



SISTEMA INFORMATIZZATO SERVIZIO RISTORAZIONE SCOLASTICA

IN VIGORE DA SETTEMBRE 2017





AI GENITORI DEGLI ALUNNI DEL DOPOSCUOLA

SERVIZIO INFORMATIZZATO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA a.s. 2017/2018

Il servizio di ristorazione scolastica sarà gestito tramite apposito sistema informatizzato di rilevazione presenze, gestione pagamenti e comunicazione con l'utenza.

Le anagrafiche dei gruppi familiari già presenti negli archivi elettronici gestiti da ETICA S.r.l. verranno aggiornate durante la pausa estiva secondo quanto comunicato dalle competenti cooperative. L'eventuale credito residuo del singolo nucleo familiare verrà conservato per l'anno scolastico successivo.

L'ONERE DELLA RICHIESTA DI INTERRUZIONE DEL SERVIZIO RISTORAZIONE È IN CAPO ALLE FAMIGLIE E NON PUÒ ESSERE DELEGATO ALLA SCUOLA O ALL'ISTITUTO COMPRENSIVO.

Il ritiro dal servizio di ristorazione scolastica e l'eventuale richiesta di rimborso del credito residuo o di trasferimento del credito tra fratelli dovranno essere inviati via e-mail alla cooperativa di riferimento scaricando l'apposito modulo di rinuncia nel portale genitori alla sezione "**Avvisi e News**".

Il rimborso dell'eventuale credito verrà effettuato da Serenissima Ristorazione Spa, dopo i dovuti controlli al termine dell'anno scolastico.

IL SERVIZIO RISTORAZIONE SCOLASTICA È IN REGIME DI PREPAGATO.

Per attivare il servizio il genitore dovrà versare un importo di **€50.00 come quota cauzionale**, mentre per ricaricare il proprio credito durante l'anno scolastico gli utenti potranno gestirsi con una cifra libera. Quest'ultima verrà automaticamente decurtata ad ogni pasto consumato, salvo disdetta da parte del genitore. Al momento della consumazione del pasto, gli utenti dovranno disporre del credito sufficiente alla copertura dello stesso. In caso di mancanza dell'importo necessario, l'utente verrà sospeso.



Nel modulo di iscrizione dovrà obbligatoriamente essere fornito un numero di cellulare e un indirizzo e-mail per l'attivazione gratuita del servizio denominato "SMS ALERT", il quale consentirà di ricevere indicazioni ed avvisi circa il termine del credito (le tempistiche di ricezione degli sms sono dettate dal sistema automatico).

Il sistema informatizzato assegnerà un **codice identificativo**¹, **una password**² e **un codice disdetta**³ per ciascun figlio. Le credenziali saranno utili per la gestione della disdetta dei pasti, dei pagamenti e della consultazione degli estratti conto.

¹Il codice identificativo dell'alunno è personale e deve essere utilizzato per ogni operazione e pagamento a suo favore: si raccomanda di conservarlo con cura fino alla fine dei cicli scolastici.

²La password serve **esclusivamente per l'accesso al portale dei genitori**.

³Il codice disdetta pasti: viene utilizzato per eseguire le operazioni di:

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

MODALITA'DI PAGAMENTO

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

1) PAGAMENTO MAV (commissione €1.20)

Per effettuare le ricariche sarà possibile utilizzare la modalità MAV ONLINE:

Potrete **generare il codice MAV** di pagamento accedendo al Portale Genitori a voi dedicato, andando nella **sezione pagamenti**, accettando il costo del servizio e inserendo infine l'importo desiderato. A questo punto generare il MAV tramite apposito pulsante "Genera MAV". Per ulteriore chiarezza si veda la figura di seguito:

Avvisi e News Anagrafica Presenze **Pagamenti** Logout

Pagamenti

Elenco Ricariche

Data	Negozio	Importo (€)	Causale	Servizio	ID Ricarica
giovedì 15 settembre 2016	Tabaccheria da Koki	40	20009 RICARICA DA ESERCENTE 09:40	REFEZIONE	21689
venerdì 11 novembre 2016	Tabaccheria da Koki	40	20009 RICARICA DA ESERCENTE 17:29	REFEZIONE	32419

 Ricarica con MAV!

