



**COMUNE DI BRUINO**  
Città Metropolitana di Torino

**GARA EUROPEA A PROCEDURA TELEMATICA APERTA PER  
L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA  
A RIDOTTO IMPATTO AMBIENTALE  
DAL 1° SETTEMBRE 2022 AL 30 GIUGNO 2026**

**CIG 91438786D4**

**ALLEGATO 5**

**SISTEMA PER LA GESTIONE INTEGRATA E DIGITALE DEL  
SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA CON PAGAMENTI  
ELETTRONICI PAGOPA**

## PREMESSA

Obiettivo del presente allegato è fornire una descrizione delle funzionalità che dovranno essere assolte dal software gestionale da adibire alla gestione integrata del servizio di refezione scolastica con pagamenti tramite il nodo PagoPA e con accesso tramite SPID, CIE o CNS e capace di gestire in modo efficiente ed il più possibile automatizzato i seguenti macro-ambiti:

- processo di iscrizione al servizio di refezione scolastica e gestione del ciclo scolastico;
- rilevazione presenze degli alunni tramite tablet presso le scuole;
- tariffazione utente;
- gestione del pagamento ed avvisatura all'utente;
- procedure automatiche di controllo ed avvisatura;
- sistema di back-office e reporting;
- portale utente (genitore).

L'I.A. dovrà provvedere prima dell'inizio del servizio alla migrazione integrale delle anagrafiche degli utenti e dello stato dei pagamenti, con relativo debito e saldo, attraverso collegamento diretto con il gestionale attualmente in uso "eat@school" della ditta QSAVE INNOVATION S.R.L. (P.I. 12186030016), con sede in Via Bistagno 21, 10136 Torino (TO) ([qsaveinnovation@pec.it](mailto:qsaveinnovation@pec.it); [eatatschool@qsaveinnovation.it](mailto:eatatschool@qsaveinnovation.it); [fabio.salgarella@qsaveinnovation.it](mailto:fabio.salgarella@qsaveinnovation.it)) della cui licenza d'uso è titolare la ditta che attualmente svolge il servizio.

## FUNZIONALITÀ RICHIESTE AL NUOVO SISTEMA

Il modello di gestione implementato dalla nuova soluzione manterrà il principio del post pagato, con utilizzo di avvisi mensili pagabili sul sistema PagoPA.

Il costo del singolo pasto dovrà essere calcolato in funzione del modello tariffario adottato dal Comune ed associato alla singola posizione.

Il sistema deve produrre in automatico, alla chiusura di ogni mese, la retta da applicare al singolo utente e caricare sulla piattaforma dei pagamenti PagoPA in uso presso il Comune i dati necessari alla creazione dell'avviso di pagamento.

A seguito di ciò il sistema dell'I.A. deve avvisare l'utente tramite SMS che verrà emesso un avviso di pagamento con messaggio configurabile (Testo + Importo + Mese Riferimento + Codice IUV restituito dalla piattaforma PagoPA). L'avviso di pagamento verrà inviato all'email dell'utente dalla piattaforma PagoPA in uso presso il Comune. Per gli utenti che hanno fornito il solo numero di cellulare senza indirizzo email, il sistema deve notificare via SMS l'emissione dell'avviso di pagamento come sopra indicato.

In caso di mancato pagamento delle mensilità il sistema deve estrarre, con periodicità che verrà decisa dal Comune, tutte le posizioni con morosità e inviare in automatico un avviso (SMS / lettera di sollecito).

## **MODALITÀ DI EROGAZIONE ED INFRASTRUTTURA ABILITANTE**

La modalità di erogazione del servizio da parte dell'I.A. sarà obbligatoriamente di tipo SaaS (Software as a Service) senza necessità di installazione e gestione di alcuna componente del sistema (hw/sw) on premise presso il Comune.

## **CERTIFICAZIONE DI CONFORMITÀ AL GDPR**

L'I.A. dovrà dichiarare la conformità del sistema applicativo fornito al Reg. (UE) 679/2016 (cd. "GDPR") ed in particolare dettagliare le misure di sviluppo (*Privacy by Design*) per l'implementazione cifrata della base dei dati personali ed eventuale pseudo-anonimizzazione incluse le caratteristiche di sicurezza adottate a protezione dei dati.

L'I.A. dovrà certificare la conformità alle norme di gestione della Sicurezza Informatica e Incident Response quali ISO 27001/31/35.

