

## SERVIZIO DI MENSA SCOLASTICA INFORMATIVA PER RILEVAZIONE PRESENZE, PRENOTAZIONE PASTI E PAGAMENTI

A seguito gara di appalto pubblica il Comune di Bonate Sopra ha affidato in concessione il servizio di ristorazione scolastica alla Società SIR srl di Azzano San Paolo per gli anni scolastici 2019/2020 e 2020/2021. La concessione prevede la gestione del servizio e l'introito delle quote dei pasti da parte della SIR srl.

Il presente documento è redatto con lo scopo di spiegare all'utenza il funzionamento del sistema informatizzato per la rilevazione/prenotazione dei pasti della mensa scolastica e le modalità di pagamento del pasto da parte degli utenti in vigore dal 01/09/2019

Rimangono di competenza del Comune:

- la determinazione annuale delle tariffe/costi ed agevolazioni tariffarie;
- la raccolta delle iscrizioni al servizio mensa;
- l'introito delle entrate relative alla tassa di iscrizione;
- il costo dei pasti somministrati al personale docente ed al personale scolastico avente diritto al pasto gratuito;
- la quota non dovuta dall'utente beneficiario di "agevolazioni tariffarie".

### MODALITA' DI RILEVAZIONE

Le presenze in mensa verranno rilevate dalla Società SIR srl attraverso strumenti informatizzati. Le presenze in mensa si considerano prenotate **automaticamente ad ogni rientro previsto dal calendario scolastico, senza alcuna necessità di comunicazione da parte del genitore. Il genitore dovrà invece segnalare l'eventuale assenza direttamente alla Società SIR srl.**

La comunicazione dell'assenza deve essere effettuata attraverso i seguenti canali:

- Tramite APP "ComunicApp" compatibile con la maggior parte dei dispositivi iOS, ANDROID scaricabile dallo Store del proprio Cellulare e/o Tablet.
- Tramite chiamata con Voce Guida da telefono fisso o cellulare.
- Tramite PC da Portale Genitori.

La comunicazione di assenza/disdetta pasto dovrà essere inviata dalle ore 18,00 del giorno precedente ed entro e non oltre le ore 9,00 del mattino dell'assenza.

**Al di fuori di tale orario la disdetta non sarà processata e darà luogo all'addebito automatico del pasto.**

Si consiglia di non ridursi a procedere alla disdetta del pasto vicino agli orari limite indicati, onde evitare eventuali non sincronizzazioni tra l'orologio del Vs. terminale e il sistema centralizzato di validazione che potrebbero causare la non presa in considerazione della disdetta.

La disdetta effettuata nei tempi e modi che verranno di seguito indicati produrrà una disdetta sul primo giorno utile in base al Calendario di utilizzo del servizio mensa pre-impostato dalla Sir Srl. A tal proposito, si precisa che il primo giorno utile esclude tutte le vacanze e chiusure della scuola inserite sul Calendario di utilizzo del servizio mensa. A titolo di esempio esplicativo, se oggi è lunedì e tentiamo di effettuare una disdetta per il giorno successivo, ma il martedì e mercoledì successivi sono stati inseriti dalla SIR srl come chiusura del servizio nel Calendario di utilizzo del servizio mensa, la disdetta verrà imputata al giovedì in qualità di

primo giorno utile. Allo stesso modo una disdetta fatta di venerdì, non produrrà la disdetta per il sabato, né per la domenica, ma direttamente per il lunedì successivo.

Tutti i genitori, ogni giorno, avranno la possibilità di visualizzare il dettaglio presenze del proprio bambino collegandosi al Portale Genitori ad essi dedicato o anche attraverso un'apposita applicazione, chiamata "**ComunicApp**".

### ***APPROFONDIMENTO MODALITA' OPERATIVE DI DISDETTA***

Il sistema è molto semplice e si basa sul fatto che ogni giorno il programma gestionale propone in automatico una prenotazione per tutti gli iscritti al servizio secondo il calendario scolastico e i rientri comunicati dalle competenti Istituzioni Scolastiche.

Il sistema permette le seguenti operazioni:

- a) disdetta giornaliera del pasto;
- b) prenotazione del pasto in bianco;
- c) comunicazione dell'assenza lunga (così da non dover effettuare una comunicazione tutti i giorni);
- d) riattivazione del servizio dopo l'assenza lunga (operazione necessaria per ripristinare la presenza del bambino dopo il periodo di disdetta prolungata).

