



## ALLEGATO D

SERVIZIO INFORMATIZZATO PER LA GESTIONE DELL'ISCRIZIONE, DELLA PRENOTAZIONE, DELLA RILEVAZIONE PRESENZE, DELLA PRENOTAZIONE DEI PASTI E GESTIONE DEL PROCESSO DI ADDEBITO DEI PAGAMENTI

L'Amministrazione affida alla Ditta la fornitura e la manutenzione dei supporti hardware, software e di Consulenza del sistema informatico in essere E-Civis per la gestione dei servizi socio-educativi comunali, finalizzato anche alla rilevazione presenze per la prenotazione dei pasti, all'iscrizione ai servizi, all'emissione delle rette all'utenza e alla rendicontazione dei pagamenti che avverranno attraverso la piattaforma PagoPa.

La Ditta prenderà in carico come manutenzione l'intero sistema hardware e software (di cui sopra) che la precedente ditta appaltatrice ha trasferito al Comune: i canoni del software, i dati raccolti, oltre a qualsiasi tipo di fornitura e supporti utilizzati all'interno del sistema. (tablet, pc,...)

Il sistema descritto di seguito è "Multiservizi" per consentire (in tempi e modi stabiliti dall'Amministrazione comunale) l'informatizzazione di eventuali altri servizi comunali, sfruttando la piattaforma tecnologica fornita per il servizio di ristorazione. La ditta aggiudicataria si impegna pertanto a fornire eventuali implementazioni del sistema che si rendessero necessarie nel periodo di durata contrattuale, anche in base alle innovazioni tecnologiche avvenute.

### **ARTICOLAZIONE DEL SERVIZIO**

Il sistema gestisce completamente, in relazione ai servizi socio educativi comunali, i processi di iscrizione, la prenotazione dei pasti (prevedendo anche la gestione dei pasti per il personale docente, gli incaricati e/o autorizzati dal Comune differenziandone le relative prenotazioni), l'emissione delle rette e i pagamenti attraverso la piattaforma PagoPa, l'emissione di documenti rendicontativi agli utenti, etc.

Il sistema garantisce estrema sicurezza, tutela della privacy di tutti i dati anagrafici e gestionali, con particolare attenzione ai dati amministrativi e di pagamento, come indicato di seguito, affidabilità ed accessibilità continua (24 ore su 24) a tutti gli attori coinvolti.

La modalità ordinaria di funzionamento del sistema si intende quando sono in essere le condizioni di operatività normali tali da garantire il regolare funzionamento del sistema. Nei casi in cui le condizioni di funzionamento normali non siano disponibili, la Ditta dovrà attivare procedure di emergenza manuale da concordare con il Comune.

Fino a quel momento le iscrizioni saranno eseguite sempre sul sistema informatizzato tramite importazione dei dati anagrafici già raccolti e predisposti in formato elettronico o modalità manuale da terminale.

Per consentire le prenotazioni dei pasti il sistema prevede: la possibilità di effettuare la registrazione delle presenze o assenza tramite sistema di prenotazione in grado di garantire la massima sicurezza



sull'integrità e sulla certezza dei dati contenuti e l'aggiornamento in automatico della base dati centralizzata, assegnate ad ogni utente;

Nella fase di rilevazione delle presenze giornaliere non è previsto che il Comune metta a disposizione alcun dispositivo come ad esempio personal computer, computer portatili e linee telefoniche, né che il servizio di prenotazione dipenda dalla dotazione presente nei singoli siti individuati dal Comune. Tale precauzione va incontro alla necessità di garantire agli operatori un utilizzo semplificato ed agevole del sistema sia in termini funzionali che logistici.

Il software centralizzato elabora automaticamente i dati secondo istruzioni standard predisposte e finalizzate alla gestione quotidiana (elenchi) ed alla gestione dei controlli (reports, tabelle, statistiche, ecc. ).

In ogni momento il sistema consente di redigere statistiche relative ai diversi momenti della gestione del servizio, lo storico, i costi, le presenze, il numero dei pasti forniti totale e parziale secondo le date e i periodi desiderati.

