

## Gestione informatizzata del servizio

L'aggiudicatario dovrà disporre di un sistema informatico per lo svolgimento del servizio su propri apparati usufruibile via web e per la gestione del servizio finalizzato all'erogazione ed al pagamento di pasti fruiti sia a domicilio sia presso i ristoranti convenzionati, tramite l'utilizzo da parte del singolo utente di una card personalizzata.

Detto sistema deve prevedere criteri che garantiscano la non manomissione sulle card, sugli apparati, sul sistema di raccolta e visualizzazione e deve permettere un adeguamento delle proprie tecnologie ai sistemi informatici che potranno essere attivati dalla Civica Amministrazione. Dovranno essere garantiti altresì l'integrità dei dati e la perfetta rispondenza tra i pasti fruiti dall'utente, il loro costo con la rendicontazione e fatturazione effettuata dal gestore. Il sistema dovrà rispettare la normativa in materia di protezione dei dati personali D.Lgs. 196/2003.

Gli obiettivi da perseguire sono :

1. realizzare un efficace e preciso controllo di gestione circa la fruizione dei pasti e la loro rendicontazione, **prevedendo una distinzione tra le diverse tipologie d'utenza**, secondo quanto indicato all'art. 7 dell'allegato 1 disciplinare tecnico;
2. consentire alla competente Divisione Servizi Sociali - Servizio Anziani e Tutele e Servizio Disabili di poter gestire in modo informatico i dati relativi alle fruizioni attraverso accesso al web, con l'eventuale adeguamento dei sistemi informatici della Ditta aggiudicataria con quelli utilizzati o in via di definizione da parte del Comune ed in ogni caso con la fornitura di scarico di dati;
3. fornire e gestire circa 240 card all'anno, di cui la Città assume la proprietà, che non dovranno riportare alcun logo delle società private eroganti il servizio stesso;
4. fornire ai gestori dei ristoranti convenzionati gli apparati terminali (POS), provvisti di un'apposita stampante, la cui proprietà e la cui gestione sarà a carico dell'affidatario;
5. provvedere all'eventuale sostituzione e reintegro delle smart card nell'ambito della quantità che potrà essere superiore a quella indicata al punto 3, da fornire nell'arco di tre giorni lavorativi dalla richiesta, nonché il caricamento delle singole smart card nel corso dell'anno di pasti necessari. Tutti i costi relativi dovranno essere a carico della ditta aggiudicataria;
6. fornire ai Servizi Territoriali competenti ed all'Ufficio Cassa della Divisione, le nuove card emesse per nuove attivazioni, per smarrimento o smagnetizzazioni;
7. rilevare (entro il giorno lavorativo successivo alla fruizione) il totale dei pasti forniti dai singoli gestori dei ristoranti e agli utenti a domicilio e il loro dettaglio, con una registrazione rigorosa e chiara dei pasti pagati e fruiti, nonché il loro costo, affinché possa risultare all'utente e agli operatori di riferimento l'esatto utilizzo del servizio, attraverso il rilascio di una ricevuta attestante l'avvenuta consegna, i pasti ancora in credito e le eventuali criticità; quanto risultante nella ricevuta dovrà corrispondere ai dati caricati e registrati nel sistema informatico in uso, presupponendo perciò il collegamento in rete;
8. fornire un sistema di rilevazione della fruizione in caso di malfunzionamenti degli apparati utilizzando sistemi alternativi preferibilmente non cartacei;
9. individuare soluzioni per comunicare efficacemente ai fruitori e agli operatori in modo sistematico non solo i pasti fruiti (punto 7), ma anche la eventuale mancanza di pasti caricati nella card dall'utente, oltre le criticità. Dovrà esser preventivato che,

nel caso di situazioni con criticità superiori a 10 le stesse siano segnalate e messe in evidenza al servizio territorialmente competente e al Servizio della Direzione afferente, attraverso modalità informatiche o altre modalità proposte dalla ditta fornitrice al fine di una opportuna valutazione circa la necessità di sospensione/cessazione dell'erogazione del servizio stesso;

