

## MANUALE DI UTILIZZO

### PREMESSA

Il presente documento è redatto con lo scopo di spiegare all'utenza il funzionamento del sistema informatizzato per la prenotazione dei pasti della mensa scolastica. In questo manuale esporremo tutte le informazioni necessarie all'utenza per gestire la prenotazione, effettuare i pagamenti ed identificare i canali di comunicazione con Società di Ristorazione.

Le sezioni che tratteremo sono principalmente:

- Modalità di rilevazione
- Modalità di pagamento
- Comunicazione con le famiglie

#### Servizio prenotazione mensa scolastica

A partire dal 20/09/2021 il servizio di ristorazione scolastica sarà oggetto di un'importante novità organizzativa legata alla prenotazione ed al pagamento dei pasti. Con il nuovo sistema, potrete acquistare per ogni componente della Vostra famiglia un credito che verrà decurtato automaticamente ad ogni pasto consumato.

Di seguito il nuovo link che dovrete utilizzare per accedere al Portale Genitori:

<https://www6.eticasoluzioni.com/gruaroportalegen>

Per quanto riguarda le credenziali, per gli utenti che erano già presenti sul gestionale per la vecchia gestione, i codici e le password sono rimasti gli stessi; pertanto, potrete accedere al nuovo link con le vecchie credenziali.

**NB:** Le stesse credenziali sono rimaste invariate anche per accesso alla applicazione ComunicApp. Vi invitiamo quindi ad effettuare logout dall'applicazione e nuovamente login (utilizzando le credenziali già in vostro possesso) per accedere all'applicazione per la gestione della nuova società di ristorazione. Verificate inoltre se vi siano aggiornamenti disponibili sull'app store per l'applicazione.

### MODALITA' DI RILEVAZIONE

In questa sezione verrà presentata la modalità di rilevazione delle presenze al servizio REFEZIONE.

#### TECNOLOGIA SET

Le presenze in mensa verranno prenotate **automaticamente ad ogni rientro previsto dalla scuola senza nessuna necessità di comunicazione da parte del genitore/tutore alla scuola/comune. Il genitore/tutore dovrà invece segnalare l'eventuale ASSENZA al servizio REFEZIONE.** La comunicazione dell'assenza deve essere effettuata attraverso i seguenti canali:

- **Tramite PC da Portale Genitori**, disponibile al link <https://www6.eticasoluzioni.com/gruaroportalegen>
- **Tramite chiamata con Voce Guida** da telefono fisso o cellulare ai numeri sotto riportati

Numero disdetta telefonica cellulari: (numero telefonico a pagamento secondo il proprio piano tariffario da comporre per disdire il pasto, entro l'orario limite consentito. Una voce guida condurrà l'utente nell'effettuazione della disdetta. Per maggiori info si rimanda al MANUALE DI UTILIZZO)	<b>0294754018</b>
Numero VERDE di disdetta telefonica da telefonia fissa: (numero telefonico <u>non a pagamento</u> da comporre da <u>telefono fisso</u> per disdire il pasto, entro l'orario limite consentito. Una voce guida condurrà l'utente nell'effettuazione della disdetta. Per maggiori info si rimanda al MANUALE DI UTILIZZO)	<b>800688838</b>
Orario limite disdetta: (Fascia oraria entro la quale è possibile effettuare una disdetta del servizio di refezione. Per maggiori info si rimanda al MANUALE DI UTILIZZO)	Dalle ore <b>18:00</b> del giorno precedente Alle ore <b>08:30</b> del giorno della disdetta

- **Tramite APP "ComunicApp"** compatibile con la maggior parte dei dispositivi iOS e ANDROID, e scaricabile dallo Store del proprio Cellulare e/o Tablet. Si precisa che l'APP non è supportata su iPad per sistemi iOS e non è disponibile su dispositivi Windows Phone

## COMUNE DI GRUARO

La comunicazione di assenza dovrà essere inviata entro e non oltre l'orario limite del giorno stesso in cui si intende disdire il pasto. L'orario limite per la disdetta, se richiesto dal canale di disdetta prescelto, viene riportato nella "LETTERA CODICI E CREDENZIALI" distribuita all'utenza all'inizio dell'anno scolastico. Le eventuali disdette inviate in ritardo non saranno processate e daranno luogo all'addebito automatico del pasto.

