



CITTA' DI TORINO

DIVISIONE SERVIZI EDUCATIVI – AREA AMMINISTRATIVA

AFFIDAMENTO MEDIANTE M.E.P.A. DEL SERVIZIO DI NOLEGGIO DI UN SOFTWARE PER LA VERIFICA E LA MISURAZIONE DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA EROGATO DALLA CITTA' DI TORINO. PERIODO 01 NOVEMBRE 2019 – 31 OTTOBRE 2022 (CIG 8033793FB2).

SPECIFICHE TECNICHE

SOMMARIO

PREMESSA.....	2
ART. 1 - CARATTERISTICHE DELL' APPLICATIVO	2
ART. 2 - GESTIONE DELLE INFORMAZIONI	3
ART. 3 - GESTIONE DEI DATI	4
ART. 4 - GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE	5
ART. 5 - GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI.....	6
ART. 6 - REPORTISTICA.....	6
ART. 7 - ASSISTENZA – INFORMAZIONE – COMUNICAZIONE.....	6
ART. 8 – MANUTENZIONE DELL' APPLICATIVO	6
ART. 9 - ALLEGATI	7

PREMESSA

Per l'ottimale esecuzione del servizio oggetto dell'affidamento di cui alla Richiesta di Offerta (RDO), con le presenti *Specifiche Tecniche* si dettagliano e si integrano le modalità di partecipazione alla RDO; nel presente documento si descrivono pertanto le prestazioni, le funzioni e le relative caratteristiche per l'esecuzione del servizio a regola d'arte ed in base agli obiettivi ed alle esigenze della Civica Amministrazione (in seguito AC). Tutte le prestazioni riportate nel presente documento s'intendono interamente compensate dalla corresponsione del prezzo risultante in sede di offerta economica, con le modalità di cui alle condizioni particolari di RDO.

ART. 1 - CARATTERISTICHE DELL'APPLICATIVO

Per consentire con la massima facilità di accesso la valutazione dei pasti da parte delle Commissioni Mensa (in seguito CM), organi di controllo e di partecipazione legittimati in base alle norme vigenti ed attivi nei plessi scolastici in cui l'AC fornisce il servizio di ristorazione scolastica avvalendosi delle ditte affidatarie di tale servizio, il programma (in seguito *applicativo*) dovrà essere accessibile:

- dalla rete internet;
- mediante i più comuni *browser* per la navigazione nella rete internet (quali Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft Explorer/ Microsoft Edge);
- mediante l'utilizzo di tutti i *device* di uso più comune comuni (personal computer, *tablet* e *smartphone*);
- per ventiquattro (24) ore al giorno;
- mediante l'utilizzo di credenziali personali ed univoche e secondo i requisiti previsti dalle norme che regolano la materia.

L'applicativo dovrà essere dotato di *utility* adeguate a consentire in modo efficace ed efficiente la gestione delle seguenti attività:

- registrazione ed accreditamento delle CM, che sono composte da alcuni genitori degli utenti del servizio di ristorazione scolastica, da alcuni insegnanti, dai Responsabili pedagogici dei Nidi e delle Scuole d'Infanzia gestiti dall'AC e dai Dirigenti scolastici delle Scuole d'Infanzia e delle scuole primarie e secondarie di primo grado statali;
- registrazione degli assaggi dei pasti;
- registrazione delle segnalazioni conseguenti all'assaggio;
- registrazione dei controlli sulla sicurezza alimentare svolti dal personale comunale che esegue i controlli;
- produzione di reportistica e statistiche a fini conoscitivi, valutativi, programmatori e decisionali.

L'applicativo dovrà pertanto consentire l'esecuzione di tutte le attività funzionali ai processi delle verifiche e dei controlli sull'erogazione dei pasti, la gestione delle segnalazioni di criticità e di anomalie eventualmente accertate in sede di controllo, con l'obiettivo di individuare ed applicare le necessarie azioni correttive in caso di rilevata difformità del servizio di ristorazione con il vigente Capitolato d'appalto relativo all'affidamento di tale servizio.

