

GESTIONE INFORMATIZZATA BUONI PASTO

CARATTERISTICHE DEL SISTEMA DI GESTIONE DEL SERVIZIO DI ISCRIZIONE, PRENOTAZIONE E RISCOSSIONE DELLE RETTE

Premessa

Attualmente il servizio di rilevazioni presenze, prenotazione pasti e addebito, viene gestito attraverso modalità di pre-pagato mediante l'utilizzo del software School E-SuiteTM della Soc. Progetti e Soluzioni S.p.A di cui il comune di Borgomanero è titolare delle licenze d'uso e proprietario dell'hardware necessario al funzionamento.

Nel caso in cui la ditta di ristorazione decidesse di utilizzare il sistema School E-SuiteTM, di proprietà del comune, mediante credenziali di accesso predisposte dall'A.C., dovrà farsi carico dei canoni di manutenzione e di hosting, di aggiornamento software e di assistenza telefonica il cui valore complessivo è di 8.602,36 (escluso IVA e con revisione annuale secondo indice ISTAT)

DESCRIZIONE DEL SISTEMA INFORMATIZZATO ATTUALE

Il software attuale permette:

- gestione completa di tutti i dati anagrafici e gestionali, con particolare attenzione ai dati amministrativi e di pagamento, attraverso un sistema interamente WEB based utilizzato in modalità ASP e sito presso un IDC avente caratteristiche di affidabilità e sicurezza secondo quanto descritto di seguito;
- prenotazione ed addebito dei pasti attraverso apparecchiature FAX a cura degli operatori scolastici con messa a disposizione dei dati entro le 9,30.
- gestione completa dei pasti da produrre e distribuire, con particolare attenzione alle diete alimentari, attraverso un sistema interamente WEB based utilizzato in modalità ASP e sito presso un IDC avente caratteristiche di affidabilità e sicurezza;
- pagamento anticipato dei pasti relativi alla ristorazione scolastica mediante ricariche effettuabili in 5 punti di ricarica situati sul territorio comunale.
- pagamento tramite Carta di Credito con accesso dal sito internet del Comune.
- pagamento tramite sportelli ATM di Intesa San Paolo.
- comunicazione con i genitori sia con documenti cartacei che mediante web.

Prenotazione pasti e raccolta delle presenze

In ciascuna scuola ogni mattina il personale scolastico provvede alla rilevazione delle presenze compilando appositi fogli classe stampati dal sistema e distribuiti ad ogni scuola a cura della ditta di ristorazione. Tali fogli contengono i nominativi dei bambini componenti la classe: le insegnanti vi indicano i bambini presenti o in alternativa gli assenti e le eventuali diete in bianco.

I fogli vengono poi raccolti ed inviati dalle scuole tramite un comune fax ad un numero telefonico predeterminato.

Il Sistema Software traduce i dati su carta, in informazioni presenti in tempo reale nell'applicativo rendendoli disponibili e per il cento cottura, per la predisposizione dei pasti da fornire alle varie scuole, e per il Comune interessato a monitorare le prenotazioni.

Pagamento dei pasti

Attualmente il sistema prevede l'assegnazione ad ogni alunno, al momento di prima iscrizione, di un codice numerico identificativo (codice PAN); il codice serve per l'effettuazione dei pagamenti; il codice resta il medesimo durante tutto il percorso scolastico dell'alunno.

Il pagamento avviene attraverso ricariche a importo libero effettuabili presso 5 punti di ricarica (esercenti individuati nel territorio comunale) convenzionati con la ditta di ristorazione. Il riconoscimento degli alunni avviene con il codice PAN o il tesserino sanitario dell'alunno (quest'ultima modalità utilizzata poco in quanto nel sistema non sono caricati tutti i codici fiscali degli alunni).

Le ricariche avvengono a valore e non a numero di pasti per garantire il pieno rispetto della privacy con particolare riguardo alle fasce di reddito.

La modalità di pagamento presso i punti di ricarica non ha nessun costo per l'utente.

E' possibile il pagamento con ricariche con carta di credito on line e pagamento presso sportelli ATM Intesa San Paolo.

