



G e s t i o n e S e r v i z i I n t e g r a t i



**BANCA
D'ITALIA**

OFFERTA TECNICA

**Servizi di ristorazione aziendale e delle prestazioni accessorie
a ridotto impatto ambientale per la durata di quattro anni e
per un ulteriore anno di proroga presso le strutture
dell'amministrazione centrale in Roma e Frascati e le filiali di
Roma e Frascati della Banca d'Italia**

C.I.G. 98501286C4

INDICE

A	ESPERIENZE PREGRESSE IN APPALTI ANALOGHI SIGNIFICATIVI	2
B	GESTIONE DELLE EMERGENZE	3
C	GESTIONE DEL PERSONALE	11
C.1	Soluzioni per il personale subentrante	11
C.2	Benessere organizzativo	16
D	PROFILO DELLE FIGURE PROFESSIONALI DI RILIEVO	25
D.1	Responsabile del contratto	26
D.1.1	Titolo di studio	25
D.1.2	Esperienza maturata in incarichi di responsabilità di coordinamento e gestione di appalti inerenti alle attività oggetto del contratto	25
D.2	Cuoco	25
D.2.1	Esperienza maturata nell'ambito della ristorazione collettiva (mense e/o centri di cottura) in qualità di cuoco	25
D.2.2	Livello di inquadramento dei cuochi	27
E	CUSTOMER SATISFACTION	29
F	OFFERTA MIGLIORATIVA PER LE DERRATE	42
G	ETICA E IMPATTO AMBIENTALE	43
G.1	Certificazione ISO 45001	43
G.2	Certificazione ISO 37001	43
G.3	Uso di detergenti in possesso del marchio di qualità ecologica Ecolabel (UE) o di altre etichette ambientali conformi alla norma tecnica UNI EN ISO 14024 con imballaggi in plastica riciclata con contenuto di riciclato	43
G.4	Acquisto di crediti di carbonio certificati "Gold Standard"	43
G.5	Modalità di trasporto dei prodotti	44

Il sottoscritto Fiero INNOCENZI nato il 06/12/1957 a Roviano (RM) in qualità di Presidente e legale rappresentante dell'Impresa Gestione Servizi Integrati con sede legale in Roma, Via Girolamo Benzoni 45, Codice Fiscale e P. IVA 04825541008

Partecipante come CONCORRENTE SINGOLO

Formula la seguente offerta tecnica

con riferimento a ciascuno degli elementi indicati nell'Allegato 3 al disciplinare di gara ("Contenuto dell'offerta tecnica e criteri per l'attribuzione dei relativi punteggi").

A) ESPERIENZE PREGRESSE IN APPALTI ANALOGHI SIGNIFICATIVI

	Committente	Data inizio/data fine del contratto	Numero annuo di pasti
Contratto n. 1	Comune di Roma	2022 – in essere	1137893
Contratto n. 2	Comune di Roma	2020 – 2021	824302
Contratto n. 3	Ministero dell'Economia – Guardia di Finanza – Legione Allievi L'Aquila	2013	495049
Contratto n. 4	Comune di Napoli	2013 – 2015	449689
Contratto n. 5	ADISURC – Università degli Studi di Salerno	2018 – 2020	231539
Contratto n. 6	Ospedale dei bambini “Vittore Buzzi” – ASST Milano	2013 – 2015	207707
Contratto n. 7	Ospedale Città Sesto San Giovanni	2014 – 2016	183586
Contratto n. 8	Ministero dell'Interno	2015 – 2017	172260
Contratto n. 9	Ministero dell'Economia – Guardia di Finanza – Quartier Generale	2020 – 2022	172124
Contratto n. 10	Ministero dell'Economia – Guardia di Finanza – Legione Allievi Bari	2013	153060
Contratto n. 11	Opera Don Guanella – Casa San Giuseppe	2014 – 2016	151057

B) GESTIONE DELLE EMERGENZE

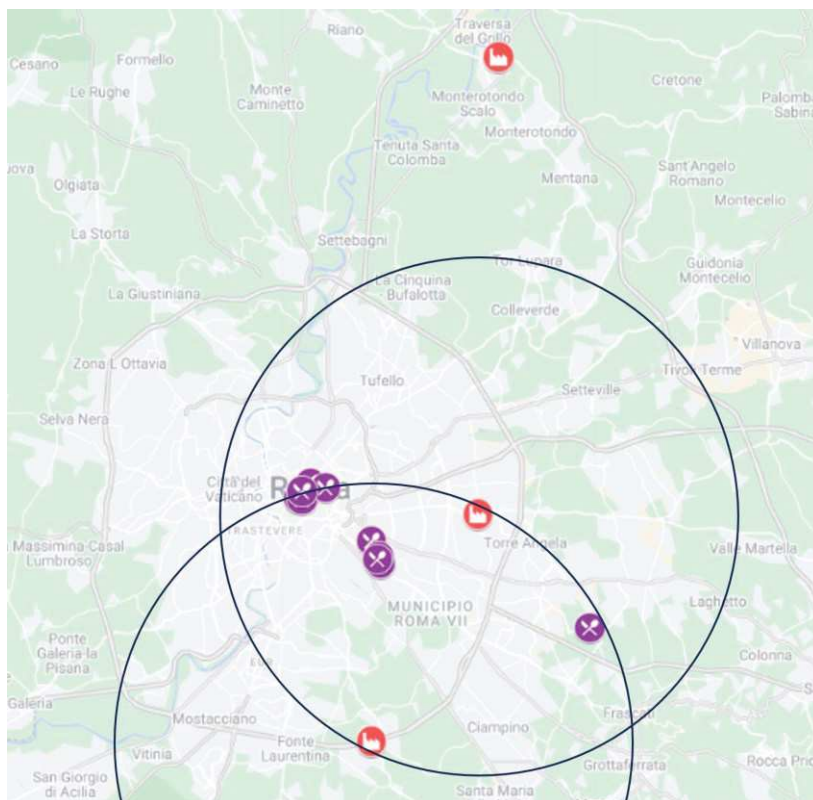
Per tutte le emergenze previste, comprese quelle dovute a cause di forza maggiore, esistono protocolli aziendali di reazione redatti dall'Ufficio Qualità dell'Impresa e perfezionati attraverso la collaborazione con Vigili del Fuoco e Protezione Civile, enti presso cui G.S.I. SRL è attualmente uno dei gestori del servizio di ristorazione e con i quali ha collaborato anche in situazioni di emergenza. Entro 30 giorni dalla stipula del contratto i protocolli saranno adattati al servizio di ristorazione della Banca d'Italia: per ognuno degli otto impianti saranno realizzati piani di prevenzione e gestione delle emergenze, ognuno specificamente formulato in base alle caratteristiche delle strutture, della strumentazione ivi disponibile e le prassi operative di quel determinato impianto.

GESTIONE DELLE EMERGENZE RELATIVE AL PERSONALE

Nel caso di una eventuale interruzione temporanea del servizio a causa di scioperi del personale, G.S.I. SRL propone come sostituto dell'offerta del giorno pasti veicolati in numero congruo al numero dei pasti previsti per quel giorno (previsione effettuata attraverso i dati del software gestionale descritto sotto). Nel medesimo lasso di tempo l'utenza sarà opportunamente informata del disagio. Nel caso di assenze previste del personale di cucina, G.S.I. SRL assicura piena continuità nel servizio. Per assenze di singole unità di personale previste e di durata limitata (es.: permesso giornaliero), G.S.I. SRL assicura la piena continuità del servizio attraverso la semplice riorganizzazione dell'organico degli effettivi, ricorrendo allo strumento dello straordinario retribuito. Per assenze di singole unità di personale previste e di durata prolungata (es.: ferie, aspettativa), G.S.I. SRL assicura la piena continuità del servizio attraverso il ricorso alla propria squadra di sostituti di 30 elementi, in regola con la formazione obbligatoria per Legge Regionale 30 dicembre 2009, N. n. 33 (formazione obbligatoria alimentaristi). Considerata la disponibilità della squadra di sostituti, nel caso di assenze di personale impreviste (es.: malattie), G.S.I. SRL assicura la sostituzione di tali unità di personale entro 2 ore dalla comunicazione dell'assenza. Di conseguenza, se l'assenza è comunicata nelle prime ore del mattino o la sera precedente G.S.I. SRL assicura piena continuità del servizio.

GESTIONE DELLE EMERGENZE ATTRAVERSO CENTRO COTTURA

Per la gestione delle emergenze richiamate dall'Amministrazione Contraente nello Schema di Contratto allegato alla documentazione di gara d'appalto (art. 16, comma 2, lettere a. e b.), G.S.I. SRL propone prassi operative incentrate sull'impiego dei centri cottura, con capacità residua di 2000 pasti ognuno, autorizzati a disposizione dell'Impresa. Nell'immagine seguente è mostrato il posizionamento dei centri cottura (punti in rosso) rispetto alle sedi del servizio. Le linee curve di colore blu scuro sono circonferenze centrate sui centri cottura segnalati, di raggio 11,5Km. L'aleatorietà delle condizioni di percorrenza delle vie di comunicazione tra i centri cottura e le sedi del servizio impediscono di identificare dei tempi di percorrenza attendibili (i servizi internet geografici con funzione di navigazione segnalano orari con delta di circa 30 minuti – es: dai 20 ai 50 minuti). È ragionevole pensare che il tempo medio di percorrenza tra i centri cottura di Roma Sud e Roma Est negli orari precedenti l'inizio del pasto si attesti a circa 30-35 minuti.



I pasti prodotti presso i centri cottura esterni risponderanno a un menu stagionale (ovvero: rinnovato ogni tre mesi) concordato tra l'Impresa e l'ufficio competente dell'Amministrazione Contraente. Il menu sarà elaborato sulla base dell'esigenza di assicurare la maggior qualità dei pasti e il pieno rispetto dei requisiti capitolari pur inserendo nel flusso del servizio anche il trasporto dei contenitori isotermici multiporzione. I menu straordinari, concordati con l'Amministrazione Contraente, avranno la stessa variabilità e modularità del menu ordinario.

I pasti trasportati per cui è prevista la distribuzione in linea self service sono confezionati in contenitori in acciaio INOX multiporzione e sono consegnati in legame refrigerato, garantendo il massimo grado di qualità, igiene e sicurezza alimentare. Unica eccezione a questa norma è la consegna delle basi liquide per primi piatti in brodo, trasportate in contenitori isotermici attivi.

I pasti multiporzione saranno allestiti in GastroNorm (GN) in acciaio INOX AISI 304 h 65/100mm (h 200 mm per brodi e salse). In ciascun contenitore sarà posto un numero di porzioni corrispondenti al fabbisogno di una singola classe o turno in refettorio, in modo da evitare la permanenza prolungata di porzioni in contenitori già aperti. Le dimensioni dei GN saranno variabili (GN 1/1; GN1/2; GN1/3) in funzione del numero di porzioni da contenere, in modo da mantenere il cibo il più possibile raccolto e contrastare la dispersione di calore. I GastroNorm in cui sono suddivise le porzioni prima del trasporto, saranno preriscaldati prima di essere caricati di alimenti caldi o prerefrigerati prima di essere caricati di alimenti freddi. Dopo la porzionatura i GN sono chiusi con coperchi in acciaio AISI 304 con bordatura in silicone a tenuta stagna, tale da prevenire la dispersione di calore e gli sversamenti nel trasporto.

I GastroNorm dopo la chiusura sono rapidamente inseriti in casse isotermiche conformi alla norma tecnica "UNI EN 12571:1999. Caratteristiche tecniche dei contenitori: superficie in polietilene,

coibentazione in poliuretano privo di CFC ed HCFC, chiusura ermetica con guarnizione smontabile in silicone, maniglie e chiusure in acciaio, valvola di sfiato regolabile, struttura monoblocco senza spigoli/giunzioni e saldature. I coperchi dei contenitori e le relative guarnizioni sono smontabili per la sanificazione quotidiana che può essere svolta in lavastoviglie ad elevata temperatura. Questa tipologia di contenitori consente di mantenere costante la temperatura degli alimenti per oltre 1 h (calo termico $< 3^{\circ}\text{C/h}$), è resistente all'usura e non rilascia materiali a rischio (al contrario dei polimeri espansi tipo polistirolo). Le casse contenenti alimenti caldi sono contenitori isotermici attivi (esempio nell'immagine sulla destra) 200-230V/1/50-60Hz, potenza 265W, Amperaggio 1,2°, isolamento in poliuretano espanso per mantenere il calore all'interno, lasciando l'esterno fresco al tatto. L'isolamento in schiuma poliuretana è in grado di mantenere la temperatura a più di 64°C per un massimo di 4 ore quando l'unità è scollegata.



Nelle casse contenenti alimenti freddi saranno inserite piastre eutettiche preraffrigerate "Thermax superfresco" GN 1/1" con punto eutettico -20°C ed energia rilasciata/assorbita 210 Wh. Le piastre saranno preraffrigerate in cella congelatore a -21°C . Il pane, sarà trasportato all'interno di box in propilene HD per alimenti di colore bianco con chiusura ermetica a scatto. Il parmigiano grattugiato sarà trasportato in confezioni monoporzione in GN in acciaio posti all'interno di casse termiche refrigerate. Olio e sale iodato sono portati nei terminali di servizio in confezioni da 1kg/1L. Questi prodotti sono trasportati nelle confezioni originali. La frutta per le merende sarà trasportata già mondata e lavata, sarà collocata in GN in Acciaio AISI 304, a loro volta inseriti all'interno di box in propilene HD per alimenti. Le casse termiche impiegate sono impilabili e sovrapponibili. Per esterno (strada/spazi esterni della scuola) i contenitori verranno impilati su carrello in dotazione a ciascun automezzo impiegato nel servizio. I carrelli impiegati per la movimentazione esterna non avranno accesso alle aree di somministrazione. Eseguiti i controlli in accettazione i contenitori saranno quindi trasferiti su carrelli dedicati al trasporto interno del pasto che potranno essere del tipo Thermax multiservice D o analoga tipologia.