La disdetta effettuata nei tempi e modi che verranno esposti nei capitoli successivi produrrà una disdetta sul primo giorno utile in base al CALENDARIO DI UTILIZZO DEL SERVIZIO MENSA pre-impostato dall'ente erogatore del servizio. 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 dall'ente erogatore del servizio REFEZIONE 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, nè per la domenica, ma direttamente per il lunedì successivo.

Le modalità di disdetta nello specifico verranno descritte dettagliatamente in seguito (si veda *APPROFONDIMENTO MODALITA' DI DISDETTA TRAMITE TECNOLOGIA SET*).

### **APPROFONDIMENTO MODALITA' DI DISDETTA TRAMITE TECNOLOGIA SET**

Il sistema è molto semplice e si basa sul fatto che ogni giorno il programma gestionale propone di default 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:

- disdetta giornaliera del pasto
- prenotazione del pasto in bianco
- 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)

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 riportato nella "Lettera Codici e Credenziali" distribuita all'utenza contenente le singole informazioni personali di accesso al sistema. In tutti gli altri casi le suddette operazioni saranno gratuite solo se previste dal piano tariffario del proprio operatore telefonico.

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

#### **Applicazione per Smartphone o Tablet iOS, Android**

Il genitore potrà scaricare gratuitamente l'applicazione "**ComunicApp**" per Smartphone e Tablet direttamente dallo Store del terminale utilizzato. 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. In aggiunta, tramite applicazione sarà possibile visualizzare presenze/assenze del proprio figlio, effettuare una ricarica, visualizzare gli esercenti (se disponibili sul territorio) e rimanere aggiornati sul servizio tramite la sezione Avvisi e News.

#### **Telefonata tramite Voce Guidata**

Il genitore, componendo il **numero evidenziato nella "Lettera Codici e Credenziali" consegnata all'utenza, contenente i codici di accesso ed utilizzo del sistema**, 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.

#### **Nota:**

Sottolineiamo che le operazioni effettuate tramite telefono possono subire ritardi nella visualizzazione su portale Genitori rispetto degli altri metodi di disdetta.

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

#### **Portale Genitori**

Per il genitore sarà possibile compiere le medesime operazioni sopradescritte accedendo tramite qualsiasi computer connesso ad internet, al Portale Genitori, previa identificazione con codice identificativo e password (per i quali si rimanda alla "Lettera Codici e Credenziali" distribuita all'utenza), cliccando con il mouse sulla casellina relativa al giorno di refezione

# COMUNE DI GRUARO

per il quale si intende effettuare la disdetta o la prenotazione del pasto in bianco. Le modifiche vengono registrate in tempo reale dal sistema.

## MODALITA' OPERATIVE DI DISDETTA TRAMITE TECNOLOGIA SET

### Applicazione per Smartphone 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 iOS, Android e su tablet Android dotati di accesso ad Internet ed effettuare l'operazione scelta.

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).

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



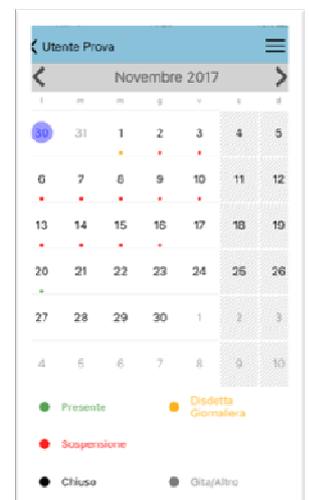
LOGO



Login e scelta comune



Home Page



Calendario



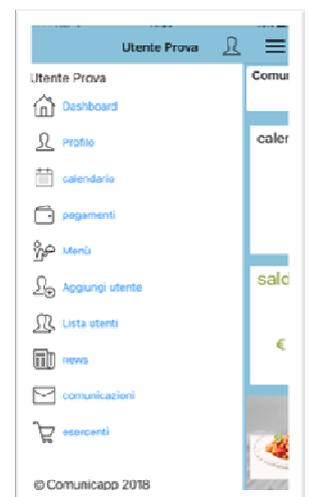
Sce ta disdetta, pasto in bianco, Attivazione/disattivazione servizio



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.

