



POLITECNICO
DI MILANO

Polo territoriale di Lecco



Progetto di ristorazione



PROGETTO TECNICO QUALITATIVO
GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO

INDICE

Abbiamo rispettato i limiti di pagine indicati nel disciplinare di gara, ma abbiamo aggiunto solo le copertine di presentazione per ogni paragrafo, così da meglio distinguere visivamente i vari argomenti.

COMPANY PROFILE	DA PAG. 3 A PAG. 6
INTRODUZIONE	DA PAG. 7 A PAG. 12
COPERTINA RELAZIONE TECNICA	PAG. 13
PROGETTAZIONE E LAY OUT LOCALI <i>Allegati al paragrafo:</i> <i>fotorendering</i> <i>lay out locale con definizione degli arredi e attrezzature</i> <i>lay out quotato con definizione dell'impiantistica</i> <i>computo metrico</i> <i>cronoprogramma</i>	DA PAG. 14 A PAG. 18
DEFINIZIONE DEGLI ARREDI	DA PAG. 19 A PAG. 22
DEFINIZIONE DELLE ATTREZZATURE	DA PAG. 23 A PAG. 26
MODALITA' DI PREPARAZIONE DEI PASTI CALDI	DA PAG. 27 A PAG. 31
MODALITA' DI ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	DA PAG. 32 A PAG. 36
PROPOSTA DI MENU	DA PAG. 37 A PAG. 61
AMPIEZZA DEL LISTINO PRODOTTI	DA PAG. 62 A PAG. 66
COPERTINA PICCHI DI LAVORO E PROFILI PROFESSIONALI	PAG. 67
PICCHI DI LAVORO	DA PAG. 68 A PAG. 71
PROFILI PROFESSIONALI	DA PAG. 72 A PAG. 76
CRITERI DI SOSTENIBILITA' AMBIENTALE	DA PAG. 77 A PAG. 78
MIGLIORIE PROPOSTE	DA PAG. 79 A PAG. 82
DICHIARAZIONE DI SEGREGATEZZA E CARTA IDENTITA' PROCURATORE INSTITORE	DA PAG. 83 A PAG. 84



LINDOOR SERVIZI



PROGETTO TECNICO QUALITATIVO
GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO

Spett.
Politecnico di Milano
Polo Territoriale di Lecco
Alla cortese attenzione della Commissione di gara

Fino Mornasco (CO), 12 Maggio 2014

PRESENTAZIONE PROFILO AZIENDALE LINDOOR SERVIZI SRL

Lindoor Servizi, è un'azienda di **ristorazione e pulizia/sanificazione**, con sede nel comune di Fino Mornasco (Como).

E' soggetta al controllo e coordinamento del **GRUPPO 300SESSANTA**, un ensemble di aziende specializzate in diversi settori (*ristorazione, catering & banqueting, pulizie e sanificazione, progettazione di impianti, energia rinnovabile, software e tecnologia, sicurezza sul lavoro, portierato, realizzazione e manutenzioni grandi cucine, arredamenti settore ristorazione*) che collaborano creando forti **sinergie** in tutto il territorio italiano.



Lindoor Servizi è titolare di contratti di notevole importanza in strutture aziendali, sanitarie, e civili.

Opera sul territorio nazionale da moltissimi anni ed ha acquisito un'organizzazione tale da garantire un'adeguata copertura del servizio nell'area di pertinenza dell'appalto, possedendo numerose commesse nella Regione Lombardia, Piemonte, Valle d'Aosta, Abruzzo, Molise, Lazio, Liguria, Emilia Romagna, Basilicata, Campania.

Al fine di ottenere la massima soddisfazione del cliente, utilizziamo procedure operative mirate all'erogazione di prestazioni efficaci e di alta qualità e sono in possesso di personale, sia dirigenziale che operativo, qualificato e professionalmente preparato con attitudine a lavorare in team e per obiettivi prestabiliti. Grazie a qualificate strutture di progettazione e gestione dei servizi, orientate verso obiettivi di ricerca e sviluppo di nuove metodologie, **Lindoor Servizi** è all'avanguardia nella progettazione, organizzazione e realizzazione dei servizi.

Si avvale di una capillare struttura organizzativa con oltre 300 dipendenti.

CERTIFICAZIONI POSSEDUTE

Lindoor Servizi, sin dalla nascita ha immediatamente conseguito l'obiettivo delle CERTIFICAZIONI EUROPEE.

L'etica aziendale prevede investimenti importanti nell'ottica di ottenere sempre più certificazioni, così da diventare un'azienda leader nel settore, ed offrire ai nostri Clienti maggior sicurezza e qualità.

Attualmente **Lindoor Servizi** possiede le seguenti certificazioni:

- **Certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2008**
- **Certificazione di qualità UNI EN ISO 10854:1999**
- **Certificazione di qualità UNI EN ISO 14001:2004**

Inoltre ha predisposto ed attivato il codice etico aziendale



Il prossimo obiettivo mira alle certificazioni **UNI EN ISO 18000 E 22000**.

Sebbene non siano obbligatorie per legge, questi standard si pongono come punto di riferimento per gli operatori per l'applicazione dei regolamenti comunitari in materia di igiene e sicurezza alimentare. A tal fine, gli Uffici preposti alla sicurezza e qualità, stanno già verificando e testando tutte le procedure previste dalla certificazione in oggetto, così da accelerare il percorso per il raggiungimento della certificazione.

LE PRINCIPALI REFERENZE

Di seguito riportiamo le nostre PRINCIPALI referenze nel settore della RISTORAZIONE degli ultimi anni. Questi servizi sono stati eseguiti tutti a regola d'arte e senza contenziosi:

**PROGETTO TECNICO QUALITATIVO
GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO**

Nome cliente	Località struttura
ENEA ENTE NAZIONALE ENERGIA RINNOVABILE TUTTE LE SEDI DI ITALIA	mensa e bar
LOMBARDIA	
UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI MILANO mensa e bar	VIA FESTA DEL PERDONO MILANO VIA F. LLI CERVI SEGRATE (MI) VIA CONSERVATORIO MILANO
PROVINCIA DI VARESE	VARESE (VA)
INSUBRIAS BIO PARK F.I.I.R.V.	GERENZANO (VA)
CENTRALE NUCLEARE SOGIN	TRINO VERCELLESE (VC)
GRUPPO FOTI COSTRUZIONI	BULGAROGRASSO (CO)
PIEMONTE E VALLE D'AOSTA	
GUARDIA DI FINANZA	TORINO (TO)
GTT GRUPPO TORINESE TRASPORTI	TORINO E LIMITROFI
MINISTERO DI GIUSTIZIA PROVVEDITORATO REGIONALE PIEMONTE E VALLE D'AOSTA	TUTTE LE SEDI DELLA REGIONE PIEMONTE E VALLE D'AOSTA
ABRUZZO E MOLISE	
MINISTERO DI GIUSTIZIA PROVVEDITORATO REGIONALE ABRUZZO E MOLISE	TUTTE LE SEDI DELLA REGIONE ABRUZZO E MOLISE
UMBRIA	
MINISTERO DI GIUSTIZIA PROVVEDITORATO REGIONALE UMBRIA	TUTTE LE SEDI DELLA REGIONE UMBRIA
LIGURIA	
MINISTERO DI GIUSTIZIA PROVVEDITORATO REGIONALE LIGURIA	TUTTE LE SEDI DELLA REGIONE LIGURIA

Lindoor Servizi nell'ambito della ristorazione collettiva opera anche in altri settori specifici:

- ristorazione scolastica
- ristorazione socio sanitaria e socio assistenziale
- ristorazione ospedaliera
- ristorazione aziendale

Inoltre la divisione EVENTI di Lindoor, cura esclusivamente la sezione

- CATERING & BANQUETING.



STRUTTURA ORGANIZZATIVA, DECISIONALE ED OPERATIVA

La **Sede Operativa** è ubicata a **Fino Mornasco (CO)**, ospita la Direzione Generale, Direzione Marketing Gare e Sviluppo, Direzione Risorse Umane e i Servizi Contabilità e Finanza, Controllo di Gestione, Sistemi Informativi, Relazioni Industriali, Acquisti e Servizi Generali, Servizio Tecnico di Sanificazione, Servizio di Gestione per la Qualità, Sicurezza e Ambiente.

La presenza, all'in torno della sede operativa di servizi quali **Servizio Tecnico di Ristorazione, Servizio di Gestione per la Qualità, Sicurezza e Ambiente**, consente a **Lindoor Servizi** di rispondere con efficienza e celerità alle esigenze di ogni singolo appalto, avendo completa conoscenza delle singole realtà gestite, nonché di essere costantemente aggiornata riguardo nuove normative, procedure, ecc.



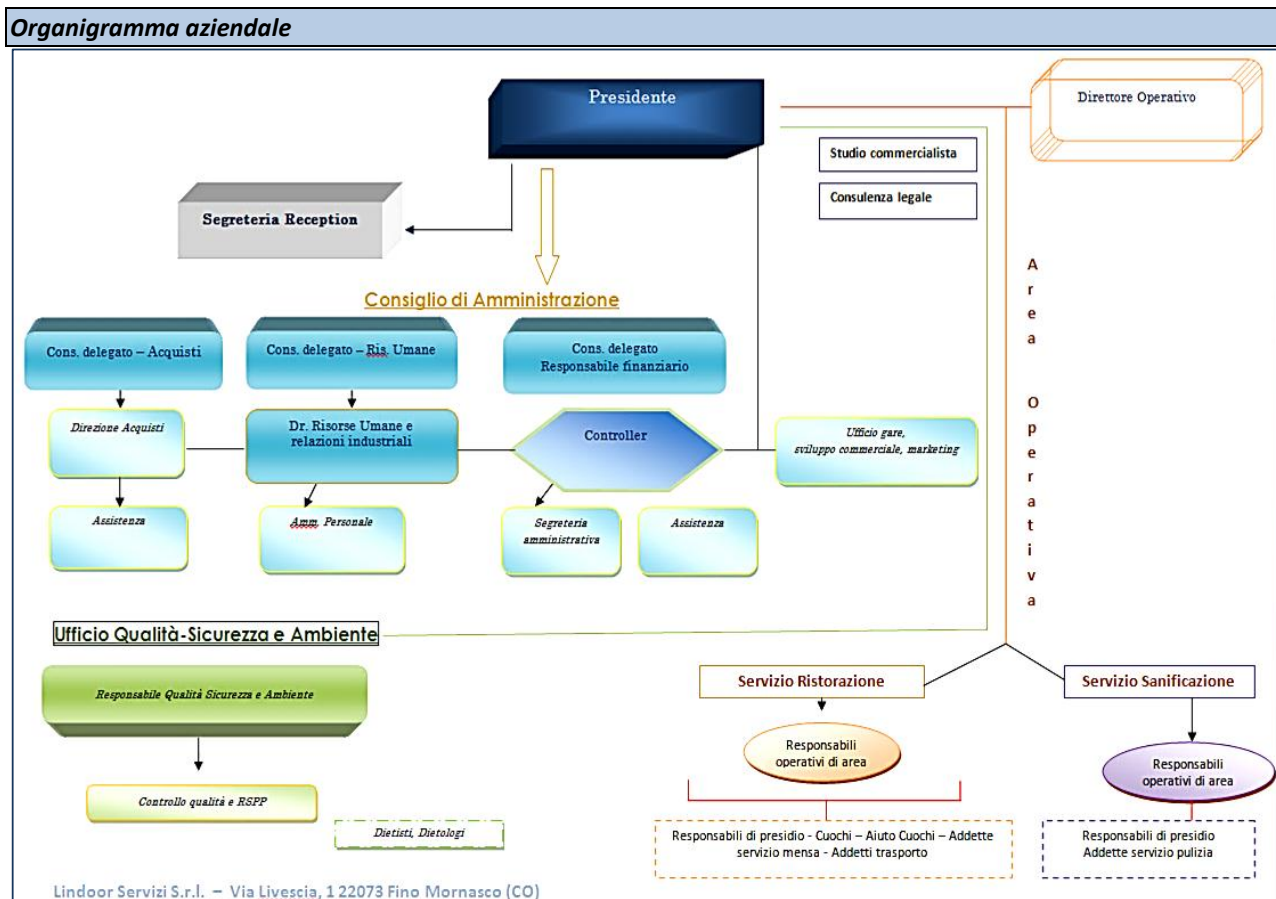
Dalla Sede Operativa partono le direttive aziendali che si riversano a cascata all'interno dell'organizzazione territoriale, traducendosi in comportamenti operativi.

PROGETTO TECNICO QUALITATIVO
GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO

La nostra Azienda pone particolare attenzione allo sviluppo sostenibile delle proprie attività in termini ambientali e sociali. **Lindoor Servizi** utilizza prodotti, macchinari e metodologie che rispettano le linee guida delle norme in materia ambientale e la gestione delle parti in causa nel processo di erogazione del servizio.

I dirigenti operano con il costante convincimento che la qualità del servizio erogato, debba essere direttamente correlata ad una adeguata attività di controllo di tutto il processo produttivo, finalizzato alla riduzione dell'impatto ambientale e sociale di tutte le attività svolte.

L'attenzione è orientata alla ricerca di soluzioni che possano migliorare la qualità della vita; in particolare tale orientamento aziendale considera: minore impatto ambientale delle proprie attività; risparmio energetico; riduzione dell'inquinamento; minore impatto sociale delle proprie attività.



LINEE GUIDA DEL PROGETTO TECNICO

Ogni progetto tecnico nasce dall'analisi delle esigenze del CLIENTE SPECIFICO, e si pone come obiettivo primario il raggiungimento dei seguenti aspetti: **efficienza; efficacia; flessibilità; livello qualitativo; controllo; attenzione al cliente ed al risultato soddisfazione dei Commensali**

L'ampiezza e la tipologia delle diverse attività da impostare-gestire ed eseguire richiede, di mettere in campo un'ampia varietà di esperienze, competenze, e specializzazioni: obiettivo raggiunto attraverso la costituzione di un modello organizzativo che racchiude al suo interno tutte le caratteristiche, le professionalità migliori e le competenze necessarie a garantire l'ottimale rispetto delle esigenze evidenziate.

Il modello organizzativo proposto si configura pertanto come struttura unitaria e articolata nello stesso tempo, caratterizzata da una piena integrazione organizzativa e funzionale, da omogeneità procedurale e coordinamento, da livelli innovativi e inediti di qualità manageriale e di capacità tecnica di governo e di interfaccia unica verso il cliente. L'integrazione dell'insieme di competenze e professionalità è garantita dalla presenza di un Responsabile operativo di area avente il compito di pianificare e controllare tutte le attività nonché di rapportarsi con la vostra Direzione.

INTRODUZIONE

La proposta LINDOOR tiene conto delle informazioni contenute nei documenti di gara e dei dati raccolti in fase di sopralluogo.

LA NOSTRA ESPERIENZA CI INSEGNA

Lindoor Servizi, come già descritto nella presentazione aziendale, ha maturato negli anni importanti esperienze nel campo della ristorazione collettiva e commerciale.

In particolare la nostra esperienza di gestione del servizio di ristorazione presso 3 strutture dell'Università Statale degli Studi di Milano e dell'Università Cattolica, ha avuto una notevole influenza nella progettazione della nostra offerta tecnica, infatti il nostro ufficio gare ha avuto la possibilità di verificare sul campo quali aspetti proposti nei progetti di gara presentati agli Enti sopra menzionati, siano stati effettivamente concreti al fine del miglioramento del servizio e soprattutto effettivamente realizzabili.

Per la sede principale dell'Università Statale di Milano (Via F. del Perdono) abbiamo realizzato un progetto di ristrutturazione dei locali, stravolgendo l'immagine della mensa e del bar, così come si presentavano all'ora, e concependo un ambiente nuovo moderno ed efficiente.

Tuttavia è chiaro che quando si eredita uno stato e si vuole porre dei cambiamenti, ci si scontra con molte problematiche tecniche-strutturali, che di contro non esistono per il POLO TERRITORIALE di Lecco.

Infatti uno degli aspetti interessanti del locale, messo a disposizione dal Politecnico di Milano, è che oltre ad essere attualmente vuoto, è stato progettato accuratamente e senza dubbio i materiali scelti e l'esposizione del locale sono un'ottima base di partenza per poter creare ed ideare soluzioni.

Nel progettare il nostro *concept*, che presentiamo nelle pagine a seguire, il primo STEP è stato definire quale dovrà essere la resa finale, e pertanto sono stati valutati i seguenti punti:

- 1) progettare un locale che sia in armonia con l'architettura del Polo territoriale
- 2) progettare un locale che si firmi nel tempo
- 3) progettare un locale che diventi una tappa fissa degli studenti e del personale universitario, che sia armonioso e piacevole sia per stuzzicare qualcosa, sia per pranzare, sia solo per sorseggiare un caffè
- 4) progettare un locale, che nei momenti di minor affluenza possa essere una possibile location di studi

Come potrete facilmente evincere dai lay-out e fororendering proposti nel presente progetto, e dagli elenchi delle attrezzature di nuova concezione inserite, LINDOOR intende dotarsi e quindi dotarVi dei migliori e più performanti macchinari presenti oggi sul mercato.

La produzione deve seguire logiche e tecniche certe e certificate: in quest'ottica l'organizzazione degli spazi è fondamentale.

IL SERVIZIO BAR E MENSA UNIVERSITARIO, È RIVOLTO ALLA SEGUENTE CLIENTELA:



- studenti
- corpo docente
- dipendenti dell'Università
- utenza esterna

Senza dubbio una così vasta tipologia di Utenza determina anche esigenze diverse dei nostri commensali, sia in termini nutrizionali, sia per quanto concerne il tempo a disposizione di ogni singolo utente, sulla base di fattori quali: mansione, attività fisica giornaliera, età ecc. Da questa considerazione si deduce che l'azienda titolare del contratto deve garantire una *varietà di scelta tra proposte culinarie*, che incontrino le necessità di tutta la Clientela, e nell'ottica di offrire un SERVIZIO VELOCE E DINAMICO.

ORARI E SERVIZI

IL SERVIZIO MENSA sarà svolto dal Lunedì al Venerdì, dalle ore **11.00 alle ore 15.00 (MIGLIORIA)**, con produzione espressa sul luogo.

IL SERVIZIO BAR sarà svolto dal Lunedì al Venerdì, dalle ore **08.00 alle ore 18.00 (MIGLIORIA)***

PROGETTO TECNICO QUALITATIVO GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO

Naturalmente Lindoor Servizi si rende disponibile a variare i giorni e gli orari di apertura, in base alle esigenze della Vostra Direzione (eventi, necessità accademiche ecc...).

*Lindoor si rende disponibile a potenziare l'orario di apertura del Bar per happy hours ed eventi.

GLI OBIETTIVI DA RAGGIUNGERE

- **confort ambientale** di successo (arredamento)
- funzionalità delle **attrezzature proposte**
- ricca offerta di **servizi e prodotti**
- concreta ed efficiente organizzazione del servizio e del lavoro per garantire **efficienza e riduzione dei tempi di attesa (code)** soprattutto nei momenti di massima affluenza
- sostenibilità **all'ambiente** e ai **produttori/prodotti locali** (km zero, biologico...)
- offerta di una **vasta varietà di prodotti e consigli dietetici**, nel rispetto del CSA

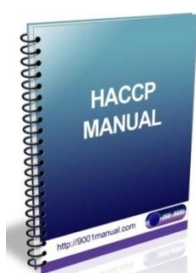
Il SERVIZIO DI RISTORAZIONE concepito da Lindoor Servizi intende offrire ai Commensali una **completezza di servizi**:

① colazioni ② aperitivi ③ pranzi ④ merende studio ⑤ pausa pomeridiana ⑥ aperitivo serale

L'altro importante obiettivo che intendiamo raggiungere è garantire sempre un **servizio veloce e flessibile**, per ridurre i tempi di coda ed attesa.

HACCP – CONTROLLI – GARANZIA DELLA SICUREZZA E DELLA QUALITA'

Nel svolgere un servizio di ristorazione, non è possibile non tenere in considerazione l'aspetto legato alla SICUREZZA e la QUALITA'. Fornire dei prodotti e delle pietanze apparentemente di qualità e bell'aspetto, non significa necessariamente offrire prodotti sicuri dal punto di vista della sicurezza alimentare. Lindoor Servizi nel svolgere le attività di ristorazione collettiva e pulizie/sanificazione si avvale del servizio di controllo-monitoraggio e formazione reso dal nostro Ufficio preposto "Ufficio qualità e sicurezza". L'ufficio, oltre a predisporre i documenti e la modulistica necessari, e a fornire adeguata formazione-aggiornamento a tutto il personale operativo, programma in fase di START UP, uno scadenziario di incontri (alcuni resi noti anche al personale d'appalto, altri a "sorpresa") per verificare costantemente il rispetto delle prescrizioni previste dalle normative vigenti. Questa attività garantisce agli Studenti e al Politecnico di Milano un servizio **CONTROLLATO** e **SICURO**.



La produzione deve seguire logiche tecniche certe e certificate.

A tal proposito Lindoor Servizi dispone, di un Ufficio Qualità e Sicurezza, che predisporrà ad inizio appalto il **MANUALE DI AUTOCONTROLLO**, sulla base delle necessità del servizio e della natura strutturale del bar, e provvederà ad effettuare la formazione adeguata al personale in servizio, per la sicurezza del rispetto delle procedure e la compilazione della modulistica dedicata. Lindoor Servizi offre come sicurezza ai propri Clienti, la **certificazione UNI EN ISO 10854**, relativa specificatamente al sistema HACCP, ottenuta a seguito di un lungo iter di certificazione e accreditamento. (Certificato rilasciato da CDQ Italia Srl).

LA PREVENZIONE DELLE TOSSINFEZIONI ALIMENTARI

La **prevenzione delle tossinfezioni alimentari** è un requisito fondamentale per un Servizio di Ristorazione Collettiva. Essa si attua attraverso:

- **la prevenzione delle contaminazioni**, realizzata proteggendo gli alimenti da tutto ciò che li circonda;
- **il controllo della moltiplicazione microbica** prevenendo o contenendo la crescita di microrganismi presenti negli alimenti.

Nel settore alimentare ed in particolare in quello della Ristorazione, si possono identificare **tre diverse tipologie di contaminazione**:

PROGETTO TECNICO QUALITATIVO
GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO

- **primaria** quando l'alimento entra nel ciclo produttivo già contaminato all'origine a causa principalmente di residui di pesticidi; residui di metalli pesanti; microrganismi di origine fecale e patogeni; presenza di corpi estranei di tipo fisico o biologico.
- **secondaria** quando l'alimento pur possedendo caratteristiche originarie idonee, viene contaminato durante le fasi produttive a causa principalmente di: macchinari vetusti; sistemi di lavorazione non igienici; ambiente inquinato; scarsa igiene del personale; detergenza e sanificazione non corrette.
- **terziaria** quando l'alimento pur essendo stato prodotto in condizioni ottimali, viene contaminato a causa principalmente di: modalità di confezionamento non idonee (sistema di protezione insufficiente, materiali d'imballaggio inquinati, ecc.); modalità di conservazione del prodotto finito non corretta (Temperatura); modalità di veicolazione e distribuzione non idonee.

L'impostazione di un programma di prevenzione delle contaminazioni deve prevedere una serie di misure preventive nei confronti di eventuali contaminazioni secondarie e terziarie che avvengono durante il processo produttivo.

I microrganismi ed in particolare i **batteri** rappresentano il principale rischio nella produzione di alimenti: infatti, le cause più frequenti di tossinfezioni degli alimenti destinati a comunità, sono di tipo microbiologico, dovute cioè alla presenza di microrganismi patogeni o potenziali patogeni (*Salmonella*, *Staphylococcus aureus*, *C. perfringens*, *B. cereus*, *E. coli*, *Y. enterocolitica*, ecc.).

La **prevenzione delle contaminazioni** viene effettuata rispettando le seguenti modalità operative:

- conservazione delle materie prime e dei semilavorati cotti e crudi in ambienti e frigoriferi adeguati;
- protezione degli alimenti mediante pellicole, contenitori muniti di coperchio o sacchi sottovuoto;
- controllo delle contaminazioni crociate: alimenti crudi/cotti (es. carne cruda/salumi); carni di specie differente (carne avicunicola- carne bovina);
- alimenti in differente stato di lavorazione: materie prime/semilavorati/prodotti finiti;
- alimenti/rifiuti;
- utilizzo di macchine ed utensili funzionanti e sanificati;
- attuazione di severe norme di sicurezza sanitaria del personale (formazione igienico-sanitaria, igiene delle mani e dell'epidermide, dispositivi di protezione);
- attuazione di un piano di detergenza e sanificazione quotidiano di attrezzature/utensili e superfici di lavoro;
- attuazione di un piano di trattamenti di disinfestazione e derattizzazione (insetti alati e striscianti, parassiti, roditori);
- attuazione di un programma di smaltimento dei rifiuti urbani e differenziati.

Il **controllo della moltiplicazione microbica** viene effettuata rispettando le seguenti modalità operative:

- controllo al ricevimento delle temperature previste per le diverse tipologie di materie prime;
- controllo della temperatura e dell'umidità relativa delle diverse aree di stoccaggio degli alimenti (celle, frigoriferi, magazzino prodotti secchi) e dei reparti produttivi;
- riduzione dei tempi di sosta tra preparazione e somministrazione;
- controllo delle temperature e dei tempi di cottura e di abbattimento rapido;
- attuazione di una scrupolosa igiene personale da parte degli operatori;
- detergenza e disinfezione quotidiana di attrezzature e utensili.

La prevenzione delle contaminazioni ed il controllo della moltiplicazione microbica negli alimenti viene supportata attraverso i seguenti strumenti:

- Piano di **formazione ed addestramento** igienico-sanitario rivolto agli operatori;
- **norme operative ed istruzioni specifiche relative** ad ogni fase del processo di produzione (Norma di Corretta Prassi igienica – **GMP**);
- **piano specifico di detergenza e sanificazione ambientale;**
- **piano di disinfestazione e derattizzazione;**
- **progettazione** di strutture adeguate alle esigenze del cliente e rispondenti alle più severe norme in materia di igiene e di sicurezza degli alimenti;
- **sistema di assicurazione della qualità delle forniture.**

PROGETTO TECNICO QUALITATIVO
GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO

I LABORATORI ED I CONSULENTI ESTERNI PER IL PIANO DI AUTOCONTROLLO

Il Servizio di Gestione per la Qualità, Sicurezza ed Ambiente è il Servizio Interno della nostra Società deputato alla tutela della sicurezza alimentare e ambientale, alla formazione tecnica e igienica del personale e alla messa a punto di programma alimentari specifici per le varie tipologie di appalti.

Le analisi affidate dalla nostra società a laboratori pubblici e privati, sono effettuate seguendo le **metodiche ufficiali (ISO, AFNOR, AOAC, IRSA)** previste dalle normative vigenti nazionali o, in mancanza di queste, utilizzando i riferimenti legislativi internazionali.

IL PIANO GENERALE DI MONITORAGGIO FORNITORI LINDOOR SERVIZI

Il Servizio di Gestione per la Qualità, Sicurezza ed Ambiente elabora annualmente un Piano Generale di monitoraggio analitico dei fornitori accreditati. Infatti, il controllo analitico delle materie prime fornite rappresenta uno strumento fondamentale dell'attività di monitoraggio dei fornitori, prevista dalle procedure aziendali, in conformità alla Norma ISO 9000:2000, relativa ai Sistemi di Gestione per la Qualità.

Il Piano prevede una serie programmata di analisi di tipo microbiologico e chimico - fisico (inclusa la ricerca di OGM e glutine) sulle materie prime alimentari fornite dai principali fornitori di carattere nazionale o regionale.

Le **analisi di tipo microbiologico** effettuate sulle materie prime sono finalizzate a verificare la qualità igienica degli alimenti ed escludere eventuali contaminazioni batteriche in origine.

Le **analisi di tipo chimico – fisico** sono finalizzate al dosaggio di eventuali contaminanti chimici e/o ricercare uno o più parametri che caratterizzano un alimento (per es. assenza di conservanti, polifosfati, glutine, ecc.). In aggiunta ai suddetti controlli, sono effettuate anche analisi per la determinazione della **concentrazione di glutine (gliadina)** in matrici alimentari, al fine di controllare le materie prime utilizzate nella preparazione di diete senza glutine destinate ad utenti affetti da celiachia.

Inoltre sono programmati controlli analitici per verificare l'assenza di **ingredienti OGM** nelle materie prime acquistate.

L'identificazione dei fornitori e delle materie prime da sottoporre a monitoraggio avviene considerando i seguenti parametri:

- **categoria merceologica degli alimenti forniti**
- risultati delle ulteriori **attività interne di monitoraggio** effettuate sui fornitori
- risultati dei **controlli analitici esterni** relativi all'anno precedente
- **documentazione** messa a disposizione dal fornitore/produttore (analisi del piano di Autocontrollo, schede tecniche, ecc.).

A fine anno i dati risultanti dalle attività di cui sopra sono analizzati dal Servizio di Gestione per la Qualità, Sicurezza ed Ambiente al fine di effettuare il Riesame del Piano di Monitoraggio Fornitori ed elaborare quello relativo all'anno successivo, tenendo conto anche dell'eventuale accreditamento di nuovi fornitori.

ANALISI MICROBIOLOGICHE SUGLI ALIMENTI - METODI DI ANALISI

Di seguito sono descritti i **metodi** utilizzati per la determinazione dei principali parametri microbiologici ricercati negli alimenti.

Conta della flora aerobia mesofila

- Conta della carica batterica in gelisato
- Conta dei Coliformi totali
- Conta dei Coliformi termotolleranti a 44 °C
- Conta di E. coli
- Conta di Enterobatteri
- Ricerca dello Stafilococco aureo potenzialmente patogeno
- Ricerca degli anaerobi solfito-riduttori
- Conteggio di Bacillus cereus
- Conteggio di muffe e lieviti
- Ricerca e identificazione della Salmonella spp.
- Ricerca di Listeria monocytogenes

PROGETTO TECNICO QUALITATIVO GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO

ANALISI CHIMICO-FISICHE SUGLI ALIMENTI PARAMETRI RICERCATI, RELATIVI LIMITI E METODI DI ANALISI

Oltre ad analisi di tipo batteriologico, sulle materie prime in confezione originale saranno effettuate analisi chimico-fisiche finalizzate alla ricerca di eventuali sostanze che possono aver contaminato l'alimento nelle fasi di produzione presso il fornitore (**contaminazione primaria**). Pertanto, dato che il rischio di **contaminazione** chimica **secondaria**, che si può verificare durante il processo produttivo (stoccaggio, lavorazione, cottura, abbattimento, rigenerazione e somministrazione), è molto basso, tali analisi sono previste solo per le materie prime. Infatti, l'unica possibile contaminazione di tipo chimico che può avvenire durante le fasi di produzione presso la cucina, è rappresentata da eventuali residui di prodotti detergenti e disinfettanti impiegati nelle procedure di pulizia- sanificazione di ambienti, attrezzature ed utensili.

PARAMETRI RICERCATI E RELATIVI LIMITI SULL'ACQUA DI RETE

Per le analisi chimico- fisiche sono stati scelti i parametri maggiormente significativi tra quelli previsti dalla Legge.

PARAMETRI RICERCATI, RELATIVI LIMITI E METODI ANALITICI

La nostra azienda, dopo varie sperimentazioni, ha deciso di adottare il metodo di campionamento mediante **tampone (cotton fioc)** passato sulle superfici, in quanto presenta i seguenti **vantaggi**:

- consente di ottenere risultati **affidabili**, in quanto permette di determinare un'ampia scala di valori di concentrazione batterica;
- può essere utilizzato anche su **superfici non perfettamente piane**, utile per attrezzature ed utensili (es. mestoli, cucchiari, mani, ecc.)
- permette di **umentare** la raccolta dei batteri eventualmente presenti se utilizzato inumidito.

Al fine di ottenere informazioni sul rispetto delle procedure di detergenza/sanificazione previste, i tamponi di superficie saranno effettuati solo su superfici pulite o pulite / sanificate, poiché se effettuati durante le lavorazioni i risultati sarebbero direttamente influenzati dalla tipologia degli alimenti lavorati.

Dato che la normativa vigente non fornisce riferimenti per i tamponi di superficie, si è deciso di ricercare i seguenti parametri:

- **Flora aerobia mesofila**: parametro che fornisce informazioni generali sul grado di pulizia effettuato;
- **Coliformi totali**: parametro che fornisce informazioni oltre che sul grado d'igiene generale, anche sull'eventuale presenza di batteri patogeni o potenziali, tra cui anche indici di contaminazione fecale.

I CONTROLLI ANALITICI SUL PERSONALE (TAMPONI PALMARI)

Gli esperti di Igiene Alimentare sono concordi nel sostenere l'importanza fondamentale dell'attuazione di controlli periodici, per valutare il rispetto delle norme d'igiene personale e dello stato di salute del personale operatore che manipola e somministra alimenti.

Sulla base delle direttive dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, la nostra Società ha messo a punto un **"Programma di prevenzione Clinica"** per vigilare in modo concreto sullo stato di salute degli operatori.

Tale programma è basato fondamentalmente sulle seguenti attività:

- **Tamponi palmari** degli operatori coinvolti nel processo produttivo;
- **Corsi di Formazione** sull'igiene personale.

Inoltre, l'Azienda ha avviato un progetto (Progetto "Minerva") che prevede l'attivazione di Piani di Addestramento Tecnico - Operativo specifici per ogni figura professionale, laddove **l'addestramento pratico** è stato studiato in continuità e a supporto della formazione teorica svolta in aula.

Il piano dei tamponi palmari proposto è personalizzato in modo **specifico** sulla base delle tipologie di mansioni/attività svolte presso il Bar dell'Università, al fine di identificare quelle a maggior rischio da sottoporre a monitoraggio. Saranno effettuati n° **3 interventi all'anno con frequenza bimestrale**.

LE TIPOLOGIE DI ATTIVITÀ SOTTOPOSTE AD ANALISI

Per ogni mansioni/attività identificata viene valutato il livello di rischio igienico associato, in funzione della tipologia di alimenti lavorato.

- **attività ad alto rischio** nelle quali il personale è a contatto diretto con **prodotti finiti** che non subiscono ulteriori trattamenti termici: lavorazione / porzionamento di alimenti cotti; lavorazione/ porzionamento di prodotti non sottoposti a cottura da somministrare freddi (contorni crudi/salumi/latticini/piatti freddi)
- **attività a medio rischio** nelle quali il personale è a contatto diretto con **prodotti semilavorati** che subiscono ulteriori a trattamenti termici (cottura): lavorazione di alimenti crudi da sottoporre a cottura

PROGETTO TECNICO QUALITATIVO
GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO

- **attività a basso rischio** nelle quali il personale **non è coinvolto direttamente** nelle fasi di produzione dei pasti: ricevimento materie prime; allestimento/rifornimento linea banco bar e vetrine; sanificazione locali attrezzature/lavaggio stoviglie, GN, ecc., addetti bar.

I controlli saranno pertanto effettuati prevalentemente su operatori addetti a mansioni **ad alto e medio rischio**, e con frequenza minore, su quelli addetti ad attività a basso rischio.

