenso da parte di persona all'uopo incaricata da San Servolo srl;
c) ottimizzazione della gestione delle prenotazioni dei soggiorni presso il sistema ricettivo complementare dell'isola;
d) effettuazione delle operazioni di check-in e check-out degli ospiti, incasso dei corrispettivi pagati dagli ospiti ed emissione dei documenti contabili, maneggio denaro con gestione della cassa nelle varie forme (assegni, contante, carte di credito, ecc.), tenuta ordinata e puntuale della cassa e della contabilità inerente, stesura ordinata e puntuale della prima nota e del registro dei corrispettivi;
e) versamento periodico all'ufficio amministrativo del committente degli incassi prodotti dall'attività di ospitalità ed erogazione di servizi, come da calendario e modalità stabilite dal committente stesso;
f) predisposizione e consegna agli ospiti delle tessere magnetiche per l'accesso alle camere del sistema ricettivo complementare;
g) compilazione delle schede Istat;
h) compilazione e invio quotidiano alla Questura di Venezia delle schedine di presenza nel sistema ricettivo complementare dell'isola di San Servolo;
i) puntuale e preciso servizio di centralino telefonico, di fax e di posta elettronica con smistamento per San Servolo srl, per gli Ospiti dell'isola e per i vari Enti operanti in isola;
l) erogazioni di informazioni generali e particolari in merito alle attività dell'isola avendo cura, se previsto dal committente, di prendere nota e registrare iscrizioni, depositi per iscrizioni, ecc. e di consegnare schede informative, inviti, ecc.;
m) emissione di biglietti di navigazione, ferroviari ed aerei utilizzando le opportunità offerte dai servizi resi disponibili dal committente;
n) ricezione e smistamento della posta e dei pacchi in arrivo e in partenza per San Servolo srl, per gli ospiti dell'isola, per i vari Enti operanti in isola e per i vari enti organizzatori di eventi in isola stessa;
o) distribuzione ed eventuale vendita di materiale promozionale prodotto e/o selezionato dal committente;
p) accettazione delle prenotazioni di uso dei campi sportivi e del barbecue e ottimizzazione dell'utilizzo dei servizi suddetti compresa la gestione degli incassi per il loro utilizzo secondo modalità impartite dal committente;
q) tenuta ordinata e puntuale e compilazione del "registro giornaliero" numerato per pagina la cui dotazione è a carico del committente dove dovrà essere registrato ogni rilevante informazione, anomalia, segnalazione, passaggio di consegne, ecc. della giornata operativa;
r) tenuta ordinata e puntuale e compilazione giornaliera con distinzione dal turno diurno da quello notturno del "report quotidiano" messo a disposizione dal committente;

s) tenuta ordinata e puntuale dei contratti con gli ospiti del sistema ricettivo secondo disposizioni impartite dal committente;
t) tenuta in perfetto ordine della reception e del materiale conservato negli armadi ivi presenti avendo cura di non mettere in visione alcun materiale o prodotto senza preventiva autorizzazione del committente;
u) archiviazione puntuale e ordinata dei documenti relativi all'attività di reception secondo indicazioni fornite dal committente;
v) attiva collaborazione in caso di presenza in isola di utenti portatori di handicap in modo da facilitare una loro movimentazione agevole.
z) tenuta in custodia di denaro e oggetti di valore degli ospiti del Sistema ricettivo presso la cassaforte messa a disposizione dal committente e secondo modalità da questa disposte.

2.Per nessun motivo la reception potrà essere lasciata senza la presenza di almeno uno dei due operatori sempre presenti. Nei cambi dei turni del personale impiegato e/o in caso di alternanza con altro addetto durante il turno di lavoro dovrà essere sempre assicurato il completo ed esatto passaggio delle consegne tra il personale montante e smontante avendo cura di trasferire tutte le informazioni riguardanti lo stato del servizio, le attività in essere e le eventuali anomalie; ogni eventuale discordanza tra quanto lasciato in consegna e quanto verificato dovrà formare oggetto di segnalazione scritta sull'apposito "registro giornaliero".

3.Il check-out è attualmente previsto entro le ore 11,00; tale orario può essere variato dal committente con un preavviso di 2 (due) mesi.

4.Tutte le prescrizioni più sopra riportate potranno essere in qualsiasi momento integrate da ulteriori e più precise indicazioni cui attenersi nell'espletamento del servizio.

2) **servizio di facchinaggio**
1.Il servizio di facchinaggio consiste nelle attività di seguito indicate a titolo di esempio non esaustivo:
a) accoglienza all'imbarcadero in isola degli ospiti ed eventuale aiuto al trasporto e movimentazione dei bagagli degli ospiti, di pacchi e scatole;
b) messa a disposizione degli ospiti dei carrelli porta valigie forniti dal committente e spostamento e custodia dei bagagli degli ospiti del Sistema ricettivo complementare presso gli spazi messi all'uopo a disposizione dal committente e secondo modalità da questa disposte;

c) sistemazione suppellettili e attrezzature, aiuto nello scarico e carico di merci e biancheria, mantenimento e gestione magazzino;

d) predisposizione e riordino delle sale meeting;

e) predisposizione e riordino dei campi sportivi e della zona barbeque;

f) assistenza nella tenuta ordinata e pulita della reception;

g) riordino degli arredi esterni al bar e alla mensa;

h) controllo degli ormeggi e della cavana;

i) attiva collaborazione in caso di presenza in isola di utenti portatori di handicap in modo da facilitare una loro movimentazione agevole.
l) conduzione del natante (tipo taxi e/o mototopo) di proprietà della Stazione Appaltante secondo disposizioni e modalità impartite dal Committente.
2.La persona impiegata come "facchino" dovrà di norma stazionare a disposizione dentro la reception; il personale della reception è tenuto a sapere sempre dove si trova la persona impiegata come "facchino".
3.Tutte le prescrizioni più sopra riportate potranno essere in qualsiasi momento integrate da ulteriori e più precise indicazioni cui attenersi nell'espletamento del servizio.

3) **servizio di custodia dell'isola**
1.Esso consiste nelle attività di seguito indicate a titolo di esempio non esaustivo:
a) apertura e chiusura secondo disposizioni impartite dal committente di porte di accesso, cancelli e varchi.
b) presidio attivo dei vari sistemi relativi agli allarmi antintrusione, prevenzione e spegnimento incendio e avviso di emergenza negli ascensori previa consegna da parte del committente dei relativi manuali d'uso e predisposizione di apposite procedure di utilizzo;
c) visione dei sussidi informatici e dei sistemi di videocontrollo dell'isola di San Servolo avendo cura di avvisare prontamente San Servolo srl in caso di riscontri di comportamenti anomali e/o pericolosi per gli ospiti dell'isola;
d) segnalazione di eventuali danni rilevati presso il sistema ricettivo complementare e richiesta di attivazione degli interventi di manutenzione secondo procedure stabilite dal committente;
e) attenta e puntuale custodia e conservazione in apposita bacheca delle chiavi di servizio dell'isola e loro consegna secondo le modalità impartite dal committente;

f) effettuazione della ronda di controllo notturno periodico (almeno n. 2 volte a notte) di tutte le strutture interne (uffici, sale, ecc.), delle strutture ricettive complementari e del parco dell'isola secondo un piano predisposto e consegnato all'aggiudicatario dal committente; la ronda non deve essere effettuata utilizzando l'impianto ascensori; la ronda deve essere effettuata da uno dei due addetti alla reception; durante la ronda il personale dovrà spegnere le luci non indispensabili, chiudere porte, finestre ed imposte e accertarsi dell'eventuale presenza di persone non autorizzate ed eventualmente verificare la motivazione della loro presenza in isola, avendo cura di avvisare prontamente San Servolo srl in caso di riscontri di comportamenti anomali e/o pericolosi per gli ospiti dell'isola;
g) controllo, ove richiesto dal committente, delle sale in orario notturno e degli ormeggi delle imbarcazioni verificando di volta in volta l'eventuale titolarità all'ormeggio;
h) controllo e identificazione, ove richiesto dal committente, delle persone in ingresso ed in uscita;
i) attiva e puntuale collaborazione soprattutto in occasione di eventi serali nel controllo degli accessi, controllo funzionalità, apertura e chiusura porte e accessi.
2.Tutte le prescrizioni più sopra riportate potranno essere in qualsiasi momento integrate da ulteriori e più precise indicazioni cui attenersi nell'espletamento del servizio.

4) **servizi di piccola manutenzione del sistema ricettivo complementare di caffetteria e di ristorazione**
1.Ogni giorno dell'anno l'aggiudicatario è tenuto ad eseguire tempestivamente, con proprio personale e attrezzature e a proprie spese, tutte le riparazioni di piccola manutenzione degli ambienti del sistema ricettivo, degli spazi dati in uso per svolgere il servizio di ristorazione e di caffetteria. A titolo esemplificativo ma non esaustivo l'aggiudicatario è tenuto:
a) a mantenere in efficienza le serrature elettroniche delle camere del Centro Soggiorno e Studi e le serrature delle porte degli ambienti dati in uso, compresa la sostituzione se necessaria e la fornitura delle tessere elettroniche alla reception,
b) ad eseguire la sostituzione di lampadine rotte, corpi illuminanti fuori servizio, sostituire vetri rotti, miscelatori e telefoni doccia guasti;
c) ad eseguire piccoli interventi di ripristino della tinteggiatura ove necessari
d) ad eseguire piccoli interventi di falegnameria su serramenti interni e arredi fissi e mobili, piccole riparazioni degli scuri da finestra.
2.L'aggiudicatario prima di dare avvio ad ogni intervento di piccola manutenzione deve comunicare al committente la motivazione e la natura dell'intervento e la sua descrizione. Nessun intervento di piccola manutenzione potrà essere realizzato dall'aggiudicatario senza prima aver ottenuto dal committente autorizzazione scritta.
3.Qualora l'aggiudicatario non provveda puntualmente ad espletare le riparazioni di piccola manutenzione ovvero al ripristino delle funzionalità rientrante nella sua competenza, il committente si riserva la facoltà di provvedere direttamente agli interventi necessari incaricando ditte di propria fiducia; le spese derivanti dai suddetti interventi verranno addebitate all'aggiudicatario con una maggiorazione del =20%= (venti per cento) a titolo di penale.
4.L'aggiudicatario dovrà garantire il servizio oggetto del presente contratto anche durante gli interventi di riparazione di piccola manutenzione.
5.L'aggiudicatario si farà direttamente carico della fornitura e della manutenzione delle proprie attrezzature utilizzate nell'espletamento del servizio oggetto del contratto, attrezzature che rimarranno di proprietà dell'aggiudicatario stesso e verranno da esso riprelevate al termine del contratto.
6.Tutte le prescrizioni più sopra riportate potranno essere in qualsiasi momento integrate da ulteriori e più precise indicazioni cui attenersi nell'espletamento del servizio.

5) **servizio di pulizie del sistema ricettivo**
1. Il servizio di pulizia del sistema ricettivo consiste nelle attività di seguito indicate a titolo di esempio non esaustivo.
2.Tutte le camere del sistema ricettivo complementare dell'isola di San Servolo devono essere pulite e rese disponibili per gli ospiti al più tardi entro le ore 13,30 di ogni giorno dell'anno; tale orario può essere variato dal committente con un preavviso di 2 (due) mesi.
3. L'aggiudicatario si impegna ad espletare la pulizia delle camere, degli spazi comuni e dei bagni ad uso comune del sistema ricettivo complementare dell'isola di San Servolo come di seguito elencato a titolo di esempio non esaustivo:
-<u>spazi comuni e bagni ad uso comune</u>:
a) ogni giorno dell'anno nel seguente modo: vuotatura dei cestini, raccolta carta, scopatura di manutenzione lavatura dei pavimenti e delle scale con contemporanea integrazione nell'acqua di lavaggio e risciacquo di idoneo prodotto detergente e disinfettante ad azione germicida, lavatura e disinfezione di tutti gli apparecchi igienico sanitari, lavatura con contemporanea integrazione nell'acqua di lavaggio e risciacquo di idoneo prodotto detergente e disinfettante ad azione germicida e deodorante dei locali adibiti a servizi igienici e similari, pulizia con battitura e/o aspirazione elettromeccanica di tappeti, zerbini, guide, compresi i pavimenti

tessili e le moquettes, spolveratura esterna di tutti gli arredi accessibili senza l'uso di scale, pulizia ed eliminazione di impronte e tracce di qualsiasi origine su ambo le facce di porte a vetro e vetri divisori, rifornimento e posizionamento secondo necessità di carta igienica, salviette e sapone per mani nei bagni ad uso comune;
b) con frequenza quindicinale nel seguente modo: ravvivazione della lucidatura nei locali in cui vengono impiegate, per la preservazione dei pavimenti, cere naturali o sintetiche; lavatura di tutti i rivestimenti interni in piastrelle dei servizi igienici;
c) con frequenza bimestrale nel seguente modo: pulizia radicale e successiva lucidatura delle seguenti parti metalliche inerenti gli immobili: maniglie, zoccoli, targhe, cornici, piastre, corrimano e affini, esclusi infissi; spolveratura corpi illuminanti e termosifoni; lavatura radicale e disinfezione con contemporanea integrazione nell'acqua di lavaggio e risciacquo di idoneo prodotto detergente e disinfettante ad azione germicida dei pavimenti la cui manutenzione sia attuata con cere, successiva sua ceratura e lucidatura;
d) con frequenza semestrale nel seguente modo: lavatura di tutta la superficie, su entrambe le facciate, dei seguenti vetri: finestre, porte a vetri, pannelli, vetrate di tramezza, sopraluci di porte ed affini, parti in vetro aventi funzioni di serramento o divisorio; pulizia radicale di tutti i davanzali;
e) l'aggiudicatario è tenuto a comunicare per iscritto al committente con opportuno preavviso le date e i periodi nell'anno in cui darà seguito a quanto più sopra descritto nei punti b), c) e d).
- camere del Centro Soggiorno e Studi:
a) ad ogni cambio di cliente ed almeno due volte la settimana: cambio della biancheria (lenzuola e federe);
b) ad ogni cambio del cliente ed almeno due volte la settimana: cambio degli asciugamani e tappeto da bagno;
c) una volta al giorno: pulizie nelle camere; per pulizia nelle camere si intende un intervento che prevede il rifacimento del letto, lo svuotamento dei cestini e il cambio dei relativi sacchetti, scopatura di manutenzione dei pavimenti, lavatura dei pavimenti con contemporanea integrazione nell'acqua di lavaggio e risciacquo di idoneo prodotto detergente e disinfettante ad azione germicida, lavatura e disinfezione di tutti gli apparecchi igienico sanitari, lavatura con contemporanea integrazione nell'acqua di lavaggio e risciacquo di idoneo prodotto detergente e disinfettante ad azione germicida e deodorante, pulizia con battitura e/o aspirazione elettromeccanica di tappeti, zerbini, guide, compresi i pavimenti tessili e le moquettes, spolveratura dei corpi illuminanti, spolveratura esterna di tutti gli arredi accessibili senza l'uso di scale, pulizia ed eliminazione di impronte e tracce di qualsiasi origine su ambo le facce di porte a vetro, vetri divisori e vetri delle finestre, rifornimento e posizionamento della carta igienica, della "striscia igienica" della "linea di cortesia" per ospite.
-altri interventi:
a) almeno due volte all'anno spetta all'aggiudicatario a proprie spese prelevare dalle camere, lavare, stirare e ricollocare nelle camere tutti i copri letto del Centro Soggiorno e Studi;
b) almeno due volte all'anno spetta all'aggiudicatario lavare e stirare a regola d'arte – compreso smontaggio e rimontaggio – tutte le tende presenti negli spazi comuni e in ciascuna camera del sistema ricettivo complementare;
4.Tutte le pulizie si devono intendere comprensive della fornitura a proprie spese e dell'impiego da parte dell'aggiudicatario: a) delle attrezzature e dei macchinari necessari per espletare i servizi di lavaggio e lucidatura; b) dei detersivi per le pulizie; c) della biancheria (lenzuola e federe in cotone bianco) e degli asciugamani in spugna di cotone bianchi (n. 1 telo viso e n. 1 telo bidet e n. 1 telo bagno per persona e n. 1 tappeto da bagno), d) della carta igienica in rotoli due veli di pura ovatta cellulosa, e) della striscia di garanzia igienica da apporre su ogni water, f) della "linea di cortesia" per tutti i bagni secondo necessità; per "linea di cortesia" si intende la fornitura e la collocazione presso le camere di almeno il seguente materiale per persona: n. 1 flacone bagnoschiuma-shampoo (no busta), n. 1 saponetta, n. 1 cuffia, n. 1 set igienico (cotton fioc e batuffoli), n. 1 bicchiere monouso imbustato singolarmente, sacchetti igienici.
5.L'aggiudicatario si impegna altresì ad effettuare a proprie spese, con proprie attrezzature (scale, ecc.) e forniture (vari tipi di lampadine) e secondo necessità il cambio di tutte le lampadine rotte negli spazi comuni e nelle camere del sistema ricettivo complementare.
6.I contenitori della biancheria non potranno mai essere lasciati in luoghi non adatti ma trasportati prontamente negli appositi depositi e/o in barca per il trasporto secondo indicazioni fornite dalla Società committente.
7.L'aggiudicatario è tenuto a comunicare per iscritto al committente con opportuno preavviso le date e i periodi nell'anno in cui darà seguito a quanto più sopra descritto nei punti a) e b) degli "altri interventi"
8.Tutte le prescrizioni più sopra riportate potranno essere in qualsiasi momento integrate da ulteriori e più precise indicazioni cui attenersi nell'espletamento del servizio.

B- Servizi di ristorazione e conforto.
1.L'aggiudicatario dovrà provvedere all'espletamento delle seguenti prestazioni secondarie:
B1 servizio di ristorazione

1.L'aggiudicatario è tenuto alla preparazione e all'offerta a titolo oneroso delle colazioni e dei pasti presso gli spazi messi a disposizione dal committente a beneficio di tutti gli ospiti e di tutti gli utenti dell'Isola di San Servolo.
2.Il servizio dovrà essere svolto ogni giorno dell'anno almeno nei seguenti orari: dalle ore 07.30 alle ore 10,00 per la colazione; dalle ore 12,30 alle ore 14,30 per il pranzo; dalle ore 19,30 alle ore 22,00 per la cena. Durante tali fasce orarie dovrà essere possibile accedere nei locali della ristorazione e farne regolarmente uso fino al termine del proprio pasto. I pasti e le cene saranno sempre servite attraverso due modalità: self-service e ristorante; le colazioni saranno servite sempre a buffet. Dovrà essere adibito al servizio, in particolare per quanto attiene le colazioni e le ore di punta, un numero di unità di personale tale, per quantità e qualificazione professionale, da garantire con continuità un servizio all'utenza di qualità, molto cordiale, rapido ed efficiente e ad assicurare all'utenza tempi di attesa minimi, sia alla cassa sia al banco distribuzione. Eventuali modifiche delle modalità di servizio e degli orari di apertura saranno concordate tra il committente e l'aggiudicatario.
3.Il servizio verrà condotto dall'aggiudicatario a regola d'arte avendo riguardo che i menù sia vario e soprattutto che le tabelle dietetiche siano opportunamente rispettate. La composizione minima dei menu e il prezzo di vendita per ogni colazione e pasto viene convenuto come segue:
a) colazione composta da: tè, latte, caffè, cioccolata calda, almeno 2 tipi di succhi di frutta, acqua naturale e gasata, vari tipi di yogurt, pane fresco, burro, vari tipi di marmellata (no in mono confezione), frutta fresca di stagione, fette biscottate, cereali, brioches fresche non confezionate, almeno due tipi di torte fresche non confezionate, uova strapazzate, prosciutto cotto scelto e formaggio da servire agli ospiti al prezzo di Euro =09,00= (nove) IVA a norma di legge compresa, per persona;
b) self service pranzo e cena composte da: primo piatto, secondo piatto, contorno, pane fresco, bevande (acqua naturale, acqua gasata, bevande al gusto di the e cola) una frutta fresca di stagione o un dessert al prezzo di Euro =13,50= (trediciecinquanta) IVA a norma di legge compresa; alternative al primo piatto: gr. 70 formaggio stagionato, gr. 90/100 formaggio non stagionato, nr. 1 frutta, nr. 1 yogurt gr. 125, nr. 1 contorno; alternative al secondo piatto: gr. 90/100 prosciutto cotto scelto, gr. 110/120 formaggio non stagionato, nr. 1 mozzarella gr. 125, gr. 120/130 stracchino, gr. 90/100 insaccati, gr. 70 speck o bresaola scelto.
c) ristorante pranzo e cena composte da: primo piatto, secondo piatto, contorno, pane fresco, bevande (acqua naturale, acqua gasata, bevande al gusto di the e cola) una frutta fresca di stagione o un dessert al prezzo di Euro =25,00= (venticinque) IVA a norma di legge compresa.
4.Le parti potranno in ogni momento concordare tipi di menù e/o proposte enogastronomiche diverse tenendo anche conto di quanto l'aggiudicatario ha formulato a tal proposito in sede di offerta.
5.L'aggiudicatario si impegna a comunicare preventivamente ogni venerdì al committente il menu stabilito per la settimana successiva. Inoltre si impegna a garantire ogni giorno una proposta di menù per gli ospiti vegetariani e, a richiesta di almeno 2 giorni prima, per celiaci.
6.L'aggiudicatario è tenuto a privilegiare per garantire il mantenimento delle caratteristiche nutrizionali e la digeribilità dei prodotti cotture al forno o a vapore ed ai ferri.
7.L'aggiudicatario per quanto riguarda la sicurezza e l'igiene ha l'obbligo:
a) di stendere il manuale di autocontrollo (HACCP) per tutti i servizi svolti;
b) di effettuare con continuità ed efficienza una quotidiana e tempestiva pulizia dei luoghi di preparazione, di offerta e di consumo dei pasti e delle colazioni;
c) di effettuare con continuità ed efficienza una quotidiana e tempestiva pulizia dei tavoli utilizzati dagli ospiti e un veloce ed efficiente asporto dei vassoi utilizzati;
d) di mettere gratuitamente a disposizione di ogni commensale vassoi, posate, bicchieri, salviette e tovagliette copri vassoio e tovaglie che comunque dovranno essere autorizzate preventivamente dalla committenza. L'aggiudicatario potrà fare uso di contenitori, bicchieri e posate in plastica solo in casi eccezionali e comunque preventivamente autorizzati dal committente.
e) di mettere sempre gratuitamente a disposizione, attraverso l'impiego di distributori a norma, l'acqua e le bevande stabilite;
f) di rendere sempre disponibile gratuitamente olio, aceto, sale, zucchero e pepe attraverso modalità a norma di legge;
g) di smaltire gli oli alimentari esausti secondo la normativa vigente tramite raccolta differenziata e conferimento ad azienda autorizzata iscritta al CONOE.
8.L'aggiudicatario per quanto riguarda la pulizia ha l'obbligo:
a) di eseguire i seguenti interventi da effettuarsi sui locali, gli impianti, gli arredi e le attrezzature dello spazio della ristorazione, con l'avvertenza che queste si intendono citate a semplice titolo esemplificativo e non limitativo di qualsiasi altro intervento che risulti necessario per garantirne sempre la completa e totale pulizia, efficienza e sicurezza:
b) ogni giorno e secondo necessità dopo ogni uso:
-rivestimenti lavabili,
- banco di distribuzione,
- lavelli e vasche,

- pavimento dei locali, dei bagni e dei piazzali esterni dati in uso,
- tavoli per la consumazione,
- tavoli, piani di lavoro, carrelli e scaffali chiusi o aperti,
- bagni ad uso comune nella zona mensa-ristorazione

c) ogni mese:
- frigoriferi e congelatori,
- bilance con controllo della taratura,
- controllo dei rubinetti e degli scarichi

d) tre volte l'anno:
- accurate pulizie straordinarie dei seguenti spazi e materiali: pedane nell'area riservata al personale, pavimenti, rivestimenti, vetri, corpi illuminanti e tutte le superfici lavabili.

e) una volta l'anno:
- accurata pulizia straordinaria delle attrezzature, degli arredi e di tutte le dotazioni in uso e ad effettuare una loro ricognizione inventariale;

f) le pulizie si devono intendere comprensive della fornitura a proprie spese e dell'impiego da parte dell'aggiudicatario delle attrezzature necessarie, delle macchine lavapavimenti, getti a vapore per lavare e lucidare e dei detersivi e prodotto idonei e speciali per disinfezione, smacchiatura e grassaggio;

g) le date in cui saranno compiuti gli interventi di cui ai precedenti punti c), d) ed e) dovranno essere rese note con congruo anticipo alla Committenza, la quale si riserva la facoltà di eseguire un sopralluogo durante l'esecuzione degli stessi.

9.L'aggiudicatario ha l'obbligo di esporre sempre attraverso cartelli in italiano e inglese chiari e leggibili nell'offerta dei pasti a self service il menu proposto e ogni singola pietanza e i suoi ingredienti. L'esecutore ha altresì l'obbligo di predisporre e di rendere sempre disponibile per quanto attiene l'offerta dei pasti nella modalità ristorante un menu in italiano ed inglese. I cartelli, i menu e ogni indicazione in tal senso potranno essere adottati dall'aggiudicatario previa autorizzazione del committente.

10.L'aggiudicatario è tenuto ad incassare direttamente i proventi derivati dall'attività qui prevista in pieno rispetto di ogni norma fiscale vigente. Le parti concordano fin d'ora la possibilità di rivedere le condizioni economiche previste dal presente articolo fermo restando che i prezzi agli ospiti saranno comunque stabiliti dal committente.

11.L'aggiudicatario è tenuto a concordare con il committente eventuali menu a prezzi scontati per lavoratori in isola, studenti in residenza e in occasione di visita di scolaresche e gruppi organizzati.

12.Rimane a carico dell'aggiudicatario l'onere di attivarsi presso tutte le amministrazioni competenti per gli adempimenti di carattere amministrativo, fiscale e sanitario collegati alla conduzione dell'attività.

13.Tutte le prescrizioni più sopra riportate potranno essere in qualsiasi momento integrate da ulteriori e più precise indicazioni cui attenersi nell'espletamento del servizio.

<u>B2 servizio di gestione della caffetteria e piccolo spaccio interno</u>

1.L'aggiudicatario è tenuto alla gestione e all'offerta a titolo oneroso del servizio di caffetteria e piccolo spaccio interno presso gli spazi messi a disposizione dal committente a beneficio di tutti gli ospiti e di tutti gli utenti dell'isola di San Servolo.