L'applicativo dovrà essere predisposto con la caratteristica della massima fruibilità e flessibilità per consentire il rapido adeguamento ad eventuali nuove esigenze.

1.1 – Elementi da gestire

L'applicativo dovrà gestire in modo efficace ed efficiente i seguenti dati:

- utenti abilitati all'utilizzo dell'applicativo profilati secondo ruolo svolto e competenze;
- scuole e sedi di preparazione ed erogazione del servizio di ristorazione scolastica, identificate univocamente, distinte per ordine scolastico e grado;
- ditte aggiudicatarie del servizio di ristorazione e rispettivi centri di cottura dei pasti;
- piatti del menu suddivisi per tipologia;
- menu;
- dati completi relativi a tutte le attività svolte: assaggio, verifica, controllo e segnalazione da parte dei diversi soggetti abilitati, secondo i rispettivi ruoli, competenze e funzioni.

Il popolamento iniziale dei dati relativi a scuole, ditte, piatti e menu dovrà avvenire in forma massiva con *upload* di fogli di dati trasmessi dall'AC.

In ogni momento l'AC dovrà potere accedere all'applicativo e dovrà essere in grado di modificare tutti i dati. L'accesso all'applicativo contenente i dati relativi ai plessi scolastici, ai menu, alle ditte affidatarie del servizio di ristorazione scolastica, dovrà essere reso possibile fin dall'avvio dell'affidamento e permanere attivo con continuità per tutta la relativa durata.

1.2 – Profilazione dell'utenza

Gli utenti dovranno accedere all'applicativo mediante apposite credenziali di accesso univoche fornite dall'aggiudicatario, dotate di tutti i requisiti di sicurezza di cui al D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i. (Codice dell'Amministrazione Digitale) ed alle norme che regolano la materia alla data di pubblicazione della presente procedura; inoltre l'aggiudicatario dovrà aggiornare ogni aspetto dell'applicativo alle innovazioni normative eventualmente emanate durante l'esecuzione del contratto. L'aggiudicatario dovrà procedere a profilazioni differenziate degli utenti in base a ruolo, funzioni e competenze; tali profilazioni dovranno consentire l'accesso in modalità di scrittura oppure di consultazione. L'applicativo dovrà prevedere almeno i seguenti profili di utenza:

- personale dipendente dell'AC con il ruolo di coordinamento e di gestione complessiva dell'attività: accesso completo a tutti i dati;
- ciascun dipendente dell'AC addetto alla verifica e al controllo;
- ciascun componente della CM; questi può procedere all'inserimento di assaggi e segnalazioni su eventuali criticità nei plessi scolastici su cui ha competenza, nonché alla consultazione di tutti i moduli relativi all'assaggio e alle segnalazioni riguardanti il punto di preparazione ed erogazione del servizio di ristorazione scolastica. Un utente può essere componente di più CM;
- ciascun dirigente scolastico e ciascun responsabile pedagogico; questi gestiscono le attività riguardanti la CM dei propri plessi, ivi compresa l'attività di accreditamento di nuovi utenti con profilo di assaggiatore;
- un profilo in sola lettura con accesso esclusivamente ai dati raccolti su assaggi e/o segnalazioni.

In relazione all'evoluzione delle attività dell'AC, a prima richiesta dell'AC l'aggiudicatario dovrà creare nuovi profili anche con caratteristiche non ricomprese tra i profili sopra citati, senza oneri aggiuntivi per l'AC. L'aggiudicatario dovrà aggiornare con continuità le abilitazioni di accesso mediante l'esecuzione di attività di generazione e cancellazione di credenziali.