10. consentire il collegamento del suddetto programma alla rete apparati terminali dedicati presso le sedi dei Servizi Sociali decentrati e le sedi circoscrizionali, nonché presso gli uffici della Direzione preposti, il cui elenco verrà successivamente fornito alla ditta affidataria; detti terminali dovranno essere abilitati alla lettura ed al caricamento delle card;
11. consentire il collegamento del suddetto programma alla rete apparati terminali dedicati presso le sedi ASL competenti, il cui elenco verrà successivamente fornito alla ditta affidataria, per la gestione dei dati relativi ai fruitori dei pasti a loro carico;
12. illustrare i criteri che garantiscano l'assenza di manomissioni sulle card, sui terminali periferici, sul sistema di raccolta, l'integrità di dati e la perfetta corrispondenza tra il numero dei pasti autorizzati dall'Amministrazione, i pasti fruiti dall'utente e il loro costo e gli addebiti effettuati dal gestore;
13. Istruire ed assistere i referenti comunali sul funzionamento del programma, nonché a fornire il supporto tecnico necessario e/o eventuali soluzioni per superare nel più breve tempo possibile eventuali disfunzioni del programma, oltre alla disponibilità a predisporre eventuali integrazioni informatiche che si rendessero essenziali per una più efficiente e corretta gestione del servizio;
14. impegnarsi a sottoscrivere con il Comune di Torino, successivamente all'avvenuta aggiudicazione, un accordo da concordare con il Servizio Centrale della Divisione contenente le modalità di gestione del servizio, le procedure nei rapporti con il Servizio Centrale, i Servizi Decentrati e con gli utenti, le modalità di fatturazione, anche attraverso l'utilizzo di sistemi informatizzati usufruibili via Web e gli eventuali adeguamenti con i sistemi informativi utilizzati dal Comune;
15. a conclusione dell'affidamento impegnarsi a trasmettere alla eventuale Ditta subentrante ed ai Servizi Centrali della Divisione tutti i dati relativi al consumo ed al pagamento dei pasti avvenuti fino alla data di fine affidamento, nonché tutti i dati utili per la verifica anche successiva della situazione debitoria/creditoria di ogni utente.

- **Smart card - caratteristiche**

Le carte devono essere dotate di microchip e banda magnetica.

Le carte devono rispondere ai seguenti standard relativi alle caratteristiche fisiche e tecniche di base:

- ISO 7816-1
- ISO 7816-2
- ISO 7816-3

Banda magnetica in standard ISO 7811 a tre tracce e ad alta coercitività (4000 Oe).

Protocollo di comunicazione richiesto per il microprocessore: T=0, T=1.

E' richiesta una memoria EEPROM del microprocessore dalla capacità non inferiore a 32 KB.

Il microprocessore deve inoltre essere conforme ai seguenti standard di riferimento:

- ISO 7816-4
- ISO 7816-6
- ISO 7816-8
- ISO 7816-9

e deve rispettare le specifiche del sistema operativo e del set di comandi APDU (Application Protocol Data Unit) conformi all'allegato tecnico del Protocollo d'intesa per la realizzazione dei progetti Carta d'identità elettronica e Carta nazionale dei servizi del 13.05.2003 tra Ministero dell'Interno, Ministero dell'Innovazione Tecnologica e le imprese firmatarie il protocollo stesso.

La struttura interna del microprocessore (file system) deve essere conforme alle specifiche adottate per la Carta d'Identità Elettronica e la Carta Nazionale dei Servizi pubblicate dallo CNIPA (Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione).

Per i microprocessori sono richieste certificazioni di sicurezza secondo criteri non inferiori a quelli previsti dal livello di valutazione E3 e robustezza HIGH dell'ITSEC, o dal livello EAL 4 della norma ISO/IEC 15408 o superiori. Sono ammessi livelli di valutazione internazionalmente riconosciuti come equivalenti. Tali dispositivi dovranno essere in grado di gestire generare a bordo chiavi crittografiche secondo l'algoritmo RSA (Rivest-Shamir-Adleman) con lunghezza delle chiavi non inferiore a 1024 bit. Dovranno in oltre essere in grado di utilizzare chiavi crittografiche di secure messaging DES e 3DES.