I pasti dietetici saranno porzionati in piatti (fondi e piani) in polpa di cellulosa PFAS free di forma circolare, sigillati con film in PLA. Saranno previsti tre piatti distinti portata per avere maggior facilità di confezionamento nelle diete di esclusione. I piatti saranno inseriti in contenitori metallici preriscaldati a 80°C in armadio caldo o preraffrigerati in cella. I contenitori saranno inseriti negli alloggi di contenitori monopasto Termocap e coperti con mini piastre eutettiche monotherm line calde (rossa) o fredde (blu).

Tutti i mezzi di trasporto impiegati sono dotati di sonde termometriche portatili e tracker GPS. Ogni trasportatore è dotato di telefono mobile di servizio integrabile con la strumentazione di bordo dei mezzi di trasporto impiegati: questa soluzione facilita la comunicazione in sicurezza, durante il servizio, con la direzione e consente l'accesso ai servizi di navigazione web-based (es. Google Maps). I mezzi di trasporto sono sanificati prima dell'uso e dopo l'uso. L'operatore del trasporto oltre alla consegna dei pasti, prima della riconsegna dell'automezzo, dovrà provvedere a: consegnare i contenitori isotermici agli addetti al lavaggio nel centro di cottura, che provvederanno immediatamente alla sanificazione del contenitore tramite procedura manuale oppure tramite lavaggio in lavastoviglie; asportare manualmente i residui presenti nel vano di carico dell'automezzo



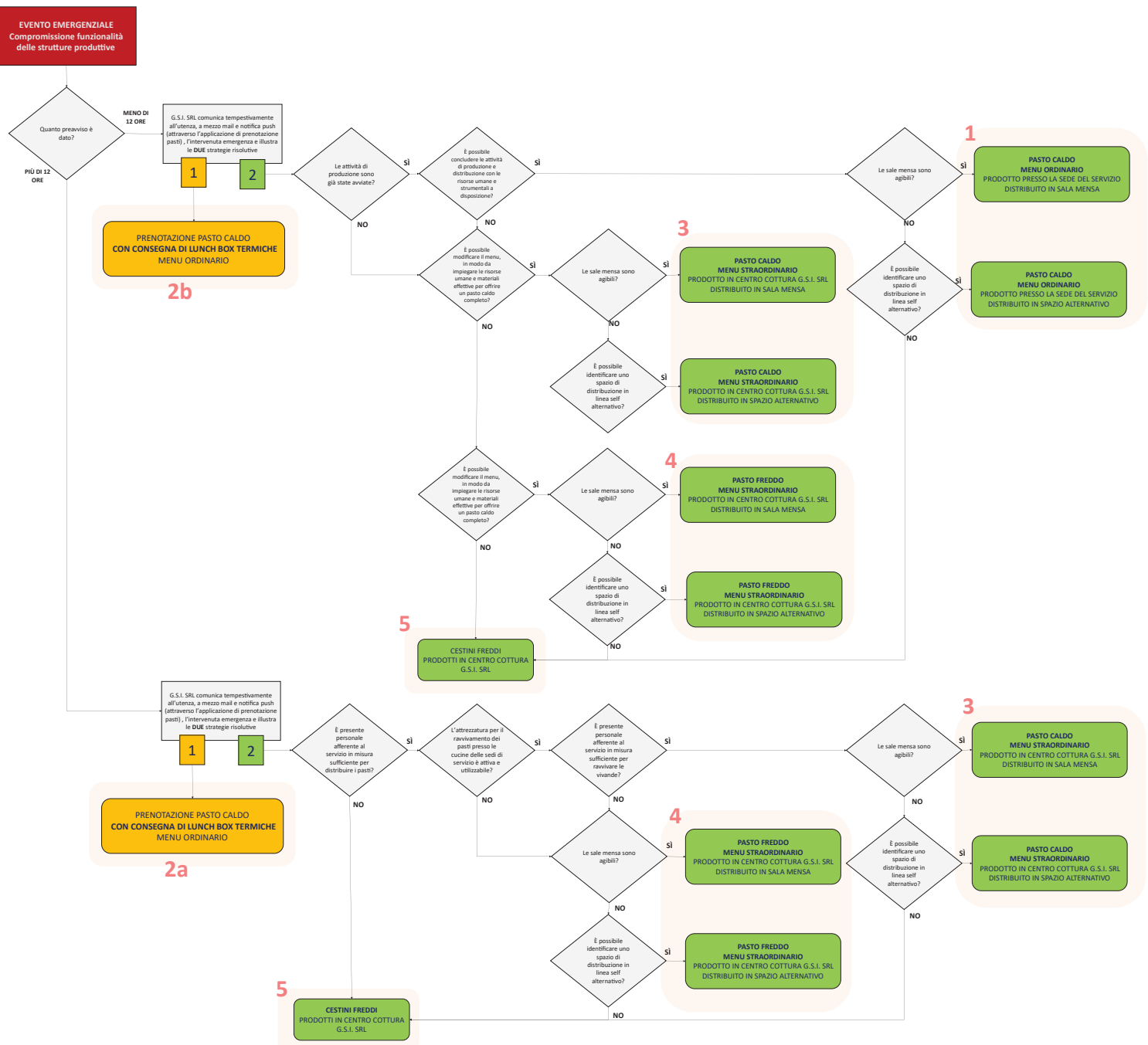
Gestione Servizi Integrati



BANCA D'ITALIA

con particolare attenzione ad angoli ed altre parti del vano carico di difficile accesso; lavare con idrogetto di tutto il vano carico; disinfettare e sanificare il vano di carico; risciacquare con acqua corrente del vano carico.

La casistica prevista per la gestione del servizio in emergenza è riassunta dal diagramma di flusso riportato di seguito.



Le emergenze rilevanti per il servizio in questione sono ivi riassunte dal titolo “Evento emergenziale”, ovvero un qualsiasi evento risultante nella compromissione della funzionalità delle strutture produttive – sia esso per cause umane (rif. Schema di contratto Art. 16, comma 2, lettera a) o per guasti o malfunzionamenti (rif. Schema di contratto, Art. 16, comma 2, lettera b).

Nel prospetto di gestione delle emergenze di G.S.I. SRL sono presenti 6 ipotesi risolutive, 3 delle quali possono essere realizzate sia con distribuzione del pasto in sala mensa sia presso uno spazio alternativo identificato in collaborazione con l'Amministrazione. Qualsiasi sia la soluzione adottata, G.S.I. SRL comunicherà all'utenza l'intervenuta emergenza e le contromisure adottate attraverso l'applicazione *mobile* e una comunicazione via mail.

Le soluzioni previste sono: pasto caldo, menu ordinario; pasto caldo, consegnato in lunch box previa prenotazione; pasto caldo, menu straordinario; pasto freddo, menu straordinario; cestini freddi.

1. PASTO CALDO, MENU ORDINARIO

Contesto: l'evento emergenziale accade entro le 12 ore dall'orario di inizio del pasto, le attività di produzione sono già state avviate e il comitato tecnico-organizzativo (responsabile del servizio, capo cuoco, direttore ufficio qualità, consulente HACCP) ritengono ultimabili a buon fine le attività di produzione con le risorse umane e strumentali a disposizione.

Per quanto sia remota, l'eventualità che si presentino le condizioni in cui, nonostante l'emergenza, è possibile ultimare le operazioni di preparazione dei pasti, non è da escludere: si tratta di eventi emergenziali che occorrono alla fine delle attività di produzione o che interessano solo parte delle attrezzature impiegate nella preparazione dei pasti. Nessuno dei casi in cui è possibile portare a termine le attività ordinarie è possibile con un organico ridotto.

Formazione straordinaria sulle operazioni di cucina in emergenza

La formazione straordinaria sulle operazioni di cucina in emergenza prevede moduli teorici e pratici per l'acquisizione di nozioni e competenze tecniche su:

- Cottura passiva
- Tecniche di cottura combinata
- Tecniche di mantenimento della temperatura al cuore senza l'impiego di energia

Nel caso di eventi emergenziali legati al malfunzionamento di impianti o attrezzature, le stoviglie impiegate per la distribuzione dei pasti in regime ordinario, in seguito alle operazioni di sbarazzo sono raccolte dal personale di servizio e convogliate presso un centro cottura designato di G.S.I. SRL per il lavaggio. La stessa procedura è adottata anche per le stoviglie e gli attrezzi impiegati nella produzione dei pasti. Questo sistema è applicato per permettere alla squadra di manutentori, una volta sgombrata la cucina, di lavorare in sicurezza e con maggior rapidità.

2. PASTO CALDO, CONSEGNATO IN BENTO BOX TERMICHE PREVIA PRENOTAZIONE

Contestualmente all'invio della comunicazione dell'evento emergenziale, attraverso l'applicazione per dispositivi mobili che dà all'utenza accesso ai servizi online di G.S.I. SRL, l'Impresa permette a ogni utente di prenotare il proprio pasto caldo facendo riferimento al menu

ordinario (cfr. 2a – se la segnalazione dell’evento emergenziale ha luogo oltre le 12 ore dall’inizio della giornata di servizio) o al menu straordinario (2b – se la segnalazione dell’evento emergenziale ha luogo entro le 12 ore dall’inizio della giornata di servizio) . La prenotazione del pasto è effettuabile fino a 3 ore prima dell’orario previsto per l’inizio del pasto.

I pasti prenotati (composizione tipo: un primo, un secondo, un contorno, un dessert/frutta, pane) sono confezionati in bento box modulari a tenuta termica, debitamente sigillate. Le lunch box fornite sono contenitori con l’interno in acciaio inox idoneo all’uso alimentare e rivestimento in materiale plastico senza PFAS. G.S.I. SRL fornirà le lunch box e le posate senza alcun onere aggiuntivo né per gli utenti né per l’Amministrazione Contraente.

Le lunch box offerte sono contenitori ermetici in acciaio INOX con copertura in PP 100% riciclata di qualità alimentare e BPA free. Per agevolare la composizione delle lunch box, G.S.I. SRL ha scelto un modello modulare e impilabile. Le dimensioni dei moduli sono 19x12 (LxP) e hanno altezza di 7cm, 11,5cm o 16cm. I volumi dei moduli sono: 1,6l, 2,6l e 3,7l.



Le lunch box sono consegnate in borsa isotermica contenente astuccio con posate in acciaio INOX.



La riconsegna delle borse isotermitiche contenenti le lunch box vuote e le posate è effettuata o alla consegna del pasto successivo (tipo *vuoto a rendere*) o, se è stato possibile allestire un punto di distribuzione, presso il punto di distribuzione designato.

La consegna delle bento box è effettuata o presso uno spazio apposito ricavato presso le sale mensa o (se le sale mensa non sono agibili) presso un luogo di consegna identificato in collaborazione con l’Amministrazione Contraente.

Nell’eventualità remota in cui si verificano eventuali defezioni del personale in organico (cfr. seguente C.1) che non è possibile coprire con sostituzioni o personale ausiliario della squadra di sostituti per la città di Roma, il personale del centro cottura di riferimento per l’impianto servito si occuperà in via straordinaria anche del giro di ritiro delle lunch box vuote.

3. PASTO CALDO, MENU STRAORDINARIO

Contesto: l’evento emergenziale rende non praticabili le attività produttive presso le cucine del servizio: si sceglie di trasportare i pasti prodotti presso i centri cottura esterni a disposizione di G.S.I. SRL; l’evento emergenziale non ha interessato le attrezzature utili al ravvivamento delle vivande (forni) e/o al loro mantenimento in temperatura (carrelli armadiati e elementi attivi linea

self); è in servizio almeno il 50% del personale; le sale mensa sono agibili o, altrimenti, è individuabile un luogo di distribuzione alternativo per i pasti.

I pasti sono prodotti presso i centri cottura di G.S.I. SRL. Le derrate per la preparazione dei pasti secondo il menu freddo straordinario sono sempre disponibili presso i centri cottura in quantità sufficiente a soddisfare una richiesta di circa 1000 coperti.

I pasti sono consegnati presso le cucine seguendo il percorso delle forniture di derrate alimentari e rispettando un protocollo di sicurezza alimentare supplementare (poiché c'è transito di cibi cotti attraverso il percorso di transito di potenziali agenti contaminanti quali: ruote dei carrelli per lo scarico di derrate, packaging secondario, vestiario non sanificato dei trasportatori). Al momento della ricezione in cucina il personale in servizio appura il rispetto delle norme HACCP nelle fasi di confezionamento e trasporto, controlla la temperatura al cuore delle vivande e ne valuta la temperatura complessiva. Ove richiesto dal protocollo di servizio, le vivande sono sottoposte a trattamento termico (cd. "ravvivamento") e riposte in linea self secondo protocollo di distribuzione ordinario.

Qualora le sale mensa non fossero agibili, G.S.I. SRL dispone di carrelli riscaldati e attrezzature ausiliarie che permettono di allestire linee di distribuzione di emergenza in zone designate di comune accordo con l'Amministrazione Contraente.

La soluzione che vede la distribuzione di vivande nello spazio alternativo è applicabile, inoltre, nell'eventualità in cui si dia il caso di un'emergenza che interdice l'accesso alle sale mensa ma non vada a intaccare le attività di produzione.

All'opzione del pasto caldo (con menu straordinario) si aggiunge sempre la possibilità di prenotare un pasto caldo con menu ordinario consegnato in bento box termiche.

4. PASTO FREDDO, MENU STRAORDINARIO

Contesto: l'evento emergenziale rende non praticabili le attività produttive presso le cucine del servizio: si sceglie di trasportare i pasti prodotti presso i centri cottura esterni a disposizione di G.S.I. SRL; l'evento emergenziale ha, però, interessato le attrezzature utili al ravvivamento delle vivande (forni) e/o al loro mantenimento in temperatura (carrelli armati e elementi attivi linea self); è in servizio almeno il 50% del personale; le sale mensa sono agibili o, altrimenti, è individuabile un luogo di distribuzione alternativo per i pasti.