L'aggiudicatario dovrà gestire la rete del personale dell'AC addetto ai controlli, dei componenti delle CM, dei Dirigenti scolastici e dei Responsabili Pedagogici abilitandoli all'accesso con le credenziali dedicate. Come sopra affermato, per ciascun utente le modalità di accesso dovranno avvenire mediante una profilatura specifica, che consenta:

- l'accesso diretto; dopo l'inserimento delle proprie credenziali gli utenti dovranno accedere direttamente all'area operativa;
- l'accesso ai soli dati di esclusiva competenza;
- l'accesso per lo svolgimento delle funzioni necessarie all'inserimento e alle modifiche dei dati memorizzati nell'applicativo: menu, scuole e ditte affidatarie del servizio di ristorazione scolastica;
- la richiesta di accredito e/o di cancellazione di utenti;
- l'inserimento degli assaggi, delle segnalazioni e dei controlli eseguiti.

Senza alcun onere aggiuntivo per l'AC, l'AC si riserva di richiedere all'aggiudicatario i criteri e le diverse profilazioni da configurare per i diversi tipi di accesso in modo tale da impedire comportamenti impropri da parte degli utenti.

ART. 2 - GESTIONE DELLE INFORMAZIONI

L'aggiudicatario dovrà configurare e gestire l'applicativo con l'obiettivo di consentire a tutti gli utenti accreditati di operare in autonomia; alla data di pubblicazione della presente procedura tali utenti sono circa duemila (2.000). L'applicativo dovrà essere gestito in modo da consentire:

- il riconoscimento di tutti i plessi scolastici (nidi infanzia, scuole d'infanzia, primarie e secondarie), delle cucine e dei refettori nei quali gli esecutori dei controlli compilano i moduli. Alla data di pubblicazione della presente procedura sono cinquantasei (56) i nidi d'infanzia, centotrentanove (139) le scuole d'infanzia comunali e statali, centonove (109) le scuole primarie, cinquantasei (56) le scuole secondarie di primo grado, per un totale di trecentosessanta (360) plessi;
- l'individuazione di tutti i tipi di menu somministrati (sedici alla data di pubblicazione della

presente procedura) per ciascun tipo di scuola, pianificati nel corso dell'anno scolastico secondo il calendario predeterminato dall'AC: a) menu base, senza carne, senza carne e pesce, senza proteine animali nei nidi d'infanzia; b) menu base, senza carne, senza carne e pesce, senza proteine animali nelle scuole d'infanzia; c) menu base, senza carne, senza carne e pesce, senza proteine animali nelle scuole primarie; d) menu base, senza carne, senza carne e pesce, senza proteine animali nelle scuole secondarie di primo grado;

- l'individuazione dei componenti di ciascun tipo di menu: base, senza carne, senza carne e pesce, senza proteine animali suddiviso in primo piatto, secondo piatto, contorno, pane, frutta/dolce e merenda;

- l'individuazione delle ulteriori componenti dei primi piatti, dei secondi piatti, dei contorni, del pane, della frutta, dei dolci e delle merende in gruppi ristretti di pietanze denominati "*famiglia*", aventi ciascuna i medesimi principi nutritivi, la medesima tipologia di preparazione e le medesime caratteristiche merceologiche. A scopo meramente esemplificativo e non esaustivo si riportano alcuni tipi di *famiglie*: la "famiglia riso" comprende tutti i primi piatti asciutti a base di riso, la "famiglia pesce" comprende tutti i secondi piatti a base di pesce;

- di individuare la tipologia di cottura/temperatura dei piatti relativi a tutti i tipi di menu stante il fatto che nell'assaggio devono essere valutate la temperatura e la cottura;

- la possibilità di salvare in bozza l'assaggio, la segnalazione e il controllo, al fine di procedere successivamente al salvataggio definitivo;

- di inserire e modificare gli assaggi, le segnalazioni e i controlli inseriti per un periodo di almeno venti (20) giorni dalla data dell'assaggio/segnalazione/controllo.

Qualora necessario, a prima richiesta dell'AC l'aggiudicatario deve inserire ulteriori caratteristiche gestionali oltre a quelle sopra elencate, senza ulteriori oneri per l'AC.