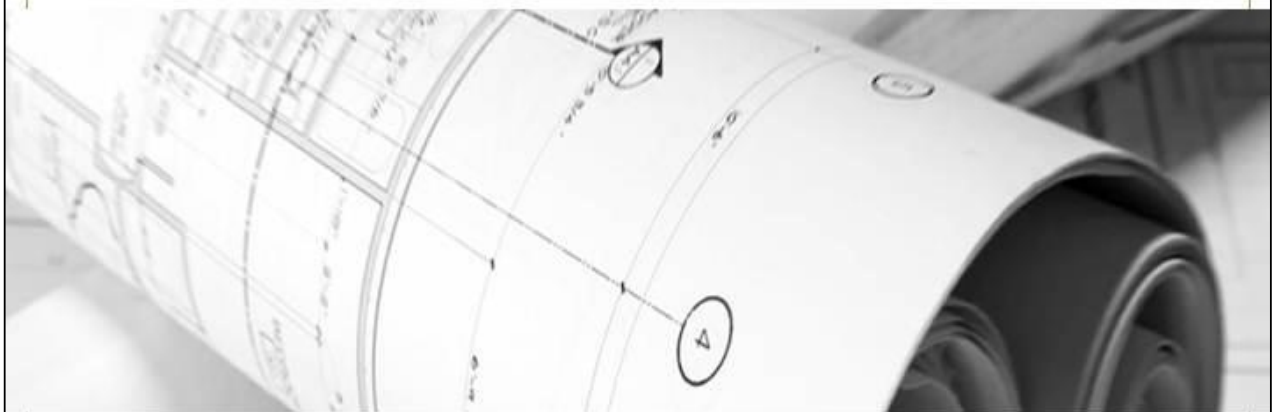
PARAMETRI RICERCATI E RELATIVI LIMITI

I tamponi palmari saranno effettuati sulle mani degli operatori addetti alle varie fasi del processo produttivo, sia durante le lavorazioni che dopo lavaggio delle mani: **durante le lavorazioni** , **dopo lavaggio mani**. Le determinazioni effettuate sono uguali per entrambi i tipi di controlli, ma con limiti differenti: **Escherichia coli** e **Stafilococco coag+**.

RELAZIONE TECNICA



PROGETTAZIONE LAY OUT LOCALI



RELAZIONE TECNICA

A1 – PROGETTAZIONE DEL LAYOUT DEI LOCALI

max 4 pagine

Nella scelta di disposizione delle attrezzature e degli arredi, i fattori influenzanti sono stati:

- ❑ la tipologia del servizio di ristorazione scelto e le modalità operative
- ❑ l'architettura stessa del Polo territoriale di Lecco e le facoltà che vi risiedono.

Ed è proprio partendo dal nome delle facoltà che abbiamo dato un nome al nuovo locale: **BISTROT DA VINCI**. Le grafiche del locale saranno dedicate a Leonardo da Vinci.



Fra i materiali **eco compatibili** utilizzati per gli arredamenti (acciaio-vetro-alluminio), abbiamo riproposto anche alcuni dei materiali caratterizzanti dell'epoca di Leonardo da Vinci: ferro e legno, e non verranno utilizzate vernici inquinanti.

I lay-out ed i foto-rendering, progettati dal nostro Studio di Architettura di Milano, specializzato in arredamenti per la ristorazione e locali commerciali, rappresentano fedelmente come sarà il locale.

SI ALLEGANO:

- ① PLANIMETRIA DEI DUE PIANI CON INDICAZIONE DELLE AREE DI LAVORO E DISPOSIZIONE DELLE ATTREZZATURE
- ② PLANIMETRIA QUOTATA CON DEFINIZIONE DELL'IMPIANTISTICA
- ③ FOTO RENDERING DEL LOCALE
- ④ COMPUTO METRICO DELLE ATTREZZATURE E DEGLI ARREDI
- ⑤ CRONOPROGRAMMA DEI LAVORI

CONCEPT LINDOOR – LA NOSTRA IDEA

Come è possibile evincere dai lay-out e foto-rendering, abbiamo sfruttato gli spazi a disposizione del locale con la stessa idea preliminare presentata dal Vs ufficio tecnico (vedasi rendering di gara).

Il progetto infatti risulta essere la soluzione più efficiente per ottimizzare le aree disponibili, garantire un adeguato numero di posti a sedere e spazi liberi per un ottimale flusso in entrata ed in uscita degli utenti.

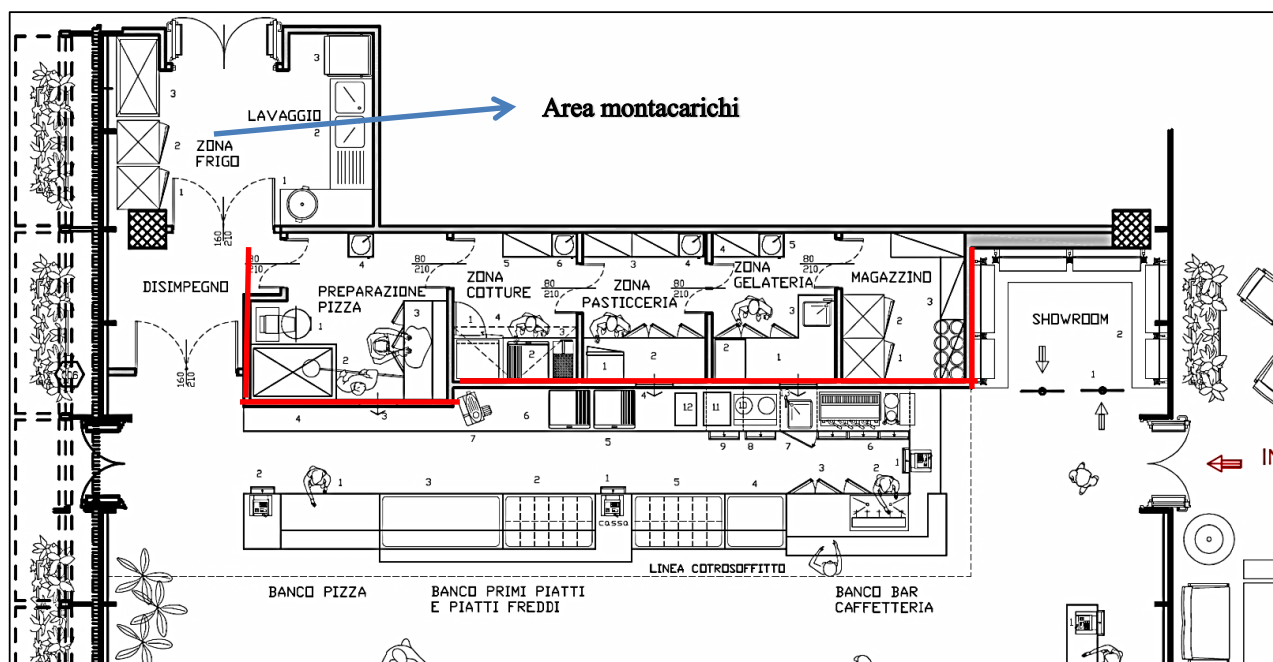
Tuttavia abbiamo ritenuto utile ampliare l'area retrostante i banchi di vendita, realizzando delle zone di lavorazione in grado di garantire una produzione in loco di tutti i servizi offerti, garantendo maggiormente il rispetto di tutte le norme e procedure igieniche e di sicurezza alimentare.

Ogni area di somministrazione è in comunicazione con la corrispondente area di preparazione, le aree di preparazione sono le seguenti:

- ❑ **ZONA PREPARAZIONE PIZZA/STREET FOOD TAKE AWAY**
- ❑ **ZONA COTTURE**
- ❑ **ZONA PASTICCERIA**
- ❑ **ZONA GELATERIA**
- ❑ **MAGAZZINO di giornata** (quest'ultimo garantisce tutto il materiale necessario per la preparazione del servizio del giorno ed eventualmente del giorno successivo)





TUTTI I REPARTI SONO COLLEGATI TRAMITE CORRIDOIO DI SERVIZIO.

PROGETTO TECNICO QUALITATIVO
GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO



In questo modo l'office (delimitato con la linea rossa nell'immagine sopra illustrata) adiacente alle linee di distribuzione è pratico e funzionale per la tipologia dei servizi forniti. Parte della produzione avverrà anche a vista. Lavorare a vista significa dover sempre garantire un'immagine complessiva di igiene ordine e pulizia, ed in questo senso influenza indirettamente anche il personale addetto al servizio, che sarà in qualche modo costretto a dover costantemente accertarsi dello stato di pulizia delle attrezzature, diventando quindi anche uno strumento utile alla gestione della qualità e sicurezza aziendale.

IL CONCEPT LINDOOR offre I SEGUENTI SERVIZI (disponibili anche in formula take-away):

	SERVIZIO CAFFETTERIA-PASTICCERIA : bevande, caffetteria, piccola pasticceria, yogurteria, GELATERIA, creperia, frullati, spremute, caramelleria, croissanteria, snacks e dolciumi di ogni genere, english breakfast.
	SERVIZIO PANINERIA : vasta scelta di panini, piadine, tramezzini, baguettes, toasts preparati freschi tutti i giorni.
	SERVIZIO PIZZA E STREET FOOD : comprende prodotti quali PIZZA, PICCOLA ROSTICCERIA, HOT DOG, PATATINE ecc..
	SERVIZIO CUCINA TRADIZIONALE : preparazione in loco di primi piatti espressi, piatti gratinati, secondi piatti freddi, secondi piatti caldi, contorni. PRODUZIONE IN LOCO – CUCINA TRADIZIONALE Prevediamo quindi di produrre tutte le scelte culinarie direttamente in loco: garanzia del prodotto fresco giornaliero , fatta eccezione per le lavorazioni che richiedono spazi/attrezzature/strumenti che per problemi di spazio non possono essere prodotti interamente in loco, e quindi saranno consegnati dai nostri fornitori in parte già lavorati.

AREA MONTACARICHI

Nella zona adiacente al montacarichi abbiamo realizzato l'area LAVAGGIO e ZONA FRIGORIFERI. Quest'area non sarà visibile al pubblico.

LO SHOW ROOM Da Vinci

Un'altra idea innovativa, dell'ufficio gare LINDOOR, è la realizzazione all'ingresso del locale di un piccolo SHOW ROOM dove i commensali potranno acquistare diversi articoli quali: GENERI PER L'IGIENE DELLA PERSONA (deodoranti, profumi ecc.), prodotti di CANCELLERIA, GADGETS. Lo show room è realizzato in una zona definita



PROGETTO TECNICO QUALITATIVO GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO

“morta” in quanto non potrebbe essere utilizzata né per la linea né per i commensali perché lo stazionamento del pubblico in quell’area creerebbe un sovraffollamento. Lo show room sarà ben visibile dall’esterno, e vuole essere un servizio plus fornito agli studenti del Polo universitario. Sarà provvisto di tornelli così da gestire i flussi di entrata ed uscita ed è posizionato adiacente alla cassa per consentire il pagamento in uscita.

DEHORS ESTERNI

Lindoor intende sfruttare anche le zone outdoor del locale, per offrire posti a sedere ai commensali e per rendere piacevole l’immagine esterna del BISTROT.

La **ZONA DI INGRESSO** è utilizzabile solo in parte, essendo infatti un’area di ingresso al polo universitario non è fattibile occupare uno spazio eccessivo, ecco perché come rappresentato nel rendering, ci limiteremo a fornire sedute (divanetti, sedie) e tavolini tali da garantire massimo 20 posti a sedere. In quest’area non prevediamo ombrelloni e gazebo, essendo già coperta dalla tettoia della struttura.



La **ZONA TERRAZZO SCOPERTO** invece si presenta più ampia.

In quest’area intendiamo realizzare alcuni dehors (struttura removibili), in parte delimitate sui tre lati, e dotati di un tendaggio per la copertura dal sole. Tale soluzione garantirà un maggior numero di posti a sedere (circa 50) e la possibilità di consumare il pasto o una bevanda all’aperto.



IL PIANO SEMINTERRATO



Il **MAGAZZINO** attualmente ancora in fase di ristrutturazione, sarà dotato di **scaffalature** e **armadi chiusi** e **pozzetti congelatori** per lo stoccaggio di alimenti. Gli armadi saranno suddivisi in base alla tipologia dei prodotti da conservare food e non food, come previsto dal piano di autocontrollo.



Gli **SPOGLIATOI-BAGNI** saranno dotati di armadietti chiusi dedicati al personale di servizio. Tramite gli armadietti creeremo una parete divisoria per garantire maggiormente la privacy. I bagni saranno dotati di appositi dispenser per i saponi disinfettanti. (vedasi lay-out).

I **LOCALE RIFIUTI**, sarà adeguatamente equipaggiato per consentire la raccolta differenziata degli stessi (plastica, carta, rifiuti organici, vetro..) e dotato di compattatore di rifiuti e di impianto di condizionamento.



LE CASSE E LA DISPOSIZIONE DEGLI ARREDI

La disposizione della linea di distribuzione consente una gestione ottimale degli spazi sulla base della tipologia dei servizi offerti. La dislocazione delle casse in vari punti consente ai commensali di potersi recare direttamente nell’area di vendita prescelta, evitando di concentrare in unico punto l’affluenza per il pagamento.

Il **servizio caffetteria**, posizionato all’ingresso del locale consente un accesso immediato agli ospiti che desiderano solo bere un caffè o una bibita senza sostare a lungo nel locale.

Trovando il banco caffè all’ingresso eviteranno code e non creeranno disagi a chi invece vuole pranzare o stuzzicare qualcosa.

Infatti la linea di distribuzione della **CUCINA TRADIZIONALE in modalità SELF-SERVICE** è posizionata a seguire e termina con **L’AREA PIZZA/STREET FOOD** (*quest’ultima disponibile anche in forma TAKE AWAY*).

La presenza di **numerose casse** consente ad ogni linea di servizio di avere una cassa dedicata per ogni servizio offerto. In questo modo l’utente potrà scegliere il prodotto e pagare nella stessa zona di distribuzione dedicata.

Le casse saranno tutte operative nei momenti di maggior affluenza (colazioni e pranzi).

PROGETTO TECNICO QUALITATIVO GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO

Abbiamo anche previsto **UNA CASSA ESTERNA**, posizionata a sinistra sull'ingresso del locale per far fronte ai picchi di lavoro, così da ridurre ulteriormente le code di attesa. Resta evidente che presso ogni cassa potranno comunque essere richiesti tutti i prodotti di vendita del BISTROT.

I PRODOTTI SARANNO ESPOSTI PER POTER ESSERE SUBITO VISIBILI AI CONSUMATORI.

Ogni area e zona distributiva sarà segnalata con apposita cartellonistica identificativa, per meglio gestire i flussi operativi e di passaggio: **AREA PANINERIA - AREA CAFFETTERIA E ANGOLO DOLCI - AREA SELF-SERVICE - ANGOLO DELLA PIZZA** ecc..



I TAVOLI E LE SEDIE GREEN sono posizionati secondo una logica armoniosa, e con le giuste distanze previste dalla normativa antiincendio. Oltre ai tavoli standard abbiamo anche previsto delle **console** al centro della sala mensa dotate di sgabelli. Le console grazie alla loro scarsa profondità consentono di sfruttare al meglio gli spazi, garantendo più sedute al pubblico. **Inoltre sfrutteremo due angoli della** sala per inserire delle sedute in stile panchina con dei piccoli tavoli rotondi, destinati ai consumatori della caffetteria.

TAKE AWAY La modalità d'asporto, prevista per ogni genere di consumo, garantisce all'utenza la possibilità di poter acquistare il prodotto senza doverlo consumare necessariamente nel locale. I contenitori per il servizio d'asporto sono tutti in **materiale BIODEGRADABILE**.



IMBIANCATURA E CROMOTERAPIA

Lindoor offre a proprie spese l'IMBIANCATURA dei locali di preparazione, magazzino, e sala bar ad inizio appalto, per migliorare il confort ambientale e garantire sicurezza di igiene. *La cromoterapia ha origini antichissime, poiché le medicine tradizionali hanno sempre attribuito grande importanza all'influenza dei colori sulla salute e sullo stato d'animo dell'uomo. Negli ultimi anni la cromoterapia ha avuto un notevole sviluppo grazie ai numerosi studi scientifici che evidenziano l'influenza dei colori sul sistema nervoso, immunitario e metabolico. La cromoterapia è una medicina integrativa (si integra facilmente ad altre terapie o trattamenti per potenziarne il risultato) che usa i colori per aiutare il corpo e la psiche a ritrovare il loro naturale equilibrio. Lindoor Servizi prevede l'imbiancatura totale dei locali sopra citati, a tal proposito non intendiamo tralasciare o scegliere superficialmente il colore da utilizzare per il BAR, infatti in collaborazione con il nostro Studio di Architettura, è in corso uno studio approfondito per scegliere i colori in base alle linee guida della cromoterapia e ai colori dell'arredamento e del pavimento.*

IMPIANTI: tutti gli impianti idraulici, di carico e scarico dell'acqua, elettrici e di aspirazione partiranno dal punto di attacco o dai montanti già predisposti ed indicati dal vostro ufficio tecnico, come è possibile evincere dal lay out quotato con la definizione dell'impiantistica che alleghiamo. Le condutture saranno isolate per evitare condense o rotture. Per ogni utenza sarà predisposta una zona di arresto, e tutti gli scarichi saranno muniti di sifonatura collo d'oca, per evitare odori di ritorno.

Per la gestione dell'acqua calda inseriremo un BOILER di accumulo, elettrico, capacità 100 lt che sarà posizionato sopra la ZONA LAVAGGIO.

MIGLIORIA

L'ESECUZIONE DEI LAVORI SIA ALL'INTERNO CHE ALL'ESTERNO DEI LOCALI SARÀ, COME DA CRONOPROGRAMMA, ULTIMATA ENTRO 15 GIORNI LAVORATIVI DALLA CONSEGNA DEI LOCALI VUOTI

Tutti gli impianti saranno espezionabili per evitare danneggiamenti in caso di rottura o guasto.

Nella progettazione dei locali abbiamo tenuto conto di tutte le normative vigenti in materia di edilizia-sicurezza-norme igienico/sanitarie. Come previsto nel CSA sarà nostra premura verificare con l'AGIS quanto proposto nel presente progetto per la direzione lavori, e fornire le schede tecniche ed i campioni per arredi ed attrezzature, vernici, materiali utilizzati per la realizzazione dei locali.

GESTIONE DELLE EMERGENZE – CENTRO COTTURA ESTERNO Il centro cottura esterno garantisce continuità del servizio anche in casi di emergenza all'utilizzo delle attrezzature di cui sarà dotato il BISTROT DA VINCI. Il centro cottura dispone delle autorizzazioni di legge per la produzione di pasti soggetti a veicolazione, è sito a Costamasnaga (LC) –distanza 15 MINUTI.



DEFINIZIONE DEGLI ARREDI



A2 – DEFINIZIONE DEGLI ARREDI

max 4 pagine

Il computo metrico allegato alla presente relazione, illustra dettagliatamente la tipologia degli arredi che LINDOOR SERVIZI ha previsto per l'apertura del BAR presso il Polo universitario di Lecco.

Nella scelta dell'arredamento del locale, come accennato nell'INTRODUZIONE, i fattori influenzanti sono stati:

- ❑ la tipologia del servizio di ristorazione scelto e le modalità operative
- ❑ l'architettura stessa del Polo territoriale di Lecco e le facoltà che vi risiedono.

Ed è proprio partendo dal nome delle facoltà che abbiamo dato un nome al nuovo locale: **BISTROT DA VINCI**.

Le grafiche sono infatti dedicate proprio a Leonardo da Vinci.

Gli elementi d'arredo includono anche una particolare OGGETTISTICA, (appesa al soffitto) che meglio evidenzia il nome del BAR-MENSA.

Tutte le attrezzature-arredi della zona vendita, visibili al pubblico, saranno quindi rivestite in arredo.

CARATTERISTICHE TECNICHE GENERALI

- L'arredamento è realizzato con strutture in melaminico, finitura interni in magnolia, e rivestimenti frontali e laterali in laminato omdf laccato.
- I piani di lavoro orizzontali sono in marmo bianco di carrara o similare, spessore 20 mm o granito in base all'area di vendita.
- I mobili retrobanco sono realizzati in melaminico finitura interni in magnolia, e rivestimenti frontali e laterali in laminato omdf laccato.
- Piani di lavoro orizzontali in acciaio nelle zone a contatto con l'acqua.
- La parete espositiva superiore del banco ed i frontalini dei retro-banchi sono realizzati in cristalli neutri temperati, spessore 10 mm.
- Zoccolatura in acciaio.
- Top di lavoro ed alzatine in marmo bianco.
- Le illuminazioni perimetrali sottobanco saranno completate da strisce LED.
- Comunicazione completa, comprendenti parti grafiche, stampe su forex, su metallo, su canvas, su kapatech, pellicole adesive in prespazzato, in negativo da tingeggiare.
- Pellicole oscuranti per pareti divisorie laboratorio (zona office bar), cornici in polistirolo di decoro, alzate in cristallo per pasticceria e contenitori in stile.
- Nei corpi illuminanti, saranno utilizzati faretti da incasso LED 15, con lampade 70 watt-830 di alimentazione bianco. Faretti da incasso tor 15 con illuminazione lampade LED.
- Plafoniere stagne per la zona retro laboratori ed eventuali sospensioni sulla parte frontale banco.

Nella stesura del progetto tecnico e dell'offerta abbiamo tenuto in considerazione gli attuali principi della psicologia di vendita, della buona funzionalità, dei risparmi energetici e dei criteri di sostenibilità ambientale.

Un valido aiuto ci è stato dato dal nostro Studio di Architettura di Milano, con il quale collaboriamo da diversi anni.

Per i TAVOLI E LE SEDUTE, ci siamo affidati alla Ditta

Green Srl Innovativo, Identificativo, Italiano.

Green è un brand Italiano specializzato in mobili di design di alto livello, realizzati in materiali plastici tecnicamente innovativi. Aggregando liberamente tra loro sedute, schienali, e moltissimi altri elementi, ogni articolo Green si trasforma in un capolavoro "on demand": sedie, tavoli, sgabelli, nascono su misura per soddisfare ogni tipo di esigenza. Coloratissimi e vivaci, i prodotti Green danno un tocco in più ad ogni ambiente, che sia raffinato o informale, interno o esterno. Green offre un'ampia varietà di sedute, sgabelli e tavoli. Alcune delle sedie e sgabelli sono disponibili con sedili in pelle ed ecopelle. Premi e riconoscimenti: Young & Design 2002 - Cristian Gori 2° premio con sistema sedute Bubble Young & Design 2002 - Francesco Giannattasio Menzione speciale - Poltrona Rolling Top Chair Contract 2008 Punk & Shark si sono meritate il premio "Best Top Contract Chair Award 2008" non solo per il loro design innovativo ma anche per l'alta qualità dei materiali.

e alla Ditta **MG TAVOLI E SEDIE**

PROGETTO TECNICO QUALITATIVO
GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO

*Una lunga esperienza che integra la solidità della tradizione con la funzionalità del moderno. Produciamo sedie e tavoli da oltre quaranta anni, selezionando solo i materiali di qualità. Il pregio di una produzione artigianale e la capacità di uno **staff tecnico esperto** nel campo del design sono i nostri punti forza che ci consentono di fornire un prodotto come il cliente desidera, accompagnandolo, se necessario, **nella scelta del prodotto** che soddisfi maggiormente le sue esigenze. Le sedie MG sono destinate agli interni di luoghi esclusivi e locali che si vogliono distinguere per la particolarità dello stile. È per questo che siamo in grado di soddisfare ogni esigenza di gusto e di arredo. I nostri prodotti sono certificati CATAS, su richiesta è possibile rivestire le sedute imbottite con materiali ignifughi in classe 1IM.*



TAVOLI E SEDUTE

La **SEDIA MIND (GREEN SRL)** è sofisticata, affascinante e trendy. La seduta in acrilico è disponibile in una fantasmagorica versione trasparente e in tre colori lucidi: bianco, nero o arancio. Il tutto ben incorniciato da un telaio in tubo d'acciaio cromato. La sedia Mind è impilabile per un facile stoccaggio.



Materiali

Seduta in acrilico. Struttura in acciaio cromato. A002 Bianco lucido. Misure sedia: Larghezza: 55 cm - Profondità: 48cm - Altezza: 80 cm - Altezza seduta: 46 cm. Peso unitario: 5,5 kg - Misure imballo Dimensioni: 58 x 65 x 98 cm, Volume: 0,37 m3 N. sedie per imballo: 4

Piano in laminato colore bianco, anti graffio, resistente nel tempo, gambe in metallo, ditta mg.



Dimensioni: Larghezza: 110 cm - Profondità: 70 cm - Altezza: 75 cm

TAVOLO PER 4 PERSONE MG
RETTANGOLARE PIANO COLORE BIANCO

SGABELLO MG COLOR ROSSO E METALLO (disponibile anche in legno color rosso)



Dimensioni

Diámetro 40 – altezza regolabile da 58 a 80 cm.

Tavolo in metallo, piano laminato colore come da foto. Gambe in metallo quadrate.

Dimensioni Larghezza: 120 cm - Profondità: 80 cm - Altezza: 76 cm

TAVOLO PER 6 PERSONE MG
RETTANGOLARE PIANO COLORE CEMENTO, Disponibile anche in dimensioni ridotte, ed in forma quadrata per 4 persone



CONSOLE PER 8 PERSONE

TAVOLINI GREEN

Coordinabile con sgabelli bar con sedile di cm 74 di altezza.

PROGETTO TECNICO QUALITATIVO
GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO

SARANNO REALIZZATE SU MISURA DALLA DITTA MG.

Tavolo in metallo, piano laminato colore come da foto. Gambe in metallo quadrate.



- Il piano tavolo resiste al calore e ai graffi poiché è rivestito di melammina.
- Puoi appendere la borsa o la giacca ai ganci inclusi.
- È stabile anche sui pavimenti irregolari grazie ai piedini regolabili.
- È facile da montare poiché il piano tavolo è provvisto di fori predisposti per la base.

Diametro:70cm - Altezza: 105 cm

LE PANCHINE IN ABBINAMENTO SARANNO REALIZZATE SU MISURA DALLA DITTA GREEN IN BASE ALLA METRATURA DISPONIBILE.



POLTRONA PER ZONA ESTERNA INGRESSO – MODELLO IKEA

Struttura: Rattan, Acacia massiccia, Bambù, Mordente, Vernice trasparente Parti principali: Rattan Scortecciato, Mordente, Vernice trasparente Gamba: Acacia massiccia, Mordente, Vernice acrilica, trasparente Cuscino del sedile: Poliuretano espanso, kg 35/m3 Fodera: 100% polipropilene Tessuto/ Cerniera: 100% poliestere Cuscino dello schienale: Fibre di poliestere, Larghezza: 80 cm Profondità: 75 cm Altezza: 76 cm Larghezza sedile: 52 cm Profondità sedile: 52 cm Altezza sedile: 44 cm I mobili in fibre naturali sono leggeri e al tempo stesso resistenti e durevoli.



DIVANO e TAVOLINO PER ZONA ESTERNA INGRESSO – MODELLO IKEA

Elemento modulare angolare: Struttura: Acciaio, Rivestimento poliestere a polvere Sedile: Plastica propilenica, Plastica etilenica Piedini: Plastica propilenica Cuscino: Imbottitura centrale: Poliuretano espanso Imbottitura: Ovatta di poliestere, Fodera per cuscino: 100% cotone Tessuto interno: Tessuto non tessuto di polipropilene Imbottitura: Fibre di poliestere. Il divano è componibile con vari elementi. - La plastica intrecciata a mano ha lo stesso aspetto del rattan naturale ma resiste all'aperto. È stabile anche su una superficie irregolare poiché i piedini si possono regolare.



TAVOLINI E SEDUTE ZONA DEHOR ESTERNO MODELO ROSSANESE

Base in alluminio, ripiano in legno 106 - MTW001 (Ø 60 x H73 cm) 107 - MTW007A (Ø 70 cm) 108 - MTW007B (Ø 80 cm)



TOTALE POSTI A SEDERE SALA INTERNA: circa 140

TOTALE POSTI A SEDERE ZONE OUTDOOR: circa 95

ATTREZZATURE



A3 – ATTREZZATURE PRESENTI

max 4 pagine

Il **computo metrico** allegato alla presente relazione, illustra dettagliatamente la **TIPOLOGIA DELLE ATTREZZATURE** che LINDOOR SERVIZI ha previsto per l'apertura del BAR presso il Polo universitario di Lecco.

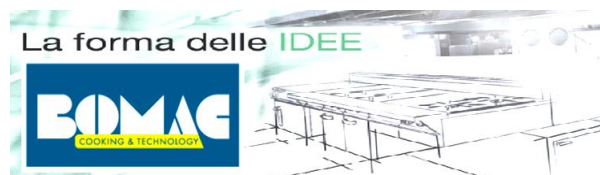
Abbiamo già evidenziato come la scelta delle attrezzature, per la realizzazione di un nuovo locale sia importantissima per poter effettivamente mettere in opera la tipologia dei servizi che si vuole offrire al pubblico.

**TUTTE LE ATTREZZATURE INSERITE SONO ELETTRICHE, NON NECESSITANO DELLA FORNITURA DI GAS.
Le attrezzature sono a basso consumo energetico equivalente alla classe A o superiore.**

Noi per l'acquisto e la manutenzione delle ATTREZZATURE ci siamo affidati al seguente fornitore:

BOMAC SERVICES SRL,

Azienda del Gruppo 300sessanta SpA, di cui Lindoor Servizi fa parte. Fondata nel 1981, ha maturato una trentennale esperienza nel campo della progettazione e della commercializzazione di apparecchiature ed impianti per tutti i settori della ristorazione collettiva.



SERVIZIO DI MANUTENZIONE

INTRODUZIONE

Per **manutenzione** si intende il complesso di tutte le attività tecniche ed amministrative rivolte al fine di conservare, o ripristinare, la funzionalità e l'**efficienza** di un apparecchio, o di un impianto, intendendo per **funzionalità** la sua idoneità ad adempiere alle sue funzioni, ossia a fornire le prestazioni previste, e per **efficienza** la sua idoneità a fornire le predette prestazioni in condizioni accettabili sotto gli aspetti dell'affidabilità, della economia di esercizio, della sicurezza e del rispetto dell'ambiente esterno ed interno.

Per **affidabilità** si intende l'attitudine di un apparecchio, o di un impianto, a conservare funzionalità ed efficienza per tutta la durata della sua vita utile, ossia per il periodo di tempo che intercorre tra la messa in funzione ed il momento in cui si verifica un deterioramento, od un guasto, irreparabile, o per il quale la riparazione si presenta non conveniente.

Vita presunta è la vita utile che, in base all'esperienza, si può ragionevolmente attribuire ad un apparecchio, o ad un impianto.

SI PARLA DI:

- **deterioramento**, quando un apparecchio, od un impianto, presentano una diminuzione di funzionalità e/o di efficienza;
- **disservizio**, quando un apparecchio, od un impianto, vanno fuori servizio;
- **guasto**, quando un apparecchio, od un impianto, non sono più in grado di adempiere alle loro funzioni;
- **ripartizione**, quando si ristabilisce la funzionalità e/o l'efficienza di un apparecchio, o di un impianto;
- **ripristino**, quando si riconosce un manufatto (es. una gettata refrattaria);
- **controllo**, quando si procede alla verifica della funzionalità e/o della efficienza di un apparecchio, o di un impianto;
- **revisione**, quando si effettua un controllo generale, di un apparecchio, o di un impianto, ciò che può implicare smontaggi, sostituzione di parti, rettifiche, aggiustaggi, lavaggi, ecc..
- **Manutenzione secondo necessità**, è quella che si attua in caso di guasto, disservizio o deterioramento.
- **Manutenzione preventiva**, è quella diretta a prevenire guasti e disservizi ed a limitare i deterioramenti.
- **Manutenzione programmata**, è quella forma di manutenzione preventiva, in cui si prevedono operazioni eseguite periodicamente, secondo un programma prestabilito.
- **Manutenzione programmata predittiva**, è un sistema di manutenzione in cui gli interventi vengono eseguiti in base ai controlli periodicamente secondo un programma prestabilito.
- **Rapporti con la conduzione**. La manutenzione deve essere in costante rapporto con la conduzione la quale comprende necessariamente anche alcune operazioni e controlli, indipendenti od in collaborazione con il servizio di manutenzione. (vedi Norma UNI 9317 sulla conduzione e controllo degli impianti di riscaldamento).
- Secondo le norme UNI 8364:

PROGETTO TECNICO QUALITATIVO
GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO

- **Ordinaria** è la manutenzione che si attua in luogo, con strumenti ed attrezzi di uso corrente; si limita a riparazioni di lieve entità; comporta l'impegno di materiali di consumo di uso corrente, o la sostituzione di parti di modesto valore, espressamente previste (cinghiette, premistoppa, guarnizioni, fusibili ecc...).
- **Straordinaria** è la manutenzione che non può essere eseguita in luogo, o che, pure essendo eseguita in luogo, richiede mezzi di particolare importanza (scavi, ponteggi, mezzi di sollevamento), oppure attrezzature, o strumentazioni particolari, che necessitano di predisposizioni (prese, inserzioni sulle tubazioni ecc...) comporta riparazioni e/o qualora si rendano necessarie parti di ricambio, ripristini ecc.; prevede la revisione di apparecchi e/o la sostituzione di apparecchi e materiali per i quali non siano possibili, o convenienti, le riparazioni.