I pasti sono prodotti presso i centri cottura di G.S.I. SRL. Le derrate per la preparazione dei pasti secondo il menu freddo straordinario sono sempre disponibili presso i centri cottura in quantità sufficiente a soddisfare una richiesta di circa 1000 coperti.

I pasti sono consegnati presso le cucine seguendo il percorso delle forniture di derrate alimentari e rispettando un protocollo di sicurezza alimentare supplementare (poiché c'è transito di cibi cotti attraverso il percorso di transito di potenziali agenti contaminanti quali: ruote dei carrelli per lo scarico di derrate, packaging secondario, vestiario non sanificato dei trasportatori). Al momento della ricezione in cucina il personale in servizio appura il rispetto delle norme HACCP nelle fasi di confezionamento e trasporto. Le vivande sono riposte in linea self secondo protocollo di distribuzione ordinario.

Qualora le sale mensa non fossero agibili, G.S.I. SRL dispone di carrelli riscaldati e attrezzature ausiliarie che permettono di allestire linee di distribuzione di emergenza in zone designate di comune accordo con l'Amministrazione Contraente.

All'opzione del pasto freddo (con menu straordinario) si aggiunge sempre la possibilità di prenotare un pasto caldo con menu ordinario consegnato in bento box termiche.

Nel caso di eventi emergenziali che richiedano l'adozione della soluzione "pasto freddo, menu straordinario", G.S.I. SRL garantisce comunque la presenza di due vivande calde in umido, con trasporto delle matrici liquide (brodi e sughi) in contenitori con mantenimento attivo della temperatura. Le vivande calde saranno composte in un luogo idoneo alle operazioni di preparazione pasti, adeguatamente igienizzato e sanificato, isolato da possibili contaminazioni. Tutte le ricette e le prassi di trasporto e finitura delle vivande calde proposte per il piano "pasto freddo, menu straordinario" sono state elaborate da G.S.I. SRL in collaborazione con il team di tecnologi alimentari della Fondazione per lo Studio degli Alimenti e della Nutrizione (www.fosan.it) coordinato dal prof. Francesco Maria Bucarelli, chimico degli alimenti e docente di igiene alimentare presso il Campus Bio-Medico di Roma.

5. CESTINI FREDDI

Contesto: spazi e attrezzature delle cucine del servizio non sono utilizzabili per la produzione dei pasti; il personale in servizio è ridotto per una percentuale maggiore al 50%.

Nell'eventualità remota in cui nessuna delle soluzioni precedenti fosse applicabile, G.S.I. SRL garantisce la fornitura di cestini freddi prodotti presso i centri cottura a disposizione dell'Impresa, confezionati in box di materiale biologico-compostabile, distribuiti in shopper in carta kraft compostabile.

G.S.I. SRL assicura, in ogni caso, che l'opzione "cestini freddi" non sarà mai prolungata oltre i 5 giorni lavorativi, oltre i quali sarà attivato un sistema di distribuzione di pasti. Qualora dovessero verificarsi eventi emergenziali di portata tale che il servizio fosse radicalmente compromesso, entro il quinto giorno dall'insorgere dell'emergenza il comitato tecnico-organizzativo del servizio (responsabile del servizio, capo cuoco, direttore ufficio qualità, consulente HACCP) presenterà un piano operativo per ripristinare la piena operatività con un assetto alternativo.

Considerata la richiesta della Stazione Appaltante di attivare servizi di *home delivery* (Schema di Contratto, art. 21) e pasti *take away* (Schema di Contratto, art. 20), per situazioni straordinarie prolungate nel tempo G.S.I. SRL prevede di usare l'infrastruttura e le attrezzature implementate per questi servizi nella proposta di un servizio alternativo: tale soluzione è già stata impiegata dall'Impresa, con risultati incoraggianti, durante il periodo pandemico 2020-2021.

C) GESTIONE DEL PERSONALE

C.1) SOLUZIONI PER IL PERSONALE SUBENTRANTE

G.S.I. SRL, come previsto dalla procedura di gara, adempie all'Art. 38 dello Schema di Contratto assumerà con regolare contratto tutto il personale attualmente impiegato nel servizio nel rispetto dei livelli professionali previsti dal CCNL Pubblici Esercizi Ristorazione Turismo. Al fine di tutelare sia la stabilità occupazionale sia gli eccellenti livelli di qualità di servizio raggiunti dall'attuale gruppo di lavoro, G.S.I. SRL riassorbe tutto il personale attualmente in servizio. Sarà mantenuto sugli impianti, senza alcun rimansionamento, tutto il personale conforme a quanto dichiarato nella presente offerta tecnica.

I cuochi che non rientrano nei parametri dichiarati al successivo §D saranno impiegati da G.S.I. SRL su altri servizi (appalti, centri cottura) siti nel territorio del Comune di Roma. Le posizioni attualmente coperte da personale interinale saranno stabilizzate con personale strutturato.

Sono aggiunte 4 figure: un dietista e tre capi mensa.

Di seguito si presenta l'organigramma di ogni impianto.

FIGURE DI COORDINAMENTO				
	Mansione	Livello	Ore settimanali	CCNL applicato
1	DIRETTORE SERVIZI	1	40	Pubblici esercizi
2	DIRETTORE SERVIZI	B	40	Pubblici esercizi
3	DIRETTORE SERVIZI	1	40	Pubblici esercizi
			120	

MENZA DI "PALAZZO KOCH"				
	Mansione	Livello	Ore settimanali	CCNL applicato
1	MAITRE	2	40	Pubblici esercizi
2	CUOCO	2	40	Pubblici esercizi
3	CUOCO CAPO PARTITA	4	40	Pubblici esercizi
4	DIETISTA	4	40	Pubblici esercizi
5	CUOCO CAPO PARTITA	4	40	Pubblici esercizi
6	CUOCO CAPO PARTITA	4	40	Pubblici esercizi
7	CUOCO CAPO PARTITA	4	40	Pubblici esercizi
8	AIUTO CUOCO	5	40	Pubblici esercizi
9	BARISTA	5	25	Pubblici esercizi
10	MAGAZZINIERE	5	40	Pubblici esercizi
11	PLURIMANSIONI	5	30	Pubblici esercizi
12	PLURIMANSIONI	5	20	Pubblici esercizi
13	CHEF DE RANG	5	40	Pubblici esercizi

14	PLURIMANSIONI	5	40	Pubblici esercizi
15	AIUTO CUOCO	5	40	Pubblici esercizi
16	ADDETTO SERVIZI MENSA	6S	20	Pubblici esercizi
17	ADDETTO SERVIZI MENSA	6S	40	Pubblici esercizi
18	ADDETTO SERVIZI MENSA	6S	30	Pubblici esercizi
19	ADDETTO SERVIZI MENSA	6S	20	Pubblici esercizi
20	ADDETTO SERVIZI MENSA	6S	18	Pubblici esercizi
21	ADDETTO SERVIZI MENSA	6S	30	Pubblici esercizi
22	ADDETTO SERVIZI MENSA	6S	30	Pubblici esercizi
23	ADDETTO SERVIZI MENSA	6S	30	Pubblici esercizi
24	ADDETTO SERVIZI MENSA	6S	30	Pubblici esercizi
25	ADDETTO SERVIZI MENSA	6S	30	Pubblici esercizi
			833	

BAR DI "PALAZZO KOCH"				
	Mansione	Livello	Ore settimanali	CCNL applicato
1	BARISTA	4	40	Pubblici esercizi
2	BARISTA	5	40	Pubblici esercizi
3	PLURIMANSIONI	5	18	Pubblici esercizi
4	BARISTA	5	40	Pubblici esercizi
			138	

MENZA DI VIA PASTRENGO				
	Mansione	Livello	Ore settimanali	CCNL applicato
1	CAPO MENSA	2	32,5	Pubblici esercizi
2	CUOCO	2	40	Pubblici esercizi
3	CUOCO CAPO PARTITA	4	40	Pubblici esercizi
4	CUOCO CAPO PARTITA	4	40	Pubblici esercizi
5	ADDETTO SERVIZI MENSA	5	30	Pubblici esercizi
6	ADDETTO SERVIZI MENSA	6S	30	Pubblici esercizi
7	ADDETTO SERVIZI MENSA	6S	25	Pubblici esercizi
8	ADDETTO SERVIZI MENSA	6S	20	Pubblici esercizi
9	PENTOLIERE	6S	20	Pubblici esercizi
10	ADDETTO AL LAVAGGIO	6S	15	Pubblici esercizi
			292,5	

MENZA DI VIA MILANO				
	Mansione	Livello	Ore settimanali	CCNL applicato
1	CUOCO	2	37,5	Pubblici esercizi

2	CAPO MENSA	2	35	Pubblici esercizi
3	PLURIMANSIONI	4	40	Pubblici esercizi
4	AIUTO CUOCO	5	40	Pubblici esercizi
5	AIUTO CUOCO	5	30	Pubblici esercizi
6	ADDETTO SERVIZI MENSA	6S	30	Pubblici esercizi
7	ADDETTO SERVIZI MENSA	6S	40	Pubblici esercizi
8	ADDETTO SERVIZI MENSA	6S	25	Pubblici esercizi
9	ADDETTO SERVIZI MENSA	6S	30	Pubblici esercizi
10	ADDETTO SERVIZI MENSA	6S	15	Pubblici esercizi
11	ADDETTO SERVIZI MENSA	6S	15	Pubblici esercizi
12	ADDETTO SERVIZI MENSA	6S	30	Pubblici esercizi
13	ADDETTO SERVIZI MENSA	6S	30	Pubblici esercizi
14	ADDETTO SERVIZI MENSA	6S	30	Pubblici esercizi
15	ADDETTO SERVIZI MENSA	6S	15	Pubblici esercizi
			442,5	

MENSA DI VIA OTRICOLI				
	Mansione	Livello	Ore settimanali	CCNL applicato
1	CUOCO	2	30	Pubblici esercizi
2	PLURIMANSIONI	5	19	Pubblici esercizi
3	PLURIMANSIONI	5	20	Pubblici esercizi
4	ADDETTO SERVIZI MENSA	6S	25	Pubblici esercizi
5	ADDETTO SERVIZI MENSA	6S	12,5	Pubblici esercizi
6	ADDETTO SERVIZI MENSA	6S	15	Pubblici esercizi
			121,5	

BAR DI VIA OTRICOLI				
	Mansione	Livello	Ore settimanali	CCNL applicato
1	BANCONIERE	5	30	Pubblici esercizi
2	PLURIMANSIONI	5	20	Pubblici esercizi
			50	

MENSA DI VIA TUSCOLANA				
	Mansione	Livello	Ore settimanali	CCNL applicato
1	CAPO CUOCO	2	40	Pubblici esercizi
2	CAPO MENSA	2	35	Pubblici esercizi
3	MAGAZZINIERE	4	40	Pubblici esercizi
4	CUOCO CAPO PARTITA	4	40	Pubblici esercizi
5	AIUTO CUOCO	5	20	Pubblici esercizi

6	AIUTO CUOCO	5	30	Pubblici esercizi
7	ADDETTO SERVIZI MENSA	6	20	Pubblici esercizi
8	ADDETTO SERVIZI MENSA	6S	40	Pubblici esercizi
9	ADDETTO SERVIZI MENSA	6S	20	Pubblici esercizi
10	ADDETTO SERVIZI MENSA	6S	20	Pubblici esercizi
11	ADDETTO SERVIZI MENSA	6S	20	Pubblici esercizi
12	ADDETTO SERVIZI MENSA	6S	20	Pubblici esercizi
13	ADDETTO SERVIZI MENSA	6S	20	Pubblici esercizi
14	ADDETTO SERVIZI MENSA	6S	20	Pubblici esercizi
15	ADDETTO SERVIZI MENSA	6S	15	Pubblici esercizi
			400	

BAR DI VIA TUSCOLANA				
	Mansione	Livello	Ore settimanali	CCNL applicato
1	CASSIERE	4	40	Pubblici esercizi
2	BARISTA	5	25	Pubblici esercizi
3	PLURIMANSIONI	5	30	Pubblici esercizi
4	BARISTA	5	25	Pubblici esercizi
5	BARISTA	4	40	Pubblici esercizi
			160	

MENZA DI VIA DEI MILLE				
	Mansione	Livello	Ore settimanali	CCNL applicato
1	CAPO CUOCO	2	40	Pubblici esercizi
2	PLURIMANSIONI	5	30	Pubblici esercizi
3	ADDETTO SERVIZI MENSA	6S	25	Pubblici esercizi
			95	

BAR DI VIA DEI MILLE				
	Mansione	Livello	Ore settimanali	CCNL applicato
1	BARISTA	4	40	Pubblici esercizi
			40	

MENZA "CENTRO DONATO MENICHELLA"				
	Mansione	Livello	Ore settimanali	CCNL applicato
1	CUOCO	2	40	Pubblici esercizi
2	CAPO MENSA	2	35	Pubblici esercizi
3	DIETISTA	3	40	Pubblici esercizi

