

CITTÀ DI CHIERI

Provincia di Torino
Via Palazzo di Città n. 10 - 10023 CHIERI
C.F. 82000210011

telefono (centralino) 011.9428.1
telefax 011.947.0250
P.IVA 01131200014

**Area Servizi Educativi - Servizio Sistema Educativo
Area Servizi Finanziari e Patrimoniali - Servizio Entrate**

**CONCESSIONE DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE
SCOLASTICA PER LE SCUOLE DELL'INFANZIA,
PRIMARIA E SECONDARIA DI 1°GRADO,
PERSONALE DOCENTE, CENTRI ESTIVI, ASILO NIDO
COMUNALE CON ANNESSA REALIZZAZIONE CENTRO
COTTURA**

CAPITOLATO TECNICO

PARTE 3 – ATTIVITÀ SECONDARIA:
- GESTIONE ISCRIZIONI
- INCASSO PROVENTI

Art. 1 – ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

Il Concessionario è tenuto, a propria cura e spese, nel rispetto di quanto stabilito dalla vigente normativa legislativa e regolamentare e, in particolare, in conformità a quanto previsto dal Regolamento Generale delle Entrate dell'A.C., vigente per tempo, ad espletare le seguenti attività:

- a) il processo di **iscrizione** al servizio di ristorazione scolastica a tariffa sia ordinaria che agevolata, con creazione e aggiornamento della base dati delle anagrafiche complete sia dei bambini fruitori del servizio, con precisazione della tipologia della scuola, classe, sezione, dieta speciale, che dei genitori/tutori paganti, ivi compresi il codice fiscale ed il numero di cellulare, in accordo con l'A.C. e in collaborazione con le Direzioni Didattiche (come da bozza Accordo di collaborazione allegata) garantendo per tutto il periodo di contratto la più ampia disponibilità alle richieste dell'utenza;
 - b) il processo di **attribuzione** in autonomia della **tariffa ordinaria** per singolo pasto e quello di **applicazione della tariffa agevolata** rilasciata dall'A.C., nonché i loro successivi aggiornamenti e variazioni in corso d'anno scolastico, a tutti gli iscritti;
 - c) il processo di **prenotazione del pasto**, con la visualizzazione giornaliera secondo il sistema informatico proposto in sede di progetto-offerta, sia per ogni singolo utente, che per gruppi di utenti (es. classi, plessi, ecc.) dei pasti prenotati e serviti, nonché il relativo addebito del costo degli stessi;
 - d) la **predisposizione** e la **gestione** di un portale web rivolto agli utenti per i servizi oggetto della concessione che consenta le operazioni previste nel presente capitolato;
 - e) la **gestione e la rendicontazione di tutti i pagamenti** effettuati dagli utenti, con anche la disponibilità di forme di pagamento *on-line* tramite strumenti elettronici (tipo bonifico *on-line* e/o carta di credito) e a mezzo di sistemi self-service;
 - f) la trasmissione mensile all'A.C., entro il quindicesimo giorno successivo alla scadenza di ciascun mese, del **rendiconto della gestione** del servizio nel mese precedente;
 - g) la gestione della **morosità**, ivi comprese tutte le attività volte al contenimento della stessa, quali lettere di sollecito, telefonate, SMS informativi sullo stato del debito, nonché qualsivoglia altro mezzo ritenuto efficace, purché indicato in sede di gara nel progetto-offerta, e il successivo recupero coattivo del debito;
 - h) l'attività **informativa e comunicativa** da/per gli utenti e gli organismi di partecipazione, compresa la pubblicizzazione dei menù; tutto il materiale informativo prodotto dal Concessionario, preventivamente autorizzato dall'A.C., deve contenere oltre al proprio logo e ragione sociale, lo stemma del Comune di Chieri;
 - i) la predisposizione della **Carta dei Servizi**;
 - j) la gestione diretta:
 - dei **reclami** degli utenti sull'espletamento del servizio mediante la predisposizione di un sistema accessibile tramite canali diversificati (cartaceo, telefonico, web, ecc.), da aggiornarsi nel tempo in funzione degli aggiornamenti tecnologici;
 - delle **segnalazioni** di insegnanti e genitori assaggiatori secondo le modalità riportate al capitolato tecnico Parte 1, art. 57.
- I reclami, le segnalazioni e le relative risposte, contenenti le illustrazioni della difesa e le spiegazioni addotte, devono essere fornite dal Concessionario entro 30 giorni e tempestivamente trasmesse in copia all'A.C.;
- k) la gestione globale dei **ricorsi** innanzi alla Giustizia Ordinaria ed in tutti i gradi di giudizio per questioni inerenti il servizio fornito, con le relative costituzioni, memorie difensive, istanze di pubblica udienza, appelli e quant'altro necessari per la conclusione della vertenza;
 - l) l'effettuazione, a mezzo del proprio personale, di continui **controlli** tendenti a rilevare eventuali disfunzioni e/o irregolarità del servizio, segnalando tempestivamente all'A.C. i provvedimenti assunti, e proponendo eventuali iniziative idonee al miglioramento funzionale del servizio;
 - m) il processo di gestione delle **rinunce** al servizio.