2.Il servizio dovrà essere svolto ogni giorno dell'anno nei seguenti orari: dalle ore 07.30 alle ore 19,00. Durante tali fasce orarie dovrà essere possibile accedere nei locali della caffetteria e farne regolarmente uso e consumare quanto comprato. In occasione di congressi ed eventi serali l'aggiudicatario è tenuto a tenere aperto il servizio in orario aggiuntivo da concordare con il committente. Dovrà essere adibito al servizio, in particolare per quanto attiene le ore di punta, un numero di unità di personale tale, per quantità e qualificazione professionale, da garantire con continuità un servizio all'utenza rapido ed efficiente e ad assicurare all'utenza tempi di attesa minimi, sia alla cassa sia al banco distribuzione. Eventuali modifiche delle modalità di servizio e degli orari di apertura saranno concordate tra il committente e l'aggiudicatario.

3.Il servizio verrà condotto dall'aggiudicatario a regola d'arte avendo riguardo che l'offerta dei prodotti sia varia e ricca. La composizione e il prezzo di vendita dei prodotti sia della caffetteria che dello spaccio ad uso interno saranno stabiliti congiuntamente e preventivamente tra le parti. Dovrà essere sempre garantita l'offerta almeno dei seguenti prodotti: tè, latte fresco, caffè, cappuccino, cioccolata calda, vari tipi di succhi di frutta, vari tipi di yogurt, brioches fresche, panini e piadine assortiti, toast, tramezzini freschi assortiti, insalate, frutta, spremute di frutta, vari tipi di liquori, dolci e torte fresche assortite, biscotti.

4.L'aggiudicatario per quanto riguarda la sicurezza e l'igiene ha l'obbligo:

a) di stendere il manuale di autocontrollo (HACCP) per tutti i servizi svolti;

b) di effettuare con continuità ed efficienza una quotidiana e tempestiva pulizia e riordino dei luoghi di preparazione, di offerta e di consumo (cuscini, tovaglie, ecc.) dei prodotti posti in vendita;

c) di effettuare con continuità ed efficienza una quotidiana e tempestiva pulizia dei tavoli utilizzati dagli ospiti;

d) di impiegare contenitori, bicchieri e posate in plastica solo in casi eccezionali e comunque preventivamente autorizzati dal committente;

e) di coprire con proprie tovaglie e copri tovaglie preventivamente autorizzate dal committente i tavoli messi a disposizione dal committente e di sistemare sulle sedie e sui divani al mattino e alla sera i cuscini messi a disposizione dal committente;
f) di smaltire gli oli alimentari esausti secondo la normativa vigente tramite raccolta differenziata e conferimento ad azienda autorizzata iscritta al CONOE.
5.L'aggiudicatario per quanto riguarda la pulizia ha l'obbligo:
a) di eseguire i seguenti interventi da effettuarsi sui locali, gli impianti, gli arredi e le attrezzature dello spazio della caffetteria, con l'avvertenza che queste si intendono citate a semplice titolo esemplificativo e non limitativo di qualsiasi altro intervento che risulti necessario per garantirne sempre la completa e totale pulizia, ordine, efficienza e sicurezza:
b) ogni giorno e secondo necessità dopo ogni uso:
- rivestimenti lavabili,
- banco di distribuzione,
- lavelli e vasche,
- pavimento dei locali e dei piazzali esterni dati in uso,
- tavoli per la consumazione,
- tavoli, piani di lavoro, carrelli e scaffali chiusi o aperti,
- tovaglie e copri tovaglie;
c) ogni mese:
- frigoriferi e congelatori;
- controllo dei rubinetti e degli scarichi;
d) tre volte l'anno:
- accurate pulizie straordinarie dei seguenti spazi e materiali: pedane nell'area riservata al personale, pavimenti, rivestimenti, vetri, corpi illuminanti e tutte le superfici lavabili;
e) una volta l'anno:
- accurata pulizia straordinaria delle attrezzature, degli arredi e di tutte le dotazioni in uso e ad effettuare una loro ricognizione inventariale;
f) le pulizie si devono intendere comprensive della fornitura a proprie spese e dell'impiego da parte dell'aggiudicatario delle attrezzature necessarie, delle macchine lavapavimenti, getti a vapore per lavare e lucidare e dei detersivi e prodotto idonei e speciali per disinfezione, smacchiatura e grassaggio;
g) le date in cui saranno compiuti gli interventi di cui ai precedenti punti c), d) ed e) dovranno essere rese note con congruo anticipo alla committenza, la quale si riserva la facoltà di eseguire un sopralluogo durante l'esecuzione degli stessi.
6.L'aggiudicatario ha l'obbligo di tenere sempre a disposizione e di mettere in vendita vario materiale e prodotti di prima necessità quali, a solo titolo di esempio: spazzolini da denti, dentifricio, assorbenti, salviette igieniche, deodoranti, rasoi e schiuma da barba, cerotti, ecc.
7.L'aggiudicatario ha l'obbligo di comunicare e di esporre aggiornato per iscritto, in italiano ed in inglese la descrizione dei prodotti offerti. L'aggiudicatario ha l'obbligo altresì di realizzare ed esporre sul banco e sui tavoli un menu della caffetteria con i prezzi; tale supporto dovrà essere preventivamente autorizzato dal committente. Le parti potranno concordare l'offerta di particolari menù e/o proposte enogastronomiche.
8.L' aggiudicatario è tenuto ad incassare direttamente i proventi derivati dall'attività qui prevista in pieno rispetto di ogni norma fiscale vigente.
9.Rimane a carico dell'aggiudicatario l'onere di attivarsi presso tutte le amministrazioni competenti per gli adempimenti di carattere amministrativo, fiscale e sanitario collegati alla conduzione dell'attività.
10.Tutte le prescrizioni più sopra riportate potranno essere in qualsiasi momento integrate da ulteriori e più precise indicazioni cui attenersi nell'espletamento del servizio.

Articolo 6. Norme Alimentari
1.Al fine di adeguare il servizio di mensa, di ristorazione e di caffetteria alle esigenze igieniche e dietetiche, l'aggiudicatario è tenuto ad osservare che gli alimenti rispondano ai requisiti richiesti dalle vigenti leggi in materia, che si intendono tutte qui richiamate.
2.Gli alimenti utilizzati devono altresì rispondere alle seguenti norme di carattere generale:
a) avere la denominazione di vendita secondo quanto stabilito dalle leggi e dai regolamenti vigenti;
b) riportare una corretta etichettatura facilmente leggibile secondo quanto previsto dalla normativa generale e dalle norme specifiche per ciascuna classe merceologica;
c) possedere imballaggi integri, asciutti ed idonei senza alcun segno di deterioramento;
d) non impiegare prodotti che abbiano subito anche uno scongelamento parziale;
e) non utilizzare prodotti contenenti Organismi Geneticamente Modificati (OGM);
f) preferibilmente utilizzare vegetali freschi nella preparazione dei primi e dei secondi piatti.
3. E' ammesso l'utilizzo di prodotti vegetali surgelati per la preparazione dei contorni cotti.
4. L'aggiudicatario è tenuto a presentare all'inizio del servizio e prontamente quando il committente lo ritenga necessario, le eventuali certificazioni relative ai diversi prodotti utilizzati che ne attestino la rintracciabilità.

5. Deve essere sempre disponibile presso i locali della mensa e della caffetteria la scheda tecnica di prodotto di tutte le materie prime utilizzate.
6. Tutte le prescrizioni più sopra riportate potranno essere in qualsiasi momento integrate da ulteriori e più precise indicazioni cui attenersi nell'espletamento del servizio.

Articolo 7. Norme igieniche.
1. I detersivi e gli altri prodotti di sanificazione impiegati a vario titolo e funzione dall'aggiudicatario dovranno essere sempre contenuti nelle confezioni originali, con la relativa etichetta e conservati in locali appositi o in armadi chiusi.
2. E' assolutamente vietato tenere, nella zona di preparazione e distribuzione dei prodotti alimentari, detersivi, scope, strofinacci, ecc.
3. I servizi igienici e gli spogliatoi utilizzati dal personale dell'aggiudicatario dovranno essere tenuti, a carico e a responsabilità dello stesso aggiudicatario, costantemente in ordine e puliti in tutte le loro parti.
4. Nei servizi igienici destinati agli ospiti nella zona mensa-ristorazione dati in uso all'aggiudicatario deve essere reso disponibile sempre per gli ospiti sapone disinfettante e carta igienica.
5. I rifiuti prodotti dall'aggiudicatario nell'esecuzione dell'appalto (solidi urbani, carta e cartone, vetro, plastica e lattine, ecc.), devono essere conferiti ordinatamente negli appositi contenitori per la raccolta differenziata ogni giorno entro le ore 07,00 a cura e spese dell'aggiudicatario secondo quanto previsto dal successivo articolo 9.
6. E' tassativamente vietato scaricare qualsiasi tipo di rifiuto negli scarichi fognari (lavandini canaline di scarico, ecc.).

Articolo 8. Prescrizioni in materia di sicurezza.
1. L'aggiudicatario è tenuto all'osservanza di tutte le disposizioni del D.Lgs n.81/2008 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.
2. L'aggiudicatario, in particolare, dovrà elaborare il proprio documento di valutazione dei rischi e provvedere all'attuazione delle misure di sicurezza necessarie per eliminare o ridurre al minimo i rischi specifici propri delle attività svolte. L'aggiudicatario dovrà altresì, dotare il proprio personale impiegato nell'esecuzione dell'appalto di indumenti appositi e di dispositivi di protezione atti a garantire la massima sicurezza in relazione all'attività svolta e adottare tutti i procedimenti e le cautele atte a garantire l'incolumità delle persone addette e dei terzi.
3. L'aggiudicatario, ai sensi di quanto previsto dal D.Lgs n.81/2008, è tenuto ad impiegare nell'esecuzione dell'appalto personale avente capacità professionale adeguata al lavoro da svolgere rispetto al quale siano stati assolti gli obblighi datoriale dell'informazione e della formazione su rischi specifici propri, sul corretto impiego delle attrezzature utilizzate, sulle misure di prevenzione e protezione da adottare per la tutela della sicurezza, della salute e dell'ambiente, ivi compreso l'utilizzo di dispositivi di protezione individuali nonché ad utilizzare nell'esecuzione dell'appalto attrezzature, macchine e utensili conformi alle vigenti norme di legge e di buona tecnica.
4. L'aggiudicatario è altresì tenuto all'osservanza delle norme in materia di igiene del lavoro di cui al citato D.Lgs n. 81/2008.
5. Lo svolgimento delle attività oggetto del presente appalto determina l'insorgenza di rischi per la sicurezza di natura interferenziale. Pertanto, la Società San Servolo, ai sensi dell'art. 26 del D. Lgs n.81/2008, promuove la cooperazione e il coordinamento degli interventi di prevenzione e protezione cui sono esposti i lavoratori e, a tal fine, ha predisposto il "documento unico di valutazione dei rischi", di seguito denominato DUVRI, contenente le misure per eliminare e/o ridurre al minimo i rischi da interferenze. Tale documento è allegato al contratto d'appalto e, ove necessario, deve essere adeguato in funzione dell'evoluzione del servizio.

Articolo 9. Tutela dell'ambiente.
1. L'aggiudicatario nell'espletamento di quanto previsto nel presente Capitolato Speciale deve sempre disporre di procedure operative nonché di adeguati mezzi tecnici e tecnologici atti a prevenire ogni abbandono di rifiuti di qualsiasi natura, urbani e speciali, sul suolo, nel suolo o in laguna.
2. L'aggiudicatario dichiara la sua completa conoscenza del D.lgs. 152/2006 e s.m.i. e garantisce che i rifiuti generati dall'esecuzione dei servizi di cui al presente appalto, saranno gestiti in ottemperanza ai precetti di legge stabiliti da tale decreto.
3. L'aggiudicatario dichiara altresì che:
a) i rifiuti, di qualsiasi genere e tipo, prodotti dall'esecuzione delle attività dell'aggiudicatario oggetto del presente Capitolato Speciale, saranno sistematicamente e diligentemente raccolti ed allontanati dal luogo di lavoro, secondo i criteri indicati dal D.lgs. 152/2006 e s.m.i., per essere conferiti esclusivamente a destinatari autorizzati;
b) nell'adempimento degli obblighi di cui alla voce a) si riconosce come produttore effettivo dei rifiuti speciali e si dichiara adeguatamente organizzato per rispettare le seguenti prescrizioni:

- indicare, sul campo annotazioni di ogni formulario di conferimento rifiuti prodotti, l'esatta ragione sociale e codice fiscale della Società San Servolo srl quale "Produttore giuridico";
- consegnare al referente indicato dal committente entro il medesimo giorno di conferimento dei rifiuti, fotocopia della prima copia del formulario;
- consegnare al referente indicato dal committente entro tre mesi dalla data di conferimento, fotocopia della quarta copia del formulario;
c) nell'adempimento degli obblighi di cui alla voce a) si riconosce come produttore effettivo dei rifiuti urbani che andranno diligentemente conferiti negli appositi cassonetti messi a disposizione dal committente secondo le norme in vigore nel Comune di Venezia. In particolare per quanto riguarda l'olio vegetale di frittura e i toner delle stampanti essi dovranno essere raccolti e contenuti separatamente e conferiti alla specifica raccolta organizzata da Veritas Spa. Qualora l'aggiudicatario non conferisse diligentemente i rifiuti negli appositi cassonetti il Committente potrà applicare le penali previste.
4. Il referente della Società San Servolo srl, potrà, in ogni momento, chiedere conto dei conferimenti di rifiuti speciali effettuati e l'aggiudicatario si impegna a fornire al referente entro cinque giorni dalla sua eventuale richiesta, ogni documentazione attestante l'osservanza delle normative suddette.
5. Previa consultazione ed accordo con il referente indicato dal committente si potrà verificare l'opportunità di concedere la disponibilità di un'area in uso all'aggiudicatario da destinare a proprio "deposito temporaneo"; qualora, verificata l'opportunità e la disponibilità, si conceda l'uso di un'area a tale scopo, i rifiuti prodotti dovranno essere posizionati nel deposito temporaneo con i criteri, nei modi, nelle quantità e nei tempi previsti dal D.lgs. 152/2006 e s.m.i. e, successivamente, conferiti, trasportati e avviati a smaltimento. Il referente della Società San Servolo srl potrà, in ogni momento, verificare o chiedere conto della regolare tenuta del deposito temporaneo.
6. In qualità di produttore effettivo dei rifiuti, l'aggiudicatario risponderà direttamente ed esclusivamente agli obblighi di legge correlati alle responsabilità di tale figura giuridica compreso l'uso del deposito temporaneo;
7. Le parti concordano che la mancata esibizione della documentazione degli oneri qui indicati comprovanti l'assolvimento da parte dell'aggiudicatario dei suoi aventi causa agli obblighi previsti ex artt. 178, 183, 189, 190, 193 del D.lgs. 152/2006, comporta la sospensione dei pagamenti da parte del committente oltre alle conseguenze già previste dalla clausola risolutiva del contratto.
8. Ogni onere inerente la gestione e l'avvio a recupero e smaltimento dei rifiuti prodotti dalle attività oggetto del presente contratto si intende integralmente compensato nei corrispettivi convenuti.

Articolo 10. Customer satisfaction
1.L'aggiudicatario è consapevole che il committente nell'ambito di propri progetti dedicati alla qualificazione dei servizi erogati ha in essere una politica di customer satisfaction attraverso la quale raccoglie le osservazioni e i pareri di quanti a qualsiasi titolo utilizzano i servizi che il committente, anche attraverso l'aggiudicatario, eroga presso l'isola di San Servolo.
2.Il committente terrà sempre in debita considerazione i giudizi che le modalità di customer satisfaction (questionari interni, pareri espressi attraverso piattaforme di prenotazioni on line, ecc.) riporteranno anche al fine di applicare eventuali penalità, come disciplinato dal presente contratto.

Articolo 11. Spazi e beni messi a disposizione dal committente.
1. I locali e gli spazi adibiti al servizio ricettivo complementare dell'isola di San Servolo sono evidenziati con colore verde nell'allegato "A".
2. I locali e gli spazi adibiti al servizio di mensa-ristorazione messi a disposizione dell'aggiudicatario sono evidenziati con colore verde nell'allegato "B".
3. I locali e gli spazi adibiti al servizio di caffetteria e di piccolo spaccio interno messi a disposizione dell'aggiudicatario sono evidenziati con colore verde nell'allegato "C".
4. Il committente mette a disposizione dell' aggiudicatario per l'intera durata del contratto ai fini dell'esecuzione del servizio oggetto dello stesso le seguenti attrezzature, in mensa: n. 2 cappe di aspirazione, n. 40 tavoli e n. 150 sedie, n. 102 banquet insalatiera impilabile cm 12/cl 25, n. 102 banquet piatto piano cm 17, n. 1 vassoio in acciaio inox con manici h2cm, n. 1 cloche in plexiglass, n. 2 contenitori con coperchio 120x12, n. 1 caraffa con coperchio 120x120x20, n. 200 tazze impilabili cl 23, n. 200 banquet piattini cm 15 per tazza cl 15/22; nella caffetteria: n. 1 banco da lavoro, n. 1 vetrina refrigerata, n. 1 banco, n. 1 piano appoggio per la macchina del caffè, n. 1 banco neutro cm 100, n. 1 banco neutro cm 450, n. 1 pedana ispezionabile, n. 1 saracinesca motorizzata, n. 1 mensola, n. 1 frigorifero, n. 1 scalda acqua, n. 1 banco frigorifero, n. 1 lavastoviglie, n. 1 fabbrica ghiaccio, n. 1 vetrinetta espositore, n. 16 tavolini, n. 64 sedie, n. 2 ombrelloni, 128 cuscini. Ogni altro materiale e attrezzatura necessaria alla corretta, efficace ed efficiente realizzazione di tutti i servizi oggetto del presente bando di gara deve essere fornita a cura e spese dell'Esecutore.
5. L' aggiudicatario si impegna a conservare, custodire ed utilizzare con la massima cura e diligenza i beni messi a disposizione dal committente. Il locali concessi in uso dal committente all'aggiudicatario devono essere utilizzati dall' aggiudicatario esclusivamente per il servizio oggetto del presente contratto, pena la

risoluzione del contratto stesso. Resta inteso che al termine del rapporto i sopraccitati locali e beni dovranno essere restituiti in buono stato, fatto salvo il normale logorio d'uso.
6. Per quanto riguarda le attrezzature tecniche e le minuterie di cui al precedente comma 4 verrà considerato normale logorio d'uso il deterioramento annuo del 10% del materiale frangibile ed infrangibile.
7. L' aggiudicatario accetta le strutture, gli impianti e gli allestimenti degli spazi resi disponibili dal committente nello stato in cui si trovano al momento della consegna dei locali dei quali ha preso atto a seguito del sopralluogo obbligatorio precedente l'inizio dell'affidamento.
8. L'aggiudicatario si impegna al rigoroso rispetto di tutte le prescrizioni indicate nell'autorizzazioni rilasciate dalle autorità competenti, ai sensi anche del D.Lgs 22 gennaio 2004 n. 42 e successive modifiche.
9. La Società potrà chiedere in occasione di eventi particolari e/o complessi (concerti, premiazioni, inaugurazioni, mostre, cene di gala, ecc.) ed ottenere dall' aggiudicatario, per archi temporali brevi, l'uso di tutto o di parte delle aree interne ed esterne qui previste senza nessun obbligo nei suoi confronti.
10. Le aree esterne destinate ai tavoli e alle sedie non potranno mai essere perimetrate dall' aggiudicatario né essere ingombrate con arredi fissi e/o mobili di qualsivoglia natura, fatta salva la preventiva autorizzazione da parte del committente.
11. E' tassativamente vietato l'uso di apparecchiatura alimentate a gas.
13. L' aggiudicatario si farà sempre carico della pulizia dei locali, delle attrezzature utilizzate, dei bagni e degli spogliatoi messi a disposizione dell'aggiudicatario.

Articolo 12. Personale impiegato e relativi obblighi.
1. L'aggiudicatario deve garantire la completezza dei servizi indicati e deve pertanto farsi carico della sua globale efficienza, secondo le modalità riportate nella documentazione di gara, impiegando personale idoneo, adeguato qualitativamente e numericamente alle necessità connesse agli obblighi derivanti dal contratto e operante sotto la propria esclusiva responsabilità e pertanto s'impegna a svolgere le attività di cui al presente capitolato speciale per tutto l'anno senza alcuna interruzione come di seguito specificato:
a) Per quanto attiene al servizio di accoglienza (reception) e congedo ospiti e al servizio di custodia dell'isola, come meglio precisati al precedente articolo 5, l'aggiudicatario si impegna a garantire la presenza per tutto l'anno, senza alcuna interruzione, di almeno n. 2 (due) persone sempre presenti 24 ore su 24. Tale personale impiegato per il servizio di reception e di custodia, sia diurno che notturno, deve avere almeno già svolto la mansione di "addetto alla reception" presso strutture ricettive per almeno 12 mesi, conoscere bene la lingua italiana e inglese (parlato e scritto) e l'uso di software di gestione alberghiera e deve essere capace di espletare tutte le mansioni qui previste; inoltre tale personale deve aver anche già frequentato un corso per "Addetti alla prevenzione incendi in attività a rischio alto" della durata di 16 ore ai sensi del DM 10/03/98 con rilascio di patentino dei Vigili del Fuoco e un corso per "Addetti al primo soccorso" della durata di 12 ore ai sensi del DM 388/2003; inoltre una persona per turno di lavoro dovrà essere in possesso del certificato formativo specifico per le attività di rianimazione cardio-polmonare Basic Life Support and Defibrillation – RCP base (BLS-D).
b) per quanto attiene al servizio di facchinaggio, l'aggiudicatario si impegna a garantire la presenza per tutto l'anno, senza alcuna interruzione, di almeno n. 1 (una) persona presente in isola presso la reception dalle ore 8,30 alle ore 18,30. Il personale impiegato per il servizio di facchinaggio deve conoscere bene la lingua italiana e inglese e deve essere capace di espletare tutte le relative mansioni indicate all'art. 5; inoltre tale personale deve aver anche già frequentato un corso per "Addetti alla prevenzione incendi in attività a rischio alto" della durata di 16 ore ai sensi del DM 10/03/98 con rilascio di patentino dei Vigili del Fuoco e un corso per "Addetti al primo soccorso" della durata di 12 ore ai sensi del DM 388/2003; tale personale deve altresì essere dotato di regolare patente nautica da Diporto.
c) per quanto attiene al servizio di pulizie del sistema ricettivo complementare di San Servolo, l'aggiudicatario s'impegna a svolgere l'attività prevista per tutto l'anno senza alcuna interruzione impiegando il numero di persone che ritiene necessario alla corretta e puntuale esecuzione di quanto previsto nel capitolato stesso. Tale personale deve essere capace di espletare tutte le mansioni previste al richiamato art. 5;
d) per quanto attiene alla gestione del servizio di ristorazione e di caffetteria, l'aggiudicatario s'impegna a svolgere l'attività prevista per tutto l'anno senza alcuna interruzione impiegando adeguato numero di persone che ritiene necessario alla corretta e puntuale esecuzione di quanto previsto nel capitolato stesso; tale personale dovrà essere capace di espletare tutte le mansioni all'uopo previste dal capitolato speciale; tutto il personale che l'aggiudicatario impiega nell'espletamento di tali servizi deve essere in possesso del prescritto libretto sanitario aggiornato, qualora previsto, o documento equivalente rilasciato dal competente Ufficio di Igiene; lo stesso personale deve essere sottoposto alle visite periodiche previste dalle disposizioni di leggi vigenti;
e) per quanto attiene al servizio di piccola manutenzione del sistema ricettivo, di caffetteria e di ristorazione l'aggiudicatario s'impegna ad impiegare per tutto l'anno senza alcuna interruzione almeno n. 1 (una) persona presente in isola presso la reception dalle ore 8,30 alle ore 13,15.

2. Il personale dell'aggiudicatario impiegato presso l'isola di San Servolo deve evidenziare sempre professionalità e disciplina; per garantire la qualità del servizio offerto l'aggiudicatario si impegna a curare al massimo la scelta del personale impiegato nell'Isola di San Servolo che dovrà essere accuratamente selezionato, istruito e formato.
3. Il personale impiegato dall'aggiudicatario nell'isola di San Servolo dovrà mantenere sempre un comportamento corretto, cortese e gioviale.
4. Il personale impiegato dall'aggiudicatario nell'isola di San Servolo dovrà avere cura della propria divisa che dovrà essere sempre pulita e in ordine.
5. E' fatto specifico divieto all'aggiudicatario di impiegare anche temporaneamente personale non in possesso di tutti i requisiti professionali, tecnici e sanitari previsti nel presente capitolato speciale.
6. Tutto il personale a vario titolo impiegato dall'aggiudicatario presso l'isola di San Servolo è tenuto al pieno rispetto di ogni ordine di servizio e comunicazione operativa che il committente impartirà.
7. L'aggiudicatario è tenuto a cooperare attivamente con il committente nella risoluzione di eventuali problemi tecnico-logistici.
8. Nessuna persona potrà essere impiegata dall'aggiudicatario presso l'isola di San Servolo se non prima accreditata presso la Società San Servolo srl che ne verificherà preventivamente i requisiti e la regolarità, attraverso l'acquisizione dei documenti attestanti i requisiti previsti nel presente capitolato speciale e anche attraverso eventuali colloqui volti a verificare le competenze linguistiche.
9. L'eventuale allontanamento dall'isola di San Servolo del personale dell'aggiudicatario dovrà essere comunicato al committente almeno 10 giorni prima della data prevista.
10. L' aggiudicatario è tenuto a far firmare al proprio personale impiegato a qualsiasi titolo presso l'isola di San Servolo un "foglio firma" numerato predisposto a cura del committente attraverso il quale il Direttore dell'Esecuzione del contratto possa in qualsiasi momento avere modo di comprendere chi è al lavoro e chi è stato al lavoro con specificato l'orario di entrata in turno e l'orario di cessazione del turno, permessi, ferie, ecc.
11. E' fatto obbligo all' aggiudicatario di conservare tali "fogli firma" di cui al precedente comma per tutto il periodo di validità del presente contratto e di esibirne copia a semplice richiesta da parte del Direttore dell'esecuzione del contratto. Ogni tipo di correzione apposta su tale "foglio firma" potrà essere fatta a condizione di permettere sempre la lettura di ciò che si è corretto.
12. Il committente potrà chiedere all'aggiudicatario la sostituzione delle unità di personale che durante lo svolgimento del servizio abbiano dato motivi di lagnanza o abbiano tenuto un comportamento non consono all'ambiente di lavoro.
13. Tutte le prescrizioni più sopra riportate potranno essere in qualsiasi momento integrate da ulteriori e più precise indicazioni cui attenersi nell'espletamento del servizio.