ART. 3 - GESTIONE DEI DATI

Per rendere disponibile la piattaforma fin dall'avvio del contratto e per tutta la durata dell'affidamento l'aggiudicatario dovrà:

- acquisire in formato elettronico i dati relativi ai plessi scolastici; tali dati dovranno consentire l'identificazione univoca di ciascun plesso scolastico, per ognuno dei quali i dati di riconoscimento saranno: il numero di identificazione comunale, il nome della scuola, il numero meccanografico della scuola, il tipo di scuola, il nominativo del centro di cottura della ditta affidataria del servizio di ristorazione che fornisce il pasto, il lotto di appartenenza nell'ambito dell'appalto di affidamento del servizio di ristorazione scolastica;

- acquisire in formato elettronico i dati relativi alle *famiglie* di piatti e dei diversi tipi di menu correlandoli al tipo di piatto; a scopo esemplificativo e non esaustivo il primo piatto "riso alla milanese" dovrà essere correlato alla "famiglia riso/risotto", il secondo piatto "prosciutto cotto" alla "famiglia affettato/salume";

- acquisire in formato elettronico i dati relativi ai piatti del menu che sono: il numero identificativo, il nome del piatto, il tipo di piatto, la "famiglia" di appartenenza, la temperatura e la cottura ossia se è un piatto caldo o un piatto freddo, un piatto cotto o un piatto crudo;

- acquisire in formato elettronico i dati relativi ai menu aggiornati identificati per data e per tipologia di menu;

- acquisire in formato elettronico i dati relativi ai fornitori dei pasti e ai centri di cottura correlati per lotto di appartenenza nell'ambito dell'appalto di affidamento del Servizio di ristorazione scolastica;

- caricare i dati in modalità massiva con upload di files contenenti elenchi elettronici e in modalità puntuale per caricamenti fuori standard;

- verificare tutti i dati dei soggetti abilitati ad operare nella piattaforma al momento della relativa acquisizione in termini di coerenza dal punto di vista formale;

- rendere tutti i dati disponibili all'AC operando affinché l'AC possa effettuare le ricerche sulla piattaforma per singolo dato (scuola, utenti, ruolo nella scuola, famiglia piatto, menu, fornitore, ecc.).

L'aggiudicatario dovrà inoltre consentire all'AC il monitoraggio continuo del flusso di dati sia complessivo, sia mediante l'utilizzo di filtri, nonché consentire all'AC l'estrazione dei dati e la relativa trasformazione in file di consultazione e modifica elettronica.

Ad integrazione di quanto indicato nella RDO, al termine del periodo di affidamento

l'aggiudicatario dovrà consegnare all'AC tutti i dati trattati, in formato adeguato e con la necessaria documentazione finalizzata al relativo riuso in base alle norme che regolano la materia, con la descrizione delle caratteristiche dell'archivio dei dati trasferito.

ART. 4 - GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

Per l'esecuzione dei controlli e delle verifiche gli utenti accreditati dovranno compilare specifici moduli di differente contenuto in base all'oggetto dei controlli ed al ruolo svolto nel processo di verifica e controllo. L'aggiudicatario dovrà pertanto inserire nell'applicativo i suddetti moduli, che dovranno essere conformi alle caratteristiche dei moduli in uso alla data di pubblicazione della presente procedura (cfr. *l'Allegato A* alle presenti Specifiche Tecniche), con le modalità descritte ai seguenti paragrafi.

4.1 Modulistica in uso alle CM

4.1.1 Modulo relativo alla valutazione del pasto

Tale modulo dovrà comprendere: il nome e il tipo di scuola, la data dell'assaggio, il nominativo di chi ha eseguito l'assaggio, il ruolo svolto dall'assaggiatore all'interno della scuola, le eventuali criticità riscontrate quali ad esempio il mancato invio - da parte della ditta affidataria del servizio di ristorazione, di un alimento o di una dieta speciale -, nonché il giudizio complessivo sul pasto e sul singolo piatto.

4.1.2 Modulo relativo alle segnalazioni sul pasto/servizio di ristorazione scolastica

Tale modulo dovrà comprendere: il nome e il tipo di scuola, la data della segnalazione, il nominativo del segnalatore, il ruolo svolto dal segnalatore all'interno della scuola, la criticità riscontrata con la descrizione dettagliata di quanto accaduto.

