

Servizio di telefonia mobile ricaricabile

Capitolato speciale d'appalto

V 2.1 del 17/10/2018



PREMESSA	4
DEFINIZIONI	4
<i>Oggetto dell'appalto</i>	5
<i>Durata e limiti della fornitura</i>	5
<i>Importo dell'appalto</i>	6
CARATTERISTICHE DEL FORNITORE	6
<i>Profilo</i>	6
<i>Rete</i>	6
<i>Copertura</i>	7
<i>Servizi temporanei di rete e copertura ad hoc</i>	7
SERVIZI DI BASE	7
<i>Telefonia mobile</i>	7
<i>Messaggistica SMS / MMS</i>	7
<i>Videochiamata</i>	8
<i>Rete privata virtuale (RPV) e profili di abilitazione</i>	8
<i>Accesso ad internet</i>	8
<i>Sim</i>	8
APPARATI RADIOMOBILI	8
Terminali radiomobili portatili	8
EVOLUZIONE TECNOLOGICA DEGLI APPARATI	10
PRIMA ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	10
SERVIZI DI SUPPORTO E MANUTENZIONE	11
<i>Servizio di customer care</i>	11
<i>Portale WEB per il supporto gestionale ed amministrativo</i>	11
<i>Servizi di gestione e manutenzione</i>	12
Modalità di erogazione	12
Nuove Forniture	12
Nuovi apparati	12
Nuove linee	13
Manutenzione	13
Scorta da destinarsi presso il Contraente (Scorta Calda)	14
Fornitura, sostituzione e garanzia dei terminali radiomobili	14
<i>Referente dell'esecuzione del fornitore</i>	14
<i>Servizi di fatturazione e rendicontazione</i>	15
<i>Bundle dei servizi di fonia e dati</i>	15
<i>Servizio di fornitura degli apparati</i>	16
Livelli di servizio e penali	17
Ricarica del credito	18

CORRISPETTIVI CONTRATTUALI: FATTURAZIONI E PAGAMENTI - TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI.....	18
SUBAPALTO E DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO	19
CLAUSOLE ESPRESSE DI RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	19
CODICE	19
CONTROVERSIE.....	20



PREMESSA

Il presente avviso si basa su una serie di obiettivi tesi a **ridurre il capitolo di spesa** per la voce di “telefonia e dati in mobilità” **pur garantendo i livelli di qualità necessari a coprire le funzioni critiche** svolte da componenti del gruppo (p.es. reperibilità per pronto intervento, monitoraggio apparecchiature critiche).

In particolare:

1. **Al fine di garantire la certezza della spesa** viene richiesta la modalità ricaricabile con plafond di minuti e dati.
2. **Al fine di semplificare la gestione dei dipendenti che si spostano in Europa e/o fanno chiamate verso paesi europei** viene richiesta una offerta che abbia gli stessi servizi in qualità, quantità e costo sia in Italia che in Europa
3. **Al fine di semplificare la gestione dei pagamenti** viene richiesta la modalità di ricarica automatica.
4. **Onde evitare costi non previsti**, in particolare quelli per servizi a contenuto che oggi molto spesso vengono attivati involontariamente dall'utente attraverso “meccanismi trappola”, viene richiesta la disattivazione dei servizi a contenuto. Deve comunque essere garantita la ricezione di SMS per servizi a contenuto, legati a servizi bancari (es. ricezione degli avvisi di pagamento a mezzo carte, ecc.)
5. **L'offerta deve prevedere un bundle di prodotti voce/dati ricaricabile ad utilizzo personale del dipendente** attraverso il quale quest'ultimo può effettuare chiamate personali continuando ad utilizzare lo stesso apparato/SIM forniti dall'azienda. Suddetto bundle deve essere opzionale ed attivabile su richiesta del dipendente che intenda usufruirne.
6. **Al fine di garantire l'espletamento in sicurezza delle funzioni “critiche” aziendali** viene richiesta una specifica copertura minima del servizio di telefonia mobile sul territorio nazionale. Particolare attenzione viene posta a questo requisito in quanto, specifici settori della Contraente operano in contesti critici, a titolo di esempio non esaustivo: gli operatori di pronto intervento dotati di apparati di telefonia mobile ed il monitoraggio di apparecchiature critiche.

DEFINIZIONI

Per consentire una lettura più agevole del documento vengono di seguito riportati le definizioni dei termini più frequentemente utilizzati:

- **Amministrazione Aggiudicatrice/Contraente:** Salerno Energia Holding S.p.A. e sue società controllate e/o partecipate Sinergia S.p.a., Salerno Energia Distribuzione S.p.A., Salerno Energia Vendite S.p.A. (SEV | Iren S.p.A.); Salerno Sistemi S.p.A.
- **Capitolato Tecnico:** il presente documento;
- **Fornitore:** l'aggiudicatario della presente gara;
- **SIM:** si intende sia SIM (Subscriber Identity Module) GSM che USIM (Universal Subscriber Identity Module) UMTS.
- **Servizi:** tutti i servizi oggetto della gara come definiti del presente Capitolato Tecnico;
- **Breve presentazione dell'operatore economico:** il documento redatto dal concorrente ai fini della partecipazione alla presente gara, a pena di esclusione, privo di indicazioni di elementi economici dell'offerta, che abbia lunghezza non superiore alle 50 (cinquanta) pagine facciali con il quale si evidenzierà la struttura organizzativa dell'operatore economico, le eventuali schede tecniche senza indicazione della marca offerta degli apparati radiomobili e delle schede sim che si intende fornire. Si precisa, altresì, che detta presentazione non sarà oggetto di valutazione da parte della commissione giudicatrice ai fini di un'attribuzione di un punteggio ma solo ai fini della valutazione di piena corrispondenza tra servizi offerti e quelli richiesti dalla Stazione Appaltante;

- **Ordinativo di Fornitura:** il documento con il quale l'Amministrazione Aggiudicatrice/Contraente, manifesta la sua volontà di acquistare i servizi di telefonia mobile oggetto del contratto, impegnando il Fornitore alla prestazione dei medesimi;
- **Direttore dell'esecuzione del fornitore:** ovvero un la persona fisica (Project Manager) designata nell'ordinativo di fornitura quale responsabile di tutte le attività di interfaccia operativa tra gestione tecnica operativa e Fornitore previste nel presente capitolato;
- **Referente tecnico del servizio:** la persona fisica designata nell'organizzazione aziendale della Contraente quale responsabile di tutte le attività di interfaccia operativa tra gestione tecnica operativa e Fornitore previste nella durata del contratto;
- **Responsabile Operativo dell'Amministrazione:** la persona fisica designata nell'Ordinativo di fornitura quale responsabile di tutte le attività di interfaccia operativa tra Amministrazione e Fornitore previste nel presente capitolato;
- **Referente amministrativo del servizio:** la persona fisica designata nell'organizzazione aziendale del Contraente quale responsabile di tutte le attività di interfaccia operativa tra Amministrazione e Fornitore previste nella durata del contratto;
- **Utenza:** un'utenza corrisponde ad una SIM che eroga il servizio voce e/o i servizi dati;

Si precisa che nei casi in cui il presente documento non specifichi in modo univoco le modalità di prestazione di un particolare servizio o di un suo elemento, il concorrente dovrà porre in risalto nell'offerta le modalità che intende adottare per la fornitura di quel servizio o del suo elemento. Tutte le durate previste nel presente Capitolato sono da intendersi come giorni solari (di calendario), salvo dove diversamente indicato. L'impiego dei termini "deve" o "dovrà" indica requisiti rilevanti di servizio o di offerta ai quali al concorrente è richiesto di rispondere in maniera puntuale ed esaustiva, a pena di esclusione. Gli aggettivi "obbligatorio/a" e l'avverbio "obbligatoriamente" indicano, nell'ambito del presente capitolato, requisiti minimi richiesti a pena di esclusione dalla gara.