## COMUNE DI GRUARO

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 disdetta del pasto tramite APP non ha orari di operatività predefiniti in quanto la disdetta può essere effettuata in qualsiasi momento, ad eccezione del caso in cui si voglia disdire un pasto per il giorno stesso: in tale caso la disdetta dovrà essere effettuata entro l'orario limite indicato sulla "Lettera Codici e Credenziali" del mattino dell'assenza. Nel caso appena citato, oltre l'orario limite, la disdetta non sarà processata e quindi contabilizzata a sistema. Si sconsiglia di non ridursi a procedere alla disdetta nell'intorno degli orari limite comunicati, onde evitare eventuali non sincronizzazioni tra l'orologio del vostro dispositivo mobile e il sistema centralizzato di validazione che potrebbero causare la non presa in considerazione della vostra disdetta.

### Telefonata tramite Voce Guidata

L'utente dovrà semplicemente chiamare numero evidenziato nella "Lettera Codici e Credenziali" distribuita all'utenza e seguire la voce preregistrata che lo indirizzerà e lo seguirà durante le diverse operazioni. Le operazioni possibili sono mostrate nella figura esplicativa seguente:



### Orari di operatività:

La disdetta del pasto tramite Telefonata con Voce Guida dovrà essere effettuata a partire **dalle ore 18.00** del giorno precedente ed entro l'orario limite indicato sulla "Lettera Codici e Credenziali" del mattino dell'assenza. Al di fuori di tale orario la disdetta non sarà processata e quindi contabilizzata a sistema. Si sconsiglia di non ridursi a procedere alla disdetta nell'intorno degli orari limite indicati onde evitare eventuali non sincronizzazioni tra l'orologio del sistema di gestione della chiamata telefonica e il sistema centralizzato di validazione potrebbero causare la non presa in considerazione della vostra disdetta.

### Portale Genitori

E' necessario un PC collegato ad internet e accedere al Portale Genitori da un qualsiasi Browser Internet (si consigliano le versioni più recenti). Le login di accesso al portale genitori sono disponibili nella lettera distribuita all'utenza dal comune e/o società di ristorazione.

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 selezionare le date future disponibili su calendario in cui vostro figlio sarà assente. Selezionando la data, vi 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 menzionato:

# COMUNE DI GRUARO

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	

Portale Genitori 1: Visualizzazione del calendario per effettuare disdette o altre operazioni

Operazioni Presenze GIORNO: 19/09/2017

- Disdetta
- Pasto Bianco
- Rimuovi Disdetta
- Elimina Bianco
- Sospendi Servizio
- Riattiva Servizio

Portale Genitori 2: Menu delle operazioni possibili per il giorno di calendario selezionato

GIORNI DI POSSIBILE DISDETTA

DISDETTA

PASTO BIANCO

SERVIZIO REFEZIONE NON EROGATO

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	

Portale Genitori 3: Esempio di situazione presenze e disdette in calendario

## Orari di operatività:

Tramite il Portale Genitori, come succede per l'APP, la disdetta del pasto non ha orari di operatività in quanto è possibile effettuarla in qualsiasi momento, ad eccezione del caso in cui si voglia disdire un pasto per il giorno stesso: in tale caso la disdetta dovrà essere effettuata entro l'orario limite indicato sulla "Lettera Codici e Credenziali" del mattino dell'assenza. Nel caso appena citato, oltre l'orario limite, la disdetta non sarà processata e quindi contabilizzata a sistema. Si sconsiglia 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 SULLA TECNOLOGIA SET

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

In occasione di scioperi, seggi elettorali, 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 etc.) o dagli uffici comunali (ad esempio per elezioni, scioperi etc.). La predisposizione del calendario di utilizzo del servizio mensa che regola la possibilità di disdetta da parte del genitore è di competenza dell'ente erogatore del servizio.