## **PORTALE DI BACK-OFFICE**

Il portale di back-office che il nuovo sistema deve implementare è inteso come interfaccia web accessibile e fruibile da tutti i *browser* certificati, con livelli di sicurezza adeguati e costantemente aggiornati, da parte dell'Utente di back-office del Comune che vi si autenticherà tramite interfaccia SPID, CIE o CNS. Le funzioni di back-office che il sistema deve implementare sono le seguenti:

- gestione anagrafica iscrizioni (primo anno e rinnovo anni successivi fino al completamento del ciclo scolastico) e dettaglio delle posizioni relative alla tariffa e alla situazione pagamenti;
- invio di un sms massivo a tutti gli utenti presenti nella banca dati storica, prima dell'avvio delle iscrizioni, come promemoria;
- integrazione con il programma di protocollo informatico finalizzato alla protocollazione;
- gestione delle posizioni anagrafiche bambino / genitore (inserimento / modifica / cancellazione);
- gestione delle posizioni di pagamento (inserimento / modifica / cancellazione).

La gestione anagrafica dovrà comprendere il seguente set minimo di informazioni:

- dati anagrafici del genitore pagante (codice fiscale, data e luogo di nascita, residenza, eventuale domicilio);
- dati anagrafici dell'alunno iscritto a mensa (codice fiscale, data e luogo di nascita, scuola e classe frequentata);
- dati anagrafici (nome, data di nascita e codice fiscale, scuola o nido frequentati) dei fratelli/sorelle eventualmente frequentanti altre mense private o nidi;
- ISEE specifico (non la fascia);
- eventuale certificazione legge 104;
- eventuale affido;
- eventuale condizione di protezione sociale;
- nominativo eventuale assistente sociale;
- richiesta dieta speciale (dieta vegetariana, vegana, etico - religiosa no maiale, etico religiosa no manzo, etico religiosa no tutta la carne);
- richiesta dieta medica (comporta l'inserimento di un allegato in formato doc, pdf);
- scelta della modalità di ricezione dell'avviso di pagamento: via mail o invio cartaceo;
- calcolo e visualizzazione della tariffa del singolo iscritto con possibilità di sovrascriverla manualmente da parte dell'Operatore di back-office.

Il sistema dovrà inoltre consentire la gestione dei documenti allegati con possibilità sia di collegamento con la posizione individuale del bambino iscritto, sia di archiviazione separata per tipologia di documento: documenti di identità, certificazioni L. 104, atti di affido, richieste diete mediche.

## **STRUMENTI DI REPORTING**

Il sistema dovrà produrre i seguenti report minimi estraibili in formato Excel 2013/16 e csv:

- elenco iscritti;
- elenco iscritti per scuola;
- numero di presenti ogni giorno sulla base della rilevazione fatta dal personale scolastico, divisi per scuola e per ordine (materna/elementare), classe e sezione;
- numero adulti presenti ogni giorno divisi per scuola e divisi tra personale docente e altri adulti;

- bambini con dieta speciale divisi per dieta e per scuola;
- numero iscritti per fascia tariffaria;
- elenco iscritti non residenti;
- elenco esenti;
- elenco posizioni con passivo;
- totale costo (per gli utenti) dei pasti consumati dal - al -;
- report dei pagamenti effettuati per il singolo bambino (per le detrazioni);
- report delle posizioni con insoluto dopo un tempo definito dall'invio della lettera di sollecito bonario, con invio in formato compatibile per la riscossione (Società ICA);
- report indicante i soli iscritti il cui genitore pagante risulta soggetto a variazioni anagrafiche (residenza, stato di famiglia) nell'arco dell'ultimo mese.

### **GESTIONE PAGAMENTI INTEGRATI CON PAGOPA**

Il sistema deve garantire l'integrazione con la piattaforma dei pagamenti in uso al Comune ed interconnessa al circuito PagoPA per il pagamento presso tutti i gestori convenzionati.

Il primo giorno di ogni mese il sistema deve:

- produrre un calcolo automatico della retta, basato sul numero di presenze registrate (pasti prenotati) nel mese precedente;
- caricare la posizione debitoria sulla piattaforma dei pagamenti in uso presso il Comune (piattaforma PagoPA interconnessione via WS) secondo le specifiche che verranno fornite a seguito dell'aggiudicazione;
- inviare in automatico per email l'avviso agli utenti che hanno scelto questa modalità (avviso di emissione posizione di pagamento);
- consentire la stampa e spedizione con posta massiva agli utenti che hanno chiesto l'invio in cartaceo. In questo caso, il sistema deve caricare la posizione debitoria sulla piattaforma dei pagamenti in uso presso il Comune (piattaforma PagoPA, interconnessione via WS) e ricostruire a partire dai dati restituiti dalla piattaforma PagoPA (codice IUUV) e da quelli utilizzati per il caricamento della posizione di pagamento (Causale, Importo, Utente, Indirizzo,..) un avviso standard PagoPA come definito dai modelli AGID ed interconnettersi al servizio di spedizione postale scelto per l'invio automatico a mezzo posta dell'avviso di pagamento.