Oggetto dell'appalto

Oggetto della gara è la prestazione di servizi di telefonia mobile, trasmissione dati, fornitura e manutenzione di SIM e terminali radiomobili, eventuali servizi opzionali a titolo gratuito, nonché servizi di customer care, supporto, manutenzione, rendicontazione e fatturazione, il tutto come descritto nel presente Capitolato. Più in dettaglio, i servizi e le forniture oggetto della gara sono classificati in:

- Servizi di telefonia mobile, SMS e funzioni associate
- Servizi di trasmissione dati e connettività IP
- Servizi MMS e videochiamata
- Fornitura di SIM e apparati radiomobili

Nelle sezioni successive sono descritte le caratteristiche minime obbligatorie dei servizi richiesti che saranno specificati in termini di accesso al servizio. L'erogazione dei servizi di telefonia, oggetto del presente capitolato, dovrà essere obbligatoriamente effettuata 24 ore su 24, 7 giorni su 7 con le seguenti peculiarità:

- Accessibilità, secondo caratteristiche di qualità predefinite ed impegnative;
- Scalabilità, consentendo l'espansione del sistema di telefonia sia per numero e tipologia di utenze, sia per numero e tipologia di servizi supportati;
- Estendibilità, garantendo i requisiti di copertura come in seguito specificato

Durata e limiti della fornitura

Per quanto concerne i servizi di telefonia mobile e funzioni associate, trasmissione dati e connettività IP, il quantitativo oggetto del contratto è fissato in nr. **180** (cento ottanta) **utenze** suddiviso in nr. **77** in sola fonia, nr. **49** fonia e dati e nr. **54** solo dati. Ai fini del raggiungimento del quantitativo oggetto del contratto, si considerano le utenze ordinate, al netto delle utenze disattivate. Considerando l'elevata dinamica con la

quale una linea può dover essere riconfigurata da una delle tre categorie ad un'altra, i numeri suddetti sono puramente indicativi e rappresentano la situazione alla data del presente documento. Inoltre, sempre in considerazione di tale dinamica la tipologia di linea richiesta è unica, indipendentemente dal previsto utilizzo della linea stessa ed è meglio descritta nel paragrafo "Bundle dei servizi di fonia e Dati" del capitolo "Modalità di aggiudicazione".

Per quanto concerne la fornitura di apparati il quantitativo oggetto del contratto è fissato in nr. **80** apparati di categoria "Voce", nr. **48** apparati di categoria "Smartphone Base", nr. **12** apparati di categoria "Smartphone Avanzati" e nr. **8** apparati di categoria "Tablet 10 pollici". Le caratteristiche tecniche minime delle suddette categorie sono descritte nel paragrafo "Terminali" del capitolo "Apparati Radiomobili".

Il contratto avrà una durata di 36 (trentasei) mesi e sarà eventualmente prorogabile per ulteriori 6 (sei) mesi. L'aggiudicatario della presente procedura di gara dovrà, compatibilmente con i tempi di aggiudicazione della presente gara, prendere in carico tutte le utenze per le quali verrà fatta richiesta di portabilità dei numeri mobili, garantendo la continuità dei servizi di fonia e trasferimento dati. A tal fine il Fornitore dovrà attivarsi (sempre compatibilmente con i tempi di aggiudicazione della presente gara) con sufficiente anticipo rispetto alla data del collaudo per definire un piano di attività da condividere con l'Amministrazione Aggiudicatrice.

Importo dell'appalto

L'importo presunto complessivo dell'appalto è pari ad € **58.464,00** oltre ad oneri di legge e comprensivo di ogni onere e prestazione di cui al presente Capitolato ed è così riassunto:

- | | |
|--|--------------------|
| 1. Servizio per la durata di 3 anni: | € 50.112,00 |
| 2. Opzione di proroga tecnica di 6 mesi: | € 8.352,00 |

CARATTERISTICHE DEL FORNITORE

Profilo

La presente gara è destinata, alle imprese concorrenti che, oltre a quanto indicato nel Disciplinare di Gara, possiedono i seguenti requisiti minimi di partecipazione

a) Possesso delle necessarie autorizzazioni, e licenza individuale in materia di reti e servizi di telecomunicazioni ad uso pubblico per la fornitura del servizio telefonico e di trasmissione dati accessibile al pubblico, preesistenti all'entrata in vigore del Codice delle comunicazioni elettroniche (Decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259), nonché alle imprese titolari di autorizzazione generale per le reti e/o servizi di comunicazione elettronica, ai sensi dell'art. 25 del predetto Codice, per la fornitura del servizio telefonico accessibile al pubblico e di quello di trasmissione dati e per l'esecuzione, sull'intero territorio nazionale, dei servizi oggetto della presente gara.

b) Descrizione della struttura organizzativa della società in cui si dichiara la presenza di una sede e struttura tecnico/operativa sul territorio della regione Campania.

Rete

In considerazione dell'utilizzo della telefonia mobile in ambito di attività operative critiche: reperibilità di pronto intervento, monitoraggio di apparecchiature il cui cattivo funzionamento può generare rischi (p.es. cabine di primo salto e/o apparati per la rilevazione catodica, monitoraggio di apparati informatici necessari all'intera infrastruttura di gruppo) particolare attenzione viene posta ai livelli di qualità del servizio di rete ed ai requisiti di dimensionamento e copertura.

Il concorrente dovrà presentare sinteticamente la descrizione dell'architettura di rete complessivamente messa a disposizione, per i servizi di fonia mobile e dati, nelle componenti principali di

- a) rete di trasporto e strutture delle risorse di rete destinate ai servizi fonia, SMS/MMS, GPRS/EGPRS, UMTS, HSDPA/HSUPA, LTE
- b) rete di accesso
- c) rete intelligente/interconnessione Qualora parti di rete siano acquisite da operatori terzi (servizi in roaming o, più in generale, accordi con un operatore di rete mobile licenziatario), il Fornitore dovrà comunque garantire la QoS (livello di qualità) fornita e, pertanto, descriverà gli accorgimenti adottati in questo caso per garantire la QoS complessiva. Il fornitore dovrà inoltre descrivere sinteticamente l'architettura e la modalità di integrazione dei servizi di telefonia fissa-mobile.

Copertura

Il concorrente deve attestare la copertura in tecnologia 4G pari ad almeno il **97,0%** del territorio nazionale: **la percentuale di copertura minima richiesta si riferisce alla popolazione raggiunta in condizioni outdoor**. A tal fine il concorrente deve fornire uno strumento grafico online attraverso il quale sia possibile verificare la copertura di rete con possibilità di selezione dell'area geografica di interesse.

Servizi temporanei di rete e copertura ad hoc

In seguito a particolari e rilevanti esigenze delle società fruitrici, può sorgere la necessità di erogare servizi temporanei di rete o di coprire aree geografiche particolari o di potenziare la copertura di particolari edifici.

In tal caso il concorrente dovrà garantire un adeguato potenziamento della rete, per far fronte alla specifica richiesta delle società interessate.

Pertanto, il concorrente dovrà descrivere le soluzioni tipicamente adottate per far fronte a tali richieste, quali ad esempio la descrizione delle strutture di rete coinvolte in tale ampliamento. Il concorrente descriverà le metodologie utilizzate per effettuare coperture di questo tipo, dovrà specificare le eventuali condizioni cui subordinate la realizzazione di tali coperture ad hoc, fermo restando che la realizzazione di tali coperture dovrà avvenire senza alcun onere economico per le società richiedenti.