Articolo 13. Il Responsabile dell'appalto e referenti.
1. L'aggiudicatario si impegna ad indicare al committente prima dell'avvio dei servizi previsti dal presente capitolato speciale un Responsabile dell'appalto che risponda dei rapporti contrattuali fra l'aggiudicatario e il committente e che rappresenti per l'aggiudicatario la figura di costante riferimento per tutto quanto attiene l'organizzazione e il coordinamento del servizio oggetto del contratto. Il responsabile dell'appalto deve avere piena conoscenza delle norme e condizioni che disciplinano il rapporto ed essere munito dei necessari poteri per la conduzione tecnico economica del servizio nel suo complesso. Le comunicazioni e contestazioni di inadempienze fatte al responsabile dell'appalto dovranno intendersi fatte direttamente all'aggiudicatario.
2. L'aggiudicatario si impegna altresì, ad indicare al committente prima dell'avvio dei servizi previsti dal presente capitolato speciale un referente dei Servizi di Bar e Ristorazione individuato tra i dipendenti da lui impiegati a tal fine presso l'isola.
3. L'aggiudicatario si impegna altresì ad indicare al committente prima dell'avvio dei servizi previsti dal presente capitolato speciale chi tra il personale impiegato nelle pulizie del sistema ricettivo complementare ricoprirà l'analogo ruolo di referente (governante).
4. Il responsabile dell'appalto, nonché i due referenti di cui ai precedenti commi dovranno essere sempre reperibili e in caso di loro assenza o impedimento (ferie, malattia, infortunio, ecc.) l'aggiudicatario deve provvedere alla loro sostituzione, dando al committente tempestiva comunicazione del nominativo del sostituto.
5. Il Direttore dell'esecuzione del contratto si coordinerà con il responsabile dell'appalto e, se lo riterrà necessario anche con i due referenti citati, per affrontare e risolvere ogni questione tecnico-organizzativa relativa ai servizi oggetto del presente contratto.

Articolo 14. Divisa di lavoro e cartellino identificativo.
1. Il personale impiegato dall'aggiudicatario presso l'isola di San Servolo è tenuto ad indossare per ogni specifica funzione lavorativa idonea divisa da lavoro fornita dall' aggiudicatario e preventivamente approvata dal committente e ogni altro indumento prescritto ed utile ai fini dell'igiene e della sicurezza nel lavoro.

2. Il personale impiegato dall'aggiudicatario presso l'isola di San Servolo è tenuto a portare ben visibile un cartellino identificativo fornito dall' aggiudicatario e preventivamente approvata dal committente corredato di fotografia e contenente le generalità del lavoratore, l'indicazione del datore di lavoro e le lingue parlate.

Articolo 15. Contratti di lavoro.

1. L'aggiudicatario è tenuto ad impiegare personale regolarmente assunto nel rispetto di ogni norma e regolamento previsto dal Contratto Nazionale di riferimento; tale vincolo vale anche per i soci se l'aggiudicatario è una cooperativa.
2. L' aggiudicatario dichiara di essere a conoscenza del trattamento minimo inderogabile retribuito, normativo e previdenziale, spettante ai propri dipendenti ai sensi di legge e si impegna conseguentemente ad osservarlo, anche in caso di soci di cooperativa. In ogni caso l'aggiudicatario dichiara di liberare dal vincolo di solidarietà, per la corresponsione di cui sopra, il committente e di manlevare e tenere indenne espressamente lo stesso da ogni responsabilità.
3. Entro 30 giorni dall'inizio del servizio l'aggiudicatario dovrà consegnare al committente copia della comunicazione consegnata ai lavoratori ai sensi del D. Lgs. 152 del 26 maggio 1997 in merito alle condizioni applicate al rapporto di lavoro. Analogamente l'aggiudicatario dovrà provvedere per i nuovi eventuali inserimenti di lavoratori entro 30 giorni dal loro verificarsi.
4. L'aggiudicatario deve esibire ad ogni richiesta del committente, in originale o copia autentica, il Libro Unico del Lavoro (LUL), il libro paga ed il registro infortuni o comunque ogni documento previsto in tal senso dalla legislazione in vigore e copie delle ricevute dei versamenti mensili contributivi e associativi prescritti dalle vigenti disposizioni di legge. Tali vincoli valgono per l'aggiudicatario, per i suoi dipendenti e/o soci di cooperativa. Il mancato invio delle comunicazioni e della documentazione di cui sopra, nei termini temporali sopra indicati, comporterà una penale, come disciplinato dal presente contratto che sarà applicata dal committente a suo insindacabile giudizio.
5. Qualora a seguito della presente procedura di gara si verificasse un cambio di gestione dell'appalto, l'aggiudicatario dovrà prioritariamente assumere, qualora disponibili, i lavoratori che già vi erano adibiti, quali soci lavoratori o dipendenti del precedente aggiudicatario dei servizi, purché le condizioni di lavoro siano armonizzabili con l'organizzazione dell'aggiudicatario subentrante e con le esigenze tecniche ed organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto di appalto. La Società resta estranea alla concreta applicazione della presente clausola e non provvederà al rilascio di valutazioni e certificazioni preordinate all'applicazione della medesima. Le valutazioni necessarie alla concreta applicazione sono di esclusiva competenza dell'aggiudicatario subentrante.
6. Qualora il committente accerti che l'aggiudicatario si è avvalso, per l'esecuzione del servizio oggetto del presente contratto, di personale non assunto regolarmente secondo le norme vigenti in materia oppure che il personale non sia in possesso dei requisiti previsti nel presente Capitolato Speciale, saranno applicate le penalità e le eventuali modalità di risoluzione previste dal contratto. Il committente provvederà in ogni caso a segnalare il fatto alle autorità competenti.

Articolo 16. Accesso ai locali.

1. Per consentire l'accesso ai locali in caso di emergenza e nei periodi di interruzione del servizio, le chiavi di tutti i locali consegnati all'aggiudicatario devono essere da questi lasciate in copia ed in busta sigillata presso la reception dell'isola.
2. Qualora, per qualsiasi motivo ed in qualsiasi momento della gestione, l'aggiudicatario ritenesse opportuno sostituire, con spese a proprio carico, le serrature dei locali consegnati, è tenuto a chiedere ed ottenere preventivamente l'autorizzazione dalla committenza provvedendo tempestivamente a consegnare copia delle eventuali nuove chiavi.
3. Le conseguenze dirette ed indirette derivanti da mancanza o negligenza al riguardo, sono ad esclusivo carico dell'aggiudicatario.

Articolo 17. Continuità dell'esecuzione del servizio.

1. L' aggiudicatario è tenuto ad evitare qualsiasi interruzione dei servizi di cui all'art.5 e a sostituire prontamente il personale assente per qualunque ragione assumendo su di sé i rischi di malattie e infortunio degli addetti ai servizi assegnati dal Committente assicurando in ogni caso la continuità e la piena efficienza dei servizi stessi.

Articolo 18. Responsabilità e assicurazioni.

1.Ogni responsabilità per danni prodotti a persone o a beni causati dal personale dell'aggiudicatario in relazione all'espletamento del servizio o a cause ad esso connesse, si intende, senza riserve ed eccezione alcuna, a totale carico dell'aggiudicatario stesso senza possibilità di rivalsa alcuna sulla Società San Servolo srl. Pertanto l'aggiudicatario espressamente solleva la Società San Servolo srl da responsabilità per tutti i danni, diretti ed indiretti che dovessero verificarsi nei confronti di chiunque, in dipendenza o in relazione alla gestione dei servizi oggetto del presente capitolato.

2. La Società è inoltre esonerata da ogni responsabilità per qualsiasi voglia pregiudizio (danni, infortuni o altro) occorso al personale dipendente dall'aggiudicatario durante l'esecuzione del servizio.
3. E' obbligo dell'aggiudicatario stipulare specifica polizza assicurativa a copertura di tutti i rischi da responsabilità civile nei confronti della Società San Servolo e dei terzi – Garanzia RCT, con esclusivo riferimento al servizio global service in questione, con massimale per sinistro non inferiore a € 2.000.000.00 (duemilioni/00) e con validità non inferiore alla durata del contratto. In alternativa alla stipulazione della polizza che precede, l'aggiudicatario potrà dimostrare l'esistenza di una polizza RCT già attivata avente le medesime caratteristiche indicate per quella specifica. In tal caso, si dovrà produrre un'appendice alla stessa, nella quale si espliciti che la polizza in questione copre anche il servizio svolto per conto della Società San Servolo srl. L'aggiudicatario dovrà altresì, avere stipulato una polizza assicurativa a copertura di tutti i rischi da responsabilità civile nei confronti dei propri dipendenti – Garanzia RCO_ con massimale per sinistro e per anno non inferiore a € 2.000.000,00 (duemilioni/00) avente durata non inferiore a quella dell'appalto.
4. Resta comunque ferma l'intera ed esclusiva responsabilità dell'aggiudicatario anche per eventuali danni eccedenti i massimali delle polizze di cui sopra. L'aggiudicatario assume altresì, a proprio carico l'intero onere di franchigie eventualmente previste nelle precedenti polizze.
5. Ogni documento assicurativo, comprese le quietanze di avvenuto pagamento, deve essere prodotto in copia alla Società a semplice richiesta. Resta inteso che l'esistenza ovvero la validità ed efficacia per l'intera durata del rapporto contrattuale delle polizze assicurative di cui al presente articolo è condizione essenziale e pertanto, qualora l'aggiudicatario non sia in grado di provare in qualsiasi momento la copertura assicurativa di cui si tratta, il contratto si risolverà di diritto con conseguente incameramento della garanzia definitiva prestata a titolo di penale e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.

Articolo 19. Divieto di cessione del contratto.
1. E' vietata, a pena di nullità, la cessione totale e parziale del contratto, salvo quanto previsto dall'art. 106 del Codice in ordine alle ipotesi di successione all'originario aggiudicatario di altro operatore economico.
2. Il servizio di nolo della biancheria, degli asciugamani e di lavanderia è sub appaltabile ai sensi dell'art. 105 comma 2 del Codice.

Articolo 20. Pagamenti e corrispettivi
1. Il corrispettivo complessivo spettante all'aggiudicatario è determinato dal prezzo risultante dal ribasso sull'importo a base d'asta, da suddividere in fatture mensili per ciascun mese di effettivo servizio durante tutto il periodo dell'appalto. Da questo corrispettivo mensile verrà conteggiata in detrazione la quota mensile del canone offerto per la concessione del servizio di ristorazione.
2. Nel caso di R.T.I. la fatturazione dovrà avvenire da parte di ciascuna impresa in proporzione alla sua quota percentuale di partecipazione al R.T.I. stesso. Il fatturato verrà comunque liquidato a favore della capogruppo (salvo diverso accordo tra i componenti l'RTI).
4. La Società, dopo la stipula del contratto, si impegna al pagamento dei corrispettivi dovuti alla ditta entro 30 giorni dalla data di ricevimento delle fatture, previa verifica dell'adempimento regolare della prestazione e della regolarità contributiva dell'aggiudicatario mediante richiesta del DURC, senza aggiunta di interessi, salvo che la Società disconosca la regolarità delle fatture stesse e proceda, in conseguenza, a contestazioni; in tal caso verrà effettuato nei termini solo il pagamento della somma non contestata.
5. Eventuali ritardi nei pagamenti non esonerano in alcun modo l'aggiudicatario dagli obblighi ed oneri ad essa derivanti dal presente Capitolato.
6. Dal pagamento del corrispettivo sarà detratto l'importo delle eventuali esecuzioni d'ufficio, delle eventuali penalità applicate per inadempienza a carico della ditta appaltatrice e quant'altro dalla stessa dovuto.
7. San Servolo srl informa L'aggiudicatario che ai sensi del Decreto Legge n. 50 del 24 aprile 2017 è soggetta all'applicazione del meccanismo della scissione dei pagamenti dell'IVA (c.d. split payment)
8.Il pagamento sarà effettuato dalla Società San Servolo srl mediante mandato effettuato esclusivamente tramite bonifico bancario o postale su conto corrente dedicato ai fini della tracciabilità flussi finanziari di cui all'art.3 della legge del 13 agosto 2010, s.m.i.

Articolo 21. Tracciabilità dei flussi finanziari.
1. Ai sensi dell'art. 3 della Legge 13 agosto 2010, n. 136 e s.m.i. l'aggiudicatario assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 136/2010 e s.m.i.; in particolare quello di comunicare alla stazione appaltante, tempestivamente e, comunque, entro sette giorni dalla loro accensione, gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati previsti dall'art. 3 comma 1 della legge suddetta, nonché, nello stesso termine, le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi.
2. L'aggiudicatario quindi, è tenuto:

a) ad utilizzare, ai fini dei pagamenti intervenuti nell'ambito del contratto, uno o più conti correnti bancari o postali, accesi presso banche o Poste Italiane SpA. dedicati anche in via non esclusiva alle commesse pubbliche;
b) a registrare tutti i movimenti finanziari relativi all'appalto sui conti correnti dedicati e, salvo quanto previsto all'art. 3, comma 3, della L. 136/2010, ad effettuarli esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale, ovvero con altri strumenti di incasso o di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni;
3.Ai sensi dell'art. 3, c.8, Legge 13 agosto 2010, n. 136 e s.m.i. il contratto è risolto di diritto in tutti i casi in cui le transazioni sono state eseguite senza avvalersi di banche o della società Poste italiane Spa, ovvero di altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni finanziarie.

Articolo 22. Garanzia provvisoria e definitiva.
1.Le ditte partecipanti alla gara dovranno presentare una garanzia provvisoria a corredo dell'offerta, secondo le modalità previste all'art.93 del D.Lgs. 50/2016.
2. L'aggiudicatario, a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'inadempimento delle obbligazioni medesime, dovrà presentare una garanzia definitiva, pari al 10% dell'importo contrattuale, nei modi e nelle forme di cui all'art. 103 del D.Lgs n. 50/2016 e s.m.i..

Articolo 23. Inadempienze e penalità.
1. La Società, a tutela della qualità del servizio e della sua scrupolosa conformità alle norme di legge e contrattuali, si riserva di applicare sanzioni pecuniarie in ogni caso di verificata violazione di tali norme e disposizioni contrattuali, secondo il principio della progressione. La sanzione sarà applicata dopo formale contestazione ed esame delle eventuali controdeduzioni dell'appaltatore che devono pervenire entro 8 giorni dalla data della contestazione. Qualora la violazione riscontrata risulti di lieve entità e non abbia provocato alcuna conseguenza, potrà essere comminata una semplice ammonizione.
2. In caso di mancata risposta alla contestazione o di accertamento di inadempimento il committente addebita all'appaltatore una penale compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale del triennio applicata gradualmente secondo la gravità dell'irregolarità riscontrata.
3. In caso di recidiva per la medesima infrazione la penalità è raddoppiata; per le successive ulteriori infrazioni, se contestate per inadempienze verificatesi entro sei mesi dalla penalità applicata con recidiva, la penalità è triplicata.
4. Successivamente, o per cumulo di infrazioni, il committente potrà procedere alla risoluzione del contratto. Il committente procede al recupero della penalità mediante ritenuta sul mandato di pagamento delle fatture emesse dalla ditta.
5. Dopo la comminazione di 5 (cinque) sanzioni pecuniarie, si potrà addivenire alla risoluzione del contratto. La richiesta e/o pagamento delle penali non esonera in nessun caso la ditta aggiudicataria dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della penale medesima.

Articolo 24. Sospensione del contratto.
1. Ai sensi dell'art. 107 del Codice, la Società può disporre la sospensione, in tutto o in parte, dell'esecuzione del contratto al verificarsi, per cause imprevedibili o di forza maggiore, di circostanze che impediscono in via temporanea il regolare svolgimento dei servizi ovvero per ragioni di necessità o di pubblico interesse con l'osservanza delle modalità e delle prescrizioni di cui alla predetta norma.

Articolo 25. Risoluzione del contratto.
1. La Società si riserva di promuovere la risoluzione del contratto nei casi e nei modi previsti all'art. 108 del D.Lgs. 50/2016, senza pregiudizio di ogni altra azione per rivalsa di danni da parte dell'Ente e nelle ulteriori seguenti circostanze:

1. per sospensione o interruzione dei servizi di cui all'art. 5, salvo cause di forza maggiore;
2. per contravvenzioni agli obblighi contrattuali o alle disposizioni di legge relativi al servizio non eliminati in seguito a diffida formale da parte della Società;
3. per frode ed in caso di fallimento, concordato fallimentare o liquidazione coatta amministrativa;
4. per violazione dell'obbligo di sollevare o tenere indenne la Società da qualsivoglia azione o pretesa di terzi;
5. per mancato possesso delle prescritte autorizzazioni, licenze e concessioni previste dalla normativa che disciplina la materia;
6. per gravi violazioni agli obblighi previdenziali ed assistenziali nei confronti dei dipendenti;
7. per reiterati inadempimenti;
8. quando ceda ad altri, in tutto o in parte, sia direttamente sia indirettamente per interposte persone, i diritti e gli obblighi inerenti al presente Capitolato;

9. per ogni altra inadempienza o fatto che renda impossibile la prosecuzione dell'appalto, a termine dell'art. 1453 del Codice Civile.

2. In tutti i casi sopra previsti l'infrazione è contestata all'aggiudicatario con PEC o lettera raccomandata A.R., con assegnazione allo stesso di un termine non inferiore a giorni 15 per la presentazione di eventuali repliche.

3. Nei suddetti casi di risoluzione, l'aggiudicatario è comunque tenuto a garantire, nel rispetto degli obblighi contrattuali, la continuità dei servizi di cui all'art.5.

4. Qualora le insufficienze, le inadempienze, la violazione totale o parziale delle condizioni e degli obblighi contenuti nel presente Capitolato rivestano carattere d'imminente gravità tali da compromettere la funzionalità delle attività, la Società procederà alla risoluzione immediata del contratto, ad introitare la garanzia definitiva di cui all'art.103 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.e ad affidare la prosecuzione del servizio ad altro operatore, imputando all'appaltatore le eventuali spese che dovrà sostenere per supplire al mancato adempimento degli obblighi contrattuali.

5. L'aggiudicatario riconosce alla Società il diritto di esperire azioni per il risarcimento dei danni causati dall'anticipata e forzata risoluzione del contratto.

6. Nei casi di risoluzione, la Società sarà tenuta a corrispondere all'aggiudicatario soltanto il corrispettivo contrattuale delle prestazioni regolarmente effettuate sino al giorno della risoluzione, dedotte le eventuali penalità e spese sostenute.

7. Alla naturale scadenza del contratto, lo stesso si intende risolto di diritto senza bisogno di disdetta da una delle parti.

8. Inoltre, le parti convengono la risoluzione del contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., mediante la seguente clausola risolutiva espressa, previa dichiarazione da comunicarsi all'aggiudicatario con comunicazione formale, nelle seguenti ipotesi:

d) accertamento di false dichiarazioni rese in sede di gara;
e) cumulo da parte del prestatore di servizi di una somma delle penalità superiore al 10% dell'importo del contratto;
f) nel caso in cui la Società accerti l'effettuazione di pagamenti senza l'utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni così come previsto dall'art. 3 della Legge n. 136/2010, così come modificata dal D.L. 187/2010.

9. In tutti i casi di risoluzione del contratto, la Società avrà diritto di ritenere definitivamente la cauzione prestata, fermo restando il diritto al risarcimento dell'ulteriore danno e all'eventuale esecuzione in danno.

10. Rimane in ogni caso salva l'applicazione dell'art. 1453 c.c. nonché viene fatta salva la facoltà della Società di compensare l'eventuale credito della ditta aggiudicataria con il credito della Società per il risarcimento del danno.

Articolo 26. Scorrimento graduatoria di gara.

1. La risoluzione del contratto per gravi inadempienze contrattuali fa sorgere a favore della Società il diritto di affidare il servizio alla Ditta che segue in graduatoria.

2.Alla parte inadempiente verranno addebitate le maggiori spese sostenute dalla Società, fatta salva ogni ulteriore responsabilità civile o penale dell'aggiudicatario per il fatto che ha determinato la risoluzione.

Articolo 27. Recesso.

1. Ai sensi dell'art. 109 del Codice, fermo restando quando previsto dagli articoli 88, comma 4-ter, e 92, comma 4, del D.Lgs n.159/2011, la Società può recedere dal contratto in qualunque tempo previo pagamento delle prestazioni relative ai servizi eseguiti nonché del valore dei materiali utili esistenti in magazzino oltre al decimo dell'importo dei servizi non eseguiti.

Articolo 28. Stipula, spese e foro competente.

1. Il contratto sarà stipulato mediante atto pubblico notarile informatico ai sensi dell'art. 32, comma 14, del Codice, con oneri e spese a totale carico dell'aggiudicatario.

2. Tutte le controversie derivanti dall'esecuzione del contratto dono deferite alla competenza dell'autorità giudiziaria del Foro di Venezia, rimanendo esclusa la competenza arbitrale.

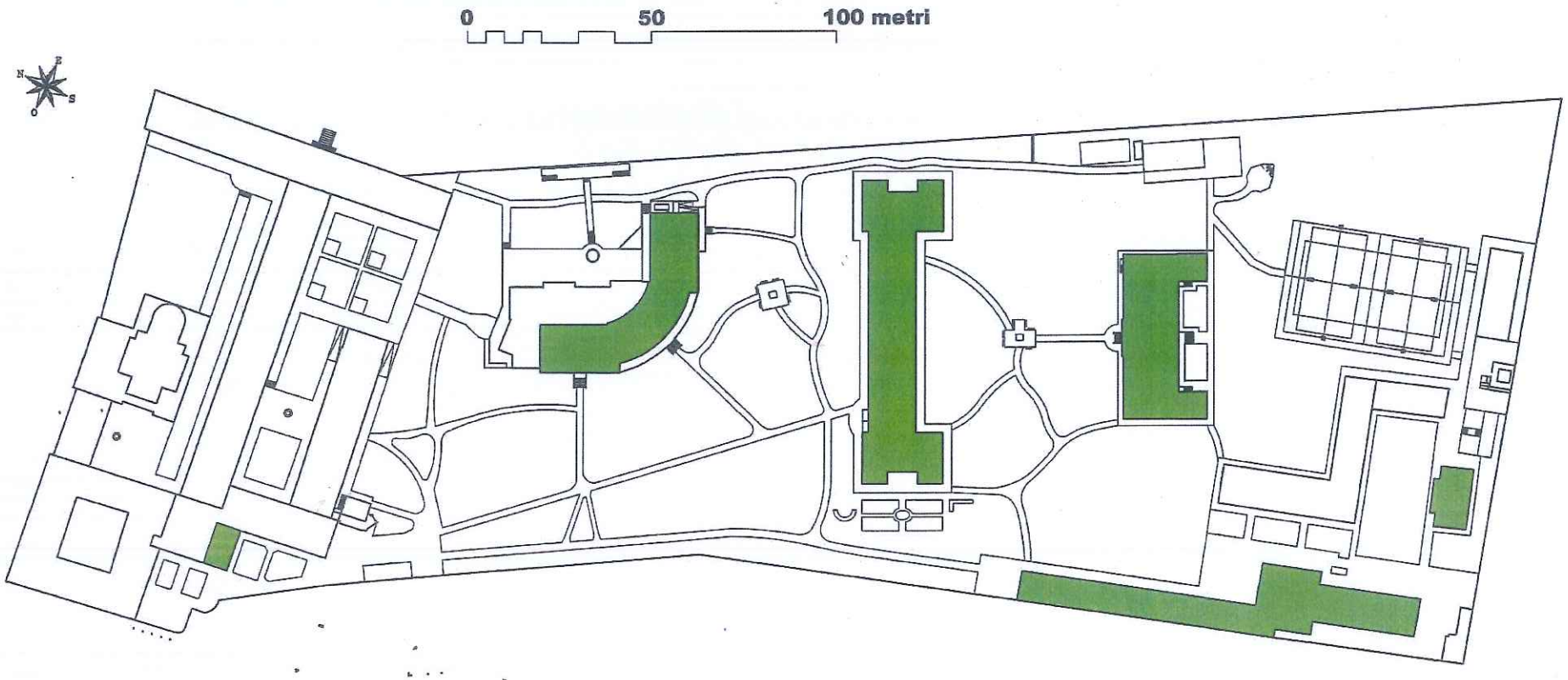
Articolo 29. Norma di rinvio.

1. Il presente appalto è soggetto, oltre che all'osservanza di tutte le norme e condizioni precedentemente enunciate, al rispetto delle norme del Codice Civile, della legislazione in materia di appalti.

2. L'aggiudicatario è tenuto comunque al rispetto delle eventuali norme che dovessero intervenire successivamente all'aggiudicazione e durante il rapporto contrattuale e nulla potrà essere preteso o richiesto per eventuali oneri aggiuntivi derivanti dall'introduzione e dall'applicazione delle nuove normative di cui sopra.