Nelle cucine, di norma si indentificano le seguenti aree e principali attrezzature:

REPARTO DISPENSA SECCA <ul style="list-style-type: none"> • scaffali • tavoli • carrelli • bilancia • bilico • celle frigorifere • celle congelazione 	REPARTO LAVORAZIONI CARNI <ul style="list-style-type: none"> • lavello • tavolo • bilancia • affettatrice • tritacarne • armadio frigorifero • lavamani /sterilizzatore coltelli • carrello 	REPARTO PIATTI FREDDI <ul style="list-style-type: none"> • tavoli • grattugia • tavolo refrigerato • affettatrice • bilancia da tavolo • lavamani/sterilizzatore coltelli • carrello 	LOCALI INTERESSATI AL SERVIZIO DI RISTORAZIONE <ul style="list-style-type: none"> • corpi illuminanti • piastrelature e rivestimenti • pavimentazione • serramenti
REPARTO CIBI COTTI <ul style="list-style-type: none"> • armadio refrigerato • lavello • tavoli • bilancia da tavolo • affettatrice • lavamani/sterilizzatore coltelli 	REPARTO ORTOFRUTTA <ul style="list-style-type: none"> • centrifuga • pelapatate • affettacubettatrice • lavaverdure • tavoli • pensile armadiato • lavello • lavamani/sterilizzatore coltelli 	SELF-SERVICE <ul style="list-style-type: none"> • elemento bagno maria • elemento neutro • elemento refrigerato • tavoli • lavello 	REPARTO LAVAGGIO STOVIGLIE E PENTOLAME CUCINA <ul style="list-style-type: none"> • lavello scaffali • tavoli • armadi • tavolo prelavaggio • lavastoviglie • cappottina • cappa
REPARTO PREPARAZIONE DIETE SPECIALI <ul style="list-style-type: none"> • cucina • lavamani/sterilizzatore coltelli • cutter • affettatrice • carrello bagno maria • carrello mantenitore caldo • cappa a parete 		REPARTO COTTURA <ul style="list-style-type: none"> • forno a vapore • forno a convezione • abbattitore di temperatura • tavoli • fry top • cucina • pentole a vapore • brasiera • brasiera salsamat • brasiera con mescolamento • cuoci pasta • lavello 2 vasche • tavolo armadiato • armadio refrigerato 2 ante • turbo frantumatore • lavamani/sterilizzatore coltelli • cappe • carrelli 	

ORGANIGRAMMA DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Responsabili dei servizi di manutenzione per LINDOOR SERVIZI:

- **Responsabile dell'appalto**
- **Responsabile Lindoor per la manutenzione**
- **Ufficio acquisti Lindoor servizi**

MANSIONE	DITTA RESPONSABILE	MODALITÀ D'INTERVENTO
Responsabile Lindoor gestione delle manutenzioni In organico presso la sede operativa Lindoor Servizi di Fino Mornasco	Lindoor	Dal Lunedì al Venerdì Esegue le piccole manutenzioni, coordina le aziende esterne per interventi urgenti e programmati, redige la scheda di manutenzione per singola macchina.
Riparazioni attrezzature di cucina	Bomac Services	In caso di urgenze interviene entro 2 ore
Tecnico frigorista	Bomac Services	In caso di urgenze interviene entro 2 ore
Tecnico carrelli termici	Bomac Services	In caso di urgenze interviene entro 2 ore
Impianti elettrici ed idraulici	GSI Tecno-Progetti	In caso di urgenze interviene entro 2 ore
Manutenzione generale locali	GSI Tecno-Progetti	In caso di urgenze interviene entro 2 ore

PROGETTO TECNICO QUALITATIVO GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO

Per i servizi di manutenzione, **Lindoor** si avvale della collaborazione delle seguenti Società:

- ✓ **Bomac Services**
- ✓ **Gsi Tecno-Progetti**

Le Società Bomac Services, GSI tecno-progetti hanno alle proprie dipendenze un congruo numero di tecnici specializzati per poter effettuare interventi di qualsiasi natura all'interno di una struttura operativa di cucina.

A turno i tecnici preposti alla manutenzione, garantiscono la reperibilità durante le giornate festive.

Tutte le strumentazioni utilizzate per gli interventi e le verifiche prestazionali delle attrezzature garantiscono un'elevata affidabilità. Tutti i tecnici hanno a disposizione automezzi attrezzati allo scopo.

Dispongono di uffici per l'organizzazione del lavoro e contabilità, magazzino pezzi di ricambi, furgoni attrezzati, camion per consegna attrezzature.

Dispongono di adeguata struttura hardware e software per la gestione dei magazzini, interventi di manutenzione programmata e le schede tecniche di tutte le attrezzature ed apparecchiature presenti nelle strutture, di loro competenza, inoltre archiviano di tutti i dati relativi agli interventi effettuati su ogni singola attrezzatura o impianto.

Le ditte Bomac services, GSI tecno-progetti, garantiscono un servizio di assistenza per la gestione degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria.

Le stesse dispongono di organizzazioni, strutture, macchinari e personale altamente qualificato, per garantire un servizio efficiente e rapido.

Il servizio è diretto dai vari responsabili tecnici delle ditte, che saranno coordinate dal nostro **Responsabile della Manutenzione LINDOOR e dal RESPONSABILE DELL'APPALTO.**

GLI INTERVENTI DI EMERGENZA VENGONO ASSICURATI ENTRO LE 2 ORE.

Le Aziende dispongono di una struttura hardware e di software adeguata per la gestione dei magazzini, degli interventi di manutenzione programmata e per la gestione delle schede di tutte le attrezzature presenti nelle strutture dei singoli clienti, nonché la conservazione dei dati relativi agli interventi effettuati su ogni singola attrezzatura.

Nell'ipotesi di tempi prolungati di riparazione, la Bomac Services fornirà attrezzature in prestito per garantire il servizio.

Le ditte **Bomac services, GSI tecno-progetti**, grazie all'organizzazione ed ai sistemi di manutenzione impiegata, garantiscono alla scadenza contrattuale il perfetto stato d'uso delle apparecchiature ed attrezzature utilizzate.

Per un migliore servizio di manutenzione, oltre alle necessità oggettive e a quanto stabilito dal cronogramma di manutenzione allegato al capitolato d'appalto,

IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE EFFETTUERÀ OGNI 60 giorni le seguenti verifiche:

1. Controllo completo nei locali di produzione e sala mensa.
2. Verifica dell'aria (cappe, filtri ecc.)
3. Verifica delle acque (verifica addolcitore e PH.)
4. Controllo apparecchiature di cottura (bruciatori ecc.)
5. Controllo apparecchi per la conservazione (celle frigorifere, congelatori ecc.)
6. Controllo delle macchine atte alla distribuzione (carrelli termici, linee calde ecc.)
7. Controllo delle zone e macchinari per la preparazione (affettatrici, pelapatate ecc.)
8. Controllo delle macchine per il lavaggio e sanificazione (lavastoviglie, lavapentole ecc.)
9. Controllo del sistema informatico per la gestione dei pasti

Per ogni intervento programmato o straordinario, sarà emessa una bolla di lavorazione numerata progressivamente e datata, comprovante l'esecuzione delle prestazioni indicate.

La bolla di lavorazione, controfirmata dal tecnico e dal responsabile dei servizi di ristorazione, sarà archiviata nella banca dati della società di manutenzione per l'aggiornamento dello storico d'appalto.

A maggiore garanzia dell'aspetto funzionale di tutta la struttura ad inizio appalto, tutte le apparecchiature e macchinari non comprese nel piano di sostituzione, presentato dalla nostra Azienda, saranno soggette ad accurata manutenzione generale e successivamente alla manutenzione programmata inerente.

MODALITA' DI PREPARAZIONE PIATTI CALDI



PROGETTO TECNICO QUALITATIVO
GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO

B1 – MODALITA' DI PREPARAZIONE DEI PASTI CALDI

max 4 pagine

Come già descritto anche nei paragrafi precedenti LINDOOR SERVIZI intende fornire alla Clientela del Polo universitario di Lecco, un **SERVIZIO DINAMICO E MODERNO**, ma che abbia alla base una **BUONA CUCINA TRADIZIONALE ITALIANA, CON PRODUZIONE ESPRESSA**.

DESCRIVIAMO MEGLIO COSA INTENDIAMO FARE:

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO	PRODOTTI DISPONIBILI o INGREDIENTI	MODALITA' DI PREPARAZIONE
CAFFETERIA	Caffè, cappuccino, bevande Spremute Snack Brioche Crepes Yogurt e macedonie Gelato Caramelle Fontana di cioccolato English breakfast	Macchina per caffè e macina caffè, latte fresco, bibite confezionate e alla spina Frutta fresca – preparata espressa Prodotti confezionato all'origine Sia da pasticceria che prodotti surgelati Preparate fresche dai nostri addetti Macchina miscelatrice (utilizzo di latte fresco e preparato per yogurt) + frutta fresca preparata al momento o topping, il gelato è un prodotto freschissimo, viene realizzato direttamente in loco tramite MANTECATORE Prodotto confezionato all'origine (PRODOTTO INNOVATIVO ITALIANO) Preparato dal nostro personale – da utilizzare come decorazione per gelato, brioche o yogurt. Spremuta fresca espressa, uova e bacon cucinati al momento, caffè americano.
PANINERIA Fresca	Pane Tamezzini e Toasts Piadine Affettati Condimenti Verdure Formaggi	Fresco di giornata (produttore km zero) Prodotto confezionato all'origine Nostra produzione in loco (tramite FORNO PER PIZZE) Affettati al momento Olio, aceto, salse confezionate all'origine in vaso Fresche per la preparazione dei panini Freschi affettati al momento
PIZZA E STREET FOOD	Pizza Prodotti da rosticceria	Abbiamo previsto fra le attrezzature proposte in gara la MACCHINA IMPASTATRICE così da poter produrre e cuocere la pizza direttamente in loco. La pizza sarà venduta sia intera sia al trancio. Sulla stessa area produrremo anche le piadine. Alcuni prodotti potrebbero essere surgelati ad es. patatine fritte, arancini, panelle, kebab ecc..
CUCINA TRADIZIONALE	Primi piatti Secondi piatti Contorni	La pasta è CUCINATA ESPRESSA . I condimenti sono preparati la mattina per il servizio del pranzo. I primi piatti vengono poi conditi al momento della distribuzione su piastre ad induzione visibili nel punto vendita self-service. I secondi piatti freddi vengono preparati a ridosso dell'orario di servizio del pranzo. I secondi piatti caldi sono preparati al mattino dagli addetti alla produzione. Preparati ogni giorno in base al menu, con utilizzo sia di verdure fresche che surgelate

MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

I locali messi a disposizione dall'ente per la realizzazione del servizio di ristorazione, benchè di ragguardevoli dimensioni, non consentono la realizzazione di una cucina in grado di produrre in piena autonomia tutte le preparazioni legate ad un menù di stampo tradizionale. Avendo comunque deciso di proporre una cucina TRADIZIONALE mediterranea, il nostro staff tecnico ha progettato una serie di zone di preparazione per consentire la produzione e la cottura della maggior parte dei piatti all'interno del locale stesso.

Non potendo disporre di zone per la lavorazione di alcuni prodotti quali carne, verdure ed altro, alcune derrate saranno consegnate da nostri fornitori fresche ma già in parte lavorate.

Le carni per arrostiti, brasati, stracotti saranno consegnate già pulite e legate; le carni per piatti quali scaloppe, fettine, spezzatini, spiedini ecc, saranno consegnate già porzionate e pronte per la cottura. La maggior parte delle insalate e verdure, saranno consegnate già mondare e lavate, fatto salvo per i pomodori o prodotti particolarmente delicati che invece, saranno comunque lavorati in loco.

Gli impasti per la produzione delle pizze e delle piadine, saranno preparati direttamente in loco, solo in casi eccezionali saranno utilizzate piadine artigianali confezionate o pagnotte artigianali per la pizza surgelate.

I salumi e i formaggi saranno affettati freschi giornalmente in prossimità di ogni singola lavorazione.

PROGETTO TECNICO QUALITATIVO
GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO

Il pane, variato per ogni singola diversa necessità d’offerta, sarà prodotto da un panificio artigianale locale con consegna giornaliera – KM ZERO.

Per realizzare tale importante obiettivo oltre alla scelta di macchine ed attrezzature adeguate, abbiamo lavorato sull’organizzazione del personale, degli spazi, del tempo disponibile e del servizio offerto; **ogni singolo operatore potrà utilizzare aree espressamente organizzate ed attrezzate per la produzione di singole lavorazioni**, avrà evidenza dei volumi di produzione in relazione ai picchi di richiesta nell’arco del periodo di apertura, che in base ai dati storici saranno continuamente aggiornati.

Gli approvvigionamenti delle derrate alimentari ed in particolare i prodotti freschi maggiormente deperibili, non potendo disporre di celle frigorifere e spazi adeguatamente ampi, saranno consegnate tre volte a settimana e in alcuni casi con cadenza giornaliera; per tale ragione saranno utilizzati **FORNITORI LOCALI**. In tal modo abbiamo evitato l’utilizzo di centri di cottura esterni per la produzione dei pasti, limitando tale eventualità alle emergenze o per la gestione di eventi ad ampia affluenza di utenti.

Solo per tali eventualità sarà attivata la nostra cucina di Costamasnaga, che dista in spazio temporale circa 15 minuti dal polo universitario, la cucina è autorizzata per la produzione veicolazione di pasti in legame caldo o refrigerato.

Le motivazioni che ci hanno condotto a tale scelta, sono le seguenti:

- ❖ cucinare in loco, senza dubbio, garantisce una migliore qualità dei pasti offerta, rispetto ad un servizio veicolato, infatti consente la possibilità di lavorare in espresso molte pietanze. Lavorare in espresso evita eccessi di produzione, consente al cuoco di produrre continuamente in base alle effettive richieste, in tal modo le pietanze stazioneranno per tempi brevissimi nelle zone di mantenimento, offrendo al commensale piatti sempre fragranti.
- ❖ abbiamo anche analizzato se la proposta di un servizio veicolato potesse ridurre i consumi energetiche, e a tal proposito l’eventuale risparmio energetico sarebbe stato vanificato dai costi legati alla logistica di trasferimento dei pasti dal centro cottura al punto di somministrazione.
- ❖ con la modalità “cucina espressa” si riducono i rischi legati alla sicurezza alimentare, soprattutto evita i rischi del non corretto mantenimento delle temperature, inoltre facilita la possibilità di controllo, da parte dell’ente, anche durante le fasi di preparazione dei pasti
- ❖ si riducono i rischi nei tempi di consegna dei pasti (un servizio veicolato di per sé deve affrontare le problematiche ordinarie legate al traffico ed altre emergenze di trasporto).
- ❖ il servizio veicolato è limitante in quanto non tutti i tipi di preparazioni sono adatte al trasporto, e ne consegue che il menu debba essere a sua volta limitato in base a questa problematica

CICLO DI PREPARAZIONE E DISTRIBUZIONE



PROGETTO TECNICO QUALITATIVO
GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO



LE DIETE SPECIALI – un servizio di consulenza gratuito offerto al POLO di LECCO

Il nostro PIANO DI AUTOCONTROLLO prevede presso ogni appalto, un capitolo specifico di procedure per la gestione delle DIETE SPECIALI. Lindoor Servizi è molto attenta da questo punto di vista, e attraverso attività di formazione ed addestramento cicliche sensibilizza il nostro personale affinché comprendano l'importanza della massima attenzione in materia di diete speciali, e per verificare la loro conoscenza ed applicazione di tali procedure. LINDOOR è socio dell'AIC da diversi anni, ed è sempre aggiornata circa le novità alimentari che riguardano la CELIACHIA. Il nostro Ufficio diete è in grado di elaborare, a fronte di richiesta medica, anche dei MENU PERSONALIZZATI per ogni Utente. Pertanto se gli studenti del Polo di Lecco volessero ricevere TALE CONSULENZA GRATUITA, basterà che contattino tramite e-mail il nostro ufficio competente dietespeciali@lindoor.it.



Per tutti gli altri Utenti che dovessero manifestare particolari esigenze dietetiche direttamente agli addetti al servizio, Lindoor, in fase di start up, predisporrà un MERCEOLOGICO dedicato contenente PRODOTTI privi di glutine e nickel, che saranno prelevati dai magazzini e cotti al momento su semplice richiesta, seguendo tutte le procedure previste dall'HACCP (utilizzo di utensili e pentolame dedicato, stoccaggio separato ecc...). Come previsto dal CSA gli Ospiti saranno serviti direttamente al TAVOLO da un nostro operatore adeguatamente formato per svolgere tale attività.

DIETE SPECIALI

Primi piatti: Le materie prime senza glutine da cuocere (pasta senza glutine, riso, pasta di mais) sono bollite in acqua di cottura separata e preferibilmente in una zona dei fuochi separata. In casi eccezionali di possibile vicinanza con pentole contenenti altre preparazioni dietetiche non per celiaci, queste ultime sono coperte con apposito coperchio. È consentito l'utilizzo della stessa acqua di cottura per cuocere altri alimenti (riso, verdure) destinati a celiaci. I sughi, se naturalmente privi di glutine, sono prelevati immediatamente a fine cottura dall'area cottura della cucina, e mantenuti in temperatura fino al relativo utilizzo.

Secondi piatti: I secondi che per ricetta ed ingredienti utilizzati risultano naturalmente privi di glutine sono prelevati a fine cottura. **Contorni cotti:** Le materie prime fresche/surgelate naturalmente prive di glutine sono prelevate dalla relativa area di

PROGETTO TECNICO QUALITATIVO

GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO

dall'area cottura della cucina e mantenuti in temperatura fino al relativo utilizzo. Nel caso il secondo piatto previsto dal menu comune del giorno contenga glutine la preparazione e cottura del secondo piatto in sostituzione avviene nella cucina dietetica utilizzando le materie prime fresche/surgelate o semilavorati ammessi.

lavorazione/cottura e trasferite nel reparto dedicato, dove subiscono il processo di cottura. Quindi sono addizionate degli ingredienti previsti dalla ricetta (olio, sale, ecc.) e confezionati come previsto dalla dieta speciale.

Qualsiasi altra necessità da parte dell'utenza sarà valutata al momento della richiesta da parte dell'utente stesso.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

- Durante l'orario di apertura il personale predispone quanto necessario per la preparazione dei prodotti e l'allestimento delle zone di somministrazione, in base alla tipologia di servizio offerto nell'arco degli orari di apertura.
- Prima dell'apertura del servizio il personale di cucina prepara le brioches e tutti i prodotti da forno necessari per le colazioni al bar, inoltre prepara quanto necessario per le colazioni **"ENGLISH BREAKFAST"**
- Il personale del bar predispone lo spazio caffetteria, spremute ecc. inoltre abilita le casse per la giornata.
- Durante l'apertura del bar, dalle ore 08.00 alle ore 18.00, sarà attivo anche il servizio Show room/Mini Market
- il personale del bar avrà cura nell'arco della giornata, di modificare l'offerta del servizio in base alle fasce orarie del giorno quali: colazione, snack/aperitivo, pranzo, merenda, snack/aperitivo.
- Durante l'apertura del bar, tutto il personale di cucina predispone quanto necessario per la preparazione dei panini, piatti freddi/caldi, rosticceria e pizzeria per il servizio del pranzo; già dalle ore 10.00 è possibile consumare e richiedere panini, piadine, tramezzini e altre preparazioni attinenti.
- Prima delle ore 11.00 il personale addetto alla somministrazione della tavola calda/fredda e pizzeria, predispone i banchi con l'esposizione di tutte le preparazioni previste dal menù ed attiva le casse per il pagamento.
- Si preoccuperà di accendere le piastre e le lampade ad infrarossi per il mantenimento delle pizze, piadine e piatti caldi che il nostro cuoco, in base ai flussi dei commensali, sfonerà e preparerà in modo continuo; parimenti saranno attivate le linee calde e fredde, per il mantenimento delle temperature.
- Il personale provvede inoltre alla sistemazione di vassoi, posate e quanto necessario per il consumo del pasto, sia esso tradizionale o alternativo.
- Dalle ore 12.00 attiveremo la cassa esterna per garantire una più veloce gestione del pagamento, per garantire alle linee di vendita il solo servizio di distribuzione
- Durante tutto l'orario di apertura i commensali saranno assistiti da personale qualificato durante le operazioni di prelievo pagamento, prelievo e consumo del pasto evitando disagi e regolando il flusso d'accesso.
- Nella zona tavola calda e pizzeria sarà quotidianamente assicurata in quantità sufficienti condimenti, spezie, e quant'altro necessario allo svolgimento del servizio. **L'ISOLA DEI CONDIMENTI**



PER RIDURRE I TEMPI DI ATTESA la pianificazione dell'organizzazione della giornata lavorativa è **INDISPENSABILE**. Esistono però anche altri accorgimenti, uno di questi è la **COMUNICAZIONE PREVENTIVA**. Posizionare all'inizio delle linee, così come all'ingresso del locale, il menu del giorno ed i listini consente agli ospiti di fare anticipatamente la loro scelta. In questo modo si recheranno alle casse già consapevoli del prodotto che desiderano, riducendo pertanto i tempi di attesa e le code. **INDIRIZZARE I COMMENSALI NEL SCEGLIERE PRIMA, SIGNIFICA INFATTI NON DOVER FARE ASPETTARE GLI ALTRI. PER RIDURRE ULTERIORMENTE I TEMPI DI ATTESA, PER FACILITARE LA SCELTA DEI PIATTI, PER INFORMARE GLI UTENTI SULLA TIPOLOGIA E CARATTERISTICHE DELLE PIETANZE, PER FACILITARE LA VISUALIZZAZIONE DEI**



MENU E COMPOSIZIONI ANCHE NEGLI ORARI DI MAGGIOR AFFLUENZA, LINDOOR SERVIZI , Inserirà presso la sala mensa, 1 MONITOR SCHERMO PIATTO > 40 pollici.

L'ANGOLO DEI SUGGERIMENTI

In ottemperanza a quanto previsto dal capitolato e dalle nostre procedure interne, i commensali potranno interagire direttamente con la nostra organizzazione, indicandoci eventuali aspetti da migliorare, o semplicemente segnalando la propria opinione sul nostro operato. Le richieste saranno raccolte mensilmente, ed esaminate, così da risolvere tempestivamente, eventuali anomalie o comportamenti non graditi; i risultati delle indicazioni o reclami raccolti saranno esposti in bacheca con le relative azioni correttive intraprese. Nel caso di lamentele ricorrenti o segnalazioni inerenti ad aspetti già segnalati, sarà attivata una procedura Detta "fase di Quarantena", dove un gruppo di lavoro interno a Lindoor, eventualmente supportato da operatori dell'ente o studenti, possa analizzare tutte le fasi delle attività e tutti i prodotti utilizzati per la realizzazione dei servizi o dei piatti forniti e non graditi.

IL NOSTRO AIUTO PER I DIVERSAMENTE ABILI

Lindoor è sensibile alle esigenze dei diversamente abili. Lindoor prevede di individuare un'addetta, che si occuperà di individuare le esigenze specifiche dell'Utente durante la fase di somministrazione: aiutandolo nella scelta dei piatti, nella composizione del vassoio, e se necessario la stessa provvederà a servire il commensale direttamente al tavolo. Per informare il nostro personale dell'arrivo dell'Ospite, lo stesso troverà un campanello all'ingresso della mensa, che trasmetterà il SEGNALE ACUSTICO, alla cucina.

MODALITA' DI ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO



PROGETTO TECNICO QUALITATIVO
GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO

B2 – MODALITA' DI ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

max 4 pagine

Nell'organizzazione del personale, della turnazione, e del timing lavorativo, certamente il primo aspetto da valutare e sono gli orari di apertura al pubblico e la valutazione di quali siano i momenti della giornata ed i periodi annuali di maggior affluenza. Potendo gestire autonomamente il personale e non ereditando un organico già esistente, la nostra proposta mira ai seguenti OBIETTIVI: ① garanzia di un servizio veloce ② contenimento dei costi aziendali.

Il risultato si pone automaticamente = > NUMERI DI ADDETTI AL SERVIZIO a servizio part-time.

Quando si gestisce un pubblico esercizio, al di là delle poche figure direttive che devono essere omni-presenti nella struttura (direttore e capo cuoco) e garantire costantemente la propria presenza, così da essere il filo conduttore della gestione, non è pratico avere molte persone assunte full time, per due motivi: a) nei momenti di picco devo avere più persone in servizio per avere massima copertura in tutte le aree di lavoro, b) lavorare nella ristorazione è un impiego fisicamente impegnativo e un monte ore elevato rischia di avere forti cali energetici, che potrebbero compromettere il servizio.

ORARI E SERVIZI PER TUTTO IL PERIODO ANNUALE

Il Servizio mensa sarà svolto dal **Lunedì al Venerdì**, dalle ore **11.00 alle ore 15.00 (MIGLIORIA)**, tutti i giorni dell'anno scolastico, fatta eccezione per i periodi di chiusura del Polo.

Il Servizio bar sarà svolto dal **Lunedì al Venerdì**, dalle ore **08.00 alle ore 18.00 (MIGLIORIA)**, tutti i giorni dell'anno scolastico, fatta eccezione per i periodi di chiusura del Polo.

Il nostro OBIETTIVO è quello di diventare un PUNTO DI RITROVO per gli Studenti al di là del voler fornire un servizio di ristorazione interno, e per farsi che ciò avvenga è necessario proporre alla clientela un'ampiezza di servizi e prodotti di ogni genere, per poter far concorrenza ai Bar esterni al Polo universitario. Il nostro UFFICIO MARKETING proporrà costantemente durante l'anno un calendario di EVENTI che saranno sponsorizzati attraverso molteplici canali per invogliare ed informare la Clientela.

- ORGANICO TURNI DI LAVORO E TIMING OPERATIVI -

Gli Organici previsti sono tali da garantire l'ottimale espletamento del servizio.

A tutto il personale **LINDOOR** è garantito il trattamento come da **C.C.N.L. PUBBLICI ESERCIZI**.

Il personale sarà fornito di adeguate divise con il marchio della nostra Società, porterà ben visibile il cartellino di identificazione munito di fotografia.

Tutti i cuochi impiegati, avranno maturato idonea esperienza lavorativa nel settore della **RISTORAZIONE AZIENDALE**, almeno **QUINQUENNALE**.

LE LOGICHE UTILIZZATE PER L'ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE (PROPOSTA NELLE PAGINE SUCCESSIVE) SI BASANO SUI SEGUENTI CRITERI: ① turnazione che miri a garantire il maggior numero di addetti nelle fasce di maggior affluenza e che riduca viceversa l'organico nei momenti di minor necessità, ② garanzia di sostituzione del personale in casi di malattia-infortuni e ferie, ③ divisione dei compiti specifica e dettagliata per ogni figura professionale, ma formazione del personale per poter sostituire anche altre figure in casi di necessità.

MONTE ORE SETTIMANALE E ORGANICO OPERATIVO

Sono previste pause all'interno dell'orario giornaliero sotto indicato, vedasi timing pag. successiva

qualifica	livello	ore sett.	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì
Direttore	4°	40	07,30-16,00	07,30-16,00	07,30-16,00	07,30-16,00	07,30-16,00
Barista	5°	17,5	11,00-14,30	11,00-14,30	11,00-14,30	11,00-14,30	11,00-14,30
Barista	5°	17,5	15,00-18,30	15,00-18,30	15,00-18,30	15,00-18,30	15,00-18,30
Barista	6°s	17,5	07,30-11,00	07,30-11,00	07,30-11,00	07,30-11,00	07,30-11,00
Barista	6°s	15	12,00-15,00	12,00-15,00	12,00-15,00	12,00-15,00	12,00-15,00
Barista	6°s	15	12,00-15,00	12,00-15,00	12,00-15,00	12,00-15,00	12,00-15,00
Asm	6°s	15	15,30-18,30	15,30-18,30	15,30-18,30	15,30-18,30	15,30-18,30
Asm	6°s	10	12,30 - 14,30	12,30 - 14,30	12,30 - 14,30	12,30 - 14,30	12,30 - 14,30
Pizzaiolo/aiuto cuoco	5°	30	08,30-15,00	08,30-15,00	08,30-15,00	08,30-15,00	08,30-15,00
Cuoco	5°	30	08,30-15,00	08,30-15,00	08,30-15,00	08,30-15,00	08,30-15,00

PROGETTO TECNICO QUALITATIVO
GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO

TIMING OPERATIVO – COMPITI DELLA GIORNATA TIPO

TIMING OPERATIVO			Giornata tipo dal Lunedì al Venerdì - PERIODO Ottobre-Gennaio/Marzo-Giugno																
orario sett.le	FIGURE PROFESSIONALI	livello	6.00	7.00	8.00	9.00	10.00	11.00	12.00	13.00	14.00	15.00	16.00	17.00	18.00				
			6.30	7.30	8.30	9.30	10.30	11.30	12.30	13.30	14.30	15.30	16.30	17.30	18.30				
	REFERENTE	1°	controlli (person., prenotaz., derrate, produz., servizio, pulizie. HACCP)Customer S																
40	Direttore	4°			prep.	colazioni		servizio bar	pausa		servizio bar e controlli		controlli e org.						
17,5	Barista	5°									serv. Bar e gelati								
17,5	Barista	5°											servizio bar e gelati				pulizie		
17,5	Barista	6°s			prep.	colazioni		prep. Panini											
15	Barista	6°s									linea self								
15	Barista	6°s								cassa esterna	serv. Bar								
15	Asm	6°s												serv. Bar, panini/pizze			pulizie		
10	Asm	6°s									servizio e panini		pulizie						
30	Pizzaio/aiuto cuoco	5°					prepar. Pizze e snack		pausa		servizio pizze e panini		pulizie						
30	Cuoco	5°					prepar. Piatti caldi/freddi		pausa		produzione		pulizie						

TIMING OPERATIVO			Giornata tipo dal Lunedì al Venerdì - MESI Febbraio e Luglio																
orario sett.le	FIGURE PROFESSIONALI	livello	6.00	7.00	8.00	9.00	10.00	11.00	12.00	13.00	14.00	15.00	16.00	17.00	18.00				
			6.30	7.30	8.30	9.30	10.30	11.30	12.30	13.30	14.30	15.30	16.30	17.30	18.30				
	REFERENTE	1°	controlli (person., prenotaz., derrate, produz., servizio, pulizie. HACCP)Customer S																
40	Direttore	4°			prep.	colazioni		servizio bar	pausa		servizio bar e controlli		controlli e org.						
17,5	Barista	5°									serv. Bar e gelati								
17,5	Barista	5°											servizio bar e gelati						
17,5	Barista	6°s			prep.	colazioni		prep. Panini											
15	Asm	6°s												serv. Bar, panini/pizze			pulizie		
10	Asm	6°s									servizio e panini		pulizie						
30	Pizzaio/aiuto cuoco	5°					prepar. Pizze e snack		pausa		servizio pizze e panini		pulizie						
30	Cuoco	5°					prepar. Piatti caldi/freddi		pausa		produzione		pulizie						

TIMING OPERATIVO			Giornata tipo dal Lunedì al Venerdì - MESI Agosto e prima metà Settembre																
orario sett.le	FIGURE PROFESSIONALI	livello	6.00	7.00	8.00	9.00	10.00	11.00	12.00	13.00	14.00	15.00	16.00	17.00	18.00				
			6.30	7.30	8.30	9.30	10.30	11.30	12.30	13.30	14.30	15.30	16.30	17.30	18.30				
	REFERENTE	1°	controlli (person., prenotaz., derrate, produz., servizio, pulizie. HACCP)Customer S																
40	Direttore	4°			prep.	colazioni		servizio bar	pausa		servizio bar e controlli		controlli e org.						
17,5	Barista	5°									serv. Bar e gelati								
17,5	Barista	5°											servizio bar e gelati						
17,5	Barista	6°s			prep.	colazioni		prep. Panini											
15	Asm	6°s												serv. Bar, panini/pizze			pulizie		
30	Cuoco	5°					prepar. Piatti caldi/freddi		pausa		produzione		pulizie						

Nei periodi di massima affluenza, l'organico previsto potrà essere rinforzato tramite l'ausilio di PERSONALE A CHIAMATA (attraverso la stipula di contratti di lavoro intermittente)

Tali figure, come meglio indicato nel paragrafo "gestione picchi di lavoro", ha partecipato alle fasi di selezione sia in fase di start up sia nel corso della durata dell'appalto e si rende disponibile a lavorare su chiamata saltuariamente. La squadra del personale a chiamata sarà numerosa così da avere più opzioni possibili in caso di non disponibilità a coprire il turno richiesto.

Tali figure partecipano anche ad attività extra quali eventi, banqueting, occasioni particolari organizzate presso il Politecnico, che prevedono il coinvolgimento della nostra azienda.

PROGETTO TECNICO QUALITATIVO
GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO

IL SUPPORTO DELLO STAFF DI SEDE

Direzione Tecnica Operativa del Servizio di Ristorazione: garantisce il raggiungimento degli standard qualitativi aziendali prefissati e ne verifica l'applicazione presso gli appalti. Promuove e conduce progetti di ricerca e sviluppo, individua e propone innovazioni e, di concerto con la direzione aziendale e le funzioni aziendali preposte, li propone al comparto operativo e ne segue la puntuale implementazione. Con il Servizio di Gestione per la Qualità Sicurezza e Ambiente redige procedure e norme operative connesse al rispetto delle normative.

Servizio di Gestione per la Qualità Sicurezza e Ambiente: sviluppa programmi tesi alla realizzazione di progetti inerenti la qualità, la sicurezza igienico-sanitaria dei servizi, lo sviluppo di tecnologie e sistemi, rendendo operativi i requisiti delle norme ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, al fine di garantire benefici per l'azienda e soddisfazione da parte dei clienti e degli utenti. Elabora e definisce la politica della qualità e della sicurezza, in funzione della tutela dei consumatori e dell'immagine aziendale, nel rispetto delle leggi vigenti e degli obiettivi assegnati azionalmente. Presidia ed assicura l'implementazione negli ambienti di lavoro delle disposizioni in materia di sicurezza e prevenzione infortuni.

Direzione Acquisti Tecnici/di Produzione: definisce la politica degli acquisti e ne assicura l'applicazione attraverso la sistematica ricerca di nuovi fornitori, in grado di garantire gli standard qualitativi e quantitativi. Provvede all'approvvigionamento e all'organizzazione della distribuzione dei materiali di consumo su tutti gli appalti. Assicura la conformità dei prodotti e delle attrezzature di nuovo acquisto alle norme di legge e alle disposizioni antinfortunistiche.

Direzione Risorse Umane: assicura lo svolgimento delle attività inerenti la gestione, l'amministrazione, lo sviluppo e la motivazione delle risorse umane in funzione della più competitiva, efficiente ed efficace erogazione dei servizi alla clientela. Alla Direzione Risorse Umane appartiene il Servizio Sviluppo Risorse Umane/Formazione e Addestramento con il compito di sviluppare e organizzare corsi di formazione e addestramento che coinvolgono tutti i collaboratori Lindoor.

Tutela sanitaria del personale

Tutto il personale dovrà essere in possesso del requisito di sana e robusta costituzione. Inoltre, il personale che in fase di assunzione non risultasse già vaccinato, dovrà, in funzione della mansione operativa, sottoporsi alle idonee vaccinazioni, che vengono successivamente registrate ed aggiornate. Nell'ambito della tutela della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro, secondo quanto indicato dal D.Lgs 81/08, il programma sanitario aziendale prevede l'attuazione di diverse vaccinazioni atte a prevenire l'insorgenza di alcune malattie infettive. Tali vaccinazioni verranno praticate presso i centri di prevenzione o presso l'ufficio di igiene dell'azienda. Nel caso di rifiuto a sottoporsi a vaccinazione i dipendenti rilasceranno una dichiarazione scritta. **Settore interessato Tipo di vaccinazione** - Attività di sanificazione in cucine e mense: Addette pulizie Antitetanica - Attività generiche: Magazzinieri, ecc (dove si corre il rischio di tagli) Antitetanica

Comportamento del personale durante l'orario di lavoro

Il personale impiegato per l'espletamento del servizio di produzione pasti è altamente qualificato: ha conoscenze professionali e tecniche adeguate alle mansioni da svolgere, che scaturiscono da corsi di formazione, addestramento e aggiornamento che LINDOOR, in coerenza con i requisiti del Sistema Qualità certificato ISO 9001, attua a favore di tutti i suoi collaboratori. Il personale è motivato al raggiungimento degli obiettivi aziendali e quindi formato, valutato e incentivato. Per questo le attività di formazione non si limitano alla semplice trasmissione di conoscenze o di istruzioni operative bensì mirano a sviluppare nei collaboratori una competenza effettiva nei servizi di ristorazione e una presa di coscienza delle proprie responsabilità, capacità e potenzialità. I dipendenti che operano all'interno dei reparti devono assicurarsi che la propria divisa e i DPI siano sempre ordinati e puliti prima di iniziare il proprio lavoro. La divisa deve essere indossata nello spogliatoio di competenza. Il personale in servizio rispetterà le consuete norme di educazione che definiscono i criteri di un comportamento civile e di correttezza del lavoro. **In particolare deve:**

- svolgere il servizio negli orari prestabiliti;
- rispettare gli ordini di servizio eseguendo le operazioni affidate secondo le metodiche e frequenze stabilite;
- non prendere ordini da estranei nell'espletamento del servizio;
- rifiutare qualsiasi compenso e/o regalia
- non prendere visione dei documenti della Fondazione, mantenendo il segreto d'ufficio su fatti e circostanze concernenti l'organizzazione e l'andamento della stessa; evitare qualsiasi intralcio o disturbo al normale andamento delle attività e dei servizi svolti nelle strutture oggetto dell'appalto.