Per ogni tipologia di servizio temporaneo di rete e copertura ad hoc descritto, il concorrente dovrà, inoltre, indicare le tempistiche e le modalità di attivazione della stessa.

In caso di aggiudicazione, le indicazioni fornite saranno ritenute impegnative per il concorrente.

In caso di mancato rispetto dei tempi di realizzazione definiti dal fornitore saranno applicate le penali definite nell'apposita tabella di questo documento.

SERVIZI DI BASE

Si elencano i servizi di base richiesti, oggetto del presente capitolato:

Telefonia mobile

Il fornitore dovrà rendere disponibili almeno i seguenti servizi di Telefonia Mobile:

- Fonia Vocale
- Segreteria telefonica
- Visualizzazione del numero del chiamante in tutti i casi sia tecnicamente possibile
- Opzione "Nascondi ID chiamante"
- Opzione di Avviso Chiamata entrante
- Possibilità di chiamata in attesa
- Possibilità di chiamata a tre

Messaggistica SMS / MMS

Il fornitore dovrà rendere disponibili almeno i seguenti servizi di messaggistica SMS / MMS:

- Servizio di messaggistica di testo breve SMS;

- Long SMS: Invio e ricezione di messaggi SMS oltre i 160 caratteri. Il servizio deve garantire che i messaggi concatenati contengano le informazioni di segmentazione in modo da poter essere riassemblati correttamente alla destinazione;
- Servizio di messagistica MMS che permetta l'invio di testo e contenuti multimediali, quali a titolo esemplificativo: foto, video, audio in un singolo messaggio multimediale;
- Opzione di "Notifica di ricezione" per i messaggi SMS/MMS

Videochiamata

Il fornitore dovrà rendere disponibile il servizio di videochiamata a tutti gli utenti abilitati dal Referente tecnico aziendale. L'avvio della videochiamata dovrà essere operata attraverso una specifica funzione sull'apparato radiomobile in dotazione, ben distinta da quella di chiamata in fonia semplice.

Rete privata virtuale (RPV) e profili di abilitazione

Il fornitore deve implementare una "Rete Aziendale" virtuale all'interno della quale sia consentito effettuare traffico a "costo zero" ovvero senza erosione del plafond. Alla RPV devono far parte tutte le linee oggetto del presente appalto ed una serie di numeri, di utilizzo frequente, specificati dalla stazione appaltante. A solo titolo di esempio, alla rete RPV sopra esposta devono poter essere annessi anche i numeri corrispondenti alle centrali telefoniche di sedi esterne e numeri di rete fissa o mobile corrispondenti abituali non appartenenti alla rete telefonica della stazione appaltante.

Il fornitore deve garantire la possibilità di configurare ogni singola linea con profili di utilizzo segmentati almeno nei seguenti livelli di permesso per le chiamate e gli SMS/MMS uscenti:

1. Esclusivamente verso la rete aziendale mobile e la RPV;
2. Verso la rete aziendale mobile, la RPV e verso numeri di cellulare o linea fissa che generino traffico nazionale;
3. Verso la rete aziendale mobile e verso numeri di cellulare o linea fissa che generino traffico nazionale ed internazionale.

Per ogni profilo devono essere sempre garantite le chiamate verso i numeri di emergenza, il customer care del fornitore, e la segreteria telefonica.

I costi di configurazione iniziale e di modifica del profilo dopo l'attivazione devono essere nulli.

Accesso ad internet

Le SIM ricaricabili abilitate a questo tipo di servizio dovranno poter accedere ad internet senza nessuna limitazione di traffico, se non quella prevista dall'offerta, nessuna limitazione di protocollo, contenuti e tipologia. La navigazione deve essere garantita attraverso l'APN reso disponibile dal fornitore.

Sim

Il fornitore dovrà consegnare le SIM di nuova generazione con un minimo di 128 Kbyte di memoria e comunque abilitate a tutti i servizi previsti nell'ambito del presente appalto.

Non possono essere riconosciuti costi di ricarica ed i costi fissi relativi alla tassa di concessione governativa.

La tariffazione dei servizi deve essere effettuata applicando le tariffe specifiche previste per le SIM prepagate al netto del ribasso aggiudicato in sede di gara.

APPARATI RADIOMOBILI

Terminali radiomobili portatili

La stazione appaltante potrà richiedere un numero di terminali al massimo pari al numero complessivo delle SIM attive. I terminali potranno essere richiesti al momento dell'attivazione di una nuova linea, oppure

successivamente. In ogni caso la stazione appaltante indicherà il numero di apparati richiesti, specificandone marca e modello da una lista proposta dal fornitore ed aggiornata ad intervalli regolari.

Sono di seguito indicate le categorie di terminali richiesti. Il fornitore deve impegnarsi a presentare nella lista dei terminali disponibili almeno un modello che rispecchi i requisiti minimi sotto elencati durante tutta la durata del contratto ed eventuale proroga:

Categoria Apparati Voce

- Capacità di traffico voce e SMS, Vivavoce integrato
- Schermo a colori con almeno 65.000 colori
- Tastiera fisica
- Connessione USB a PC
- Autonomia dichiarata dal produttore
 - in stand by di almeno 150 ore
 - in conversazione 2g almeno 6 ore
 - in conversazione 3g almeno 3,5 ore
- Fornitura completa di caricabatteria ed auricolari

Categoria Smartphone Base

- Capacità di traffico voce e SMS, vivavoce integrato
- Capacità traffico dati LTE (4G) / HSPA+ / UMTS / GPRS / EDGE
- Schermo a colori con touch capacitivo di almeno 5 pollici, 16 milioni di colori
- Almeno 2 Gb RAM (S.O. android)
- Minimo Quadcore a 1.4 Ghz
- Camere posteriore almeno 12 Mpx con flash, anteriore almeno 5 Mpx
- Bluetooth, WIFI, Ricevitore GPS
- Disponibilità Slot SD almeno 32 Gb
- Fornitura completa di caricabatteria e cavo USB per PC

Categoria Smartphone Avanzati

- Tutte le caratteristiche elencate per la categoria smartphone BASE ed inoltre:
 - Almeno 3 Gb RAM
 - Schermo a colori con touch capacitivo di almeno 5.5 pollici, 16 milioni di colori
 - Minimo Octa core 4 x 2.5 Ghz + 4 x 1.7 Ghz
 - Camera posteriore almeno 18 Mpx (singola o combinata, in tal caso vanno sommate le risoluzioni delle camere) con flash, anteriore almeno 8 Mpx

Categoria Tablet 10"

- Traffico dati 2G GSM, 3G WCDMA, 4G LTE FDD, 4G LTE TDD
- Schermo a colori con touch capacitivo di almeno 10 pollici, 16 milioni di colori
- Almeno 2 Gb RAM
- Octacore minimo 1.5 Ghz
- Disponibilità Slot SD almeno 16 Gb
- Bluetooth, WIFI, Ricevitore GPS
- Fotocamera principale almeno 8 Mpx con flash

I sistemi ed i componenti accessori utilizzati dovranno possedere il marchio CE e, ove applicabile, risultare rispondenti alle norme emanate dal Ministero delle Comunicazioni, dall'ISPT – Istituto Superiore delle Poste



e delle Telecomunicazioni, nonché dal Comitato Elettrotecnico Italiano ed alle disposizioni di legge in vigore alla data di presentazione dell'offerta (ad esempio, direttiva 1999/5/CE e suo recepimento in D.Lgs. 269/01).

EVOLUZIONE TECNOLOGICA DEGLI APPARATI

Il fornitore si impegna a fornire, con frequenza minima bimestrale, proposte di sostituzione di terminali a listino del contratto, senza che tale attività comporti maggiori oneri economici per la stazione appaltante. Il nuovo listino regolerà i successivi ordinativi di fornitura a partire dalla sua entrata in vigore.

