

Appendice capitolato

Prenotazione dei pasti e riscossione delle rette

Per la gestione contabile del servizio ad oggi è in uso il sistema School.net della ditta Etica Soluzioni S.r.l., società certificata ISO27001 e ISO22301.

Al fine di ottenere il punteggio di cui al punto 6 dello schema di offerta tecnica:

- si richiede al gestore di **mantenere attivo l'accesso all'intera banca dati del sistema** per fare in modo che gli addetti del Comune possano avere accesso sul Portale a tutti gli anni scolastici precedenti per controllare e monitorare tutti i dati pregressi; per esempio: *presenze, pagamenti effettuati, dichiarazioni 730 scaricate, comunicazioni inviate, ecc.*
- si richiede inoltre di mantenere la medesima configurazione di sistema attualmente in suo al fine di non stravolgere le abitudini delle famiglie e delle scuole.

Ad esempio, si richiede di mantenere i codici utenti attualmente in dotazione ai genitori per effettuare i pagamenti, le password per accedere al portale internet al fine di verificare la propria situazione contabile e scaricare il modello 730.

Sarà cura dell'Amministrazione Comunale fornire alla ditta le credenziali di accesso per poter utilizzare il programma. Verranno ad ogni modo valutate eventuali implementazioni che possano migliorare la gestione del servizio e che siano in modo nativo integrate con il gestionale. L'attuazione sarà discrezionale da parte dell'Ente.

Il sistema informatico ad oggi in uso permette la completa gestione di tutte le fasi del servizio di seguito riportate:

- gestione anagrafica completa degli alunni/tutori e delle relative tariffe
- Iscrizioni manuali al servizio
- Prenotazione informatizzata dei pasti
- contabilizzazione dei pasti e relativo addebito all'utenza secondo le tariffe deliberate dall'Ente
- riscossione in modalità anticipata dei buoni virtuali. È da prevedere almeno un canale di pagamento telematico attivo 7 giorni su 7, che non obblighi le famiglie a recarsi presso i punti vendita. Le ricariche avvengono a valore e non a numero di pasti per garantire il pieno rispetto della privacy.
- comunicazione con gli utenti in modalità multicanale, tramite invio di sms, accesso al portale web multilingua dedicato alle famiglie.

Del sistema sopradescritto restano in carico all'Amministrazione Comunale le seguenti fasi:

- la gestione delle iscrizioni al servizio e l'aggiornamento delle banche dati con il supporto del personale della ditta aggiudicataria
- l'attribuzione delle tariffe degli utenti con il supporto del personale della ditta aggiudicataria
- la gestione dei pagamenti
- l'incasso delle rette
- l'invio degli sms di sollecito del credito o per eventuali comunicazioni da inviare ai genitori.
- il recupero del credito
- l'eventuale riscossione coattiva / diffida ad adempiere degli utenti insolventi

Compete all'Aggiudicatario:

- la manutenzione per la durata dell'appalto delle apparecchiature hardware e del software, nonché l'assistenza agli operatori comunali per la verifica a fine mese, tramite il programma, dei dati consuntivati.
- l'imputazione dei dati di prenotazione sul sistema informatico
- la verifica la verifica della regolarità e/o completezza delle informazioni pervenute dalle scuole

- l'attivazione e la manutenzione per tutta la durata dell'appalto di un contratto di hosting atto a garantire la gestione del programma presso un IDC (Internet Data Center) certificato ISO27001.
- l'indicazione di un referente locale per la risoluzione immediata di problemi di ordinaria amministrazione
- l'attivazione di un PC presso la Cucina per visualizzare tramite il programma le prenotazioni della giornata
- tutte le attività e gli eventuali relativi oneri che si rendessero necessari per garantire il corretto e regolare funzionamento del sistema informatico.
- eventuali sessioni formative di approfondimento che si rendessero necessarie per il personale comunale in merito all'utilizzo del sistema

Al termine dell'appalto il Comune resterà proprietario delle licenze d'uso del software nonché dell'hardware installato, ulteriore rispetto a quanto già in uso. Il sistema dovrà essere **operativo dal primo giorno di scuola.**