## MODALITA' DI PAGAMENTO

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

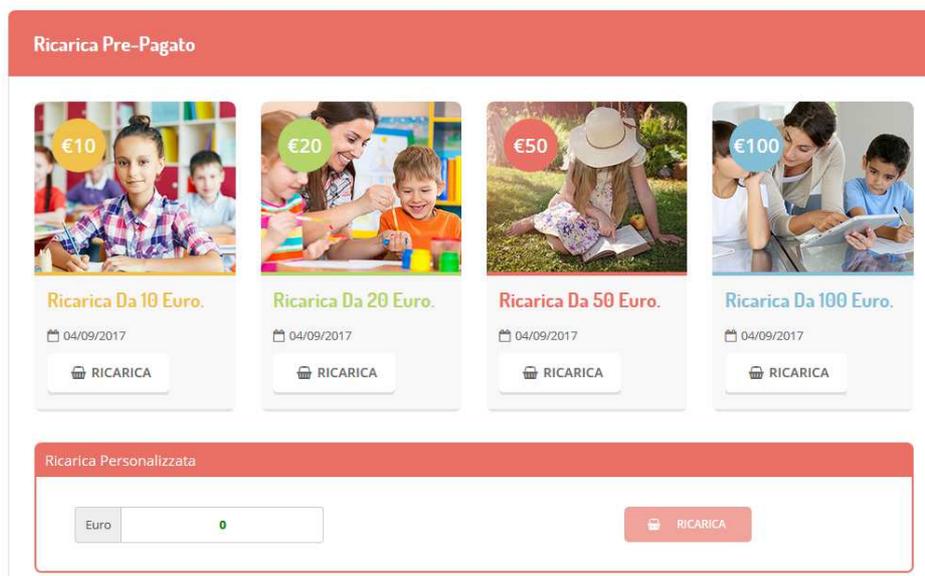
### PAGAMENTO MAV

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** -> **Effettua una ricarica** e indicando l'importo che si desidera ricaricare.



L'importo si potrà selezionare dalle scelte proposte ad importo prefissato (es. *Ricarica da 10 Euro*) oppure, in alternativa, inserendolo manualmente nella sezione della **Ricarica Personalizzata** come è possibile riscontrare dalla seguente immagine:



# COMUNE DI GRUARO

Una volta effettuata la scelta o imputato l'importo, premere su **Ricarica**: sarà necessario selezionare in seguito **Pagamento MAV**

**Pagamento MAV** e premere il tasto **Proseguì**.

Prima di confermare la generazione del MAV, verrà proposta una schermata di riepilogo dell'importo da ricaricare con le informazioni relative all'utente sul quale si intende effettuare l'operazione. Per finalizzare la generazione del MAV, sarà necessario accettare il costo del servizio laddove previsto e premere il tasto **Genera Mav**.

The screenshot shows two panels. The left panel, titled 'Dati Ricarica', contains the following information: 'Utente: Prova Prova', 'Saldo: 1309.5', and 'Fascia: Fascia esente alunno'. Below this is a text box stating: 'Il costo del servizio a carico dell'utente pari a €, verrà detratto dopo la registrazione del pagamento nel sistema.' At the bottom of this panel is a yellow button with a green checkmark and the text 'Accetto il costo del servizio (Obbligatorio)'. The right panel, titled 'Pagamento', features a photo of a young girl and the following details: a calendar icon with '04/09/2017', a person icon with '20002', and 'Totale: €10'. At the bottom of the 'Dati Ricarica' panel are two buttons: 'INDIETRO' and 'GENERA MAV'.

A questo punto, come riportato nell'immagine che segue, il sistema genererà un codice (**CODICE MAV**) necessario per effettuare il pagamento. All'occorrenza è possibile stampare il bollettino MAV: sarà sufficiente cliccare sul MAV appena generato per visualizzarlo e stamparlo tramite tasto di stampa preposto.

✔ Ottimo! Mav generato correttamente. clicca sul MAV desiderato per stamparlo. X

DATA RICHIESTA	IMPORTO	CODICE MAV	SERVIZIO	STAMPA
05/09/2017	11,2	05000950791571904	REFEZIONE	

Il bollettino MAV sarà comunque sempre stampabile, fino a che non verrà pagato, attraverso la sezione **Pagamenti -> MAV da Pagare**

Con il codice MAV generato è possibile effettuare la ricarica attraverso una delle seguenti modalità:

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

A pagamento effettuato, la registrazione sul Portale Genitori della transazione economica avvenuta verrà visualizzata entro le 48 ore successive.