Nel caso di cessata produzione o distribuzione di apparati presenti in uno dei listini comunicati e ricadenti in una delle categorie richieste, il fornitore si impegna a dare tempestiva comunicazione alla stazione appaltante ed inoltre si impegna ad implementare il listino con apparati che abbiano caratteristiche equivalenti o migliorative rispetto ai modelli non più disponibili.

PRIMA ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Il fornitore dovrà garantire, entro 20 (venti) giorni solari dall'avvio formale del servizio, la consegna delle SIM, l'attivazione delle nuove utenze, l'applicazione dei piani tariffari di Contratto.

In caso di utenze MNP (Mobile Number Portability) il fornitore dovrà garantire, entro 30 (trenta) giorni solari dall'avvio formale del servizio, la consegna delle SIM, l'attivazione delle nuove utenze, l'applicazione dei piani tariffari di Contratto, fatti salvi gli accordi inter-operatore e la normativa vigente.

Il fornitore dovrà garantire, entro 20 (venti) giorni solari dall'avvio formale del servizio, la consegna degli apparati radiomobili richiesti.

In sede di prima attivazione, La stazione appaltante, specificherà il numero di utenze richieste con la seguente distinzione:

- a) Utenze già attive e relative ad altri operatori di servizi di telefonia mobile diversi dall'aggiudicatario del Contratto. Per suddette utenze il fornitore dovrà garantire la MNP (Mobile Number Portability) senza alcun onere aggiuntivo per la stazione appaltante. **Il fornitore dovrà fornire la modulistica MNP attraverso la quale verrà fatta formale richiesta da parte della stazione appaltante. Per tali utenze i termini di attivazione del servizio sono di 30 (trenta) giorni solari dall'avvio del formale servizio.** Qualora il fornitore uscente (donating) non accetti la portabilità verso il fornitore, quest'ultimo è tenuto a dare comunicazione entro e non oltre tre giorni solari alla stazione appaltante interessata. Nel caso in cui il rifiuto del fornitore uscente (donating) derivi da inesattezze di compilazione del "modulo MNP" da parte, ed esclusivamente da, della stazione appaltante il termine di attivazione sarà incrementato di un periodo pari ai giorni intercorsi tra la ricezione della comunicazione di inesattezze di compilazione a quella di comunicazione del nuovo modulo compilato da parte della stazione appaltante.
- b) Utenze già attive con lo stesso fornitore e che la stazione appaltante comunica al fornitore di voler includere nel Contratto, con mantenimento dello stesso numero telefonico. Per suddette utenze, il passaggio al Contratto e al relativo piano tariffario dovrà avvenire entro 20 (venti) solari dall'avvio formale del servizio. **Nel caso sussistano condizioni che subordinino il passaggio, il fornitore dovrà evidenziarle in sede di offerta**
- c) Nuove utenze ovvero richiesta di nuove linee con nuove numerazioni attribuite dal fornitore. Per suddette utenze, l'attivazione dovrà avvenire entro 20 (venti) giorni solari dall'avvio formale del servizio.

In sede di prima attivazione delle SIM le classi di abilitazione delle SIM dovranno essere configurate sulla base della lista che la stazione appaltante comunicherà al fornitore.

Entro e non oltre i termini stabiliti nel suddetto elenco, il fornitore dovrà consegnare presso la sede del "Referente tecnico del servizio":

- Le SIM in busta sigillata con protezione rimovibile PIN PUK integra;
- Gli eventuali apparati radiomobili richiesti;
- La seguente documentazione:
 - Elenco delle SIM consegnate con ICCID e numero telefonico corrispondente
 - Elenco terminali, con modello ed IMEI eventualmente richiesti dalla stazione appaltante
 - Indicazione della data di passaggio al nuovo piano tariffario per le utenze in regime di MNP

Qualora il fornitore sia a conoscenza di ragioni che possano condurre al mancato rispetto dei tempi previsti ne dovrà dare tempestiva comunicazione alla stazione appaltante.

SERVIZI DI SUPPORTO E MANUTENZIONE

Servizio di customer care

Il servizio dovrà essere attivo almeno 5 giorni a settimana e deve coprire la fascia oraria che va almeno dalle ore 9:00 alle 18:00. Il fornitore deve coprire il servizio con figure professionali addette all'assistenza tecnica in possesso delle certificazioni e delle esperienze lavorative relative ai servizi richiesti nel presente bando. Inoltre, si richiede che l'accesso al servizio di help desk avvenga attraverso una linea dedicata alla quale rispondano operatori dal territorio italiano aventi i requisiti suddetti, ai sensi dell'art24-bis del D. L. 22 giugno 2012, n. 83, convertito in legge, con modificazioni, dall'art. 1, comma 1, L. 7 agosto 2012, n. 134.

Il servizio di customer care deve rispondere inoltre alle seguenti caratteristiche:

1. Accesso diretto all'operatore, senza passaggio per albero a menu;
2. Tempo massimo di attesa pari a trenta secondi per il 95% delle richieste di assistenza;
3. Numero minimo di chiamate con risposta dell'operatore di Help desk pari al 98%;
4. Accesso con pin di identificazione riservato al "Referente tecnico" ed al "Referente amministrativo" del servizio

A titolo di esempio non esaustivo, il servizio di customer care dovrà essere in grado di gestire autonomamente, attraverso l'accesso diretto ai sistemi gestionali del fornitore, le richieste sotto elencate:

- Richieste di attivazione di nuove linee;
- Cambio della classe di abilitazione per linee esistenti;
- Richiesta di fornitura di nuovi apparati;
- Presa in carico delle segnalazioni di guasti ed analisi delle cause dei suddetti;
- Richieste di informazioni di stato dei terminali, linee, servizi e rete;
- Gestione dei blocchi per furto / smarrimento di schede e/o apparati;
- Richieste sulla logistica delle spedizioni di schede e/o apparati;
- Richieste di fornitura di nuove scorte SIM.

Il fornitore deve comunicare la lista dettagliata delle richieste e delle attività gestite dal Customer Care.

Il canale preferenziale ma non esclusivo di comunicazione dovrà essere un indirizzo email dedicato al servizio.

Portale WEB per il supporto gestionale ed amministrativo

Il fornitore dovrà mettere a disposizione della stazione appaltante un portale web per il supporto tecnico ed amministrativo.

Il fornitore dovrà garantire l'accesso al portale web in tutte le sue funzionalità tutti i giorni per 24 ore al giorno.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo il portale dovrà garantire le funzionalità descritte nella seguente lista:

- Attivazione SIM

- Richiesta e sostituzione SIM
- Stato spedizione SIM
- Richiesta scorta SIM
- Riattivazione SIM
- Informazioni SIM
- Richiesta Codice PUK
- Gestione Servizi e Opzioni all'estero
- Cambio classi di abilitazione
- Cambio gruppo RPV
- Modifica liste RPV
- Fatture e dettaglio costi
- Analisi ultima fattura
- Lista Fatture da pagare

Il portale dovrà essere reso disponibile, con tutte le caratteristiche richieste, entro e non oltre il termine di 30 (trenta) giorni solari dalla data di avvio formale del servizio

Servizi di gestione e manutenzione

Modalità di erogazione

Tutte le attività di manutenzione, dalle attivazioni iniziali alle fasi successive, incluso il ritiro e la sostituzione dei materiali dovranno essere a carico del fornitore.

Nuove Forniture

Nuovi apparati

Il fornitore gestirà esclusivamente le richieste pervenute dal "Referente tecnico di contratto".