Il Concessionario, per le attività di cui al punto precedente, a propria cura e spese, garantisce il costante funzionamento di un servizio di front-office, in locali messi a disposizione gratuitamente dall'A.C., gestito da personale competente e appositamente formato in materia, con un orario di apertura al pubblico

minimo di 20 ore settimanali. Inoltre, deve garantire, agli utenti richiedenti diete speciali, incontri individuali con la figura professionale incaricata (dietista), presso lo sportello di front-office, in orari prestabiliti e comunque per almeno 50 ore di servizio nel periodo delle iscrizioni.

Il Concessionario gestisce il servizio nell'ottica della trasparenza e della massima **collaborazione con i cittadini-utenti**:

- assicura la capillare diffusione del materiale informativo inerente l'accesso al servizio e le modalità di svolgimento e di pagamento;
- predispone e distribuisce a tutti gli utenti le informazioni inerenti l'esatta composizione e articolazione dei menù adottati ed eventualmente integrati/modificati a seguito di incontri con l'A.C., il Comitato di Ristorazione Scolastica o di segnalazioni da parte degli utenti;
- predispone e distribuisce a tutti gli utenti il materiale informativo relativo alle caratteristiche delle materie prime utilizzate per la preparazione dei pasti e agli aspetti dietetici e nutrizionali dei menù proposti, anche al fine di indirizzare le famiglie ad una corretta educazione alimentare;
- riconosce le forme di partecipazione dell'utenza al servizio individuate nel ruolo del Comitato di Ristorazione Scolastica, come descritto all'art. 57 del Capitolato tecnico Parte 1;
- verifica il grado di soddisfazione dell'utenza attraverso un sistema di monitoraggio e di misurazione continuo del servizio nel suo complesso anche con analisi di *customer satisfaction*. Tale sistema deve essere impiegato per individuare azioni finalizzate a migliorare la qualità del servizio, anche sulla base del progetto-offerta. I risultati delle indagini di *customer satisfaction* sono presentati pubblicamente in incontri cittadini con l'A.C. e con il Comitato di Ristorazione Scolastica;
- predisposizione di ogni altra azione migliorativa tendente alla soddisfazione dei bisogni degli utenti.

Tutte le prestazioni oggetto del contratto, sono da considerarsi ad ogni effetto Servizio Pubblico e per nessuna ragione possono essere sospese o abbandonate.

Art. 2 – ONERI IN CAPO ALL'A.C.