4.2 Modulistica in uso agli addetti al controllo del servizio di ristorazione scolastica

4.2.1 Modulo relativo al controllo del servizio

Tale modulo costituisce la *check list* per il controllo nelle cucine e nei refettori ai fini della verifica della conformità igienico sanitaria e di quella al Capitolato d'appalto relativo al servizio di ristorazione scolastica. Il modulo dovrà comprendere: il nome e il tipo di scuola e contenere sia una serie di domande prestabilite sia una serie di domande libere sulle quali ciascun addetto dovrà esprimere il proprio giudizio positivo o negativo, nonché un campo in cui ciascun addetto dovrà inserire le note aggiuntive per ciascuna domanda e la data di esecuzione del controllo.

4.2.2 Modulo relativo al controllo delle temperature

Tale modulo ha la funzione di registrare la verifica sulla temperatura dei pasti e degli alimenti per assicurare il rispetto dei requisiti previsti dalle norme vigenti; esso dovrà comprendere: il nome e il tipo di scuola, il piatto oppure l'alimento su cui è rilevata la temperatura e la data di esecuzione del controllo.

4.2.3 Modulo relativo al controllo delle diete speciali e dei pasti alternativi

Tale modulo ha la funzione di verificare la gestione delle diete speciali e dei pasti alternativi e dovrà comprendere: il nome e il tipo di scuola, i nominativi degli utenti fruitori di diete e/o pasti, le patologie di cui questi sono portatori oppure il menu alternativo fruito, nonché la data di esecuzione del controllo.

4.2.4 Modulo relativo al controllo sulla gradibilità dei pasti

Tale modulo consente la registrazione del gradimento dei pasti consumati mediante la rilevazione del numero di piatti del menu scartati durante il pranzo.

4.2.5 Modulo relativo agli assaggi del personale addetto al controllo

Tale modulo riporta il giudizio personale sul pasto assaggiato per i diversi componenti del menu.

4.2.6 Modulo relativo al controllo sullo stato della manutenzione

Tale modulo dovrà elencare le aree e le attrezzature presenti nei locali in cui è preparato ed erogato il servizio di ristorazione scolastica. Il modulo deve consentire l'annotazione, da parte degli addetti al controllo, delle eventuali anomalie e/o criticità nella manutenzione in tali locali.

A prima richiesta dell'AC l'aggiudicatario dovrà aggiornare, integrare, modificare una o più voci che compongono ciascuno dei suddetti moduli con le relative modalità e funzionalità di compilazione,

nonché predisporre di nuovi, senza ulteriori oneri per l'AC.

ART. 5 - GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

Per garantire il rapido ed efficace *feedback* agli utenti accreditati che abbiano eventualmente segnalato, nell'apposito modulo, una criticità o un'anomalia, l'aggiudicatario dovrà predisporre nell'applicativo la generazione automatica della comunicazione di risposta ai suddetti utenti relativa all'avvenuta presa in carico della segnalazione. Tale risposta dovrà essere inviata automaticamente dall'applicativo all'utente accreditato ed al personale dell'AC della Divisione Servizi Educativi con ruolo di coordinamento, senza oneri aggiuntivi per l'AC. Il contenuto della comunicazione di risposta dovrà essere conforme alla comunicazione in uso agli addetti della Divisione Servizi Educativi alla data di pubblicazione della presente procedura (*Allegato B* alle presenti Specifiche Tecniche). A prima richiesta dell'AC l'aggiudicatario dovrà aggiornare, modificare, integrare la comunicazione di risposta di presa in carico, senza ulteriori oneri per l'AC.