Il processo di gestione, per le richieste di nuovo apparato dovrà garantire in linea di massima almeno le seguenti fasi:

- Il "Referente tecnico di contratto" inoltra a mezzo mail la richiesta di fornitura del nuovo apparato all'indirizzo dedicato del customer care, indicando, codice, marca, modello società di fatturazione ed eventualmente numero di linea alla quale associare l'apparato;
- Il customer care, prende in carico la richiesta e risponde entro e non oltre i 5 (cinque) giorni solari comunicando:
 - a) Nel caso in cui l'apparato sia subito disponibile, il numero di pratica assegnato alla spedizione del dispositivo;
 - b) Nel caso in cui l'apparato non sia disponibile, il tempo previsto di approvvigionamento e codice marca e modello di un dispositivo alternativo;
- Nel caso b) dell'elenco sopra il "Referente tecnico di contratto" comunica al customer care la disponibilità ad attendere fino alla data di approvvigionamento comunicata o procedere alla spedizione del modello alternativo di apparato.

I nuovi apparati dovranno essere consegnati esclusivamente presso la sede del "Referente tecnico di contratto". La consegna dell'apparato richiesto o del suo modello alternativo deve avvenire entro e non oltre i 10 (dieci) giorni solari dalla data di prima richiesta. Eventuali ritardi di consegna prevista oltre tale termine devono essere condivisi col "Referente tecnico di contratto". I giorni ritardo non condiviso col Referente tecnico o eccedenti quelli comunicati e condivisi col Referente tecnico saranno soggetti a penali così come da tabella allegata al capitolo 8 di questo documento.

Nuove linee

Il fornitore gestirà esclusivamente le richieste pervenute dal “Referente tecnico di contratto”. Il processo di gestione, per le richieste di nuovo apparato dovrà garantire in linea di massima almeno le seguenti fasi:

- Il “Referente tecnico di contratto” inoltra a mezzo mail la richiesta di attivazione nuova linea all’indirizzo dedicato del customer care, indicando, società di fatturazione, ICCID SIM in scorta calda, caratteristiche del servizio, classe di abilitazione ed eventuali opzioni;
- Il customer care, prende in carico la richiesta e risponde entro e non oltre i 3 (tre) giorni solari dal momento di ricezione della richiesta, comunicando l’avvenuta operazione o i motivi ostativi all’espletamento della stessa.

Manutenzione

Il servizio dovrà coprire ogni tipo di guasto dovuto a difetti congeniti del prodotto.

GESTIONE DEI GUASTI AI TERMINALI

Il processo di gestione, per le richieste di guasto apparato dovrà garantire in linea di massima almeno le seguenti fasi:

- Il “Referente tecnico di contratto” inoltra a mezzo mail la richiesta di gestione guasto all’indirizzo dedicato del customer care, indicando, marca modello, IMEI e descrizione del guasto;
- Il customer care risponde alla richiesta indicando:
 - le modalità con le quali è prevista la consegna dell’apparato guasto al fornitore tra le possibili:
 - a) Ritiro a mezzo corriere presso la sede indicata dal “Referente tecnico di contratto”;
 - b) Consegna presso centro di assistenza presente sul territorio COMUNALE della sede principale (in caso di apparato assegnato a dipendenti nella sede principale) o distaccata (in caso di apparato assegnato a dipendenti nelle sedi distaccate) della Contraente;
 - Le modalità di consegna di un apparato sostitutivo o di cortesia con caratteristiche analoghe a quelle dell’apparecchio guasto;
- Nel caso b) dell’elenco sopradetto il centro di assistenza verifica che l’apparecchio consegnato rientri nella fornitura del presente Contratto e acquisisce le credenziali del personale che consegna l’apparato.

GESTIONE GUASTI O CAMBIO SIM

Il processo di gestione, per le richieste di cambio SIM dovrà garantire in linea di massima almeno le seguenti fasi:

- Il “Referente tecnico di contratto” inoltra a mezzo mail la richiesta di gestione cambio SIM all’indirizzo dedicato del customer care, indicando: ICCID SIM da sostituire, numero telefonico SIM e ICCID SIM sostitutiva in scorta calda;
- Il servizio di customer care verifica la corrispondenza tra ICCID SIM da sostituire e numero telefonico SIM, inoltre verifica la congruità dell’ICCID SIM sostitutiva in scorta calda e l’eventuale scadenza;
- In caso di esito positivo alle verifiche del punto sopra, il customer care procede, entro e non oltre i 3 (tre) giorni solari dal momento di ricezione della richiesta al cambio SIM;
- In caso di esito negativo alle verifiche del punto sopra, il customer care procede, entro e non oltre i 3 (tre) giorni solari dal momento di ricezione della richiesta a comunicare le incongruità riscontrate per permettere il ripetersi del processo di richiesta cambio SIM.

GESTIONE BLOCCO SIM PER FURTO O SMARRIMENTO

Il processo di gestione, per le richieste di blocco SIM dovrà garantire in linea di massima almeno le seguenti fasi:

- Il “Referente tecnico di contratto” inoltra a mezzo mail la richiesta di gestione blocco SIM all’indirizzo dedicato del customer care, indicando: ICCID SIM da bloccare, numero telefonico SIM e motivo della richiesta blocco;
- Il servizio di customer care verifica la corrispondenza tra ICCID SIM da bloccare e numero telefonico SIM;
- In caso di esito positivo alle verifiche del punto sopra, il customer care procede, IMMEDIATAMENTE al blocco dal momento di ricezione della richiesta di blocco;
- In caso di esito negativo alle verifiche del punto sopra, il customer care procede, IMMEDIATAMENTE dal momento di ricezione della richiesta di blocco a comunicare le incongruità riscontrate per permettere il ripetersi del processo di richiesta blocco;
- Viene effettuata dalla Contraente la regolare denuncia di furto o smarrimento della SIM presso le autorità competenti che sarà inoltrata in copia all’indirizzo designato del customer care.

Scorta da destinarsi presso il Contraente (Scorta Calda)

Per agevolare le operazioni di manutenzione su terminali radiomobili e SIM e garantire la continuità del servizio alla stazione appaltante il fornitore metterà a disposizione del “Referente tecnico di contratto” nella sede del Contraente in cui viene svolta l’attività:

- Un numero di SIM pari ad almeno il 15% arrotondato all’unità superiore del numero attivo di linee nel Contratto;
- Un numero di terminali di scorta pari ad almeno il 5% arrotondato all’unità superiore ordinati dalla Contraente.

La manutenzione, sostituzione e reintegro degli apparati dovrà avvenire esclusivamente presso la sede centrale del Contraente. Il fornitore dovrà farsi carico delle eventuali operazioni di ritiro, reintegro o smaltimento nel rispetto degli adempimenti previsti dalla normativa vigente.

Il ripristino della scorta calda SIM avverrà a seguito richiesta SIM da parte del Referente Tecnico. Il tempo massimo per la consegna delle SIM a partire dalla data di inoltro della richiesta è di 10 (dieci) giorni solari.

Il ripristino della scorta calda apparati avverrà a seguito richiesta apparati da parte del Referente Tecnico. Il tempo massimo per la consegna degli apparati a partire dalla data di inoltro della richiesta è di 10 (dieci) giorni solari.

Fornitura, sostituzione e garanzia dei terminali radiomobili

Il servizio di vendita e manutenzione in garanzia dei terminali radiomobili prevede che il Contraente possa richiedere, con le modalità previste nel presente Capitolato, un numero di apparati radiomobili portatili in un numero massimo pari al numero di linee attive in essere.

Gli apparati radiomobili si intendono venduti al Contraente con forma di pagamento rateale di durata pari a 30 mesi per ogni apparato fornito.

Nessun riscatto è dovuto al termine del pagamento rateale.