Per consentire la gestione degli insoluti il sistema permette un monitoraggio in tempo reale dello stato degli insoluti tale da rendere semplificata la gestione delle riscossioni tramite la possibilità di:

- a) stampa di lettere di sollecito per gli inadempienti;
- b) creazione delle ingiunzioni di pagamento a sostituzione delle rette emesse;
- c) utilizzo di messaggi SMS per segnalazioni sullo stato di insolvenza o per comunicazioni varie agli utenti;
- d) elaborazione tracciato record per avvio procedura messa a ruolo delle ingiunzioni non pagate;

### **COMPETENZE DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE**

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

- la determinazione delle tariffe e l'inserimento a programma delle diete speciali a carico degli utenti
- la fornitura dei dati anagrafici degli utenti del servizio di ristorazione
- la gestione emissione rette e pagamenti per i servizi attivi sulla piattaforma

### **COMPETENZE DELLA DITTA**

Compete alla Ditta:

- la presa in carico dell'attuale sistema in uso dal Comune e dei relativi canoni ASP e di assistenza e manutenzione che prevedano tempi di intervento certi, entro le 24 ore (8 ore lavorative), atti a garantire la funzionalità del sistema e degli impianti hardware/software per tutta la durata dell'appalto;
- l'implementazione delle modalità di messa a ruolo con elaborazione tracciato record standard.
- la fornitura e installazione delle apparecchiature sostituite e di tutte le apparecchiature eventualmente necessarie alla registrazione delle prenotazioni e Software, per tutta la durata dell'appalto;
- la fornitura di un quantitativo di sms senza scadenza necessario all'Ente per l'invio di tutti i solleciti di pagamento e altre informative che verranno utilizzati dall'attuale programma software E-Civis per tutta la durata dell'appalto;
- eventuale istruzione di figure dell'Ente interessate dal progetto di informatizzazione (Ente, Scuole, Banche...);
- la manutenzione e disponibilità di un PC e di una stampante presso i centri cottura, con caratteristiche sufficienti ad operare via WEB sull'applicativo. Tale PC sarà dotato a spese della Ditta della relativa connessione ad Internet di tipo ADSL per poter permettere un agevole utilizzo dell'applicativo;



- la soluzione di eventuali problematiche connesse alla gestione della rilevazione/prenotazione pasti, prevedendo una procedura di emergenza da concordare con il Comune nel caso di mancato o irregolare funzionamento del sistema informatico o guasti nella trasmissione dei dati dalle Scuole ai Centri di cottura, al fine di garantire sempre e comunque la trasmissione dei dati di prenotazione al sistema centrale entro le ore 9.30 antimeridiane;

In riferimento agli obblighi sopraelencati, presso la Dirigenza Scolastica si svolgeranno, almeno due volte all'anno, specifici incontri di verifica tra la Ditta, Dirigenza, Personale insegnante, funzionari del Comune.

### **GESTIONE E CONSERVAZIONE DEI DATI ANAGRAFICI (TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI)**

La Ditta dovrà gestire attraverso il sistema informatizzato tutti i dati anagrafici e gestionali ai sensi del D.L. 30/06/2003 n.196, convertito con modifiche dalla L. 26 febbraio 2004, n. 45, aggiornato al Regolamento Europeo GDPR 2016/679, con particolare attenzione ai dati sensibili quali dati sanitari, etico-religiosi, amministrativi e di pagamento. La proprietà del software dovrà essere certificata ISO/IEC 27001:2013 con estensioni 27017:2015 (controlli di sicurezza per servizi cloud) e 27018:2019 (garanzia di Privacy nel cloud). Il sistema dovrà essere utilizzabile, dai diversi utenti autorizzati, via WEB e dovrà risiedere in una *server farm* in grado di garantire al Comune la sicurezza dell'informazione e continuità di funzionamento (7x24, 7 giorni la settimana x 24 ore al giorno). A tal fine la *server farm* dovrà essere certificata secondo gli standard ISO 9001:2015 – ISO IEC 27001:2013 – ISO IEC 20000-1:2018 per avere caratteristiche di affidabilità e sicurezza che dovranno essere dettagliate in fase di progetto.

La Ditta ai sensi della normativa vigente, per garantire affidabilità e continuità di funzionamento, dovrà assicurare la ridondanza delle infrastrutture informatiche attraverso l'impiego di cluster destinati ad ospitare i dati e programmi presso la *server farm* già citata. L'amministrazione Comunale si riserva la possibilità di richiedere, in qualsiasi momento e direttamente alla *server farm* indicata dall'impresa aggiudicataria, le certificazioni previste e la documentazione relativa al regime di sicurezza applicato ai propri dati.