4	PLURIMANSIONI	4	40	Pubblici esercizi
5	CUOCO CAPO PARTITA	4	40	Pubblici esercizi
6	CUOCO CAPO PARTITA	4	40	Pubblici esercizi
7	SECONDO CUOCO MENSA	5	27,5	Pubblici esercizi
8	AIUTO CUOCO	5	37,5	Pubblici esercizi
9	AIUTO CUOCO	5	37,5	Pubblici esercizi
10	ADDETTO SERVIZI MENSA	6	15	Pubblici esercizi
11	ADDETTO SERVIZI MENSA	6	15	Pubblici esercizi
12	ADDETTO SERVIZI MENSA	6	15	Pubblici esercizi
13	ADDETTO SERVIZI MENSA	6	15	Pubblici esercizi
14	ADDETTO SERVIZI MENSA	6	20	Pubblici esercizi
15	ADDETTO SERVIZI MENSA	6S	27,5	Pubblici esercizi
16	ADDETTO SERVIZI MENSA	6S	25	Pubblici esercizi
17	ADDETTO SERVIZI MENSA	6S	27,5	Pubblici esercizi
18	ADDETTO SERVIZI MENSA	6S	27,5	Pubblici esercizi
19	ADDETTO SERVIZI MENSA	6S	20	Pubblici esercizi
20	ADDETTO SERVIZI MENSA	6S	27,5	Pubblici esercizi
21	ADDETTO SERVIZI MENSA	6S	20	Pubblici esercizi
22	ADDETTO SERVIZI MENSA	6S	25	Pubblici esercizi
23	ADDETTO SERVIZI MENSA	6S	40	Pubblici esercizi
24	ADDETTO SERVIZI MENSA	6S	20	Pubblici esercizi
			677,5	

BAR "CENTRO DONATO MENICHELLA"				
	Mansione	Livello	Ore settimanali	CCNL applicato
1	BARISTA	5	37,5	Pubblici esercizi
2	ADDETTO SERVIZI MENSA	5	27,5	Pubblici esercizi
3	BARISTA	5	35	Pubblici esercizi
4	BARISTA	5	35	Pubblici esercizi
5	CASSIERE	5	37,5	Pubblici esercizi
6	BARISTA	5	40	Pubblici esercizi
7	BARISTA	5	40	Pubblici esercizi
8	BARISTA	5	37,5	Pubblici esercizi
9	BARISTA	5	37,5	Pubblici esercizi
			327,5	

MENZA DI VIA DELLE QUATTRO FONTANE				
	Mansione	Livello	Ore settimanali	CCNL applicato
1	CAPO MENSA	2	40	Pubblici esercizi
2	CUOCO	2	40	Pubblici esercizi

3	CUOCO	2	40	Pubblici esercizi
4	AIUTO CUOCO	3	40	Pubblici esercizi
5	SECONDO CUOCO	4	35	Pubblici esercizi
6	CAMERIERE DI SALA	5	25	Pubblici esercizi
7	ADDETTO AL LAVAGGIO	6	20	Pubblici esercizi
8	ADDETTO SERVIZI MENSA	6S	30	Pubblici esercizi
9	ADDETTO SERVIZI MENSA	6S	30	Pubblici esercizi
10	ADDETTO SERVIZI MENSA	6S	25	Pubblici esercizi
11	PENTOLIERE	6S	20	Pubblici esercizi
12	ADDETTO AL LAVAGGIO	6S	15	Pubblici esercizi
			360	

BAR DI LARGO BASTIA				
	Mansione	Livello	Ore settimanali	CCNL applicato
1	BARISTA	5	21	Pubblici esercizi
2	BANCHISTA	6	12	Pubblici esercizi
3	BANCHISTA	6	20	Pubblici esercizi
			53	

BAR DEL CENTRO SPORTIVO				
	Mansione	Livello	Ore settimanali	CCNL applicato
1	REFERENTE	2	40	Pubblici esercizi
2	BANCHISTA	6	40	Pubblici esercizi
3	BANCHISTA	6	20	Pubblici esercizi
4	AIUTO CUOCO	5	40	Pubblici esercizi
5	BANCHISTA	6	20	Pubblici esercizi
			160	

Saranno pertanto impiegate sull'appalto 141 lavoratori strutturati per un monte ore complessivo di 4.270,50 ore settimanali (222.920,1 annuali).

C.2) BENESSERE ORGANIZZATIVO

La cura delle relazioni con i propri dipendenti e la promozione della loro qualità di vita è al centro della vision aziendale di G.S.I. SRL: sin dalla sua fondazione l'Impresa investe in modo costante in formazione professionale e attività di promozione personale e sociale, spesso spendendo somme che superano le soglie di agevolazione fiscale previste dalla legge per i *fringe benefit*. È convinzione di G.S.I. SRL, infatti, che la qualità del lavoro – e dunque la buona immagine dell'Azienda – dipendano innanzitutto dalla felicità dei lavoratori e dalla loro conseguente motivazione a impegnarsi in un servizio di valore.

Le misure di welfare aziendale implementate da G.S.I. SRL si basano sui 4 punti fondamentali che, nella filosofia organizzativa adottata dall'Azienda, contribuiscono alla promozione del benessere del lavoratore come persona in ogni sua dimensione esistenziale: benessere corporeo, benessere psicologico, benessere economico, benessere sociale.

	<i>Dimensione materiale</i>	<i>Dimensione immateriale</i>
<i>Dimensione individuale</i>	BENESSERE CORPOREO	BENESSERE PSICOLOGICO
<i>Dimensione comunitaria</i>	BENESSERE ECONOMICO	BENESSERE SOCIALE

Di seguito si dettagliano le misure adottate, riassunte in tabella alla fine del capitolo. Nella tabella è indicata anche la modalità di rendicontazione all'Amministrazione Contraente.

Quanto segue si intende, inoltre, aggiuntivo rispetto ai benefit garantiti dalla *membership* di G.S.I. SRL alla Federazione Italiana Pubblici Esercizi. Tutte le misure descritte in seguito sono gestite autonomamente da G.S.I. SRL.

MISURE DI PROMOZIONE DEL BENESSERE CORPOREO DEI LAVORATORI

Le misure promozione del benessere corporeo mirano a contenere e ridurre gli effetti dello stress lavorativo. Il lavoro nelle cucine, infatti, comporta (a titolo di esempio): il sollevamento di pesi considerevoli; la respirazione di fumi e lo stazionamento in ambienti ad alto tasso di umidità; il mantenimento prolungato di posture che, se scorrette, possono avere un impatto negativo sull'equilibrio muscolo-scheletrico e sfociare in condizioni invalidanti per il lavoratore.

G.S.I. SRL si impegna a mantenere un ambiente di lavoro sicuro e sano: ogni giorno i lavoratori hanno a disposizione uniformi pulite, il cui lavaggio è a carico dell'Impresa; i DPI sono forniti 5 giorni lavorativi prima del subentro dell'Impresa e ogni settimana il direttore dell'impianto compila una check list per verificare lo stato di conservazione di indumenti, calzature, guanti, occhiali ed eventuale altra strumentazione per la sicurezza; G.S.I. SRL si fa carico della selezione e della fornitura di DPI e strumenti di salute e sicurezza personalizzati nel caso di lavoratori con bisogni specifici (es.: scarpe ortopediche con plantare, fasce per il supporto lombare, ecc.); la manutenzione dei filtri dell'aria (pulizia, eventuale sostituzione) è fatta settimanalmente;

Oltre all'impegno a mantenere un ambiente di lavoro sicuro e sano, G.S.I. SRL propone ai lavoratori le seguenti misure:

- ♦ **Al fine di migliorare le condizioni di lavoro del personale operante nelle cucine e mitigare lo stress posturale, G.S.I. SRL, una volta per appalto, offre ai propri dipendenti una visita ortopedica per la verifica posturologica.** Nel corso di questa visita è eseguito

anche l'esame baropodometrico per l'analisi dei carichi posturali che vengono esercitati dal corpo sulla superficie del piede, valuta la morfologia del piede e permette l'individuazione delle disfunzioni biomeccaniche e posturali. Il risultato dell'esame baropodometrico permette la modellazione di un plantare ortopedico su misura. **G.S.I. SRL offre a tutti i dipendenti che si sottopongono alla verifica la realizzazione del plantare ortopedico da inserire nelle calzature di servizio.**

- ♦ G.S.I. SRL sostiene la partecipazione ad attività sportive come mezzo per prendersi cura del proprio corpo, anche in vista di una miglior performance lavorativa. Per questo motivo l'Azienda ha stipulato un accordo con le palestre Virgin Active di Roma, in modo da assicurare ai propri dipendenti uno **sconto del 10% sull'iscrizione a programmi di fitness**. La scontistica prevista è applicata a tutti i tipi di abbonamento.

MISURE DI PROMOZIONE DEL BENESSERE PSICOLOGICO DEI LAVORATORI

Le misure promozione del benessere psicologico sono volte ad aumentare nei lavoratori il senso di autoefficacia e sono mirate all'*empowerment* dei singoli individui, con particolare riferimento alle capacità di autovalutazione, alla capacità di gestione dello stress e di inserimento efficace nel gruppo di lavoro, al bagaglio tecnologico professionale. La qualità del servizio di ristorazione, infatti, è frutto di un lavoro di squadra in cui ogni elemento non soltanto ha un posto d'azione ma, soprattutto, è "spalla" per i colleghi in un impiego con tempistiche e accumuli di tensione spesso logoranti: per questi motivi l'Azienda investe nella costruzione di relazioni sane e promuove il lavoro come mezzo per la realizzazione di un'immagine positiva di sé.

Al fine di creare un ambiente di lavoro sereno, è previsto che ogni mese il personale direttivo e i lavoratori si incontrino per verificare l'andamento della produzione, valutare il buon funzionamento e la tonicità del gruppo di lavoro, condividere criticità e proporre, di conseguenza, soluzioni. Nelle riunioni mensili è dato ai lavoratori lo spazio per partecipare attivamente alla gestione del monte ore lavorativo ed eventualmente proporre soluzioni di riorganizzazione che rilevino di esigenze personali proprie o dei colleghi e mirino a salvaguardare sia la funzionalità del servizio sia il benessere personale e familiare dei lavoratori. Alle riunioni mensili sono invitate anche le rappresentanze sindacali e il personale dell'Amministrazione Contraente ai quali, in ogni caso, è inviato il verbale riassuntivo dell'incontro con l'evidenza delle decisioni rilevanti.

Oltre all'impegno nel mantenere un ambiente di lavoro sereno, G.S.I. SRL propone ai lavoratori l'implementazione delle seguenti misure:

- ♦ **Al fine di consolidare i gruppi di lavoro sono organizzati degli incontri di supervisione:** ai gruppi di lavoro che superano le 10 persone sarà proposto un incontro ogni due mesi, mentre ai gruppi di numero inferiore è proposto un incontro ogni tre mesi. La proposta della supervisione è mutuata dalla prassi manageriale delle professioni sociosanitarie, per cui è fondamentale identificare luoghi protetti in cui far emergere all'interno del gruppo di lavoro criticità e punti di forza, lavorando insieme per migliorare la coesione tra i membri e rafforzare

le potenzialità di ognuno. G.S.I. SRL affida ai professionisti del C.I.P.A. (Centro Italiano di Psicologia Analitica di Roma, ciparoma.org) la cura dei momenti di supervisione. Gli incontri hanno durata media di 2 ore, si svolgono in presenza e sono programmati su base semestrale; il calendario è condiviso con l'Amministrazione Contraente, ai cui membri è permessa la partecipazione in qualità di uditori. Il personale direttivo (Direttori degli impianti, Responsabile del Servizio e Responsabile dell'esecuzione contrattuale), al fine di tutelare la percezione della supervisione come “spazio protetto”, non è coinvolto nella supervisione se non attraverso invito dei supervisori. Questi ultimi, per ogni incontro, stilano una relazione professionale indirizzata all'attenzione dell'Amministrazione Contraente e della Direzione di G.S.I. SRL: alla prima in modo che possa avere contezza della capacità dell'Impresa di promuovere il benessere dei lavoratori e alla seconda in modo che possa avere dati utili a migliorare il proprio operato come datore di lavoro.

- ◆ Gli specialisti incaricati di erogare la supervisione di cui al punto precedente erogano **al personale direttivo dell'Impresa adeguata formazione sulla gestione delle relazioni nei gruppi di adulti e sulla prevenzione del burnout lavorativo al fine di ottenere competenze utili a supportare i gruppi di lavoro impegnati nel servizio**. La formazione, compatibilmente con gli impegni aziendali dei destinatari, è erogata in slot di 3 ore ciascuno ogni tre mesi (12 ore / anno), perlopiù in modalità FAD e copre l'intero periodo contrattuale. Il calendario della formazione è condiviso con l'Amministrazione Contraente, ai cui membri è permessa la partecipazione in qualità di uditori.
- ◆ Al fine di valorizzare la professionalità dei cuochi, G.S.I. SRL offre ai propri capi cuoco e capi partita, una volta per appalto, un periodo **di formazione straordinaria con uno chef stellato** laziale al fine di espandere il proprio orizzonte professionale anche oltre le prassi e le tecniche della ristorazione collettiva non commerciale. Per il servizio in oggetto G.S.I. SRL ha previsto una session di formazione con lo Chef Gianfranco Pascucci, del ristorante 1 stella Michelin “Pascucci al porticciolo” di Fiumicino (RM). La session di formazione consiste in due giorni di full immersion in una struttura alberghiera, in cui i cuochi di G.S.I. SRL si sperimentano in diverse posizioni in una brigata capitanata dallo chef stellato, preparando le colazioni, i pranzi e le cene che loro stessi consumano e valutano. La session di formazione, nella storia di G.S.I. SRL è sempre stata un'esperienza particolarmente apprezzata, che riesce nell'impresa di unire in modo armonico lo spirito di squadra che nasce nel gioco col trapasso di nozioni vissuto con la serietà del professionista. Per quanto facoltativo, questo momento ha sempre visto una partecipazione ampia ed entusiasta.
- ◆ Al fine di valorizzare la professionalità dei baristi, G.S.I. SRL offre ai propri barman e barlady, una volta per appalto, una giornata di **formazione straordinaria** al fine di raffinare le proprie competenze tecniche professionali ed espandere la conoscenza degli alimenti serviti. Per il servizio in oggetto G.S.I. SRL ha previsto tre opzioni e i dipendenti potranno scegliere soltanto una delle opzioni offerte; in caso di scarsa partecipazione agli eventi

formativi straordinari, l'invito sarà eventualmente esteso anche ai dipendenti che ne hanno già usufruito.

