

Comune di Novedrate

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

**per l'affidamento del servizio di fornitura, preparazione e somministrazione pasti
agli alunni della Scuola Primaria del Comune di Novedrate
per il periodo Settembre 2013 - Giugno 2015**

MODALITA' E FASI DELLA GESTIONE DELLE RISCOSSIONI

INFORMATIZZAZIONE DELLA GESTIONE DELL'ISCRIZIONE, DELLA PRENOTAZIONE DEI PASTI E DEL PROCESSO DI PAGAMENTO DEI PASTI

L'Amministrazione affida all'Impresa aggiudicataria l'acquisto, la realizzazione, l'implementazione, l'avvio e la gestione di un sistema informatico finalizzato alla gestione delle iscrizioni ai servizi, della rilevazione presenze per la prenotazione dei pasti e per l'addebito e riscossione degli stessi con modalità di pagamento anticipato. Detto sistema dovrà essere operativo a pieno regime a partire dal 1 settembre 2013 e deve rispondere al criterio della massima accessibilità e semplicità d'uso.

Il sistema dovrà gestire le seguenti fasi:

1. ISCRIZIONE

Anagrafica alunni e del nucleo familiare di appartenenza (differenziata per fascia di reddito ISEE, tariffa applicata, ecc.).

2. PRENOTAZIONE PASTI

- prenotazione pasti giornaliera con il minor coinvolgimento possibile di personale scolastico interferendo il meno possibile con l'attività scolastica;
- indicazione tipologia pasto (bambino, adulto, dieta speciale, tipologia scuola/plesso, tariffa.....);
- calcolo dei pasti consumati dagli utenti delle mense scolastiche con caricamento dei pasti nel rispetto dei diversi ordini di scuola (primaria, secondaria primo grado), di plesso e, soprattutto, della diversa tipologia delle rette differenziate degli utenti, con indicazione delle varie fasce, come comunicato dall'Ufficio Istruzione prima dell'inizio dell'anno scolastico e aggiornabili ogni volta che è necessario.

3. GESTIONE PAGAMENTI

- Gestione pagamento del servizio da parte dell'utenza che deve essere facilmente accessibile da parte di tutti, semplice, con il sistema del pre-pagato con pagamento in contanti presso n. 1 punto di ricarica basato su POS. Si precisa che le ricariche dovranno avvenire a valore e non a numero di pasti per garantire il pieno rispetto della privacy con particolare riguardo alle fasce di reddito. In merito al rispetto delle norme sulla privacy si rimanda alla nota n. 1 che è parte del presente allegato. La gestione deve prevedere la possibilità di accesso a report statistici relativi ai pasti consumati/quote dovute mensili differenziate per tipologia utente (alunno, adulto, tipologia scuola, ecc.).
- Gestione insoluti per procedere con i solleciti, ecc....

4. GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI CON I GENITORI (con sistemi di facile accesso)

Per consentire la comunicazione con gli utenti il sistema dovrà permettere:

- a) la gestione delle comunicazioni con i genitori, riguardanti il servizio in oggetto, oltre che con documenti cartacei dovrà avvenire anche con il sistema parallelo interamente accessibile via internet che rispetti le caratteristiche di sicurezza già citate;
- b) dovrà essere inoltre possibile inviare segnalazioni amministrative sul credito residuo disponibile.

5. COMPETENZE DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

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

- la determinazione delle tariffe a carico degli utenti;
- la fornitura dei dati anagrafici degli utenti del servizio ristorazione;
- la fase di gestione della riscossione coattiva e l'invio di comunicazioni di sollecito agli utenti morosi;
- convenzionamento con il punto di ricarica.

6. COMPETENZE DELL'IMPRESA AGGIUDICATARIA

Compete all'impresa aggiudicataria:

- l'attivazione del sistema informatico entro il 1 settembre 2013;
- la manutenzione durante tutta la durata dell'appalto delle apparecchiature hardware e software;
- l'attivazione e il mantenimento per tutta la durata dell'appalto dei contratti di assistenza e manutenzione atti a garantire la gestione del programma, la sua manutenzione e tutta l'assistenza tecnica necessaria;
- la disponibilità di un PC e di una stampante presso il centro cottura, con caratteristiche sufficienti ad operare via WEB sull'applicativo. Tale PC dovrà essere dotato a spese dell'impresa, della relativa connessione ad internet di tipo ADSL per poter permettere un agevole utilizzo dell'applicativo;
- la preparazione e la consegna agli utenti degli eventuali avvisi e/o comunicazioni concordate con l'Ente concedente
- 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;
- la verifica della regolarità e/o completezza delle informazioni pervenute dalle scuole.