Per lo svolgimento del servizio l'A.C.:

- mette gratuitamente a disposizione del Concessionario tutta la banca dati comunale esistente dell'attuale servizio di ristorazione scolastica;
- provvede, con apposito provvedimento, a determinare annualmente sia la tariffa ordinaria per la fruizione del servizio (costo pasto) che le tariffe agevolate per i nuclei familiari aventi diritto;
- attribuisce le tariffe agevolate agli utenti fruitori del servizio, a seguito di presentazione di apposita richiesta. Il Concessionario può applicare tali tariffe agevolate previo accertamento che le stesse siano state effettivamente assegnate solo e soltanto dagli Uffici dell'A.C. a ciò preposti. Ove la tariffa agevolata risulti inferiore al costo del pasto pattuito in sede di gara, o successivi aggiornamenti (come previsto dall'art. 9 comma 4 del contratto) la differenza, a favore del Concessionario e dal medesimo rendicontata, viene integrata con oneri posti in capo all'A.C. secondo le modalità tutte definite dal contratto;
- comunica al Concessionario il numero dei pasti per i quali si accolla il relativo onere, che spettano a:
 - insegnanti e altro personale scolastico come dettagliato annualmente nell'Accordo di collaborazione da sottoscrivere con gli istituti comprensivi scolastici allegato al presente Capitolato
 - utenti ed educatori del servizio estate ragazzi
 - utenti e personale dell'Asilo nido comunale
 - altri eventuali soggetti individuati dall'A.C.

Art. 3 – MODALITÀ PRENOTAZIONE PASTI

Il Concessionario, a propria cura e spese, organizza la prenotazione giornaliera dei pasti presso i diversi plessi scolastici, con la specifica distinzione tra pasti-alunno e pasti-adulto e l'indicazione di eventuali diete speciali, secondo modalità di accesso ai plessi concordate con l'A.C. e i Dirigenti degli Istituti comprensivi, al fine di non arrecare disturbo allo svolgimento delle lezioni e secondo quanto previsto dall'Accordo di collaborazione.

La prenotazione del pasto deve avvenire con sistemi informativi tipo Card personalizzate o altro sistema che offra valide garanzie di sicurezza ed efficienza, proposto dal Concessionario e indicato nel progetto-offerta. Sono esclusi sistemi che coinvolgano direttamente le famiglie. L'ausilio del personale scolastico nella fase di prenotazione, dovrà essere concordata con i Dirigenti delle istituzioni scolastiche mediante sottoscrizione di apposito Accordo.

Il Concessionario è tenuto ad attivare procedure alternative di emergenza per la prenotazione dei pasti in caso di mancato funzionamento degli strumenti di rilevazione.

Qualora il numero dei pasti prenotati differisca e sia superiore a quello dei pasti inviati, il Concessionario provvede nel più breve tempo possibile alla consegna dei pasti mancanti, secondo le modalità riportate dal Capitolato tecnico - Parte 1.

Il Concessionario provvede altresì:

- alla prenotazione dei pasti degli utenti dell'asilo nido comunale secondo quanto dettagliato nell'art. 10 del Capitolato tecnico Parte 1 e la quantificazione del numero dei pasti viene effettuata in relazione all'effettivo consumo giornaliero;
- alla prenotazione dei pasti per il centro di Estate Ragazzi del Comune secondo le modalità concordate tra le parti annualmente sentiti i gestori dei centri.

Art. 4 – GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIZZATO

Il Concessionario deve farsi carico della gestione informatica dei processi elencati all'art. 1 del presente Capitolato per tutta la durata del contratto.

Il processo, a titolo esemplificativo, consiste nell'iscrizione utenti, gestione e variazione anagrafica, rilevazione giornaliera delle presenze, riscossione, sollecito del pagamento, relativo recupero del credito insoluto.

Compete al Concessionario farsi carico dei canoni di manutenzione e di hosting, di aggiornamento software e di assistenza telefonica e di tutto l'hardware necessario al funzionamento del sistema. Al Concessionario è consentito utilizzare e rilevare tutte le strumentazioni in uso presso i plessi scolastici (hardware e software), gestendo autonomamente il corretto funzionamento attraverso idonei contratti di manutenzione subentrando all'impresa affidataria del servizio di ristorazione scolastica.