Il partner tecnologico del Comune di Bruino per la gestione dei pagamenti con il sistema PagoPA è l'operatore SISCOM S.p.A. (P.I. 01778000040) con sede in via Adua 4, 12040 Cervere (CN).

## PORTALE UTENTE (CITTADINO)

Il Portale utente che il nuovo sistema deve implementare è inteso come interfaccia web accessibile e fruibile da tutti i *browser* certificati, con livelli di sicurezza adeguati e costantemente aggiornati, da parte dell'Utente (cittadino) per l'iscrizione iniziale dei propri figli unitamente a richieste speciali (es. diete mediche o etnico/religiose) e la gestione giornaliera del consumo del pasto (disdetta oppure richiesta di pasto in bianco). L'autenticazione dovrà essere implementata attraverso le credenziali SPID, CIE, CNS.

In particolare l'interfaccia del portale utente dovrà essere facilmente accessibile alla più ampia tipologia di utenti: cittadini con buon livello di competenze culturali e tecniche; cittadini con conoscenza generica degli strumenti informatici; cittadini italiani con scarse competenze informatiche e scarse competenze nella decodifica di istruzioni scritte; cittadini di lingua non italiana; utenti in possesso di strumentazioni differenti (es. pc, tablet, telefoni cellulari).

Il Portale utente dovrà permettere:

- la consultazione aggiornata almeno al giorno precedente delle posizioni relative ai figli iscritti sulla quantità dei pasti consumati e della situazione dei pagamenti;
- l'autenticazione tramite SPID / CIE / CNS;
- la possibilità di richiedere su base giornaliera la preparazione di una dieta medica (pasto in bianco);
- possibilità di disdire su base giornaliera la preparazione del pasto in caso di assenza/uscita anticipata dell'alunno/a. In caso d'indisponibilità momentanea del servizio del portale utente, l'I.A. dovrà mettere a disposizione senza ulteriori oneri per il Comune un proprio numero verde per l'accettazione dell'eventuale disdetta del pasto da parte del genitore con segnalazione al personale di back-office tramite email dell'effettiva rinuncia al consumo del pasto associate a quello specifico alunno;
- la gestione di diete personalizzate (etnico-religiose/mediche);
- stampa automatica del report pagamenti per detrazioni fiscali.

## RILEVAZIONE PRESENZE VIA TABLET

L'I.A. è tenuta ad effettuare giornalmente e direttamente, attraverso proprio personale, la rilevazione delle presenze e la relativa ordinazione di pasti, comprensivi dei regimi dietetici particolari, per tutte le classi e per tutti i plessi scolastici serviti.

Il sistema, attraverso un'interfaccia web di semplice utilizzo su tablet fornito dall'I.A., deve permettere al personale a ciò adibito:

- la rilevazione informatizzata delle presenze dell'alunno su base giornaliera (es. via portale web accessibile anche da tablet in uso al personale scolastico incaricato della rilevazione stessa delle presenze);
- la gestione di diete personalizzate (etnico-religiose/mediche/vegetariane/vegane) associate al singolo alunno;
- l'invio telematico in mattinata del totale dei pasti da preparare al centro cottura con dettaglio delle eventuali diete personalizzate/mediche nominative di cui al punto precedente;
- la possibilità di gestire l'inserimento di altre persone che consumano il pasto oltre ai bambini paganti, con possibilità di inserimento in fasce orarie diverse rispetto alla prenotazione pasti.

Per far fronte a situazioni eccezionali, il sistema dovrà permettere di tracciare la rilevazione presenze e la consuntivazione giornaliera dei pasti preparati mediante l'inserimento manuale da parte dell'operatore di back-office (modalità cartacea).

L'I.A. è tenuta, per tutte le forniture pasti, ad aggiornare giornalmente il software gestionale, relativamente al numero dei pasti effettivamente forniti per ogni sede di ristorazione, con le modalità concordate nella fase di avvio.

Saranno pagati in ogni caso i pasti effettivamente ordinati e forniti alle scuole.

I tablet (con Sistema Operativo Android) dovranno essere resi disponibili al personale addetto comprensivi di SIM dati, assistenza/manutenzione/sostituzione entro il giorno successivo in caso di guasto o malfunzionamento.

## **RENDICONTAZIONE E GESTIONE DEGLI INSOLUTI**

Il sistema deve permettere al personale di back-office:

- l'export dei dati in formato aperto (es. CSV) per ulteriori elaborazioni off-line;
- rendicontazione ordini (giornaliera / settimanale / mensile / trimestrale / annua) relativa ai pasti erogati.