**PROGETTO TECNICO QUALITATIVO
GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO**

- Durante ogni fase di preparazione dei pasti il personale preposto indosserà mascherina, guanti monouso e copriscapo, che deve contenere completamente la capigliatura.
- **Il personale prima di iniziare le attività deve:**
- lavarsi le mani con idoneo sapone liquido, interessando con un vigoroso sfregamento tutta la mano, dalla zona sottostante le unghie fino all'avambraccio, per poi risciacquare abbondantemente con acqua;
- fare attenzione che, durante l'attività lavorativa, i capi di abbigliamento indossati sotto la divisa non sporgano, soprattutto a livello delle maniche;
- lavarsi sempre le mani dopo aver utilizzato i servizi igienici, toccato dei rifiuti, manipolato degli imballaggi, toccato maniglie e/o porte e comunque periodicamente durante l'attività lavorativa;
- evitare di toccare i cibi con le mani, usando invece forchette, cucchiari, spatole ed altri mezzi idonei allo scopo;
- utilizzare sempre, per la pulizia del naso, la detersione del sudore ecc., fazzoletti a perdere o carta monouso da gettare dopo l'uso, dopodiché lavarsi le mani, prima di riprendere il lavoro;
- non indossare orologi da polso, braccialetti, anelli, monili, collane ed orecchini durante l'attività di preparazione e manipolazione degli alimenti;
- procedere alla disinfezione, nell'eventualità di ferite accidentali, con rinvolo frequente della medicazione e utilizzare sistemi di protezione impermeabili;
- indossare calzature di sicurezza pulite per evitare che le stesse siano veicolo di contaminazione;
- In caso di malattia intestinale (diarrea), malattie respiratorie (bronchiti, laringiti) o di lesioni pustolose alle mani avvisare immediatamente il proprio Responsabile.

LA FORMAZIONE

LINDOOR applica uno scrupoloso programma di formazione ed aggiornamento professionale permanente del proprio personale in relazione all'attività svolta, integrato a corsi riguardanti problematiche di carattere qualitativo, sulla sicurezza, ambientale ed etico connessi alla natura specifica del servizio erogato. Tale politica segue un orientamento mirato non solo alla crescita dei propri collaboratori, ma persegue anche obiettivi di motivazione e responsabilizzazione del lavoro in senso generale. Il percorso formativo verterà sia su conoscenze tecnico-scientifiche (nozioni microbiologiche generali, definizione dei rischi connessi agli alimenti, tossinfezioni e contaminazioni degli alimenti, la catena del freddo, igiene del personale, conduzione dei locali di manipolazione e stoccaggio degli alimenti, pulizia, sanificazione e disinfezione, principi di legislazione, ecc.) sia sul miglioramento e qualificazione del personale impiegato nel servizio (miglioramento delle capacità di valutazione sui punti critici e sistema di autocontrollo, salute e sicurezza sul lavoro, comportamento del personale durante il lavoro in funzione dell'utenza, organizzazione e tempistica del servizio, ecc.).

Figure coinvolte	Formazione obbligatoria				Proposta di formazione aggiuntiva							Addestramento specifico				Totale h/mo 1° ANNO
	Formazioni e Specifiche	Primo Soccorso	Anticendio	L.S. A. Igiene e controllo	requisiti del capitolato e offerta tecnica	Produzione gestione nomenclatura	Le preparazioni dietetiche: intolleranze, diete speciali.	Rapporti con l'utenza	Customer Satisfaction	Il Sistema Qualità e le certificazioni aziendali	Scuola di cucina	Igiene e auto controllo	Sicurezza sui luoghi di lavoro	Gastronomia e preparazione alimentari	Le preparazioni dietetiche	
Direttore	4	4	16	4	4	2	1	2	2	2	1	5	4	1	1	70
cuoco	4	4	16	4	4	1	2	3	2	1	5	3	2	2	2	75
A. cuoco/pizz	4	4	16	4	4	1	2	3	1	1	5	3	2	2	2	75
Asm e baristi	4	4	16	4	2	2	1	2	1	1	5	2	1	1	1	32



Eat Relax Enjoy

PROPOSTA DI MENU

B3 – PROPOSTA DI MENU MENSILE ESTIVO ED INVERNALE PER I PASTI CALDI

CARATTERISTICHE DEI MENU LINDOOR

1. DINAMICITÀ

i menù sono sviluppati su 4 settimane (a rotazione) così da proporre sempre **piatti nuovi**.

2. PRODOTTI DI STAGIONE

l'obiettivo è progettare un menù che ponga particolare attenzione all'utilizzo di prodotti di stagione garantendo quindi un miglioramento delle proprietà organolettiche e nutrizionali del pasto, riducendo il consumo di energia con conseguente **minor impatto ambientale**.

3. GUSTO E QUALITÀ

l'ufficio Qualità garantisce la sicurezza nell'applicazione delle procedure previste dal manuale **HACCP** e attraverso l'analisi della **Customer Satisfaction** rileva la soddisfazione dei Utenti così da poter migliorare tempestivamente il menù sulla base delle **esigenze sensoriali** degli Ospiti.

4. LA RICERCA

la **cucina sperimentale** consente di poter essere sempre aggiornati relativamente alle novità in ambito culinario, e studia il piatto dalla cottura alla mise en place secondo le **esigenze psicologiche e le caratteristiche fisiche** dei nostri Commensali.

5. PROPRIETÀ ORGANOLETTICHE E DIETETICHE

il nostro Staff studia e ricerca, per tipologia di Commensale, gli alimenti, che da un punto di vista nutrizionale e dietetico, rispondono alle esigenze specifiche della persona, utilizzando come base di partenza le tabelle LARN.

6. BIOLOGICO-DOP-IGP-FILIERA CORTA-KM ZERO:

la riscoperta del territorio attraverso l'utilizzo di materie prime regionali e di ricette tradizionali e prodotti a KMZERO; l'utilizzo di prodotti **BIOLOGICI**, nasce dalla **volontà etica** di offrire prodotti senza residui di fitofarmaci o concimi chimici di sintesi, ma anche (se non di più) alla fondata volontà di non determinare nell'ambiente esternalità negative, cioè impatti negativi sull'ambiente a livello di inquinamento di acque, terreni e aria.

7. COMPOSIZIONI BROMATOLOGICHE E APPORTO CALORICO:

i menu sono elaborati dal nostro ufficio DIETE E QUALITÀ avvalendosi della collaborazione di un entourage formato da esperti del settore (dietiste, dietologi, nutrizionisti, tecnologi alimentari), utilizzando i più innovativi programmi e software di gestione diete e creazione ricettari/diete/composizioni del pasto.

8. LE RICETTE DELLA TRADIZIONE REGIONALE ITALIANA E LOMBARDA:

L'inserimento nei menù ordinari di ricette tipiche della tradizione italiana, e nello specifico alcuni piatti regionali e legati alla città di LECCO.

IL FABBISOGNO ENERGETICO:

Al di là di alcune considerazioni generali fin qui esposte, che sono alla base di un'alimentazione corretta ed equilibrata, valide per tutti gli individui, è necessario considerare che le esigenze dell'organismo variano in funzione delle singole necessità biologiche e nutrizionali. Il fabbisogno calorico giornaliero è dato dalla somma di più elementi: il dispendio energetico di base (metabolismo di base), l'aumento energetico in risposta all'assunzione degli alimenti e al metabolismo dei nutrienti (Termogenesi Indotta dalla Dieta o TID) e l'attività fisica. Quest'ultima è una variabile molto ampia perché è in relazione all'intensità e alla durata dell'attività stessa, di conseguenza i fabbisogni energetici possono essere molto diversi per chi svolge una vita, e/o un'attività lavorativa, sedentaria, rispetto a chi è molto attivo dal punto di vista motorio.

Contribuiscono inoltre a definire il fabbisogno calorico giornaliero l'età, il sesso, i parametri antropometrici e lo stato fisiologico. Parametri attendibili per la valutazione del dispendio energetico sono quelli ricavabili dai LARN (Livelli di Assunzione Raccomandata di energia e Nutrienti per la popolazione italiana - aggiornamento ed. 2012), quale autorevole documento di riferimento dei fabbisogni nutrizionali per la popolazione sana e che codificano tali fabbisogni secondo fasce di età, sesso, altezza e peso corporeo. Questi parametri permettono di identificare e definire gruppi di individui il più possibile omogenei, ai quali viene attribuito un valore di riferimento medio. I LARN

**PROGETTO TECNICO QUALITATIVO
GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO**

sono uno strumento utile nella valutazione di una tabella dietetica per la collettività, per stimarne la copertura dei fabbisogni rispetto al target. L'equilibrio nutrizionale può essere quindi calcolato sulla base di uno schema settimanale.

INDICAZIONE DI UN RANGE DI VALORI DI FABBISOGNO ENERGETICO PER ADULTI ITALIANI (18-60 ANNI), IN FUNZIONE DEL PESO E DEL TIPO DI ATTIVITÀ CONDOTTA:

UOMINI			
Peso	Fabbisogno (Kcal-gg)		
	Attività leggera	Attività moderata	Attività pesante
55-60	2140-2250	2575-2715	3045-3205
60-65	2220-2360	2675-2840	3160-3360
65-70	2300-2465	2770-2975	3280-3515
70-75	2380-2575	2870-3100	3395-3670
75-80	2465-2680	2970-3230	3510-3825
80-85	2545-2790	3070-3360	3630-3975
DONNE			
	Attività leggera	Attività moderata	Attività pesante
40-45	1540-1730	1690-1900	1875-2110
45-50	1645-1795	1805-1970	2000-2185
50-55	1750-1855	1920-2040	2130-2260
55-60	1855-1960	2035-2150	2260-2385
60-65	1920-2060	2105-2265	2340-2510
65-70	1980-2165	2175-2380	2410-2640

Lo staff dell'Ufficio diete di Lindoor Servizi, per l'elaborazione dei menù di seguito descritti, ha valutato il fabbisogno energetico giornaliero per la categoria **uomo/donna impiegato, e studente dai 19 ai 30 anni**, quindi esprimendo un valore medio e non ad personam, in situazione di normopeso sia per l'uomo che per la donna, al fine di dare indicazioni di massima da seguire per garantire una corretta alimentazione. Per quanto riguarda la donna, non è stato preso in considerazione lo stato fisiologico di gravidanza/allattamento, situazione per cui è richiesto un aumento energetico giornaliero oltre le necessità sopradescritte.

Piramide alimentare mediterranea

Applicare questo modello al menù rappresenta la migliore dietoterapia per tutti gli utenti.

Diventa quindi importante secondo noi incentivare l'adozione o il recupero del modello alimentare mediterraneo, mirando a diffondere abitudini alimentari più salutari. Questo programma ha richiesto inizialmente l'inserimento dei valori energetici e nutrizionali che vanno a comporre ogni singolo alimento. I principali componenti chimici presi in considerazione sono stati: proteine animali e vegetali; lipidi totali e colesterolo; glucidi e fibra alimentare.

IL MENU PER IL POLO TERRITORIALE DI LECCO

I menu saranno valutati in caso di aggiudicazione con la Vostra Direzione. Gli stessi saranno elaborati dall'ufficio diete e qualità di Lindoor servizi. La composizione del pasto è migliorativa rispetto a quanto previsto nel CSA.

OGNI SINGOLA RICETTA SARÀ VALUTATA DAL PUNTO DI VISTA NUTRIZIONALE ED ASSOCIATA AD ALTRE CON DIVERSA COMPOSIZIONE BROMATOLOGICA, FINO AL RAGGIUNGIMENTO DI UN PASTO COMPLETO E BILANCIATO SECONDO LE ATTUALI RACCOMANDAZIONI DIETETICHE.

PROGETTO TECNICO QUALITATIVO
GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO

Determinato dal presumibile Livello di Attività Fisica (LAF), si è previsto un costo energetico “*leggero*” per la categoria **IMPIEGATO**, un costo energetico “*leggero/moderato*” per la categoria **e STUDENTE**.

	IMPIEGATO		STUDENTE	
	Donna	Uomo	Donna	Uomo
Fabbisogni calorici giornalieri	1800	2400	2100	2700
Fabbisogni per il pranzo	630	840	740	950

La quantità giornaliera media del carico calorico è stata ipotizzata in una distribuzione pari al 30-40% al pranzo/cena (il rimanente è da suddividere tra un 20% della prima colazione e 5-6% in eventuali spuntini).

**I menù proposti sono sviluppati su 4 stagionalità
(primavera-estate, autunno- inverno)
e con una rotazione di 4 settimane ciascuno.**

LA BACHECA DI LINDOOR SERVIZI

All'ingresso di ogni linea self, su apposita lavagna, ogni Utente potrà consultare:

- ❖ il menù del giorno per il pranzo e la cena, o per l'evento speciale
- ❖ possibili combinazioni del menù, in base all'apporto calorico, suddivise per tipo di attività M/F,
- ❖ il ricettario con l'indicazione bromatologica di ogni preparazione/ricetta
- Orari del servizio
- ❖ Comunicazioni importanti

La possibilità di poter consultare il menu e scegliere con anticipo le proprie preferenze per il pranzo o per la cena, riduce notevolmente i tempi di attesa lungo la linea self, in quanto l'Utente saprà cosa desidera mangiare ancor prima di arrivare alla zona distribuzione, e comunicherà tempestivamente alle addette Lindoor come comporre il vassoio.



L'ANGOLO DEI SUGGERIMENTI

Inoltre i commensali potranno interagire direttamente con la nostra organizzazione, indicandoci eventuali aspetti da migliorare, o semplicemente la loro opinione sul nostro operato. Le richieste saranno raccolte mensilmente, ed esaminate, così da risolvere tempestivamente, se possibile, la situazione, e successivamente esporre in bacheca l'azione risolutiva.

A titolo esemplificativo, per meglio rappresentare le analisi e le valutazioni che l'UFFICIO DIETE LINDOOR elaborerà a seguito dell'approvazione dei menu ordinari da parte della Vostra Direzione, di seguito identifichiamo:

- **1 PROPOSTA DI MENU ORDINARIO Esempio: Lunedì SERVIZIO DEL PRANZO 1° SETTIMANA ESTATE**

La valutazione bromatologica è stata condotta utilizzando un programma scritto in linguaggio Power Builder. Il sistema operativo è Window con database S.Q.L. – Server 2000.

Lindoor a disposizione degli Studenti, nella fascia oraria dalle ore 17.00 alle ore 18.00, attiverà **UNA LINEA TELEFONICA**, per qualsiasi richiesta di informazione o anche solo di consulenza, in merito a DIETE SPECIALI.

Il menu del giorno offrirà sempre proposte vegetariane e per diete religiose, così da poter soddisfare anche le esigenze di questa particolare tipologia d'Utenza. La gestione delle DIETE SPECIALI per intolleranze/allergie/patologie sarà invece gestita dal nostro Ufficio nutrizione e diete.



COMPOSIZIONE BROMATOLOGICA DEL MENU GIORNALIERO

ALIMENTI	Valore energ.		Composizione nutrienti					Composizione lipidica					Salii Minerali										Vitammine				
	kcal	kJ	Protidi g	Glucidi g	Fibra g	Lipidi g	Col mg	Ag.Sat. g	Ag.Mono g	Ag.Poli g	w-6 (18:2)	w-3 (18:3)	Na mg	K mg	Fe mg	Ca mg	P mg	Mg mg	Zn mg	Cu mg	Se mcg	VitB1 mg	VitB2 mg	VitB3 mg	VitA RE mcg	VitC mg	
Pranzo																											
RISOTTO AL NERO DI SEPPIA	418	1.748	7,6	81,6	0,5	8,7	25,6	4,9	2,4	0,3	0,2	0,1	11,1	164,7	3,0	63,61	207,7	0,0	2,04	0,35	14,00	0,34	0,08	2,62	93,08	0,10	
PASTA ALLE ERBE	180	754	2,3	11,0	7,9	14,5	0,0	1,5	7,3	0,9	0,7	0,1	616,7	192,4	1,3	36,38	34,8	0,0	0,09	0,00	0,00	0,04	0,03	0,65	309,48	11,14	
BACCALÀ ALLA NAPOLETANA	208	869	9,2	19,3	7,3	11,0	0,0	1,4	7,3	0,8	0,7	0,1	1.040,5	318,8	3,1	65,64	120,4	0,0	1,02	0,30	0,00	0,00	0,00	0,15	45,80	1,85	
CANNELLINI ALL'UCCELLETTTO	209	1.210	8,6	66,9	3,2	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	640,0	176,0	0,8	14,00	63,0	0,0	0,00	0,00	0,00	0,04	0,02	1,01	0,00	0,00	
FRUTTA FRESCA DI STAGIONE	76	318	0,4	20,0	5,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,0	240,0	0,6	12,00	24,0	0,0	0,00	0,00	0,00	0,04	0,04	0,60	16,00	10,00	
TOT	1.170	4.899	28.1	198.7	24.2	34.5	25.6	7.8	17.0	1.9	1.6	0.3	2.312.3	1.091.9	8.7	191.63	449.9	0.0	3.15	0.55	14.00	0.47	0.18	5.23	464.36	23.09	
Totale giornata alimentare		1.170	4.899	28.1	198.7	24.2	34.5	25.6	7.8	17.0	1.9	1.6	0.3	2.312.3	1.091.9	8.7	191.63	449.9	0.0	3.15	0.55	14.00	0.47	0.18	5.23	464.36	23.09
				9,6%			63,8%																				
							26,5%																				
									22,6%																		
										49,2%																	

PROGETTO TECNICO QUALITATIVO
GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO

RICETTARIO MENU DEL GIORNO LUNEDI' 10 GIUGNO 2014 PRANZO MENSA: POLITECNICO LECCO
Ogni commensale, potrà trovare tutte le indicazioni, di ogni preparazione/piatto nel ricettario esposto presso la sala mensa, come di seguito rappresentiamo:

RISOTTO AL NERO DI SEPPIA



Primo		RISOTTO ASCIUTTO	
Ingredienti	g	g	g
RISOTTO ASCIUTTO	9	100,00	
BURRO	9	10,00	
VINO BIANCO	9	5,00	
ORPOLE BRANCHE	9	q.b.	
AGLIO	9	q.b.	
NERO DI SEPPIA	9	q.b.	



Primo		PASTA ASCIUTTA	
Ingredienti	g	g	g
PASTA SECCA	9	100,00	
FRUMENTUM DURUM QUATTROTO	9	10,00	
OLIO OLIVARIA VERGINE	9	10,00	
ERBE TTE	9	q.b.	
SALE FINO	9	q.b.	

PASTA ALLE ERBE

RISO E PREZZEMOLO IN BRODO



Primo		RISO IN BRODO	
Ingredienti	g	g	g
RISO A RIBONDO	9	30,00	
FRUMENTUM DURUM QUATTROTO	9	10,00	
BRODO VEGETALE	9	q.b.	
PREZZEMOLO	9	q.b.	
SALE FINO	9	q.b.	

Composizione Bromatologica

Nutrienti e Vitamine		Composizione Nutrienti	
		Sal Minerali	Composizione Idrata
Valore energetico kcal	417,89	11,13	4,89
Proteine g	7,84	16,80	2,37
Lipidi g	8,85	Acidi grassi Saturati g	0,28
Glucidi g	81,95	Acidi Polinsaturi g	0,12
Fibra g	0,54	Acidi Insaturi g	0,16
Calcio mg	20,71	Acidi Insaturi g	0,16
Fosforo mg	6,00		
Magnesio mg	0,34		
Zinco mg	0,08		
VA B1 (tiamina) mg	0,28		
VA B2 (riboflavina) mg	0,32		
VA B3 (nicotina) mg	2,82		
VA A (retinolo) mg	14,00		
VA C mg	0,19		

Composizione Bromatologica

Nutrienti e Vitamine		Composizione Nutrienti	
		Sal Minerali	Composizione Idrata
Valore energetico kcal	461,77	49,70	3,42
Proteine g	14,26	Acidi grassi Saturati g	8,34
Lipidi g	14,50	Acidi grassi Monosaturi g	1,62
Glucidi g	13,87	Acidi Polinsaturi g	0,17
Fibra g	2,71	Acidi Insaturi g	1,37
Calcio mg	8,10		
Fosforo mg	6,00		
Magnesio mg	0,10		
Zinco mg	0,06		
VA B1 (tiamina) mg	0,24		
VA B2 (riboflavina) mg	0,24		
VA B3 (nicotina) mg	2,82		
VA A (retinolo) mg	4,53		
VA C mg	0,24		

Composizione Bromatologica

Nutrienti e Vitamine		Composizione Nutrienti	
		Sal Minerali	Composizione Idrata
Valore energetico kcal	141,05	49,12	1,85
Proteine g	5,61	Acidi grassi Saturati g	0,88
Lipidi g	11,50	Acidi Polinsaturi g	0,08
Glucidi g	24,39	Acidi Insaturi g	0,04
Fibra g	0,20	Acidi Insaturi g	0,04
Calcio mg	12,74		
Fosforo mg	4,30		
Magnesio mg	0,11		
Zinco mg	0,06		
VA B1 (tiamina) mg	0,79		
VA B2 (riboflavina) mg	0,79		
VA B3 (nicotina) mg	4,72		
VA A (retinolo) mg	1,82		
VA C mg	0,00		

BACCALÀ ALLA NAPOLETANA



Secondo		PESCE	
Ingredienti	g	g	g
BACCALÀ VELO	9	160,00	
POMODORO PELATI	9	40,00	
CIPOLLINE	9	15,00	
FRANZA BIANCA	9	10,00	
OLIO OLIVARIA VERGINE	9	10,00	
CAPIERANI IN CANTINO	9	5,00	
PREZZEMOLO	9	q.b.	
SALE FINO	9	q.b.	
CUCINAIO	9	q.b.	

Secondo		VIEIELLO	
Ingredienti	g	g	g
BIELE VIEIELLO	9	150,00	
POMODORI PELATI	9	40,00	
CAPOTE	9	15,00	
FRANZA BIANCA	9	15,00	
SEMO	9	5,00	
OLIO OLIVARIA VERGINE	9	2,00	
PREZZEMOLO	9	q.b.	
SALE FINO	9	q.b.	

BACCONCINI DI VIEIELLO CON VERDURE



Secondo		FORMAGGIO FRESCO	
Ingredienti	g	g	g
RICOTTA	9	100,00	
PANE D'ORTO	9	10,00	
GRANFIANO QUATTROTO	9	10,00	
OLIVA	9	10,00	
OLIO OLIVARIA VERGINE	9	2,00	
SALE FINO	9	q.b.	

RICOTTA GRATINATA



Nutrienti e Vitamine		Composizione Nutrienti	
		Sal Minerali	Composizione Idrata
Valore energetico kcal	251,06	54,70	9,98
Proteine g	14,44	Acidi grassi Saturati g	5,21
Lipidi g	16,83	Acidi grassi Monosaturi g	0,17
Glucidi g	11,29	Acidi Polinsaturi g	0,17
Fibra g	0,00	Acidi Insaturi g	1,55
Calcio mg	156,00		
Fosforo mg	24,80		
Magnesio mg	1,02		
Zinco mg	0,08		
VA B1 (tiamina) mg	0,30		
VA B2 (riboflavina) mg	0,30		
VA B3 (nicotina) mg	5,88		
VA A (retinolo) mg	184,42		
VA C mg	0,00		

Composizione Bromatologica

Nutrienti e Vitamine		Composizione Nutrienti	
		Sal Minerali	Composizione Idrata
Valore energetico kcal	193,02	61,70	1,49
Proteine g	7,26	Acidi grassi Saturati g	7,22
Lipidi g	14,49	Acidi grassi Monosaturi g	0,85
Glucidi g	16,89	Acidi Polinsaturi g	0,12
Fibra g	34,79	Acidi Insaturi g	0,14
Calcio mg	6,00		
Fosforo mg	0,04		
Magnesio mg	0,03		
Zinco mg	0,03		
VA B1 (tiamina) mg	0,85		
VA B2 (riboflavina) mg	0,85		
VA B3 (nicotina) mg	209,49		
VA A (retinolo) mg	11,14		
VA C mg	0,00		

Composizione Bromatologica

Nutrienti e Vitamine		Composizione Nutrienti	
		Sal Minerali	Composizione Idrata
Valore energetico kcal	280,28	54,75	4,07
Proteine g	31,97	Acidi grassi Saturati g	5,66
Lipidi g	12,81	Acidi grassi Monosaturi g	0,82
Glucidi g	7,13	Acidi Polinsaturi g	0,02
Fibra g	1,25	Acidi Insaturi g	1,19
Calcio mg	63,00		
Fosforo mg	0,71		
Magnesio mg	0,10		
Zinco mg	0,03		
VA B1 (tiamina) mg	0,24		
VA B2 (riboflavina) mg	0,43		
VA B3 (nicotina) mg	9,43		
VA A (retinolo) mg	303,15		
VA C mg	11,77		

Composizione Bromatologica

Nutrienti e Vitamine		Composizione Nutrienti	
		Sal Minerali	Composizione Idrata
Valore energetico kcal	521,06	54,70	9,98
Proteine g	14,44	Acidi grassi Saturati g	5,21
Lipidi g	16,83	Acidi grassi Monosaturi g	0,17
Glucidi g	11,29	Acidi Polinsaturi g	0,17
Fibra g	0,00	Acidi Insaturi g	1,55
Calcio mg	156,00		
Fosforo mg	24,80		
Magnesio mg	1,02		
Zinco mg	0,08		
VA B1 (tiamina) mg	0,30		
VA B2 (riboflavina) mg	0,30		
VA B3 (nicotina) mg	5,88		
VA A (retinolo) mg	184,42		
VA C mg	0,00		



LA VIDEO PROIEZIONE

Nei paragrafi precedenti, abbiamo illustrato quanto sarà esposto sulla BACHECA LINDOOR posizionata all'inizio del percorso della linea self-service.

- ❖ Per comodità riportiamo di seguito ogni punto:
- ❖ il menù del giorno o per l'evento speciale
- ❖ Orari del servizio
- ❖ Comunicazioni importanti



Abbiamo segnalato come la scelta del posizionamento della bacheca all'inizio della linea self sia importante per aiutare l'utente nel scegliere il proprio menù, prima ancora di recarsi alla zona PRIMI,SECONDI, CONTORNI

<p>INDIRIZZARE I COMMENSALI NEL SCEGLIERE PRIMA, SIGNIFICA INFATTI NON DOVER FARE ASPETTARE GLI ALTRI, LUNGO IL PERCORSO PER LA CREAZIONE DEL VASSOIO!</p> 	<p>PER RIDURRE ULTERIORMENTE I TEMPI DI ATTESA PER FACILITARE LA SCELTA DEI PIATTI PER INFORMARE GLI UTENTI SULLA TIPOLOGIA E CARATTERISTICHE DELLE PIETANZE PER FACILITARE LA VISUALIZZAZIONE DEI MENU E COMPOSIZIONI ANCHE NEGLI ORARI DI MAGGIOR AFFLUENZA</p> <p>LINDOOR SERVIZI Inserirà MONITOR SCHERMO PIATTO > 40 pollici. (VEDASI LAY OUT)</p> 
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Il monitor trasmetterà a rotazione e scorrimento continui, l'immagine del menu del giorno (sulla base della stagionalità del menù, della settimana, e del calendario)
I dispositivi saranno installati e posizionati in luogo visibile da tutti i commensali.**

**PROGETTO TECNICO QUALITATIVO
GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO**

Tutti gli utenti avranno diritto di consumare un pasto completo o ridotto, secondo quanto previsto dal CSA e dalle proposte migliorative di LINDOOR SERVIZI, scegliendo fra il menu del giorno e le alternative fisse.

Come previsto nel CSA, il servizio di mensa si svolgerà in tutti i giorni dal **lunedì al Venerdì**, PRANZO, sulla base del calendario universitario, e delle specifiche esigenze di ogni struttura, che saranno concordate con la Direzione.



I menù proposti sono sviluppati su 4 stagionalità (primavera, estate, autunno ed inverno) e con una rotazione di 4 settimane ciascuno.

Quotidianamente verranno proposti una serie di piatti del giorno, alcune alternative fisse e delle linee di pietanze (zuppe e minestre, primi piatti gratinati, grill, insalatone e piatti freddi) al fine di poter soddisfare le più diverse esigenze dei Commensali.

Abbiamo previsto SEMPRE un'alternativa VEGETARIANA

LA GASTRONOMIA DEI SECONDI FREDDI

dal Lunedì al Venerdì PRANZO, Alcuni esempi estivi ed invernali:

- | | |
|------------------------------|--------------------------|
| Vitello tonnato | Tortino ai broccoletti |
| Crema di stracchino e rucola | Carpaccio di tonno |
| Carpaccio vegetariano | Crudo |
| Pizzaiola | Insalata caprese |
| Crostini scamorza e pomodoro | Torta di pere e taleggio |
| Involtoni di melanzana | |



Evidenziamo che molte preparazioni verranno proposte in **modalità espressa** per poter garantire i migliori risultati organolettici ed igienici possibili.

ELENCO PROPOSTE INSALATONE

	Insalata Tricolore Formaggio, barbabietole, finocchi, ribes		Insalata Primavera Insalata, carote, rucola, zucchine, pomodori, mais, olive, prosciutto cotto, fontina
	Insalata Biancaneve Insalata, carote, rucola, zucchine, pomodori, ricotta, mais, olive		Insalata Delizia di noci Insalata, pomodori, rucola, gherigli di noce, fontina, olive
	Insalata Fior di mare Insalata, pomodori, mais, gamberetti, olive		Insalata Rubini d'Autunno Insalata, pomodori, funghi, olive, cipolle rosse, formaggio
	Insalata Francese Insalata, carote, rucola, mozzarella, tonno, mais, olive		Insalata Mista Lattuga, carote, tonno, radicchio rosso, peperoni, mais
	Insalata di Arance Lattuga, arancia, radicchio rosso, formaggio leggero		Insalata Mediterranea Rucola, pomodori, peperoni, grana, formaggella
	Insalata con le Pere Valeriana, pera, gherigli di noce, grana padano		Insalata Primavera Rucola, insalata, spinaci, mais, scorza di limone grattugiata, basilico, cipolla

**PROGETTO TECNICO QUALITATIVO
GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO**

LE ZUPPE E LE MINESTRE

	<p>Vichyssoise Patate, Porri, Brodo, Burro, Erba cipollina, Crema di latte.</p>		<p>Zuppa ai funghi di bosco con gamberi e funghi porcini Burro, Panna, Gamberi di fiume senza testa lessati, Funghi</p>
	<p>Jota Patate, Crauti acidi già cotti nel vino, Fagioli, Olio extravergine di oliva, Farina, Aglio.</p>		<p>Licurdia (antica zuppa di verdure) Patate, Carote, Bietole, Cipolle di Tropea, Olio extravergine, Pane casereccio, Pepe rosso piccante</p>
	<p>Minestra di ceci e zucca Ceci secchi, Zucca sbucciata, Cipolla piccola, Carote, Sedano, Olio extravergine di oliva, Aglio, Rosmarino</p>		<p>Zuppa di lenticchie Lenticchie di Castelluccio, Brodo, Cipolla tagliata a fette sottili, Porro tagliato a fette sottili, Olio di oliva, Peperoncino,</p>
	<p>Minestra di zucca Halloween Zucca, Burro, Cipolla, Panna fresca, Mandorle tostate tagliare a scaglie sottili, Uova, Brodo di pollo, Parmigiano.</p>		<p>Pappa al pomodoro Pane raffermo di tipo toscano, Pomodori pelati, Aglio, Basilico, Olio extravergine di oliva, Cipolla rossa, Sedano, Carote.</p>
	<p>Vellutata di fagioli e calamaretti Calamaretti, Fagioli borlotti, Pomodori, Olio extravergine di oliva, Aglio, Salvia, Rosmarino,</p>		<p>Zuppa di farro e carciofi Farro, Carciofi, Scalogno, Rametti di menta fresca, Brodo vegetale, Olio di oliva.</p>

Inoltre, per migliorare ulteriormente la varietà dei piatti proposti, verranno introdotte periodicamente delle **giornate a tema** che andranno ad aggiungersi alla normale produzione prevista. **Alcune proposte:**

Santo Natale

Risotto allo champagne
Cavatelli saltati con pesto leggero e asparagi croccanti

Tacchina farcita
Pollo alla cacciatora

Carciofi tutto pepe
Pommes duchesses

Panettone e pandoro con crema alla vaniglia e cioccolato

Festa del Cioccolato

*Gnocchetti sardi
in salsa di gorgonzola con speck e cacao amaro
Pappardelle zucca e cioccolato
Spezzatino di manzo al cioccolato
Frittelle salate di cacao e patate
Crostatina alla mousse di cioccolato*



Oktoberfest

Spätzle con burro fuso
Diversi tipi di wurstel alla griglia

Crauti rossi e bianchi
Patatine fritte

Torta della foresta nera

Carnivale

Bucatini all'avernaccia
Maccheroni alla cavallegera

Arrosto gran sapore
Scaloppine arlecchino

Fagiolini appetitosi
Cavolfiori strapazzati

Chiacchiere



PROGETTO TECNICO QUALITATIVO
GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO



I MENU REGIONALI

Come già accennato precedentemente, nel menu saranno introdotti piatti tipici delle regioni italiane, a titolo esemplificativo:



LA COMPOSIZIONE DEL PASTO ORDINARIO in linea self-service prevede (in rosso le migliori):

- 2 primi del giorno + 2 primi fissi (pasta o riso in bianco o al pomodoro)
- 2 secondi
- 2 contorni
- Piatto freddo con salumi e formaggi + Piatto freddo speciale (es verdure grill+formaggio+farro)
- Insalate semplici e composte
- Frutta, yogurt fresco preparato al momento, mousse di frutta e macedonia con gelato
- Dessert

MIGLIORIE

I MENU LINDOOR SONO CREATI AD HOC IN BASE ALLA DISPONIBILITÀ DEI PRODOTTI DI STAGIONE.

Diete speciali – comunicazione **MIGLIORIE**

Le ricette sopra esposte e tutte le preparazioni in menu sono **PROPOSTE ANCHE PER I CELIACI**, in quanto saranno trattate con procedure diverse, ma garantendo gli stessi ingredienti (fatta eccezione per quelli contenenti il glutine) e la stessa appetibilità.

Sulla **TUTTI I PRODOTTI COMMERCIALIZZATI** sarà ben visibile l'eventuale nota di segnalazione "NO NIKEL" "NO GLUTINE" "SI VEGETARIANO".

I prodotti speciali migliorativi quali **BIO/DOP/KMZERO/IGP**, se presenti nel menu del giorno, sono **UTILIZZATI SEMPRE**.