Le opzioni previste sono:

- **Vegan bar:** giornata di formazione (8h) sulle ricette e le tecniche di preparazione di stuzzicherie, gastronomia e bevande vegane con Valentina de Matteis di Romeow Cat Bistrot, locale vegano tra i vincitori del programma “Quattro Ristoranti” dello Chef Alessandro Borghese.
 - **Caffetteria creativa:** giornata di formazione (8h) sulle tecniche di latte art e di valorizzazione delle qualità aromatiche del caffè con i docenti della Mixology Academy di Roma.
 - **Pasticceria senza pasticciare:** giornata di formazione (8h) sulle ricette e le tecniche di preparazione di dolci con strumentazione essenziale, senza il ricorso alla pasticceria professionale. Sono approfonditi, in particolare, ricette che prevedono l'uso del microonde (es.: mug cake), ricette che prevedono l'uso della piastra (es.: cialde), ricette di dolci espressi al cucchiaino. La formazione è tenuta dall'ex campione del mondo di pasticceria juniores, Luca Forino della pasticceria “La Portineria” di Roma.
- ♦ Al fine di valorizzare la professionalità degli ASM, immagine dell'Azienda poiché sempre a contatto con l'utenza, G.S.I. SRL offre, una volta all'anno, una giornata di **formazione straordinaria** con degli specialisti di analisi sensoriale per acquisire conoscenze tecniche e abilità comunicative volte a saper presentare in modo ottimale, agli utenti del servizio, le vivande preparate dagli chef.
- Per il servizio in oggetto G.S.I. SRL ha previsto una sessione di formazione di 8h con lo staff di Simply SFA, startup innovativa al femminile attiva nel campo dell'analisi sensoriale. Gli addetti al servizio mensa, attraverso questa formazione, apprendono lo stile del panel test per il riconoscimento delle qualità sensoriali degli alimenti. Inoltre, le docenti forniranno indicazioni su quali accorgimenti impiegare nella presentazione dei piatti all'utenza, coniugando lo spirito di convincimento con l'onestà e la chiarezza dei professionisti.

MISURE DI PROMOZIONE DEL BENESSERE ECONOMICO DEI LAVORATORI

Le misure promozione del benessere economico sono volte a valorizzare il lavoro di qualità attraverso il riconoscimento in termini economici del valore aggiunto che i lavoratori hanno portato all'Azienda in termini di affidabilità e reputazione.

G.S.I. SRL, inoltre, consapevole del sempre crescente costo della vita interviene attivando per i propri dipendenti delle misure di sostegno per l'acquisto di risorse e servizi.

Dando per inderogabile e assolutamente garantita la principale e più importante misura per il tema in questione, ovvero la tassativa puntualità dei pagamenti e la completa trasparenza delle buste paga, G.S.I. SRL propone ai lavoratori l'implementazione delle seguenti misure:

- ♦ **È previsto un premio di produzione** consistente in un'elargizione una tantum annuale versata nella busta paga della dodicesima mensilità, pari al 20% della paga base conglobata

mensile commisurata alla percentuale di part-time, erogata in seguito alla verifica annuale della produttività del servizio. Con “produttività” l’Azienda, poiché ha il proprio core business nell’erogazione di servizi, intende il raggiungimento degli obiettivi di piena soddisfazione dell’utenza e della committenza. Pertanto il premio sarà erogato al raggiungimento di tre obiettivi specifici:

- Almeno 95% dei feedback provenienti dall’utenza risultano essere positivi. Per la definizione di “feedback positivo” si rimanda al seguente §E sulla Customer satisfaction.
- Le checklist prodotte dalle attività di controllo della committenza hanno raggiunto un punteggio medio pari al 95%.
- Le attività di monitoraggio delle autorità sanitarie non hanno rilevato alcuna infrazione grave.

Sia in caso di obiettivi raggiunti o superati sia in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi, sarà condivisa con i dipendenti e con l’Amministrazione Contraente la base di dati presa in considerazione per le valutazioni di prestazione.

- ♦ Alle famiglie con figli a carico di età compresa tra 0 e 11 anni, **come sostegno all’organizzazione familiare nel periodo estivo G.S.I. SRL elargisce, nella busta paga di luglio, una somma pari all’importo massimo previsto per una settimana di “Bonus centri estivi” INPS** (cfr. INPS, Bando Centri Estivi Diurni, 2023). Il sostegno è erogato una tantum, per ogni figlio fino al terzo figlio.
- ♦ Per favorire lo spostamento dei dipendenti con i mezzi pubblici, in linea con lo spirito dei CAM Ristorazione Collettiva 2020, è offerto un **contributo per l’acquisto di un abbonamento annuale di trasporto pubblico pari al 50% della spesa sostenuta dal dipendente.**
- ♦ Al fine di sostenere la spesa alimentare dei propri dipendenti, **G.S.I. SRL organizza uno “spaccio aziendale” attraverso cui i lavoratori possono acquistare generi alimentari di largo consumo e prima necessità beneficiando del vantaggio dei prezzi riservati dai fornitori alle aziende di ristorazione.** I dipendenti accedono allo spaccio attraverso un modulo d’ordine online in cui sono segnalati i prezzi applicati da G.S.I. SRL. Gli scarichi dello spaccio aziendale sono settimanali e sono effettuati presso il luogo di lavoro. L’Azienda garantisce la totale assenza di ricavi generati dall’attività di spaccio aziendale.

MISURE DI PROMOZIONE DEL BENESSERE SOCIALE E CULTURALE DEI LAVORATORI

Le misure promozione del benessere sociale e culturale sono volte ad aumentare la percezione dei dipendenti di essere inseriti in un contesto lavorativo che dà spazio all’individuo non solo come produttore di valore aggiunto ma, particolarmente, come persona con desideri, capacità immaginativa e aspettative sul proprio tempo libero sia nel gruppo di lavoro sia, soprattutto, al di fuori di questo.

- ♦ **Ogni fine anno G.S.I. SRL organizza una convention aziendale aperta a tutti i propri dipendenti**, della durata di tre giorni, in una struttura alberghiera sita in località sede di servizi gestiti dall'Impresa. È un momento in cui sono valorizzati lo spirito di comunità e la condivisione di esperienze: oltre ai momenti di convivialità (es: competizione natalizia dei presepi durante la cena di gala) e a iniziative culturali (es.: visite guidate), durante le convention sono organizzati gruppi di lavoro orizzontali e occasioni di skillsharing in tutti gli ambiti della ristorazione: dalle tecniche di cucina alla scoperta dei più aggiornati standard dell'*hospitality*. G.S.I. SRL crede e investe molto in quest'iniziativa poiché crede nel valore della condivisione come motore per l'innovazione: ad esempio, durante le ultime convention, incentrate sui temi della cucina a spreco zero e al contenimento dei consumi, l'Impresa ha identificato importanti innovazioni grazie al lavoro congiunto (in una situazione conviviale) di nutrizionisti, cuochi e ASM, uscendo dallo schema per cui il pensiero aziendale sia esclusiva del direttivo.
- ♦ **Al fine di agevolare l'organizzazione familiare dei lavoratori, G.S.I. SRL concede ai propri dipendenti una giornata aggiuntiva di permesso rispetto al CCNL di riferimento**, alla percentuale di part-time di ogni lavoratore

% part time	Ore di permesso aggiuntivo
100%	8
90%	7,2
80%	6,4
70%	5,6
60%	4,8
50%	4
40%	3,2
30%	2,4
20%	1,6
10%	0,8

- ♦ **Per agevolare l'organizzazione delle vacanze dei propri dipendenti, G.S.I. SRL ha stipulato una convenzione con l'agenzia viaggi Alpitour** che assicura ai lavoratori di G.S.I. SRL una riduzione del 10% sul costo delle prestazioni dell'operatore turistico.
- ♦ Grazie all'accordo con Zètema – Progetto Cultura, da dicembre 2022 **G.S.I. SRL offre ai propri dipendenti residenti in Roma e nel territorio della Città Metropolitana di Roma DUE MIC Card** (una per il dipendente, una per un familiare). La Card è un'iniziativa di promozione culturale che dà accesso a
 - accesso gratuito e illimitato ai 18 musei del sistema (*Musei Capitolini - escluso lo spazio espositivo che prevede ingresso ridotto per i possessori di MIC card; Centrale Montemartini; Mercati di Traiano Museo dei Fori Imperiali; Museo dell'Ara Pacis -*

escluso lo spazio espositivo che prevede ingresso ridotto per i possessori di MIC card; Museo di Roma - escluso lo spazio espositivo che prevede ingresso ridotto per i possessori di MIC card; Galleria d'Arte Moderna; Museo di Roma in Trastevere; Musei di Villa Torlonia - Casino dei Principi / Casino Nobile / Casina delle Civette / Complesso della Serra Moresca; Museo Civico di Zoologia; Casa Museo Alberto Moravia; Museo di Scultura Antica Giovanni Barracco; Museo delle Mura; Museo di Casal de' Pazzi; Villa di Massenzio; Museo della Repubblica Romana e della memoria garibaldina; Museo Napoleonico; Museo Pietro Canonica a Villa Borghese; Museo Carlo Bilotti Aranciera di Villa Borghese)

- accesso gratuito ad alcuni siti archeologici e storico-artistici della città (*Acquedotto Vergine di via del Nazareno; Area archeologica del Circo Massimo; Area archeologica del Sepolcro degli Scipioni; Area archeologica di Settecamini; Area Sacra di Largo Argentina; Area Sacra di S. Omobono; Auditorium di Mecenate; Casa dei Cavalieri di Rodi; Colombario Pomponio Hylas; Fontanone dell'Acqua Paola; Fori Imperiali; Insula dell'Ara Coeli; Insula romana sotto Palazzo Specchi; Ipogeo di via Livenza; Ludus Magnus; Mausoleo di Augusto; Mausoleo Monte del Grano; Mitreo dell'Ara Massima di Ercole; Monte Testaccio; Mura di Aureliano Camminamento di Viale Pretoriano; Mura di Aureliano da Porta Pinciana lungo via Campania; Museo del Teatro Argentina; Necropoli Ostiense; Ninfeo dell'Uccelliera di Villa Celimontana; Ninfeo di via degli Annibaldi; Porta Asinaria; Sepolcri repubblicani di via Statilia; Trofei di Mario e Porta Magica; Villa cosiddetta di Plinio)*)
- visite guidate gratuite con i curatori, grazie al programma aMICi
- accesso diretto al museo, senza file
- accesso gratuito e diretto agli eventi speciali come Notte dei Musei e Musei in Musica
- sconto del 10% nelle caffetterie e nei bookshop dei Musei

RIEPILOGO BENEFIT AZIENDALI

	Benefit	Comprova per l'Amministrazione Contraente
Benessere corporeo	Visita posturologica e realizzazione plantare ortopedico su misura	Report del laboratorio posturologico contenente il numero di visite effettuate e di plantari ortopedici realizzati
	Convenzione con Virgin Active Roma (-15% su abbonamenti)	All'aggiudicazione: evidenza del documento di convenzione Ogni anno: report di G.S.I. SRL e Virgin Active Italia S.p.A. riportante il numero di dipendenti che hanno usufruito del benefit
Benessere	Gruppi di supervisione	Entro 60 giorni dalla firma del contratto: programmazione delle attività

		Ogni incontro: al personale dell'AC è offerta la possibilità di partecipare alle supervisioni in qualità di uditore; rendicontazione dei conduttori del gruppo di supervisione Ogni anno: report di G.S.I. SRL con ricapitolazione dell'attività e riassunto dei punti salienti e delle decisioni prese.
	Formazione a personale dirigente	Entro 60 giorni dalla firma del contratto: programmazione delle attività Ogni incontro: al personale dell'AC è offerta la possibilità di partecipare alle formazioni in qualità di uditore. Ogni anno: report di G.S.I. SRL con ricapitolazione delle attività e relativo conto economico
	Formazione premio	Entro 60 giorni dalla firma del contratto: programmazione delle attività Ogni anno: report di G.S.I. SRL con ricapitolazione delle attività e relativo conto economico
Benessere economico	Premio produttività	Ogni anno: report di G.S.I. SRL con risultati raggiunti e ammontare di bonus erogati
	Sostegno all'acquisto di abbonamenti mezzi pubblici	Ogni anno: report di G.S.I. SRL con quantità di bonus erogati
	Sostegno per centri estivi	Ogni anno: report di G.S.I. SRL con quantità di bonus erogati
	Spaccio aziendale	Ogni semestre: report di G.S.I. SRL con quantità di derrate alimentari distribuite attraverso lo spaccio aziendale e relativo conto economico
Benessere sociale e culturale	Convention annuale	Il personale di riferimento dell'AC è invitato a partecipare alla convention
	Ore di permesso aggiuntive	Ogni anno: report di G.S.I. SRL con quantità di ore di permesso aggiuntive concesse e relativo conto economico
	Convenzione con Alpitour (-10% su prestazioni)	All'aggiudicazione: evidenza del documento di convenzione Ogni anno: report di G.S.I. SRL e Alpitour S.p.A. riportante il numero di dipendenti che hanno usufruito del benefit
	MIC card	Entro 60 giorni dalla firma del contratto: prova d'acquisto delle MIC card per dipendenti e figli a carico

D) PROFILO DELLE FIGURE PROFESSIONALI DI RILIEVO

D.1) RESPONSABILE DEL CONTRATTO

D.1.1) TITOLO DI STUDIO

a) possesso di laurea vecchio ordinamento/specialistica/magistrale	☒
b) possesso di laurea triennale	☐

D.1.2) ESPERIENZA MATURATA IN INCARICHI DI RESPONSABILITÀ DI COORDINAMENTO E GESTIONE DI APPALTI INERENTI ALLE ATTIVITÀ OGGETTO DEL CONTRATTO

esperienza superiore a 10 anni	☒
esperienza superiore a 4 anni e fino a 10 anni	☐
esperienza pari a 3 anni e fino a 4 anni	☐