La piattaforma dovrà permettere la notifica automatica tramite invio di email e SMS a tutte le posizioni con insoluti dopo il termine fissato per la scadenza degli avvisi mensili. Tale termine dovrà essere configurabile con apposito parametro dal Comune, così come la ripetizione dell'invio delle notifiche. Il messaggio dovrà essere configurabile liberamente con la possibilità di inserire anche i parametri di interesse quali - a titolo non esaustivo - Ammontare Insoluto, Nome Figlio, Avvisi Emessi.

La piattaforma dovrà gestire in modo indipendente ogni posizione (es. genitore con più figli) con indicazione della posizione da saldare specifica di ogni singolo alunno iscritto.

Per gli utenti che non hanno indicato un indirizzo email il sollecito dovrà avvenire tramite invio di SMS di notifica ed invito bonario a saldare.

Gli SMS dovranno essere inviati in modo automatico dalla piattaforma e sarà onere dell'I.A. provvedere all'invio tramite gestore/*gateway* di propria scelta includendo un pacchetto di 60.000 SMS da utilizzarsi nell'arco della durata contrattuale.

Il sistema inoltre, con cadenza configurabile (mensile, bimestrale, trimestrale, quadrimestrale o semestrale) dovrà estrapolare automaticamente le posizioni con insoluti e generare una lettera PDF di invito al pagamento secondo un modello prodotto dal Comune dopo averla protocollata.

Il sistema offerto dovrà quindi provvedere all'invio automatico all'utente tramite interconnessione a sistema di posta massiva per la stampa e spedizione tramite raccomandata scelto dall'I.A. Il sistema di stampa e spedizione dovrà generare a cadenza mensile un report dei solleciti inviati con indicazione del codice fiscale del genitore, dell'identificativo posizione relativo al figlio iscritto e dell'ammontare dell'insoluto. Il volume di riferimento è pari a 200 solleciti ogni 6 mesi. Eventuali scostamenti in diminuzione o eccesso sono da intendersi comunque inclusi nel canone mensile senza ulteriori oneri per il Comune.

## **LIVELLI DI SERVIZIO**

La classificazione di ogni potenziale richiesta di assistenza da parte del Comune dovrà ricadere nelle seguenti classi di severità associate ai rispettivi livelli di servizio (minimi) in funzione del loro impatto sull'operatività da parte dell'Utenza, intesa sia come cittadinanza sia come personale del Comune.

L'I.A. dovrà mettere a disposizione un servizio di supporto accessibile unicamente al Comune sia telefonicamente che attraverso modalità informatica che permetta la tracciabilità temporale della risoluzione della richiesta di supporto (*Ticketing* con apertura, presa in carico, risoluzione). Il servizio dovrà essere disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 17:30

## **FORMAZIONE TECNICA**

La formazione tecnica comprenderà a titolo non esaustivo i seguenti argomenti:

- configurazione;
- gestione;
- amministrazione del sistema
- prevedendo un minimo di 2 giornate on-site per gli operatori che verranno individuati.



La formazione per il personale comunale coprirà tutti gli aspetti di utilizzo del sistema per la gestione dei pagamenti, prevedendo un minimo per gli operatori che verranno di volta in volta individuati:

Per il primo anno:

- minimo 2 giornate on-site presso una sede del Comune prima dell'avvio dell'anno scolastico;
- minimo 2 mezze giornate successive, durante il primo mese di funzionamento, con modalità di formazione / affiancamento;
- minimo 2 mezze giornate nel corso dei successivi sei mesi, da configurare come formazione/affiancamento in cui gli operatori riportano casistiche e problematiche emerse, anche con una logica di possibile sviluppo e miglioramento del Sistema

Per gli anni successivi

- minimo 2 giornate on-site prima dell'avvio delle nuove iscrizioni;
- minimo 1 mezza giornata, durante il primo mese di funzionamento, con modalità di formazione / affiancamento;
- minimo 2 mezze giornate nel corso dei successivi sei mesi, da configurare come formazione/affiancamento in cui gli operatori riportano casistiche e problematiche emerse, anche con una logica di possibile sviluppo e miglioramento del sistema.

A seguito di aggiornamento Software con l'introduzione di nuove funzionalità e/o modifiche alle modalità operative di utilizzo della piattaforma dovrà essere erogata la relativa formazione. Le modalità di erogazione on-site potranno essere concordate di volta in volta con il Comune.

Per ogni sessione di formazione devono essere rilasciati al Comune i manuali / guide operative / guide di configurazione.

#### **ATTIVITÀ AL TERMINE DEL CONTRATTO (PHASE-OUT)**

Al termine del contratto del servizio di refezione scolastica, qualora questo non venga rinnovato, l'I.A. dovrà consegnare tutti i dati in suo possesso relativo alle posizioni ed allo stato delle cose in formato aperto o compatibile con applicazioni standard di mercato.

**IL RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO**

Monica Busso

*(firmato digitalmente)*