PRODOTTI BIOLOGICI IN MENU :



VERDURE GELO (Carote, Piselli, Fagiolini, Spinaci, Biete, Cavolfiore, Minestrone)
ORTAGGI FRESCHI (Insalata, Carote, Patate)
FRUTTA (banane, pesche, albicocche)
PRODOTTI SECCHI (Farina bramata, Orzo, Farro)
CONDIMENTI: (Aceto di vino, sale iodato, zucchero, olio extravergine di oliva)

MIGLIORIE

Per la linea self-service della cucina tradizionale utilizzeremo PIATTI in ceramica, BICCHIERI di vetro, POSATE in metallo, vassoi antiscivolo.



APPROVVIGIONAMENTO

La scelta dei fornitori, in particolare quelli delle derrate alimentari, assume un rilievo fondamentale nella valutazione della qualità del servizio di una società di ristorazione.

Viviamo un momento particolarmente delicato per quanto riguarda i prodotti alimentari: da una parte infatti vi sono spinte che vanno in direzione di un consumo sempre più consapevole (prodotti a chilometro zero, divieto di OGM, prodotti biologici), dall'altra è sempre più marcata l'esigenza di consumare prodotti della cui qualità vi sia certezza (prodotti, DOP, IGP, STG, ecc.).

LINDOOR dispone all'interno della propria organizzazione di un **Ufficio Acquisti** strutturato, presidiato da una responsabile con pluriennale esperienza che, tra i diversi compiti cui deve assolvere, ha anche quello delle selezioni dei fornitori.

PROGETTO TECNICO QUALITATIVO GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO

I fornitori Qualificati, controllati e approvati, sono per LINDOOR SERVIZI coloro ai quali l'Ufficio Acquisti o la singola Unità Produttiva possono inoltrare i rispettivi ordini senza avere autorizzazioni o deroghe specifiche. La qualifica degli stessi avviene in seguito all'analisi dei parametri ed indicatori individuati dall'Ufficio Acquisti e dalla Direzione Qualità e Nutrizione secondo le Certificazioni possedute dai fornitori. Le valutazioni effettuate prevedono **l'accreditamento in entrata, la verifica del rispetto della Responsabilità Sociale, verifiche inerenti il rispetto delle condizioni contrattuali e valutazioni semestrali** sulla qualità, affidabilità e collaborazione.

Qualifica in seguito all'analisi della "Valutazione iniziale fornitori" all'entrata

Requisito minimo in questa fase di valutazione è l'attestazione a mezzo autocertificazione di conformità rispetto al Reg. (CE) n. 852/04 e successive modifiche ed integrazioni, oltre che alla continua applicazione del D.Lgs. n. 193/07 (circa i controlli da effettuare durante tutte le fasi della filiera produttiva) ed il Reg. (CE) n. 178/02 (tracciabilità e rintracciabilità).

I nostri fornitori sono tutti certificati UNI EN ISO 9001.

La Direzione Qualità provvede alla verifica delle strutture dei fornitori, procedure e manuali di Autocontrollo e verifica dei mezzi di trasporto.

L'Ufficio Acquisti, nell'accREDITamento di qualsiasi fornitore, procede seguendo una politica di acquisto strutturata, che tiene in considerazione diverse "leve", volte al contenimento dei costi nel rispetto di standard qualitativi imprescindibili.



L'accREDITamento di un fornitore avviene attraverso una griglia di valutazione che tiene conto di **15 indicatori** riconducibili alle seguenti categorie: **prezzo, qualità e servizio**.

I fattori oggetto di valutazione che costituiscono la "barriera di entrata" sono:

1. durata della validità dei listini; **2.** analisi economico-finanziaria del bilancio aziendale (Zscore); **3.** capacità di gestire le forniture locali (KM = 0) a parità di prezzi negoziati con la piattaforma; **4.** condizioni di pagamento; **5.** competitività sui prezzi di acquisto; **6.** disponibilità dei marchi; **7.** certificazioni ISO e certificazioni biologiche ove richiesto e bollo CE per carni; **8.** gestione delle Non Conformità della fornitura; **9.** garanzia e gestione sulla vita residua del prodotto; **10.** referenze sul mercato della ristorazione; **11.** certificazioni per i trasporti; **12.** frequenze di consegna bisettimanale; **13.** capacità di misurare e migliorare le prestazioni logistiche e di servizio (affidabilità, rapidità); **14.** tempi di consegna 3-5 giorni dalla data dell'ordine; **15.** integrazione del sistema informativo dal sistema "carrello" all'ordine al fornitore.

Preme sottolineare che per Lindoor l'area prezzo, nella valutazione qualitativa complessiva di un possibile fornitore, ha un peso pari al **40%** del totale.

Questo significa che, pur essendo il prezzo un elemento fondamentale di scelta (che si riflette sull'economicità finale del servizio erogato al cliente), esso non diviene il perno centrale di valutazione, ma viene accostato ad altri elementi (riconducibili alle categorie "qualità" e "servizio") che pesano nell'insieme per il **60%** sulla valutazione complessiva.

Tra gli elementi presi in considerazione nella valutazione, teniamo a sottolinearne alcuni, che riteniamo possano riflettersi in misura particolarmente evidente sulla qualità finale del servizio reso alla nostra clientela:

1. analisi economico-finanziaria del bilancio aziendale
2. capacità di gestire forniture locali a parità di prezzi negoziati con la piattaforma
3. disponibilità dei marchi
4. certificazioni: ricordiamo che LINDOOR SERVIZI è azienda pluri-certificata, è logico e normale che si privilegino aziende che hanno intrapreso un cammino analogo al nostro;
5. garanzia e gestione sulla vita residua del prodotto: è un elemento molto importante in quanto ricevere prodotti con una vita residua (*shelf life*) sufficientemente ampia non è solo garanzia di massima igienicità e salubrità della produzione, ma permette anche una migliore gestione sia delle scorte di magazzino che della programmazione dei menù.

In ogni caso, tutti i criteri presi in considerazione nell'ambito della valutazione, rappresentano nel loro insieme una griglia particolarmente significativa di quella che è l'affidabilità e la qualità del potenziale fornitore. **Sono accreditabili solo quei fornitori che, in esito al processo di valutazione di cui sopra raggiungono un punteggio minimo pari ad 80%.**

PROGETTO TECNICO QUALITATIVO
GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO

Qualifica in seguito all'analisi della valutazione dei clienti in essere e valutazione basata sul criterio storico

L'Ufficio Acquisti e la Direzione Qualità provvedono ad effettuare una valutazione in riferimento all'impegno dei fornitori in tema di Responsabilità Sociale mediante gli esiti del questionario informativo SA8000 o attraverso le verifiche ispettive in tema di responsabilità sociale.



Non basta inoltre valutare un fornitore la prima volta all'atto dell'ingresso nel novero dei possibili partner aziendali; occorre anche valutare le sue *performances* nel corso del tempo per verificare, con costanza, che quei requisiti che ne hanno permesso il primo accreditamento vengano confermati dalla realtà e permangano per tutta la durata del rapporto contrattuale.

Per questo motivo, LINDOOR SERVIZI ha istituito una griglia di valutazione (*Quality vendor rating*) che ci permette di evidenziare le prestazioni dei fornitori nel corso del tempo e, di conseguenza, di intraprendere tutte le attività necessarie per assicurare il mantenimento ed il miglioramento continuo degli standard qualitativi.

Le forniture vengono quindi valutate sulla base di **11 criteri**.

A ciascuno di essi viene assegnato un punteggio, calcolato sulla base della media delle forniture controllate durante ogni mese. L'analisi di questi dati, permette di individuare, per ogni fornitore, le aree di eccellenza e quelle di caduta, consentendo, in un rapporto di autentica *partnership*, di intraprendere azioni correttive mirate, laddove necessarie. Semestralmente viene poi compilata la "Scheda di valutazione del fornitore" con la quale vengono valutate principalmente: **la qualità delle forniture; l'affidabilità delle consegne; rispetti dei termini di consegna; la collaborazione e la disponibilità nell'invio di documentazione.**

La compilazione permette l'attribuzione di un punteggio che va ad individuare quattro categorie di fornitori: **affidabile; efficiente; dubbio; non idoneo.**

MODALITA' E TERMINI DI APPROVVIGIONAMENTO

Criteri generali di fornitura

La **consegna** delle derrate alimentari presso le cucine avverrà in modo da non ostacolare le operazioni di preparazione dei pasti; queste, infatti, saranno programmate secondo un piano ben preciso.

Lo **stoccaggio** dei prodotti avverrà, nelle opportune aree, magazzini e celle refrigerate al fine di un'ottimale conservazione delle caratteristiche di tutti i prodotti.

Appena i prodotti giungeranno al magazzino verrà registrata, su ognuno, la data di arrivo, quella di scadenza e l'identificazione del lotto al fine di garantire la **rintracciabilità** degli stessi e consentire una perfetta rotazione tenendo presente il sistema "First in, First out".

La **rotazione** dei prodotti dovrà essere quotidiana per i prodotti altamente deperibili, mentre per quelli deperibili non deve essere superiore ai 3/4 giorni.

I prodotti sono controllati scrupolosamente e, a seconda della natura e dello stato di deperibilità, conservati nel magazzino o nelle celle frigorifere; in ogni caso protetti da fonti di inquinamento e di contaminazione.

Gli ordini e la conseguente consegna delle derrate, avverrà in considerazione delle **dimensioni dei magazzini e delle capacità dei frigoriferi, nonché le esigenze dei menu settimanali.**

POLITECNICO POLO TERRITORIALE DI LECCO

FORNITORI - MERCEOLOGICO

"L'origine fa la differenza": la filiera corta ed i prodotti locali

*LINDOOR SERVIZI attuerà preferibilmente l'approvvigionamento dei prodotti della provincia di LECCO secondo il metodo "Food Miles", ovvero "Il cibo chilometro". In pratica, la modalità di acquisto e di approvvigionamento sarà quello della **filiera corta**: la qualità dell'alimento non si basa più solo sugli standard professionali, quali il valore nutritivo e la qualità igienica, ma LINDOOR SERVIZI considera anche parametri ambientali, la **riduzione dell'inquinamento ambientale**, il **rilancio dei prodotti tipici locali** ed alla fonte (Coldiretti e Consorzi Locali), attuando il legame con il territorio e la valorizzazione dei prodotti locali. In pratica, con la partecipazione alle forniture della Coldiretti ove possibile, LINDOOR SERVIZI attuerà la cosiddetta campagna a "chilometro zero", con cui verranno ridotti i passaggi delle derrate e garantendo quindi la freschezza degli alimenti.*

PRODUTTORI E PRODOTTI LOCALI

Per la gestione del servizio di ristorazione Lindoor ha richiesto a **CATERLINE S.p.A.** (leader del mercato), la selezione dei migliori PRODOTTI derivanti da produzioni/coltivazioni della zona di LECCO e della REGIONE LOMBARDIA

Caterline S.p.A.

viene costituita nel 1981 per proseguire in forma societaria l'attività di commercio di prodotti alimentari iniziata

PROGETTO TECNICO QUALITATIVO
GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO

negli anni '40 e ancora oggi gestita dalla famiglia De Bernardi. Nei primi 15 anni di attività la società cresce con la fornitura di prodotti alimentari a lunga conservazione agli operatori della ristorazione collettiva (ospedali, scuole, mense aziendali) in tutto il territorio del Nord Italia. Nel 1997 Caterline costituisce insieme a tre aziende specializzate rispettivamente nella fornitura di prodotti caseari, carni fresche e prodotti congelati e surgelati

Certificazioni di qualità

Ad ulteriore conferma e garanzia di qualità dei nostri **processi di accreditamento e selezione dei fornitori**, riteniamo utile evidenziare che essi sono tutti certificati.

FORNITORE	UNI EN ISO 9001:2008	UNI EN ISO 10854:1999	CERTIFICATO DI CONFORMITA' BIOLOGICO
CATERLINE	X	X	X
FORNITORI PRODOTTI PULIZIA/SANIFICAZIONE	UNI EN ISO 9001:2008	SA 8000	MARCHIO DI QUALITA' ECOLOGICA DELL'UNIONE EUROPEA
SADI *	X	X	X

NA: non prevista per il tipo di settore.

Migliorie MERCEOLOGICO

Lindoor si atterrà a quanto dettato nel CAPITOLATO, in merito all'obbligatorietà di alcune caratteristiche di prodotti, ma desideriamo apportare alcune modifiche migliorative e significative al MERCEOLOGICO che, nell'arco della durata del servizio, **saranno utilizzate SEMPRE**, ogni qual volta l'alimento specifico sia previsto nel menu giornaliero.

CAT. MERCEOLOGICA	PRODOTTI	CERTIFICAZIONI E QUALITÀ
VERDURE GELO:	(Carote, Piselli, Fagiolini, Spinaci, Biete, Cavolfiore, Minestrone)	BIOLOGICO
ORTAGGI FRESCHI:	Insalata, Carote, Patate (non soggette a stagionalità)	
FRUTTA DI STAGIONE:	Banane, Pesche, albicocche	
PRODOTTI SECCHI:	Farina bramata, Orzo, Farro,	
ALTRI PRODOTTI:	Aceto di vino, sale iodato, zucchero, olio extra vergine di oliva	
VERDURE FRESCHE:	Insalata, carote, pomodori, lattuga, verze	KM ZERO
PANE E FARINE:	Farina 00, pane artigianale	KM ZERO
	Toma Piemontese DOP, Riso di Baraggia Biellese e Vercellese DOP, Taleggio, Valtellina casera, Olio extra vergine di oliva del Garda e Laghi Lombardi, Bitto, Formai de Mut dell'alta Valle Brembana, Formagella del Luinese, Gorgonzola, Grana Padano, Nostrano Valtrompia, Provolone Valpadana, Quartirolo Lombardo, Parmigiano Reggiano, Salame brianza, Salame di varzi, Salame Cremona., Prosciutto di Parma, Asiago, Bra, Castelmagno, Fontina, Montasio, Pecorino Romano-Sardo-Toscano, Raschera, Ricotta romana, Robiola di Roccaverano, Crudo di Cuneo, Pancetta Piacentina, Prosciutto di San Daniele, Salame Piacentino, Zafferano dell'Aquila; Asparago Bianco di Bassano, Aceto balsamico di Modena,	DOP
	Nocciola del Piemonte o Nocciola Piemonte IGP, Mela della Valtellina, Pera mantovana, Bresaola della Valtellina, Mortadella di Bologna, Coppa di Parma, Cotichino di Modena, Salamini italiani alla cacciatora, Zampone di Modena, Aceto balsamico di Modena, Fagiolo di Lamon della Vallata Bellunese, Farro della Garfagnana, Arancia rossa di Sicilia, Castagne di Cuneo, Mela altoadige, Speck dell'Alto Adige, Insalata di Lusia, Pomodoro di Pachino.	IGP

SHELF LIFE

Gli approvvigionamenti avverranno sia presso il BISTROT DA VINCI sia presso il centro cottura esterno.

A tal fine sono resi disponibili gli elenchi personalizzati nei quali sono riportati tutti e solo i fornitori Qualificati/Approvati ai quali l'unità medesima è autorizzata ad inoltrare l'ordine.

Onde consentire l'ottimizzazione nella gestione delle forniture, tale piano viene autonomamente gestito dal Direttore del Servizio e dai Capi Cuoco, Responsabili per singola Struttura, i quali stabiliscono direttamente con il fornitore le giornate e gli orari di consegna multifrequenza nel corso dei giorni settimanali di servizio, secondo modalità e tempi tali da non interferire con le operazioni di preparazione dei pasti.

PROGETTO TECNICO QUALITATIVO
GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO

Nella tabella di seguito riportata abbiamo ritenuto opportuno indicare per ogni tipologia di prodotti, la marca, il piano delle consegne a multifrequenza e la vita residua di consumo (“shelf-life di stoccaggio”) per permettere la consegna di prodotti sempre freschi, che LINDOOR SERVIZI intende somministrare in caso di aggiudicazione.

Tipologia merceologica	Piano consegne	“Shelf-Life” di Stoccaggio
Pane	Giornaliero	Fresco di giornata
Pasta di semola di grano duro, pasta all'uovo, paste ripiene, grissini, crackers, crostini, gnocchi, farina	1 volta a sett.	Con 18 mesi dal termine minimo di conservazione
Riso	1 volta a sett.	12 mesi
Cereali	1 volta a sett.	Con 12 mesi dal termine minimo di conservazione
Yogurt, budino	1 volta a sett.	15 giorni
Latte intero alta qualità, parzialmente scremato, intero, U.H.T.	1 volta a sett.	Fresco 2 giorni U.H.T. 30 giorni
Frutta, verdura, ortaggi, legumi (no scatola)	2 volte a sett.	5/6 giorni
Prodotti colazione (biscotti, fette biscottate, zucchero)	1 volta a sett.	120 giorni
Omogeneizzati, creme, puree, succhi di frutta e polpa di frutta	1 volta a sett.	12 mesi
Formaggio, burro, mozzarella, panna, besciamella	1 volta a sett.	Fresco 5 giorni Stagionato 60 giorni Burro: 40 giorni
Carni bovine	2 volte a sett.	2 giorni sottovuoto 10 giorni
Carni suine	2 volte a sett.	2 giorni sottovuoto 10 giorni
Carni avicunicole	2 volte a sett.	2 giorni sottovuoto 10 giorni
Uova fresche cat. “A” Extra pastorizzate	1 volta a sett.	5/7 giorni
Scatolame e generi vari, conserve, sottolio, prodotti in scatola, surgelati (verdure, pesce)	1 volta a sett.	90 giorni
Passata di pomodoro, pelati	1 volta a sett.	Fresco 3 giorni Pelati 48 mesi
Salumi	1 volta a sett.	40/60 giorni
Olio di oliva, olio extra vergine di oliva, olio di arachide, aceto	1 volta a sett.	370 giorni
Acqua, bevande, tè, camomilla	1 volta a sett.	360 giorni
Dolci, brioches, confetture, zucchero, miele e gelati	1 volta a sett.	30 giorni
Prodotti dietetici	1 volta a sett.	12 mesi
Prodotti monouso, detergenti, ecc.	1 volta a sett.	na

LINDOOR, ed in particolare la Direzione Qualità e l’Ufficio Acquisti, **verificherà tramite ispezioni l’affidabilità** non soltanto delle consegne, ma anche l’affidabilità dei mezzi di trasporto. Gli orari di consegna delle merci saranno programmate al fine di non interferire con le operazioni di preparazione dei pasti.

TRACCIABILITÀ DELLA PRODUZIONE

LINDOOR SERVIZI opera nell’ambito di una filiera agroalimentare ed ha l’interesse a progettare ed attuare un sistema di rintracciabilità per contribuire alla garanzia delle caratteristiche igienico-sanitarie e per assicurare criteri di trasparenza e sicurezza verso il cliente. L’attività di rintracciabilità consentirà alla LINDOOR SERVIZI di risalire dalle pietanze preparate alle materie prime utilizzate, oltre che controllare la distribuzione.

Il processo di produzione pasti necessita dell’identificazione dei prodotti in uso e dell’evidenziazione dello stato di lavorazione dei materiali a partire dalla fase di prelievo dal magazzino fino alla consegna alla cucina, preparazione dei pasti e somministrazione. Il soddisfacimento di questi requisiti è garantito da:

- etichettatura;
- sistema di posizionamento o marcatura per aree, ossia la disposizione in area apposita o apposizione sul semilavorato di un cartellino caratterizzato dal colore identificativo dell’area successiva cui il cibo può essere ammesso, essendo stata completata la fase precedente.

Materiali, semilavorati, prodotti finiti che manifestano non conformità vengono posti in aree delimitate e comunque individuati da apposito cartellino, rimovibile solo a non conformità risolta dal Responsabile del Servizio per singola struttura. LINDOOR SERVIZI richiederà i certificati o dichiarazioni di conformità e schede tecniche dei prodotti ai propri fornitori.

Sarà definito un piano di controllo allo scopo di assicurare il corretto funzionamento del sistema di rintracciabilità. Tale piano deve comprendere l’identificazione dei punti rilevanti, le attività di prevenzione e monitoraggio per ciascun punto e le corrispondenti modalità di registrazione. E’ opportuno anche disporre di un sistema di verifica dell’efficacia ed efficienza del piano di controllo messo in atto.

PROGETTO TECNICO QUALITATIVO GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO

Addestramento: il personale sarà addestrato, sensibilizzato e coinvolto al fine di assicurare una corretta attuazione del sistema di rintracciabilità.

Documentazione del sistema di rintracciabilità: includerà il manuale che descriverà la filiera produttiva, le responsabilità e le modalità di gestione e verifica. Tale manuale deve essere condiviso da tutte le organizzazioni coinvolte nel sistema di rintracciabilità di filiera per la parte di propria competenza.

Procedure e modulistica

In base a quanto previsto dal nostro Manuale di autocontrollo e procedure aziendali, per ogni alimento è associato un codice (codice articolo fornitore) che compare anche negli elenchi utilizzati per gli ordini (approvati dal servizio acquisti aziendale). Alla materia prima ordinata, è associato un codice articolo, che comparirà nell'ordine inviato, dalla nostra piattaforma fornitrice, sarà associato un codice di "unità di carico" che trasformato in un codice di "unità di spedizione" sul Documento di Trasporto o Bolla merce, accompagnerà la materia prima ordinata fino al ricevimento della stessa. Al momento del prelievo delle materie prime dalle aree di stoccaggio, il cuoco/magazziniere compila un modulo specifico (Scheda di registrazione "Rintracciabilità derrate alimentari nel Piano di Autocontrollo" capitolo "Punti Critici Preparazione Pasti", nel quale registra le informazioni necessarie per l'identificazione delle materie prime utilizzate per le preparazioni gastronomiche del giorno (nome del fornitore, lotto di produzione o data di produzione/TMC, data di scadenza, quantità prelevata). Ad ogni cambio lotto di ogni ingrediente utilizzato sarà mantenuta l'etichettatura originale del produttore per un tempo minimo di tre giorni dalla somministrazione della preparazione gastronomica. Nel caso si renda necessario risalire ai lotti di produzione delle materie prime a seguito di segnalazioni da parte degli utenti o da informazioni provenienti dal fornitore o da controlli effettuati, è possibile collegare la data di somministrazione del piatto alle etichettature originali conservate presso la cucina insieme ad eventuali nuovi lotti registrati sull'apposito modulo e da quest'ultimo risalire ai lotti delle materie prime utilizzate ed ancora in giacenza nei nostri magazzini.

L'identificazione e la rintracciabilità della derrata/servizio di filiera avviene in tutte le fasi della filiera produttiva di LINDOOR, ovvero dal momento del ricevimento delle derrate alimentari alla fase di distribuzione dei pasti. Con i fornitori tale identificazione avviene nella fase contrattuale, quando tutte le specifiche riguardo il prodotto da acquistare sono individuate nei rispettivi contratti d'acquisto. L'identificazione delle singole derrate alimentari autorizzate da acquistare avviene sulla base dei singoli listini in distribuzione presso gli appalti e così avverrà per l'appalto in oggetto.

Rintracciabilità al ricevimento

Tale identificazione avviene mediante: **a.** verifiche di conformità prima dello stoccaggio da parte del magazziniere, il cui esito viene registrato su apposite Schede di Registrazione al ricevimento; **b.** etichettatura del produttore (ove previste) con esplicita indicazione del numero di lotto di produzione; **c.** documenti di acquisto (ordini e bolle) nei quali sono riportati tutti i dati relativi al prodotto acquistato e autorizzato.

Rintracciabilità allo stoccaggio

E' propria delle derrate la cui conformità sia stata preventivamente verificata all'atto del ricevimento e regolarmente registrata sull'apposita "Scheda di Registrazione al Ricevimento" tramite apposita modulistica personalizzata per ogni sito produttivo.

Rintracciabilità in produzione

Rappresenta l'aspetto prioritario nell'ambito dell'individuazione della derrata/servizio nell'area del confezionamento pasti l'utilizzo dei menù approvati che, a seconda delle specifiche, vengono predisposti e redatti nel rispetto di quanto previsto o dalle specifiche richieste dall'Ente. In essi vengono riportati, su base settimanale, le singole portate da produrre. Successivamente alla verifica e all'approvazione, i menù vengono esposti nell'apposita area adibita al confezionamento dei pasti. I menù così predisposti consentono anche l'identificazione della corrispondente scheda di controllo H.A.C.C.P. in grado di risalire alla relativa scheda di Flusso Produzione e conseguente Istruzione Operativa adottata da LINDOOR SERVIZI per monitorare P.R.P. e C.C.P. tramite le possibili fonti di contaminazione crociata.

Rintracciabilità delle diete speciali

Approvati ed entrati in vigore i menù, il Servizio Dietetico della LINDOOR SERVIZI elabora un ricettario personalizzato alle preparazioni gastronomiche, riportante la codifica del piatto, la portata, le caratteristiche merceologiche previste, la grammatura delle materie prime le modalità di preparazione del piatto.

Il ricettario elaborato dal Servizio Dietetico della LINDOOR SERVIZI serve al cuoco e/o alla dietista di Struttura, per la compilazione del "Piano Diete Speciali" e al Responsabile dell'Autocontrollo o al magazziniere per compilare la scheda di registrazione della rintracciabilità del prodotto "Rintracciabilità Derrate Alimentari". Una volta elaborato dalla dietista, tale piano sarà affisso nelle cucine e distribuito per facilitare, dopo il confezionamento delle diete

PROGETTO TECNICO QUALITATIVO
GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO

speciali, la relativa e corretta alimentazione. Per rispettare la privacy dell'utente a dieta non verrà mai descritta in progetto la patologia né sul modulo né sul contenitore monouso dove viene confezionato il pasto dietetico.

Rintracciabilità dei campionamenti dei lotti di produzione

Onde garantire l'individuazione dei lotti di produzione ed al fine di una maggior tutela dei fruitori dei pasti, LINDOOR SERVIZI ha previsto, nell'ambito del suo processo produttivo, dei campionamenti "rappresentativi" dei lotti di produzione. Questi vengono effettuati per ogni derrata alimentare preparata nella giornata, come previsto dal Piano di Autocontrollo aziendale.

Metodi, procedure e strutture per verificare la qualità delle derrate alimentari

Per l'individuazione delle materie prime da utilizzare è stato stabilito, come criterio fondamentale da rispettare, quello della qualità.

Parlare di qualità delle materie prime ha un significato ben preciso: gli alimenti di qualità sono, infatti, quelli che posseggono requisiti igienici, nutrizionali ed organolettici come garanzia. La qualità igienica (o garanzia di salubrità) è ampiamente normata, verificata e controllata: tutti i soggetti che vengono a contatto con gli alimenti (a parte l'utente finale) sono obbligati a possedere un Piano di Autocontrollo secondo il sistema HACCP. [Ad ulteriore garanzia igienica LINDOOR come la maggior parte dei suoi fornitori, possiede la Certificazione UNI EN ISO 10854, Certificazione HACCP, che attesta lo sviluppo del sistema di gestione dell'igiene e salubrità degli alimenti in base a linee guida ancora più restrittive, precise e vincolanti.](#)

La qualità nutrizionale ed organolettica, essendo soggettive, devono essere viste in funzione dell'utenza e della tipologia di servizio: si tratta quindi di alimenti migliorativi sul piano merceologico da considerarsi funzionali al servizio ed all'utenza. Pertanto verranno scelti, ad esempio, tra le migliori marche, prodotti privi di additivi e conservanti (yogurt, stracchino..) e prodotti non pre fritti mediante una costante ricerca di mercato.

La scelta delle materie prime avviene innanzitutto sulla base del menu programmato, con particolare attenzione a mantenere al minimo lo stoccaggio del magazzino per evitare sia sprechi economici che di deterioramento delle merci.

Per andare maggiormente nello specifico sottolineiamo che:

1. le materie prime vengono scelte in modo tale da soddisfare le esigenze del menu e del servizio;
2. viene data estrema importanza alla stagionalità dei prodotti;
3. si scelgono prodotti, ove possibile, privi di grassi idrogenati;
4. si individuano le materie prime senza additivi e conservanti nella porzione edibile;
5. si cercano prodotti la cui provenienza sia nazionale (meglio se locale) o comunque comunitaria;
6. si esige rispetto dei basilari requisiti relativi alla sicurezza igienica nonché in tema di protezione nei riguardi delle allergie e delle intolleranze. A parità di indice qualità/prezzo, si opta per un prodotto che possa essere utilizzato anche da utenti allergici (es. prosciutto cotto presente nel Prontuario AIC, senza caseinati, yogurt, presente nel Prontuario ecc)

I parametri tecnici a cui LINDOOR fa riferimento nell'acquisto delle derrate sono:

- a. Precisa denominazione di vendita del prodotto, secondo quanto stabilito dalla legge;
- b. Corrispondenza delle derrate;
- c. Etichette con indicazioni il più possibile esaurienti, secondo quanto previsto dal D.Lgs. n.109/92 dalle norme specifiche per ciascuna classe merceologica;
- d. Termine minimo di conservazione, ben visibile, su ogni confezione e/o cartone;
- e. Imballaggi integri senza alterazioni manifeste, lattine non bombate, non arrugginite, né ammaccate, cartoni non lacerati, eccetera;
- f. Integrità del prodotto consegnato (confezioni chiuse all'origine, prive di muffe, parassiti, difetti merceologici, odori e sapori sgradevoli, ecc.);
- g. Caratteri organolettici (aspetto, colore, odore, consistenza) specifici dell'alimento e testati, ove possibile, negli appalti;
- h. Resa buona con riduzione degli scarti e del tempo da dedicare alla lavorazione;
- i. Mezzi di trasporto regolarmente autorizzati, igienicamente e tecnologicamente idonei, e in perfetto stato di manutenzione;
- j. Riconosciuta e comprovata serietà professionale del fornitore (si veda capitolo relativo ai criteri di scelta dei fornitori);
- k. Impegno al ritiro gratuito o smaltimento di materiali alterati, scaduti, avanzati, contenitori vuoti vincolati da provvedimenti cautelativi;
- l. Modalità di conservazione e/o di deposito, presso il fornitore, idoneo alle derrate immagazzinate;

PROGETTO TECNICO QUALITATIVO

GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO

- m. L'etica di reperimento delle materie prime e di lavorazione da parte del produttore;
 - n. Fornitura regolare, a peso netto.
 - o. Presenza della scheda tecnica;
 - p. Disponibilità del produttore a fornire specifiche ulteriori in merito alla preparazione/origine del prodotto.
- Per quanto riguarda il prezzo, componente anch'essa indispensabile nella scelta dei prodotti, vogliamo sottolineare come LINDOOR preferisce acquistare in seguito ad una verifica completa dei parametri di qualità specifici per ciascuna derrata, invece che valutare il prezzo solo in relazione ai requisiti di qualità commerciale. Viene a tale scopo calcolato l'indice qualità/prezzo sulla base di diversi parametri oggettivi e non, che vengono raggruppati per costruire una base storica cui far riferimento per le scelte.

Tali parametri sono:

1. La composizione (nutrizionale ed ingredientistica)
2. L'imballaggio (tipo, qualità e confezionamento)
3. La contaminazione (analisi chimiche e microbiologiche, frequenza delle analisi e dettaglio delle stesse).
4. Le caratteristiche organolettiche

Metodologie di verifica della Qualità

Al fine di assicurare uno standard qualitativo relativamente alle derrate alimentari, LINDOOR si avvale dell'utilizzo di [Ad Hoc Enterprise, un applicativo gestionale aziendale indirizzato alla produzione prodotto da Zucchetti](#). Si tratta di un ERP (Enterprise Resource Planning) in architettura client/server compatibile con i più diffusi database presenti sul mercato.

Il software permette una comunicazione continua tra ufficio acquisti, fornitori e appalti in forma controllata, e consente di tracciare in modo costante il passaggio delle derrate.

Blindatura dei listini

Il sistema parte necessariamente dal merceologico che viene predefinito e attivato presso ciascuna Struttura cantiere. In questo modo, si va a predefinire quali articoli (e solo quelli) saranno acquistabili da parte di quel determinato centro di costo. In questo modo, sarà impossibile che, per errore umano, si possano ordinare cantieri sulle Strutture prodotti non previsti. In caso di necessità legate a situazioni eccezionali (irreperibilità, articoli speciali, ecc...), l'ordine non può essere effettuato se non direttamente dal nostro ufficio acquisti di sede e previa comunicazione da parte dell'amministrazione appaltante.

Aggiornamento dei listini

Il costante lavoro dell'ufficio acquisti volto ad individuare sempre nuovi prodotti più confacenti alle necessità ed al passo con le richieste dettate anche dall'andamento del mercato, prevede ovviamente un costante ritocco dei listini. Evitando inutili sprechi di carta e di tempo, il semplice collegamento con il sistema permette un aggiornamento istantaneo che va a raggiungere ciascuna struttura interessata.

Immediatezza della spedizione dell'ordine

La redazione dell'ordine, operata dai cuochi addetti attraverso l'utilizzo di tale strumento, diviene un compito il compito notevolmente alleggerito ed i rischi di errore vengono minimizzati. Gli ordini raggiungono infatti i fornitori in modo automatico tramite la generazione di e-mail che vengono inviate ai fornitori.

Carico a magazzino

Richiamando semplicemente l'ordine ed andando ad apportarvi eventuali modifiche, l'addetto ha la possibilità di caricare le bolle in maniera immediata per generare il carico dei prodotti a magazzino che servirà per la fatturazione.

Vantaggi

Il grosso vantaggio di tale programma è la semplificazione delle azioni, data anche dalla semplicità di utilizzo del software: tale vantaggio permette agli addetti di dedicare sempre meno tempo alle attività di ufficio e consente loro di dedicarsi maggiormente alle attività di cucina.

In sintesi le ripercussioni positive che si generano dall'utilizzo di tale software sono le seguenti:

1. si impedisce all'origine il rischio di ordinare prodotti non previsti;
2. si elimina il rischio di errore umano;
3. si ha costantemente il quadro completo dei prodotti presenti e di quelli mancanti;
4. in qualsiasi momento si può avere la distinta di ciò che è stato ordinato e di ciò che viene ricevuto per operare eventuali valutazioni sia in termini qualitativi che quantitativi.

Ricevimento merci, modalità e sistemi di controllo quantità/qualità, stoccaggio presso le cucine delle Strutture

Le merci vengono sempre ricevute dal Capo Cuoco il quale provvede: **1.** al controllo delle bolle di consegna; **2.** al controllo degli imballaggi e dell'integrità delle confezioni dei prodotti **3.** alla gestione e raccolta dei documenti; **4.** allo

PROGETTO TECNICO QUALITATIVO GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO

stoccaggio delle merci nel magazzino secondo le normative; 5. alla rotazione delle derrate alimentari secondo la giacenza di magazzino con il metodo F.i.F.o. (First in, First out).

Figure professionali coinvolte

Le merci vengono controllate dal Capo Cuoco nonché dal Direttore del Servizio delle Strutture: prima dell'avvio dell'appalto tali figure sono ampiamente addestrate e formate sulla Manualistica H.A.C.C.P., che comprende le modalità e procedure di controllo delle derrate all'arrivo presso gli impianti delle cucine. Le altre figure coinvolte nella verifica e controllo delle derrate in arrivo saranno le seguenti: la Direzione Controllo Qualità e la Direzione Acquisti Food nelle figure del Responsabile Igiene e Nutrizione degli Alimenti e del Responsabile Approvvigionamenti.