ART. 6 - REPORTISTICA

L'aggiudicatario dovrà garantire la completa tracciabilità dell'accesso ai dati, la visualizzazione e la modifica dei dati, nonché le operazioni degli utenti accreditati all'accesso. L'applicativo dovrà consentire all'aggiudicatario la generazione di report periodici su ogni dato immesso. A titolo esemplificativo e non esaustivo si citano: report (anche combinati tra loro con apposite *query*) suddivisi per scuola, per assaggiatore o esecutore del controllo, per piatto, per tipologia di piatto, per ditta affidataria del servizio di ristorazione, per anno scolastico, per tipologia di segnalazioni e di controllo, per gradevolezza del menù e dei piatti, ecc... Oltre alla predisposizione di report standard, a prima richiesta dell'AC e senza oneri aggiuntivi per quest'ultima, l'aggiudicatario dovrà predisporre report personalizzati che consentano l'utilizzo di funzioni statistiche e di filtro dei dati su tutti gli elementi oggetto di relativa estrazione. I dati statistici dovranno essere predisposti in modo da consentirne all'AC la pubblicazione in formato *open data*. L'applicativo dovrà inoltre consentire all'AC l'estrazione e l'elaborazione di tutti i dati nonché la relativa esportazione su fogli di calcolo o formati compatibili, in formati standard/open quali ad esempio CSV, XLS, TXT e XML per alimentare sistemi esterni (fogli di calcolo, presentazioni) a fini statistici, programmatori, di controllo di processo e di risultato, nonché decisionali: indagini di *Customer Satisfaction* e relativa misurazione, attivazione di azioni di miglioramento, controllo di qualità del servizio di ristorazione scolastica, gestione delle relazioni con le CM, ecc.... La consultazione dei dati e la predisposizione di report dovrà essere di utilizzo facile ed intuitivo anche per gli utenti non esperti.

ART. 7 - ASSISTENZA – INFORMAZIONE – COMUNICAZIONE

Per affrontare eventuali criticità e/o disfunzioni dell'applicativo, l'aggiudicatario dovrà rendere disponibile un adeguato servizio di assistenza, anche in forma di help desk, rivolto agli addetti della Divisione Servizi Educativi ed operativo tutti i giorni feriali in orari compatibili con quelli di ufficio. Previo accordo con l'AC sui relativi contenuti, al fine di fornire le necessarie informazioni e facilitare l'utilizzo dell'applicativo, l'aggiudicatario dovrà fornire agli utenti accreditati ed agli addetti della Divisione Servizi Educativi la necessaria assistenza in forma ad esempio di tutorial, documenti, slide, schede, assistenti virtuali, ecc... L'aggiudicatario dovrà inoltre predisporre la documentazione illustrativa sulle modalità di funzionamento dell'applicativo piattaforma anche mediante FAQ, nonché essere disponibile ad addestrare l'utenza all'utilizzo dell'applicativo in modalità frontale oppure *in distance*. Sull'applicativo l'aggiudicatario non dovrà consentire l'inserimento né inserire *banner*, servizi o informazioni pubblicitarie anche indirette.

ART. 8 – MANUTENZIONE DELL'APPLICATIVO

L'aggiudicatario dovrà mantenere l'applicativo in perfetto stato di funzionamento e garantire: la rimozione delle cause e degli effetti degli eventuali errori a fronte di malfunzionamenti dovuti a blocchi di funzioni e di qualsiasi errore verificatisi per qualsiasi causa, il recupero e la completa ricostruzione dei dati persi o invalidati, il ripristino dei database allo stato precedente il malfunzionamento. L'aggiudicatario dovrà provvedere alla correzione dei malfunzionamenti, oltre che in fase di autovalutazione, anche a seguito della relativa comunicazione degli addetti della Divisione Servizi Educativi, effettuata mediante apposita funzionalità dell'applicativo (contatti, help

desk, ecc...). L'aggiudicatario dovrà tracciare ogni tipo di malfunzionamento riscontrato fino alla relativa conclusione; tale sistema dovrà essere reso accessibile all'AC.

ART. 9 - ALLEGATI

Costituiscono parte integrante e sostanziale del presente documento gli Allegati sotto elencati:

<i>Allegato A</i>	Moduli in uso alle Commissioni Mensa e Moduli in uso agli addetti al controllo del servizio di ristorazione scolastica
<i>Allegato B</i>	Comunicazione di prima risposta a seguito di segnalazione di anomalie o criticità

LA DIRIGENTE
DOLORES SPESSA