Si richiede compatibilità con le specifiche PC/SC.

Dovranno essere forniti i driver e le librerie per l'interfacciamento alle smart card secondo le specifiche PKCS#11 e CSP (Cryptographic Service Provider) per ambienti Microsoft.

I driver CSP dovranno garantire l'utilizzo dei certificati digitali presenti sulle smart card per:  
la procedura di accesso (logon) su sistemi operativi Microsoft Windows  
l'autenticazione client in ambienti wireless secondo le modalità previste per il protocollo IEE 802.1x.

Si richiede la fornitura del software idoneo per l'inizializzazione, l'assegnazione dei codici PIN e PUK e la gestione delle smart card ovvero permetta la loro inizializzazione, lo sblocco in caso di inserimento errato di PIN oltre il numero di tentativi consentiti e la gestione degli oggetti su di essa caricati, anche in un momento successivo all'affidamento del servizio.

Dovrà essere consegnato il documento tecnico completo della struttura del file system delle carte, delle APDU e gli algoritmi di gestione delle chiavi diversificate necessari per la completa gestione delle carte stesse e dei servizi installati sulla carta.

Sulla carta dovranno essere memorizzati:

- a. nome e cognome dell'utente
- b. codice di riconoscimento utente
- c. numero delle prestazioni fruibili nell'arco dell'anno
- d. codice esercente ristoranti convenzionati
- e. dispositivo che inibisca la fruizione di più di una prestazione al giorno

Il Comune si riserva il diritto ad utilizzare lo spazio a disposizione per la parte non utilizzata dall'applicativo mense per ulteriori applicazioni di suo interesse e pertanto la struttura della carta dovrà essere concordata con la Civica Amministrazione, la quale fornirà tutte le specifiche tecniche necessarie per la corretta inizializzazione ad aggiudicazione avvenuta.

L'eventuale sostituzione e reintegro della card , dovrà avvenire nell'arco di tre giorni lavorativi dalla richiesta comprensivo dei tempi di consegna.

Tutti i costi relativi alle attività sopra descritte dovranno essere a carico della ditta aggiudicataria.

- **Pos - Caratteristiche**

Saranno a carico della Ditta le spese per la posa, manutenzione, gestione delle linee di comunicazione, i costi derivanti dal traffico e degli apparati elettronici e/o di rete necessari al collegamento degli apparati di lettura installati presso i ristoranti convenzionati.

In ogni caso saranno a carico della Ditta aggiudicataria tutte le spese connesse, ivi comprese la fornitura delle sim, i costi di canone delle medesime, i costi derivanti dal traffico, gli oneri e le tasse di concessione governativa. La Ditta in nessun caso potrà avvalersi dell'infrastruttura di rete della Città nè accampare diritti di utilizzo neppure passivo delle linee esistenti (ad esempio per posizionarvi connessioni adsl). Saranno parimenti a carico della Ditta spese dirette e indirette relative a installazioni di antenne ripetitrici o simili qualora l'eventuale tecnologia alternativa prescelta non consenta adeguata connessione nei punti necessari indicati dalla Città (ad esempio a causa di segnale debole o scarso). Qualora vengano utilizzate tecnologie wi-fi o riconducibili, la Ditta si impegna ad applicare tutte le circunvention note relative alla sicurezza delle comunicazioni e in generale ad adattarsi ai dettati della normativa, con particolare riferimento alla legge sulla privacy.

La Ditta, inoltre, con la partecipazione riconosce esplicitamente che le policy di sicurezza dell'Amministrazione non consentono di accedere in via remota a client, apparati o server posti sulla rete della Città.

## **Generalità.**

**I Servizi Centrali della Divisione Servizi Sociali esamineranno la proposta presentata e ne valuteranno la fattibilità con la consulenza del proprio Servizio informativo.**

La ditta aggiudicataria sarà tenuta a comunicare un nominativo di riferimento per definire eventuali dettagli tecnici ed organizzativi e che fornirà eventuale supporto in caso di necessità, come già specificato nel disciplinare tecnico (allegato 1 art. 3) del capitolato speciale d'appalto.