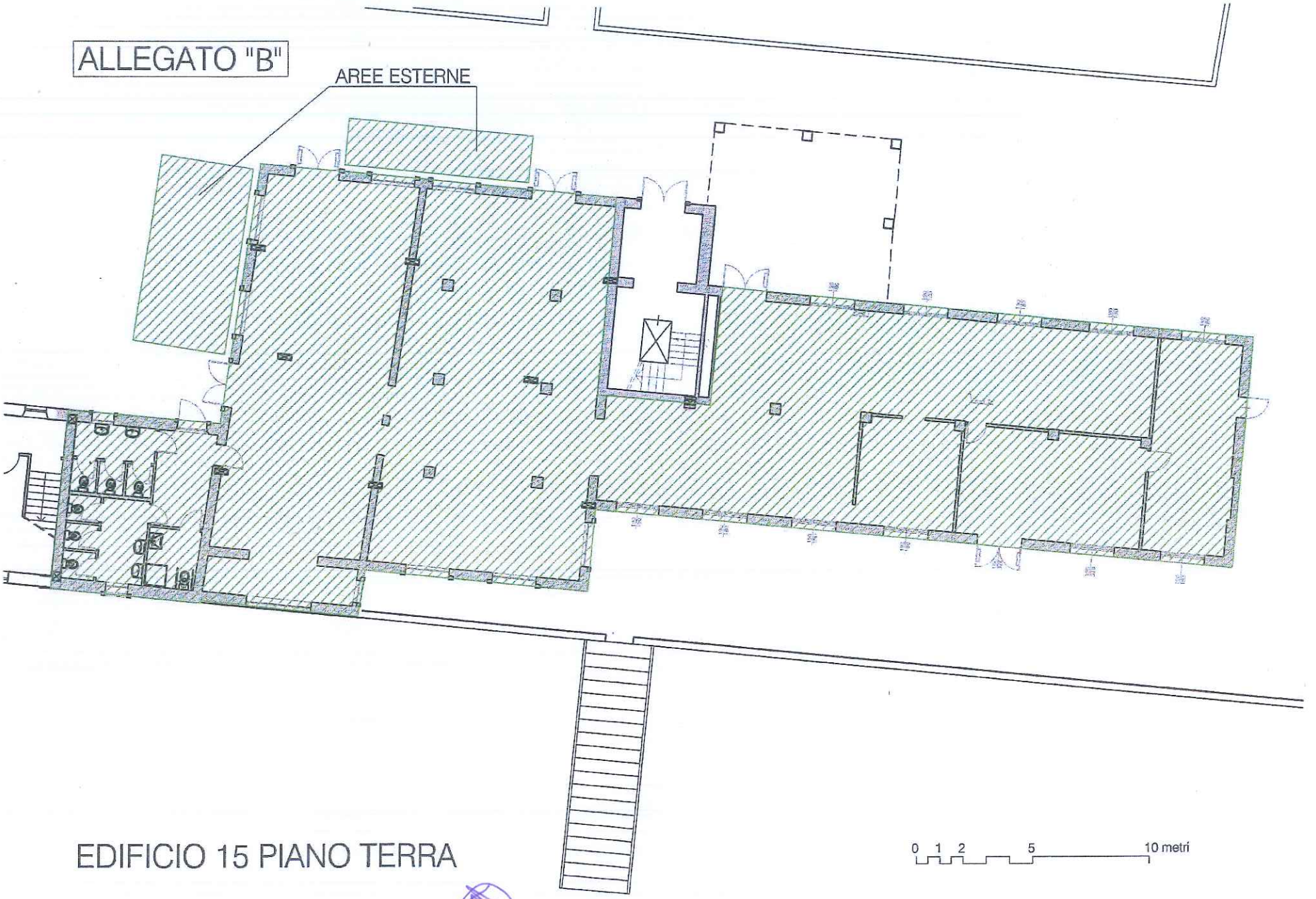
Allegati: Allegato "A", allegato "B", Allegato "C"

ALLEGATO "A"



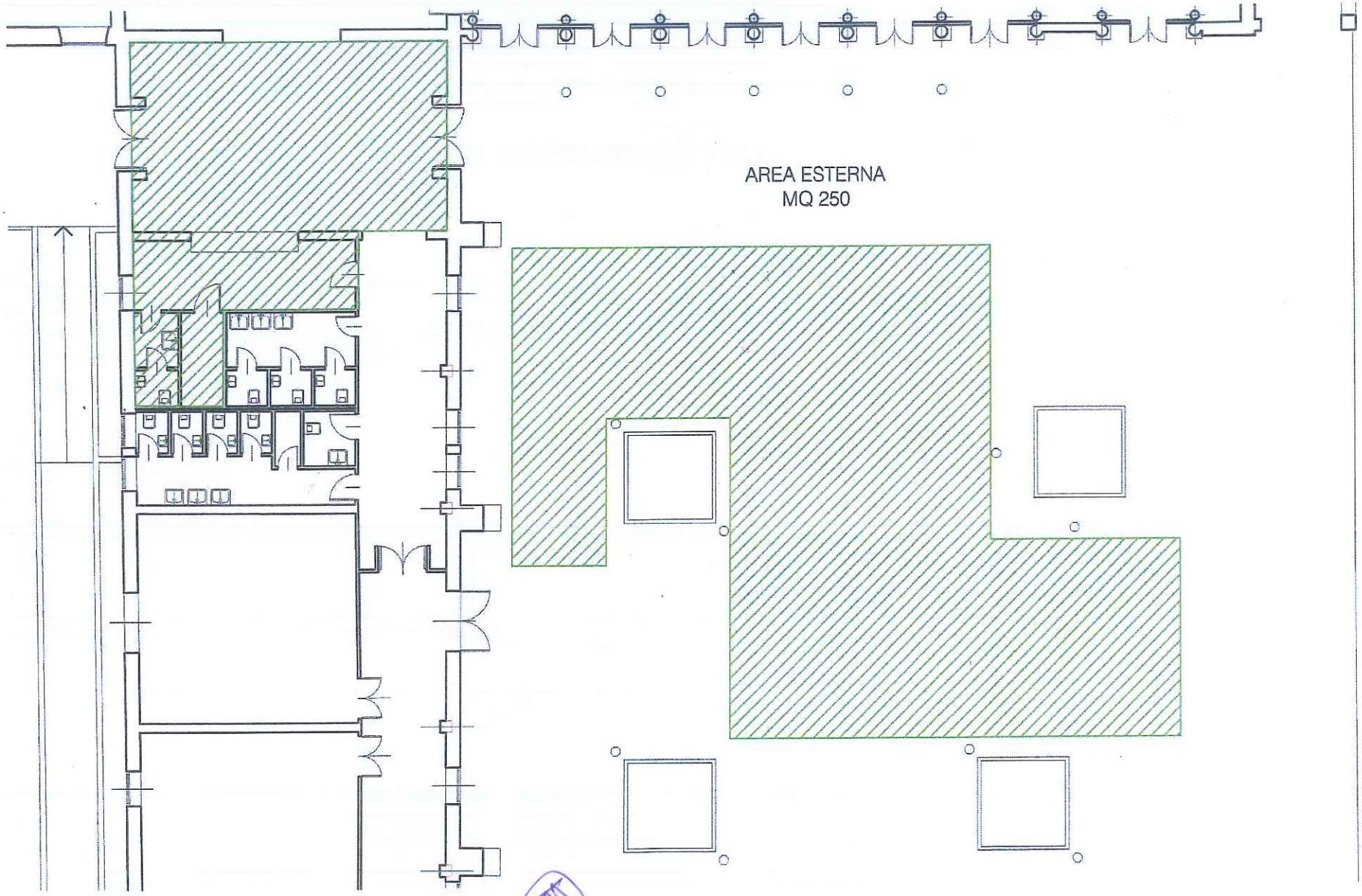
PLANIMETRIA GENERALE

ALLEGATO "B"



EDIFICIO 15 PIANO TERRA

ALLEGATO "C"



DUVRI

Documento unico per la valutazione dei rischi da interferenze

ai sensi del decreto legislativo
n. 81 del 09/04/2008, art. 26

Committente:
San Servolo s.r.l.

Oggetto appalto:
affidamento dei servizi all' interno dell' Isola di San Servolo

1. Premessa

Il Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze preliminari, (DUVRI), contiene le misure minime di prevenzione e protezione da adottare al fine di ridurre al minimo i rischi derivanti da possibili interferenze tra le attività svolte dall' appaltatore e le attività svolte dalle imprese appaltatrici. Il documento contiene l' indicazione degli oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso d' asta necessari per attuare tali misure.

L' Appaltatore, nella comunicazione dei rischi specifici connessi alla propria attività lavorativa, può presentare proposte di integrazione del DUVRI, ove ritenga di poter meglio garantire la sicurezza sul lavoro sulla base della propria esperienza.

Il DUVRI, come ha affermato l' Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture (Determinazione n. 3/2008), non è un documento "statico" ma "dinamico", per cui la valutazione dei rischi, effettuata prima dell' espletamento della gara d' appalto, deve essere necessariamente aggiornata in caso di mutamenti, quali l' intervento di subappalti o di forniture, ovvero in caso di modifiche di carattere tecnico, logistico o organizzativo resesi necessarie nel corso dell' esecuzione dell' appalto e incidenti sulla modalità di effettuazione del servizio.

Nel DUVRI vengono riportate solo le misure ed i costi per eliminare i rischi derivanti dalle possibili interferenze presenti nell' effettuazione delle prestazioni (anche verso gli utenti), fermo restando l' obbligo per le imprese di adottare le misure dirette a eliminare i rischi derivanti dalla propria attività. Tali imprese devono dimostrare di ottemperare a tutti gli adempimenti in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro previsti dal D.lgs. 81/2008

2. Anagrafica delle aziende

Di seguito si riportano i nominativi dei soggetti che sono stati coinvolti nella valutazione dei rischi, prodotta ai sensi prodotta ai sensi dell'Art. 26 comma 3 del d.lgs. n.81 del 09/04/2008.

Committente azienda appaltante	
Ragione sociale	San Servolo s.r.l.
Direttore Generale /Datore di Lavoro per la sicurezza	Fulvio Landillo
Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (esterno):	Federica Carminati Lisa Servizi Srl
Referente interno:	Carlo Castiglioni
Medico Competente	Camilla Garbin
Numero addetti	13

Impresa appaltatrice	
Ragione sociale	
Sede legale / amministrativa	
Recapito telefonico	
Legale Rappresentante	
Referente per l' appalto	
Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione:	
Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza:	
Medico Competente	
Lavoratori incaricati per l' appalto	

Impresa appaltatrice
Ragione sociale
Sede legale / amministrativa
Recapito telefonico
Legale Rappresentante
Referente per l' appalto
Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione:
Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza:
Medico Competente
Lavoratori incaricati per l' appalto

3. Riferimenti legislativi e normativi

La valutazione è stata effettuata sulla base delle indicazioni fornite dalla legislazione vigente in materia, in particolare:

- **R.D. 27/07/1934, n°1265** Approvazione del testo unico delle leggi sanitarie;
- **D.P.R. 19/03/1956, n°303 art. 64** Norme generali per l'igiene del lavoro;
- **Circolare del Presidente della Giunta Regionale del Veneto del 01/07/97, n°13** Revisione della circolare regionale n°38/87: "Criteri generali di valutazione dei nuovi insediamenti produttivi e del terziario";
- **DM 10/03/1998** Criteri generali di sicurezza antincendio e per la gestione dell'emergenza nei luoghi di lavoro
- **D.Lgs. 26/03/2001, n°151** Testo unico delle disposizioni legislative in materia di tutela e sostegno della maternità e della paternità a norma dell'Art.15 della Legge 08/03/2000, n°53;
- **D.M. 15/07/2003, n°388** Regolamento recante disposizioni sul pronto soccorso aziendale, in attuazione dell'Art. 15 comma 3 del D.Lgs. 19/09/1994 n°626 e successive modificazioni;
- **Legge 16/01/2003, n° 3** Disposizioni ordinamentali in materia di pubblica amministrazione
- **Legge 03/08/2007, n° 123 art.1** Misure in tema di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro e delega al Governo per il riassetto e la riforma della normativa in materia.
- **D.M. 22/01/2008, n°37** Regolamento concernente l'attuazione dell'articolo 11-quaterdecies, comma 13, lettera a) della legge n. 248 del 2 dicembre 2005, recante riordino delle disposizioni in materia di attività di installazione degli impianti all'interno degli edifici.
- **D. Lgs. 09/04/2008, n° 81** Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123 in materia di tutela e della sicurezza nei luoghi di lavoro. (Testo unico sicurezza);
- **D.Lgs. 3 Agosto 2009, n° 106** "Disposizioni integrative e correttive del Decreto Legislativo 9 aprile 2008 n. 81 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro".

4. Individuazione e valutazione dei rischi

4.1 Generalità e obiettivi

La valutazione è stata eseguita secondo la metodologia di seguito specificata.

Obiettivi del presente documento sono:

- identificare le sorgenti di pericolo connesse con lo svolgimento dell'attività lavorativa in presenza di una o più attività svolte da terzi;
- individuare e valutare i rischi derivanti dai pericoli identificati in termini di sicurezza, salute ed igiene del lavoro;
- verificare la conformità delle misure di prevenzione e protezione dai rischi professionali già attuate al fine di ridurre i rischi da interferenze valutati al precedente punto 2 in riferimento alle norme legislative preesistenti;
- individuare eventuali ulteriori misure di carattere tecnico, organizzativo e procedurale da adottare al fine di eliminare o ridurre il più possibile i rischi di interferenze così come previsto dall'art.26 del d.lgs. n.81 del 09/04/2008;
- redigere un programma attuativo delle misure di prevenzione e protezione da adottare a cura di San Servolo Servizi e da far adottare alle realtà presenti in isola ed alle ditte appaltatrici ai fini della cooperazione e del coordinamento così come previsto all'art. 26 del d. Lgs. 81/2008 e dal contratto di servizi in essere con la provincia di Venezia.

Il presente documento sarà allegato a ciascun contratto di appalto, la sua sottoscrizione costituirà preciso impegno all'adozione ed all'applicazione delle misure individuate.

4.2 Definizioni

Per un'uniforme comprensione dei termini usati si riportano le seguenti definizioni assunte dall'art.2 del D.Lgs n°81 del 09/04/2008 per i vocaboli "pericolo", "rischio" e "valutazione del rischio":

- **pericolo**: proprietà o qualità intrinseca di un determinato fattore avente il potenziale di causare danni;
- **rischio**: probabilità di raggiungimento del livello potenziale di danno nelle condizioni di impiego o di esposizione ad un determinato fattore o agente oppure alla loro combinazione;
- **valutazione dei rischi**: valutazione globale e documentata di tutti i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori presenti nell'ambito dell'organizzazione in cui essi prestano la propria attività, finalizzata ad individuare le adeguate misure di prevenzione e di protezione e ad elaborare il programma delle misure atte a garantire il miglioramento nel tempo dei livelli di salute e sicurezza;

Inoltre si definisce:

- **interferenza**: effetto della sovrapposizione di due o più attività lavorative che implica la possibilità dell'insorgenza di un rischio.

4.3 *Fasi operative*

Le fasi operative nella stesura del documento di valutazione dei rischi possono essere riassunte dallo schema di seguito riportato.

1	Identificazione del lavoro da svolgere in appalto
2	Individuazione dei pericoli (interferenze)
3	Individuazione del rischio derivante dalle interferenze
4	Valutazione del rischio da interferenze
5	Individuazione delle misure di prevenzione e protezione
6	Stesura del documento di valutazione dei rischi
7	Allegazione del DUVRI
8	Aggiornamento del DUVRI

L'entità del rischio è esprimibile mediante la funzione matematica:

$$R = f(P,D)$$

dove: **R** = magnitudo del rischio;
D = magnitudo del danno per i lavoratori;
P = probabilità o frequenza del verificarsi delle conseguenze.

La **magnitudo del danno** potenziale può essere stimata:

1. ***bassa*** (inabilità temporanea con prognosi minore di 3 giorni);
2. ***media*** (inabilità temporanea con prognosi da 3 a 30 giorni);
3. ***alta*** (danni irreversibili e/o permanenti).

Parimenti, la **frequenza** del verificarsi dell'evento può essere stimata:

1. ***bassa*** (il danno può avere luogo solo in circostanze occasionali);
2. ***media*** (il fattore di rischio può provocare un danno, anche se non in modo automatico o diretto);
3. ***alta*** (esiste una correlazione tra l'attività lavorativa ed il fattore di rischio).

La determinazione della funzione di rischio f presuppone la definizione di un modello dell'esposizione dei lavoratori ad ogni pericolo che consenta di porre in relazione l'entità del danno atteso con la probabilità del suo verificarsi per ogni condizione di lavoro normalmente presente.

La riduzione del rischio può avvenire mediante l'adozione di **misure di**:

1. **prevenzione** atte a ridurre la probabilità del verificarsi di un determinato evento sfavorevole;
2. **protezione** atte a diminuire l'entità delle eventuali conseguenze dell'evento sfavorevole.

Al fine di decidere quale sia l'intervento più adeguato è necessario stabilire a priori il livello di rischio accettabile (R_a) oltre il quale far sì che:

$$R < R_a$$

In funzione di ciò il rischio viene graduato mediante la formula R = P x D ed è raffigurabile in un' opportuna rappresentazione grafico - matriciale del tipo Fig.1, avente in ascisse la gravità del danno atteso ed in ordinate la probabilità del suo verificarsi.

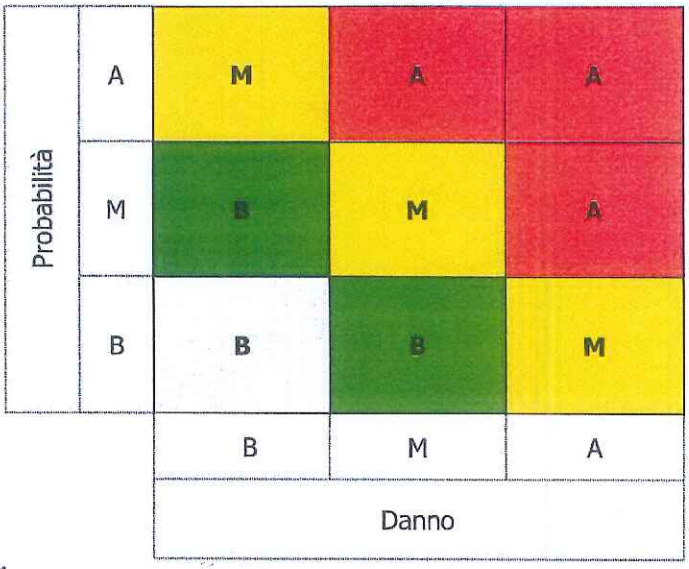


Fig. 1

Per assicurare la maggiore sistematicità al fine dell'identificazione di tutti i possibili rischi presenti considerando il tipo di attività in oggetto, si è operato come di seguito specificato.

4.3.1 Identificazione e descrizione dei lavori oggetto dell' appalto

Il contratto da affidare ha ad oggetto sia l'appalto di servizi sia la concessione di servizi, tutti da svolgersi nell'isola di S. Servolo in Venezia, ed è così articolato:

a) appalto dei servizi alberghieri degli ospiti (reception accoglienza e congedo), di pulizia degli ambienti del sistema ricettivo, dei servizi di facchinaggio e conduzione motobarca, custodia e di piccola manutenzione

b) concessione dei servizi di ristorazione, di caffetteria e di piccolo spaccio interno.

dei La frequenza lavoratori presso gli spazi lavorativi dell' Isola di San Servolo sarà giornaliera.

4.3.2 Cronoprogramma dei lavori

Il cronoprogramma definisce il periodo temporale durante il quale vengono svolte le varie fasi lavorative. Esso evidenzia in tal modo le fasi critiche nelle quali si verificano sovrapposizioni potenzialmente pericolose di lavorazioni.

All'interno dell'azienda vi sono appalti periodici ed appalti spot che possono produrre rischi interferenziali.

E' compito del datore di lavoro committente, coadiuvato dal responsabile del servizio di prevenzione e protezione aziendale, definire:

1. la compatibilità tra i vari appalti in essere contemporaneamente;
2. le misure di prevenzione e protezione atte a limitare/eliminare i rischi interferenziali.

E' compito di San Servolo Servizi definire:

1. la compatibilità tra le varie aziende coinvolte per la gestione dell'evento in essere contemporaneamente;
2. le misure di prevenzione e protezione atte a limitare/eliminare i rischi interferenziali.

4.3.3 Individuazione dei pericoli/interferenze

Tale fase di analisi consiste nell'individuazione delle fonti potenziali di pericolo, cioè delle potenziali interferenze tra le attività appaltate e la normale attività presenti negli uffici di San Servolo Servizi oppure nei luoghi di lavoro dove vengono gestiti i servizi. I pericoli interferenziali sono stati individuati attraverso lo studio dei processi lavorativi determinati dalla compresenza di una o più attività in appalto.

Sono stati analizzati in particolare:

1. l'organizzazione e l'operatività delle attività lavorative;
2. la definizione dei ruoli e delle mansioni;
3. le attrezzature di lavoro utilizzate;
4. i fattori di rischio esterni che possono influenzare l'ambiente di lavoro;
5. i fattori psicologici e fisici che contribuiscono a stati di stress;

I risultati delle osservazioni sono stati confrontati con i requisiti di legge e le norme di buona tecnica.

4.3.4 Individuazione e valutazione dei rischi da interferenze

La fase di individuazione dei rischi da interferenze è conseguente all'individuazione delle potenziali interferenze verificabili in caso di presenza di attività in appalto.
I rischi sono valutati con la metodologia individuata in sede di valutazione dei rischi sulla base della scala di magnitudo lieve, medio, grave, e viene determinata attraverso

1. esame dei luoghi di lavoro;
2. verifica delle modalità di svolgimento effettivo delle attività;
3. presa visione della valutazione dei rischi specifici elaborata dalla singola ditta appaltatrice.

L'entità del danno e probabilità di accadimento sono ricavati dalla valutazione della potenziale sovrapposizione di più attività contemporanee o dall'eventuale estensione del rischio alle attività successive, nonché dalla possibile frequenza dell'accadimento.
In Schede di valutazione dei rischi interferenziali si riporta l' elenco dei possibili rischi da interferenza che possono verificarsi nel corso dell' appalto.

4.3.5 Individuazione delle misure di prevenzione e protezione

In Misure di prevenzione e protezione dei rischi interferenziali sono state individuate dalla Committente le misure di prevenzione e protezione per ridurre al minimo i rischi da interferenze e i DPI da far indossare all'appaltatore e alla committente limitatamente ai rischi da interferenze.

5. Primo soccorso

Presso la reception dell'isola è presente una cassetta di primo soccorso conforme ai contenuti previsti dal D.M. 388/03 a disposizione dei lavoratori.
I lavoratori impegnati nelle attività di guardiania diurna e notturna devono essere in possesso di attestato di frequenza al corso di formazione per "Addetti al primo soccorso" ai sensi del DM 388/2003

6. Fasi operative in condizioni anomale e/o di emergenza di lavoro

6.1 Piano di emergenza e di evacuazione

E' stata predisposta ed adottata la procedura per gestire l'emergenza e l'evacuazione.

L'appaltatore dovrà provvedere a formare ed informare il personale operante in merito al comportamento da tenere in caso di emergenza sulla base della procedura in Procedura di emergenza.

Il personale impiegato nell' attività di guardiania diurna e notturna deve essere in possesso di certificato di frequenza al corso di formazione per "Addetti alla prevenzione incendi e gestione dell' emergenza in attività a rischio elevato" ai sensi del DM 10/03/98.

In caso di incendio San Servolo Servizi ha individuato gli addetti all' emergenza nelle persone di Fulvio Landillo e Carlo Castiglioni.

7. Costi per la sicurezza

I costi della sicurezza devono essere quantificati e non assoggettati a ribasso d'asta. In analogia ai lavori, sono quantificabili come costi delle sicurezza tutte quelle misure preventive e protettive necessarie per l' eliminazione o la riduzione dei rischi interferenti individuate nel DUVRI.
Possono essere definiti costi per la sicurezza:

- gli apprestamenti previsti nel DUVRI (ad. Es.: ponteggi, trabatelli, ponti su cavalletti);
- le misure preventive e protettive e i DPI eventualmente previsti nel DUVRI
- i mezzi e servizi di protezione collettiva (ad. Es. segnaletica di sicurezza, avvisatori acustici, attrezzature per primo soccorso) previsti nel DUVRI;
- le procedure contenute nel DUVRI e previste per specifici motivi di sicurezza;
- gli eventuali interventi finalizzati alla sicurezza e richiesti per lo sfasamento spaziale o temporale delle lavorazioni interferenti;
- le misure di coordinamento relative all'uso comune di attrezzature, infrastrutture, apprestamenti, mezzi e servizi di protezione collettiva;
- le attività di formazione, informazione e addestramento e l'eventuale sorveglianza sanitaria

Si deve altresì evidenziare che nel caso del servizio oggetto d appalto, non è semplice prevedere lo svolgimento delle singole attività e la conseguente organizzazione del servizio oggetto dell' appalto.

Per tale motivo risulta difficoltosa la redazione di dettagliati oneri per la sicurezza dovuti a rischi per interferenze in ogni singolo edificio.
Sulla base di una valutazione globale del servizio da espletare, si sono comunque definiti gli oneri della sicurezza secondo una quantificazione complessiva per ciascuna voce di costo.
Per la quantificazione degli importi dovuti a formazione/informazione, si è ipotizzato che il servizio oggetto d' appalto venga effettuato da n°. 22 lavoratori, presiedute da n° 2 lavoratori con ruolo di capo squadra.
Dal computo effettuato (allegato al capitolato di gara) risulta che l' importo complessivo degli oneri per la sicurezza (non soggetti a ribasso d asta) è pari a 18.000 Euro.
La liquidazione degli oneri per la sicurezza avverrà solo dopo aver accertato l' effettiva esecuzione degli interventi previsti nel computo.

SCHEDE DI VALUTAZIONE DEI RISCHI INTERFERENZIALI

AI SENSI DEL DECRETO LEGISLATIVO N. 81 DEL 09/04/2008

Descrizione lavori: **pulizia parti comuni e camere del centro soggiorno e centro studi** Sede dei lavori: Isola di San Servolo edifici 11, 12, 13, 14, 15 e 18			
Rischi esistenti	**Descrizione del rischio**	**Livello di rischio**	**Misure adottate per eliminare le interferenze**
Rischio elettrocuzione	Il rischio si manifesta quando vengono eseguiti lavori in ambienti di lavoro in cui sono presenti impianti elettrici in tensione.	BASSO	Impianto elettrico a Norma e presenza certificato di conformità. E' fatto divieto assoluto di manomettere prese o altre parti dell' impianto elettrico. La potenza elettrica delle macchine elettriche utilizzate dall' affidatario deve essere compatibile con le caratteristiche delle rete elettrica della sede
Rischio incendio e gestione emergenza	Il rischio si manifesta quando vengono eseguiti lavori con l'uso di fiamme libere e/o in cui sono previste attività che determinano per esempio la produzione di scintille.	BASSO	Divieto di fumare ed usare fiamme libere. Consegna delle procedure di emergenze applicate in azienda. Le planimetrie informative devono essere ben esposte nei locali
Spazi di lavoro: rischio di scivolamento, inciampo, urto, caduta	Il rischio di manifesta quando è necessario utilizzare luoghi di lavoro i cui pavimenti sono bagnati e/o presentano un indice di scivolamento elevato e/o vi sono presenti degli ostacoli di varia natura (ingombri, cavi, ecc...), utilizzo scale portatili	BASSO	• I lavoratori dell' azienda committente dovranno comunicare la presenza di liquidi sulla pavimentazione o di pericoli dovuti ad ingombri; • In caso di pulizie devono essere poste in opera le precauzioni del caso (uso di cavalletti con esposto l'avviso del rischio di scivolamento). • Utilizzo e manutenzione scale conformi UNI EN 1301
Rischio Chimico	Il rischio si manifesta quando vengono eseguiti lavori con in presenza di sostanze chimiche e/o preparati contenenti agenti chimici corrosivi, per esempio acidi. Pittogramma contraddistinto da Xi e Xn.	BASSO	Limitazione nell'utilizzo di prodotti chimici che possono determinare irritazioni o tossicità alle persone a vario titolo presenti; Prima dell'inizio delle lavorazioni la ditta appaltatrice dovrà, comunicare i prodotti che utilizza e dovrà ricevere le informazioni sulla presenza di pericoli nelle aree di lavoro; Prodotti per le pulizie conservati sotto chiave in appositi ripostigli; Aereazione dei locali dopo la pulizia
Dotazioni di emergenza e misure di prevenzione presenti nell'ambiente di lavoro: presidi antincendio sufficienti e regolarmente mantenuti, piano di emergenza, cassetta di primo soccorso, uscite di emergenza, percorsi d'esodo segnalati, spazi idonei alla viabilità			
Prescrizioni e/o disposizioni particolari: Vietato l'ingresso a persone esterne se non accompagnate, vietato fumare ed usare fiamme libere			
Valutazione complessiva: attività di pulizia è compatibile con l' orario di lavoro del committente e con la presenza di ospiti nell' Isola, purché l' appaltatore utilizzi idonea cartellonistica appropriata per avvertire lo			

svolgimento dell' attività in corso.