Tempi e ritiro delle merci

La programmazione delle consegne segue procedure molto rigorose stabilite dalla Manualistica H.A.C.C.P. LINDOOR, in particolare vengono dettati i tempi e gli orari di consegna che non coincidono mai con la produzione e somministrazione dei pasti; quindi le consegne saranno effettuate il mattino all'arrivo del personale specifico ed il pomeriggio al termine del servizio di ristorazione diurno. Il ritiro e lo stoccaggio delle derrate avverrà in tempi brevi, nella norma 10/15 minuti per evitare la giacenza delle derrate all'esterno e a temperature non conformi; la consegna avverrà con mezzi adeguati e a norma (normativa A.T.P.), ogni mezzo sarà dotato di appositi carrelli e muletti per garantire lo scarico e stoccaggio veloce, e la sicurezza degli addetti. I fornitori non potranno mai consegnare la merce in assenza del personale sopra descritto.

Trattamento del prodotto non conforme nella fase di ricevimento

Al momento del ricevimento presso le cucine delle Strutture dell'Università, a seconda della natura della derrata alimentare considerata, gli aspetti da tenere sotto controllo sono:

1. **etichettatura** (con i rispettivi vincoli di conformità ad essa attinenti);
2. **separazione e stato di confezionamento** (riguardante l'assenza di promiscuità e l'integrità del confezionamento);
3. **temperatura** (mediante lettura termometro comparando i valori ottenuti con i parametri specificati);
4. **proprietà organolettiche**.

Per ognuno di tali aspetti, la accertata non conformità al momento della fornitura ai parametri definiti, o quanto meno **potenzialmente non sicuri**, determina l'applicabilità della modalità di "reso al fornitore", che si esplica attraverso le seguenti quattro fasi:

1. **restituzione della merce direttamente al fornitore;**
2. **compilazione della "Bolla di reso" in triplice copia (fornitore, Ufficio Acquisti di Sede, appalto);**
3. **compilazione del modulo "Segnalazione disservizio al fornitore".**

Il sopracitato modulo è compilato in tutte le sue parti, trasmettendone una copia alla Sede-Ufficio Acquisti ed una presso l'appalto. L'Ufficio Acquisti della Sede, ricevuta la segnalazione di disservizio e sentito il Responsabile di Divisione, porrà in essere le conseguenti azioni formali passando le informazioni al Servizio Qualità e richiedendo, se del caso, di eseguire un'analisi delle cause con conseguente lettera di reclamo. Attese le difese da parte del fornitore, l'Ufficio Qualità di concerto con l'Ufficio Acquisti classificheranno il disservizio di conseguenza uso qualifica fornitore, fatte salve le ulteriori azioni amministrative e contabili (nota di accredito al fornitore).

4. **apposizione della firma da parte del Cuoco Responsabile sulla "Scheda di Registrazione al Ricevimento" o su "Scheda di registrazione ricevimento derrate a temperatura controllata" nella sezione "Derrata Non Conforme" (le derrate conformi avranno la firma nello spazio corrispondente o la barratura su quadratino della derrata di riferimento T).**

Qualora tale non conformità riguardasse solo parzialmente la fornitura, dovrà essere specificato a quale derrata essa si riferisce.

Analisi richieste ai nostri fornitori sulle derrate di provenienza locale/regionale/nazionale

Le analisi richieste sulle materie prime acquistate e sotto riportate seguiranno sia per tipologia sia per numero delle determinazioni il piano di campionamento; i limiti; e i metodi di analisi di riferimento previsti e citati nel Reg. (CE) n. 2073/05 e alle successive integrazioni inerenti la fase a cui si applica il criterio. La piattaforma di approvvigionamento MARR ed eventuali fornitori locali assicureranno l'inoltro delle analisi effettuate sui prodotti forniti nel rispetto delle frequenze stabilite dal Piano di Autocontrollo di ogni fornitore.

A titolo esemplificativo si riportano le analisi che verranno richieste ai nostri fornitori, nel corso di ogni anno di contratto.

**PROGETTO TECNICO QUALITATIVO
GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO**

MATRICE ALIMENTO	ANALISI MICROBIOLOGICHE (A CURA DEI LABORATORI ESTERNI DEI NOSTRI FORNITORI)	ANALISI CHIMICHE (A CURA DEI LABORATORI ESTERNI RICHIESTE AI NOSTRI FORNITORI)	ANALISI MERCEOLOGICHE CONFORMITA' ORGANOLETTICHE (A CURA DEL PERSONALE LINDOOR MEDIANTE LE SCHEDE DI REGISTRAZIONE HACCP)
FORMAGGI FRESCHI	C.B.T./Colif./Salmonella spp/Listeria monocyt./B. cereus/E. coli/Clostridi S.R.	Emulsionanti/Polifosfati/Antimicrobici	Verifica D.M. e Marchio tutela (DOP/IGP)/tipo di pasta/occhiatura/odore/colore/sapore
FORMAGGI STAGIONATI	C.B.T./Colif./Salmonella spp/Listeria monocyt./B. cereus/E. coli/Clostridi S.R.	Materia grassa ss Umidità Emulsionanti/Polifosfati/Ceneri/Protein e/Antimicrobici	Verifica del D.M. e del Marchio di tutela (DOP/IGP)/Aspetto della crosta/odore/colore/sapore
UOVA	Salmonella guscio e intero	pH tuorlo/albume	Peso/calibro/odore/camera d'aria/integrità dell'imballo
OVOPRODOTTI	C.M.T./Enterobatteri/St. aureus/Salmonella	Acido lattico/pH/conservanti	Integrità della confezione
CARNI FRESCHE SOTTOVUOTO	C.B.T./E. coli/St. aureus/anaerobi solfito riduttori/Salmonella/Listeria monocyt.	Rapporto collagene/proteine Nitriti/nitriti/anabolizzanti	n. lotto auricolare/verifica etichettatura
PRODOTTI ITTICI CONGELATI/SURGELATI	C.B.T./Colif./Staf. coag. positivi/E. coli/Salmonella/Clostridium perfringens/Listeria monocyt.	Metalli pesanti/Istamina	Integrità della confezione/alterazioni di scongelamento/verifica conformità di specie
SALUMI/CRUDI	C.B.T./Colif./Salmonella spp/Listeria monocyt./B. cereus/E. coli/Clostridi S.R.	Conservanti/Polifosfati/Caseinati	Integrità della confezione odore/colore/sapore tipo di impasto
FARINE/CERALI/LEGUMI SECCHI	C.B.T./Staph. Aureus/Enterobacteriaceae/Colif. totali, fecali/E. coli/Salmonella/Enterococchi/Listeria monocyt./Muffa tossinogena/anaerobi solfitoriduttori/B. cereus	Gruppo di aflatoxine Ocratossina A OGM Pesticidi	Integrità della confezione odore/colore/sapore presenza di corpi estranei
RISO	C.B.T./St. Aureus/Colif. totali, fecali/E. coli/Salmonella/Listeria monocyt./CMT/B. cereus	Umidità/ceneri	Integrità della confezione Odore/colore/sapore Presenza di corpi estranei Tenuta di cottura
PASTE SECCHHE DI SEMOLA	C.B.T./St. Aureus/Enterobacteriaceae/Colif. totali, fecali/E. coli/Salmonella/Enterococchi/Listeria monocyt./Muffa tossinogena/anaerobi solfitoriduttori/B. cereus/Clostridium perfringens	Umidità Conservanti Sostanze azotate pH	Tempi di cottura integrità degli imballi residuo di amido nelle acque di cottura
ORTOFRUTTICOLI FRESCHI	All. 2 del Ministero della Salute	Residui/pesticidi/residui di fertilizzanti	Calibrazione/pezzatura/parassiti

Normativa A.T.P. – Automezzi per il trasporto derrate alimentari

Il Ministero dei Trasporti attraverso l'emanazione di un apposito Decreto, ha stabilito l'adeguamento alla direttiva A.T.P. di tutti i veicoli di nuova immisione in circolazione, ed ha disposto anche la regolarizzazione del parco già in circolazione che non risulti dotato di tale certificazione. L'attestazione A.T.P. viene rilasciata ai veicoli nuovi di fabbrica ed ha validità di 6 anni dalla data di rilascio. Alla scadenza l'attestazione può essere rinnovata con prova presso un esperto A.T.P. per altri 3 anni e così via fino al compimento del 12° anno di anzianità della carrozzeria. L'accordo A.T.P. contempla pure le prescrizioni in fatto di temperature alle quali devono essere trasportate le singole derrate, che hanno necessità di mantenimento di ben definiti regimi di temperatura. Queste prescrizioni non sono in contrasto con gli analoghi limiti fissati dal Ministero della Sanità con D.P.R. n. 327/80, in quanto tutti i valori di temperatura previsti del citato D.P.R. sono leggermente superiori a quelli prescritti nell'accordo A.T.P.

I mezzi sono classificati in quattro categorie:

Categoria 1: **COIBENTAZIONE ISOTERMICA – FURGONATURA ISOTERMICA:**

Categoria 2: **COIBENTAZIONE FRIGORIFERA – FURGONATURA FRIGORIFERA:**

Categoria 3: **REFRIGERATA**

Categoria 4: **CALORIFERA**

Temperatura da osservare durante il trasporto di derrate surgelate e congelate

La temperatura più elevata in qualunque punto della merce al momento del carico, durante il trasporto e al momento dello scarico, non deve superare i valori sotto indicati per ciascun prodotto. Tuttavia, se talune operazioni tecniche come ad esempio lo sbrinamento dell'evaporatore del mezzo di trasporto frigorifero richiedono, per breve

PROGETTO TECNICO QUALITATIVO
GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO

tempo un limitato aumento di temperatura di una qualunque parte della merce, è tollerato un aumento di 3°C. delle temperature indicate qui di seguito per le derrate corrispondenti.

SOSTANZE ALIMENTARI

Creme e succhi di frutta concentrati, congelati o surgelati	-20°C
Pesce congelato o surgelato	-18°C
Altre derrate surgelate	-18°C
Burro ed altre materie grasse congelate	-14°C
Frattaglie, rossi d'uovo, volatili e selvaggina congelati	-12°C
Carni congelate	-10°C
Altre derrate congelate	-10°C

TEMPERATURE DA OSSERVARE DURANTE IL TRASPORTO DI ALCUNE DERRATE CHE NON SONO NE' SURGELATE NE' CONGELATE

(come modificato in conformità all'emendamento n. 1 all'ATP del 16.09.1982)

Durante il trasporto, la temperatura di tali derrate non deve superare quelle indicate qui di seguito:

SOSTANZE ALIMENTARI

Frattaglie	+3°C
Burro	+6°C
Selvaggina	+4°C
Latte in cisterna (fresco o pastorizzato) consumo immediato	+4°C
Latte industriale	+4°C
Prodotti del Latte (yogurt, kefir, panna e formaggio fresco, ricotta, mozzarella, mascarpone, ecc.)	+4°C
Pesce, molluschi e crostacei (1) devono essere imballati nel ghiaccio fondente	+4°C
Prodotti preparati a base di carni	+6°C
Carni (escluse frattaglie)	+7°C
Volatili e conigli	+4°C

(1) escluso il pesce affumicato, seccato o vivo, i molluschi vivi ed i crostacei vivi.

ASPETTI IGIENICO-SANITARI - AUTORIZZAZIONE SANITARIA

Il D.P.R. del 26 marzo 1980 n. 327 all'art. 44 dice che sono soggetti ad autorizzazione sanitaria:

- le cisterne e gli altri contenitori additivi al trasporto delle sostanze alimentari sfuse a mezzo di veicoli;
- i veicoli adibiti al trasporto degli alimenti surgelati per la distribuzione ai dettaglianti;
- i veicoli adibiti al trasporto delle carni fresche e congelate e dei prodotti della pesca freschi e congelati.

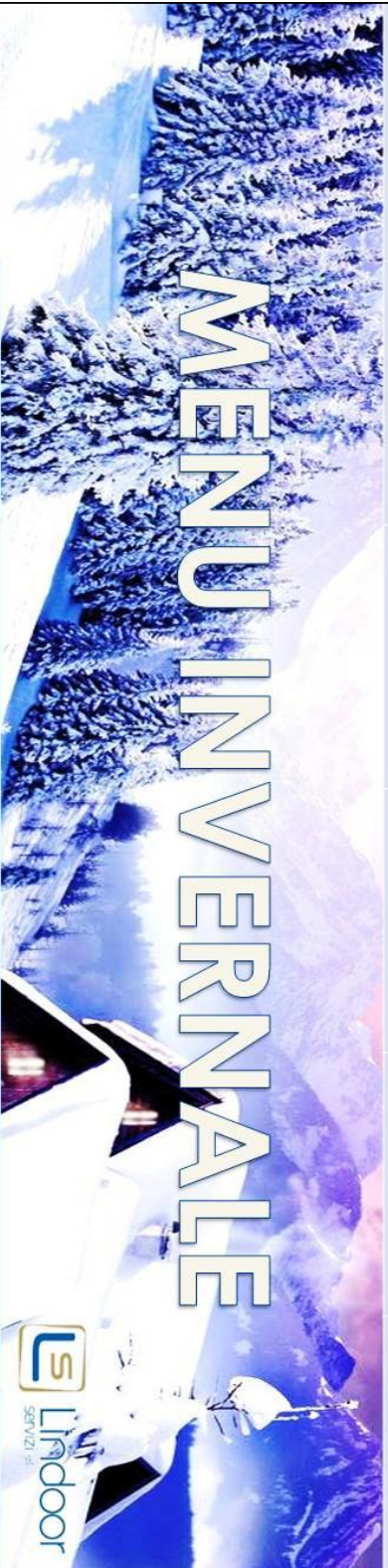
Il trasporto delle sostanze alimentari deve avvenire con mezzo igienicamente idoneo e tale da assicurare alle medesime una adeguata protezione, in relazione al genere delle sostanze trasportate, evitando ogni causa di insudiciamento ed altro danno che possa derivare alle sostanze alimentari trasportate dagli agenti atmosferici o da altri fattori ambientali. Un'ulteriore analisi viene effettuata **mensilmente** al fine di monitorare il rispetto degli impegni contrattuali da parte del fornitore, in modo particolare in termini di Qualità, Sicurezza, Ambiente, Responsabilità Sociale, H.A.C.C.P. e Sicurezza Alimentare. Quanto viene valutato racchiude: i risultati delle Verifiche Ispettive condotte presso il fornitore, i risultati dei questionari atti ad accertare lo stato sui vari schemi certificativi; le registrazioni dei disservizi raccolti su apposito "Modulo Segnalazione Disservizio Fornitore". Attraverso tali risultati l'Ufficio Acquisti trae immediate evidenze sui singoli fornitori in modo da poter prontamente intervenire mediante Azioni Correttive specifiche.

GRAMMATURE

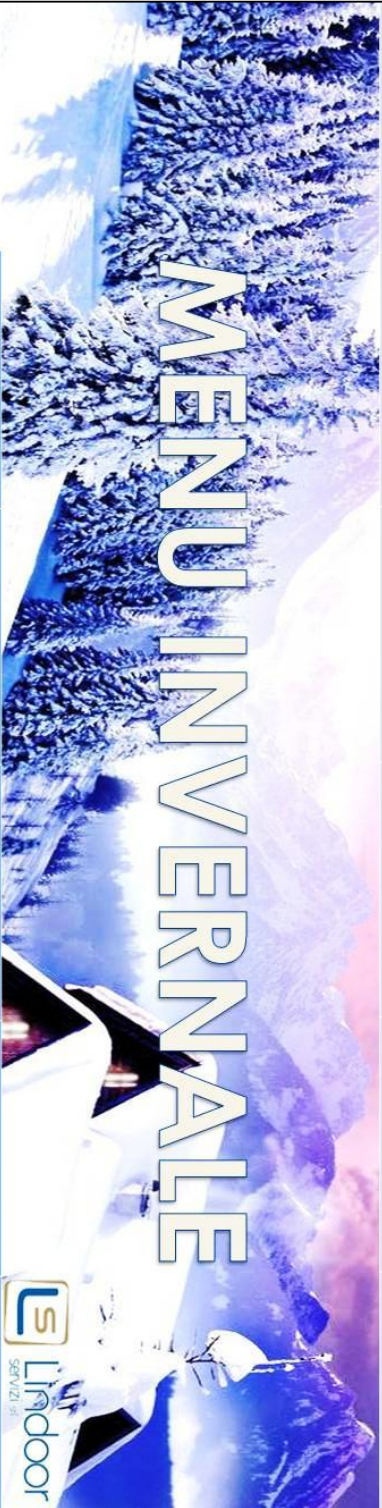
Le grammature rispetteranno i valori indicati nell'allegato D – presentato dall'ente.

Di seguito presentiamo la nostra proposta di MENU, articolati su 4 settimane e suddivisi in base alla stagionalità.

**PROGETTO TECNICO QUALITATIVO
GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO**

1° SETTIMANA	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI
PRIMI PIATTI	PASTA PANNA E PROS. E PISELLI PASTA ALLA NORMA	RISOTTO ALLA PARMIGIANA PASTA AL RAGU' DI VERDURE	MINESTRONE DI ZUCCA PASTA POMODORO E RICCOTTA	PASTA ALLA BOSCAIOLA PASTA ALLA CARBONARA	MINISTRA ALLA LIGURE PASTA AL RAGU' BIANCO
SECONDI PIATTI	FESA DI TACCHINO AI FERRI MOZZARELLAIN CARROZZA	ROAST-BEEF PLATESSA PANATA	ARROSTODI VITELLO CRESPELLE CON CREMA DI FUNGHI	HAMBURGER TAGLIATA CON GRANA	CIMA DI VITELLO TROTA AL CARTOCCIO
CONTORNI	CAVOLFORI GRATINATI BIETE	FINOCCHII IN INSALATA PATATE AL VAPORE	SPINACI SALTATI CAROTE AL VAPORE	CROCCHETTE DI PATATE PEPERONI ARROSTITI	PISELLINI PATATE ARROSTO
					
2° SETTIMANA	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI
PRIMI PIATTI	PENNETTE ALL' AMATRICIANA FUSILLI AL PESTO	RAVIOLI DI MAGRO AL BURRO LASAGNE ALLA BOLOGNESE	ZUPPA ORTOLANA PASTA AI 4 FORMAGGI	RISOTTO GAMBERETTE ZUCCHINE MINESTRONE FRESCO	PASTE ALLE TRE P FARFALLE AL TONNO
SECONDI PIATTI	LONZA AL FORNO FRITTATA ALLE ERBE	CERNIA CON POMODORINI STRUDEL DI ERBETTE	PETTO DI POLLO AGLI AGRUMI GATEAU DI PATATE	ARROSTO DI TACCHINO SALMONE AI FERRI	POLPETTONE FRITTO MISTO
CONTORNI	ZUCCHINE GRATINATE PATATE AL VAPORE	SPINACI AL BURRO PATATINE FRITTE	PISELLI CON PROSCIUTTO BROCCOLETTI	PURE' CAVOLFORE GRATINATO	CAROTE AL BURRO ERBETTE

**PROGETTO TECNICO QUALITATIVO
GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO**

3° SETTIMANA		LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI
PRIMI PIATTI		FUSILLI TONNO E MAIS PENNETTE CREMOLATE CON FUNGHI ZUPPA DI VERDURE	TAGLIATELLE AL RAGU' ORECCHIETTE ALLE VERDURE	PASTA AL FORNO RISOTTO AI CARCIOFI	PASTA ALLA ZINGARA CREMA DI LEGUMI	PASTA CON SEPIE RISOTTO ZOLA E NOCI
SECONDI PIATTI		BRACIOLA AI FERRI SOFFICINI AL FORMAGGIO	TORTINO DI SPINACI PETTO DI POLLO AGLI AGRUMI	BRASATO E POLENTA MERLUZZO CAPPERIE OLIVE	STRACCETTI DI VITELLO AL CURRY SCALOPINE ALLA PIZZAIOLA	SOGLIOLA ALLA MUGNAIA MOZZARELLA IN CARROZZA
CONTORNI		ERBETTE ALL'OLIO FAGIOLINI LESSATI	ZUCCHINE TRIFOLATE PATATE AL VAPORE	POLENTA POMODORI RIPIENI	CIME DI RAPA PISELLI E PROSCIUTTO	PATATE FRITTE CAROTE VICHY
						
4° SETTIMANA		LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI
PRIMI PIATTI		PAPPARDELE AL RAGU' GNOCCHI AL POMODORO	PASTA ALLA TIROLESE LASAGNE AL PESTO	PASTA CON SALSICCIA SPAGHETTI AGLIO OILIO E PEP.	MINISTRA DI FAGIOLI CON ORZO PASTA E ZUCCHINE	RISOTTO ALLA PESCATORA PIZZOCCHERI
SECONDI PIATTI		CORDON BLEAU NASELLO DORATO	GRIGIATA MISTA TILAPIA CON VERDURE CARPIONATE	FRITTATA CON PORRI E ZUCCHINE POLLO ALLE ERBE	LONZA AL FORNO BOCCONCINI DI MANZO CON VERDURE	SALTIMBOCCA ALLA ROMANA FILETTO DI PASSERA ALLA MEDITERRANEA
CONTORNI		CATALOGNA PATATE PREZZEMOLATE	FAGIOLINI AL BURRO PATATINE FRITTE	PURE' FAGIOLINI UMIDO	CAROTE E PISELLI BIETE	GRAUTI SPINACI SALTATI

**PROGETTO TECNICO QUALITATIVO
GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO**

1. SETTIMANA	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	ENERGI
PRIMI PIATTI	RAVIOLI DI MAGRO BURRO SAL VIA PASTA POMODORO ED OLIVE	INSALATA DI FARRO RISOTTO AL LIMONE	LASAGNE ALLA BOLOGNESE PASTA ALLE ZUCCHINE E GAMBERETTI	PASTA AL POMODORO ERICOTTA RISOTTO ZAFFERANO E SPECK	PASTA AL TONNO GNOCCHI AL PESTO
SECONDI PIATTI	FRIITATA AGLI SPINACI SALTINBOCCA ALLA ROMANA	BOCCONCINI DI TACCHINO AGLI AROMI POLPETTE AL POMODORO	ARROSTODI SUINO AL LATTE PETTO DI POLLO PANATO	TAGLIATA RUCOLAE GRANA TORTA SALATA ESTIVA	TRANCI DI PALOMBO ALLA LIVORNESE MOZZARELLAN CARROZZA
CONTORNI	CAROTINE INTERE BABY PREZEMOLATE PATATE AL FORNO	ZUCCHINE TRIFOLATE CAVOLFIORRE ALL'OLIO	SPNACI LESSATI PATATE SALTATE	FAGIOLINI ALL'AGRO FINOCCHI ALL'OLIO	PURE DI PPATATE CAVOLFIORRE DELLO CHEF

2. SETTIMANA	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	ENERGI
PRIMI PIATTI	PASTA ALLA NORMA ZUPPA DI CAROTE	RISOTTO ALLE VERDURE RAVIOLI AL RAGU'	PASTA ALL'AMATRICIANA GNOCCHI ALLO ZOLA	PASTA AL FORNO PASTA BROCCOLIE ACCIUGHE	RISOTTO AL SALMONE PASTA AGLIO OLE PEPERONCINO
SECONDI PIATTI	SCALOPINI DI SUINO AI FUNGHI FRITTAIA ALLE ZUCCHINE	SPEZZATINO DI MANZO SEPPIOLINE IN UMIDO CON PISELLI	BOCCONCINI DI TACCHINO ALLE VERDURE PUNTINE DI SUINO AL FORNO	ARISTA ALLE MELE PETTO DI POLLO AI CARCIOFI	TRANCI DI VERDESCA ALLE OLIVE PARMIGIANA DI MELANZANE
CONTORNI	FINOCCHI ALLA PARMIGIANA PATATE IN UMIDO	FAGIOLINI ALL'OLIO PISELLE E CAROTE SALTATI AL BURRO	INSALATA GRECA PEPERONATA	SPNACI AL GRATIN CAROTE AL BURRO	FAGIOLI ALL'UCCELLETO CAVOLINI DI BRUXELLES

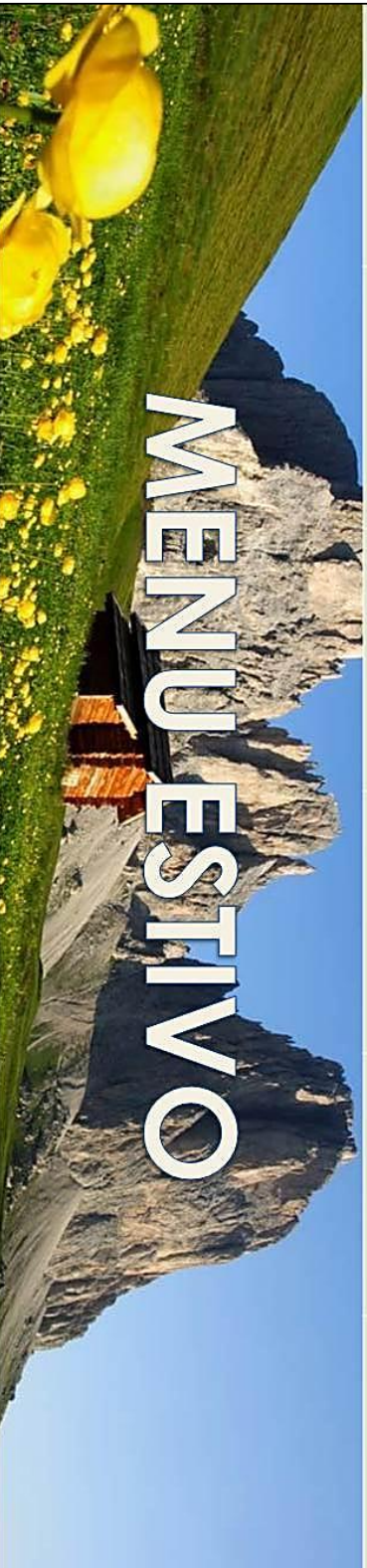


MENU ESTIVO

PROGETTO TECNICO QUALITATIVO
GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO

3° SETTIMANA		LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENEDI
PRIMI PIATTI	PASTA ALLA PUTANESCA RISOTTO AGLI ASPARAGI	PASTA AI 4 FORMAGGI PASTA CON PEPERONI	ZUPPA DELL'ORTO PASTA ALLA ZUCCA	PASTA ALLO SPECK RISOTTO TALEGGIOE PERE	PASTA AL PESCE SPADA LASAGNE DI MAGRO	
SECONDI PIATTI	SCALOPINE ALLA VALDOSTANA FRITTATA ALLE CIPOLLE	FILETTO DI PLATESSA ALLA MUGNAIA TAGLIATA DI MANZO	POLPETTE IN UMIDO QUICHE L'ORRAINE DI VERDURE	PETTO DI POLLO AGLI AGRUMI ARROSTO DI SUINO AGLI AROMI	BASTONCINI DI MERLUZZO IMPANATI VERDURE RIPIENE AL FORMAGGIO	
CONTORNI	FINOCCHII IN INSALATA PATATE AL FORNO	CECI ALL'OLIO SPINACI AL GRATIN	PURE DI PATATE CAROTE VICHY	FAGIOLINI CON CAPPERI FINOCCHII ALL'OLIO	CAVOLFORE PATATE SALTATE	

4° SETTIMANA		LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENEDI
PRIMI PIATTI	RAVIOLI AL POMODORO PASTA AL PESTO SICILIANO	RISOTTO ALLA SCAMORZA PENNETTE AL PESTO	GNOCCHI AL RAGU' CREMA PARMANTIER	PASTA AL FORNO PASTA AI CARCIOFI	RISOTTO AL PESCE PERSICO PASTA AL RAGU' DI VERDURE	
SECONDI PIATTI	TORTIA SALATA SPINACI E PATATE COTOLETTA ALLA MILANESE	SIRACCETTI DI POLLO ALL'ACETO BALSAMICO FILETTO DI NASELLO POMODORO E OLIVE	BOCCONCINI DI TACCHINO AL CURRY QUICHE AGLI ASPARAGI	ARROSTO DI SUINO AI FUNGHI PETTO DI POLLO AL VINO BIANCO	HAMBURGER SPEIDINI DI MANZO	
CONTORNI	FINOCCHII ALLA PARMIGIANA PURE DI PATATE	CROCCHETTE FAGIOLIA ALLA CIPOLLA	SPINACI AL VAPORE CAROTE AL BURRO	CRAUTI PISELLINI UMIDO	PATATINE FRITTE ERBETTE AL BURRO	



MENU ESTIVO



*AMPIEZZA
DEL LISTINO
PRODOTTI*



B4 – AMPIEZZA DEL LISTINO DEI PRODOTTI OFFERTI

Oltre a garantire quanto previsto nel Capitolato Speciale d'appalto, grazie ad una nuova concezione dell'organizzazione degli spazi e la fornitura di nuove attrezzature, che Vi illustreremo successivamente, Lindoor sarà in grado di offrire alla Clientela, sia per il servizio BAR sia per il servizio MENSA, una **vasta gamma di ulteriori prodotti**, ed una composizione del menu **ricca e variegata** (come rappresentato nel menu della pagina precedente).

Questa nuova concezione del servizio BAR, oltre ad offrire una miglioria complessiva al servizio, determina anche una velocizzazione del servizio MENSA, in quanto i prodotti fast food non saranno più proposti nella linea self (es. oggi la pizza è proposta in linea e non al BAR).



caffetteria
IL LOCALE SENZA PARI

BEVANDE
Caffè espresso e macchiato
Caffè decaffeinato
Caffè d'orzo
Ginseng
Cappuccino
Cappuccino con Orzo/decaffeinato
Bicchiere latte freddo/caldo
Latte macchiato
The o camomilla
Cioccolata liscia o con panna
Cioccolata bianca o con panna
Infusi e tisane
Succhi di frutta
Spremute di frutta
Frullati di frutta
Macedonia di frutta
Yogurt
L'ANGOLO DEL DOLCE
PASTICCERIA
Croissant liscio, al cioccolato, marmellata, cereali e miele, crema, frutti di bosco, nocciola
Meredine e snack assortite
Pane e nutella, Torte





Acqua naturale/frizzante ½ lt
Acqua naturale/frizzante bicchiere

Bibite lattina 33 cl:
coca cola, coca light, coca zero,
fanta, sprite, chinotto, gazzosa, lemonade
Red bull

Birra in bottiglia 33 cl
Crodino, Aperol, San Bitter

Succhi di frutta
Spremute di frutta
Frullati di frutta

Macedonia di frutta
Frutta con gelato

LA CAFFETTERIA

Ci si può fermare per una colazione veloce, un cornetto appena sfornato, pane e nutella accompagnano da un cappuccino con la crema di latte, ma anche concedersi un piccolo lusso mattutino e spalmare con calma burro e marmellata, o ancora iniziare la giornata con una sana colazione a base di frutta e yogurt.

PANINERIA

La **PANINERIA** con un ricco listino di scelte per tutti i gusti, è il risultato di una approfondita indagine di mercato condotta dal nostro Ufficio marketing, al fine di identificare quali siano i panini più venduti oggi in Italia: BAGUETTES, PANINI TIPO FRANCESINO O PANE ARABO, PIADINE, TOAST, TRAMEZZINI, HAMBURGER, HOT DOG, FOCACCE.



PANINI
SEMPLICE: crudo, cotto, pancetta, salame
FARCITO: affettato a scelta e fontina
CAPRESE: mozzarella, pomodoro e origano
PESCATORE: tonno, pomodoro e maionese
TEDESCO: wurstel e salsa
HAMBURGER: hamburger, insalata, salsa
CHEESEBURGER: hamburger, insalata, salsa, formaggio
VEGETARIANO: verdure grigliate e fontina
GOLOSO: mozzarella, salsiccia, salsa ai funghi
DELICATO: tacchino, pomodoro, insalata, salsa
TIROLESE: speck, salsa ai funghi, brie
MILANESE: cotoletta, insalata, pomodoro e salsa
CONTADINO: crudo, verd. Grigliate, pom secchi, mozz
VALTELLINESE: bresaola, rucola, grana
BOLOGNA: mortadella, pomodoro, insalata, salsa
PRAGA: pr di praga, brie e patè di olive
ULISSE: provola, salame e salsa
PENELOPE: crudo, robiola e rucola

PIADINE
Crudo, mozzarella
Cotto e fontina
Cotto, pomodoro insalata e salsa
Brie e verdure grigliate
Crudo, asiago e patè di funghi

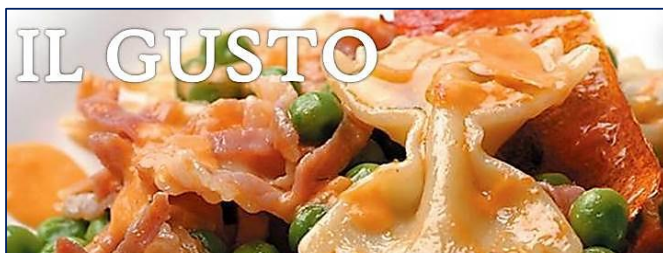
FOCACCE
Cotto, mozzarella, insalata e salsa
Tonno, pomodoro, insalata e salsa
Speck, pomodorini, rucola e asiago

TRAMEZZINI
Cotto maionese
Insalata di pollo, salsa e lattuga
Rucola, Brie, Funghi misti e tartara
Salame, fontina e salsa
Tonno maionese e insalata

TOAST
Semplice
Farcito
Maxi toast farcito

BAGUETTES
Crudo, mozzarella di bufala, lattuga
Samone scozzese affumicato, Brie, Rucola
Pomodori secchi, melanzane grigliate, zucchine grigliate
Petto di vitello arrosto, salsa tonno, pom secchi e capperi
Spinaci e mozzarella





IL GUSTO

PIZZE AL TRANCIO

Margherita
Prosciutto
Prosciutto e funghi
Olive
Salame piccante
Napoli
Vegetariana
4 formaggi
Capricciosa
Prosciutto crudo e rucola
Pomodorini, mozz di bufala

ROSTICCERIA e STREET FOOD

Torte pasqualina
Torta salata coito e mozzarella
Torta salata provola e verdure
Bocconcini di pollo panati
Arancini
Mozzarelline impanate,
Panzerotti
Anelli di cipolla
Olive all'ascolana



alimentazione viene spesso preferita, tanto da occupare un posto importante nell'alimentazione umana: stime della FAO indicano in ben 2,5 miliardi il numero di persone che giornalmente si alimentano in questo modo.

BIBITE e FRUTTA

Le migliori marche di bibite gassate, una proposta di bevande a base di frutta, preparate fresche dal nostro personale con prodotti rigorosamente di stagione.

Chi volesse pranzare presso il BAR, sarà avvolto da uno spazio informale e accogliente, un servizio attento e veloce, una cucina stagionale e curata.

Piatti sempre diversi che vengono preparati espressamente per garantire ai clienti che pranzano fuori casa tutti i giorni un pasto sempre vario, fresco e a base di prodotti locali

Sarà allestito **L'ANGOLO DELLA PIZZA**, prodotta direttamente presso la struttura.

E' possibile richiedere la pizza anche per le diete celiache.

Lo **STREET FOOD** e la **ROSTICCERIA** un nuovo concetto di ristorazione: torte salate, arancini, bocconcini di pollo...

I prodotti street food e rosticceria: il settore della ristorazione sta evolvendosi sempre più velocemente e rispecchia lo standard di vita attuale delle metropoli italiane, caratterizzato da poco tempo e ottimizzazione del tempo libero. In questa fase storica è naturale che il "cibo di strada" abbia il sopravvento.

