



**CONVENZIONE SERVIZI CONVERGENTI ED INTEGRATI
DI TRASMISSIONE DATI E VOCE SU RETI FISSE E MOBILI**

GUIDA ALLA CONVENZIONE

INDICE

RUOLI, DEFINIZIONI E RESPONSABILITÀ	4
1. MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA PER LA PRESA IN CARICO DELLE CONSISTENZE IN ESSERE NELLE PRECEDENTI CONVENZIONI INTERCENT-ER	7
2. MODALITA' STANDARD DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA	9
2.1 Servizi ordinabili direttamente dall'Amministrazione	10
2.1.1 Fornitura SIM	11
2.1.2 Terminali radiomobili	15
2.1.3 Dual Billing	17
2.1.4 RPV e profili di abilitazione	18
2.1.5 Servizi di trasmissione dati su rete mobile	19
2.1.6 Servizio di Messaggistica SMS massiva (pacchetti aggiuntivi)	20
2.1.7 Ordinativo di prima attivazione	20
2.2 Servizi complessi o Personalizzati	22
2.2.1 Richiesta di Progetto Esecutivo	22
2.2.2 Ordinativo di Fornitura	24
2.2.3 Sintesi delle fasi per il perfezionamento dell'ordine	25
2.2.4 Varianti all'ordinativo	26
2.3 Consegna, Attivazione, Collaudo e Accettazione	26
2.3.1 Servizi ordinabili direttamente dall'Amministrazione	26
2.3.2 Servizi complessi o Personalizzati	28
2.4 Scorta da destinarsi presso le Amministrazioni	29

3.	SERVIZI DI CONTACT CENTER	30
3.1	Canali di accesso.....	30
3.2	Assistenza e Manutenzione.....	32
3.2.1	<i>Finestra temporale di erogazione</i>	33
3.2.2	<i>Modalità di erogazione del servizio di assistenza tecnica per guasti e malfunzionamenti di SIM e terminali</i>	33
3.2.3	<i>Servizio di assistenza nell'eventualità di Furto e smarrimento del radiomobile e SIM</i>	35
4.	CONDIZIONI ECONOMICHE, FATTURAZIONE E PAGAMENTI	37
4.1	Prezzi.....	37
4.2	Fatturazione e pagamenti.....	37
5.	ELENCO ALLEGATI.....	39

RUOLI, DEFINIZIONI E RESPONSABILITÀ

Per la lettura del presente documento e l'esercizio della Convenzione possono individuarsi differenti soggetti, con le relative responsabilità, o definizioni così riassunte:

§ **Amministrazione Aggiudicatrice**

Intercent –ER, Agenzia Regionale di sviluppo dei mercati telematici, la struttura regionale di acquisto costituita ai sensi dell'articolo 19 L.R. 24 maggio 2004, n.11.

E' responsabile della gestione della Convenzione. In particolare costituisce il riferimento per le Amministrazioni per quanto attiene alla gestione degli aspetti contrattuali (penali, escussione cauzione, ecc.)

§ **Amministrazione Contraente**

La Pubblica Amministrazione, l'Ente o l'Organismo di diritto pubblico legittimato all'acquisto da Convenzione - quadro di beni e servizi tramite il Sistema gestito dall'Agenzia ovvero l'amministrazione e l'ente di cui all'art. 19 L.R. del 24 maggio 2004, n. 11, previa registrazione al sistema e notifica del punti ordinanti, ed il Centro Servizi Condivisi del Friuli Venezia Giulia e i relativi Enti consorziati.

L'Amministrazione dovrà individuare prima dell'emissione dell'Ordinativo di Fornitura un referente tecnico che sarà responsabile della direzione e del coordinamento del progetto per l'Amministrazione

§ **OLO (Other Licensed Operator)**: operatore di telecomunicazioni concorrente dell'Operatore Dominante nazionale

§ **Telecom Italia**

Il Fornitore aggiudicatario della "Procedura aperta per la fornitura di servizi convergenti ed integrati di trasmissione dati e voce su reti fisse e mobili" e che ha sottoscritto in data 07.02.2014 la relativa Convenzione obbligandosi a quanto nella stessa previsto e comunque ad eseguire gli Ordinativi di Fornitura

§ **Ordinativo di Fornitura (i.e. contratto)**

Il documento, disponibile sul sito, con il quale le amministrazioni comunicano la deliberazione di approvvigionamenti di beni e di servizi oggetto della Convenzione, impegnando Telecom Italia alla esecuzione della richiesta ed il luogo di consegna

§ **Sito**

Lo spazio web sul portale internet all'indirizzo www.intercent.it , dedicato e gestito dalla Agenzia, contenente un'area riservata a ciascuna Convenzione

§ **Servizi di telefonia mobile**

Servizi di telefonia mobile (fornitura SIM, servizi di telefonia base ed avanzati), noleggio di apparati (terminali radiomobili: telefoni, tablet e modem per pc), servizi a valore aggiunto, servizi di manutenzione delle SIM e degli apparati, nonché i servizi di rendicontazione, di fatturazione, servizi via web, servizi di reportistica e di sicurezza.