Descrizione lavori: **gestione attività ricettiva e reception** Sede dei lavori: Isola di San Servolo nelle zone 1 edifici 11, 12, 13, 14, 15 e 18			
Rischi esistenti	**Descrizione del rischio**	**Livello di rischio**	**Misure adottate per eliminare le interferenze**
Rischio elettrocuzione	Il rischio si manifesta quando vengono eseguiti lavori in ambienti di lavoro in cui sono presenti impianti elettrici in tensione.	BASSO	Impianto elettrico a Norma e presenza certificato di conformità. E' fatto divieto assoluto di manomettere prese o altre parti dell' impianto elettrico. La potenza elettrica delle macchine elettriche utilizzate dall' affidatario deve essere compatibile con le caratteristiche delle rete elettrica della sede
Rischio incendio e gestione emergenza	Il rischio si manifesta quando vengono eseguiti lavori con l'uso di fiamme libere e/o in cui sono previste attività che determinano per esempio la produzione di scintille.	BASSO	Divieto di fumare e usare fiamme libere. Consegna delle procedure di emergenze applicate in azienda. Le planimetrie informative devono essere ben esposte nei locali.
Rischio di scivolamento, inciampo, urto	Il rischio di manifesta quando è necessario utilizzare (per esempio per l'attraversamento) luoghi di lavoro i cui pavimenti sono bagnati e/o presentano un indice di scivolamento elevato e/o vi sono presenti degli ostacoli di varia natura (ingombri, cavi, ecc...).	BASSO	• I lavoratori dell'azienda committente dovranno comunicare la presenza di liquidi sulla pavimentazione o di pericoli dovuti ad ingombri; • Segnalazione con apposita cartellonistica di pericolo
Dotazioni di emergenza e misure di prevenzione presenti nell'ambiente di lavoro: presidi antincendio sufficienti e regolarmente mantenuti, piano di emergenza, cassetta di primo soccorso, uscite di emergenza, percorsi d'esodo segnalati, spazi idonei alla viabilità			
Prescrizioni e/o disposizioni particolari: Vietato l'ingresso a persone esterne se non accompagnate, vietato fumare ed usare fiamme libere			
Valutazione complessiva: attività dell' appaltatore compatibile con attività del committente.			

Descrizione lavori: **gestione mensa e somministrazione** Sede dei lavori: Isola di San Servolo edificio 15			
Rischi esistenti	**Descrizione del rischio**	**Livello di rischio**	**Misure adottate per eliminare le interferenze**
Rischio elettrocuzione	Il rischio si manifesta quando vengono eseguiti lavori in ambienti di lavoro in cui sono presenti impianti elettrici in tensione.	BASSO	Impianto elettrico a Norma e presenza certificato di conformità. E' fatto divieto assoluto di manomettere prese o altre parti dell' impianto elettrico. La potenza elettrica delle macchine elettriche utilizzate dall' affidatario deve essere compatibile con le caratteristiche delle rete elettrica della sede
Rischio incendio e gestione emergenza	Il rischio si manifesta quando vengono eseguiti lavori con l'uso di fiamme libere e/o in cui sono previste attività che determinano per esempio la produzione di scintille.	BASSO	Divieto di fumare e usare fiamme libere. Consegna delle procedure di emergenze applicate in azienda. Le planimetrie informative devono essere ben esposte nei locali.
Rischio di scivolamento, inciampo, urto	Il rischio di manifesta quando è necessario utilizzare (per esempio per l'attraversamento) luoghi di lavoro i cui pavimenti sono bagnati e/o presentano un indice di scivolamento elevato e/o vi sono presenti degli ostacoli di varia natura (ingombri, cavi, ecc...).	BASSO	• I lavoratori dell'azienda committente dovranno comunicare la presenza di liquidi sulla pavimentazione o di pericoli dovuti ad ingombri; • Segnalazione con apposita cartellonistica di pericolo
Dotazioni di emergenza e misure di prevenzione presenti nell'ambiente di lavoro: presidi antincendio sufficienti e regolarmente mantenuti, piano di emergenza, cassetta di primo soccorso, uscite di emergenza, percorsi d'esodo segnalati, spazi idonei alla viabilità.			
Prescrizioni e/o disposizioni particolari: Vietato l'ingresso a persone esterne se non accompagnate, vietato fumare ed usare fiamme libere.			
Valutazione complessiva: attività dell' appaltatore compatibile con attività del committente.			

Descrizione lavori: **gestione bar interno** Sede dei lavori: Isola di San Servolo nella zona 6			
Rischi esistenti	**Descrizione del rischio**	**Livello di rischio**	**Misure adottate per eliminare le interferenze**
Rischio elettrocuzione	Il rischio si manifesta quando vengono eseguiti lavori in ambienti di lavoro in cui sono presenti impianti elettrici in tensione.	BASSO	Impianto elettrico a Norma e presenza certificato di conformità. E' fatto divieto assoluto di manomettere prese o altre parti dell' impianto elettrico. La potenza elettrica delle macchine elettriche utilizzate dall' affidatario deve essere compatibile con le caratteristiche delle rete elettrica della sede
Rischio incendio e gestione emergenza	Il rischio si manifesta quando vengono eseguiti lavori con l'uso di fiamme libere e/o in cui sono previste attività che determinano per esempio la produzione di scintille.	BASSO	Divieto di fumare e usare fiamme libere. Consegna delle procedure di emergenze applicate in azienda. Le planimetrie informative devono essere ben esposte nei locali.
Rischio di scivolamento, inciampo, urto	Il rischio di manifesta quando è necessario utilizzare (per esempio per l'attraversamento) luoghi di lavoro i cui pavimenti sono bagnati e/o presentano un indice di scivolamento elevato e/o vi sono presenti degli ostacoli di varia natura (ingombri, cavi, ecc...).	BASSO	• I lavoratori dell'azienda committente dovranno comunicare la presenza di liquidi sulla pavimentazione o di pericoli dovuti ad ingombri; • Segnalazione con apposita cartellonistica di pericolo
Dotazioni di emergenza e misure di prevenzione presenti nell'ambiente di lavoro: presidi antincendio sufficienti e regolarmente mantenuti, piano di emergenza, cassetta di primo soccorso, uscite di emergenza, percorsi d'esodo segnalati, spazi idonei alla viabilità.			
Prescrizioni e/o disposizioni particolari: Vietato l'ingresso a persone esterne se non accompagnate, vietato fumare ed usare fiamme libere.			
Valutazione complessiva: attività dell' appaltatore compatibile con attività del committente.			

MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE DEI RISCHI INTERFERENZIALI

AI SENSI DEL DECRETO LEGISLATIVO N. 81 DEL 09/04/2008

DESCRIZIONE LAVORI	RISCHI INTERFERENZIALI	MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE	DPI PER RISCHI DA INTERFERENZA
Pulizia parti comuni e camere centro soggiorno e centro studi	Elettrocuzione, incendio e gestione emergenza, spazi di lavoro: rischio scivolamento, inciampo urto, esposizione a prodotti chimici	Ordine e manutenzione dei locali ordine degli spazi, controllo delle vie di uscita , segnaletica di sicurezza, esposizione planimetrie apparecchiature ed impianti realizzati secondo le norme di buona tecnica. Utilizzo corretto delle apparecchiature elettriche, verifica periodica degli impianti informazione al personale esterno, aereazione dei locali durante e dopo utilizzo prodotti chimici	Non previsti
Gestione attività ricettiva e reception	Inciampo, evacuazione, elettrocuzione incendio	Ordine e manutenzione dei locali ordine degli spazi, controllo delle vie di uscita, segnaletica di sicurezza, esposizione planimetrie. Apparecchiature ed impianti realizzati secondo le norme di buona tecnica. Verifica periodica degli impianti Informazione al personale esterno	Non previsti
Gestione mensa con somministrazione	Inciampo, evacuazione, elettrocuzione incendio	Ordine e manutenzione dei locali Ordine degli spazi, controllo delle vie di uscita, segnaletica di sicurezza, esposizione planimetrie. Apparecchiature ed impianti realizzati secondo le norme di buona tecnica. Verifica periodica degli impianti Informazione al personale esterno	Non previsti
Gestione bar interno	Inciampo, evacuazione, elettrocuzione incendio	Ordine e manutenzione dei locali Ordine degli spazi, controllo delle vie di uscita, segnaletica di sicurezza, esposizione planimetrie. Apparecchiature ed impianti realizzati secondo le norme di buona tecnica. Verifica periodica degli impianti Informazione al personale esterno	Non previsti

PROCEDURE DI EMERGENZA

AI SENSI DECRETO LEGISLATIVO N. 81 DEL 09/04/2008

INCENDIO IN UNO DEGLI EDIFICI PRESENTI SULL' ISOLA

Nel caso in cui si verifichi un incendio in uno degli edifici presenti nell'isola verrà inviata una segnalazione alla reception localizzata in Zona 1, Centro di Coordinamento, mediante un terminale luminoso e acustico.

Il personale alla reception dovrà:

1. contattare il coordinatore emergenza;
2. attenersi agli ordini impartiti del Coordinatore Emergenza.

Il personale alla reception dovrà:

1. individuare l'area e la stanza da cui è partito l'allarme
2. leggere sigla indicata su display in reception;



3. rintracciare nel fascicolo degli elaborati grafici il locale corrispondente alla sigla indicata nel display;
4. se, il coordinatore emergenza non è presente, dovrà recarsi sul posto per visionare la situazione, tenendosi in contatto con il collega che rimane alla reception;
5. coordinare lì eventuale evacuazione;
6. In caso di grave incendio l'addetto alla reception dovrà contattare i Vigili del Fuoco impiegando i numeri telefonici siti presso i telefoni abilitati alla chiamata esterna.

Altre azioni da fare:

- Dovrà essere tolta tensione dall'edificio agendo nel pulsante di sgancio elettrico più vicino;
- Il personale della squadra di emergenza dovrà munirsi di mezzi di estinzione e tentare lo spegnimento senza mettere a repentaglio la propria incolumità;
- Dovrà essere allontanato tutto il personale in modo ordinato e senza creare panico verso le vie e le porte di emergenza seguendo la procedura di evacuazione nel seguito indicata;

- Dovranno essere aperte tutte le aperture verso l'esterno (finestre) e spenti gli impianti di ventilazione generale e localizzata;

EVACUAZIONE DAGLI EDIFICI

Nel caso in cui il Coordinatore delle emergenze od il suo sostituto ravvedano un grave pericolo per gli occupanti dell'edificio, verrà comandata l'evacuazione per tutte le persone presenti.

II comando di evacuazione avverrà tramite segnalazione di allarme sonoro.

Tutte le persone devono abbandonare il luogo in cui si trovano e devono recarsi verso il punto di raccolta più vicino.

Eventuale personale di imprese esterne dovrà rimuovere attrezzi che potrebbero costituire intralcio ai mezzi e alle operazioni di soccorso (es. scale, casse, macchine, veicoli, ecc.) e recarsi verso il luogo di ritrovo.

MODALITÀ DI INTERVENTO IN CASO DI INFORTUNIO O MALORE

Chiunque rilevi una persona colta da infortunio o malore dovrà:

Se un dipendente è coinvolto in un incidente oppure è colto da malore, deve essere tempestivamente avvisato l'addetto al primo soccorso che attiverà i provvedimenti del caso, se necessario anche con l'aiuto di altri dipendenti.

In particolare e con immediatezza:

- Allarma il coordinatore dell'emergenza, specificando esattamente cosa è successo e il luogo esatto dove è avvenuto l'infortunio, richiedendo l'intervento della squadra incaricata al pronto soccorso;
- verifica la gravità dell'incidente (possibilmente anche con domanda diretta all'infortunato);
- deve astenersi da qualsiasi intervento sull'infortunato fino all'arrivo degli incaricati al pronto soccorso interno. Solo se è ancora in una situazione di pericolo di vita, evitando di mettere in pericolo altre persone, è da spostare in zona sicura;
- fa allontanare tutte le persone non necessarie;
- evita che il ferito venga mosso o importunato con domande;
- evita nel modo più assoluto che al ferito vengano somministrate indiscriminatamente bevande cibi o medicinali;
- in generale, esprime parole ed assume atteggiamento di calma e rassicurazione.

Nel caso risulti possibile valutare la gravità dell'incidente e lo ritenga opportuno:

- aiuta l'infortunato ad assumere la posizione più confortevole;
- attua gli interventi di primo soccorso fondamentali;
- se la gravità lo esige chiede l'intervento dell'autoambulanza (numero 118);
- se il ferito è nelle condizioni di muoversi provvede ad accompagnarlo o farlo accompagnare al più vicino Pronto Soccorso;
- resta a disposizione per ricostruire l'accaduto e per fornire tutte le informazioni utili;
- vieta a tutti di dare spiegazioni sull'incidente accentrando solo su se stesso tale compito;

Il coordinatore dell'emergenza fa chiamare telefonicamente dall'addetto alla reception il soccorso medico esterno descrivendo nella maniera più precisa possibile la situazione dell'infortunato, e vi si mantiene in contatto per tutto il durare delle operazioni della squadra di primo soccorso.

MODALITÀ DI INTERVENTO IN CASO DI FUGA DI GAS

Chiunque rilevi una fuga di gas esterna dovrà:

- dare "l'Allarme" per far intervenire il coordinatore dell'emergenza e la squadra antincendio che dovrà:
- Allertare Centro di Coordinamento
- Telefonare ai Vigili del Fuoco
- Telefonare all'azienda del gas
- Valutare la zona della perdita e, se del caso, interrompere immediatamente l'erogazione di gas agendo sulla leva di intercettazione della centrale termica

Al termine della fuga di gas se vi sono locali invasi dall'odore di gas, lasciare ventilare il locale fino a che non se ne percepisca più l'odore.

MODALITÀ DI INTERVENTO IN CASO DI TERREMOTO

In caso di scossa di notevole intensità con produzione di notevoli danni:

- Evitare di precipitarsi disordinatamente all'esterno degli edifici
- Sospendere le attività ponendo in sicurezza gli impianti, le macchine e le attrezzature
- Chiudere il rubinetto generale dell'acqua e del gas
- Interrompere l'alimentazione generale dell'energia elettrica

☐ Allertare Centro di Coordinamento:

  - Telefonare all' azienda del gas
  - Telefonare ai Vigili del Fuoco
  - Pronto Soccorso

- Verificare che all'interno degli edifici non siano rimaste bloccate persone
- Verificare che non vi siano persone ferite
- Raggiungere il Punto di Raccolta e rimanere in attesa di istruzioni
- Prima di riprendere le attività ispezionare con cautela i locali, verificando l'assenza di lesioni strutturali, di fughe di gas, di principi d'incendio

MODALITÀ DI INTERVENTO IN CASO DI NUBE TOSSICA

- Ripararsi immediatamente in luogo chiuso
- Chiudere immediatamente porte e finestre
- Disattivare i sistemi di condizionamento dell'aria e di ventilazione
- Spostare il personale dai piani bassi ai piani superiori
- Fare in modo che il personale rimanga all'interno dei locali
- Non fumare e spegnere qualunque fiamma che consuma ossigeno
- Non usare né telefono né cellulari
- Rimanere in attesa di istruzioni
- Non uscire fino al cessato allarme

MODALITÀ DI INTERVENTO IN CASO DI ALLAGAMENTO

Chiunque rilevi una principio di allagamento dovrà:

- ☐ dare l' Allarme per fare intervenire il coordinatore della squadra lotta antincendio che dovrà;
- ☐ Interrompere immediatamente l'erogazione dell'acqua dal contatore esterno;
- ☐ Interrompere l'interruttore di Energia Elettrica e non effettuare altra operazione elettrica.
- ☐ Fare evacuare la zona interessata dall'allagamento ordinatamente.
- ☐ Predisporre un presidio all'ingresso per impedire l'accesso ai non addetti.
- ☐ Verificare se vi sono cause accertabili della perdita d'acqua.

Se si è in grado di eliminare la causa della perdita

- ☐ ···Eliminare la causa della perdita

Se non si è in grado di eliminare la causa della perdita

- ☐ Telefonare all'Azienda dell'Acqua.
- ☐ Telefonare ai Vigili del Fuoco

Al termine della perdita

- ☐ Drenare l'acqua
- ☐ Verificare che l'acqua non abbia raggiunto quadri, apparecchi elettrici e scatole di derivazione
- ☐ Se questo è avvenuto non richiudere l'interruttore dell' Energia Elettrica fino al completamento dell' intervento di manutenzione

MODALITÀ DI INTERVENTO IN CASO DI BLACK OUT

- ☐ Non sussistono condizioni di particolare gravità;
- ☐ E' automatica l'accensione delle luci di emergenza;
- ☐ Provvedere allo stacco di tutte le apparecchiature elettriche;
- ☐ Una volta ritornata la corrente riaccendere le apparecchiature.

PERICOLO INCENDIO: NORME DI COMPORTAMENTO

- ☐ Rispettare il divieto di fumare
- ☐ Non gettare mozziconi di sigarette, fiammiferi e altri parti incandescenti nei cestini, ove ci possa essere carta, ma utilizzare gli appositi posacenere.
- ☐ Tenere le fonti di calore lontano da prodotti infiammabili
- ☐ Non ingombrare le vie di fuga, le uscite di sicurezza, i quadri elettrici, i mezzi antincendio;
- ☐ Monitorare le tubazioni degli impianti per accertarsi che non vi siano rotture o perdite di oli o vapori
- ☐ Togliere l'alimentazione alle apparecchiature elettriche a funzionamento discontinuo come le stufe, macchine da ufficio ecc. dopo l'uso;

REGOLE PER L' USO DEGLI ESTINTORI

Per un efficace intervento con estintori portatili, dopo avere scelto il tipo più idoneo in relazione al tipo di incendio ed averlo attivato secondo le modalità d'uso, occorre:

- ☐ Togliere lo spinotto di sicurezza;
- ☐ agire con progressione iniziando lo spegnimento dal più vicino focolaio sino a raggiungere il principale;
- ☐ dirigere il getto alla base delle fiamme, avvicinandosi il più possibile, senza pericoli per la persona;
- ☐ erogare con precisione evitando gli sprechi;
- ☐ non erogare contro vento né contro le persone;
- ☐ nel caso di erogazione su parti in tensione, oltre alla scelta della sostanza estinguente che non deve risultare conduttrice, l'operatore deve mantenersi a distanza di sicurezza dalle parti in tensione stesse;
- ☐ nel caso di erogazione contemporanea con due o più estintori, gli operatori devono agire parallelamente o fino a formare una angolo massimo di 90°;
- ☐ nel caso di erogazione su liquidi infiammabili in recipienti aperti, operare in modo da evitare spandimento di liquido infiammabili

PROGETTO TECNICO
PER LA GARA PER SERVIZI ALBERGHIERI DEGLI OSPITI, DI PULIZIA DEGLI AMBIENTI DEL SISTEMA RICETTIVO, DEI SERVIZI DI FACCHINAGGIO, CONDUZIONE MOTOBARCA, CUSTODIA E DI PICCOLA MANUTENZIONE E DI CONCESSIONE DEI SERVIZI DI RISTORAZIONE, DI CAFFETTERIA E DI PICCOLO SPACCIO INTERNO PRESSO L'ISOLA DI SAN SERVOLO, VENEZIA – CIG 7183428051

Premessa generale.

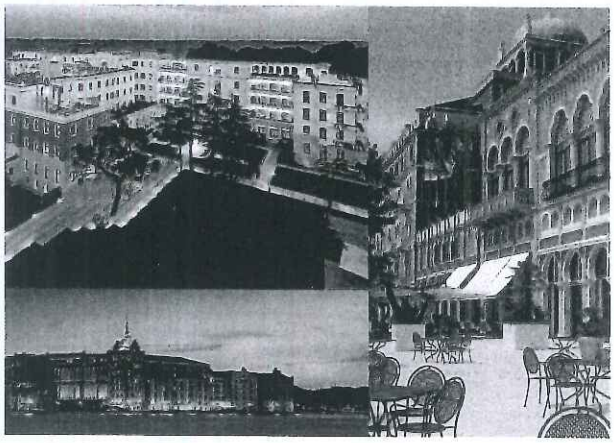
Premesse.
La presente RTI Costituenda è composta dalle seguenti aziende:
Capogruppo/Mandataria: IVH srl
Quota: 80%
Servizi da erogare: servizi alberghieri degli ospiti, di pulizia degli ambienti del sistema ricettivo, dei servizi di facchinaggio, di conduzione di motobarca, custodia e di piccola manutenzione, di concessione dei servizi di ristorazione, caffetteria e di piccolo spaccio interno presso l'Isola di San Servolo.

IVH srl viene fondata a Venezia nel 2013 da figure professionali con esperienza trentennale del settore dei servizi. La costante partnership con le più importanti catene alberghiere internazionali ha permesso alla società di divenire uno dei più importanti player nazionali nell'erogazione dei servizi alberghieri.
La rigorosa gestione del personale e l'attività di formazione di operatori, sui quali poter fare affidamento per tutte le operazioni di turnover e per qualsiasi eventuale emergenza, contribuiscono a migliorare la qualità del servizio reso.
Avendo sempre come obiettivo la soddisfazione dell'ospite che si trasforma da cliente in vero e proprio promotore, IVH srl ben struttura ed organizzata sviluppa la sua attività nel seguente modo:
organizzazione del servizio – espletamento del servizio – scelta delle attrezzature, prodotti e macchinari – attività di controllo e monitoraggio dei servizi resi.
IVH srl oggi opera per:

- **Hilton Venezia – Firenze – Siena;**
- **JW Marriott Isola delle Rose Venezia;**
- **Starhotels (Firenze – Milano – Siena – Torino – Venezia);**
- **Sina Hotels Centurion Palace e Palazzo Sant'Angelo Venezia;**
- **Grand Hotel Et De Milan Milano;**
- **LaGare Hotel Murano Venezia;**
- **Hotel Excelsior Lido di Venezia.**



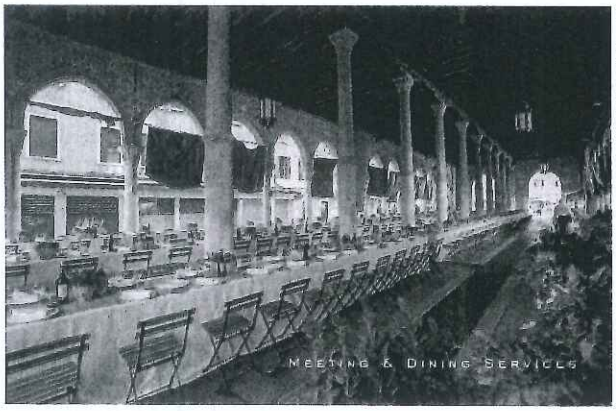
IVH srl gestisce l'Enoteca Vinus di Venezia, la prima wine bar di Venezia, aperta nel 2003, dove si possono degustare i migliori vini locali con anche selezioni del Trentino Alto Adige e Friuli Venezia Giulia.
Aderente Confindustria e partner di AVA Venezia.
Sponsor ufficiale Premio Excellence Milano 2017.
Partner E.H.M.A. (European Hotels Manager Association).

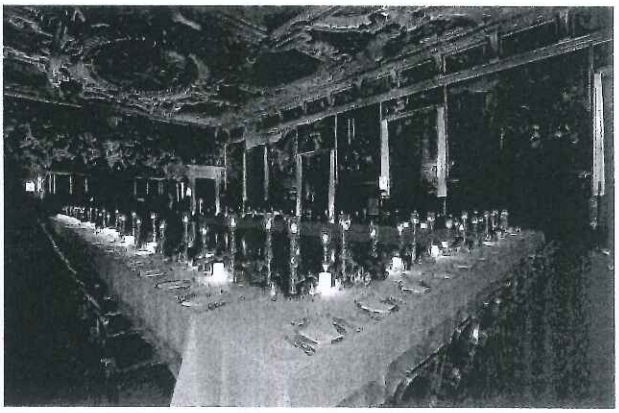


Venezia 25/9/17

Mandante: Casinò di Venezia Meeting & Dining Services srl
Quota: 20%
Servizi da erogare: consulenza in ambito della ristorazione in relazione ai servizi di caffetteria e ristorazione nonché l'eventuale realizzazione e gestione di eventi.

Casinò di Venezia Meeting & Dining Services srl nasce come società di ristorazione a servizio dei clienti della Casinò di Venezia Gioco S.p.A.
La pluriennale esperienza in ambito ristorativo sia per i clienti della stessa Casa da Gioco sia per clienti esterni ha permesso di raggiungere importanti traguardi ed elevati standard qualitativi.
La Casinò di Venezia Meeting & Dining Services srl, inoltre, grazie alla divisione Banqueting, denominata RistO'Art (l'Arte della Ristorazione), svolge attività di catering anche al di fuori delle proprie sedi operative (Ca' Vendramin Calergi e Ca' Noghera).





