

**GESTIONE ISCRIZIONI E 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, di cui il Comune è proprietario delle licenze d'uso. L'amministrazione intende mantenere in uso l'attuale sistema il cui costo di assistenza, manutenzione, aggiornamento funzionale e normativo è posto a carico della ditta. Sarà cura dell'Amministrazione Comunale fornire alla ditta le credenziali di accesso per poter utilizzare il programma.

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 in modo tale che i genitori possano disdire il pasto del proprio figlio qualora assente oppure prenotare un pasto in bianco (dieta leggera).
Il genitore dovrà poter compiere in autonomia le suddette operazioni, in orari prestabiliti, tramite telefonata automatizzata con risponditore vocale, App native per Smartphone, portale internet.
I canali dovranno essere disponibili contemporaneamente tra loro per offrire al genitore la possibilità di scegliere giornalmente la modalità di prenotazione/disdetta preferita.
Al fine di impedire ritardi o problematiche durante la fase di disdetta/prenotazione, il processo deve essere completamente automatizzato escludendo quindi qualsivoglia intervento manuale degli operatori.
- contabilizzazione dei pasti e relativo addebito all'utenza secondo le tariffe deliberate dall'Ente
- riscossione in modalità anticipata dei buoni virtuali venduti tramite dei punti vendita dislocati sul territorio. Sono da prevedere almeno n.3 punti vendita e almeno un canale di pagamento telematico attivo 7 giorni su 7, che non obblighi le famiglie a recarsi presso i punti vendita. I punti vendita dovranno effettuare le ricariche in modalità on line per permettere l'aggiornamento in tempo reale del saldo dell'utente. Le ricariche dovranno avvenire 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 dedicato alle famiglie, App per Smartphone

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

- la gestione generale del sistema (es. le promozioni automatiche di fine anno)
- la gestione delle iscrizioni al servizio e l'aggiornamento delle banche dati
- l'attribuzione delle tariffe degli utenti
- la gestione dei pagamenti
- l'incasso delle rette
- il recupero del credito
- l'eventuale diffida ad adempiere degli utenti insolventi
- l'invio degli sms di sollecito del credito o per eventuali comunicazioni da inviare ai genitori.

Compete all'Aggiudicatario:

- la manutenzione per la durata dell'appalto delle apparecchiature hardware e del software
- 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.
- la gestione della prenotazione dei pasti e rilevazione delle assenze/presenze effettuata ad opera dei genitori
- la verifica nei refettori della regolarità e/o completezza delle prenotazioni effettuate dai genitori

ALLEGATO F

- la fornitura di pacchetti sms per il sollecito del credito o per eventuali comunicazioni da inviare ai genitori.
- l'indicazione di un referente locale per la risoluzione immediata di problemi di ordinaria amministrazione
- l'attivazione di strumenti informatici 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 diventerà proprietario delle licenze d'uso del software nonché dell'hardware installato, ulteriore rispetto a quanto già in uso.