La garanzia sugli apparati radiomobili deve coprire tutti i difetti congeniti del prodotto per il periodo minimo di 24 mesi dalla data di acquisto.

Referente dell’esecuzione del fornitore

Al momento dell’avvio formale del servizio, il fornitore dovrà comunicare al Responsabile dell’esecuzione tecnico della Contraente il / i nominativi del proprio Referente dell’esecuzione.

La designazione del Referente dell’esecuzione da parte del fornitore deve essere controfirmata per accettazione dal diretto interessato il quale deve specificare di essere a conoscenza degli obblighi derivanti dal presente contratto.

Il fornitore inoltre deve garantire la copertura del ruolo di Referente dell'esecuzione per tutta la durata del contratto e l'eventuale sua sostituzione deve essere tempestivamente comunicata con lettera raccomandata alla Contraente ovvero a mezzo pec.

Ferme restando le responsabilità del fornitore, il Referente dell'esecuzione è responsabile dell'esecuzione del servizio, della conduzione dell'appalto nonché della rispondenza del servizio alla normativa vigente. Inoltre, il Referente dell'esecuzione è responsabile della conduzione dell'appalto sulla base delle disposizioni impartite dai referenti Tecnico ed Amministrativo della Contraente. Il Referente dell'esecuzione dovrà curare che non si dia corso a subappalti né a cottimi non autorizzati dalla Contraente e che il personale impiegato sia unicamente quello iscritto nei libri paga del fornitore o delle ditte subappaltatrici e/o dei cottimisti autorizzati dalla Contraente.

Il Referente dell'esecuzione del fornitore ricoprirà in pratica il ruolo di Project manager per tutte le attività previste dal presente contratto e pertanto dovrà avere sempre la visibilità di tutti i servizi richiesti dalla Committente e del loro stato di avanzamento. La segnalazione di un problema irrisolto dovrà essere indirizzata alla sua figura ed egli dovrà rispondere entro 7 (sette) giorni dalla segnalazione. Nella risposta dovrà indicare le azioni intraprese per la soluzione dei problemi pendenti e l'eventuale cronoprogramma per affrontarli. In caso di non adempienza si applicheranno le penali previste.

Servizi di fatturazione e rendicontazione

La struttura della fattura dovrà recepire le specifiche esigenze amministrative della Contraente.

La fatturazione dovrà essere bimestrale.

Il fornitore dovrà presentare la fattura con allegati i dettagli per singola linea contenente almeno i seguenti dati:

- Per le chiamate in fonia
 - Data ed ora di inizio di ogni conversazione e durata della stessa
 - Numero telefonico chiamato con oscuramento delle ultime cifre
 - Tipologia della chiamata
- Per le sessioni dati
 - Data ed ora di inizio della sessione
 - Volume dei dati scambiati
- Per l'acquisto di apparati in forma rateale (ove presenti in fattura)
 - Periodo di riferimento
 - IMEI apparato
 - Numero di fattura di riferimento

Suddetti dati di fatturazione devono essere fruibili in formato elettronico (pdf e xls/csv) attraverso l'accesso al portale web messo a disposizione dal fornitore.

Bundle dei servizi di fonia e dati

(Tab. A) Numero di linee

DESCRIZIONE	UM	QUANTITA DI RIFERIMENTO
Fornitura SIM (Linee attive + scorta calda iniziale)	Pezzi	210

(Tab. B) Le quantità minime previste dei servizi richiesti nell'offerta a bundle devono essere le seguenti:

ID Elemento	DESCRIZIONE	UM	QUANTITA MINIMA RICHIESTA
1	Chiamate RPV	Minuti / mese	Illimitati



2	Chiamate nazionali; Chiamate internazionali da Italia verso Europa ed Extra SEE; Chiamate in Roaming in Europa SEE, verso Europa ed Extra SEE	Minuti / mese	4000
3	Chiamate dall' Italia e dall'Europa ed Extra SEE verso il resto del mondo	Minuti / mese	15
4	SMS nazionali; Sms internazionali da Italia verso Europa SEE ed Extra SEE; SMS da Europa SEE verso Europa SEE ed Extra SEE;	Nr/mese	300
5	SMS internazionali da Italia ed Europa SEE ed Extra SEE verso paesi al di fuori dell'Europa	Nr/mese	15
6	MMS nazionali; MMS internazionali da Italia verso Europa SEE ed Extra SEE; MMS da Europa SEE verso Europa SEE ed Extra SEE;		20
7	Traffico dati	Gb/mese	20

(Tab. C) Il costo mensile per linea avente le caratteristiche minime sopra indicate a base d'asta è

Elemento	Importo
Canone	€ 5,00

Nessun canone sarà dovuto per la fornitura delle SIM, sia per quelle in attivazione che in corso di durata del contratto.

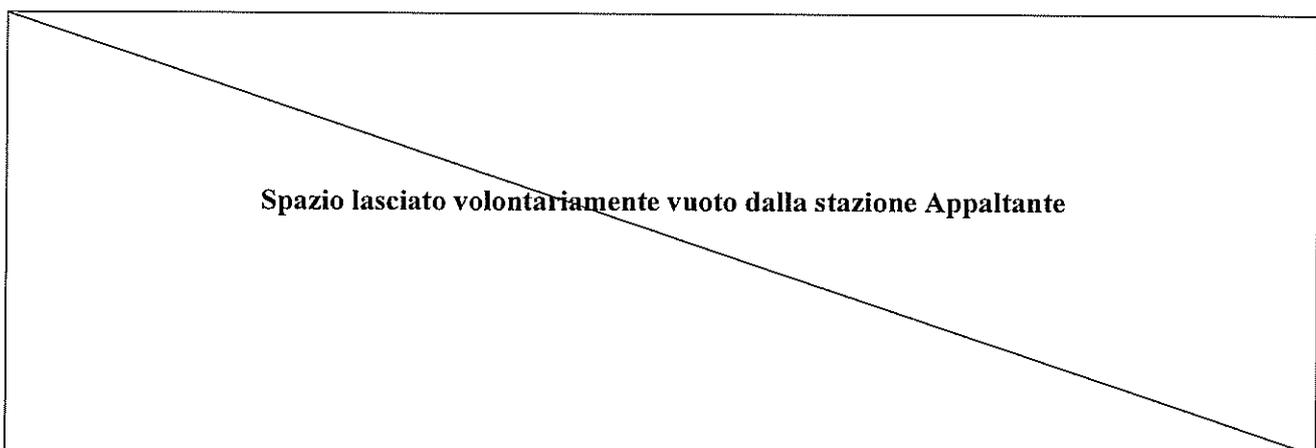
Per le linee in prima attivazione e quelle di eventuale attivazione successiva, nessun servizio dovrà generare costi aggiuntivi se non per quelli esplicitamente richiesti in forma scritta dalla committente. Terminato il volume dati a disposizione deve essere garantita la navigazione alla velocità minima di 32 kbps.

Servizio di fornitura degli apparati

Il costo di acquisto mensile rateale a base d'asta degli apparati, classificati con le caratteristiche evidenziate nel capitolo "APPARATI" paragrafo "Terminali radiomobili portatili" è il seguente:

Categoria	Importo rata / mese
Voce	€ 1,00
Smartphone Base	€ 5,00
Smartphone Avanzato	€ 9,00
Tablet 10"	€ 8,00

Il numero di rate mensili fissate per la dilazione è pari a 30 eventualmente prorogabili di ulteriori 6 rate, nelle more della indizione della nuova procedura. Nessun riscatto deve essere dovuto al termine del pagamento.



