

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 società 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 9.952,36 (escluso IVA e con revisione annuale secondo indice ISTAT)

DESCRIZIONE DEL SISTEMA INFORMATIZZATO ATTUALE

Il software attuale permette:

- la 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
- la gestione delle iscrizioni al servizio e dell'aggiornamento anagrafica tramite il modulo informatizzato "Iscrizioni On Line" integrato al software
- la prenotazione e l'addebito dei pasti tramite apposita "APP" installata su Tablet (sistema operativo Android) da parte del personale scolastico, con messa a disposizione dei dati entro le ore 9.30 ed eventuali correzioni di presenze/assenze da parte del personale dell'azienda di ristorazione.
- 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;
- l'accesso, per i genitori, ad una pagina personale (Modulo Web Genitori) per il controllo dei pasti usufruiti, del saldo e dei pagamenti, per l'effettuazione delle ricariche on-line, nonché per la ricezione di documenti quale l'attestazione delle spese sostenute per il servizio, ai fini delle detrazioni fiscali
- 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.
- la comunicazione con i genitori via WEB/SMS/MAIL e anche tramite specifica APP (s.o. Android e IOS)

Prenotazione pasti e raccolta delle presenze

Il personale scolastico presso ciascuna scuola ritira ogni mattina appositi fogli-classe, precedentemente distribuiti dal Concessionario, che contengono i nominativi degli alunni; le insegnanti vi indicano i bambini assenti e le eventuali diete in bianco.

I fogli vengono poi raccolti dal personale scolastico, che registra la prenotazione tramite apposita APP scaricata su Tablet, rendendoli disponibili, in tempo reale, sia per il cento cottura, per la predisposizione dei pasti da fornire alle varie scuole, sia per il Comune per il monitoraggio delle 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 società di ristorazione. Il riconoscimento degli alunni avviene con il codice PAN o il tesserino sanitario dell'alunno.

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, tali modalità di pagamento comportano un costo a carico dell'utente.

Morosità e riscossione coattiva

Nella gestione attuale del sistema le morosità sono a carico del concessionario. Il valore della morosità, in base ai dati del biennio 2016-2017, viene stimata in circa l'8% del credito che il concessionario ha maturato nei confronti degli utenti.

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.

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 cartacee e/o la gestione del modulo "iscrizioni on line", con conseguente generazione del codice PAN corrispondente per i nuovi utenti, della comunicazione agli stessi 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 il recupero di eventuali dati mancanti;
- 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 Concessionario 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 società di ristorazione con lettere generate dal Sistema
- la 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 (da quantificarsi in almeno 2 giornate, tenute da personale specializzato della ditta fornitrice del Sistema Informatico)
- la formazione, rivolta al personale Comunale, di minimo 1 giornata per ogni anno di concessione che essere utilizzata nei modi e tempi ritenuti necessari; la formazione dovrà essere tenuta da personale specializzato della ditta fornitrice del Sistema Informatico
- 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 dell'hardware, la società è tenuta a dare tempestiva comunicazione al Comune e a far eseguire, a proprio carico, gli interventi manutentivi necessari al ripristino dalla verificata irregolarità.

Al termine dell'appalto il Concessionario 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.

Annotazioni

All'inizio dell'anno scolastico 2017/2018 sono state raccolte iscrizioni al servizio con modalità on line. Per l'a.s. 2018/2019, le iscrizioni sono state raccolte con modalità cartacea nei mesi di gennaio-febbraio 2018.