D.2) CUOCO

D.2.1) ESPERIENZA MATURATA NELL'AMBITO DELLA RISTORAZIONE COLLETTIVA (MENSE E/O CENTRI DI COTTURA) IN QUALITÀ DI CUOCO

MENSA DI "PALAZZO KOCH"	
esperienza superiore a 10 anni	☒
esperienza superiore a 7 anni e fino a 10 anni	☐
esperienza pari a 3 anni e fino a 4 anni	☐

MENSA DI VIA PASTRENGO	
esperienza superiore a 10 anni	☒
esperienza superiore a 7 anni e fino a 10 anni	☐
esperienza pari a 3 anni e fino a 4 anni	☐

MENSA DI VIA MILANO	
esperienza superiore a 10 anni	☒
esperienza superiore a 7 anni e fino a 10 anni	☐
esperienza pari a 3 anni e fino a 4 anni	☐

MENSA DI VIA OTRICOLI	
esperienza superiore a 10 anni	☒
esperienza superiore a 7 anni e fino a 10 anni	☐
esperienza pari a 3 anni e fino a 4 anni	☐

MENSA DI VIA TUSCOLANA	
esperienza superiore a 10 anni	☒
esperienza superiore a 7 anni e fino a 10 anni	☐
esperienza pari a 3 anni e fino a 4 anni	☐

MENSA DI VIA DEI MILLE	
esperienza superiore a 10 anni	☒
esperienza superiore a 7 anni e fino a 10 anni	☐
esperienza pari a 3 anni e fino a 4 anni	☐

MENSA "CENTRO DONATO MENICHELLA"	
esperienza superiore a 10 anni	☒
esperienza superiore a 7 anni e fino a 10 anni	☐
esperienza pari a 3 anni e fino a 4 anni	☐

MENSA DI VIA DELLE QUATTRO FONTANE	
esperienza superiore a 10 anni	☒
esperienza superiore a 7 anni e fino a 10 anni	☐
esperienza pari a 3 anni e fino a 4 anni	☐

D.2.2) LIVELLO DI INQUADRAMENTO DEI CUOCHI

MENSA DI "PALAZZO KOCH"	
livello di inquadramento almeno pari al II da almeno 3 anni	☒

MENSA DI VIA PASTRENGO	
livello di inquadramento almeno pari al II da almeno 3 anni	☒
livello di inquadramento almeno pari al III da almeno 3 anni	☐
livello di inquadramento IV da almeno 3 anni	☐

MENSA DI VIA MILANO	
livello di inquadramento almeno pari al II da almeno 3 anni	☒
livello di inquadramento almeno pari al III da almeno 3 anni	☐
livello di inquadramento IV da almeno 3 anni	☐

MENSA DI VIA OTRICOLI	
livello di inquadramento almeno pari al II da almeno 3 anni	☒
livello di inquadramento almeno pari al III da almeno 3 anni	☐
livello di inquadramento IV da almeno 3 anni	☐

MENSA DI VIA TUSCOLANA	
livello di inquadramento almeno pari al II da almeno 3 anni	☒
livello di inquadramento almeno pari al III da almeno 3 anni	☐
livello di inquadramento IV da almeno 3 anni	☐

MENSA DI VIA DEI MILLE	
livello di inquadramento almeno pari al II da almeno 3 anni	☒
livello di inquadramento almeno pari al III da almeno 3 anni	☐
livello di inquadramento IV da almeno 3 anni	☐

MENSA "CENTRO DONATO MENICHELLA"	
livello di inquadramento almeno pari al II da almeno 3 anni	☒

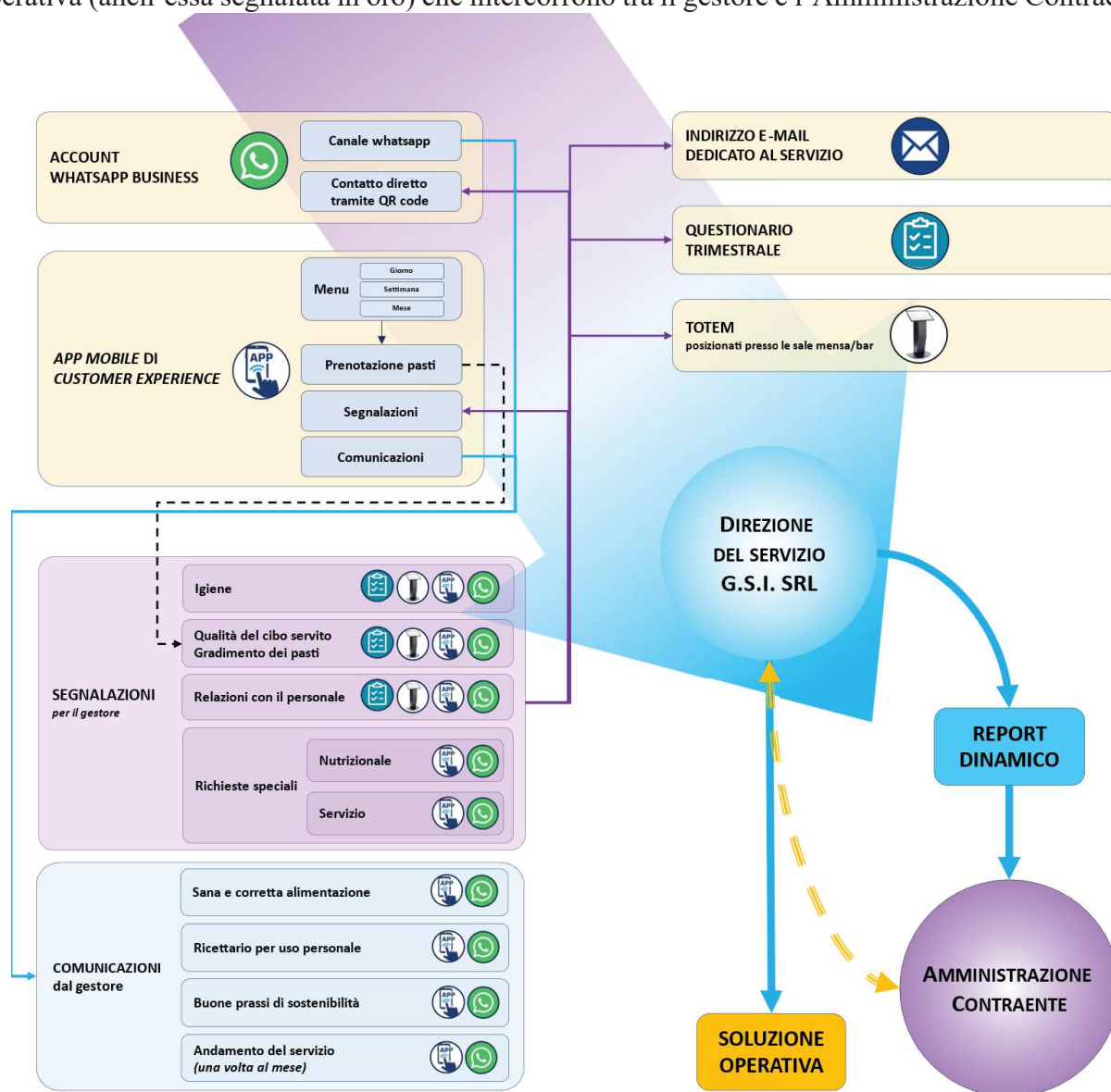
MENSA DI VIA DELLE QUATTRO FONTANE	
livello di inquadramento almeno pari al II da almeno 3 anni	☒
livello di inquadramento almeno pari al III da almeno 3 anni	☐
livello di inquadramento IV da almeno 3 anni	☐

E) CUSTOMER SATISFACTION

Nel monitoraggio della customer satisfaction G.S.I SRL include sia le misure di attenzione agli utenti finali sia le azioni di comunicazione con l'Amministrazione Contraente – che, a tutti gli effetti, si posiziona come *customer* dell'Impresa.

Il sistema di customer satisfaction è descritto dal diagramma seguente. I riquadri gialli rappresentano gli strumenti impiegati dall'Impresa per le attività di cura delle relazioni con la clientela; i riquadri azzurri e violetti rappresentano segnalazioni (ovvero: informazioni e contenuti indirizzati al gestore) e le comunicazioni (ovvero: informazioni e contenuti indirizzati alla clientela). Negli riquadri degli strumenti sono indicati anche i supporti che rendono possibili segnalazioni e comunicazioni. Le frecce azzurre indicano le comunicazioni e quelle viola le segnalazioni. La freccia tratteggiata di colore nero indica il percorso prescritto dall'applicazione di prenotazione pasti, per cui si dà che dopo ogni prenotazione pasto l'applicazione presenti necessariamente un questionario di valutazione della qualità degli alimenti.

La linea tratteggiata di colore oro segnala le comunicazioni preliminari all'adozione di una soluzione operativa (anch'essa segnalata in oro) che intercorrono tra il gestore e l'Amministrazione Contraente.



Di seguito sono descritti: l'app mobile di customer experience, le attività di rilevamento attivo e passivo della customer satisfaction (strumenti di somministrazione survey, contatto WhatsApp), il report dinamico e le modalità di elaborazione e proposta delle soluzioni operative in seguito a segnalazioni.

Applicazione di prenotazione pasti e *customer experience*

L'Impresa è dotata di un sistema informatico di gestione del servizio. Le funzioni del sistema informatico dedicate alla customer experience sono raccolte in un'applicazione per dispositivi mobili (disponibile per sistemi operativi Android e iOS).



L'applicazione dà accesso a:

- Menu del servizio di ristorazione (disponibile in formato giornaliero, settimanale, mensile)
- Prenotazione del pasto (per consegna in luoghi di consumazione esterni alle sale mensa)
- Contenuti informativi
- Possibilità di inoltrare segnalazioni alla direzione del servizio

All'attivazione dei servizi take away e home delivery l'applicazione sarà eventualmente integrata con sezioni e funzioni adatte alle nuove necessità.

L'accesso all'app è possibile solo attraverso la registrazione dei dati personali nel profilo utente. Il profilo utente di ognuno, oltre ai dati necessari per la fruizione del servizio (nome, cognome), contiene eventuali allergie alimentari e informazioni su diete etiche (dieta vegetariana, dieta vegana, ecc.) e religiose (halal, kosher). Tutte le informazioni personali registrate per garantire la piena funzionalità dei servizi informatici sono impiegate solo ed esclusivamente in-app in conformità a quanto indicato dalla ISO 27001. Tutti i dati conservati saranno trattati in conformità al GDPR. Le allergie e le intolleranze, le preferenze personali e le informazioni sulle diete etiche e religiose non saranno in nessun modo utilizzate per identificare l'utenza e avranno la sola utilità di agevolare la filtratura dell'offerta alimentare nelle operazioni di selezione e composizione del pasto.

Il menu del servizio di ristorazione, in ogni formato, oltre a contenere l'elenco delle preparazioni dà accesso alle informazioni sulla composizione degli alimenti e a tutte le principali sostanze allergizzanti indicate dal Regolamento 1169/2011. Le informazioni sugli allergeni e sull'eventuale impiego di prodotti congelati o surgelati all'origine sono fornite attraverso l'esibizione di simboli di immediata comprensione. Gli utenti del servizio mensa che segnalano

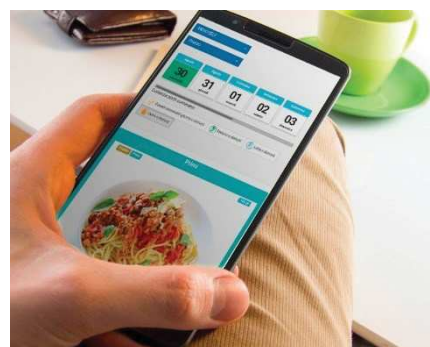


sul proprio profilo particolari allergie/intolleranze, preferenze alimentari o l'adesione a determinate diete etico-religiose, sono automaticamente allertati della presenza di eventuali allergeni o cibi da evitare attraverso l'opacizzazione della specifica pietanza nella schermata del menu. Ogni pietanza selezionabile è corredata di un pulsante «i» con cui accedere alla sezione informazioni ad essa dedicata, completa di scansione bromatologica della preparazione, schede tecniche delle materie

prime, informazioni qualitative sulle materie prime impiegate (biologiche, DOP/IGP, ecc.) e informazioni sulla tipicità e la territorialità della preparazione e delle materie prime (storia del prodotto, azienda produttrice, ecc...).

Il pasto è prenotabile tramite procedura dedicata. All'inizio della procedura è chiesto di selezionare il servizio richiesto: home delivery, take away, pasto in ufficio. La scelta della composizione del pasto è operata dall'utente secondo la proposta dell'app in modo consequenziale (nell'ordine primo, secondo, contorno – secondo le disponibilità del giorno) e sarà corredata di contatore calorico affinché l'utente possa avere contezza del valore nutrizionale del proprio pasto. Completate le operazioni di scelta o composizione del pasto, all'utente sono riepilogate le scelte e sono indicate le modalità di ritiro/consegna del pasto.

In particolari giornate della settimana, del mese e dell'anno saranno disponibili menu a tema, i cui piatti saranno evidenziati con sfondi di colore differente. Gli utenti del servizio mensa saranno avvisati della disponibilità di questi menu speciali attraverso l'invio di una notifica push sul proprio dispositivo mobile. Gli utenti che non desiderano ricevere notifiche relative ai menu speciali e alle altre iniziative collegate al servizio mensa possono deselectare l'opzione "INVIA NOTIFICHE PUSH" situata nella propria area profilo personale dell'app.



La prenotazione del pasto può essere effettuata nelle 12 ore precedenti l'orario di inizio del turno pasto.

I contenuti informativi di G.S.I. SRL accessibili attraverso l'app sono articoli su buone prassi di sostenibilità (es: cucina a ridotto spreco energetico e di derrate alimentari, gestione ottimale dei rifiuti, riciclo creativo) e sana e corretta alimentazione (pianificazione alimentare, dieta mediterranea, regimi dietetici specifici). Gli articoli sono creati dall'Ufficio Comunicazione di G.S.I. SRL in collaborazione con la Fondazione per lo Studio degli Alimenti e della Nutrizione di Roma, partner strategico dell'Impresa e realtà di riferimento nel panorama accademico nazionale per il settore agroalimentare.

