



IL SOFTWARE PER IL PAGAMENTO E LA PRENOTAZIONE

allegato al Bando di gara
per la concessione dei servizi
di ristorazione collettiva

Articolo 1 - Disposizioni generali

1. Il Concessionario, nel caso in cui decida di utilizzare un sistema informatizzato diverso da quello attualmente in uso¹, deve rendere disponibile un software per il pagamento anticipato e la prenotazione dei pasti che rispetti i requisiti descritti nel presente Allegato².

2. Il sistema deve essere disponibile a fornire il servizio previsto, differenziandone le relative prenotazioni, a:

- a. utenti scolastici;
- b. personale docente;
- c. incaricati e/o autorizzati dal Comune o da ASPAM.

3. Al termine del contratto il Concessionario deve trasferire senza alcun costo aggiuntivo le licenze d'uso in forma una tantum del software al Committente.

4. Il sistema informatizzato deve soddisfare i seguenti bisogni:

- a. consentire e favorire la modalità on line di iscrizione al servizio, monitoraggio della posizione credito/pasti e ricarica dei pagamenti;
- b. gli utenti devono poter accedere al sistema anche tramite il servizio di sportello del Concessionario allestito presso il centro cottura comunale accettando iscrizioni anche cartacee provvedendo al caricamento on line per conto dell'utente;
- c. dare visibilità e corretta informazione circa il servizio di refezione e la sua gestione informatizzata anche mediante collegamenti con il sito istituzionale del Committente;
- d. garantire agli utenti un servizio efficiente rendendo più semplice veloce o meno costosa la procedura di pagamento dei pasti;
- e. permettere un costante e continuo flusso di informazioni in modalità multicanale (carta, SMS, ecc.) tra Committente, cittadini e Concessionario;
- f. migliorare l'efficienza delle modalità di prenotazione dei pasti, allo scopo di evitare sprechi o disservizi ed ottimizzando altresì l'impiego delle risorse umane;
- g. tutelare la *privacy* delle famiglie riguardo ai dati sanitari, religiosi e a quelli relativi alle fasce di reddito con particolare attenzione nelle fasi di ricarica e di addebito;
- h. garantire l'aggiornamento in tempo reale di tutti gli indicatori significativi del servizio di ristorazione consentendone la consultabilità, il monitoraggio e l'estrazione di statistiche da parte del Committente;
- i. garantire l'affidabilità e accessibilità continua (24 ore su 24);
- j. garantire il flusso e l'importazione dei dati, relativi agli utenti ed alla tariffa loro applicata, dal software in uso al portale del Casellario dell'Assistenza affinché il Committente possa soddisfare il debito informativo previsto dalla norma di legge nonché di qualsiasi altro debito informativo di banche dati riguardati prestazioni agevolate o alla persona il generale;
- k. le dotazioni *hardware* devono rispettare quanto previsto dal Decreto Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare n. 21 del 22 febbraio 2011 e s.m.i.

Articolo 2 - Descrizione e articolazione del servizio informatizzato

1. Il sistema deve gestire completamente i processi di iscrizioni on line, pagamento anticipato, di prenotazione e di addebito dei pasti stessi.

¹ Acquisendone la licenza dal gestore uscente

² Nel caso in cui alcune caratteristiche non dovessero risultare operative, ogni onere derivato si considera ad esclusivo carico del Concessionario



2. Pertanto deve consentire:

- a. iscrizioni on line tramite link presente sul sito del Committente;
- b. la gestione completa delle prenotazioni dei pasti attraverso tecnologie che abbiano il minimo impatto sulle attività didattiche e sulla struttura organizzativa delle scuole; il sistema proposto per la prenotazione non deve prevedere in alcun modo l'uso di badge, smart card o tessere e l'hardware utilizzato per il processo di rilevazione delle presenze deve risultare di facile utilizzo per ciò che concerne utilizzo e modalità di funzionamento;
- c. la gestione completa delle ricariche attraverso:
 - c.1 il sistema on line,
 - c.2 lo sportello aziendale presso il municipio,
 - c.3 non meno di altri 3 punti di ricarica,
 - c.4 servizi bancari con addebito automatico (es. RID);
- d. la gestione completa di tutti i dati anagrafici e gestionali, garantendone sicurezza e tutela della privacy
- e. il sistema deve permettere analisi della soddisfazione degli utenti e delle aspettative degli stessi permettendo di creare dei questionari, distribuirli agli utenti, riceverli ed elaborarli automaticamente mettendo a disposizione il risultato in tempo reale sul sistema web.