Anno Scolastico: AS Corrente ▾ Servizio: REFEZIONE ▾

Una volta generato il codice MAV, sarà possibile fin da subito **effettuare la ricarica attraverso una delle seguenti modalità:**

- presso ogni sportello bancario d'Italia, anche non nel territorio comunale (anche senza essere correntista)
- tramite Home Banking personale alla sezione "pagamento MAV"
- tramite ATM bancari alla sezione "Pagamento MAV" se disponibile

La ricarica sarà visibile a portale dopo 48 ore lavorative.

2) PAGAMENTO TRAMITE CARTA DI CREDITO ONLINE (commissione 2% dell'importo ricaricato)

Sarà possibile effettuare ricariche tramite il servizio di Carta di Credito Online accedendo all'area web dedicata sul Portale Genitori con le credenziali a voi fornite. Nella sezione "Pagamenti" basterà cliccare sul pulsante "Ricarica credito" come mostrato nella seguente figura:

Avvisi e News Anagrafica Presenze **Pagamenti**

Pagamenti

Elenco Ricariche

Data	Negozio	Importo (€)	Causale	Servizio
giovedì 22 settembre 2016	POS Virtuale5	5	008312209164018113	REFEZIONE

Anno Scolastico: AS Corrente ▾ Servizio: REFEZIONE ▾



Si proseguirà scegliendo l'importo da ricaricare e successivamente inserendo gli estremi della propria carta di credito.

La registrazione sul Portale Genitori della transazione di pagamento verrà visualizzata entro le 24 ore successive.

La ricevuta di pagamento sarà l'unico documento comprovante il versamento e, in caso di eventuali disguidi, solo ed unicamente a presentazione della stessa potranno essere effettuate correzioni. Anche per la dichiarazione 730 relativa all'anno 2017 sarà necessario esibire la ricevuta del pagamento.

In ogni momento sarà possibile verificare la situazione aggiornata delle ricariche effettuate e dei giorni di presenza. Per farlo basterà collegarsi al portale genitori al seguente indirizzo <https://www4.eticasoluzioni.com/rovigoportalegen> da qualsiasi postazione PC dotato di accesso ad Internet o attraverso la ComunicApp, scaricabile tramite il proprio smartphone, ed utilizzare il codice identificativo¹ dell'alunno e la relativa password².

Auspiciando che i nuovi servizi sopra indicati, una volta entrati a regime, possano contribuire al miglioramento della qualità della vita di tutti i giorni delle nostre famiglie, con l'occasione Vi rivolgiamo i nostri più cordiali saluti.

Serenissima Ristorazione S.p.A.



OPERAZIONI SERVIZIO MENSA TRAMITE TECNOLOGIA - SET RILEVAZIONE PRESENZE CON SISTEMA DI GESTIONE SCHOOL.NET

COME FUNZIONA IL SISTEMA INFORMATIZZATO

Una volta iscritti, gli utenti risulteranno presenti al servizio mensa 5 giorni su 5: la presenza viene rilevata in modo automatico.