§ **Servizi su rete fissa**

Servizi di telefonia fissa tradizionale, Servizi di telefonia fissa VoIP, Servizi di trasmissione dati.

§ **Utenza**

Un'utenza corrisponde generalmente ad una SIM con o senza il relativo terminale; in alcuni casi una utenza può essere costituita da una sola SIM (es. SIM utilizzate nei casi in cui l'Amministrazione contraente già dispone di terminali di proprietà che intende utilizzare); ai soli fini del calcolo relativo all'esaurimento del quantitativo massimo ordinabile si considera 1 utenza anche la doppia SIM (SIM assegnata per il servizio di Dual SIM o per il servizio machine to machine).

§ **WLR**

(Wholesale Line Rental): servizio di rivendita del canone all'ingrosso da parte dell'OD (Telecom Italia S.p.A.), che consente a un OLO di fornire un servizio di telefonia o dati all'utente finale, mantenendo l'attestazione fisica dell'utente (local loop) all'OD.

1. MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA PER LA PRESA IN CARICO DELLE CONSISTENZE IN ESSERE NELLE PRECEDENTI CONVENZIONI INTERCENT-ER

In questo paragrafo viene descritta la modalità da mettere in campo per tutti gli Enti Ordinanti già aderenti alle precedenti Convenzioni Intercent (mobile e fissa). Nel caso di nuove attivazioni, si rimanda al paragrafo 2.

Il processo di acquisto, in questo caso, prevede:

1. l'ordinativo di fornitura per la presa in carico delle consistenze di Fonia tradizionale e VoIP e dei servizi di Addebito al Chiamato (Numero Verde) e Addebito Ripartito. L'Amministrazione contraente dovrà pertanto procedere con l'invio di Ordinativo di Fornitura sul Portale Intercent-ER contestualmente alla compilazione del modulo di richiesta di progetto esecutivo e del relativo piano di fabbisogni (Allegato 6 Modulo Richiestaprogettoesecutivo e Allegato 6_bis Pdf Fonia); si precisa che le tariffe relative ai canoni dei servizi fonia tradizionali presenti nella convenzione sono applicate alle sole linee connesse a centrali aperte all'ULL (Unbundling Local Loop). Per le linee telefoniche tradizionali acquisite da Telecom Italia in modalità WLR, per utenze connesse a centrali non aperte all'ULL, Telecom Italia potrà applicare le stesse tariffe retail approvate da AGCOM per l'O.D., secondo la normativa vigente;
2. l'ordinativo di fornitura per la presa in carico delle consistenze dei Servizi di Telefonia Mobile (SIM, terminali mobili forniti a noleggio da Telecom Italia nella precedente convenzione da meno di 24 mesi dalla firma della presente convenzione, profili dati a plafond). Per agevolare le richieste relative ai terminali, è disponibile per le Amministrazioni contraenti una lista dei terminali mobili migrabili. Si invitano pertanto le Amministrazioni contraenti a contattare il Contact Center Multicanale (servizio INFORMATIVO raggiungibile alla postselezione 1; si rimanda al paragrafo 3 per maggiori dettagli). L'Amministrazione contraente dovrà pertanto procedere con l'emissione di un ordinativo di fornitura sul Portale Intercent-ER contestualmente alla compilazione degli allegati 2 e/o 2bis. Si rimanda al listino per il prezzo che verrà applicato a suddetti terminali che, in questa modalità, dovranno essere mantenuti per almeno 12 mesi dalla firma della convenzione; si evidenzia che l'adesione alla presente Convenzione comporta per le Amministrazioni aderenti alla Convenzione Telefonia Mobile 2 la risoluzione automatica del precedente Ordinativo di Fornitura e il passaggio ai nuovi profili tariffari;

3. contestuale richiesta di progetto esecutivo di migrazione dei servizi di rete dati. L'Amministrazione contraente dovrà procedere alla compilazione del modulo di richiesta di progetto esecutivo e del relativo piano di fabbisogni (Allegato 6 Modulo Richiestaprogettoesecutivo e Allegato 6_ter PdF Dati). oltre a quello inerente i servizi di cui al punto 1 del presente elenco puntato numerato. La redazione del progetto esecutivo per i servizi di rete dati avverrà nei tempi standard previsti dalla convenzione.