Con cadenza mensile sarà recapitata una newsletter agli utenti che lo desiderano (flag nella sezione Impostazioni del profilo personale su "newsletter"). In questa newsletter G.S.I. SRL comunicherà i dati essenziali del proprio servizio quali: numero di pasti serviti, quantità di alimenti di qualità certificata (DOP/IGP/BIO) serviti, numero di aziende agricole coinvolte nella filiera, impatto ambientale della filiera prevalentemente Km 0 rispetto a una filiera non Km 0, percentuale di alimenti Km 0 impiegati sul totale delle derrate utilizzate, numero di pasti e quantità di alimenti non trasformati donati agli enti benefici, quantità di rifiuti prodotti e loro destinazione.

La sezione Segnalazioni è composta da una pagina in cui è possibile, identificato l'argomento della segnalazione (Condizioni igieniche, Qualità del cibo servito, Relazioni con il personale del gestore, Richieste personali), scrivere alla Direzione di G.S.I. SRL le proprie considerazioni su un tema specifico riguardante il servizio. Con "richieste speciali" si dà la possibilità di richiedere un servizio

differenziato sotto il profilo nutrizionale (es: attivazione di diete differenziate) o sotto il profilo dell'erogazione.

ATTIVITÀ DI RILEVAMENTO ATTIVO E PASSIVO DELLA *CUSTOMER SATISFACTION*

Per il monitoraggio della customer satisfaction sono adottate misure attive (il gestore propone attività di rilievo del gradimento) e passive (il gestore mette a disposizione canali per la raccolta di valutazioni):

- ♦ Misure attive: proposta di questionario trimestrale, richiesta di indicare il gradimento del pasto tramite app (eventuale, dopo prenotazione)
- ♦ Misure passive: area segnalazioni dell'applicazione, indirizzo mail dedicato al servizio in epigrafe, contatto diretto via WhatsApp della direzione del servizio, totem interattivi installati presso le aree di consumazione dei pasti.

Questionario trimestrale

Ogni tre mesi è sottoposto agli utenti un questionario di valutazione della qualità percepita del servizio. Il questionario è inoltrato via mail a tutti gli utenti registrati all'app; il questionario è compilato *fuori* dall'ambiente app ed è sufficiente il link contenuto nella mail per accedervi: in questo modo è garantito l'anonimato agli utenti che decidono di partecipare all'indagine. Per gli utenti che non usufruiscono dei servizi informatici di G.S.I. SRL il questionario è disponibile in formato cartaceo anonimo presso stand provvisori, installati per l'occasione presso le sale mensa.



Il questionario verte sui seguenti argomenti:

- ♦ Gradimento del pasto (varietà e modularità del menu, adeguatezza delle preparazioni ai livelli di qualità attesi, gradimento dei primi, gradimento dei secondi, gradimento dei contorni, gradimento di frutta e dessert)
- ♦ Gradimento del servizio bar (varietà dell'offerta, qualità della pasticceria, qualità della gastronomia, qualità del caffè)
- ♦ Igiene (condizioni igieniche delle sale e del mobilio, condizioni igieniche delle attrezzature a contatto col pubblico, condizioni igieniche di posate e stoviglie, qualità dell'aria)
- ♦ Relazioni con il personale (cortesia, competenza tecnica, igiene e pulizia)
- ♦ Altre annotazioni

Ai partecipanti è possibile dare giudizi in uno spettro di cinque valutazioni: scarsa qualità, bassa qualità, qualità discreta, buona qualità, ottima qualità. Ogni valutazione è accompagnata dallo spazio sufficiente per inserire comunicazioni più approfondite.

Al termine della prenotazione di un pasto attraverso l'applicazione è sottoposto agli utenti il questionario di gradimento del pasto (segnalata via notifica push dopo 2 ore dalla ricezione del pasto).

In seguito al rilevamento G.S.I. SRL armonizza le risposte ottenute in un report dedicato, elabora grafici esplicativi (segnalando eventuali miglioramenti/peggioramenti) e accompagna il riassunto dei rilievi con un piano operativo di miglioramento da attuarsi nel trimestre successivo. Ogni report successivo all'indagine trimestrale contiene, dunque, la valutazione sul raggiungimento degli obiettivi prefissati e condivisi con l'Amministrazione Contraente.

Area segnalazioni dell'applicazione e indirizzo mail dedicato al servizio



Al fine di offrire un contatto immediato tra l'utenza e la direzione del servizio, G.S.I. SRL attiva un canale di comunicazione via mail, opportunamente comunicato all'utenza attraverso cartellonistica affissa nelle sale mensa.

Allo stesso modo, per gli utenti che intendono usufruire dei servizi informatici messi a disposizione da G.S.I. SRL, nell'applicazione è aperta una sezione Segnalazioni (vedi sopra).

Per questo tipo di segnalazioni è garantito un riscontro entro 90 minuti dalla ricezione.

Tutte le segnalazioni pervenute via mail o via app sono automaticamente inoltrate anche all'indirizzo mail segnalato al proposito dall'Amministrazione.

Contatto diretto via WhatsApp



Per comunicazioni più agili, che necessitano di un tempo di reazione inferiore ai 15 minuti, è messo a disposizione un contatto WhatsApp, segnalato all'utenza attraverso cartellonistica affissa in sala mensa.

G.S.I. SRL impiegherà lo stesso account WhatsApp business per aprire un *canale* (funzione attualmente in beta testing, con attivazione prevista per l'autunno 2023) per la diffusione di comunicazioni senza la necessità di essere aggiunti a un gruppo da un utente amministratore: in questo modo, si vuole dare all'utenza la possibilità di accedere nell'anonimato a tutti i contenuti informativi di G.S.I. SRL. I contenuti sul canale WhatsApp saranno: informazioni di servizio, novità introdotte nel servizio in seguito a confronto tra il gestore e l'Amministrazione Contraente, (link a) articoli divulgativi su *buone prassi di sostenibilità e sana e corretta alimentazione*.

Totem



Presso i luoghi di consumazione dei pasti saranno presenti totem touchscreen per la somministrazione di questionari per la valutazione del gradimento.

Il questionario somministrato attraverso i totem è strutturato in forma semplice, con domande di immediata comprensione e meccanismo di reazione tramite emoji.

I quesiti sottoposti riguardano:

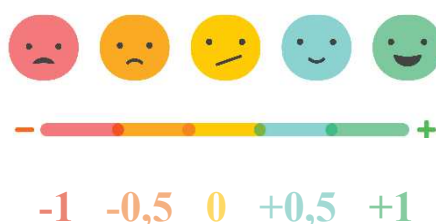
- ♦ Gradimento del pasto (adeguatezza delle preparazioni ai livelli di qualità attesi, gradimento dei primi, gradimento dei secondi, gradimento dei contorni, gradimento di frutta e dessert)

- ♦ Igiene (condizioni igieniche delle sale e del mobilio, condizioni igieniche delle attrezzature a contatto col pubblico, condizioni igieniche di posate e stoviglie, qualità dell'aria)
- ♦ Relazioni con il personale (cortesia, competenza tecnica, igiene e pulizia)

Al termine del questionario sono mostrati i codici QR per le seguenti azioni: contatta il gestore via mail, contatta il gestore via WhatsApp.

Valutazione della customer satisfaction

Le risposte ai questionari sono valutate nel modo seguente.



La griglia di valutazione dei questionari è, dunque:

<i>Criteria di valutazione</i>						
Gradimento del pasto	Varietà e modularità del menu	-1	-0,5	0	+0,5	+1
	Adeguatezza delle preparazioni ai livelli di qualità attesi	-1	-0,5	0	+0,5	+1
	Gradimento dei primi	-1	-0,5	0	+0,5	+1
	Gradimento dei secondi	-1	-0,5	0	+0,5	+1
	Gradimento dei contorni	-1	-0,5	0	+0,5	+1
	Gradimento di frutta e dessert	-1	-0,5	0	+0,5	+1
Gradimento del servizio bar	Varietà dell'offerta, qualità della pasticceria	-1	-0,5	0	+0,5	+1
	Qualità della gastronomia	-1	-0,5	0	+0,5	+1
	Qualità del caffè	-1	-0,5	0	+0,5	+1
Igiene	Condizioni igieniche delle sale e del mobilio	-1	-0,5	0	+0,5	+1
	Condizioni igieniche delle attrezzature a contatto col pubblico	-1	-0,5	0	+0,5	+1
	Condizioni igieniche di posate e stoviglie	-1	-0,5	0	+0,5	+1
	Qualità dell'aria	-1	-0,5	0	+0,5	+1
Relazioni con il personale	Cortesia	-1	-0,5	0	+0,5	+1
	Competenza tecnica	-1	-0,5	0	+0,5	+1
	Igiene e pulizia	-1	-0,5	0	+0,5	+1

Il 100% del punteggio è, dunque, 16. Il questionario è giudicato positivo se raggiunge il 90% del punteggio, pari a 14,4.

Le comunicazioni inviate attraverso la sezione Segnalazioni dell'app e quelle inviate a mezzo mail sono valutate -1 se di tono critico o negativo, +1 se di tono esortativo o generalmente positivo.

Alla fine dell'anno è eseguito il calcolo totale del valore dei feedback di customer satisfaction. Il calcolo tiene conto del maggior dettaglio dei questionari e, dunque, tende a valorizzarne l'oggettività attribuendogli maggior peso. Al fine del

Il calcolo è così eseguito

$$\{[(v_{q1}+v_{q2}+v_{q3}+\dots+v_{qn})/n_q] \cdot 0,625\} \cdot 0,75 + [(v_{s1}+v_{s2}+v_{s3}+\dots+v_{sn})/n_s] \cdot 0,25$$

Dove: $v_{q1}+v_{q2}+v_{q3}+\dots+v_{qn}$ indica la somma dei valori totali dei questionari, n_q indica il numero totale di questionari pervenuti; $(v_{q1}+v_{q2}+v_{q3}+\dots+v_{qn})/n_q$ è dunque il punteggio medio dei questionari pervenuti; 0,625 è il coefficiente necessario a rendere in percentuale il valore medio dei questionari, ottenuto dividendo 1 (100%) per il valore massimo ottenibile da un questionario (16); 0,75 è il peso riservato ai questionari nella valutazione della customer satisfaction; $v_{s1}+v_{s2}+v_{s3}+\dots+v_{sn}$ indica la somma dei valori totali delle segnalazioni, n_s indica il numero totale delle segnalazioni pervenute; $(v_{s1}+v_{s2}+v_{s3}+\dots+v_{sn})/n_s$ è dunque il punteggio medio delle segnalazioni pervenute; non è necessario moltiplicare per un coefficiente percentuale il punteggio medio delle segnalazioni pervenute poiché esso è già commisurato al punteggio massimo (1). 0,25 è il peso riservato alle segnalazioni nella valutazione della customer satisfaction.

RENDICONTAZIONE ALL'AMMINISTRAZIONE CONTRAENTE

G.S.I. SRL organizza e monitora tutte le attività in cui si articola il servizio di ristorazione e bar attraverso un unico software gestionale proprietario, sviluppato ad hoc sulla base del sistema di gestione qualità e sulle prassi di autocontrollo HACCP dell'Azienda. Tutte le operazioni svolte presso un impianto di G.S.I. SRL sono prescritte e illustrate agli operatori dal software gestionale. La registrazione e la verifica di determinati passaggi o di dati salienti è operata tramite dispositivo elettronico (tablet) dal responsabile della determinata operazione (es: cuochi per la produzione pasti, ASM incaricati per le operazioni di pulizia, ecc...) o, se possibile, il dato è registrato in modo automatico (es: operazioni di cassa, operazioni di ordine a fornitore, ecc...).

Tutti i dati registrati sono depositati in un repository cloud accessibile all'Amministrazione Contraente. Il repository, come ogni database SQL, permette di ottenere dati etichettati in modo specifico e, perciò, analizzabili con precisione. I dati sono categorizzati per data e ora, localizzazione dell'impianto, settore del servizio (mensa, bar, distributori automatici), tipologia operazione. Ogni tipologia di operazione contiene un proprio set di regole e categorie specifiche per le operazioni cui è riservata: per esempio, le operazioni di pulizia nel settore bar si dividono in tipologia di pulizia (attrezzatura, superfici), ora inizio e ora fine, prodotti impiegati, supporti impiegati, lavoratore addetto all'operazione.

Nel repository saranno archiviati come dati delle operazioni di approvvigionamento, gli ordini ai fornitori e i DDT delle consegne di derrate effettuate presso gli impianti.