Le suddette operazioni saranno gratuite per l'utente solo ed esclusivamente in caso di telefonata al risponditore vocale effettuata da telefono fisso, componendo il numero verde 800911194. In tutti gli altri casi, per le suddette operazioni, verrà applicato il piano tariffario previsto dal proprio operatore telefonico.

Il genitore dovrà gestire le operazioni sopra descritte a),b),c),d) tramite un servizio automatico scegliendo di volta in volta, a proprio piacere, uno dei metodi seguenti:

#### **Applicazione per Smartphone o Tablet iOS, Android e Windows Phone**

Il genitore potrà scaricare gratuitamente l'applicazione "ComunicApp" per Smartphone e Tablet direttamente dallo Store del terminale utilizzato compatibile con la maggior parte dei dispositivi iOS, ANDROID scaricabile dallo Store del proprio Cellulare e/o Tablet. Si precisa che l'APP non è supportata su iPad per sistemi iOS e in generale su dispositivi Windows Phone. Per questi dispositivi sarà comunque possibile accedere via browser (Google Chrome, Firefox, ecc..) al Portale Genitori per usufruire delle stesse funzionalità dell'APP (si veda a tal proposito il paragrafo Portale Genitori).

Sarà possibile, una volta installato, effettuare la login inserendo le credenziali fornite all'utenza da parte della Sir srl.

Attraverso la "ComunicApp" verrà messo a disposizione del genitore uno strumento informativo a 360 gradi che permetterà allo stesso non solo di effettuare le operazioni sopra descritte, ma anche di essere sempre informato sulla situazione del proprio figlio, in termini di presenze in mensa, di pagamenti effettuati, di comunicazioni ufficiali da parte della SIR srl (sono previste, infatti, diverse sezioni).

Di seguito, alcune immagini dell'APP "ComunicApp".



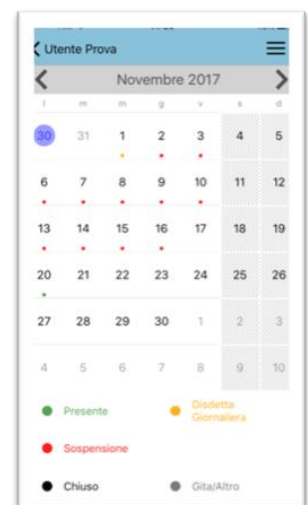
LOGO



Login e scelta comune



Home Page



Calendario



Sceita disdetta, pasto in bianco,  
Attivazione/disattivazione servizio



Dati Utenza



Esercenti



Menu di  
navigazione

## Download e Upgrade App

Le applicazioni sono soggette a compatibilità: prima di effettuare il Download dell'applicazione accertarsi che il terminale utilizzato sia compatibile. I dettagli sono disponibili direttamente sugli Store.

Le tempistiche di Upgrade dell'App sono soggette a variabili direttamente dipendenti dallo Store di pubblicazione in base al sistema operativo del terminale: ogni Store ha tempistiche differenti e non si può pertanto garantire su ognuno di essi la medesima tempestività di aggiornamento.

## Orari di operatività

La comunicazione di assenza/disdetta pasto dovrà essere inviata dalle ore 18,00 del giorno precedente ed entro e non oltre le ore 9,00 del mattino dell'assenza.

**Al di fuori di tale orario la disdetta non sarà processata e darà luogo all'addebito automatico del pasto.**

Si consiglia di non ridursi a procedere alla disdetta del pasto vicino agli orari limite indicati, onde evitare eventuali non sincronizzazioni tra l'orologio del Vs. terminale e il sistema

centralizzato di validazione che potrebbero causare la non presa in considerazione della disdetta.

### **Telefonata tramite Voce Guidata**

Il genitore, componendo il **numero verde** sarà guidato da una voce preregistrata e potrà effettuare le operazioni sopra descritte.

E' sempre possibile annullare la disdetta effettuata tramite Telefonata utilizzando nuovamente ed esclusivamente il metodo della Telefonata con Voce Guidata.

Si comunica che le operazioni effettuate tramite telefono possono subire ritardi nella visualizzazione sul Portale Genitori rispetto agli altri metodi di comunicazione.