Il sistema permette le seguenti operazioni:

- disdetta giornaliera del pasto
- prenotazione del pasto in bianco (dieta leggera max n. 3 rientri consecutivi)
- comunicazione dell'assenza lunga (così da non dover effettuare una comunicazione tutti i giorni)
- riattivazione del servizio dopo l'assenza lunga (operazione necessaria per ripristinare la presenza del bambino dopo il periodo di disdetta prolungata)

Il genitore dovrà gestire la prenotazione del pasto tramite un servizio automatico scegliendo di volta in volta, a proprio piacere, uno dei metodi seguenti:

- 1) Applicazione per Smartphone o Tablet iOS e Android:** il genitore potrà scaricare gratuitamente l'applicazione "**ComunicApp**" per Smartphone e Tablet direttamente dallo Store presente sul telefono. Tramite tale applicativo sarà possibile effettuare la disdetta del pasto, richiedere il pasto in bianco, sospendere per più giorni il servizio e riprendere il servizio a partire dal giorno stabilito. Le modifiche sono registrate in tempo reale dal sistema.
- 2) PC:** per il genitore sarà possibile compiere le medesime operazioni sopradescritte accedendo tramite qualsiasi computer al portale genitori, previa identificazione con codice identificativo¹ e password², cliccando con il mouse sulla casellina relativa al giorno di ristorazione per il quale si intende effettuare la disdetta o la prenotazione del pasto in bianco. Le modifiche vengono registrate in tempo reale dal sistema.
- 3) Telefonata con centralino automatizzato:** il genitore, componendo il **numero verde 800911194** gratuito per i numeri di telefonia fissa (o il numero a pagamento **0294755308**, accessibile dai telefoni cellulari), sarà guidato da una voce automatica e potrà effettuare la



disdetta, richiedere il pasto in bianco, sospendere per più giorni il servizio e riprendere il servizio a partire dal giorno stabilito. Le modifiche possono venire registrate in differita dal sistema.

Il sistema viene abilitato per il giorno seguente a partire dalle ore 18.00 fino alle ore 9.00. **Tutte le operazioni dovranno concludersi entro le 9.00 del mattino, diversamente non verranno registrate e verrà addebitato il costo del pasto.**

In tutti i casi durante il processo di rilevazione dei pasti gli alunni non saranno minimamente coinvolti.



DOMANDE FREQUENTI

D: Come devo prenotare i pasti?

R: Non è necessario prenotare i pasti, perché essi sono prenotati automaticamente tutti i giorni. E' importante, invece, **fare la disdetta** del pasto in caso di assenza del bambino dal servizio mensa.

D: Come posso richiedere il pasto in bianco, attivare l'assenza lunga e riattivare la presenza?

R: Le operazioni possono essere richieste semplicemente accedendo al portale e spuntando l'opzione desiderata o in alternativa utilizzando il telefono o l'applicazione per Smartphone e Tablet.

D: Come devo fare per disdire i pasti nei giorni di vacanze?

R: In occasione di vacanze del doposcuola, con contestuale sospensione dei rientri pomeridiani, non è necessario disdire il pasto.

Ogni variazione al calendario verrà tempestivamente comunicata al centro cottura dalle cooperative.

D: Come posso richiedere una dieta speciale?

R: Le diete speciali per motivi di salute (intolleranze, allergie, malattie metaboliche) possono essere richieste, e successivamente disdette, previo presentazione del certificato medico.

D: Come comunico la rinuncia al servizio?

R: La rinuncia al servizio va inviata alla cooperativa di riferimento.

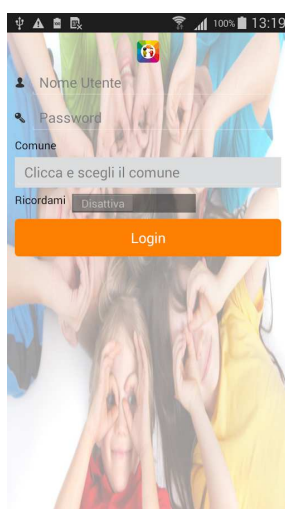
APPROFONDIMENTI SULLE METODOLOGIE DI DISDETTA

1) Applicazione per Smartphone e Tablet iOS*, Android* e Windows Phone*.