Le Amministrazioni contraenti aderenti alle precedenti convenzioni di Telefonia fissa e Telefonia mobile devono trasmettere un ordinativo di fornitura (e richiedere la formulazione di un progetto esecutivo) contenente tutte le componenti attive (servizi mobili, servizi di fonia, servizi dati ove presenti) incluse nei precedenti Ordinativi di fornitura.

Le tariffe relative al traffico on-net e off-net saranno applicate solo a valle del ricevimento degli ordinativi di fornitura relativi a:

- servizi di fonia fissa tradizionale e VoIP (e contestuali inoltro a Telecom Italia della richiesta di progetto esecutivo e del piano di fabbisogni così come indicato nel punto 1 sopra riportato)
- servizi di telefonia mobile (vedi il sopra riportato punto 2).

In caso di presenza di servizi dati acquisiti nell'ambito della precedente convenzione, sarà necessario procedere con l'inoltro del relativo piano di fabbisogni contestualmente all'inoltro del piano di fabbisogni per i servizi di fonia tradizionale e VoIP.

Il periodo di presa in carico dei servizi, così come espressamente previsto dal Capitolato tecnico, potrà essere al massimo di 6 mesi dalla stipula della convenzione. Durante tale periodo, eventuali fatture non coerenti con le tariffe previste in convenzione saranno corrette attraverso l'emissione di opportune note di credito.

2. MODALITA' STANDARD DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

Tenuto conto della grande varietà e completezza di servizi presenti in Convenzione, esistono due modalità diverse per effettuare l'Ordinativo di Fornitura e quindi per aderire alla Convenzione. Gli oggetti ordinabili possono infatti essere raggruppati in due categorie:

1. **Servizi ordinabili direttamente dall'Amministrazione:** sono le componenti del catalogo della Convenzione ordinabili direttamente dal Cliente senza la necessità di un progetto; l'ordine viene completato tramite la compilazione sul sito dell'Ordinativo di Fornitura e dei relativi Allegati (dall'Allegato 2 all'Allegato 7, in base ai prodotti/servizi richiesti). In particolare i servizi ordinabili direttamente dal Cliente sono:

- a. Fornitura Sim
- b. Terminali per rete mobile
- c. Servizio di Dual Billing
- d. Servizi di RPV e profili di abilitazione
- e. Servizio di trasmissione dati su rete mobile
- f. Servizio di messaggistica SMS massiva (pacchetti aggiuntivi su servizio già configurato).

2. **Servizi complessi o con forte componente di personalizzazione** che, per la buona riuscita della fornitura, possono essere ordinati dall'Amministrazione Contraente solo dopo che sia stato sviluppato, a cura Telecom Italia, un Progetto Esecutivo, che rappresenterà l'allegato all'Ordinativo di Fornitura vero e proprio. I servizi ordinabili solo a fronte dello sviluppo progettuale di Telecom Italia sono:

- a. Servizi di telefonia fissa tradizionale e VOIP
- b. Servizi di trasmissione dati su rete fissa o equivalente
- c. Servizi Temporanei di rete e Coperture ad hoc su rete mobile
- d. Servizi di messaggistica SMS massiva (prima attivazione)

- e. Servizi di Posta Elettronica *push e-mail*
- f. Servizi di Mobile Device Management
- g. Servizi di Accesso alla LAN/ Intranet dell'Amministrazione da terminali mobili
- h. IP-PBX
- i. Virtual IPPBX
- j. Certificazione Cablaggio LAN
- k. Accesso Internet FTTC
- l. Servizio di Messaggistica SMS avanzata – InfoTIM
- m. Radiolocalizzazione – Fleet Management
- n. Noleggio apparato BlackBerry 7.1 OS
- o. Servizio di Sicurezza S-VPN e Firewalling

Per la descrizione dettagliata di questi servizi si faccia riferimento all'Allegato 1 –Servizi presenti in Convenzione e all'Allegato 1 bis – “Servizi Aggiuntivi presenti in Convenzione”.