Le operazioni possibili sono mostrate nella figura esplicativa seguente:



### **Orari di operatività**

La comunicazione di assenza/disdetta pasto dovrà essere inviata dalle ore 18,00 del giorno precedente ed entro e non oltre le ore 9,00 del mattino dell'assenza.

**Al di fuori di tale orario la disdetta non sarà processata e darà luogo all'addebito automatico del pasto.**

Si consiglia di non ridursi a procedere alla disdetta del pasto vicino agli orari limite indicati, onde evitare eventuali non sincronizzazioni tra l'orologio del Vs. terminale e il sistema centralizzato di validazione che potrebbero causare la non presa in considerazione della disdetta.

### **Portale Genitori**

Per il genitore sarà possibile compiere le medesime operazioni accedendo al Portale Genitori tramite qualsiasi PC connesso ad Internet (si consigliano le versioni più recenti) cliccando con il mouse sulla casellina relativa al giorno di refezione per il quale si intende effettuare la disdetta o la prenotazione del pasto in bianco. Le modifiche vengono registrate in tempo reale dal sistema. Le login di accesso al Portale Genitori saranno comunicate all'utenza dalla SIR srl.

Le disdette dei pasti dal sito potranno essere effettuate anche con largo anticipo, ad esempio a inizio mese è già possibile pianificare i giorni di assenza dal servizio, basterà selezionare le date sul calendario in cui il figlio sarà assente.


Selezionando la data, verranno proposte diverse funzionalità tra cui la disdetta giornaliera, la disdetta prolungata e la prenotazione del pasto bianco. Le date con sfondo ROSSO non sono disponibili in quanto catalogate come SERVIZIO REFEZIONE NON EROGATO.

Di seguito proponiamo le immagini della sezione del Portale Genitori in cui è possibile effettuare quanto sopra indicato:

Servizio:

Mese:

Anno:


  
 Sospendi Servizio


Num. Presenze


0


LU	MA	ME	GI	VE	SA	DO
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	


—●— **Operazioni Presenze GIORNO: 19/09/2017** —●—


  
 Disdetta

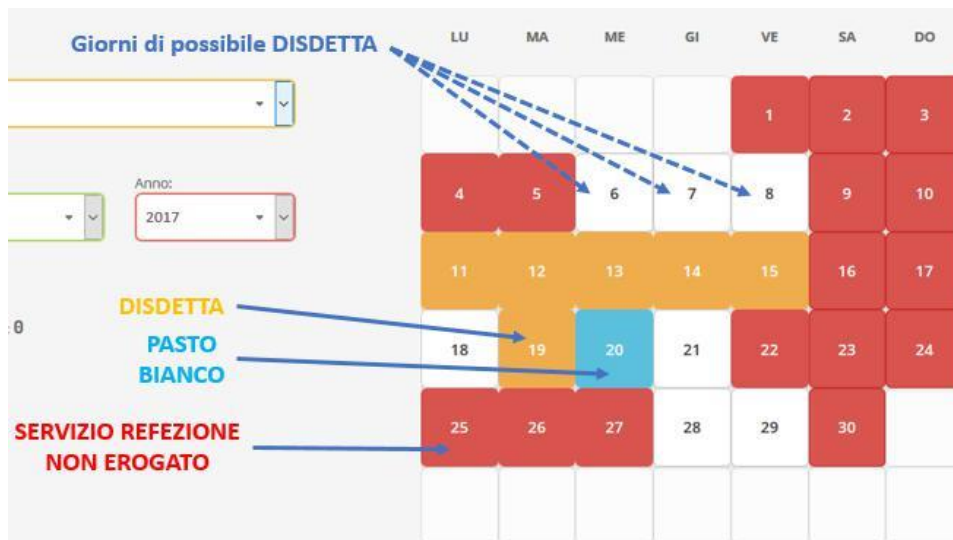
  
 Pasto Bianco

  
 Rimuovi Disdetta

  
 Elimina Bianco

  
 Sospendi Servizio

  
 Riattiva Servizio



### Orari di operatività:

tramite il Portale Genitori, la disdetta del pasto dovrà essere effettuata entro l'orario limite delle ore 9,00 del mattino dell'assenza.

**Se la disdetta verrà effettuata oltre l'orario limite indicato, non sarà processata e darà luogo all'addebito automatico del pasto.**

Si consiglia di non ridursi a procedere alla disdetta nell'intorno degli orari limite indicati, onde evitare eventuali non sincronizzazioni tra l'orologio del Vostro PC e il sistema centralizzato di validazione che potrebbero causare la non presa in considerazione della vostra disdetta.