Il sistema informatizzato attualmente in uso è denominato "e.civis" ed è impostato nella modalità amministrativa pre-pagato su tutore; tale modalità deve rimanere invariata per i **primi due anni scolastici** dall'avvio del servizio in concessione, considerando la consuetudine ormai acquisita dall'utenza. Il sistema "e.civis" prevede la gestione di una anagrafica generale che consente ad una famiglia di fruire di altri servizi erogati dal Comune. La gestione di detta anagrafica dovrà essere completa e dovranno essere censiti ed inseriti in anagrafica gli alunni, i genitori, il tutore pagante e altri componenti il nucleo familiare, contabilizzando su un unico conto virtuale tutte le ricariche/consumazioni (pre-pagato).

A decorrere dal **terzo anno scolastico**, qualora il Concessionario intenda modificare o sostituire il sistema informatizzato vigente, potrà gestire i processi tutti elencati all'art. 1 del presente capitolato dotandosi di sistemi informativi interamente Web Based, preferibilmente basati su tecnologie *open source* fruibili attraverso la rete Internet, che consentano sia la gestione che la rendicontazione dettagliata all'A.C. di tutte le attività oggetto della presente concessione. Tale sistema informatizzato, dovrà essere dettagliatamente descritto in tutte le sue funzioni nel progetto-offerta presentato in sede di gara.

Il Concessionario si impegna a consentire all'A.C. l'accesso e l'utilizzo del sistema informativo anche per la gestione di altri servizi a domanda individuale per minori gestiti direttamente dall'A.C. (es. Asilo nido, borse di studio scolastiche...), senza alcun onere, garantendo appositi corsi di formazione finalizzati all'utilizzo del sistema informativo e delle apparecchiature ad esso collegate, rivolti ai diversi Uffici Comunali e al personale scolastico coinvolto nel circuito della rilevazione dei pasti.

Il sistema informatizzato deve altresì garantire:

- la fornitura di reports e/o statistiche redatte secondo le indicazioni dell'A.C., con finalità di supporto e controllo (elenchi nominativi degli utenti suddivisi per scuola, fascia di reddito, dieta speciale, elenchi dei pasti prenotati divisi per singolo giorno, elenchi dei pagamenti effettuati suddivisi per data o per tipologia di pagamento, report sul gradimento del servizio, ecc.);
- la rendicontazione periodica dei pasti somministrati, suddivisi tra pasti-alunni e pasti-adulti;
- la gestione da parte dell'A.C. dei dati inerenti le morosità pregresse.

Il Concessionario è tenuto:

- a fornire all'A.C., a richiesta, i tracciati record relativi alla banca dati;
- a consegnare all'A.C., al termine della concessione, la banca dati aggiornata degli iscritti, a titolo gratuito in libera proprietà e disponibilità dell'A.C. stessa.

Il Concessionario si impegna ad attivare un portale web connesso al sistema informatizzato utilizzato, accessibile, in modalità protetta, dagli utenti, compatibilmente e nei limiti imposti dalla vigente normativa sulla privacy e sulla riservatezza dei dati e in particolare che consenta almeno la conoscenza circa le modalità di accesso al servizio e il suo funzionamento, con inserimento di modulistica *on-line*. Tale portale web deve almeno prevedere:

- l'iscrizione *on-line* da parte dell'Utente e le successive variazioni;
- la richiesta di agevolazioni tariffarie rivolta agli Uffici Comunali preposti;
- la visualizzazione dei singoli pasti contabilizzati e quello dei pagamenti effettuati;
- l'invio di segnalazioni e/o comunicazioni in genere con il Concessionario e/o con l'A.C.;
- l'effettuazione dei pagamenti in modalità *on-line*;
- la ricezione di informative personali da parte del Concessionario e/o dell'A.C.

Il Concessionario potrà proporre migliorie al sistema, che vadano nel senso di ampliare la comunicazione con l'utenza e privilegiare il portale Web e i pagamenti elettronici.

Inoltre, il Concessionario è tenuto ad attivare o subentrare al gestore attuale prendendo in carico le linee telefoniche ADSL di tutti i plessi scolastici di cui all'elenco dell'art. 2 del Capitolato tecnico – Parte 1 in cui è erogato il servizio di ristorazione scolastica con le seguenti specifiche tecniche minime:

- 8Mb in *download* e 384 Kb in *upload*;
- banda minima garantita di 128 Kb sia in *download* che in *upload*;
- piano tariffario *flat*;
- firewall Fortigate - 50B.