Articolo 3 - Competenze del Committente

1. Sono a carico del Committente:

- a. la determinazione delle tariffe a carico degli utenti scolastici e domiciliari;
- b. la raccolta delle prenotazioni e la trasmissione dei dati dai terminali al sistema centrale entro le ore 9.30 antimeridiane sarà di competenza del personale ATA dipendente dall'Amministrazione dello Stato.

Articolo 4 - Competenze del Concessionario

1. Competono al Concessionario:

- a. la gestione del sistema, soprattutto per quanto riguarda la refezione scolastica, deve essere organizzata in modo da evitare disagi all'utenza ed alle organizzazioni scolastiche, informando e preparando utenti, uffici comunali competenti e operatori scolastici affinché tutte le fasi si svolgano senza problemi;
- b. la formazione degli operatori scolastici relativamente al sistema di prenotazione per almeno due ore annue;
- c. l'iscrizione al servizio di ristorazione scolastica e l'elaborazione delle procedure conseguenti mediante proprio personale;
- d. la manutenzione di *hardware* e *software* durante tutta la durata della concessione anche tramite l'attivazione e il mantenimento di contratti di assistenza e manutenzione atti a garantire la gestione del programma;
- e. dotare il centro cottura comunale, i plessi scolastici nonché lo sportello aziendale aperto al pubblico presso il centro cottura comunale, di *hardware* e collegamenti necessari al funzionamento del sistema e idonei a garantirne le relative eventuali sostituzioni;
- f. la preparazione e la consegna agli utenti degli eventuali avvisi e/o comunicazioni concordate con il Committente;
- g. la soluzione di eventuali problematiche connesse alla gestione della prenotazione dei pasti e l'attivazione di procedure alternative di emergenza per la prenotazione dei pasti, in caso di mancato o irregolare funzionamento del sistema informatizzato;



- h. la verifica della regolarità e/o completezza delle informazioni pervenute dalle scuole;
- i. la stipula delle convenzioni con i punti di ricarica sul territorio per ricevere da tali punti gli importi pagati per la ristorazione scolastica;
- j. la comunicazione di guasti e/o malfunzionamenti e relativi ripristini al Committente;
- k. la gestione dello sportello aziendale presso il centro cottura comunale, con una apertura al pubblico per almeno 20 ore settimanali³.

Articolo 5 - Gestione e conservazione dei dati anagrafici

1. Il Concessionario, attraverso il sistema informatizzato, deve garantire gestione e conservazione dei dati personali dell'utenza e gestionali in piena osservanza delle disposizioni normative in materia di privacy e sicurezza dei dati, ponendo con particolare attenzione ai dati sensibili quali dati sanitari, etico-religiosi, amministrativi e di pagamento.

2. L'hardware utilizzato deve garantire quanto indicato nel camma precedente mediante caratteristiche di affidabilità e sicurezza.

3. I dati devono risultare accessibili al Committente.

Articolo 6 - Comunicazioni agli utenti

1. Il Concessionario deve gestire le comunicazioni riguardanti il servizio con gli utenti oltre che con documenti cartacei anche con modalità interamente accessibile via internet, aventi le caratteristiche di sicurezza e affidabilità sopra dettagliate.

2. Tale sistema deve essere accessibile grazie ad un link presente sul sito del Committente.

3. Deve essere inoltre possibile l'invio di SMS agli utenti per segnalazioni amministrative o campagne di comunicazione del Committente o delle istituzioni scolastiche.

--- FINE DEL DOCUMENTO ---



³ Si segnala, per la migliore organizzazione delle aperture e delle chiusure dello sportello, che il mese di agosto è il mese di maggiore affluenza da parte degli utenti per l'iscrizione al servizio di ristorazione scolastica