L'idea di formare una RTI Costituenda tra IVH srl come Capogruppo/Mandataria e Casinò di Venezia Meeting & Dining Services srl nasce dall'esigenza di unire le proprie specifiche sinergie, IVH srl per la parte relativa ai servizi alberghieri e Casinò di Venezia Meeting & Dining Services srl per la parte relativa al know acquisito nei servizi di ristorazione e conforto, in modo da consentire all'ospite finale dell'isola di vivere una esperienza autentica e pertanto di apprezzare in toto l'Isola di San Servolo di Venezia.
Il management di IVH srl implementerà i servizi presso l'Isola di San Servolo essendo conscia delle necessità specifiche della committenza.
IVH srl dedicherà maggiore attenzione relativamente a:

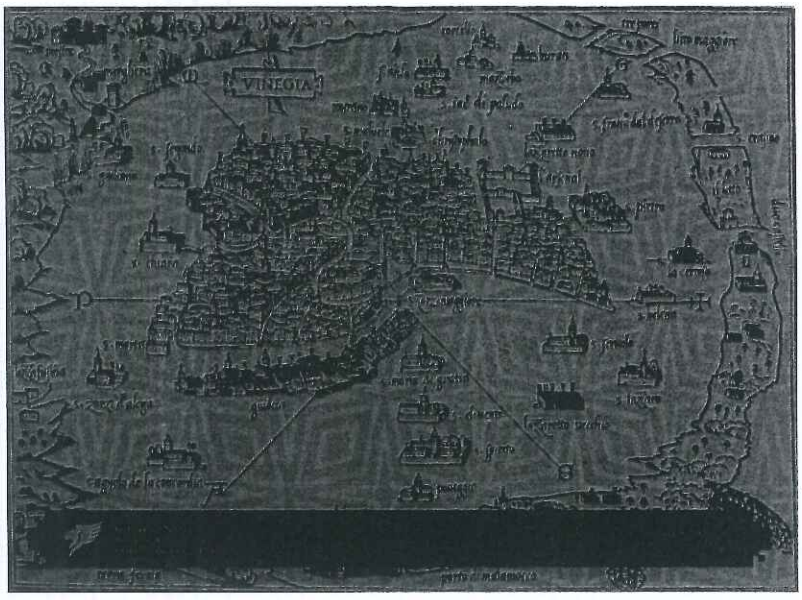
- **Promozione e sviluppo del brand "l'ombra del leon";**
- **vestiario del personale impiegato;**
- **organizzazione turnistica di lavoro dei reparti di ricevimento e servizio ai piani;**
- **implementazione sistema Hoxell per la gestione delle attività di facchinaggio, manutenzione, pulizia, controllo camere e comunicazione da ricevimento agli altri reparti;**
- **efficientamento delle attrezzature di pulizia in considerazione della particolare logistica dell'Isola di San Servolo.**

Casinò di Venezia Meeting & Dining Services srl trasferirà la sua esperienza nella gestione dei servizi di ristorazione e catering a codesto RTI Costituendo per consentire all'ospite dell'Isola di poter usufruire di un servizio di ristorazione paragonabile a quello di un ristorante ed hotel.
Casinò di Venezia Meeting & Dining Services srl in particolare svolgerà attività di consulenza nei seguenti ambiti:

- **pianificazione dello sviluppo dei servizi di ristorazione;**
- **organizzazione dei servizi di ristorazione e piani strategici;**
- **predisposizione di standard di qualità, di quantità e costo/analisi costi e ricavi;**

Inoltre la stessa si occuperà:

- **organizzazione/gestione/esecuzione del servizio ristorativo in ambito di eventuali eventi.**



MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO DI RECEPTION, FACCHINAGGIO E VIGILANZA COSI' SUDDIVISO:

a) ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE.
Turni di lavoro del personale adibito ai servizi di reception e custodia.
Presenza oraria del personale diurno.

La proposta per la gestione del servizio di custodia e reception presso l'Isola di San Servolo di Venezia riguarda la predisposizione di un servizio di ricevimento di elevato livello sia dal punto di vista qualitativa sia dal punto di vista della puntualità e cordialità.
Per il servizio in oggetto verrà impiegato personale rispondente ai seguenti requisiti:

- conoscenze lingue straniere (in particolare inglese, francese, tedesco e spagnolo);
- esperienza nel settore specifico.

Il servizio verrà espletato mediante l'utilizzo di un software di gestione alberghiera come riportato nel Capitolato.
Tutto il personale sarà formato e sensibilizzato ad avere un comportamento, attento e cortese.

La programmazione sottoesposta è a titolo esemplificativo e tiene conto di alcune specificità legate alla logistica dell'Isola di San Servolo, in primis permettere al personale in oggetto di non dover riscontrare difficoltà con gli orari del servizio navetta di Actv che ha una media di n.2 passaggi ogni ora. Inoltre gli stessi sono organizzati in funzione del principio di equilibrio tra le figure coinvolte in modo da non dover creare differenze o disparità.

	NOVEMBRE 2017	A	B	C	D	E	sostituzione GIORNO	G	H	I	sostituzione NOTTE	NOVEMBRE 2017
1	MERCOLEDI'	RIPOSO	TB	TA	TA	RIPOSO	RIPOSO	TB	TN	TN	RIPOSO	1
2	GIOVEDI	RIPOSO	TB	TA	TB	TA	RIPOSO	RIPOSO	TN	TN	RIPOSO	2
3	VENERDI	RIPOSO	TB	TA	TB	TA	RIPOSO	RIPOSO	TN	RIPOSO	TN	3
4	SABATO	TA	RIPOSO	TA	TB	TB	RIPOSO	RIPOSO	RIPOSO	TN	TN	4
5	DOMENICA	TA	RIPOSO	TA	RIPOSO	TB	RIPOSO	RIPOSO	TN	TN	RIPOSO	5
6	LUNEDI	TB	RIPOSO	RIPOSO	RIPOSO	TB	TA	TA	TN	TN	RIPOSO	6
7	MARTEDI'	TB	TA	RIPOSO	TA	RIPOSO	TB	RIPOSO	TN	RIPOSO	TN	7
8	MERCOLEDI'	RIPOSO	TA	TB	TA	RIPOSO	TB	RIPOSO	RIPOSO	TN	TN	8
9	GIOVEDI	RIPOSO	TB	TB	TA	TA	RIPOSO	RIPOSO	TN	TN	RIPOSO	9
10	VENERDI	RIPOSO	RIPOSO	TB	TA	TA	RIPOSO	TB	TN	TN	RIPOSO	10
11	SABATO	TA	RIPOSO	TB	TA	RIPOSO	TB	RIPOSO	TN	RIPOSO	TN	11
12	DOMENICA	TA	TA	RIPOSO	RIPOSO	RIPOSO	TB	TB	RIPOSO	TN	TN	12
13	LUNEDI	TA	TA	RIPOSO	RIPOSO	RIPOSO	TB	TB	TN	TN	RIPOSO	13
14	MARTEDI'	TB	TB	TA	TA	RIPOSO	RIPOSO	RIPOSO	TN	TN	RIPOSO	14
15	MERCOLEDI'	RIPOSO	TB	TA	TB	TA	RIPOSO	RIPOSO	TN	RIPOSO	TN	15
16	GIOVEDI	RIPOSO	RIPOSO	TA	TB	TB	RIPOSO	TA	RIPOSO	TN	TN	16
17	VENERDI	RIPOSO	RIPOSO	TA	TB	TB	TA	RIPOSO	TN	TN	RIPOSO	17
18	SABATO	TA	RIPOSO	RIPOSO	TB	RIPOSO	TB	TA	TN	TN	RIPOSO	18
19	DOMENICA	TA	TA	RIPOSO	RIPOSO	RIPOSO	TB	RIPOSO	TN	RIPOSO	TN	19
20	LUNEDI	TB	TA	TB	RIPOSO	TA	RIPOSO	RIPOSO	RIPOSO	TN	TN	20
21	MARTEDI'	TB	RIPOSO	TB	TA	TA	RIPOSO	RIPOSO	TN	TN	RIPOSO	21
22	MERCOLEDI'	RIPOSO	RIPOSO	TB	TA	RIPOSO	TA	TB	TN	RIPOSO	TN	22
23	GIOVEDI	RIPOSO	TA	TB	TA	RIPOSO	RIPOSO	TB	TN	RIPOSO	TN	23
24	VENERDI	RIPOSO	TB	TB	TA	RIPOSO	TA	RIPOSO	RIPOSO	TN	TN	24
25	SABATO	TA	TB	RIPOSO	TB	RIPOSO	RIPOSO	TA	TN	TN	RIPOSO	25
26	DOMENICA	TA	RIPOSO	RIPOSO	RIPOSO	TB	TA	TB	TN	TN	RIPOSO	26
27	LUNEDI	TA	RIPOSO	TA	RIPOSO	TB	TB	RIPOSO	TN	RIPOSO	TN	27
28	MARTEDI'	TB	RIPOSO	TA	TA	TB	RIPOSO	RIPOSO	RIPOSO	TN	TN	28
29	MERCOLEDI'	RIPOSO	TA	TA	TB	TB	RIPOSO	RIPOSO	TN	TN	RIPOSO	29
30	GIOVEDI	RIPOSO	TA	TA	TB	TB	RIPOSO	RIPOSO	TN	TN	RIPOSO	30
		TURNI 16	TURNI 17	TURNI 22	TURNI 22	TURNI 17	TURNI 13	TURNI 11	TURNI 22	TURNI 22	TURNI 15	

TA	7.05 - 15.30
TB	14.40 - 22.40
TN	22.40 - 07.05

Servizio di facchinaggio.

La programmazione sottoesposta è a titolo esemplificativo, tuttavia gli orari indicati sono quelli previsti da Capitolato d'oneri.

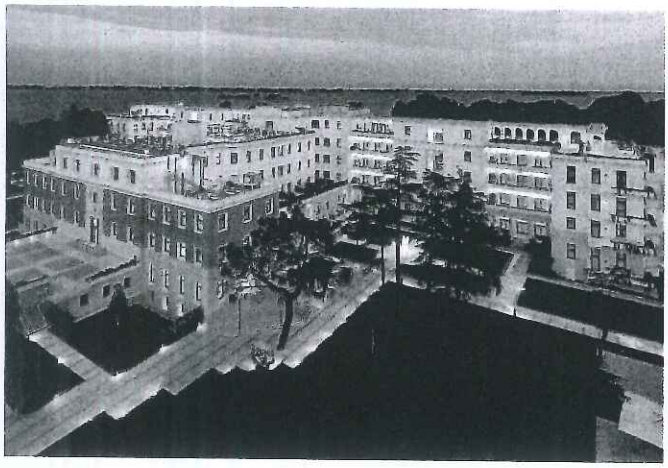
	NOVEMBRE	X	Y	Z
	2017	X	Y	Z
6	LUNEDÌ	TA	TB	
7	MARTEDI'	TA	TB	
8	MERCOLEDI'	TA	TB	
9	GIOVEDI	TA	TB	
10	VENERDI	TA	TB	
11	SABATO	RIPOSO	TB	TA
12	DOMENICA	TA	RIPOSO	TB

TA	8:30 - 13:30
TB	13:30 - 18:30

Specificità del servizio di facchinaggio.



IVH srl, nel territorio veneziano, impiega circa n.700 addetti giornalmente nelle più prestigiose catene alberghiere della città e tra il proprio organico dispone di personale adibito ai servizi di facchinaggio in possesso del requisito della conoscenza della lingua inglese e dei relativi attestati necessari all'espletamento dei servizi in particolare dotati di regolare patente nautica da Diporto (vedi allegato). Si precisa che già la stessa IVH srl svolge il servizio navetta per il proprio personale presso l'Hotel JW Marriott Isola delle Rose Venezia con propria imbarcazione adibita al servizio di navigazione.
La stessa IVH srl mette a disposizione dell'Ente la propria imbarcazione come da foto allegata con portata di max 12 unità compreso pilota.





Modalità e tempi di tirocinio per i nuovi operatori da inserire.

Modalità:

- Sinergia tra la società IVH srl e le scuole di formazione/Università per percorsi di inserimento lavorativo;
- Presentazione del tirocinante all'ente committente;
- Valutazione congiunta dell'attitudine del tirocinante;
- Inserimento del tirocinante attraverso il programma Garanzia Giovani di cui sotto;
- Affiancamento del tirocinante al personale già impiegato;
- Percorso lavorativo.

Focus tirocinio "Garanzia Giovani".

Il programma Garanzia Giovani, programma comune volto ad assicurare "ad ogni persona al di sotto dei 29 anni un'offerta qualitativamente valida di lavoro, proseguimento degli studi, apprendistato o tirocinio". L'attivazione e lo svolgimento di un tirocinio coinvolgono ufficialmente, oltre al tirocinante e all'imprenditore che lo ospita, un insieme di soggetti: *il promotore, il tutor, il responsabile aziendale.*

Il promotore.

Il ruolo di soggetto promotore può essere svolto in particolare da:

- agenzie regionali e sezioni circoscrizionali per l'impiego, ovvero strutture, aventi analoghi compiti e funzioni, individuate dalle leggi regionali;
- università e istituti di istruzione universitaria statali e non statali abilitati al rilascio di titoli accademici;
- provveditorati agli studi;
- istituzioni scolastiche statali e non statali che rilascino titoli di studio con valore legale;
- centri pubblici (o a partecipazione pubblica o in convenzione con la regione o la provincia competente, ovvero accreditati) di formazione professionale e/o di orientamento;
- istituzioni formative private senza scopo di lucro sulla base di una specifica autorizzazione della regione;

Al soggetto promotore spettano compiti di assistenza e garanzia.

Il tutor e il responsabile aziendale.

Il soggetto promotore è tenuto a nominare un tutor, che segua il giovane in qualità di responsabile didattico-organizzativo delle attività di formazione ed orientamento.
Al tempo stesso anche il datore di lavoro ha l'obbligo di garantire la presenza di un responsabile aziendale, che funga da punto di riferimento per il tirocinante.

Convenzione.

Precondizione fondamentale per lo svolgimento dei tirocini è la convenzione, che viene stipulata tra soggetto promotore e datore di lavoro.
È compito del soggetto promotore trasmettere copia della convenzione alla Regione, alla Direzione provinciale del Lavoro, alle rappresentanze sindacali aziendali o, in mancanza di esse, alle confederazioni sindacali maggiormente rappresentative.

Il progetto formativo.

Ad ogni tirocinio deve corrispondere un progetto formativo e di orientamento, in cui siano indicati:

- gli obiettivi e le modalità di svolgimento del tirocinio, in coerenza con il percorso formativo fino a quel momento svolto dal giovane;
- i nominativi del tutor incaricato dal soggetto promotore e del tutor aziendale;
- gli estremi identificativi delle assicurazioni contro gli infortuni sul lavoro e la responsabilità civile;
- il periodo di svolgimento e la durata del tirocinio, in modo tale che quest'ultima sia adeguata alla complessità del progetto stesso;

- il settore aziendale di inserimento, fermo restando che l'esperienza formativa può svolgersi anche in più settori della stessa azienda.

Come per la convenzione, anche il progetto formativo deve essere trasmesso dal soggetto promotore alle istituzioni interessate.

La durata del periodo di tirocinio.
Il tirocinio non ha una durata minima, purché l'esperienza svolta in azienda sia sufficiente alla realizzazione del progetto formativo, ma ha invece dei limiti massimi di durata, che variano a seconda della tipologia del tirocinante.

Tempi di attivazione:

- Fase 1 presentazione: incontro presso l'ente committente e valutazione congiunta committente/appaltatore;
- Fase 2 attivazione pratica tirocinio (attraverso il percorso "Garanzia Giovani") – dal momento dell'attivazione n.14 gg per la predisposizione della documentazione;
- Fase 3 inizio tirocinio. Per la durata vedi sopra.

Modalità, strumenti e gestione per la rilevazione del personale presente.
Dotazioni tecnologiche innovative.
IVH srl propone due tipologie di metodo per la rilevazione del personale presente:
1) tramite il classico marcatempo e relativo badge in possesso di ogni singola unità;
2) *tramite il sistema Hoxell.*

Marcatempo/badge.



Il nostro sistema di rilevamento presenze tramite badge non solo provvede al conteggio delle ore effettive di prestazione del servizio del personale ma anche al rilevamento di assenze non previste e da cui far scattare innovative modalità di gestione delle emergenze.
Qualora dovessero verificarsi tali emergenze il sistema di rilevamento, essendo dotato di un collegamento ai terminali delle nostre sedi, entro un certo orario prestabilito (es. scarto di 15 minuti dall'orario previsto di presenza dell'addetto/a) invia agli stessi la comunicazione "Attenzione: Ufficio x dell'Hotel Nazionale. Non rilevata presenza dell'addetto/a y". Dalla ricezione di tale messaggio scatta il piano di sostituzione del personale.
In merito alla gestione delle emergenze nell'ambito sicurezza la IVH srl parte dal presupposto che, come "datore di lavoro", è obbligatorio sia programmare e destinare le risorse economiche ed umane necessarie per l'applicazione delle misure di sicurezza, che verificare la loro attuazione e vigilare sull'osservanza degli adempimenti da essa prescritti.
Come richiesto all'articolo 4 del D.L. 626 è nostro compito elaborare il "documento sulla valutazione dei rischi" che contiene la valutazione stessa e i criteri adottati, l'individuazione delle misure di prevenzione e di protezione e il programma per la loro attuazione. Sulla base dell'Articolo 8 del D.L. 626 provvediamo alla nomina del Responsabile e degli Addetti al Servizio di Protezione e Prevenzione e li comunichiamo alla committente. Inoltre, come prescritto all'Articolo 12 del D.L. 626, chiediamo alla committente per gli ambienti oggetto dei nostri interventi quali sono le figure incaricate di attuare le misure di pronto soccorso, salvataggio, lotta antincendio e gestione delle emergenze. Secondo quanto stabilito al comma o) dell'Articolo 4 teniamo un Registro degli infortuni ove vengono riportati gli infortuni di operatori che comportano almeno un giorno di assenza dal lavoro stesso.
Inoltre, sulla base dei dati indicati nelle Schede di Sicurezza dei prodotti da noi utilizzati forniteci dalle Aziende produttrici, abbiamo effettuato ai sensi del D.L.25/2002 una Valutazione del Rischio Chimico. Provvediamo infine alla nomina del medico competente che ha compiti come previsti nel caso si rientri nell'obbligo della sorveglianza sanitaria (Art.17 del D.L. 626/96 – Art.72 decies del D.L. 25/2002.

Hoxell.
IVH srl propone l'utilizzo del sistema Hoxell che offre un sistema di lavoro in "real time" del tutto innovativo, concepito per rispondere alla necessità di accrescere la soddisfazione dell'ospite e di aumentare la sua fidelizzazione attraverso il coinvolgimento dello staff ed il costante miglioramento delle sue performances.

Nato da un team di professionisti con un'esperienza pluridecennale nel settore dell'ospitalità, unisce in sé una visione strategica ben precisa e la consapevolezza che la qualità e l'efficienza operativa dei vari reparti, già a partire dal Room Division, siano elementi fondamentali per il successo di ogni azienda alberghiera.

Il sistema hoxell funge anche da rilevatore di presenze e sarà così distribuito:
- *n.1 tablet (tipo iPad) presso il ricevimento come postazione fissa per marcare entrata e uscita;*
- *tot. tablet (tipo iPad) per ogni governante/cameriera per marcare entrata e uscita;*
- *n.1 tablet (tipo iPad) presso il bar come postazione fissa per marcare entrata e uscita;*
- *n.1 tablet (tipo iPad) presso la cucina come postazione fissa per marcare entrata e uscita.*

Il sistema Hoxell permette sia al Committente sia al datore di lavoro di verificare in tempo reale l'ubicazione del personale impiegato in quel momento.

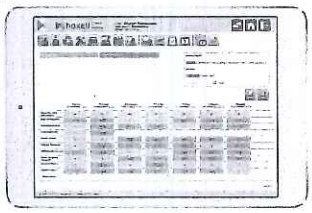
Il sistema di lavoro di Hoxell:
- snellisce i processi gestionali attraverso dispositivi "mobile";
- migliora la comunicazione tra i dipartimenti;
- aumenta la qualità del servozo offerto e percepito;
- facilita le interazioni tra l'ospite e lo staff.

Interfacciato con i principali PMS sul mercato è semplice da installare, da imparare e da utilizzare. E' uno strumento potente e modulabile per adattarsi perfettamente alle tue necessità, nel pieno rispetto della privacy dei tuoi ospiti.

Housekeeping.
Le principali funzionalità:
- Organizzare facilmente le governanti ai piani presenti in servizio;
- Assegnare le camere da rigovernare in pochi minuti e secondo le diverse tempistiche di pulizia previste per ogni camera;
- Disporre di un piano camere sempre aggiornato in "real time": room move, late check out, early check out, etc.;
- Sapere se l'ospite ha segnalato il "do not disturb";
- Segnalazione degli early check in;
- Risoluzione delle tracce di OPERA (fare twin, 3^ letto, culla, etc);
- Preparare le camere secondo le segnalazioni presenti nelle note della prenotazione;
- Comunicare in tempo reale ed in modalità "one to one", facilitati da google translator integrato;
- Visualizzare l'elenco degli arrivi con evidenziati gli ospiti VIP e secondo i livelli: platinum, gold, silver, etc.;
- Monitorare il lavoro delle governanti e l'andamento delle pulizie in tempo reale;
- Segnalazione delle camere pronte con reporting dettagliato;

- Segnalazione delle camere ispezionate con reporting dettagliato;
- Turn down service;
- Segnalazione dei guasti in camera classificati secondo diverse zone e priorità: camera, bagno, salotto, etc.;
- Segnalazione del consumo del minibar con reporting dettagliato;
- Conteggio del consumo dei prodotti di cortesia da bagno con reporting dettagliato;
- Conteggio della biancheria di camera con reporting dettagliato;
- Conoscere le governanti in turno ed in quale camera si trovano;
- Check list di controllo degli standard di camera con punteggi qualitativi per camere e governanti;
- Gestione Lost&Found;
- Descrizioni e foto degli standard di camera.

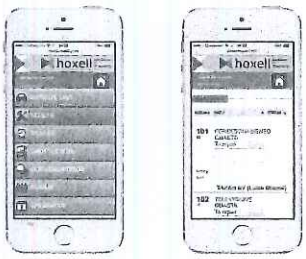
I turni di lavoro



Manutenzione e Reporting.

- Segnalazione dettagliata del guasto alla reception, alla governante ed al manutentore: chi, cosa, quando;
- Diversi livelli di urgenza e priorità, segnalati anche via SMS oppure "push message";
- Presa in carico del guasto da parte del reparto manutenzione;
- Segnalazione dell'avvenuta risoluzione immediata;
- Se non risolvibile immediatamente, passaggio alla "to do list";
- Reporting giornaliero, settimanale, mensile con i tempi medi di risoluzione e tipologie di guasti;
- Visione generale delle camere con guasti e secondo l'occupazione restante, in partenza, in arrivo;
- Tracking in tempo reale dei guasti aperti.

Il manutentore



Modalità e strumenti per la sostituzione delle assenze programmate e impreviste.

Premessa.

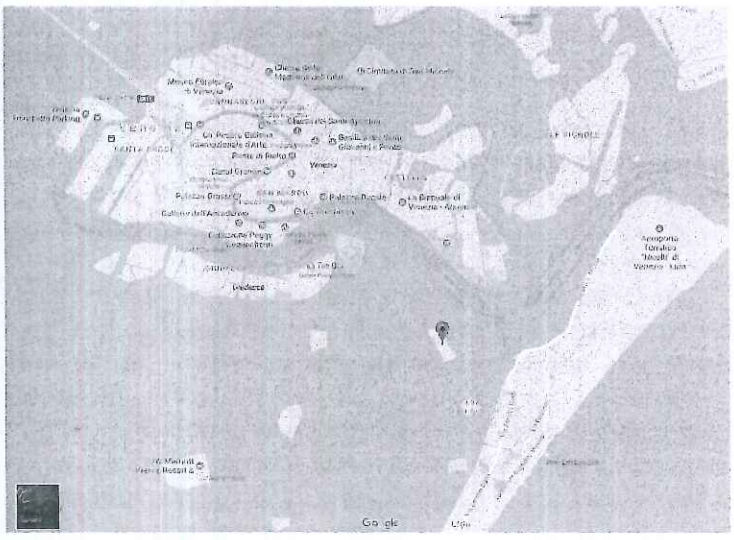
La sede di IVH srl si trova presso l'Isola del Tronchetto al civico 14, provvista di darsena per garantire spostamenti veloci e pratici mediante imbarcazioni della società.

Per finalizzare il miglior risultato per il servizio all'oggetto la nostra società garantisce una copertura totale livello logistico nel territorio grazie ad un parco mezzi di notevole importanza e adatto a soddisfare ogni necessità.

Sotto descrizione mezzi di proprietà IVH srl.

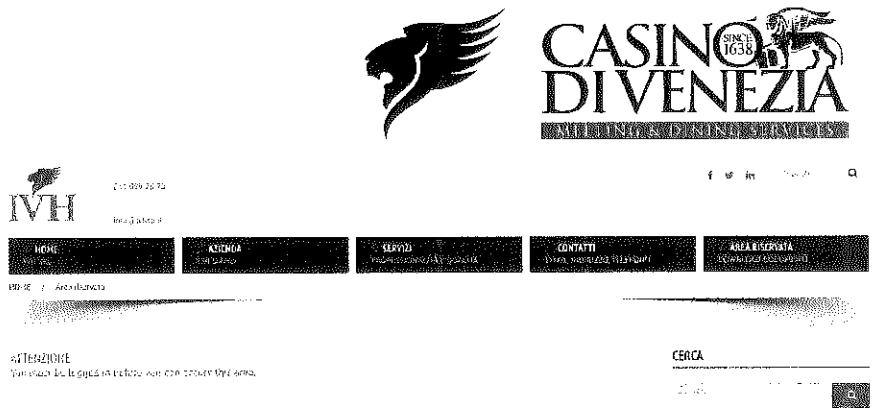
MOTOSCAFO TIPO PICK UP	
MOTOSCAFO TIPO PATROL	
MOTOSCAFO TIPO PILOTINA	

Mappa con contratti limitrofi IVH srl (in rosso le gestioni di IVH srl).



Sistema di gestione del servizio di reperibilità e di gestione delle emergenze.

IVH srl ha implementato un sistema di autocontrollo le cui risultanze possono essere messe chiaramente a disposizione in forma visionabile in ogni momento al responsabile dell'Ente, l'interfaccia terminale. La comunicazione tra cliente ed azienda può essere resa ancora più facile da un'interfaccia terminale con la centrale operativa all'Isola Nova del Tronchetto Venezia tramite la predisposizione di un sito Internet riservato all'ente, il cui accesso sarà reso possibile effettuando il log-in nell'area riservata ai nostri clienti sul sito www.ivhsrl.it (si veda il riquadro in alto a destra dell'immagine sotto).



Il sito riservato all'Ente sarà sviluppato in una pagina di primo accesso in cui saranno riportati nell'area menù:

- i dettami contrattuali;
- le planimetrie degli immobili.

Oltre alla situazione normativa, il responsabile dell'Ente avrà la possibilità di visionare anche la situazione del personale impiegato e l'esecuzione dei servizi; dalla *home* del sito sarà possibile accedere quindi alle diverse planimetrie, alle aree oggetto del servizio e cliccando sulle zone di interesse alle seguenti informazioni:

- scheda del personale che opera nei diversi settori (nome/cognome/foto);
- numero telefonico per contattare il personale (ove la struttura lo permetta);
- orari in cui il personale deve operare;
- prestazioni giornaliere;
- ultime verifiche con orario di svolgimento e nominativo addetto alla verifica;
- segnalazioni;
- programma dei lavori.