Tale onere, a prescindere dalla modalità utilizzata per la prenotazione dei pasti, deve permettere alle istituzioni scolastiche fruitrici del servizio l'utilizzo dei telefoni VoIP collegati direttamente con il centralino del Comune, per tutta la durata del contratto.

Nel caso di trasferimento, ampliamento o creazione di nuovi plessi scolastici, l'allestimento di quanto necessario per la rilevazione dei pasti e la gestione del servizio è a carico del Concessionario.

Ogni trattamento dati dovrà essere effettuato nel rispetto della vigente normativa in materia di tutela e riservatezza dei dati (D.L. 30/6/2003 n. 196 e s.m.i.) in particolare per quanto riguarda i dati sensibili degli utenti quali quelli sanitari, etico-religiosi, reddituali, ecc., come previsto dall'art. 8 del contratto.

Art. 5 – MODALITÀ GESTIONE TARIFFE E RISCOSSIONE INCASSI

1. Il servizio di ristorazione oggetto della presente concessione è un servizio a domanda individuale e, pertanto, il Concessionario deve provvedere alla riscossione dei proventi, di cui all'art. 9 del contratto punto 5, lettere a) e c.1, a copertura dei pasti a tariffa sia ordinaria che agevolata, versate dagli utenti frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado, attraverso l'istituzione di Conti pre-pagati intestati al singolo genitore/tutore fruitore del servizio, o di altre forme di pagamento, indicate nel progetto-offerta.

2. Il Concessionario deve anche, come definito all'art. 9 del contratto:

- riscuotere, dagli utenti fruitori del servizio, le tariffe per i pasti effettivamente prenotati e serviti;
- esentare dal pagamento delle tariffe o accordare riduzioni agli utenti aventi diritto solo in caso di autorizzazione dell'A.C.;
- fornire assistenza agli organi dell'A.C. nell'applicazione e nell'aggiornamento dei regolamenti e delle tariffe, nelle operazioni di previsione e assestamento di bilancio, ed in quelle relative al rendiconto di gestione, fornendo i dati contabili del servizio in concessione alle scadenze prescritte.

3. Il Concessionario, senza oneri aggiuntivi, attiva modalità di pagamento che consentano maggiori facilitazioni di versamento delle somme dovute quali:

- *on-line* dal portale Web,
- punti di ricarica dislocati rispetto al Comune ma comunque sul territorio cittadino,
- direttamente allo sportello di front-office, negli orari prestabiliti,
- ulteriori modalità ritenute idonee e definite in sede di gara nel progetto-offerta.

Tutte queste modalità dovranno essere fruibili dall'A.C. anche per ulteriori servizi scolastici gestiti in economia dall'A.C. (es. nidi, trasporti scolastici, ecc.).

4. La riscossione coattiva a mezzo ingiunzione fiscale prevista dal T.U. 14/4/1910 n. 639, è disposta sulla base del progetto-offerta del Concessionario in termini di modalità, tempi e costi. La spesa unitaria di riscossione coattiva non deve superare 4 (quattro) volte il costo del pasto al netto IVA, praticato agli utenti nel tempo.

5. Il Concessionario risponde con il proprio patrimonio degli eventuali mancati incassi delle entrate derivanti dal servizio gestito per effetto di negligenza o di mancato esercizio delle attività previste dalla Legge o dai Regolamenti.