## **PAGAMENTO TRAMITE CARTA DI CREDITO ONLINE ( in fase di attivazione )**

Sarà possibile effettuare ricariche tramite il servizio di Carta di Credito Online accedendo all'area web dedicata sul Portale Genitori andando nella sezione **Pagamenti -> Effettua una ricarica** e indicando l'importo che si desidera ricaricare.



L'importo si potrà selezionare dalle scelte proposte ad importo prefissato (es. **Ricarica da 10 Euro**) oppure, in alternativa, inserendolo manualmente nella sezione della **Ricarica Personalizzata** come è possibile riscontrare dalla seguente immagine:

### Ricarica Pre-Pagato



**Ricarica Da 10 Euro.**  
04/09/2017  
RICARICA



**Ricarica Da 20 Euro.**  
04/09/2017  
RICARICA



**Ricarica Da 50 Euro.**  
04/09/2017  
RICARICA



**Ricarica Da 100 Euro.**  
04/09/2017  
RICARICA

### Ricarica Personalizzata

Euro

RICARICA

Una volta effettuata la scelta o imputato l'importo, premere su **Ricarica**: sarà necessario selezionare in seguito **Carta di Credito**

**● Carta di credito**

e premere il tasto **Proseguì**.

Sarà necessario poi scegliere il proprio circuito da utilizzare tra quelli proposti/attivi, inserire gli estremi della propria carta di credito ed infine premere **proseguì** per finalizzare il pagamento.

Di seguito riportiamo le immagini relative alle operazioni appena descritte:

**Selezione la modalità di pagamento**

Carta di credito



MySi



Altri Pagamenti / Other Payments



importo 10,00 EUR

Codice d'ordine attribuito dall'esercente T126860409170104168

**annulla**

La sicurezza della transazione è garantita da X-Pay, il sistema di pagamento online di CartaSi



## Carte di pagamento accettate



### Inserisci i dati della carta e procedi al pagamento

Importo	10,00 EUR		
Numero d'ordine	T126860409170104168		
Indirizzo e-mail *	<input type="text"/>		
N. Carta *	<input type="text" value="Numero carta"/>		
Scadenza (MM/AA) *	<input type="text" value="MM/AA"/>	CVV *	<input type="text" value="---"/>
Nome *	<input type="text"/>		
Cognome *	<input type="text"/>		
<input type="checkbox"/> Presa visione informativa privacy			
<input type="button" value="annulla"/>		<input type="button" value="prosegui"/>	

**Attenzione:** nel corso dell'operazione sopra descritta, il Portale Genitori si collegherà al sito e-commerce della banca. Sarà per tanto necessario **non chiudere il vostro Browser fin tanto che il sito e-commerce della banca non avrà terminato le operazioni di ricarica e opportunamente rimandato al sito del Portale Genitori.** Solo quando si ritornerà sulla pagina del Portale Genitori si potrà ritenere conclusa la transazione economica sia lato banca e-commerce che lato Portale Genitori. La registrazione sul Portale Genitori della transazione di pagamento avvenuta, verrà visualizzata entro le 24 ore successive.

Di seguito riportiamo il messaggio da visualizzare a transazione completata con successo sia lato banca e-commerce che lato Portale Genitori:

✔ Ottimo! Pagamento avvenuto con successo

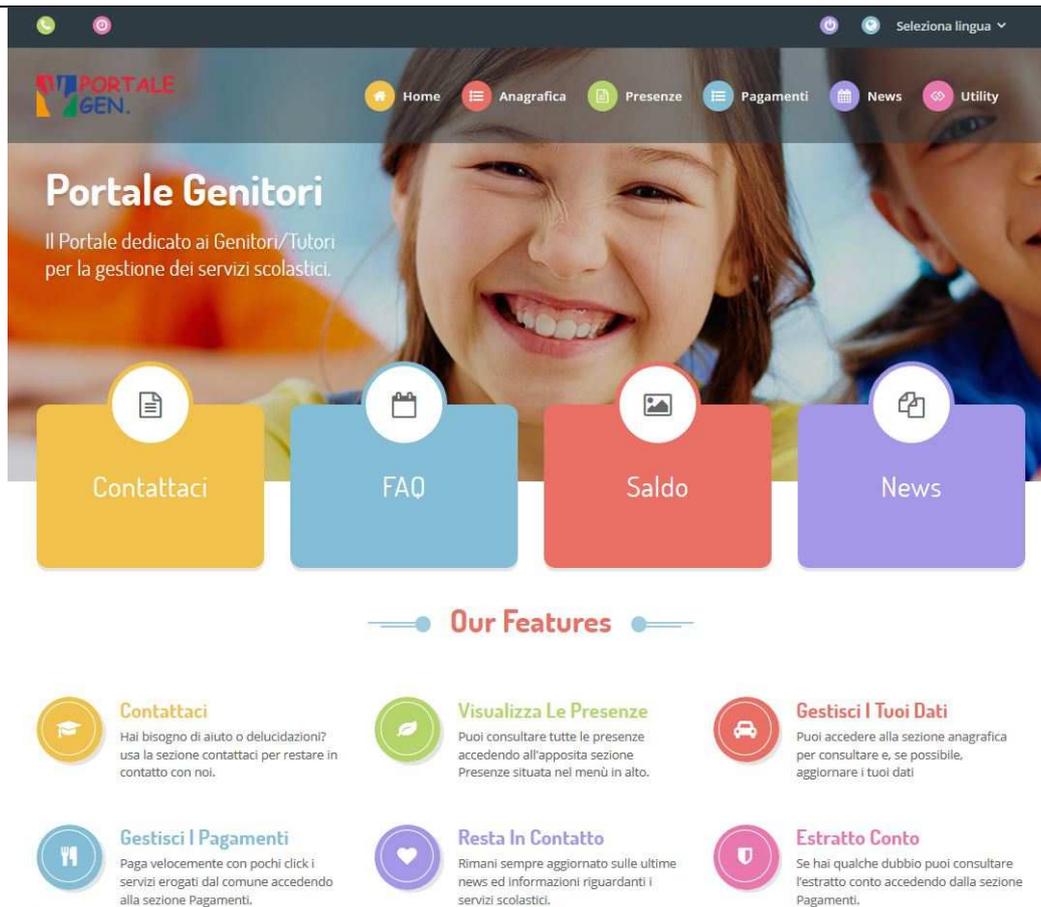
## COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE

### PORTALE GENITORI

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

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 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 per poter effettuare una ricarica attraverso i canali di pagamento abilitati
- News: per accedere alle comunicazioni e notifiche pubblicate 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.



## APPLICAZIONE PER SMARTPHONE O TABLET IOS, ANDROID

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 su dispositivi Windows Phone.

Sarà possibile, una volta installata l'APP, effettuare la login inserendo le credenziali fornite con "Lettera Codici e Credenziali" distribuita all'utenza.

Attraverso la ComunicApp verrà messo a disposizione del genitore uno strumento informativo a 360 gradi che permetterà al genitore di essere sempre informato sulla situazione del proprio bambino, in termini di presenze in mensa e pagamenti effettuati, oltre che per le comunicazioni ufficiali da parte della società di ristorazione

La ComunicApp, infatti, permette di accedere a tutte le informazioni possibili tramite apposite sezioni.

Le sezioni di suddetta applicazione sono 4 (come possibile vedere nella serie di immagini sottostanti):

1. sezione Calendario → visualizzazione dei giorni in cui l'utente ha usufruito del servizio di refezione
2. sezione Pagamenti o "Saldo" → visualizzazione della lista delle ricariche effettuate ed il saldo attuale
3. sezione Esercenti → visualizzazione dell'elenco degli esercenti sul territorio nei quali poter effettuare una ricarica con la possibilità di individuare ogni esercente su mappa
4. sezione Comunicazioni → visualizzazione di eventuali comunicazioni da parte dell'Ente e/o Società di Ristorazione