Il consumo di cibo per strada consente generalmente di mangiare in maniera più informale, più rapida, e meno costosa che al ristorante o in altro luogo deputato allo scopo, e, per questo motivo, questa forma di

Yogurt
Come lo vuoi tu!
Crea il mix che più ti piace.

YOGURTERIA
LISCIO
TOPPING ALLA FRAGOLA
TOPPING AL CIOCCOLATO
MACEDONIA E YOGURT

CREPERIA
NUTELLA
NUTELLA E BANANA
CREPE CON GELATO
FRAGOLA
AGGIUNTA PANNA MONTATA
SALATA (salumi e formaggi)

SWEET TEMPTATIONS....
What's in your crepe?

Qualunque sia la scelta del commensale, il nostro servizio prevede la possibilità di consumare il pasto in piedi, quindi le porzioni e la stoviglieria sono ideate ad hoc per consentire una pausa pranzo veloce e senza ausilio di appoggio o seduta.

La CREPERIA - YOGURTERIA E GELATERIA

Prodotti direttamente in loco, grazie all'ausilio di innovative macchine miscelatrici, a disposizione dei consumatori, proporremo anche questa tipologia di prodotti che sempre più spesso sta diventando un'opzione per il pranzo, specialmente per chi ha poco tempo e desidera qualcosa di diverso.



I CONTENITORI PER IL CONSUMO

Presso il BAR e la SALA MENSA utilizzeremo stoviglie di ceramica e vetro, fatta eccezione per i contenitori della paninetteria e street food (come illustrato nelle foto sotto). I contenitori per lo street food consentono all'Utenza di poter consumare il pasto anche in altro luogo, e poterlo asportare anche al di fuori della struttura universitaria. Qualora ci fosse la necessità o la richiesta di utilizzare anche bicchieri e piatti di plastica, Lindoor acquisterà rigorosamente materiale BIODEGRADABILE.



LE DIETE SPECIALI

LE PREPARAZIONI PER LE DIETE SPECIALI

I prodotti dietetici, prelevati dal magazzino vengono portati nella cucina per la preparazione delle diete.

I prodotti deperibili vengono prelevati dalle rispettive celle/frigoriferi di stoccaggio a seconda della tipologia di alimento e portati ai rispettivi reparti di lavorazione per la preparazione dei semilavorati e dei prodotti finiti necessari per la realizzazione e il confezionamento delle diete speciali.

Il personale dedicato alla realizzazione dei piatti in regime dietetico effettua le lavorazioni all'interno dei reparti in tempi diversi dal resto delle preparazioni inoltre utilizza accessori ed utensili dedicati in modo da evitare contaminazioni e promiscuità con il resto delle lavorazioni.



LA COTTURA DELLE DIETE SPECIALI

Per quanto riguarda le diete speciali, Lindoor Servizi attraverso l'ufficio QUALITÀ E SICUREZZA e l'affiancamento alla Dietista e Dietologo, è in grado di fornire un efficiente servizio di gestione diete speciali, e consulenza diretta agli Utenti.

L'azienda di ristorazione, nella gestione delle diete speciali ha ruolo importante e di grande responsabilità.

Il Servizio Dietetico, garantirà l'elaborazione di diete specifiche per ogni patologia, prescrizione medica, allergia, e per coloro che seguono regimi dietetici particolari dovuti a scelte etico-religiose quali quelle dei musulmani o dei vegetariani. Offriremo inoltre una costante collaborazione con il Nostro Servizio Dietetico di Sede.

Infatti a disposizione di tutti i Commensali, attiveremo una **LINEA TELEFONICA DEDICATA**, per qualsiasi richiesta di informazione o anche solo consulenza, in merito a DIETE SPECIALI.

DIETE PER CHI RISPETTA UN'ALIMENTAZIONE VEGETARIANA E MUSULMANA

Prescrizione della dieta : Dieta Vegetariana

Con questa prescrizione s'intende un'alimentazione puramente orientata sulla scelta di alimenti di origine vegetale, ma vi sono varie tipologie di dieta:

- Vegetaliani: Consumano solo cibi di origine vegetale
- Lattovegetariani: Consumano cibi di origine vegetale più latte e formaggi
- Ovolattovegetariani: Consumano vegetali, latte, formaggi, uova
- Semivegetariani: Escludono le carni rosse e bianche ma sono favorevoli al consumo di pesce



PROGETTO TECNICO QUALITATIVO
GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO

Lindoor Vi propone dei menu studiati appositamente per chi non assume alimenti di origine animale, come alternativa al menu del giorno per il vitto comune, che possano garantire oltre che ad un corretto apporto in nutrienti, anche una rotazione di portate appetibile, nel rispetto della filosofia di vita alimentare.

Alimentazione e filosofie socio-culturali Le religioni e le filosofie a sfondo religioso non hanno prescrizioni rispetto ai metodi di allevamento ma ne hanno diverse rispetto alla macellazione e al consumo di carne. Contrariamente all'opinione diffusa, l'induismo non è vegetariano, vieta solo il consumo di carne bovina. Solo la casta dei bramini, per ragioni di purezza rituale, non dovrebbe toccare carne.. Un esempio il bramino o un'altra casta superiore non si metterebbe mai a lavorare il cuoio, considerato impuro. Molto più rigorosi i giainisti i quali, oltre alla dieta vegetariana, dovrebbero girare con una mascherina davanti alla bocca per evitare di ingoiare i microbi. "Kosher" e "halal" sono i metodi di uccisione prescritti dalla religione ebraica e musulmana rispettivamente; simili perché basati sul taglio della giugulare così da ottenere una carne senza sangue. Entrambe le religioni proibiscono inoltre assolutamente la carne suina. Gli ebrei ortodossi inoltre, non associano nello stesso pasto o piatto alimenti animali di tipo diverso (es. burro e uova) né mangiano pesci "senza lisce". Il cristianesimo prescrive un giorno di magro - il venerdì - dove si mangia solo pesce. Il cristianesimo delle origini, richiamandosi alla Genesi (dove, prima del diluvio universale, uomo e animali si nutrivano di soli vegetali) riteneva la carne impura.

LA GESTIONE DELLE DIETE PER INTOLLERANZE O ALLERGIE O PARTICOLARI SITUAZIONI DI SALUTE-TERAPIE, AVVERRÀ CON SISTEMA DI PRENOTAZIONE DEL PASTO (ENTRO LE ORE 09.30 DEL GIORNO STESSO) TRAMITE APPOSITI MODULI, CHE I COMMENSALI POTRANNO TROVARE PRESSO OGNI SALA MENSA.

NEL CASO IN CUI NON CI SIA LA POSSIBILITÀ DI PRENOTARE IL PASTO, UTILizzerEMO IL SISTEMA DI COTTURA ESPRESSA.

IN FASE DI START UP E NEL CORSO DELL'APPALTO, GLI UTENTI CHE RICHIEDONO DIETE SPECIALI PER INTOLLERANZE/ALLERGIE ECCETERA, DOVRANNO CONSEGNARE LA PRESCRIZIONE MEDICA AI NOSTRI OPERATORI, PER ASSICURARE LA MASSIMA SICUREZZA NELL'EROGAZIONE DEL PASTO.

I NOSTRI MENU E LE PROMOZIONI



Bistrot Da Vinci

I NOSTRI MENU

- MENU COMPLETO**
PRIMO + SECONDO + CONTORNO
pane e coperto e acqua 0,5 cl
- MENU PRIMO**
PRIMO + CONTORNO
pane e coperto e acqua 0,5 cl
- MENU SECONDO**
SECONDO + CONTORNO
pane e coperto e acqua 0,5 cl
- MENU INSALATONA**
INSALATONA + MACEDONIA O YOGURT
pane e coperto e acqua 0,5 cl
- MENU PIZZA O PIADINA**
PIZZA O PIADINA + CONTORNO
pane e coperto e acqua 0,5 cl
- MENU STREET FOOD**
2 PRODOTTI a scelta + INSALATA
pane e coperto e acqua 0,5 cl
- MENU SANDWICH**
2 PANINI a scelta
+ MACEDONIA O YOGURT
pane e coperto e acqua 0,5 cl



Bistrot Da Vinci

ABBONAMENTI CAFFETERIA

- 10 caffè
- 10 caffè d'orzo o ginseng
- 10 cappuccini
- 10 caffè + brioches
- 10 cappuccini + brioches

COLAZIONE ALL'ITALIANA

Caffè o cappuccino
croissant
spremuta di arancia

ENGLISH BREAKFAST

Caffè o cappuccino
Uova e bacon con toast
Spremuta di arancia

PICCHI DI LAVORO



PROFILI PROFESSIONALI

Come chiaramente evincibile dal TIMING OPERATIVO e dal MONTE ORE (illustrato nel paragrafo dedicato "MODALITA' DI ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO"), la scelta di LINDOOR SERVIZI nell'organizzazione del personale, eccezion fatta per le figure direttive, favorisce l'assunzione di risorse con contratti di lavoro part-time al fine di disporre di un organico numeroso, specialmente durante i momenti quali colazione e pranzo dove si presume la maggiore affluenza degli ospiti, garantendo così la massima copertura del servizio e dei vari presidi, soprattutto nelle fasce orarie di più intensa attività.

Essendo l'esercizio dei BAR caratterizzato da un afflusso non costante di clientela, è indispensabile disporre di un organico che persegua una logica di ripartizione del monte ore lavorativo su un consistente gruppo di lavoratori assunti con contratti di lavoro part-time con lo scopo di garantire la più capillare copertura dei presidi durante i frangenti di più intensa attività, offrendo così agli utenti un servizio efficiente, veloce e capace di soddisfare al meglio richieste ed esigenze.

Inoltre la specifica mansione lavorativa dei baristi comporta uno stress psico-fisico non indifferente che conduce l'azienda a ritenere più adeguata la figura contrattuale del part-time, in modo da garantire che il personale possa effettuare la propria prestazione lavorativa senza condizioni di sofferenza psico-fisica.

Nello svolgimento di tutte le attività previste, gli operatori addetti ai servizi osserveranno tutte le disposizioni e le norme generali e i regolamenti disciplinari in vigore presso le specifiche aree a cui saranno assegnati, al fine di assicurare la salvaguardia degli utenti ed il rispetto della dignità personale.

In particolare gli addetti:

- ✚ avranno piena consapevolezza dell'ambiente nel quale si trovano ad operare e perfetta conoscenza dei criteri di svolgimento di tutte le attività affidate, nonché delle modalità e delle corrette procedure di esecuzione di tutti gli interventi;
- ✚ avranno perfetta conoscenza ed informazione riguardo le caratteristiche di rischio e le modalità preventive legate allo svolgimento delle attività in ambito ristorativo;
- ✚ svolgeranno il servizio nelle zone assegnate e negli orari stabiliti, rispettando ed applicando diligentemente i regolamenti in vigore presso i reparti/servizi in cui operano;
- ✚ eviteranno nell'espletamento del proprio servizio di costituire intralcio o disturbo al normale andamento dell'attività del polo Universitario e al personale dipendente;
- ✚ non accetteranno compensi o regalie;
- ✚ segnaleranno eventuali anomalie riscontrate durante l'esecuzione del servizio;
- ✚ consegneranno qualsiasi oggetto ritrovato al proprio Referente;
- ✚ al termine del servizio lasceranno locali e attrezzature in perfetto ordine;
- ✚ non consentiranno l'accesso agli ambienti a persone estranee al servizio;
- ✚ non prenderanno ordini da estranei nell'espletamento del servizio;
- ✚ presteranno particolare attenzione all'utilizzo dell'energia elettrica, spegnendo le luci non necessarie.

I CRITERI DI AVVICENDAMENTO degli operatori

Per rispondere alle normali necessità di TURNAZIONE DEL PERSONALE, Lindoor Servizi, sulla scorta di un'esperienza pluriennale nell'organizzazione di servizi complessi e richiedenti un numero elevatissimo di manodopera, ha sviluppato procedure ormai collaudate e di sicura efficacia. Il personale viene normalmente assunto con orario differenziato a seconda delle mansioni ed aree alle quali sarà assegnato. L'organizzazione prevede, di norma, assunzioni part-time ad eccezione delle figure direttive.

L'avvicendamento del personale avviene a seguito del manifestarsi di assenze. Le assenze si suddividono in:

- ✚ prevedibili
- ✚ non prevedibili

PROGETTO TECNICO QUALITATIVO GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO

Assenze prevedibili

Le assenze di cui è possibile prevedere sia il periodo in cui si verificheranno, che la durata sono:

- ferie;
- permessi;
- diritto allo studio;
- riduzione orario contrattuale;
- festività abolite.

La limitazione degli effetti negativi delle assenze prevedibili sulla programmazione operativa consiste nel far fronte tempestivamente alla carenza di forza lavoro, conseguenza di tali avvenimenti. A tal proposito viene redatta una precisa pianificazione delle ferie e dei permessi, in modo tale da avere sempre sotto controllo le assenze degli operatori intervenendo in tempo utile con eventuali sostituzioni. In tal senso possono essere programmate delle assunzioni a tempo determinato o lo spostamento di personale occupato presso altre strutture interessate da chiusure o calo pasti (scuole, aziende ecc)

Assenze non prevedibili

Le forme in cui si manifesta l'assenteismo non prevedibile e non programmabile sono:

- malattia
- infortunio

Tali assenze se non pianificate, proprio per la loro natura imprevedibile, danno luogo a sconvenienti effetti sulla programmazione del servizio.

I criteri di avvicendamento utilizzati per far fronte alla necessità di sostituzione di personale si articolano nel seguente modo:

- nell'immediato, giorno nel quale avviene l'assenza si utilizzano gli operatori part-time presenti in appalto, chiedendo la disponibilità a sopperire all'assenza prestando ore di lavoro supplementare.

- dal giorno successivo, preso atto dell'entità dell'assenza, si utilizzano operatori presenti presso altre unità limitrofe o si ricorre al gruppo di collaboratori assunti a chiamata che saranno selezionati in fase di start up; tale soluzione consente di poter raddoppiare la forza lavoro, rendendola dinamica in base alle effettive esigenze.

Modalità di gestione del servizio in caso di sciopero o altre cause di forza maggiore

Oltre a quanto previsto dal C.N.N.L. del 25.5.2001, e dalla Legge 12.6.1990 n° 146 modificata con la Legge 11.4.2000 n° 83, Lindoor servizi, al fine di garantire sempre un servizio di qualità ma anche di affidabilità, presta particolare attenzione nel prevedere e organizzare sistemi atti a fronteggiare emergenze di qualsiasi natura che possano alterare il normale svolgimento dei servizi offerti. L'ufficio Amministrazione del Personale di Lindoor Servizi, settore Relazioni Industriali, a fronte di qualsiasi agitazione del personale a livello nazionale, interviene preventivamente per definire tutti i possibili accordi a garanzia dell'espletamento dei servizi di primaria importanza, cercando nel contempo di risolvere, per quanto possibile a livello aziendale, quanto sia motivo di disaccordo. Grazie alle innumerevoli gestioni operanti sul territorio nazionale e regionale Lindoor Servizi è in grado di garantire una buona parte o tutto il servizio in appalto, nel caso di agitazioni locali o provinciali, provvedendo al trasferimento di personale, preventivamente formato per simili situazioni, da altre unità operative situate in zone limitrofe e richiedendo l'intervento della squadra di pronto intervento.

Nel caso di sciopero a livello nazionale, per il quale è prevedibile una massiccia adesione, Lindoor Servizi attiva un servizio d'emergenza garantendo il servizio con modalità ridotte.

Nel caso di sciopero a livello locale o provinciale, oltre all'intervento della squadra di pronto intervento sarà utilizzato il personale di altre unità operative presenti nella/e regione/i limitrofe.

Modalità di GESTIONE DEL SERVIZIO in caso di interventi urgenti ed imprevisti

Nell'ambito della gestione di un appalto, nonostante una buona pianificazione e gestione delle attività, a causa di fattori interni ed esterni al processo di erogazione del servizio, la possibilità di trovarsi a fronteggiare situazioni urgenti, di emergenza o impreviste, dovute ad esempio ad un incremento dell'attività lavorativa a fronte di affluenze non preventivate o richieste aggiuntive di servizi, risulta elevata.

Fondamentale quindi, ai fini di una corretta erogazione del servizio, risulta essere la capacità di **poter intervenire tempestivamente** ogni volta che se ne presenti la necessità, provvedendo a ripristinare le condizioni di normalità e consentendo quindi una rapida e funzionale risoluzione dei problemi insorti.

PROGETTO TECNICO QUALITATIVO

GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO

Il sistema di gestione delle emergenze sarà garantito, da Lindoor Servizi, principalmente attraverso:

- ✚ la reperibilità degli operatori addetti alla gestione del servizio (RESPONSABILE DEL SERVIZIO, RESPONSABILE DI GESTIONE, COORDINATORI DEL SERVIZIO, REFERENTI);
- ✚ il ricorso a procedure operative, in grado di definire con chiarezza e precisione il modo migliore per fronteggiare varie tipologie di emergenze che dovessero verificarsi nel corso dell'appalto.

Di seguito riportiamo le modalità di gestione delle emergenze relativamente a:

- indisponibilità di personale;
- interventi a chiamata non programmati e non programmabili;
- interventi straordinari;
- eventuali stock-out di materiali/attrezzature.
- Indisponibilità di personale

La presenza di appalti gestiti a livello nazionale e in particolare nella Regione Lombardia consente a Lindoor Servizi di avere sempre a disposizione risorse umane, attrezzature, mezzi, materiali, ecc., al fine di sopperire e rispondere in modo puntuale ed efficace a qualsiasi emergenza e necessità.

Al verificarsi di situazioni riguardanti l'assenza del personale (dovuta a malattie, imprevisti, ecc.), Lindoor Servizi è in grado di intervenire tempestivamente e di assicurare il regolare svolgimento del servizio "attingendo" dalla quota di personale, di stesso livello, indicato come addetti per sostituzione.

Il personale impiegato è opportunamente formato per poter svolgere le prestazioni richieste dal Capitolato Speciale.

La gestione degli operatori destinati al servizio di sostituzione personale indisponibile spetterà al Responsabile di Gestione e al Coordinatore dei Servizi, i quali:

organizzeranno il personale di sostituzione;

- ✚ assicureranno che gli operatori sostitutivi abbiano a disposizione tutte le risorse tecniche necessarie per il corretto espletamento delle loro mansioni;
- ✚ verificheranno l'operato degli addetti.

EVENTUALI CARENZE O MANCANZE DI MATERIALI E ATTREZZATURE

La **disponibilità costante delle risorse tecniche** rappresenta un elemento fondamentale per garantire la continuità del servizio ed il rispetto delle condizioni di erogazione previste.

Risulta fondamentale evitare carenze o mancanze di materiali ed attrezzature, al fine di consentire lo svolgimento delle attività previste.

E' altrettanto vero, però, che è compito della nostra Azienda saper **pianificare le scorte di magazzino** in modo da ridurre i costi legati a giacenze eccessive, senza per questo andare ad inficiare la qualità del servizio offerto.

Tutto ciò si realizza tramite una politica di razionalizzazione delle scorte di magazzino che sia in grado di garantire la disponibilità costante delle risorse tecniche necessarie ma anche l'abbattimento dei costi legati al mantenimento per lungo tempo delle scorte in magazzino.

La suddetta politica si basa sui seguenti elementi:

- ✓ elevata capacità di approvvigionamento, da parte del Servizio Approvvigionamenti di Lindoor Servizi, grazie a:
 - possibilità di comunicare con i fornitori attraverso percorsi preferenziali in modo da minimizzare i tempi di fornitura;
 - utilizzo di Internet per accedere ai siti web dei fornitori, controllando le scorte di magazzino e la disponibilità del materiale richiesto;
 - possibilità di inviare ordini anche al di fuori dell'orario normale di lavoro con consegne notturne per fronteggiare situazioni di emergenza;
 - garanzia di tempi di consegna il più possibile ridotti (generalmente entro le 12/24 ore successive all'ordine);
- ✓ applicazione della manutenzione preventiva, con forte riduzione delle cause di guasto e delle conseguenti necessità di attrezzature e materiali necessari al ripristino delle condizioni di normalità;
- ✓ pianificazione di una **SCORTA MINIMA DI SICUREZZA**, ovvero della dotazione di risorse tecniche al di sotto della quale non si può garantire il corretto espletamento dei servizi oggetto dell'appalto; tale scorta minima, al fine di ridurre i costi legati a giacenze eccessive, è calcolata in maniera dinamica, ovvero adattandola di continuo alle

PROGETTO TECNICO QUALITATIVO
GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO

reali esigenze dell'appalto scaturite dalle analisi del trend di processo, ad esempio in relazione alle tipologie di guasto più frequenti ed agli stock di materiali ed attrezzature soggetti a maggiore rapidità di consumo;

- ✓ possibilità di ricorrere, all'occorrenza, all'impiego di attrezzature e materiali provenienti da altre sedi di Lindoor Servizi presenti sul territorio.

MAGGIOR AFFLUSSO IMPROVVISO DI CLIENTELA

Le modalità operative di produzione in essere, essendo per la maggior parte realizzate in espresso direttamente presso la struttura, consentono di aumentare la produzione per coprire maggiori fabbisogni, generati da improvvisi e non prevedibili aumenti delle richieste di prodotti e servizi, a fronte di maggiori affluente di utenti.

Le scorte di magazzino e la tipologia dei prodotti utilizzati, consentono la gestione di tali evenienze garantendo sempre una adeguata offerta dei prodotti previsti dal menù.

Inoltre la vicinanza del nostro centro cottura a circa 10 minuti di spazio temporale, garantisce la possibilità di poter ricevere piatti pronti nell'arco di 30 minuti dal ricevimento delle richiesta inoltrata dal direttore del punto di ristoro.

Nello stesso spazio temporale il centro cottura è in grado di inviare personale formato per far fronte alla maggiore affluenza di utenti.

Per tutte le situazione programmabili con un preavviso maggiore di un'ora, saranno attivate tutte le procedure precedentemente descritte.

PROGETTO TECNICO QUALITATIVO
GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO

B6 – PROFILO PROFESSIONALE DEL PERSONALE PROPOSTO PER IL SERVIZIO



LINDOOR provvede ad organizzare e gestire il servizio di produzione pasti in ogni minimo dettaglio.

La gestione del servizio è effettuata tramite **RISORSE UMANE** e materiali adeguati al fine di adempiere alle prescrizioni convenute contrattualmente con il Cliente.

Il personale addetto al servizio è sottoposto, nei termini di legge, alle verifiche sanitarie prescritte.

Il personale, inoltre, effettua i servizi di propria competenza, con idonei indumenti di lavoro, in relazione alla specificità dell'attività da eseguire ed è tenuto a rispettare le regole del Cliente in tema di accesso alla struttura, nonché eventuali altre norme comportamentali prescritte dal Cliente stesso, preventivamente comunicate a LINDOOR.

La gestione del personale per la struttura sarà effettuata in rispetto delle indicazioni previste dai contratti collettivi, dalle norme di legge e dal CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO.

A tutto il personale assunto sarà garantito il trattamento previsto dal **C.C.N.L. Turismo Pubblici Esercizi**.

Il personale sarà fornito di adeguate divise con il marchio della nostra Società, e il cartellino di identificazione munito di fotografia.

A inizio appalto il personale seguirà un corso di formazione ed informazione sulle procedure, modalità operative e contrattuali relative all'appalto.

Inoltre saranno trasmesse le prime utili informazioni attinenti la sicurezza e le disposizioni igieniche principali, che possano garantire il perfetto avviamento dell'appalto.

ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

LINDOOR si impegna ad impiegare nel servizio di ristorazione personale:

- fisicamente idoneo;
- tecnicamente preparato ed aggiornato;
- regolarmente assunto;

Si impegna effettuare formazione ed addestramento nel rispetto delle norme aziendali e legislative. Infine, LINDOOR si impegna ad adempiere ogni obbligo di legge e di contratto collettivo applicabile al personale addetto al servizio di cui trattasi, CCNL TURISMO PUBBLICI ESERCIZI.

RAPPORTI GESTIONALI

I rapporti pertinenti le attività di gestione del servizio oggetto del presente Progetto Tecnico sono intrattenuti dal responsabile operativo LINDOOR ed un responsabile designato dal Cliente.

I rapporti riguardano le esigenze di servizio, nonché eventuali non conformità riscontrate.

Organizzazione GENERALE

Per l'organizzazione, il coordinamento, il controllo e l'erogazione del servizio oggetto dell'appalto al fine di conseguire gli obiettivi di progetto/appalto individuati sulla base delle esigenze specifiche dell'appalto, LINDOOR ha impostato il progetto organizzativo relativo alla gestione dei servizi definendo:

- un organigramma della commessa, in cui sono rappresentate le funzioni dedicate alla gestione dell'appalto ed i rapporti gerarchici e funzionali;
- uno schema organizzativo illustrante le procedure di interfacciamento tra LINDOOR E L'UNIVERSITA', oltre che tra le funzioni responsabili dell'erogazione dei servizi.
- Criteri utilizzati per la determinazione dell'assetto organizzativo
- Definizione dei ruoli e delle responsabilità in modo mirato, consentendo l'operatività immediata e garantendo efficienza ed efficacia nella gestione dei servizi, grazie alla flessibilità della struttura organizzativa.

PROGETTO TECNICO QUALITATIVO GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO

- Minimizzazione dei conflitti, a livello di allocazione strategica delle risorse, attraverso la pianificazione dei servizi, operata ad un unico livello di direzione (Responsabile dell'Appalto).
- Effettuazione di una continua valutazione dell'andamento dei servizi (monitoraggio) e tempestiva individuazione di azioni correttive, attraverso l'individuazione di una figura dedicata (Delegato alla Qualità e alla Sicurezza).
- Attuazione di un'adeguata formazione professionale rispondente alle esigenze specifiche del servizio in appalto attraverso l'apporto della struttura formativa aziendale che, sulla base delle effettive necessità attui piani formativi mirati.
- Garanzia della costante gestione delle comunicazioni e dei flussi informativi, sia interni che esterni

LIVELLI DI RESPONSABILITÀ PER LA GESTIONE E L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il modello organizzativo individuato per la conduzione della commessa è stato definito in funzione dei livelli di responsabilità predisposti per la gestione e l'erogazione del servizio, ovvero:

- 1. Livello di direzione** **Direzione operativa:** responsabilità del coordinamento e di supporto al Responsabile operativo. Predisposizione della fase di START UP.
- 2. Livello di coordinamento** **Responsabile dell'Appalto:** responsabilità di governo complessivo dell'appalto, rappresenta l'interfaccia unica nei confronti del Cliente .
- 3. Livello operativo** **Referente di Struttura, Vice Referente:** responsabilità di gestione della Struttura assegnata, coordinamento dell'attività del personale operativo assegnato.
- 4. Livello di erogazione** **Addetti al servizio:** responsabilità esecutiva rispetto al corretto svolgimento delle attività avendo come obiettivo primario il mantenimento del livello qualitativo del servizio.
- 5. Livello di supporto** Tale livello comprende le **funzioni aziendali** di LINDOOR aventi ruolo di supporto, collaborazione e gestione operativa nei confronti del Responsabile dell'Appalto.

CURRICULUM VITAE E PROFILI PROFESSIONALI

REFERENTE

Il Signor Arrigoni, ha conferito il Diploma di Scuola Alberghiera nel 1988. Conosce ogni singolo aspetto del processo: dall'acquisto, alla produzione, alla distribuzione e al coordinamento. La sua esperienza lavorativa infatti inizia nel 1989, come Chef all'interno di rinomati ristoranti del milanese, per poi proseguire nel settore scolastico, aziendale, ospedaliero e socio-sanitario, all'interno di aziende colosso della ristorazione collettiva (Multinazionali). Nel corso degli anni, ottiene numerose soddisfazioni come Chef, e proprio grazie alla Sua professionalità e alla dedizione per il mondo della ristorazione, nel 1999 gli viene offerta la possibilità di svolgere mansioni in qualità di Direttore, professione che effettua fino al 2008. Nel 2008/09 diventa DIRETTORE OPERATIVO presso importanti realtà aziendali nel settore. Contemporaneamente viene introdotto anche nel settore delle PULIZIE/SANIFICAZIONE e raggiunge in breve tempo ottimi risultati.



Responsabilità: È l'interfaccia unica nei confronti del Politecnico di Milano, ed è il responsabile dell'andamento generale della gestione del servizio erogato, del mantenimento di elevati standard qualitativi a garanzia della costante soddisfazione del cliente e delle risorse assegnate.

Compiti: assicura la funzionalità ed operatività dell'appalto, la produzione del servizio, nei tempi e termini fissati con il cliente, secondo gli standard qualitativi e di costo programmati. Assicura ed è responsabile diretto delle leggi e delle disposizioni relative alla sicurezza, ambiente, igiene, ecc. Governa le risorse operative del settore, ottimizzandone l'intera struttura e l'organizzazione. Formula esigenze di assunzione e partecipa alla loro selezione, gestisce i problemi di carattere sindacale e/o amministrativo, in collaborazione con le Funzioni di Sede di competenza. Supporta il Coordinatore del Servizio nella gestione e sviluppo del personale e delle variabili critiche del servizio, operando in casi di necessità opportune modifiche (trasferimenti, servizi, ecc.). Gestisce direttamente o tramite i suoi collaboratori, il rapporto con il cliente per tutte le problematiche od esigenze connesse ai servizi prestati. E' dotato di cellulare, disponibile 24/24.

PROGETTO TECNICO QUALITATIVO
GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO

DELEGATO ALLA QUALITÀ E ALLA SICUREZZA

La Signora Vanessa Casadei, monitora le attività legate alla sicurezza alimentare ed igiene sui luoghi di lavoro. In possesso di laurea conseguita presso la Facoltà di Agraria dell'Politecnico di Milano in Dottore in Scienze e tecnologie della ristorazione (laurea triennale) Classe delle Lauree in scienze e tecnologie agrarie, agroalimentari e forestal. Corsi di formazione e aggiornamento: acquisizione attestato di qualificazione CERTIQUALITY, Corso di specializzazione per RSPP - Modulo C – Le competenze relazionali, gestionali e psicosociali, Corso di specializzazione per RSPP - Modulo B ATECO 9 – Servizi, Modulo di Aggiornamento “nuovi adempimenti previsti dall'accordo Stato Regioni del 21.12.2012, Corso base per RSPP modulo A



Responsabilità: opera per garantire il livello di qualità atteso nel servizio erogato, assicurando specifica applicazione del sistema qualità. Presidia e assicura l'implementazione in tutti gli ambienti di lavoro, delle disposizioni in materia di sicurezza e prevenzione infortuni.

Compiti: Coordina tutti i controlli di qualità in appalto e ne predispone adeguata documentazione. Effettua i controlli sul campo e registra i risultati ottenuti. Trasferisce i risultati nel Sistema Informativo di Gestione. Informa in modo costante e continuativo i funzionari aziendali di riferimento dei risultati emersi. Verifica l'esatto utilizzo della modulistica aziendale prevista dal sistema qualità e la corretta applicazione delle norme operative dedicate e il rispetto del “Piano di Sicurezza e Igiene sul lavoro”. Elabora, in collaborazione con il Responsabile dell'Appalto, i piani di miglioramento. Redige, in collaborazione con il Responsabile Prevenzione e Protezione del Cliente la documentazione relativa alla valutazione dei rischi ed al piano misure di sicurezza. Verifica e registra l'applicazione delle misure di sicurezza contenute nel piano di sicurezza.

RESPONSABILE MARKETING

La figura, che riporta alla Direzione Generale, supporterà quest'ultima nella definizione delle strategie di marketing e avrà il compito di operationalizzare correttamente le politiche individuate.

Sarà inoltre responsabile della promozione dei servizi e dei prodotti offerti, avente quale prioritario obiettivo quello di comprendere le evoluzioni e le caratteristiche del mercato di riferimento, affermare il brand della società ed in particolare incrementare i livelli di fatturato dei servizi e dei prodotti offerti progettando, coordinando e realizzando tutte le iniziative di promozione e comunicazione necessarie. A tal fine dovrà curare principalmente le seguenti attività: Analisi del mercato e di customer satisfaction, Planning promozioni e attività di co-marketing, Coordinamento delle attività di comunicazione, Presidio ufficio stampa e relazioni esterne, Formazione del personale addetto front-desk (argomenti: presentazione dei prodotti, esposizione dei piatti, rapporto e comunicazione con l'Utenza, analisi della customer satisfaction, immagine sul luogo di lavoro).

FIGURE PRESENTI CON CONTINUITA' SULL'APPALTO

IL DIRETTORE

Figura chiave nella gestione dell'appalto. Presente con costanza tutti i giorni di apertura del locale, conosce ogni singolo aspetto del servizio. Ha percorso tutte le tappe della carriera nei ristoranti e esercizi commerciali e lavora full-time. Guida il locale in tutta autonomia. Grazie al percorso di formazione svolto, ha acquisito conoscenze di marketing, di gestione del personale, di amministrazione, di sicurezza e igiene del lavoro. È responsabile dei Collaboratori, della loro motivazione e della loro crescita; pianifica le attività necessarie allo sviluppo del business; garantisce la qualità dei prodotti e dei servizi offerti; ha come obiettivo la profittabilità del locale. Insieme al suo responsabile diretto (REFERENTE) pianifica la propria formazione. Coordina il cuoco nella gestione degli ordini, prevedendo secondo la propria esperienza o i dati storici in suo possesso il quantitativo della spesa, in base ai menu e servizi offerti. Controlla lo stato di manutenzione del locale ed interfacciandosi con l'ufficio qualità e sicurezza pianifica tutte le attività previste nel manuale di autocontrollo. Verifica la customer satisfaction e ne comunica i risultati agli uffici preposti, proponendo soluzioni migliorative. Opera direttamente sull'appalto nei vari reparti.

PROGETTO TECNICO QUALITATIVO
GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO

I BARISTI

Finalità della posizione	È colui che prepara e serve caffè, cappuccini, bibite, cocktail e aperitivi.
Collocazione gerarchico-funzionale	Risponde gerarchicamente al DIRETTORE
Caratteristiche peculiari della figura	Caratteristiche fondamentali di questa figura professionale sono innanzitutto la cortesia, una grande attenzione alle esigenze della clientela, una predisposizione naturale alle pubbliche relazioni, rapidità e precisione nel servizio, competenza merceologica, conoscenze linguistiche e creatività.
Principali compiti e responsabilità verso i clienti	Svolgimento delle attività del servizio bar. Controllo della fase di consegna delle derrate, compilazione della relativa check list di verifica della conformità delle merci agli standard qualitativi fissati; controllo timbri sanitari, etichettatura, scadenze, mantenimento della catena del freddo (con l'utilizzo degli appositi termometri a sonda misura la temperatura dei veicoli dei fornitori e le temperature "al cuore" delle derrate deperibili prima di autorizzare lo stoccaggio). Controllo, dello stato di sanificazione dei locali all'inizio del servizio, dello stato di ordine e di manutenzione delle attrezzature . eventuale segnalazione di anomalie riscontrate. Somministrazione agli utenti di alimenti e di bevande. Si occupa della preparazione di panini e focacce, della loro esposizione nelle vetrinette, del controllo della corretta rotazione dei prodotti. Effettuazione delle procedure di sanificazione

I CASSIERI

Finalità della posizione	Ha competenze e strumenti per operare dietro la cassa di un bar deve quindi avere conoscenze sui registratori di cassa ma anche nozioni di servizio individuale.
Collocazione gerarchico-funzionale	Risponde gerarchicamente al DIRETTORE
Caratteristiche peculiari della figura	La buona predisposizione ai rapporti interpersonali, e l'orientamento al cliente, la flessibilità, la disponibilità e l'attitudine al lavoro di squadra sono gli ingredienti base del mestiere di cassiera.