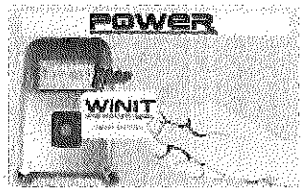
Cliccando su ognuno dei riquadri sarà possibile accedere ai relativi schemi con le informazioni in dettaglio. Tale sito sarà costantemente aggiornato con le modifiche relative agli impegni assunti affinché si presenti quale sistema di autocontrollo.

La IVH srl impiega nel territorio veneziano presso le strutture di maggior pregio circa n.700 addetti ogni giorno e pertanto è in grado di soddisfare qualsiasi assenza/emergenza in tempo immediato.
La celerità di IVH srl è garantita dal possesso della scrivente di n.2 imbarcazioni modello tipo taxi, sopra descritte.

Gestione delle emergenze sulla sostituzione del personale.

Le pratiche di gestione delle risorse umane sono gli strumenti più importanti a disposizione della direzione di IVH srl per creare un tipo di organizzazione che possa diventare una fonte di vantaggi competitivi sostenibili.

IVH srl ha elaborato un Piano di gestione delle emergenze e sostituzione del personale.



Il sistema di rilevamento presenze tramite badge di cui si avvale la Società non solo provvede al conteggio delle ore effettive di prestazione del servizio del personale, ma anche al rilevamento di assenze non previste. Essendo dotato di un collegamento ai terminali delle nostre sedi, entro un certo orario prestabilito (es. con uno scarto di 1 minuto dall'orario previsto di presenza dell'addetto/a *y*) il sistema invia agli stessi la comunicazione "Attenzione: Ufficio *x* dell'Ente. Non rilevata presenza dell'addetto/a *y*". Dalla ricezione di tale messaggio scatta il piano di sostituzione del personale.

Qualunque sia la motivazione della sostituzione del personale (emergenze, ferie, malattie ed infortuni) IVH srl è in grado di provvedere alla sostituzione immediata.

Modalità di coordinamento con la Stazione appaltante.

Con riferimento alle specifiche necessità delle operazioni da svolgersi presso i siti in oggetto, il Raggruppamento Temporaneo d'Imprese IVH srl – Casinò di Venezia Meeting & Dining Services srl ha strutturato la propria organizzazione tecnica nel seguente modo:

Referente Contrattuale – Sig. Jacopo De Zorzi – allegato cv
Profilo Il Referente Contrattuale dipende dalla Direzione Generale. Ha il compito di mantenere costante il rapporto con la clientela, svolgere compiti commerciali, confrontarsi con il proprio Responsabile di Produzione, fornitori e svolgere una intensa attività di controllo sulla qualità delle operazioni.

Responsabile Servizi Alberghieri – Sig.ri Giovanni Baldrocco – allegato cv
Profilo Il Responsabile Servizi Alberghieri dipende dal Referente Contrattuale.
Ha il compito di coordinare e supervisionare settimanalmente le operazioni svolte dagli addetti e del prodotto fornito, confrontarsi con il proprio Referente Contrattuale.

Responsabile di Qualità Servizi Alberghieri – Sig.ra Catia Magnanti – allegato cv
Profilo Il Responsabile di Qualità dipende dal Referente Contrattuale.
Ha il compito di verificare settimanalmente la qualità dei servizi resi e porre in atto eventuali correttivi.
Coordinare le attività formative.

Responsabile Servizi Bar/Caffetteria – Sig.ra Giovanna Maria Basei – allegato cv
Profilo Il Responsabile di Qualità dipende dal Referente Contrattuale.
Ha il compito di verificare giornalmente la qualità dei servizi resi e porre in atto eventuali correttivi.

Responsabile Servizi Ristorazione/Catering e Controllo Qualità – Dott. Alessandro Cattarossi– allegato cv con il supporto del Dott. Filippo Daniel - Collaboratore dedicato ambito ristorativo – allegato cv
Profilo Il Responsabile di Qualità dipende dal Referente Contrattuale.
Ha il compito di verificare giornalmente la qualità dei servizi resi e porre in atto eventuali correttivi.

FIGURA PROFESSIONALE	**AREA**	**GRADO DI AUTONOMIA/DOTAZIONE**
Referente Contrattuale	VENEZIA CENTRO STORICO	Grado di autonomia: alto Dotazione per ogni figura: PC; Telefono cellulare; Casella email.
Responsabile Bar Responsabile Mensa	VENEZIA CENTRO STORICO	Grado di autonomia: alto Dotazione per ogni figura: PC; Telefono cellulare; Casella email.
Addetti	VENEZIA CENTRO STORICO	Grado di autonomia: medio Dotazione per ogni figura: Telefono cellulare.
Addetto sostituzioni / squadra intervento	PROV. VE	Grado di autonomia: alto Dotazione per ogni figura: Telefono cellulare;

La presente RTI Costituenda offre una pluralità di servizi atti a garantire la piena soddisfazione del committente. Ciò su cui si basa il modus operandi delle società risiede oltre che nella capacità tecnica di espletamento del servizio ancora di più nella qualità che accompagna sempre qualsivoglia servizio prestato.
In particolare, per il servizio di gestione dei presenti servizi vantiamo un management di esperienza trentennale in grado di soddisfare qualsiasi esigenza del cliente.

Comunicazione.

La presente RTI Costituenda garantisce la presenza costante di referente d'azienda al fine di permettere una migliore comunicazione tra la Direzione ed il personale della Società.
La società stabilisce le responsabilità del personale che dirige, esegue e verifica tutte quelle attività che hanno un impatto sulla qualità del servizio, ponendo particolare attenzione alla definizione di compiti e responsabilità per coloro che devono:

- prevenire le non conformità di servizio, di processo e del sistema qualità;
- identificare e documentare le problematiche riscontrabili sul servizio offerto al processo e sistema qualità;
- sostenere, proporre e fornire soluzioni;
- verificare se le soluzioni definite sono state adottate.

La Società provvede alla nomina di un Rappresentante Contrattuale e di n.2 Responsabili di Servizio, uno per il servizio di bar/caffetteria e uno per il servizio di ristorazione.
Entrambi hanno il compito di:

- informare la Direzione sull'andamento del servizio effettuato;
- sensibilizzare, rendere consapevole e promuovere i requisiti del cliente a tutta l'organizzazione;
- trasferire a tutto il personale l'importanza di soddisfare le esigenze del cliente.
- gestire le eventuali non conformità e risolverle;
- utilizzare le tecniche statistiche per eseguire analisi e/o controlli relativi alla qualità dei servizi offerti;
- proporre azioni correttive e preventive atte al miglioramento del proprio lavoro e di quello di altre risorse;
- mantenere i rapporti con i Capi Servizio dell'Ente e definire tutte le azioni richieste;
- rispettare gli standard comportamentali;
- riferire alla Direzione di IVH srl eventuali reclami del cliente.
-

Da quanto descritto appare del tutto evidente l'importanza che la IVH srl dà alla qualità del servizio non preso singolarmente, bensì nel suo miglioramento costante e progressivo.

Piano di avvio e messa a regime.

Vedi allegato 1.

Numero di ore offerte.

Si prevede, suddiviso per area di servizio, il seguente monte ore con riferimento al Capitolato d'oneri:

- servizio di reception, facchinaggio e vigilanza: tot. ore annue 21.200;
- servizio di piccola manutenzione: tot. ore annue 1.750;
- servizio di pulizia del sistema ricettivo: tot. ore annue 10.000 (detto dato risulta di difficile quantificazione soggetto all'effettiva occupazione delle camere);
- Servizio di ristorazione, caffetteria e piccolo spaccio: detto dato risulta di difficile quantificazione in quanto soggetto alla quantità di somministrazione del numero dei pasti e dai frequentatori della mensa che ovviamente incidono sulla quantità di addetti che verranno impiegati per l'espletamento del servizio. Rimane invece invariato l'orario di apertura e le modalità indicate nel Capitolato.

Si specifica che la IVH srl è già convenzionata con enti quali Co.ges. o parteneriati con Comune di Venezia – Politiche Sociali per l'inserimento di personale.

Numero di corsi di formazione e di aggiornamento.

Tutta l'attività relativa alla formazione sarà gestita all'interno del modulo apposito presente all'interno del portale area riservata www.ivhsrl.it/areariservata (descritto in precedenza). Si prevede la gestione dell'attività formativa, consentendo l'inserimento e la programmazione dei corsi e offrendo la possibilità di consultare in tempo reale i contenuti e la documentazione di supporto prevista. Ogni corso viene calendarizzato, e prevede come minimo le informazioni del docente, del luogo e orari di svolgimento, della durata e l'indicazione del numero di partecipanti ottimali. Per ogni corso sarà possibile, dopo lo svolgimento, consultarne direttamente il "Registro delle presenze" effettive al corso.

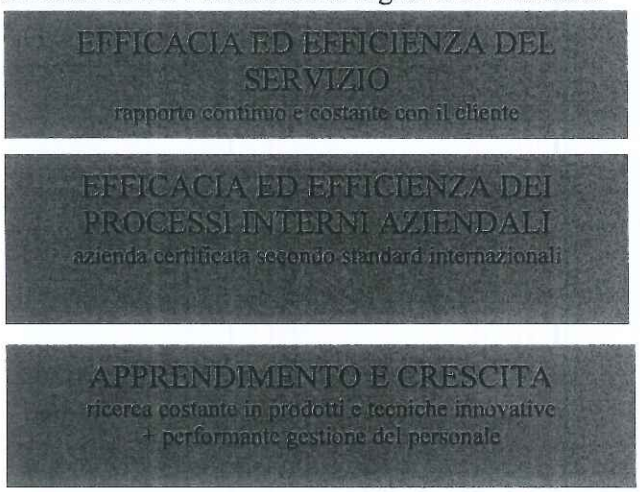
A seconda della figura professionale a cui è rivolto, il progetto formativo è articolato in uno o più percorsi formativi:

- *Percorso gestionale*: rivolto a coloro che hanno funzioni di gestione, coordinamento e controllo della commessa, quali Project Manager e/o Team Leader e/o Figure di Supporto aziendali;
- *Percorso operativo*: rivolto a coloro che hanno funzioni tecniche e/o di supporto operativo all'interno della commessa, quali Responsabili di Servizio;
- *Percorso congiunto*: rivolto a coloro che hanno sia funzioni di gestione, coordinamento e controllo che funzioni tecniche e/o di supporto operativo all'interno della commessa.

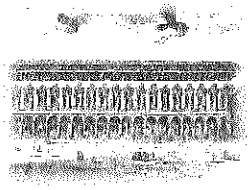
Nella tabella di cui in allegato (***allegato 1.a***) si riportano i numeri di corsi di formazione e aggiornamento, ed in particolare per ogni modulo formativo proposto con relativi destinatari e durata anche una calendarizzazione del corso, e si partirà già dal mese antecedente l'inizio formale del contratto (mese -1). I corsi sono divisi per area tematica: gestionale – qualità – sicurezza – tecnico operativa.

Modalità organizzative per aggiornamento e formazione dei propri dipendenti.

IVH srl, essendo aderente Confindustria e socio sostenitore dell'Associazione Veneziana Albergatori, in collaborazione con l'ente di formazione Sinergika srl di Venezia e con l'ente bilaterale per il turismo, ha sviluppato un piano formativo ad hoc per il nuovo personale e quelli da assumere da impiegare presso l'Isola di San Servolo.
IVH srl pone come obiettivo primario indirizzare e formare il management e il proprio personale al fine del raggiungimento delle performance economico qualitative, cioè il concetto di BALANCE SCORECARD.
Il concetto di BALANCE SCORECARD è strettamente legato a tre elementi:



IVH srl a idealizzato il concetto di **ACADEMY**, ossia di strutturare la propria organizzazione aziendale come una "scuola di formazione" per il proprio personale in modo da essere sempre in grado di fronteggiare qualsiasi necessità e garantire sempre la copertura del servizio



I pilastri della formazione: ADDESTRAMENTO, FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO
Lo sviluppo e l'adeguamento delle capacità gestionali e relazionali e delle competenze tecniche ed operative delle risorse umane sono realizzate, attraverso l'addestramento e gli interventi formativi.

L'**addestramento** è un processo di apprendimento che si sviluppa sul lavoro attraverso l'affiancamento ad una persona già competente e capace, l'applicazione pratica-operativa di quanto definito nelle istruzioni operative e la verifica dei risultati.
La tecnica dell'addestramento viene utilizzata per i neo assunti e per il personale già dipendente a fronte di assegnazione di nuovi compiti, assegnazione a nuovi ruoli organizzativi o per aggiornamenti in materia di norme e procedure di sicurezza sul lavoro.

L'addestramento dei neo assunti si svolge durante il periodo di prova e la sua durata varia in ragione della complessità dei compiti assegnati. La durata dell'addestramento per il personale già assunto, a fronte di nuovi incarichi, varia a seconda della complessità del nuovo incarico, della esperienza e delle precedenti conoscenze maturate.

La Formazione del personale neo assunto e del personale in forza. L'inserimento è l'insieme di azioni di informazione e addestramento programmato del neo assunto. La durata dell'inserimento coincide con il periodo di prova e si conclude con la valutazione del periodo di prova. La responsabilità dell'inserimento è del referente di servizio. L'obiettivo dell'inserimento è di facilitare il processo di apprendimento relativo a:

- la mansione o ruolo organizzativo da ricoprire, le procedure e le istruzioni operative di lavoro;
- l'acquisizione delle conoscenze relative alla sicurezza, antinfortunistica e prevenzione sul lavoro;
- gli obiettivi di qualità e relative istruzioni operative coerenti con il ruolo o mansione assegnata;
- il contesto lavorativo in cui la persona è inserita con riferimento alle relazioni gerarchiche, laterali e funzionali che essa sviluppa nell'ambito del gruppo e dell'ambiente di lavoro.
- il risparmio energetico e la tutela dell'ambiente.

La procedura d'inserimento prevede:

- la definizione del ruolo organizzativo;
- il trasferimento di conoscenze relative al ruolo organizzativo o mansione attraverso il colloquio di inserimento al lavoro e di accoglienza. Durante il colloquio vengono fornite informazioni relative al ruolo organizzativo, al contesto organizzativo aziendale e divisionale, alle norme che regolano il rapporto di lavoro in termini di diritti e doveri, alle norme di sicurezza. Le informazioni fornite sono documentate e il neo assunto sottoscrive una dichiarazione di accettazione delle stesse.

Il trasferimento di conoscenze durante il periodo di prova si riferisce:

- ai metodi e alle tecniche di esecuzione compiti;
- all'utilizzo di macchine, strumenti, attrezzature necessarie per lo svolgimento dei compiti;
- alle procedure e istruzioni relative alla qualità;
- ai rischi, alle misure di prevenzione e sicurezza da adottare e alle norme da rispettare;
- all'organizzazione del lavoro;
- ai comportamenti organizzativi attesi;
- ai documenti che regolano l'attività affidata.

La valutazione del periodo di prova è affidata al superiore gerarchico del neo assunto.

La Formazione. Gli interventi di formazione consistono nella partecipazione a corsi e seminari realizzati all'interno dell'azienda o presso enti specializzati nella formazione. IVH srl è affiancato da un **team specializzato nello svolgimento di questi corsi** che a scadenze regolari e per tipologia di albergo organizzano corsi di diverso genere. Essi hanno lo scopo di supportare i lavoratori nell'adeguata copertura dei ruoli organizzativi attraverso:

- l'adeguamento delle conoscenze tecniche e capacità gestionali;
- l'acquisizione di titoli legalmente riconosciuti (abilitazioni, certificazioni, attestati, patenti, etc.);
- lo sviluppo delle conoscenze tecniche e capacità gestionali.

Gli interventi di formazione finalizzati all'acquisizione di titoli legalmente riconosciuti si fondano sulla frequenza a corsi istituzionalmente riconosciuti ed abilitati al rilascio del titolo stesso attraverso un esame e valutazione finale del candidato. Tali interventi sono programmati sulla base delle esigenze di formazione dei diversi settori della struttura organizzativa. Gli interventi formativi effettuati da IVH srl negli ultimi anni hanno riguardato diverse aree tematiche e diverse aree dell'organizzazione.

L'aggiornamento. A periodi concordati, avremmo la necessità, di organizzare **momenti di aggiornamento e di nuova formazione** a seguito delle maturazioni prevedibili sia nella composizione dell'organico iniziale (turn-over) che nelle novità tecniche e chimiche proposte dal mercato.
Tali periodi di breve durata, serviranno per l'**aggiornamento professionale** dell'operatore ma anche per concordare con i responsabili quegli accorgimenti o modifiche **che contribuiscano ad elevare gli standard qualitativi in un ottica di gestione efficiente.**

Crediamo fermamente nell'importanza della formazione dei nostri dipendenti per poter garantire livelli di servizio elevati ai nostri clienti.
Abbiamo progettato e tarato il percorso formativo proposto per il personale che verrà coinvolto nell'appalto (sia a livello direttivo che a livello operativo) in base alle specifiche necessità della commessa in oggetto sulla base anche dell'esperienza maturata in questi anni dal management di IVH srl.
Le situazioni che si presenteranno all'avvio del servizio in caso di aggiudicazione sono essenzialmente due:

- l'assorbimento del personale della ditta uscente;
- la selezione del nuovo personale.

In entrambi i casi partiremo sempre da un bilancio delle competenze per procedere secondo gli step indicati qui sotto:

- Bilancio delle competenze –
- Costruzione del percorso formativo –
- Realizzazione in aula e sul campo –
- Valutazione e monitoraggio dei livelli raggiunti –

Affidiamo a personale esperto e qualificato la conduzione dei corsi di formazione, garantendo un elevato standard di apprendimento e potenziamento delle qualità professionali dei partecipanti ai corsi. Tale efficienza è garantita anche dagli strumenti didattici adottati durante i corsi, differenziati e curati sulla base degli argomenti trattati e del percorso metodologico adottato (lezioni d'aula e lezioni in cantiere).

Prima dell'inizio dell'appalto saranno selezionati circa n.30 operatori tra quelli operanti in appalti limitrofi al Comune di Venezia. Questi operatori parteciperanno ai corsi di formazione di seguito descritti allo scopo di venire incontro a specifiche situazioni di emergenza che venissero a crearsi durante l'esecuzione dell'appalto. Questi operatori effettueranno inoltre un breve periodo di affiancamento presso le strutture in gara.

Per avere la garanzia che l'obiettivo formativo sia stato raggiunto una volta terminati i moduli, è necessario valutare i risultati del corso oltre che con i classici questionari a fine corso anche con incontri e valutazioni a distanza di tempo, in modo da verificare se tali conoscenze sono state acquisite e soprattutto applicate sul lavoro.

San Servolo srl può verificare in qualsiasi momento, attraverso apposita sezione del Portale www.ivhsrl.it/areariservata dedicato, lo stato di formazione di tutto il personale coinvolto.

Per quanto attiene la tipologia e il numero di corsi si rimanda all'allegato n.1°.

FOCUS PIANI FORMATIVI PER PERSONALE ADIBITO AI SERVIZI DI RIFACIMENTO CAMERA
Vedi allegato 2.

b) PROFESSIONALITA' IMPIEGATE.

Con riferimento alla struttura organizzativa e più precisamente ai profili di Responsabili di Servizio si rimanda al punto precedentemente trattato ovvero alle modalità di coordinamento con la stazione appaltante,.
Per quanto attiene il personale impiegato si allegano i presenti curriculum vitae.

c) DIVISE DA LAVORO.
Tipologia suddivisa nelle stagioni, originalità ed eleganza della proposta e del materiale.

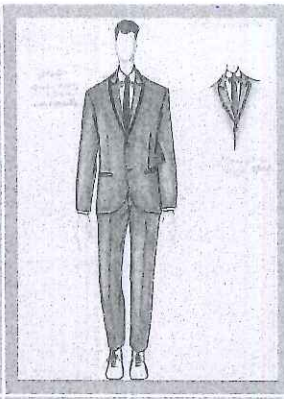
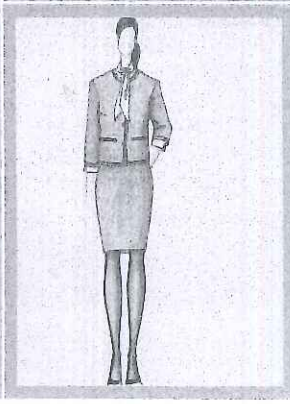
In collaborazione con l'azienda Tirso srl di Milano, IVH srl ha ideato una linea di vestiario per il personale impiegato presso l'Isola di San Servolo.
L'azienda Tirso srl da anni è specializzata nel progettare e realizzare abiti da lavoro per il personale che opera all'interno di strutture alberghiere 5 stelle.
A tal fine per una migliore panoramica abbiamo suddiviso la stesura per reparti mentre per quanto riguarda i tessuti verranno utilizzati fresco di lana con grammatura di 180 gr, pertanto utilizzabile durante l'intero anno e cotone 100%. Rigorosamente Made in Italy.

Reparto servizi alberghieri (pulizia camere, facchinaggio, manutenzione).

GOVERNANTE GIACCA MODELLO KOREA CON LOGO AZIENDALE E NOMINATIVO PANTALONE COLORE VESTIARIO : BLUE/MARRONE	Stagionalità: 365 gg Materiale: Fresco di lana	
CAMERIERA AI PIANI CAMICE E GREMBIULE CON LOGO AZIENDALE COLORE VESTIARIO: NERO	Stagionalità: 365 gg Materiale: Cotone 100%	

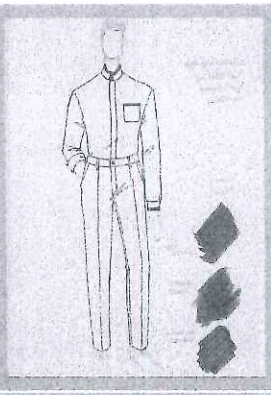
FACCHINO GIACCA MODELLO KOREA CON LOGO AZIENDALE E NOMINATIVO PANTALONE COLORE VESTIARIO : BLUE/MARRONE SCARPE NERE ANTINFORTUNISTICA	Stagionalità: Autunno/Primavera: Giacca modello Korea Primavera/Estate: Polo nera Materiale: Fresco di lana	
MANUTENTORE POLO CON LOGO AZIENDALE PANTALONE CON TASCHE PORTA OGGETTI COLORE VESTIARIO: NERO / GRIGIO SCARPE NERE ANTIFORTUNISTICA	Stagionalità: 365 gg Materiale: Cotone 100%	

Reparto ricevimento.

RICEVIMENTO UOMO GIACCA PANTALONE COLORE VESTIARIO : BLUE/MARRONE	Stagionalità: 365 gg Materiale: Fresco di lana	
RICEVIMENTO DONNA GIACCA PANTALONE COLORE VESTIARIO : BLUE/MARRONE	Stagionalità: 365 gg Materiale: Fresco di lana	

CASINO DI VENEZIA
SINCE 1638
MEETING & DINING SERVICES

Reparto bar/caffetteria.

BAR UOMO CAMICIA PANTALONE COLORE VESTIARIO : BLUE/MARRONE	Stagionalità: 365 gg Materiale: Cotone 100%	
BAR DONNA GILET CAMICIA BIANCA CRAVATTA PANTALONE COLORE VESTIARIO : BLUE/MARRONE	Stagionalità: 365 gg Materiale: Cotone 100%	

Reparto ristorante / self service.

CUOCO GIACCA PANTALONE COLORE VESTIARIO : bianco	Stagionalità: 365 gg Materiale: Cotone 100%	
AIUTOCUOCO GIACCA PANTALONE COLORE VESTIARIO : bianco	Stagionalità: 365 gg Materiale: Cotone 100%	

CAMERIERE GILET CAMICIA PANTALONE	Stagionalità: 365 gg Materiale: Cotone 100%	
LAVAPIATTI POLO PALANDRANA GREMBIULE GOMMATO PANTALONE	Stagionalità: 365 gg Materiale: Cotone 100%	

d) MODALITA' DI VIGILANZA NOTTURNA.

Per quanto attiene i turni di ronda si rinvia al paragrafo Modalità di esecuzione del servizio reception, facchinaggio e vigilanza, punto a), nel quale si presenta una panoramica globale del servizio di vigilanza notturna.

Il presente RTI prevede come sistema di controllo il già citato sistema **Hoxell** che dispone di una modalità per la gestione delle attività di controllo, compresa la reportistica da compilare per singolo addetto e a disposizione della stazione appaltante. Ciò rappresenta una implementazione a livello di tecnologia innovativa. **Inoltre il presente RTI mette a disposizione un numero verde h24 per la gestione di eventuali criticità.**

e) SERVIZIO DI PICCOLA MANUTENZIONE.

La gestione delle manutenzione e delle relative criticità avverrà per il tramite del sopracitato sistema Hoxell di cui ampiamento sopra descritte le funzionalità.

Pertanto i tempi di intervento e la relativa verifica della funzionalità sono immediati dal momento della segnalazione.

Questo plus è dovuto all'esperienza maturata in questi dalla società IVH srl nella gestione dei servizi di manutenzione ordinaria presso alcune strutture di notevole rilevanza (**Luna Baglioni Venezia, Starhotels Splendid Venezia, etc.**).

La programmazione sotto esposta è a titolo esemplificativo.

	NOVEMBRE	X	Y	
	2017	X	Y	
6	LUNEDI	TA		
7	MARTEDI'	TA		
8	MERCOLEDI'	TA		
9	GIOVEDI	TA		
10	VENERDI	RIPOSO	TA	
11	SABATO	RIPOSO	TA	
12	DOMENICA	RIPOSO	TA	
		TA	8:30 - 1315	

SERVIZIO DI PULIZIA DEL SISTEMA RICETTIVO COSI' SUDDIVISO:

a) **ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE.**

	NOVEMBRE	GOV	2	3	4	5	6	7	JOLLY	JOLLY	JOLLY	JOLLY
	2017		SOST. GOV									
6	LUNEDI'	TA	RIPOSO									
7	MARTEDI'	TA		RIPOSO								
8	MERCOLEDI'	TA			RIPOSO							
9	GIOVEDI	TA				RIPOSO						
10	VENERDI	TA					RIPOSO					
11	SABATO	TA						RIPOSO				
12	DOMENICA	RIPOSO										
		TA	8:30 - 15:00									
			9:00 - 14:30									

Per quanto attiene le modalità e gli strumenti per la verifica dell'operato, l'utilizzo di tecnologie innovative e le modalità di coordinamento con la stazione appaltante, la presente RTI adopererà il già citato sistema Hoxell e gli strumenti di controllo di cui **allegato 3**, programma che già prevede tutte queste modalità operativa e pertanto migliorerà anche sotto il profilo della comunicazione tutte le necessità che giornalmente si possono verificare. La programmazione sopraesposta è a titolo esemplificativo.
Naturalmente la presente ha previsto in organico una figura di Governante che dovrà rappresentare l'intero reparto dell'housekeeping e che dovrà provvedere giornalmente all'apertura e alla chiusura.
A titolo informativo la nostra organizzazione prevederà un aggiornamento costante della formazione del personale adibito ai piani che dovrà rispettare quanto stabilito dal Capitolato Lavori (di cui in allegato).