### DOMANDE FREQUENTI

#### Come devo fare per disdire i pasti nei giorni di sciopero, assemblea sindacale, gite scolastiche?

In occasione di scioperi, assemblee sindacali, uscite didattiche non è necessario disdire il pasto.

Ogni variazione al calendario scolastico verrà tempestivamente comunicata al centro cottura dall'Istituzione Scolastica competente (ad esempio per gite, ampliamento vacanze, scioperi etc.) o dagli uffici comunali (ad esempio per elezioni, etc.). La predisposizione del Calendario di utilizzo del servizio mensa, che regola la possibilità di disdetta da parte del genitore, è di competenza della Sir Srl.

#### Come posso richiedere una dieta speciale?

Le diete speciali per motivi religiosi o per filosofia di vita (ad es. per vegetariani) e le diete speciali per motivi di salute (intolleranze, allergie, malattie metaboliche) possono essere richieste ed attivate (e successivamente disdetta) solo tramite presentazione di autocertificazione per le prime e di certificato medico per le seconde, utilizzando i modelli dell'ATS di Bergamo. Tale documentazione deve essere consegnata al Comune per i provvedimenti di competenza.

#### Per quanto tempo posso utilizzare il pasto in bianco?

Il pasto in bianco per indisposizione del bambino può essere richiesto al massimo per n.3 rientri consecutivi. Le richieste per periodi superiori verranno automaticamente rifiutate dal sistema.

## MODALITA' DI PAGAMENTO

Qui di seguito verranno illustrate le modalità di pagamento messe a disposizione all'utenza per poter pagare il servizio REFEZIONE.

## ESERCENTI SUL TERRITORIO (PAGAMENTO CONTANTI E BANCOMAT)

Sarà possibile pagare recandosi presso i seguenti punti vendita ed effettuare una ricarica in contanti oppure con bancomat:

- 1- Tabaccheria Riva Adelaide  
Via Montegrappa, 21  
Bonate Sopra
- 2- Punto & Linea snc  
Di Cavagna Sara e c.  
Piazza Vittorio Emanuele II, 15  
Bonate Sopra

Per effettuare l'operazione sarà sufficiente comunicare il codice utente comunicato da SIR Srl e il valore che si desidera ricaricare.

Al termine dell'operazione riceverete, a conferma dell'avvenuta ricarica, uno scontrino contenente i dati principali di ricarica.

(A titolo di maggior tutela si consiglia di conservare le copie degli scontrini).

## ATTIVAZIONE SDD/RID

Compilando il modulo che trovate sul portale genitori e inviandolo all'indirizzo email [s.gatti@sirristorazione.it](mailto:s.gatti@sirristorazione.it) ad inizio anno scolastico si potrà attivare l'addebito automatico in conto corrente.

L'addebito avverrà il 15 del mese successivo a quello in cui verranno effettivamente consumati i pasti.

## COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE

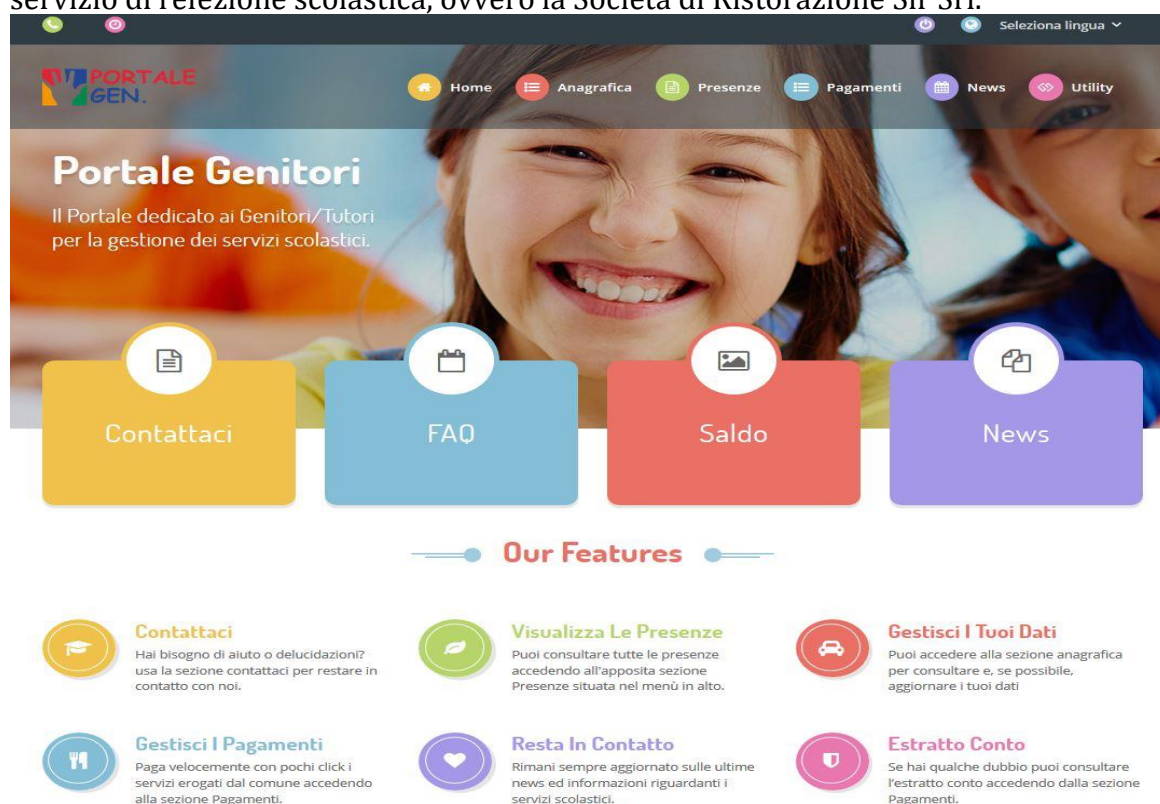
### **Portale genitori**

Sarà possibile verificare la situazione aggiornata dei pagamenti e dei relativi giorni di presenza accedendo all'area a Voi dedicata sul Portale Genitori, accesso che avverrà attraverso l'immissione delle credenziali a Voi assegnate individualmente.

Il link al Portale Genitori è il seguente [www4.eticasoluzioni.com/bonatesopraportalegen](http://www4.eticasoluzioni.com/bonatesopraportalegen) e le credenziali personali sono riportate nella "Lettera Codici e Credenziali" che verrà successivamente distribuita all'utenza.

Riportiamo di seguito l'home page del portale genitori, dalla quale è possibile riscontrare le sezioni a cui si può aver accesso:

- Anagrafica: per visualizzare e/o modificare i dati anagrafici del bambino e del genitore.
- Presenze: per consultare lo storico delle presenze e per effettuare una disdetta del pasto (Tecnologia Set).
- Pagamenti: per consultare lo storico dei pagamenti avvenuti e scaricare le certificazioni mensa necessarie per il mod. 730
- News: per accedere alle comunicazioni e notifiche pubblicate dalla Società di Ristorazione.
- Utility: per poter usufruire di utilità quali il "Cambio della password" e il servizio "Contattaci". Quest'ultima utility permette di comunicare direttamente con il referente del servizio di refezione scolastica, ovvero la Società di Ristorazione Sir Srl.



**PER QUALSIASI CHIARIMENTO IN MERITO AL SISTEMA INFORMATIZZATO E ALLA PROPRIA SITUAZIONE POTETE CONTATTARE IL NUMERO 0350386182 NEI GIORNI DAL LUNEDÌ AL GIOVEDÌ DALLE ORE 8.30 ALLE ORE 13.30; OPPURE È POSSIBILE CONTATTARE LA SOCIETÀ SIR SRL ATTRAVERSO LA SEZIONE CONTATTACI PRESENTE NEL PORTALE GENITORI.**

**ATTENZIONE:**

Per quanto concerne le indicazioni delle credenziali di accesso al portale di comunicazione con le famiglie (Portale Genitori) e/o codici personali, si rimanda alla LETTERA CODICI E CREDENZIALI. Qualora l'utenza non ne sia in possesso, potrà rivolgersi alla Società di Ristorazione: SIR RISTORAZIONE SRL per ottenerne una copia, tramite mail all'indirizzo [s.gatti@sirristorazione.it](mailto:s.gatti@sirristorazione.it) o contattando il numero telefonico 0350386182 dal lunedì al giovedì dalle 8.30 alle 13.30