Handwritten signature

Livelli di servizio e penali

Nella presente sezione sono identificati i livelli di servizio cui si dovrà attenere il fornitore nell'erogazione dei servizi oggetto del presente capitolato. In caso di mancato rispetto dei parametri di qualità del servizio richiesti nella presente sezione, il fornitore sarà tenuto a corrispondere alla Contraente le penali riportate nella tabella sottostante.

ID Livello	Livello di servizio	Soglia	Penale
1	Percentuale di accessibilità al servizio voce	98%	euro 3,00/die al giorno per utenza per ogni giorno in cui si è verificata una percentuale di accessibilità al servizio inferiore al valore di soglia fissata
2	Percentuale di consegna SMS	98%	euro 3,00/die al giorno per utenza per ogni giorno in cui si è verificata una percentuale di consegna inferiore al valore di soglia fissata
3	Sospensione del servizio di fonìa o trasmissione dati conseguente a variazione di copertura o disservizio	3 giorni	euro 10,00/die al giorno per ciascuna utenza a partire dal giorno in cui si è verificata la variazione / sospensione
4	Tempo di risposta alle segnalazioni di copertura con consegna del dettaglio della copertura stessa e relative mappe in caso di sospensione del servizio di fonìa o trasmissioni dati in sedi della Contraente precedentemente coperte	30 giorni	Per ogni risposta/consegna di dettaglio della copertura e relative mappe effettuata in ritardo, euro 100,00/die per ogni giorno di ritardo
5	Tempo di consegna dei risultati dei test di copertura	40 giorni	Per ogni consegna dei risultati dei test effettuata in ritardo, euro 100,00/die per ogni giorno di ritardo
6	Esito dei test di copertura / conformità tra mappa di copertura di dettaglio e copertura dichiarata	-10%	nel caso in cui si verifichi uno scostamento inferiore al valore soglia (segnale più basso del test rispetto alla mappa di copertura) sarà applicata una penale pari a euro 20,00/die per ogni giorno di mancata copertura ai livelli dichiarati
7	Prima attivazione - tempo di consegna delle SIM, di attivazione delle utenze o migrazione delle utenze già attive con stesso fornitore e di consegna di eventuali apparati radiomobili - Casi in cui NON sia richiesta la MNP	20 giorni	Euro 8,00/die al giorno per utenza oggetto del servizio di prima attivazione
8	Prima attivazione - tempo di consegna delle SIM, di attivazione delle utenze o migrazione delle utenze già attive con stesso fornitore e di consegna di eventuali apparati radiomobili - Casi in cui sia richiesta la MNP	30 giorni	Euro 8,00/die al giorno per utenza oggetto del servizio di prima attivazione
9	Tempo di consegna di nuove SIM	10 giorni	Per ciascuna SIM consegnata in ritardo, euro 3,00/die per ogni giorno di ritardo
10	Tempo di attivazione di una nuova utenza con SIM in scorta calda	3 giorni	Per ciascuna SIM attivata in ritardo, euro 10,00/die per ogni giorno di ritardo
11	Tempo di consegna dei nuovi apparati alla attivazione del contratto	20 giorni	Per ciascun apparato in ritardo, euro 10,00/die per ogni giorno di ritardo
12	Tempo di consegna dei nuovi apparati successivamente alla prima fornitura	10 giorni	Per ciascun apparato in ritardo, euro 10,00/die per ogni giorno di ritardo
13	Tempo di consegna di apparato sostitutivo o di cortesia per manutenzione, furto o smarrimento	4 giorni	Per ciascun apparato in ritardo, euro 10,00/die per ogni giorno di ritardo
14	Tempo di risposta alla richiesta di fornitura / disponibilità di nuovo apparato	5 giorni	per ogni risposta fornita in ritardo, euro 10,00/die per ogni giorno di ritardo
15	Tempo di risposta alle richieste di assistenza via email	3 giorni	per ogni risposta fornita in ritardo, euro 10,00/die per ogni giorno di ritardo
16	Tempo di rilascio del portale web per il supporto gestionale amministrativo	30 giorni	euro 100,00/die per ogni giorno di ritardo
17	Disponibilità del portale web per il supporto gestionale amministrativo	98%	euro 50,00/die per ogni punto decimale (0,1%) di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore soglia
18	Risposta scritta del Direttore dell'esecuzione del fornitore alla segnalazione di problema irrisolto da parte del referente tecnico o amministrativo di SEH	7 giorni	Per ciascuna risposta scritta inviata in ritardo, euro 100,00/die per un ritardo superiore alla soglia ed entro i trenta giorni; euro 300,00/die se il ritardo supera i 20 giorni
19	Ritardo di fatturazione	45 giorni	euro 50,00/die per giorno per ogni fattura emessa in ritardo
20	Tempo di gestione dei reclami sulla fatturazione	20 giorni	per ciascun reclamo sulla fatturazione gestito in ritardo, euro 100,00/die per ogni giorno di ritardo
21	Disponibilità del servizio telefonico di Customer Care	98%	euro 10,00/die per ogni punto (1%) di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore soglia
22	Tempo massimo di attesa pari a trenta secondi per le richieste di assistenza con chiamata a numero dedicato	95%	euro 5,00/die per ogni chiamata con tempo di attesa eccedente la percentuale di soglia
23	Numero minimo di chiamate con risposta dell'operatore di Help desk	98%	euro 50,00/die per ogni punto (1%) di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore soglia
24	Messa in opera dei servizi temporanei di rete o della copertura ad hoc a seguito della richiesta dalla committente	45 giorni	euro 50,00/die per ogni giorno di ritardo
25	Attivazione di servizi a pagamento o addebito di costi al di fuori del canone mensile, senza esplicita richiesta della committente		euro 10,00 per ogni servizio o addebito di costi a pagamento attivati / addebitati senza specifica richiesta scritta della committente, oltre al rimborso delle somme addebitate.
26	Velocità minima al termine del plafond dati mensile incluso nel bundle di offerta	32 Kbps	terminato il plafond dati mensile, euro 5,00/die per ogni linea con velocità di navigazione al di sotto della soglia

I livelli di servizio che il fornitore è tenuto a fornire includono i requisiti minimi di copertura della rete, previsti nel bando di gara.

Il riconoscimento delle penali di cui sopra non precluderà il diritto della Stazione Appaltante ad essere indennizzata ai sensi ed agli effetti della Delibera n. 347/18/CONS e ss. mm. e ii. dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM) e ai suoi allegati che ne fanno parte integrante circa il Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche.

Ricarica del credito

Per ciascuna utenza ricaricabile, l'Aggiudicatario dovrà permettere alla Committente, come caratteristica minima, di ricaricarne il credito almeno attraverso la modalità "ricarica automatica", effettuata in coincidenza con l'inizio del periodo di disponibilità del pacchetto di traffico nazionale cui l'utenza è associato, di importo pari al prezzo del pacchetto stesso.

Entro una settimana dallo scadere di ciascun periodo di disponibilità del pacchetto, il Direttore dell'Esecuzione del Fornitore ovvero un sistema automatico dello stesso dovrà notificare al Referente Operativo dell'Amministrazione, almeno via e-mail, la data di scadenza del periodo di disponibilità del pacchetto, ricordando che potrà procedere alla "rinuncia".

Si specifica che per modalità "rinuncia" si intende la ricarica effettuata in automatico sempre che il Referente Operativo dell'Amministrazione non abbia comunicato al Direttore dell'esecuzione del Fornitore la volontà di non effettuare la ricarica, entro al massimo un giorno solare antecedente la data di scadenza del periodo di validità del pacchetto.

Detta "rinuncia" dovrà potersi esercitare anche semplicemente accedendo al portale web messo a disposizione del referente contrattuale della Committente, in piena autonomia e a sua insindacabile discrezionalità.