IL CUOCO

Responsabilità: gestisce il presidio operativo assegnatogli sulla base delle disposizioni ricevute dal Responsabile operativo e coordina l'attività sulla Struttura del personale operativo assegnato.
Compiti: Assicura piena e corretta funzionalità ed efficienza alle risorse gestite ed assegnate (locali, attrezzature, suppellettili, personale), segnalando e/o risolvendo tempestivamente eventuali disfunzioni riscontrate. Verifica con continuità il gradimento del servizio da parte dell'utenza, ricercandone la costante ottimizzazione. Provvede all'ordinaria gestione dei collaboratori in relazione al piano lavori predisposto, apportando in caso di necessità interventi correttivi, o richiedendo assistenza al Coordinatore del Servizio. Predispose informazioni periodiche in merito all'andamento dei lavori con particolare attenzione ai problemi emergenti. Assicura il formale adempimento degli obblighi previsti per la tenuta della documentazione relativa all'avvenuto servizio. Cura la definizione del fabbisogno di materiale ed attrezzature da inoltrare. Supervisiona il corretto impiego delle attrezzature, dei macchinari e dei prodotti chimici. Supervisiona la corretta applicazione delle tecniche e delle metodologie operative. Supervisiona l'applicazione delle norme di sicurezza e segnala eventuali inadempienze da parte del personale assegnato. Supervisiona la corretta manutenzione ordinaria delle macchine e delle attrezzature. Segnala eventuali rotture o malfunzionamenti di macchine e attrezzature.
Collocazione gerarchico funzionale: risponde al DIRETTORE

PIZZAIOLO-ROSTICCIERE E AIUTO CUOCO

Finalità della posizione: È il diretto responsabile della conduzione di una partita alimentare, o di un reparto specifico che lavora e produce una determinata categoria di alimenti. Opera in osservanza alle disposizioni ricevute dal Capo Cuoco ed è direttore del servizio in assenza di superiori diretti.
Principali compiti e responsabilità È responsabile del ciclo produttivo a lui assegnato: prelievo e controllo delle materie prime; lavorazione, cottura e preparazione dei semilavorati e conservazione; porzionamento del prodotto finito. Supervisiona le fasi di distribuzione e confezionamento dei vassoi personalizzati, carrelli/contenitori termici, linea self-service. Rispetta la tempistica e le norme igienico-sanitarie in tema di produzione e conservazione degli alimenti, assicura la perfetta efficienza ed igiene delle attrezzature utilizzate prepara i sughi necessari al condimento dei primi piatti; prepara i contorni cotti, prepara i secondi piatti in aiuto al cuoco capo partita e cuoco; produce budini e dessert; confeziona le diete speciali seguendo le istruzioni ricevute dalla dietista; effettua le preparazioni delle verdure crude, dei contorni freddi, delle porzionatura dei formaggi, e del prosciutto; gestisce il conteggio dei pezzi di pane e della frutta, yogurt, dessert;
Collocazione gerarchico-funzionale Risponde al CUOCO e al DIRETTORE

PROGETTO TECNICO QUALITATIVO
GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO

ASM – ADDETTA SERVIZI MENSA E PULIZIE

Finalità della posizione In osservanza alle disposizioni tecnico-operative ricevute dal diretto superiore, gestisce la corretta esecuzione della specifica fase lavorativa assegnata.

Principali compiti e responsabilità Sulla base delle disposizioni tecnico-operative ricevute esegue le seguenti operazioni: attività di supporto alla produzione; lavorazioni accessorio in ausilio ai cuochi; mondatura, lavaggio e disinfezione ortofrutta; supporto alla produzione di budini e dessert; attività di confezionamento; allestimento contenitori multi-porzione; attività di distribuzione; allestimento stoviglie, accessori ed alimenti da somministrare caldi e/o freddi; distribuzione carrelli multi-porzione e vaschette monoporzionamento per diete personalizzate; attività di pulizia e sanificazione; riordino e pulizia ambienti; lavaggio stoviglie; pulizia e sanificazione attrezzature e macchine.

Collocazione gerarchico-funzionale: Risponde al CUOCO e al DIRETTORE

LA SQUADRA DI EMERGENZA

La disponibilità di altre cucine nel **TERRITORIO LOMBARDIA** garantisce in ogni caso la possibilità di reperire il personale, le derrate e le attrezzature necessarie per far fronte a qualsiasi emergenza.

CONTIAMO IN TOTALE 37 APPALTI NELLA REGIONE LOMBARDIA.

SCIOPERO: INSERIMENTO DI UNA SQUADRA PRONTO INTERVENTO PER LA SOSTITUZIONE DEL PERSONALE

Nel caso di assenze superiori alle normali previsioni fisiologiche da parte del personale in forza presso le Cucine, comunicheremo per iscritto, con un preavviso di 48 ore la data dello sciopero programmato.

Sarà quindi messo immediatamente a disposizione il personale dipendente in prossimità di altri appalti gestiti sul territorio per garantire tempestività nelle sostituzioni.

Inoltre LINDOOR ha creato una **squadra di pronto intervento** che è in grado di garantire un immediato intervento tampone, e nelle **3 ore** ricrea le condizioni di presenza ottimali per la gestione dell'appalto.

SOSTITUZIONE DEL PERSONALE PER ASSENZE IMPROVISE

La presenza di LINDOOR nel territorio lombardo, come già indicato nei paragrafi precedenti, garantisce la possibilità di poter attingere da altri appalti per sopperire a questa tipologia di emergenze.

L'organizzazione elaborata per i servizi oggetto di gara, prevede la sostituzione immediata del personale assente per qualsiasi motivo (malattie, ferie, permessi, maternità, ecc.) con le figure **Jolly**.

Per le **sostituzioni giornaliere** sarà tempestivo l'impiego di analoghe figure professionali provenienti da altre strutture da noi gestite nella provincia di LECCO e nelle province limitrofe.

In caso di **sostituzioni per più giorni**, possiamo contare sulla nostra "Squadra Jolly", costituito da figure professionali Cuochi, Tecnici e Addetti ai servizi mensa, già disponibile al proposito presso i Centri di produzione pasti LINDOOR, al fine di garantire ai propri Clienti un efficace e costante servizio di qualità.

Per le assenze legate a periodi prolungati Lindoor provvederà all'assunzione di Personale a tempo determinato con qualifica, mansioni e professionalità quantomeno di pari livello rispetto alle figure professionali che devono essere sostituite.

C1 – CRITERI DI SOSTENIBILITA' AMBIENTALE

massimo 4 pagine



Nella realizzazione di un **progetto eco-sostenibile** il **contenimento delle risorse** è considerato un elemento primario in tutte le fasi del progetto, dalla produzione alla dismissione. Il risparmio coinvolge i **materiali**, il **consumo di energia** nei processi produttivi, le **emissioni di CO2** durante il trasporto, e l'**utilizzo consapevole** dello spazio progettato. La progettazione sostenibile ha anche l'obiettivo di **comunicare**, attraverso lo spazio progettato, i **valori dell'eco-sostenibilità** così da orientare il pubblico ad una maggiore coscienza ambientale: flyer che illustrano i fattori ponderanti nella realizzazione del progetto, i bidoni per la raccolta differenziata così da sensibilizzare tutti i consumatori in materia. Il progetto sviluppato con tali requisiti darà forma ad un allestimento capace di comunicare il brand aziendale, ed anche di riconoscere una attenzione alla sostenibilità ambientale condivisibile ed apprezzabile anche sotto il profilo della comunicazione.

Il nostro UFFICIO GARE sensibile al tema della eco-sostenibilità ha trovato alcune soluzioni che meno impattano sull'ambiente, di seguito le elenchiamo.

RIDUZIONE CONSUMI ENERGETICI

Tutte le illuminazioni delle zone con necessità di illuminazione costante e permanente (bar e zone di lavorazione) saranno **LED**. I LED possono lampeggiare a frequenze molto alte, superiori al Mhz; emettono luce fredda, a differenza delle classiche lampadine a filamento; sono particolarmente adatti alla trasmissione di segnali tramite modulazione dell'intensità luminosa; grazie ai bassi consumi di corrente, è molto utilizzato nell'illuminazione a vantaggio del risparmio energetico; nella fabbricazione si possono raggiungere molte varianti di colore, ed utilizzando il Nitruro di Gallio, si può raggiungere una colorazione blu chiara.

Nei locali di minor uso (es. bagni e magazzini) prevediamo l'installazione di sensori di movimento per l'illuminazione. Le fotocellule saranno inserite nei magazzini, bagni, locale rifiuti, e tutte le zone di transito o passaggio.

Tutte le **attrezzature** previste nel progetto tecnico saranno di nuovo acquisto e a **basso consumo energetico**.

Dal luglio 2004, la classe di efficienza energetica A è stata ampliata con due sotto classi A+ e A++. Sono esse due sottocategorie che si applicano solo ai frigoriferi e congelatori. Altre attrezzature non possono rientrare nella classificazione perché l'assorbimento di corrente è troppo elevato, la classe A+ ammette al massimo un consumo di 263kWh/anno. Classe AA e AAA, si applicano solo a lavatrici e lavastoviglie. La seconda e la terza lettera A dopo la prima fanno riferimento rispettivamente all'efficienza di lavaggio (acqua utilizzata per un lavaggio ottimale) e efficienza di asciugatura piatti. Il risparmio massimo si ha solo con la doppia classe AA, poiché la terza classe non incide ne su corrente ne su consumo di acqua, ma solo sul livello di acqua residua presente nei tessuti al termine dei lavaggi (per quanto riguarda le lavastoviglie si allungano un po' i tempi di asciugatura al ridursi della terza classe).

Come diceva Leonardo Da Vinci, studioso al quale abbiamo dedicato il nome del LOCALE
"L'ACQUA E' LA FORZA MOTRICE DELLA NATURA" – NON SPRECHIAMOLA

RIDUZIONE DELL'ACQUA

Il **frangi-getto** per rubinetti è una retina che ha lo scopo di rompere il getto d'acqua che fuoriesce dal rubinetto miscelandolo con l'aria. Il risultato è una maggiore potenza e, a parità di effetto, minore acqua consumata. Questo sistema semplice ed economico serve a fare risparmiare una enorme quantità di acqua, infatti riduce la portata a circa 6 litri al minuto.

Il **riduttore/regolatore di flusso** per rubinetto, che può arrivare a far consumare metà dei litri. Il riduttore può essere realizzato con particolari resine che riducono anche drasticamente i depositi di calcare.

Rubinetti della zona cucina dotati di **miscelatore a pedale**, per evitare un consumo eccessivo e non controllato.

Rubinetti Lavamani con **fotocellula** che riduce fino al 70-80% il consumo idrico negli ambienti ad uso plurimo.

Acquisto di rubinetteria con marchio **Well, Water Efficiency Label**. Viene applicata ai rubinetti di bagni e cucine, soffioni e tubi per doccia, sistemi di sciacquo per wc e accessori.

Dosatori automatici per i prodotti detergenti e sanificanti utilizzati nelle pulizie quotidiane e periodiche.

Dosatori per sapone mani e detergenti: si controlla il consumo di tali prodotti.

Lavastoviglie a basso consumo d'acqua con sistema di ricircolo interno di recupero dell'acqua e del calore.

PROGETTO TECNICO QUALITATIVO
GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO

GESTIONE DEI RIFIUTI

Oltre a rispettare la raccolta differenziata e a sensibilizzare innanzitutto i nostri Dipendenti in una corretta gestione dei rifiuti e quindi i consumatori che nella sala interna e negli spazi esterni troveranno **appositi contenitori di diverso colore** in base alla tipologia del rifiuto, provvederemo a dotare il LOCALE RIFIUTI di un **COMPATTATORE** che riduce il volume anche fino a 10 volte, genera meno disordine e più igiene, elimina gli odori, può compattare tutti i tipi di imballaggi per ottimizzare la logistica. Inoltre il LOCALE RIFIUTI sarà dotato di **impianto di condizionamento**, limitando in tal senso la proliferazione di batteri e riducendo quindi i cattivi odori.

PRODOTTI PER IL RISPETTO DELL'AMBIENTE

Utilizzo di **prodotti BIOLOGICI e KM ZERO**, per sostenere un'agricoltura più naturale e in linea con il ritmo della terra e per la riduzione dell'emissione di CO2 nell'ambiente.

Utilizzo di **prodotti ECOLABEL** per le pulizie e sanificazione, prodotti rispettosi dell'ambiente.

Prodotti **MONOUSO BIODEGRADABILI**

PROGETTO TECNICO QUALITATIVO
GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO

C2 – MIGLIORIE PROPOSTE SUI SERVIZI A CAPITOLATO

massimo 4 pagine

Di seguito elenchiamo tutte le **MIGLIORIE** proposte dalla nostra Società:

TEMA	DESCRIZIONE	TEMPI DI ATTUAZIONE	VANTAGGI
PROFILO AZIENDALE CERTIFICAZIONI	Lindoor è in possesso delle certificazioni di qualità UNI EN ISO 9001:2008 UNI EN ISO 10854:1999 (haccp) UNI EN ISO 14001:2004	GIA' ATTIVE	Garanzia di qualità' e di attenzione nelle procedure per la sicurezza
PROFILO AZIENDALE	Lindoor oltre ad occuparsi di ristorazione collettiva e commerciale, si colloca anche nel settore delle pulizie/sanificazione	GIA' ATTIVA	Garanzia di professionalità anche per quanto concerne le attività legate alla sanificazione e pulizia del locale
PROFILO AZIENDALE	Lindoor vanta importanti esperienze, tutt'ora in corso, nella gestione di bar e mense site all'interno delle realtà universitarie	GIA' ATTIVA	Garanzia di conoscenza della tipologia del servizio offerto e della tipologia di utenza
PROFILO AZIENDALE	Lindoor possiede all'interno della propria organizzazione, un ufficio di progettazione "Catering & Banqueting"	GIA' ATTIVA	Lindoor è in grado di fornire, all'occorrenza, anche servizi di banqueting per eventi interni dell'Università (congressi, convegni ecc..)
PROFILO AZIENDALE SICUREZZA FORMAZIONE CUSTOMER SAT. DIETE	All'interno della struttura aziendale si colloca UFFICIO QUALITA' E SICUREZZA e L'UFFICIO DIETE	GIA' ATTIVA	Garanzia di solidità aziendale. Supporto fondamentale per la gestione delle procedure legate alla sicurezza alimentare. L'ufficio qualità segue anche tutto l'iter legato alla customer satisfaction, e anche attraverso consulenti esterni si occupa della formazione e dell'addestramento continuo del personale. Monitora costantemente il rispetto di quanto dettato dalle normative vigenti e dal proprio piano di autocontrollo Inoltre l'ufficio diete è in grado di fornire un servizio di consulenza gratuita nutrizionale a tutti gli Utenti che lo richiedano. Elabora diete per qualsiasi esigenza alimentare.
LAY OUT E PROGETTAZIONE	TEMPI DI REALIZZAZIONE	ENTRO 15 GG LAVORATIVI	A miglior favore, rispetto a quanto indicato nel CSA, i lavori di realizzazione del locale, sia internamente che esternamente saranno terminati entro 15 giorni lavorativi.
IMMAGINE	IMMAGINE DEL LOCALE	DALL'INIZIO DELL'ATTIVITA' E PER TUTTA LA DURATA DELL'APPALTO	Il locale in armonia, secondo il nostro parere, con la struttura del POLO universitario, attraverso il nome BISTROT DA VINCI, vuole essere un omaggio alle due facoltà che Vi risiedono
AREE DI LAVORO	ORGANIZZAZIONE DELLE AREE DI LAVORO	DALL'INIZIO DELL'ATTIVITA' E PER TUTTA LA DURATA DELL'APPALTO	L'organizzazione delle aree di lavoro, consente una distinzione fra locali di produzione, locali di somministrazione e locali dedicati alla clientela, pur garantendo ampi spazi e numerosi posti a sedere. Tale organizzazione garantisce una maggior sicurezza di igiene e sicurezza alimentare, potendo gestire meglio i flussi dello sporco e del pulito e suddividendo le zone di produzione per tipologia di prodotto o di servizio, riducendo quindi il rischio contaminazioni.
SERVIZI OFFERTI	TAKE AWAY E CUCINA TRADIZIONALE	DALL'INIZIO DELL'ATTIVITA' E PER TUTTA LA DURATA DELL'APPALTO	Offerta di un servizio dinamico e moderno, e allo stesso tempo standard per gli amanti della tradizione italiana. Nell'area di somministrazione suddivideremo le zone in AREA PIZZA/STREET FOOD E ROSTICCERIA in modalità d'asporto o con consumazione in loco, e AREA SELF-SERVICE, dove l'utente potrà scegliere fra le proposte del menu del giorno, i piatti tipici della tradizione italiana (primi, secondi, contorni, macedonie, frutta, dessert).
CUCINA TRADIZIONALE	PRODUZIONE ESPRESSA ED INTERNA	DALL'INIZIO DELL'ATTIVITA' E PER TUTTA LA DURATA DELL'APPALTO	Prevedere di produrre la maggior parte della tipologia di pasti all'interno del locale, offre senza dubbio un servizio di qualità. L'utente potrà assaporare i piatti preparati espressamente dai nostri Chef: garanzia di freschezza dei prodotti.
GESTIONE DELLE EMERGENZE	CUCINA DI EMERGENZA VICINISSIMA AL BISTROT	DALL'INIZIO DELL'ATTIVITA' E	In caso di emergenza, il BISTROT DA VINCI, potrà garantire comunque il servizio, potendo contare su di una cucina esterna di

PROGETTO TECNICO QUALITATIVO
GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO

		PER TUTTA LA DURATA DELL'APPALTO	emergenza, adibita e attrezzata per la produzione di pasti extra veicolati, distante solo 15 minuti dalla sede del Politecnico di Milano.
SERVIZI OFFERTI	LO SHOW ROOM	DALL'INIZIO DELL'ATTIVITA' E PER TUTTA LA DURATA DELL'APPALTO	Come servizio plus per i consumatori, Lindoor intende creare in una piccola area circoscritta del locale, e bene a vista dall'esterno, un piccolo show room (chiuso con tornelli) per offrire oggettistica e piccola cancelleria. Abbiamo pensato potesse essere utile per gli studenti poter avere un servizio di questo tipo all'interno dell'università, senza dover necessariamente recarsi altrove. Naturalmente saranno presenti prodotti di grande consumo (es. penne, matite, gadgets, ecc..)
LAY OUT ED ARREDI	ARREDAMENTO	DALL'INIZIO DELL'ATTIVITA' E PER TUTTA LA DURATA DELL'APPALTO	Il tipo di arredamento selezionato per il locale, risulta pratico e in stile moderno. Le zone outdoor sono state sfruttate per riuscire a garantire ulteriori posti a sedere, e con l'idea di creare delle piccole aree di sosta dove poter studiare o passare del tempo con i compagni/colleghi. Inoltre riteniamo che i dehors esterni forniscono complessivamente un'immagine piacevole ed armoniosa del locale e quindi del Polo Universitario stesso.
SERVIZI OFFERTI	POSSIBILITÀ DI SCELTA FRA NUMEROSE OPZIONI	DALL'INIZIO DELL'ATTIVITA' E PER TUTTA LA DURATA DELL'APPALTO	SERVIZIO CAFFETTERIA-PASTICCERIA: bevande, caffetteria, piccola pasticceria, yogurteria, GELATERIA, creperia, frullati, spremute, caramelleria, croissanteria, snacks e dolci di ogni genere, english breakfast. SERVIZIO PANINERIA: vasta scelta di panini, piadine, tramezzini, baguettes, toasts preparati freschi tutti i giorni SERVIZIO PIZZA E STREET FOOD: comprende prodotti quali PIZZA, PICCOLA ROSTICCERIA, HOT DOG, PATATINE ecc.. SERVIZIO CUCINA TRADIZIONALE: preparazione in loco di primi piatti espressi, piatti gratinati, secondi piatti freddi, secondi piatti caldi, contorni.
SERVIZI OFFERTI	IL SERVIZIO TAKE AWAY RISPETTA L'AMBIENTE	DALL'INIZIO DELL'ATTIVITA' E PER TUTTA LA DURATA DELL'APPALTO	Gli Utenti potranno liberamente scegliere se consumare il prodotto scelto sul posto, o acquistarlo nella formula take away. I contenitori dedicati a tale servizio sono tutti BIODEGRADABILI.
LAY OUT ED ARREDI	IMBIANCATURA CROMOTERAPIA	E IN FASE DI START UP E OGNI ANNO	Imbiancatura dei locali con vernici atossiche, lavabili e all'acqua. La scelta dei colori per le aree di consumo dei pasti segue logiche legate alla cromoterapia e sulla base del colore degli arredamenti.
SERVIZI OFFERTI	IL NOSTRO AIUTO PER I DISABILI	DALL'INIZIO DELL'ATTIVITA' E PER TUTTA LA DURATA DELL'APPALTO	Lindoor è sensibile alle esigenze dei diversamente abili. Lindoor prevede di individuare un'addetta, che si occuperà di individuare le esigenze specifiche dell'Utente durante la fase di somministrazione: aiutandolo nella scelta dei piatti, nella composizione del vassoio, e se necessario la stessa provvederà a servire il commensale direttamente al tavolo. Per informare il nostro personale dell'arrivo dell'Ospite, lo stesso troverà un campanello all'ingresso della mensa, che trasmetterà il SEGNALE ACUSTICO, alla cucina.
SERVIZI OFFERTI	FLYER INFORMATIVI	IN FASE DI START UP	Il nostro ufficio marketing distribuirà a tutti gli utenti, in occasione dell'INAUGURAZIONE del locale dei flyer informativi con i punti essenziali che hanno caratterizzato l'offerta tecnica LINDOOR. Tale flyer sarà condiviso con la Vs Direzione ed il RUP-
SERVIZI OFFERTI	COMUNICAZIONE	DALL'INIZIO DELL'ATTIVITA' E PER TUTTA LA DURATA DELL'APPALTO	A disposizione degli Utenti, presso la sala mensa, in apposita BACHECA, inseriremo le informazioni più importanti riguardanti i servizi offerti, Tipologia dei MENU, informazioni del giorno, numeri utili, informazioni sulla raccolta differenziata, il nostro sistema HACCP principali informazioni ecc..
SERVIZI OFFERTI	CUSTOMER SATISFACTION	DALL'INIZIO DELL'ATTIVITA' E PER TUTTA LA DURATA DELL'APPALTO	A disposizione dell'utenza l'ANGOLO DEI SUGGERIMENTI, per poter costantemente interagire con la nostra azienda, e verificare la gradibilità del servizio erogato.
SERVIZI OFFERTI	COMUNICAZIONE	DALL'INIZIO DELL'ATTIVITA' E PER TUTTA LA DURATA DELL'APPALTO	Per ridurre ulteriormente i tempi di attesa, per facilitare la scelta dei piatti, per informare gli utenti sulla tipologia e caratteristiche delle pietanze, per facilitare la visualizzazione dei menu e composizioni anche negli orari di maggior affluenza, LINDOOR SERVIZI, inserirà presso la sala mensa, 1 monitor schermo piatto

PROGETTO TECNICO QUALITATIVO
GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO

			> 40 pollici.
SERVIZI OFFERTI	ORARI DI APERTURA PIU LUNGI	DALL'INIZIO DELL'ATTIVITA' E PER TUTTA LA DURATA DELL'APPALTO	Il Servizio mensa sarà svolto dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 11.00 alle ore 15.00 (MIGLIORIA), tutti i giorni dell'anno scolastico, fatta eccezione per i periodi di chiusura del Polo. Il Servizio bar sarà svolto dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 18.00 (MIGLIORIA), tutti i giorni dell'anno scolastico, fatta eccezione per i periodi di chiusura del Polo.
FORMAZIONE	FORMAZIONE SPECIFICA PER LA TIPOLOGIA DELL'APPALTO SICUREZZA DEI LAVORATORI E LUOGHI DI LAVORO	DURANTE IL CORSO DELL'APPALTO	I corsi di formazione previsti per legge, saranno implementanti da altri corsi specifici riguardanti la gestione dell'appalto. Le materie AGGIUNTIVE saranno le seguenti: I requisiti del capitolato e l'offerta tecnica - Produzione gastronomica - Le preparazioni dietetiche: intolleranze, diete speciali - rapporti con l'utenza – customer satisfaction – le certificazioni aziendali – igiene ed autocontrollo – sicurezza sui luoghi di lavoro – gastronomia e preparazioni alimentari.
MENU	COMPOSIZIONE MIGLIORATIVA	DALL'INIZIO DELL'ATTIVITA' E PER TUTTA LA DURATA DELL'APPALTO	LA COMPOSIZIONE DEL PASTO ORDINARIO in linea self-service prevede (in rosso le migliorie): <ul style="list-style-type: none"> • 2 primi del giorno + 2 primi fissi (pasta o riso in bianco o al pomodoro) • 2 secondi • 2 contorni • Piatto freddo con salumi e formaggi + Piatto freddo speciale (es verdure grill+ formaggio+ farro) • Insalate semplici e composte • Frutta, yogurt fresco preparato al momento, mousse di frutta e macedonia con gelato • Dessert
MENU STAGIONALE	UTILIZZO DI PRODOTTI DI STAGIONE	DALL'INIZIO DELL'ATTIVITA' E PER TUTTA LA DURATA DELL'APPALTO	I menu sono elaborati dal nostro ufficio diete al fine di favorire esclusivamente l'utilizzo di PRODOTTI DI STAGIONE.
DIETE	GARANZA DI DIETE PER QUALSIASI FORMA DI ALLERGIA O INTOLLERANZA, O ESIGENZE NUTRIZIONALI LEGATE A MOTIVI ETICI-RELIGIOSI	DALL'INIZIO DELL'ATTIVITA' E PER TUTTA LA DURATA DELL'APPALTO	Le ricette e tutte le preparazioni in menu sono PROPOSTE ANCHE PER I CELIACI, in quanto saranno trattate con procedure diverse, ma garantendo gli stessi ingredienti (fatta eccezione per quelli contenenti il glutine) e la stessa appetibilità. Sulla TUTTI I PRODOTTI COMMERCIALIZZATI sarà ben visibile l'eventuale nota di segnalazione "NO NIKEL" "NO GLUTINE" "SI VEGETARIANO".
MERCEOLOGICO	PRODOTTI KM ZERO E BIOLOGICI	DALL'INIZIO DELL'ATTIVITA' E PER TUTTA LA DURATA DELL'APPALTO	I prodotti speciali migliorativi quali BIO/DOP/KMZERO/IGP, se presenti nel menu del giorno, sono UTILIZZATI SEMPRE. PRODOTTI BIOLOGICI IN MENU : VERDURE GELO (Carote, Piselli, Fagiolini, Spinaci, Biete, Cavolfiore, Minestrone) ORTAGGI FRESCHI (Insalata, Carote, Patate) FRUTTA (banane, pesche, albicocche) PRODOTTI SECCHI (Farina bramata, Orzo, Farro) CONDIMENTI: (Aceto di vino, sale iodato, zucchero, olio extravergine di oliva)
MENU	MENU SPECIALI PER EVENTI	DALL'INIZIO DELL'ATTIVITA' E PER TUTTA LA DURATA DELL'APPALTO	In occasione delle festività LINDOOR proporrà dei menu ad hoc creati proprio per tali occasioni. (natale – pasqua..) Inoltre si prevedono durante l'arco dell'anno universitario GIORNATE A TEMA con lo scopo di promuovere i PIATTI DELLA TRADIZIONE REGIONALE ITALIANA. Offerta di un servizio ricco e dinamico.
APPROVVIGIONAMENTO	FORNITORI	DALL'INIZIO DELL'ATTIVITA' E PER TUTTA LA DURATA DELL'APPALTO	Selezione di FORNITORI certificati, e fornitori locali per ridurre la FILIERA.
EMERGENZE	SQUADRA DI PRONTO INTERVENTO O FIGURE JOLLY	DALL'INIZIO DELL'ATTIVITA' E PER TUTTA LA DURATA DELL'APPALTO	in casi di sciopero o assenze improvvise: inserimento di una squadra pronto intervento per la sostituzione del personale. LINDOOR conta 37 appalti solo nella regione Lombardia. garanzia di continuità del servizio.
PRODOTTI E LISTINI	MAGGIO OFFERTA DI PRODOTTI	DALL'INIZIO DELL'ATTIVITA' E	Come è possibile evincere da quanto illustrato nel paragrafo dedicato, Lindoor intende proporre una vasta scelta di prodotti e

PROGETTO TECNICO QUALITATIVO
GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO

		PER TUTTA LA DURATA DELL'APPALTO	soluzioni. l'ufficio marketing in collaborazione con l'ufficio diete e acquisti, durante tutto il corso dell'appalto valuterà costantemente soluzioni innovative, al passo con i tempi, per variare il servizio con nuove offerte e novità.
SOSTENIBILITA' AMBIENTALE	I CRITERI	DALL'INIZIO DELL'ATTIVITA' E PER TUTTA LA DURATA DELL'APPALTO	Comunicazione alla cliente tramite cartellonistica e flyer per sensibilizzare anche i consumatori sul tema dell'eco-sostenibilità. Corretta gestione della raccolta differenziata. Acquisto del compattatore di rifiuti e impianto di condizionamento per il locale rifiuti. Illuminazione LED, fotocellule e sensori di movimento acquisto di ATTREZZATURE a basso consumo energetico. frangi-getto per rubinetti - Il riduttore/regolatore di flusso per rubinetto - Rubinetti della zona cucina dotati di miscelatore a pedale - Dosatori automatici per i prodotti detergenti - Dosatori per sapone mani e detergenti - Lavastoviglie a basso consumo d'acqua.
ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI	I MAGAZZINI E LO STOCCAGGIO	DALL'INIZIO DELL'ATTIVITA' E PER TUTTA LA DURATA DELL'APPALTO	La nostra organizzazione degli spazi consente di prevedere diverse zone di stoccaggio, sia adiacenti alla zona di distribuzione sia site nel magazzino del piano interrato. la possibilità di avere numerose zone a disposizione consente di poter sempre garantire una scorta di prodotti in casi di improvviso afflusso di clienti – non preventivato e senza preavviso.
ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE	MASSIMA COPERTURA NEI MOMENTI DI MAGGIOR AFFLUENZA DELLA CLIENTELA	DALL'INIZIO DELL'ATTIVITA' E PER TUTTA LA DURATA DELL'APPALTO	Logica di gestione del personale tale da assicurare sempre una massima copertura per i servizi erogati, e garanzia di tempestività nella gestione delle emergenze legate all'assenza improvvisa del personale.
GESTIONE DEL SERVIZIO	GESTIONE DEI PICCHI DI LAVORO IMPROVVISO	DALL'INIZIO DELL'ATTIVITA' E PER TUTTA LA DURATA DELL'APPALTO	Squadre jolly di lavoro, Assunzione in fase di start up di lavoratori a chiamata, Scorte di magazzino per sopperire ad una maggiore richiesta, Scorte jolly di prodotti di 5° gamma per arrivo improvviso di un alto numero di clienti durante il servizio

PROGETTO TECNICO QUALITATIVO
GESTIONE SERVIZIO MENSA E BAR POLITECNICO DI MILANO – POLO TERRITORIALE DI LECCO

DICHIARAZIONE

Il sottoscritto **MICHELE TARANTOLA**

Nato a PALERMO (PA) il 14/06/1957 e residente a SEREGNO 20831 (MB) in Via Adamello, 39
in qualità di PROCURATORE INSTITUTE (vedi procura notarile allegata)

della Società **LINDOOR SERVIZI S.R.L.**

con sede legale in FINO MORNASCO 22073 (CO) Via Livescia, 1

P. IVA e C.F. 01723710065

Tel. +39 031.8891961 e Fax. +39 031.8891962

E-mail: info@lindoor.it Pec amministrazione@lindoorpec.it

Ai fini dell'art. 79 comma 5 quater D. Lsg. 163/2006, e ai sensi dell'art. 13 comma 5 del D. Lgs. 163/2006,

DICHIARA che tutti i diritti del progetto tecnico appartengono a Lindoor servizi, e le informazioni in esso contenute sono riservate, in quanto costituiscono know-how aziendale e di aziende terze nostre fornitrici.

Nessuna parte può essere visionata, riprodotta o diffusa con qualsiasi mezzo, senza il permesso scritto della Direzione Lindoor Servizi.

A tal proposito, autorizziamo esclusivamente la lettura delle seguenti informazioni:

COMPANY PROFILE	DA PAG. 3 A PAG. 6	OK VISIONABILE
INTRODUZIONE	DA PAG. 7 A PAG. 12	NON VISIONABILE
COPERTINA RELAZIONE TECNICA	PAG. 13	OK VISIONABILE
PROGETTAZIONE E LAY OUT LOCALI <i>Allegati al paragrafo:</i> <i>fotorendering</i> <i>lay out locale con definizione degli arredi e attrezzature</i> <i>lay out quotato con definizione dell'impiantistica</i> <i>computo metrico</i> <i>cronoprogramma</i>	DA PAG. 14 A PAG. 18	OK VISIONABILE
DEFINIZIONE DEGLI ARREDI	DA PAG. 19 A PAG. 22	OK VISIONABILE
DEFINIZIONE DELLE ATTREZZATURE	DA PAG. 23 A PAG. 26	OK VISIONABILE
MODALITA' DI PREPARAZIONE DEI PASTI CALDI	DA PAG. 27 A PAG. 31	NON VISIONABILE
MODALITA' DI ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	DA PAG. 32 A PAG. 36	NON VISIONABILE
PROPOSTA DI MENU	DA PAG. 37 A PAG. 61	NON VISIONABILE
AMPIEZZA DEL LISTINO PRODOTTI	DA PAG. 62 A PAG. 66	NON VISIONABILE
COPERTINA PICCHI DI LAVORO E PROFILI PROFESSIONALI	PAG. 67	OK VISIONABILE
PICCHI DI LAVORO	DA PAG. 68 A PAG. 71	NON VISIONABILE
PROFILI PROFESSIONALI	DA PAG. 72 A PAG. 76	NON VISIONABILE
CRITERI DI SOSTENIBILITA' AMBIENTALE	DA PAG. 77 A PAG. 78	NON VISIONABILE
MIGLIORIE PROPOSTE	DA PAG. 79 A PAG. 82	NON VISIONABILE

Non è consentita la copia/estrazione, ma solo la lettura in presenza di Vs addetto.

Si comunica altresì che i dati forniti per la giustificazione del prezzo contengono informazioni riservate, in quanto costituiscono anch'essi know-how aziendale, e parte dei dati contenuti nella giustificazione, si basano su riservati rapporti commerciali instaurati con i nostri fornitori (listini riservati alla nostra azienda, accordi di miglior favore ecc..).

Cordiali Saluti.

Michele Tarantola
Lindoor Servizi

Ufficio gare
Lindoor Servizi