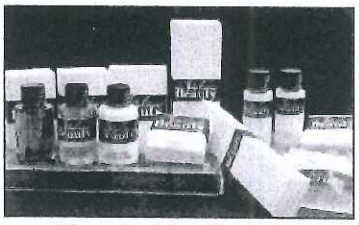
b) LINEA DI CORTESIA

Tipologia, qualità e quantità della composizione della linea di cortesia alberghiera proposta.

IVH srl propone la seguente linea cortesia, eventualmente è disponibile a concordare assieme alla committenza eventuali altre tipologie di gradimento. Si fa presente che la linea di cortesia riservata a San Servolo sarà personalizzata con l'immagine da Voi scelta.

New Italian Beauty

Composizione:
n.1
Flacone 25 ml.
Shampoodoccia al bamboo e sambuco
n.1.
Sapone 12 gr. Quadrato e incartato all'aloe
n.1
Vanity set in astuccio bianco
n.1 Cuffia per doccia in astuccio bianco
n.1 bicchiere monuso
etc. sacchetti igienici



New Italian Beauty

Art.	Descrizione Articolo
30IBZT25G	Flacone 25 ml. - Shampoodoccia al bamboo e sambuco
30IBZC35S	Flacone 35 ml. - Shampoo e balsamo all'ortica
30IBZC35B	Flacone 35 ml. Bagnoschiuma al germe di grano
30IBZC25C	Flacone 25 ml. - Crema per il corpo al latte di mandorla
30IBZB10G	Bustina 10 ml. Shampoodoccia
30IBZSA12	Sapone 12 gr. quadrato incartato all'aloe
30IBZSA40	Sapone 40 gr. quadrato incartato all'aloe
30IBZASCU	Cuffia per doccia in astuccio bianco
30IBZASSS	Spugna lucida scarpe in astuccio bianco
30IBZASVA	Vanity set in astuccio bianco
30IBZASBA	Set barba (1 rasoio bilama e 1 bustina crema da barba all'aloe) in astuccio bianco
30IBZASDE	Set igiene dentale (Spazzolino con copriestola e tubetto dentifricio) in astuccio bianco

c) TIPI DI PRODOTTI E DI MACCHINARI UTILIZZATI PER LA PULIZIA: ecocompatibilità e sostenibilità ambientale, efficienza energetica, etc

Tutti i nostri prodotti sono con marchio europeo di qualità ecologica Ecolabel forniti

dall'azienda Sutter.

Il marchio è fondato sul rispetto scrupoloso di una serie di criteri che consentono ad IVH srl di distinguersi, a livello europeo, per l'impegno al miglioramento e alla salvaguardia della qualità ambientale e le forniscono garanzie sicure circa l'efficienza delle misure di protezione adottate.

La presenza del marchio Ecolabel fornisce al cliente garanzie circa: il contenimento dell'inquinamento atmosferico, idrico e del suolo grazie soprattutto all'utilizzo di prodotti più rispettosi dell'ambiente; la corretta gestione e differenziazione dei rifiuti;

la riduzione degli sprechi energetici e di risorse; la salvaguardia della biodiversità nelle aree poste sotto il controllo diretto della struttura ricettiva.

Oltre a garantire eco-qualità ai clienti, l'Ecolabel apporta tutta una serie di benefici alla struttura ricettiva che lo applica, in particolare:

- vantaggi di costo legati all'eco-efficienza: l'adozione di misure di carattere ambientale richiede tempi e sforzi, a volte anche notevoli, ma contribuisce a mettere a nudo quelli che sono, sotto il profilo ecologico ed economico, veri e propri punti di debolezza di una struttura turistica o di un'organizzazione;
- promozione dello sviluppo dell'innovazione;
- la riduzione del consumo di risorse naturali quali combustibili fossili, energia ed acqua, che a fronte di un investimento iniziale comporta una riduzione considerevole dei costi nel medio-lungo periodo.

Segue una lista dei prodotti con marchio Ecolabel di cui IVH srl si avvale:

D.A. Detergente Multiuso Profumato	
XTRA-CALC Detergente disincrostante acido	
Parquet Clean Detergente neutro ad effetto brillantante per tutti i pavimenti in parquet	
Emerald Detergente naturale ad elevate prestazioni	
Diamond Detergente multiuso naturale	
Diamond Ecolabel Detergente multiuso naturale	
Ruby Ecolabel Detergente acido naturale	

Amber Sgrassatore naturale	
Amber Ecolabel Sgrassatore naturale	

I prodotti di cui sopra utili allo svolgimento del servizio saranno messi a disposizione in base alle Vostre esigenze.

Elenco e relativa codifica dei **beni di consumo** utilizzati per lo svolgimento del servizio.

Vedi allegato 4 (B – Beni di consumo).

Elenco dei principali **macchinari** utilizzati per lo svolgimento del servizio.

Vengono di seguito descritti i principali macchinari per la sanificazione ambientale che saranno poi riprese nelle schede allegate:

Carrello rubbermaid housekeeping	 
Monospazzola	
Aspirapolvere	
Battimoquette	
Aspiraliquidi	

Tutte le nostre attrezzature/macchine/apparecchiature proposte e previste per il corretto svolgimento dei servizi rispecchiano i parametri di efficienza, di ecosostenibilità e di risparmio energetico garantiti.

TABELLA LIVELLI EFFICIENZA/ECOSOSTENIBILITA' E CONSUMI ENERGETICI

Tipologia	Assorbimento kW	Resa mq/h	Consumo energetico W/mq
Aspirapolvere	1	500 mq/h	2,2 w/mq
Idropulitrice	3,4	500 mq/h	6,8 w/mq
Monospazzola	1,8	180 mq/h	10 w/mq
Erogatore di vapore	3,5	200 mq/h	17,5 w/mq
Lavamoquettes	0,7	120 mq/h	5 w/mq
Aspiraliquidi	1,4	900 mq/h	1,5 w/mq

Elenco e relativa codifica delle **attrezzature** a disposizione per lo svolgimento del servizio.

Le attrezzature di cui in allegato 5 utili allo svolgimento del servizio saranno messe a disposizione in quantità pari al numero degli addetti alle pulizie o in base alle Vostre esigenze.

Linea ECOLUCART.
Per quanto riguarda la fornitura di carta igienica, salviette mani, e accessori, si punterà sull'utilizzo dei prodotti ECONATURAL dell'azienda LUCART Professional.

Linea BioTech Marka Top.
Si tratta di una innovativa carta igienica che utilizza la tecnologia Biologic Active Tissue Paper in esclusiva europea.

Linea Diffusori per ambiente by MarkaTop.
Si tratta del diffusore programmabile di nuova generazione.

Linea OZOSYSTEM®
Soluzione specifica per la sanitizzazione di spazi/arredi/mobili presenti all'interno delle camere.

SISTEMA DI RISTORAZIONE, DI CAFFETTERIA E DI PICCOLO SPACCIO INTERNO COSI' SUDDIVISO:

Premessa.
Comunicazione.
Il piano di comunicazione intende promozionare sia il locale bar/caffetteria sia il ristorante/self service associando metodi di comunicazione tradizionale a strumenti più innovativi, propri del web 2.0.
L'organizzazione di eventi e di iniziative ha lo scopo secondario di ottenere il più possibile **spazi media (gratuiti)** sulle **testate locali** e sulle **guide di Venezia** nel mondo.
La comunicazione della presenza del locale nel panorama cittadino e la sua **collocazione nei circuiti di locali giovani della città** sono necessarie per comunicare un'immagine di un locale autonomo con **attività** e **pubblico non prettamente universitari.**

L'utilizzo di un **mix di strumenti convenzionali unitamente a strumenti online** che fanno riferimento alle ultime tendenze del Web 2.0 garantisce la maggior visibilità possibile al locale riducendo al minimo i costi degli strumenti di comunicazione.

Comunicazione Stampa.
L'agenda degli eventi e ogni singola iniziativa andranno inviati alle redazioni della stampa locale e nazionale e ai siti internet di informazione cittadina, universitaria e turistica, sotto forma di **comunicati stampa e newsletter.**

Web.
La comunicazione sul web è affidata a un **blog** bilingue, con testi in italiano e inglese.
La redazione del blog può essere fatta in collaborazione con i già esistenti blog universitari, allo scopo di ottenere visibilità presso la popolazione studentesca.
Il blog comunica l'**agenda degli eventi**, è dotato di una **galleria di immagini** degli eventi che si svolgono nel locale, di una **bacheca** per gli annunci (che ripropone in chiave web le informazioni che normalmente si trovano attaccati alle bacheche delle sedi universitarie), di spazio per i profili degli appartenenti alla **community** del blog, dà al visitatore la possibilità di iscriversi alla **newsletter** e ha una sezione di **link** con i principali siti di informazione sulla città e delle principali istituzioni culturali.
Sarà possibile per i visitatori del sito scrivere commenti, che saranno moderati dal webmaster. Gli utenti potranno **postare anche i propri videocommenti su Youtube e poi linkarli al sito**, così come caricare le proprie foto e video.

Promozione.
Il blog verrà collocato all'interno dei principali motori di ricerca.
Creazione di una pagina sul celebre portale di social networking, rivolta alla fetta di utenti più giovani, che riporta la programmazione più adatta a questo target.

Animazione.
Un **programma di attività culturali e di intrattenimento** diversificate possono far conoscere i locali alla città e farlo diventare **un punto di incontro anche per la popolazione cittadina, giovane e non solo.**

a) MODALITA' OFFERTA:
Tipologia e qualità delle modalità di offerta e di servizio di self service e di ristorazione (banco distribuzione, vassoi, posateria, tovagliato, addobbi, preparazione tavoli, etc).
Sia per il servizio di ristorazione sia per quello self service, la presente RTI Costituenda doterà la propria struttura organizzativa delle seguenti attrezzature imprescindibili per la formulazione di una proposta di alta qualità.

Zona cucina/preparazione cibi:
- n.1 vetrina esposizioni cibo + portapiatti caldi;
- n.2 banco frigo espositore;
- n.1 armadio caldo;
- n.1 banco lavoro contenitore;
- n.1 armadio frigo positivo;
- n.2 piani di lavoro in acciaio;
- n.1 abbattitore;
- n.1 fabbricatore ghiaccio;
- n.1 mobile contenitore;
- n.1 macchina per sottovuoto;
- n.1 bilancia;
- n.1 banco da lavoro in acciaio;
- n.1 tritacarne;

- n.2 lavabo;
- n.5 piani da lavoro in acciaio;
- n.1 armadio portapiatti;
- n.1 affettatrice;
- n.2 scaffali;
- n.1 forno digitale Zanussi Easyplus;
- n.1 forno manuale Zanussi;
- n.1 cuoci pasta a 2 cestelli;
- n.1 friggitrice a 2 cestelli;
- n.1 piastra elettrica;
- n.1 piastra per griglia;
- n.1 apriscatole;
- n.1 cappa aspirante;
- n.150 posate coltelli;
- n.150 posate cucchiai;
- n.150 posate forchette;
- n.100 vassoi plastica.

Zone lavaggio:
- n.3 piani da appoggio;
- n.2 lavabi a 2 vasche;
- n.1 lavabo 1 vasca;
- n.1 lavastoviglie a cappotta.

Zona magazzini:
- n.2 armadio frigo a 2 ante Zanussi;
- n.1 armadio frigo a 2 ante;
- n.2 cella gello;
- n.7 scaffalature porta generi food;
- n.3 scaffalature porta detergenti/carta.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE.

La proposta per la gestione del servizio di ristorazione presso l'Isola di San Servolo riguarda la predisposizione di un servizio di ristorazione di elevato livello sia dal punto di vista qualitativo (preparazione e varietà dei piatti) che dal punto di vista della preparazione della sala.
Per il servizio di ristorazione verrà impiegato personale qualificato con esperienza nel settore maturata in strutture di prim'ordine.
Il confezionamento delle pietanze e la loro distribuzione, la selezione, conservazione e trattamento delle materie prime verrà effettuato in conformità a quanto previsto dal manuale HACCP e quindi nel pieno rispetto di tutte le norme igienico/sanitarie.
La predisposizione della sala verrà effettuata dal personale che provvederà all'assetto/riassetto della sala, compresa la preparazione dei tavoli.





Si prevede un servizio di alto livello qualitativo rispondente alle necessità della struttura.
La pulizia della sala e della cucina nonché il lavaggio delle stoviglie e del vasellame verrà effettuata giornalmente ad ogni termine del servizio di ristorazione dal personale di sala e di cucina. Il personale di pulizia sarà adeguatamente formato secondo i criteri sopra descritti sull'utilizzo delle attrezzature necessarie (lavastoviglie ecc.) ed in particolari sull'utilizzo dei prodotti più idonei che devono presentare caratteristiche fisico/chimiche e di qualità compatibili con la tipologia di pulizie da svolgere.
Per un eventuale servizio di lavanolo per la pulitura del tovagliato utilizzato per il servizio di ristorazione, la nostra società individuerà una soscietà affermata e specializzata.
Il controllo del processo di erogazione del servizio ha l'obiettivo di verificare: la regolare, completa e corretta esecuzione dei servizi nel rispetto di quanto definito nel capitolato d'appalto fornito dall'Ente, nei programmi di lavoro e nelle istruzioni operative.
Il controllo della regolarità, correttezza e completezza dell'esecuzione è giornaliero.
A fronte di non conformità segnalate dal Referente dell'Ente, il Responsabile provvede ad eseguire immediatamente interventi di ripristino e a documentarli sulla scheda di controllo.
Le Schede suindicate hanno validità mensile e mensilmente le schede di controllo sono riconsegnate al Responsabile del Sistema Gestione Qualità per la verifica del servizio erogato.
La registrazione dei risultati dei controlli sulla Tabella Riepilogativa delle non conformità per il monitoraggio delle stesse e per l'adozione di azioni correttive e preventive viene eseguita mensilmente dal Responsabile Controllo Qualità.

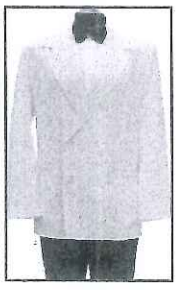
Descrizione dei principali profili e relative mansioni.

Addetti al servizio in sala – mansioni
Sovrintendono al buon funzionamento del servizio di sala in generale. Sono responsabili del buon funzionamento della sala, del corretto funzionamento, conservazione, collocazione e pulizia delle attrezzature e dei supporti per la distribuzione ed il consumo dei cibi.
Rappresentano l'interlocutore naturale per le esigenze della clientela.

Cuoco – mansioni
È il responsabile della preparazione quotidiana dei cibi, ma soprattutto della loro selezione, conservazione e presentazione. Sovrintende inoltre al controllo, al corretto funzionamento ed alla manutenzione delle attrezzature impiegate nel locale cucina sia per la cottura (forni, friggitrici, piastre, ecc.) che per la conservazione e preparazione (celle frigo, elettrodomestici, coltelleria, ecc.).
Organizza lo stoccaggio delle materie prime nei locali idonei allo scopo.

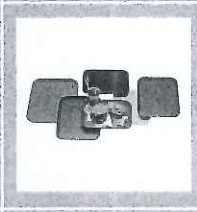
Aiuto cuoco – mansioni
Affianca il cuoco in tutte le funzioni descritte in precedenza con particolare responsabilità nella preparazione dei cibi (taglio, pulizia, ecc) e nella gestione del lavaggio stoviglie in cui interagisce con gli addetti alla pulizia.




SERVIZIO DI SELF SERVICE.

La presente RTI Costituenda, conscia della necessità dell'Ente di poter promuovere la destinazione "Isola di San Servolo" anche sotto il profilo ristorativo, e soddisfare le necessità dell'ospite finale, ha individuato alcuni strumenti che potrebbero facilitare l'Ente a realizzare la mission.

Banco Self Service	
Cambro Fast Food	
Globo Bormioli	
Posateria Gnali Laura	
Piatti Saturnia Siviglia	

SERVIZIO BAR/CAFFETTERIA.
Il RTI Costituendo ha ideato per la gestione dello spazio bar/caffetteria il brand "**L'Ombra del Leone**", con l'intento di sviluppare questo locale come luogo d'incontro. (in allegato materiale fotografico e descrittivo "L'Ombra del Leone").
Verranno inoltre sviluppate iniziative legate all'ambito ristorativo/caffetteria all'arte espositiva.

b) MENU' OFFERTI:
Tipologia, qualità e variazione dei menù offerti nel servizio di self service e di ristorazione.
Vedi allegati menù.

c) COLAZIONE:
Tipologia, qualità e variazione dei menù offerto alla colazione.
Vedi allegati colazione.

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679

In relazione al contratto per l'affidamento dei servizi alberghieri degli ospiti, di pulizia degli ambienti del sistema ricettivo, dei servizi di facchinaggio, conduzione di motobarca, custodia e di piccola manutenzione e di concessione dei servizi di ristorazione, di caffetteria e di piccolo spaccio interno presso l'Isola di San Servolo (CIG 7183428051) la Società Appaltante fornisce la seguente informativa:

Finalità del trattamento e tipologie dei dati personali oggetto di trattamento

Per la conclusione e per la gestione del presente contratto nonché per l'assolvimento degli obblighi di legge ad esso inerenti e consequenziali la Società Appaltante tratterà, in qualità di Titolare ai sensi e per gli effetti del GDPR, dati personali comuni (es. nome, cognome, codice fiscale, data e luogo di nascita) e giudiziari (es. autocertificazioni antimafia) dei legali rappresentati, consiglieri di amministrazione e sindaci:

a) dell'Esecutore;

b) delle altre Società facenti parte del raggruppamento temporaneo di imprese;

c) delle società subappaltatrici;

i quali sono qualificati come "interessati" al trattamento.

Base giuridica del trattamento

La base giuridica del trattamento è costituita dall'esecuzione del contratto in epigrafe (ex art. 6, par. 1, lett. b GDPR) e dall'adempimento di un obbligo di legge cui è tenuto il titolare (ex art. 6, par. 1, lett. c GDPR).

Periodo di conservazione

Detti dati personali saranno conservati per 10 anni dal venir meno del presente contratto.

Categorie di destinatari dei dati

Detti dati potranno essere trattati dal Referente GDPR, dagli incaricati al trattamento dei dati ciascuno in base alle specifiche ed alle istruzioni determinate per iscritto da parte del Titolare, e dai Responsabili al Trattamento (es. studio commercialistico, società IT, consulenti legali) con i quali è in corso un rapporto contrattuale nel quale il Titolare ha vincolato il Responsabile al rispetto di tutti gli obblighi previsti dall'art. 28 del GDPR. I dati personali comuni potranno altresì, nei limiti di quanto sia obbligatorio per legge, essere pubblicati sul sito istituzionale della Società Appaltante nella sezione dedicata all'Amministrazione Trasparente.

Natura del conferimento dei dati e conseguenze del rifiuto a rispondere

Il conferimento dei dati è obbligatorio e pertanto l'eventuale rifiuto a fornirli in tutto o in parte impedirà alla Società Appaltante di stipulare il contratto.

I diritti dell'interessato

Gli interessati hanno il diritto di chiedere al Titolare del trattamento: l'accesso ai propri dati (art. 15 del GDPR); la rettifica e, se ed in quanto ne sussistano le condizioni, la cancellazione, la limitazione al trattamento e la portabilità dei dati personali (art. 16, 17, 18, 19, 20 GDPR). Si riportano in calce i relativi articoli.

Diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante

Gli interessati hanno altresì il diritto di presentare reclamo per eventuali violazioni avanti all'Autorità Nazionale Garante della Privacy seguendo le indicazioni e le prescrizioni esplicate sul sito del garante stesso www.garanteprivacy.it, sezione MODULISTICA.

Dati di contatto del Titolare e del Referente GDPR del Trattamento

I dati di contatto del Titolare del Trattamento sono telefono 0412765001, fax 0412765402, mentre quelli del Referente GDPR sono telefono 0412765001, mail: f.landillo@servizimetropolitani.ve.it

Articoli estratti dal REGOLAMENTO EUROPEO 2016/679

Articolo 15 *Diritto di accesso dell'interessato*

1. L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano e in tal caso, di ottenere l'accesso ai dati personali e alle seguenti informazioni:

a) le finalità del trattamento;
b) le categorie di dati personali in questione;
c) i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali;
d) quando possibile, il periodo di conservazione dei dati personali previsto oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo;
e) l'esistenza del diritto dell'interessato di chiedere al titolare del trattamento la rettifica o la cancellazione dei dati personali o la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento;
f) il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo;
g) qualora i dati non siano raccolti presso l'interessato, tutte le informazioni disponibili sulla loro origine;
h) l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione di cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4, e, almeno in tali casi, informazioni significative sulla logica utilizzata, nonché l'importanza e le conseguenze previste di tale trattamento per l'interessato.

2. Qualora i dati personali siano trasferiti a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale, l'interessato ha il diritto di essere informato dell'esistenza di garanzie adeguate ai sensi dell'articolo 46 relative al trasferimento.

3. Il titolare del trattamento fornisce una copia dei dati personali oggetto di trattamento. In caso di ulteriori copie richieste dall'interessato, il titolare del trattamento può addebitare un contributo spese ragionevole basato sui costi amministrativi. Se l'interessato presenta la richiesta mediante mezzi elettronici, e salvo indicazione diversa dell'interessato, le informazioni sono fornite in un formato elettronico di uso comune.

4. Il diritto di ottenere una copia di cui al paragrafo 3 non deve ledere i diritti e le libertà altrui.

Articolo 16 *Diritto di rettifica*

L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano senza ingiustificato ritardo. Tenuto conto delle finalità del trattamento, l'interessato ha il diritto di ottenere l'integrazione dei dati personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa.

Articolo 17 *Diritto alla cancellazione («diritto all'oblio»)*

1. L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la cancellazione dei dati personali che lo riguardano senza ingiustificato ritardo e il titolare del trattamento ha l'obbligo di cancellare senza ingiustificato ritardo i dati personali, se sussiste uno dei motivi seguenti:

a) i dati personali non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati;

b) l'interessato revoca il consenso su cui si basa il trattamento conformemente all'articolo 6, paragrafo 1, lettera a), o all'articolo 9, paragrafo 2, lettera a), e se non sussiste altro fondamento giuridico per il trattamento;

c) l'interessato si oppone al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 1, e non sussiste alcun motivo legittimo prevalente per procedere al trattamento, oppure si oppone al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 2;

d) i dati personali sono stati trattati illecitamente;

e) i dati personali devono essere cancellati per adempiere un obbligo legale previsto dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui è soggetto il titolare del trattamento;

f) i dati personali sono stati raccolti relativamente all'offerta di servizi della società dell'informazione di cui all'articolo 8, paragrafo 1.

2. Il titolare del trattamento, se ha reso pubblici dati personali ed è obbligato, ai sensi del paragrafo 1, a cancellarli, tenendo conto della tecnologia disponibile e dei costi di attuazione adotta le misure ragionevoli, anche tecniche, per informare i titolari del trattamento che stanno trattando i dati personali della richiesta dell'interessato di cancellare qualsiasi link, copia o riproduzione dei suoi dati personali.

3. I paragrafi 1 e 2 non si applicano nella misura in cui il trattamento sia necessario:

a) per l'esercizio del diritto alla libertà di espressione e di informazione;

b) per l'adempimento di un obbligo legale che richieda il trattamento previsto dal diritto dell'Unione o dello Stato membro cui è soggetto il titolare del trattamento o per l'esecuzione di un compito svolto nel pubblico interesse oppure nell'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento;

c) per motivi di interesse pubblico nel settore della sanità pubblica in conformità dell'articolo 9, paragrafo 2, lettere h) e i), e dell'articolo 9, paragrafo 3;

d) a fini di archiviazione nel pubblico interesse, di ricerca scientifica o storica o a fini statistici conformemente all'articolo 89, paragrafo 1, nella misura in cui il diritto di cui al paragrafo 1 rischi di rendere impossibile o di pregiudicare gravemente il conseguimento degli obiettivi di tale trattamento; o

e) per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria.

Articolo 18 *Diritto di limitazione di trattamento*

1. L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la limitazione del trattamento quando ricorre una delle seguenti ipotesi:

a) l'interessato contesta l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al titolare del trattamento per verificare l'esattezza di tali dati personali;

b) il trattamento è illecito e l'interessato si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo;

c) benché il titolare del trattamento non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, i dati personali sono necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;

d) l'interessato si è opposto al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 1, in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del titolare del trattamento rispetto a quelli dell'interessato.

2. Se il trattamento è limitato a norma del paragrafo 1, tali dati personali sono trattati, salvo che per la conservazione, soltanto con il consenso dell'interessato o per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria oppure per tutelare i diritti di un'altra persona fisica o giuridica o per motivi di interesse pubblico rilevante dell'Unione o di uno Stato membro.

3. L'interessato che ha ottenuto la limitazione del trattamento a norma del paragrafo 1 è informato dal titolare del trattamento prima che detta limitazione sia revocata.

Articolo 19 *Obbligo di notifica in caso di rettifica o cancellazione dei dati personali o limitazione del trattamento*

Il titolare del trattamento comunica a ciascuno dei destinatari cui sono stati trasmessi i dati personali le eventuali rettifiche o cancellazioni o limitazioni del trattamento effettuate a norma dell'articolo 16, dell'articolo 17, paragrafo 1, e dell'articolo 18, salvo che ciò si riveli impossibile o implichi uno sforzo sproporzionato. Il titolare del trattamento comunica all'interessato tali destinatari qualora l'interessato lo richieda.

Articolo 20 *Diritto alla portabilità dei dati*

1. L'interessato ha il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che lo riguardano forniti a un titolare del trattamento e ha il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti da parte del titolare del trattamento cui li ha forniti qualora:

a) il trattamento si basi sul consenso ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera a), o dell'articolo 9, paragrafo 2, lettera a), o su un contratto ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettera b); e
b) il trattamento sia effettuato con mezzi automatizzati.

2. Nell'esercitare i propri diritti relativamente alla portabilità dei dati a norma del paragrafo 1, l'interessato ha il diritto di ottenere la trasmissione diretta dei dati personali da un titolare del trattamento all'altro, se tecnicamente fattibile.

3. L'esercizio del diritto di cui al paragrafo 1 del presente articolo lascia impregiudicato l'articolo 17. Tale diritto non si applica al trattamento necessario per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri di cui è investito il titolare del trattamento.

4. Il diritto di cui al paragrafo 1 non deve ledere i diritti e le libertà altrui.

Venezia, 07.06.2018

Per ricevuta
Jacopo De Zorzi

Firma