Ogni mese, sulla base dei dati registrati, G.S.I. SRL presenta all'Amministrazione un report sintetico circa l'andamento del servizio, il rispetto delle disposizioni contrattuali, gli interventi di manutenzione effettuati e le soluzioni migliorative implementate nel servizio. Il documento sarà presentato in formato digitale. In particolare il report contiene:

Approvvigionamento delle derrate alimentari	Numero di ordini al fornitore; numero di consegne effettuate; quantità e qualità delle derrate consegnate. È fornito un link per l'accesso a: schede di ricezione delle derrate alimentari; DDT.
Conservazione delle derrate alimentari	Derrate in giacenza (con specifica freschi vegetali, freschi animali, salumi, latticini, secchi, alimenti per regimi dietetici differenziati); shelf life residua delle derrate in giacenza; termogrammi dei frigoriferi e dei congelatori.
Preparazione dei pasti	Elenco di vivande preparate (con specifica di quantità e qualità delle derrate impiegate); ore lavoro del personale di cucina.
Somministrazione dei pasti	Quantità di pasti erogati al personale dipendente (con specifica del menu erogato); quantità di pasti erogati a ospiti paganti (con specifica del menu erogato); quantità di pasti erogati a ospiti (con specifica del menu erogato); Quantità di pasti erogati a personale di società esterne (con specifica del menu erogato);
Gestione dei bar	Quantità di scontrini con dettaglio di data, ora, tipologia di acquisto; specifica dei pasti al bar serviti; ore lavoro del personale di bar.
Gestione dei distributori automatici	Quantità di selezioni effettuate con dettaglio di data, ora, tipologia di acquisto; numero di interventi di rifornimento e pulizia.
Manutenzione dei locali	Data ed esito degli interventi di manutenzione ordinaria effettuati; data e motivazione degli interventi di manutenzione straordinaria effettuati; quantità e tipologia di elementi sostituiti. È fornito un link per l'accesso a: eventuali relazioni riepilogative degli interventi di ripristino effettuati.
Manutenzione dei macchinari e delle attrezzature	
Manutenzione degli arredi	
Manutenzione degli impianti	
Servizi di pulizia e sanificazione	Data, ora e durata degli interventi di pulizia e sanificazione (divisi per settore e tipologia); quantità e qualità dei prodotti per pulizia e sanificazione impiegati; data, ora e durata degli interventi di pest control effettuati
Smaltimento dei rifiuti	Quantità di rifiuti prodotta, dettagliata per tipologia (FORSU, carta e cartone, plastica, tetrapak, vetro e metallo, OVE).

Ogni mese saranno allegati al report: un riassunto dei rilevamenti di customer satisfaction (indagini, osservazioni, comunicazioni pervenute dall'utenza), la dichiarazione dell'Ente Benefico (Banco Alimentare del Lazio ONLUS) per la donazione di cibo ex lege 166/2016, la previsione di acquisti

per il mese successivo, l'elenco degli interventi di manutenzione effettuati e la programmazione di quelli da effettuare.

Le relazioni tra dati e categorie di dati e la profondità che esse assumono col progredire del tempo consentono analisi approfondite sullo stato del servizio. Il report proposto da G.S.I. SRL, dunque, si presenta come strumento utile all'Amministrazione Contraente per indicare eventuali migliorie e integrazioni allo standard di servizio e ai termini contrattuali.

AZIONI DI MIGLIORAMENTO CHE VERREBBERO INTRAPRESE CON RIFERIMENTO ALLE AREE CRITICHE EMERSE

G.S.I. SRL distingue tre tipologie di aree critiche attorno alle quali struttura la propria procedura di costante miglioramento della qualità del servizio:

- ♦ area critica “igiene e pulizia”, es: sale mensa in condizioni igieniche inadeguate, attrezzature non correttamente igienizzate, posateria e stoviglieria non correttamente pulita, qualità dell'aria scadente
- ♦ area critica “qualità dei pasti”, es: temperatura non adeguata delle vivande in distribuzione, difformità organolettica tra le vivande distribuite e la qualità attesa, varietà insoddisfacente del menu proposto
- ♦ area critica “relazioni con il personale”, es: subiti atteggiamenti inopportuni dal personale in servizio, lacune nella preparazione tecnica del personale a contatto col pubblico, mancanza di cura e igiene del personale a contatto col pubblico

Le segnalazioni con carattere di gravità sono generalmente trattate con soluzioni di emergenza entro 2 ore dalla segnalazione. L'emergenza è considerata rientrata solo ed esclusivamente in seguito a verifica dell'Amministrazione Contraente.

Le non conformità relative al mancato rispetto dei protocolli operativi da parte dei lavoratori sono generalmente risolte dal Responsabile del servizio attraverso l'attivazione di corsi di formazione on job. I giudizi critici rispetto al servizio offerto sono valutati caso per caso dal Responsabile del Servizio che, ogni mese, in conseguenza alle valutazioni effettuate e alle indicazioni ricevute dalla Direzione aziendale, propone all'Amministrazione Contraente modifiche o integrazioni allo standard di servizio.

Ogni segnalazione connotata da significativa difformità rispetto allo standard qualitativo del servizio dà luogo a uno studio approfondito delle cause del caso critico rilevato (verifica della corretta applicazione delle procedure, verifica dei controlli in ingresso delle derrate, controllo igienico-sanitario sui magazzini, indagine approfondita nel gruppo di lavoro...) ed è sempre seguita da:

- ♦ Verifica dell'adeguatezza delle procedure aziendali per il servizio specifico
- ♦ Comunicazione ai dipendenti con relativo promemoria sulle corrette procedure
- ♦ Eventuale integrazione di strumentazione ausiliaria per il corretto svolgimento del servizio

- ◆ Eventuale formazione straordinaria del personale coinvolto dalla non conformità
- ◆ Rendicontazione delle attività eseguite per ristabilire l'adeguatezza dello standard di servizio

A titolo esemplificativo, non esaustivo, di seguito sono riportati esempi desumibili dalla procedura di costante miglioramento di G.S.I. SRL.

Area critica	Caso critico	Azione di miglioramento prevista	Rendicontazione all'AC
<i>Igiene e pulizia</i>	Sale mensa in condizioni igieniche inadeguate	Intervento straordinario di pulizia e sanificazione. Verifica della corretta preparazione tecnica del personale incaricato della pulizia ed eventuale formazione integrativa. Maggior controllo sulle operazioni di pulizia.	Report via p.e.c. contenente azioni di pulizia eseguite, eventuale formazione integrativa erogata (argomenti, ore erogate).
	Attrezzature non correttamente igienizzate		
	Posateria e stoviglieria non correttamente pulita	Sostituzione immediata di posateria e stoviglieria non pulita con altra in condizioni igieniche adeguate. Verifica della corretta preparazione tecnica del personale incaricato della pulizia ed eventuale formazione integrativa. Verifica condizioni igieniche e manutentive della lavastoviglie ed eventuale ripristino della piena funzionalità dei macchinari. Maggior controllo sulle operazioni di lavaggio e imbustamento.	Report via p.e.c. contenente quantità di posateria e stoviglieria sostituita, azioni di pulizia e manutenzione eseguite, eventuale formazione integrativa erogata (argomenti, ore erogate)
	Qualità dell'aria scadente	Intervento straordinario di ricircolo dell'aria, anche ricorrendo ad attrezzatura specifica per la forzatura della corrente d'aria. Eventuale ozonizzazione degli ambienti, se richiesta dall'AC. Verifica delle condizioni igieniche dei filtri dell'aria ed eventuale sostituzione	Report via p.e.c. contenente azioni di pulizia e manutenzione eseguite.
<i>Qualità dei pasti</i>	Temperatura non adeguata delle vivande in distribuzione	Verifica dell'integrità e non compromissione delle vivande. Intervento di ravvivamento o raffreddamento straordinario e reimmissione in linea di distribuzione. Individuazione della causa del caso critico: se da imputare a un	Report via p.e.c. contenente verifiche effettuate, vivande interessate, eventuali azioni di manutenzione eseguite

		malfunzionamento delle attrezzature è eseguita manutenzione, se da imputare a errore umano è erogata formazione straordinaria. Maggior controllo sulle temperature delle vivande in distribuzione.	e formazione integrativa erogata (argomenti, ore erogate)
	Difformità organolettica tra le vivande distribuite e la qualità attesa	Verifica dell'incidenza della difformità sulla gradevolezza del pasto. Se incidenza grave: attivata procedura di produzione straordinaria da centro cottura (cfr. par. A). Se incidenza non grave e circoscritta, si propone preparazione straordinaria presso le cucine dell'impianto di pasto alternativo espresso. Individuazione della causa del caso critico: se da imputare a un malfunzionamento delle attrezzature è eseguita manutenzione, se da imputare a errore umano è erogata formazione straordinaria, se da imputare a qualità delle forniture è attivata procedura di non conformità con fornitore (eseguiti audit presso la piattaforma, richiesto rimborso, eventuale segnalazione ad autorità sanitaria e revisione dei rapporti). Con l'accumulo di almeno 10 segnalazioni sulla medesima pietanza in un dato giorno o al raggiungimento di 50 segnalazioni generiche in 30 giorni (dato relativo a un solo impianto), il gestore organizza per l'impianto specifico un panel test condotto da analisti sensoriali professionisti al fine di determinare l'adeguatezza delle competenze tecniche del personale di cucina. Al panel test partecipa: personale dell'Amministrazione, il responsabile dell'esecuzione contrattuale, il responsabile del servizio, un cuoco di un impianto differente, due membri dell'utenza selezionati tra un pool a disposizione dell'Amministrazione.	Report via p.e.c. contenente verifiche effettuate, vivande interessate, soluzioni integrative adottate (quanto cibo alternativo prodotto) eventuali azioni di manutenzione eseguite e formazione integrativa erogata (argomenti, ore erogate). Inviato eventuale invito ad Amministrazione Contraente per partecipazione a panel test. Concertazione su soluzione operativa da adottare in caso di gravi non conformità.

	Varietà insoddisfacente del menu proposto	Con l'accumulo di 100 segnalazioni nell'arco temporale di un trimestre (su tutti gli impianti del servizio) circa la composizione dei menu, G.S.I. SRL attiverà il proprio Ufficio Nutrizionale per la redazione di un nuovo menu. Al fine di incontrare al meglio le esigenze dell'utenza sarà erogato un questionario straordinario, via mail e in formato cartaceo, per l'indagine sui gusti dell'utenza. Il questionario è preparato da analisti sensoriali che collaborano in qualità di consulenti con l'Ufficio Nutrizionale di G.S.I. SRL.	Ricevuto l'esito del questionario relativo ai gusti dell'utenza, G.S.I. SRL elabora 3 proposte di menu differenti e le sottopone all'Amministrazione Contraente che valuta la soluzione migliore. Alle proposte di menu sono allegati i risultati del questionario.
Relazioni con il personale	Subiti atteggiamenti inopportuni dal personale in servizio	Segnalazione del reclamo al personale interessato e udite eventuali giustificazioni. Inviato promemoria circa la corretta disciplina professionale e il contegno da mantenere. Maggior monitoraggio delle relazioni del personale con l'utenza. Se rilevata recidiva: richiamo formale, sessione straordinaria di supervisione psicologica di gruppo per la verifica di eventuali tensioni non gestite (invitata l'AC in qualità di uditrice), eventuale sostegno al personale interessato dalla segnalazione per la gestione di situazioni di disagio.	Report via p.e.c. contenente verifiche effettuate, personale interessato, eventuali azioni disciplinari eseguite e formazione integrativa erogata (argomenti, ore erogate).
	Lacune nella preparazione tecnica del personale a contatto col pubblico	Verifica da parte del responsabile del servizio della preparazione tecnica e delle capacità comunicative. Eventuale formazione straordinaria del personale ritenuto impreparato.	Report via p.e.c. contenente verifiche effettuate, personale interessato, eventuale formazione integrativa erogata (argomenti, ore erogate).

	Mancanza di cura e igiene del personale a contatto col pubblico	Verifica da parte del responsabile del servizio delle condizioni igieniche del personale interessato dalla segnalazione. Eventuale sostituzione temporanea con collega assegnato ad altra posizione, al momento scopribile, e richiesta di igienizzazione personale. Se rilevata recidività, emesso richiamo formale e eventualmente attivato sostegno al personale interessato dalla segnalazione per la gestione di situazioni di disagio.	Report via p.e.c. contenente verifiche effettuate, personale interessato, eventuali azioni disciplinari eseguite.
--	--	---	--

F) OFFERTA MIGLIORATIVA PER LE DERRATE

frutta fresca	☒
verdure e ortaggi	☒
legumi	☒
cereali e derivati (pane, pasta, ecc.)	☒
carne bovina	☒
carne suina	☒
carne avicola	☒
pelati, polpa e passata di pomodoro	☒
olio extra vergine di oliva	☒
salumi e formaggi	☒

G) ETICA E IMPATTO AMBIENTALE

G.1) CERTIFICAZIONE ISO 45001

Il Concorrente è in possesso della Certificazione ISO 45001 o equivalente.

☒ sì

Si allega alla presente offerta tecnica copia della certificazione in corso di validità.

G.2) CERTIFICAZIONE ISO 37001

Il Concorrente è in possesso della Certificazione ISO 37001 o equivalente.

☒ sì

Si allega alla presente offerta tecnica copia della certificazione in corso di validità.

G.3) USO DI DETERGENTI IN POSSESSO DEL MARCHIO DI QUALITÀ ECOLOGICA ECOLABEL (UE) O DI ALTRE ETICHETTE AMBIENTALI CONFORMI ALLA NORMA TECNICA UNI EN ISO 14024 CON IMBALLAGGI IN PLASTICA RICICLATA CON CONTENUTO DI RICICLATO

almeno pari al 30% rispetto al peso complessivo dell'imballaggio (1 punto)	☐
tra il 50% e fino all'80% rispetto al peso complessivo dell'imballaggio (1,5 punti)	☐
maggiore dell'80% rispetto al peso complessivo dell'imballaggio (2 punti)	☒

G.4) ACQUISTO DI CREDITI DI CARBONIO CERTIFICATI "GOLD STANDARD"

fino a 500 t (0 punti)	☐
da oltre 500 t fino a 1.500 t (0,5 punti)	☐
da oltre 1.500 t fino a 2.500 t (1 punto)	☐
da oltre 2.500 t fino a 3.000 t (1,5 punti)	☐
oltre 3.000 t (2 punti)	☒

G.5) MODALITÀ DI TRASPORTO DEI PRODOTTI

Il Concorrente si obbliga ad eseguire il trasporto dei prodotti con veicoli a trazione elettrica o ibrida, a idrogeno, o alimentati con biocarburanti, combustibili sintetici e paraffinici, gas naturale, compreso il biometano, in forma gassosa (gas naturale compresso - GNC) e liquefatta (gas naturale liquefatto - GNL) o con gas di petrolio liquefatto (GPL) e con delle misure di gestione ambientale della logistica.

☒ sì

Firma digitale del legale rappresentante
(o di persona munita di specifici poteri di firma)