In pochi semplici passaggi l'utente potrà richiedere il pasto in bianco, disdire il pasto, disdire il servizio per più giorni (assenza lunga) e riattivarlo nuovamente in caso di necessità. Basterà scaricare l'applicazione **"ComunicApp"** direttamente sul proprio Smartphone, Tablet iOS o Android dotati di accesso ad Internet ed effettuare l'operazione scelta.



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



L'Applicazione è completamente gratuita. Non comporta costi aggiuntivi ed è la più utilizzata come canale di disdetta in quanto rapida, efficace ed in grado di ridurre al minimo l'errore da parte del genitore. L'attivazione viene chiesta solo al primo utilizzo. Le varie operazioni possono essere richieste semplicemente accedendo all'applicazione e premendo i pulsanti dedicati.

** Prima del download dell'applicazione verificare la compatibilità dai requisiti dell'APP all'interno dello Store.*

2) PC con un qualsiasi Browser Internet. Le disdette dei pasti dal sito potranno essere effettuate anche con largo anticipo, ad esempio a inizio mese è già possibile pianificare quali giorni sarà presente il bambino e quali giorni non usufruirà del servizio. Basterà togliere la spunta al giorno in cui vostro figlio sarà assente. Il portale permette di consultare avvisi e comunicazioni relativi al servizio, di gestire le richieste di pasto in bianco, verificare il saldo a disposizione del bambino, consultare e stampare l'estratto conto, verificare le presenze.





- Comune di Prova

Avvisi e News	Anagrafica	Presenze	Pagamenti	Contattaci	Logout
----------------------	-------------------	-----------------	------------------	-------------------	---------------

Servizio Refezione <input type="text"/>	Mese febbraio <input type="text"/>	Anno Es:2012 2016 <input type="text"/>	Num.Presenze febbraio 2016 0
--	---------------------------------------	---	---------------------------------

Pasti Consumati

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	24	25	26	27	28	29															
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															

Disdetta Pasti

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
23	24	25	26	27	28	29															
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>															

* Togli la "spunta" dalle caselle abilitate, in corrispondenza del giorno desiderato, per disdire il pasto. Per annullare la disdetta inserisci nuovamente la "spunta".

Pasto in bianco

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	24	25	26	27	28	29															
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>															

* Metti la "spunta" nei caselli desiderati per richiedere il pasto bianco. In alternativa il pasto non viene assai. Ricordati per poter prenotare il pasto bianco.

3) Telefono con risponditore automatico.

L'utente dovrà semplicemente chiamare:

da telefono fisso il numero verde 800911194 o in alternativa
dal telefono cellulare il numero 0294755308.



e seguire la voce preregistrata che lo indirizzerà e lo seguirà durante le diverse operazioni.

Le operazioni possibili sono le seguenti:



Le chiamate al numero verde saranno gratuite da tutti i numeri fissi.

Le telefonate effettuate da telefoni cellulari sono a pagamento secondo il piano tariffario del proprio gestore.



¹CODICE IDENTIFICATIVO: Identifica in modo univoco il singolo alunno e serve all'utente per essere riconosciuto dal sistema. Il codice identificativo deve essere comunicato all'esercente per le operazioni di ricarica e a SERENISSIMA RISTORAZIONE SPA che gestisce il sistema per richieste di variazioni anagrafiche e/o variazione numero di telefono, richiesta di rettifica operazioni, cancellazione dal sistema, rimborsi, ecc.

Inoltre il codice viene utilizzato come nome utente per l'accesso al portale genitori, portale attraverso il quale le famiglie possono visualizzare in tempo reale l'andamento del servizio di ristorazione legato ad ogni figlio (il saldo, le presenze del figlio in refettorio, le ricariche effettuate) e leggere eventuali comunicazioni e avvisi che il Comune o SERENISSIMA RISTORAZIONE SPA intendono inviare all'utenza in modo automatico e diretto attraverso il sistema.

²PASSWORD: La password serve esclusivamente per l'accesso al portale dei genitori.

³CODICE DISDETTA PASTI: viene utilizzato per eseguire le operazioni di:

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