Per le ricariche in modalità "automatica":

- nel caso della modalità minima di ricarica automatica prevista all'inizio del presente paragrafo, il credito dovrà essere reso disponibile in coincidenza con l'inizio di ciascun periodo di disponibilità dei pacchetti;
- per eventuali altre modalità di ricarica automatica oggetto di offerta, il Concorrente specificherà nella relazione tecnica di accompagnamento i meccanismi che regolano l'automatismo, e i tempi di conseguente disponibilità del credito.

Per le eventuali modalità di ricarica "a richiesta", laddove previste nell'offerta del Fornitore, dovrà essere rispettato il seguente livello di servizio:

Tempo di ricarica – per ciascuna richiesta di ricarica, il tempo che intercorre tra la richiesta di ricarica formulata dall'Amministrazione al Fornitore mediante i canali da quest'ultimo messi a disposizione per la richiesta, e l'effettiva disponibilità del credito sulla/e utenza/e di cui è stata richiesta la ricarica, **non superiore a 15 minuti**.

CORRISPETTIVI CONTRATTUALI: FATTURAZIONI E PAGAMENTI - TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

I corrispettivi contrattuali includono ogni onere, prestazione, attività che, sebbene non espressamente indicati nei Contratti, siano comunque necessari e funzionali all'esecuzione del Servizio oggetto del presente Capitolato. Essi, quindi, sono remunerativi di tutte le prestazioni ed esecuzioni rese dall'aggiudicatario del servizio in attuazione dei Contratti e rimarrà, pertanto, fisso ed invariabile per tutta la durata contrattuale.

L'Aggiudicatario del servizio, pertanto, non potrà richiedere né pretendere alcun adeguamento motivato da aumenti dei costi sostenuti per l'esecuzione della Fornitura.

Le spese vive, eventualmente sostenute dall'Aggiudicatario del Servizio per l'esecuzione del Servizio, verranno rimborsate dalle Società a piè di lista, previa produzione da parte dell'Aggiudicatario del Servizio di opportuna documentazione a supporto e solo a seguito di accordo scritto.

Il pagamento dei corrispettivi dovuti per il Servizio ricevute sarà effettuato dalle Società - previa emissione da parte dell'Aggiudicatario del servizio di regolare fattura corredata della documentazione attestante la corretta e conforme esecuzione - secondo quanto prescritto dal D. Lgs. n. 192/2012 e, per le Società ad esso

soggetta, ai sensi di quanto fissato dall'art. 3 della L. n. 136/2010 e ss.mm.ii. (normativa sulla tracciabilità dei flussi finanziari), per la quale, contestualmente alla accettazione dell'ordine di acquisto o alla sottoscrizione del Contratto di appalto, l'Aggiudicatario:

a) comunica alle Società il conto corrente dedicato a ricevere i suddetti pagamenti e le generalità ed il codice fiscale delle persone legittimate ad operare su di esso;

b) si impegna a comunicare ogni variazione dei suddetti dati, intervenuta in costanza dei Contratti;

c) si impegna a riportare nei documenti fiscali (fatture) il codice CIG contrassegnante i Contratti medesimi;

d) si obbliga ad assumere tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari, impegnandosi a rispettarli e farli rispettare anche dagli altri soggetti della filiera delle imprese, dandone conto alle Società, e a dare immediata comunicazione alle Società ed alla Prefettura - Ufficio Territoriale del Governo - della provincia di Salerno della notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

Il pagamento sarà effettuato dal Contraente secondo quanto previsto dalla normativa vigente. L'importo da liquidare, sarà pari al corrispettivo del servizio reso al netto delle eventuali note di credito.

Ai sensi del combinato disposto dell'art. 1 del decreto legge 24 aprile 2017, n. 50, convertito, con modificazioni, dalla legge 21 giugno 2017, n. 96, e dell'art. 17-ter del D.P.R. n. 633/1972 in materia di split payment, le fatture emesse dal Fornitore dovranno necessariamente essere conformi a tali nuove disposizioni, per le società tenute alla scissione dei pagamenti (split payment) quali nello specifico: Salerno Energia Holding S.p.A., Salerno Energia Distribuzione S.p.A., Salerno Sistemi S.p.A. e Sinergia s.u.r.l.. Per eventuali ulteriori informazioni si fa rinvio al contenuto del Decreto del Ministro dell'economia e delle finanze del 23 gennaio 2015, pubblicato sulla Gazzetta ufficiale – Serie generale – del 3 febbraio 2015.

SUBAPALTO E DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO

Il contratto di appalto non può essere ceduto, a pena di nullità, fatte salve le ipotesi previste dall'art. 106 del D.Lgs. n. 50/2016 e ss. mm. e ii.

Non è consentito il subappalto.

CLAUSOLE ESPRESSE DI RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Di seguito si riportano le inadempienze più significative che possano comportare la risoluzione del contratto, con trattenimento della cauzione definitiva, senza formale costituzione in mora:

- Ripetuta violazione delle misure di sicurezza vigenti negli ambienti della Contraente e quelli espressamente riportati in elenco:
 - I dati di ogni tipo relativi alle utenze individuali
 - I dati relativi alla fatturazione
 - I dati relativi al traffico
 - L'insieme dei rapporti con la Contraente
 - La reportistica erogata alla Contraente
- Inosservanza reiterata delle disposizioni di legge, del regolamento e/o degli obblighi previsti dal presente capitolato
- La cessione in subappalto parziale o totale a terzi del contratto relativo al servizio in argomento senza espressa comunicazione scritta
- Mancata comunicazione alla Contraente di fatti che comportino la variazione rispetto a ciò che è stato comunicato alla Contraente, a solo titolo di esempio non esaustivo: la cessione di ramo d'azienda, fusioni o scissioni aziendali, ecc.
- Accertamento dell'avvenuta commissione di atti di frode
- Cessione, anche parziale, del contratto

CODICE ETICO

Ai sensi e per gli effetti del Decreto Legislativo n. 231/2001, l'Aggiudicatario si impegna, nei rapporti con la Stazione Appaltante e le società da questa partecipate e/o controllate, anche per i propri dipendenti, ai sensi e

per gli effetti dell'art. 1381 del Codice Civile, ad attenersi rigorosamente alle norme contenute nel Codice Etico adottato dal Gruppo Salerno Energia e pubblicato su www.salernoenergia.it, del quale accetta integralmente tutti i termini e le condizioni.

In caso di violazione del suddetto Codice Etico che sia riconducibile alla responsabilità dell'aggiudicataria e/o di rinvio a giudizio e/o condanna per reati previsti dal D. Lgs. n. 231/2001, sarà facoltà delle Società recedere dai Contratto stessi e, nei casi più gravi (anche in caso di sentenza di condanna resa ai sensi dell'art. 444 c.p.p.), di risolverli, di diritto e con effetto immediato ex art. 1456 del Codice Civile, a mezzo semplice comunicazione scritta da inviarsi anche via fax, fatto salvo in ogni caso ogni altro rimedio di legge, ivi incluso il diritto al risarcimento degli eventuali danni subiti.

CONTROVERSIE

Tutte le controversie eventualmente insorgenti tra le Parti in rapporto al contratto, comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione, adempimento e risoluzione, saranno di competenza esclusiva del Foro di Salerno.

Per Accettazione espressa¹

(il legale rappresentante dell'impresa concorrente)

Spazio lasciato volontariamente vuoto dalla Stazione Appaltante

¹ N.B.: Dichiarazione resa ai sensi dell'artt. 46, 47 e 77 bis del D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445 e successive modifiche, consapevole delle sanzioni penali previste dall'art. 76 del medesimo decreto - allegare documento di riconoscimento in corso di validità, a pena di esclusione.