Morosità e riscossione coattiva

Nella gestione attuale del sistema le morosità sono a carico dell'I.C. Nel triennio 2012/2015 il valore delle morosità si è assestato a circa 8% del valore degli incassi.

Gestione delle comunicazioni con gli utenti

Avviene oltre che con documenti cartacei anche con un sistema interamente WEB based. Tale sistema è accessibile grazie ad un link presente sul sito del Comune e consente al genitore di verificare in tempo reale il saldo del conto pasti del proprio figlio mediante un accesso protetto da login e password rilasciate dalla ditta di ristorazione.

La comunicazione con i genitori avviene anche mediante invio automatico di SMS o e-mail con avvisi di riserva.

Competenze dell'A.C.

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

- raccolta delle iscrizioni su modelli predisposti dall'I.C. ed invio alla società di ristorazione per l'inserimento dei dati nel sistema e la generazione del codice utente
- la definizione delle tariffe secondo proprie modalità e cambio di fascia del costo pasto.

Competenze della società di ristorazione

Compete all'Impresa Concessionaria:

- la manutenzione durante tutta la durata dell'appalto delle apparecchiature hardware e del software;

- il mantenimento per tutta la durata dell'appalto di un contratto di hosting atto a garantire la gestione del programma presso un IDC (Internet Data Center) avente caratteristiche di affidabilità e sicurezza;
- l'installazione di un PC presso il centro cottura dell'I.C., con caratteristiche sufficienti ad operare via WEB sull'applicativo;
- la gestione e l'aggiornamento della banca dati;
- l'inserimento nel sistema delle nuove iscrizioni, della generazione del codice PAN corrispondente, della comunicazione all'utente del codice PAN e delle modalità di pagamento;
- l'aggiornamento della banca dati sulla base delle promozioni ogni inizio anno scolastico;
- la stampa da Sistema informatizzato dei fogli classe necessari alla rilevazione delle presenze e relativa distribuzione presso le scuole;
- la verifica della regolarità e/o completezza delle prenotazioni raccolte da personale scolastico e pervenute dalle scuole, nonché la richiesta di invio di un fax di correzione in caso di segnalazione di errori da parte del Sistema.
- la soluzione di eventuali problematiche connesse alla gestione della rilevazione/prenotazione pasti e l'attivazione di procedure alternative di emergenza per la rilevazione /prenotazione pasti, in caso di mancato o irregolare funzionamento del sistema informatico;
- storno della presenza/assenza nel caso in cui un utente uscisse o entrasse a scuola entro e non oltre le ore 10,30 e aggiornamento immediato dei dati nel sistema.
- la stipula delle convenzioni con i punti di ricarica
- l'incasso diretto delle rette
- l'invio di SMS o E-MAIL al raggiungimento della soglia di pasti residui (definita in accordo fra I.C. e A.C.)
- La fornitura di SMS in numero tale da garantire l'invio delle comunicazioni ritenute necessarie dal Comune e degli avvisi di riserva ai genitori per tutta la durata dell'appalto;
- La gestione dei solleciti di pagamento agli utenti insolventi prevedendo l'invio a carico della ditta di ristorazione con lettere generate dal Sistema
- generazione di login e password da Sistema per permettere l'accesso ai genitori alla visione dell'estratto conto dei propri figli e la relativa consegna.
- Collaborazione con l'A.C. per le comunicazioni agli utenti circa l'avvio, le novità e o le modifiche relativamente al sistema di gestione dei buoni pasto
- La formazione del personale della ditta di ristorazione all'utilizzo del sistema.
- La formazione del personale comunale all'utilizzo del sistema
- L'emissione di fattura con la quota pasto a carico del comune sulla base dei pasti rilevati dal sistema informatizzato.

In caso di guasti e/o malfunzionamenti del software o del PC, la ditta è tenuta a dare tempestiva comunicazione al Comune e a far eseguire gli interventi manutentivi necessari al ripristino dalla verificata irregolarità.

Al termine dell'appalto l'I.C., dovrà trasferire, ove acquistate, e senza alcun onere aggiuntivo per l'A.C., la piena proprietà di licenze d'uso aggiuntive, di qualsiasi tipo di hardware, banche dati o strumentazione utilizzata all'interno del sistema.