7. CARATTERISTICHE DEL SISTEMA OPERATIVO

Viene esplicitamente richiesto alle aziende di fornire un dettagliato progetto tecnico indicante in che modo e con quali tecnologie intendano soddisfare le richieste del presente capitolato ed allegando tutte le certificazioni richieste.

Le imprese partecipanti alla presente gara, dovranno specificare sul progetto tecnico le caratteristiche dell'intero sistema (software, hardware), tenendo conto di tutte le prescrizioni riportate nel presente capitolato, descrivendo, inoltre l'intero processo che dovrà soddisfare la richiesta di efficienza, servizio, sicurezza e semplicità nell'adozione di ogni soluzione ed apparato del sistema.

Il sistema proposto non dovrà prevedere in alcun modo l'uso di badge, smart card o tessere da parte degli studenti per la prenotazione dei pasti. Deve infatti, essere ridotto al minimo l'impatto sull'attività scolastica.

Si prevede la collaborazione con il personale scolastico che dovrà comunque essere la più limitata possibile.

E' particolarmente importante che:

- il sistema informatico proposto possa utilizzare e caricare i dati già in possesso dell'Ufficio Istruzione e/o dagli uffici delle direzioni didattiche (relativi all'anno scolastico 2012/2013 ed, eventualmente, precedenti) e che possa essere aggiornato con i dati presenti nei fogli excel in possesso dell'ufficio istruzione e/o dagli uffici delle direzioni didattiche;
- sia prevista la possibilità di interfaccia ai sistemi informativi esistenti con import delle anagrafiche;
- che la ditta che gestisce il sistema informatico proposto sia disponibile per la formazione e le fasi di affiancamento con gli uffici comunali e che sia disponibile per la risoluzione di eventuali problemi e per l'assistenza.

Il sistema descritto dovrà essere fornito in uso all'Amministrazione Comunale Committente senza alcun costo aggiuntivo anche per consentire (in tempi e modi stabiliti dall'amministrazione) l'informatizzazione di eventuali altri servizi comunali, (come il pre-scuola, post-scuola, scuolabus, ecc...), sfruttando la piattaforma tecnologica fornita per il servizio ristorazione.

Al termine dell'appalto e/o in caso di risoluzione anticipata del contratto l'impresa aggiudicataria dovrà trasferire all'Amministrazione Comunale in forma una tantum senza alcun onere e/o costo aggiuntivo: le licenze d'uso del software, gli applicativi, i dati raccolti, oltre la piena proprietà di qualsiasi tipo di hardware in dotazione all'interno del sistema. L'impresa aggiudicataria dovrà altresì segnalare all'Amministrazione le eventuali forniture di servizi a corredo e fornire tutte le indicazioni necessarie a garantire la continuità del servizio e il buon funzionamento del sistema.

NOTA n. 1 RISPETTO DELLE NORME SULLA PRIVACY

L'Appaltatore opererà nel totale rispetto della riservatezza nel trattamento dei dati, ai sensi della vigente normativa in materia di privacy (D.Lgs. n. 196/03) e della vigente regolamentazione comunale in materia.

A tal fine dovrà essere posta particolare cura relativamente alla documentazione riservata.

Il Committente provvederà a nominare l'Appaltatore responsabile del trattamento dei dati personali (ordinari, sensibili e giudiziari) a mezzo decreto che la ditta sottoscriverà per accettazione.

Il soggetto aggiudicatario (Appaltatore) ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione dell'appalto. L'obbligo di cui sopra sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione delle attività affidate in appalto.

L'obbligo di cui sopra non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio, nonché le idee, le metodologie e le esperienze tecniche che il soggetto aggiudicatario sviluppa o realizza in esecuzione delle prestazioni dovute.

Il soggetto aggiudicatario è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza anzidetti.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, la stazione appaltante ha la facoltà di dichiarare risolto il diritto di contratto, fermo restando che l'Appaltatore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare all'Amministrazione appaltatrice (Committente).

Il soggetto aggiudicatario potrà citare i termini essenziali del contratto laddove ciò fosse condizione necessaria per la partecipazione dell'impresa stessa a gare e appalti.

Il sistema informatizzato dovrà essere conforme alle prescrizioni della L. n. 4 del 9 gennaio 2004 – Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici - Tale conformità dovrà essere attestata ai sensi del D.p.r. n. 75 del 1° marzo 2005 (regolamento di attuazione) e della deliberazione CNIPA del 15 settembre 2005 – Istituzione dell'elenco dei valutatori di cui all'art. 3, comma 1, del decreto del Presidente della Repubblica 1° marzo 2005, n. 75, e definizione delle modalità tecniche per la tenuta (deliberazione n. 25/2005), pubblicata in G.U. n. 220 del 21 settembre 2005 e rettificata in G.U. n. 263 dell'11 novembre 2005.