Art. 6 – MODALITÀ RENDICONTAZIONE DEI SERVIZI EROGATI, CONTROLLO E PAGAMENTO

Entro il giorno 15 di ogni mese il Concessionario presenta all'A.C.:

- a) il rendiconto della gestione effettuata nel mese precedente con la precisazione di quanto segue:
 - numero pasti complessivi prenotati e contabilizzati con la suddivisione per plesso scolastico, classe/sezione, pasto-alunno, pasto-adulto;
 - numero pasti complessivi prenotati e contabilizzati per i servizi di asilo nido e centri estate ragazzi suddivisi in alunni e adulti;
 - riscossioni effettuate con dettaglio dei versamenti eseguiti (nominativo, data, modalità di versamento);
 - eventuali stati di morosità;
- b) il rendiconto dettagliato indicante il presunto corrispettivo da pagarsi a cura dell'A.C. relativo alla gestione del mese precedente secondo le seguenti modalità:
 - quota integrativa pasti prenotati e contabilizzati agli utenti a tariffa agevolata per la parte per la quale l'A.C. deve intervenire con integrazione economica;
 - corrispettivo dei pasti prenotati e contabilizzati agli utenti dei servizi per i quali l'A.C. si accolla l'intero onere del pagamento.

Entro quindici giorni dal ricevimento della rendicontazione dei servizi sopra riportati, l'A.C. effettua il controllo, e qualora non si riscontrino difformità, provvede ad approvare gli stessi.

Il Concessionario, a seguito dell'approvazione dell'A.C., emette regolare fattura che viene liquidata:

- entro trenta giorni data ricevimento fattura attestata dal Protocollo Generale del Comune;
- entro il 15 del mese di gennaio dell'anno successivo (per i pagamenti relativi al mese di dicembre);
- a mezzo mandato al Tesoriere Comunale, esclusivamente tramite bonifico su conto corrente dedicato, da comunicare al Servizio Contabilità del Comune.

- ove la scadenza dei termini di pagamento coincida con i giorni di sabato, domenica o festivi, la stessa è rinviata al primo giorno lavorativo utile successivo.

Art. 7 – GESTIONE MOROSITÀ

Il Concessionario, sotto la propria responsabilità e a proprie spese, è tenuto a prevenire le situazioni debitorie degli utenti, con azioni volte a sollecitarne i pagamenti e ad inibirne la morosità, quali:

- SMS e/o telefonate informative sullo stato personale del debito;
- lettere di sollecito;
- altro mezzo idoneo indicato nel progetto-offerta.

Nei casi in cui detti strumenti si rivelano inefficaci, il Concessionario procede al recupero coattivo del debito nei confronti dell'utente-debitore secondo quanto indicato nel progetto-offerta in tema di modalità tempi e costi. Nessun indennizzo potrà essere richiesto all'A.C.

Art. 8 – CARTA DEI SERVIZI

Il Concessionario, entro 90 giorni dall'avvio del servizio, è tenuto a predisporre la "Carta dei Servizi", in cui sono descritti i servizi offerti, finalizzata a favorire il rapporto diretto tra il servizio e i propri utenti.

La Carta dei Servizi viene redatta secondo le modalità indicate in questo articolo e deve ispirarsi alle seguenti direttive:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 1994, che contiene le linee guida quali l'introduzione di standard di qualità, la verifica del loro rispetto e il monitoraggio del grado di soddisfazione dei suoi utenti, contenente i livelli minimi di qualità, efficienza ed efficacia dei servizi garantiti agli utenti;
- Direttiva Ministro della Funzione Pubblica 23/4/2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";
- Direttiva Dipartimento Funzione Pubblica – Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione del 20/12/2006 in tema di qualità dei servizi e miglioramento continuo.

La Carta dei Servizi proposta dal Concessionario viene approvata dall'A.C. ed è sottoposta a revisione ogni qualvolta necessario e almeno a cadenza quinquennale.

Il Concessionario è tenuto a darne ampia pubblicizzazione attraverso i propri canali di comunicazione.

Art. 9 – FASI CONCLUSIVE

Il Concessionario nell'ultimo anno di concessione deve garantire all'A.C. tutte le informazioni e gli aggiornamenti apportati alla gestione informatizzata del servizio, al fine di predisporre gli atti tecnico-amministrativi comprensivi di tutti gli elementi caratterizzanti le modalità di svolgimento del servizio per consentire il subentro del nuovo gestore nell'attività senza disagi e discontinuità nei confronti dell'utenza e dell'A.C.

ALLEGATI:

Allegato n°1 Accordo di collaborazione