Le richieste di variazione, aggiunta, cessazione o altre operazioni relative a servizi che fanno parte di un Progetto Esecutivo, e il cui importo ammonti al massimo al 5% dell'importo contrattuale annuo del relativo Ordinativo, potranno essere richiesti direttamente dall'Amministrazione Contraente a Telecom Italia, facendo riferimento al codice identificativo del Progetto Esecutivo originario.

2.1 Servizi ordinabili direttamente dall'Amministrazione

Nel caso dei seguenti servizi, l'Amministrazione emette direttamente l'Ordinativo di Fornitura, senza alcun contatto precedente con Telecom Italia, utilizzando il portale Intercent-ER e completandolo con la compilazione opportuna degli **allegati (2- 2 bis e 2 ter, 3, 4, 5, 7)** alla presente guida e comunque scaricabili dal sito.

2.1.1 Fornitura SIM

2.1.1.1 SIM A CONTRATTO

Le SIM fornite sono di nuova generazione con 128 Kbytes di memoria e possono essere fornite nelle diverse tipologie: standard, micro, mini e nano.

Sono disponibili sia il servizio di doppia SIM “Twin Card”, sia il servizio “machine to machine” che fa uso di SIM (denominate M2M) abilitate esclusivamente al traffico dati ed SMS, entranti e uscenti. Il servizio M2M viene fornito da Telecom Italia per offrire una soluzione semplice, robusta ed ottimizzata per tutte le applicazioni basate sullo scambio di dati via SMS, GSM/GPRS/EDGE/UMTS/HSDPA/HSUPA/LTE fra sistemi automatizzati (periferiche di bordo di mezzi, rilevatori di monitoraggio ambientale, tablet, PC portatili, etc.) e più in generale, per utenze che non hanno necessità di effettuare traffico fonia.

Si informa che i servizi WAP non sono previsti nel piano tariffario della presente Convenzione e che tutte le SIM fornite saranno disabilitate all’accesso ad APN per i quali sono previsti servizi WAP a pagamento. Nel caso in cui un’Amministrazione decida di voler attivare i servizi WAP, a tariffe commerciali riportate sul sito, deve compilare il Modulo Abilitazione WAP, scaricabile dal sito www.intercent.it sezione Convenzioni attive, e inviarlo a Telecom Italia al numero di fax: 800 866 386 o via PEC alla casella Convenzioneintegrata.intercent@pec.telecomitalia.it

Tutte le SIM saranno inoltre disabilitate alla fruizione dei servizi speciali a pagamento (es. servizi informativi premium). Nel caso in cui un’Amministrazione decida di voler attivare tali servizi, a tariffe commerciali dipendenti dal fornitore che eroga il servizio stesso (e al quale si rimanda per la verifica dei costi), deve indicarlo nell’allegato 2

Tutte le SIM sulle quali non sarà richiesto un profilo dati a plafond nazionale, saranno **disabilitate** al traffico dati a consumo.

2.1.1.2 SIM RICARICABILI

Le sim ricaricabili possono essere attivate nell'ambito di uno stesso contratto, anche in presenza di profili in abbonamento (è infatti consentito il mix dei profili prepagati/abbonamento).

Abilitazione al traffico uscente e canali informativi

Per conoscere il credito residuo, il piano tariffario lo stato erosione bundle o effettuare una ricarica, sono disponibili diversi canali informativi, quali il sito www.mycompany.it, il numero 40916 (consultabile come IVR o mediante sms).

Effettuata la prima chiamata a pagamento la linea sarà immediatamente abilitata al traffico uscente mentre sarà necessario attendere qualche minuto (ca. 15) per l'abilitazione al traffico entrante (tempo necessario per l'allineamento in rete).

Caratteristiche della SIM

La TIM Card ha 128Kbyte di memoria e permette di memorizzare fino a 250 numeri di telefono, di comunicare subito dall'Italia e dall'estero e di utilizzare servizi esclusivi e sempre più evoluti

Modalità di ricarica del Credito

La sim ricaricabile è basata sul servizio "prepagato" di tipo tradizionale, caratterizzato dalla presenza di un basket di credito "ricaricabile" per singola linea mobile, da utilizzare per tutte le direttrici di traffico e che viene eroso in funzione del consumo effettuato. Il basket può essere ricaricato, a scelta dell'Amministrazione, con modalità automatica o manuale. Tutte le linee ricaricabili vengono generate, alla data di attivazione, con 5€ (iva inclusa) di credito residuo.

Servizio di Ricarica Automatica

Il servizio di Ricarica Automatica è un servizio gratuito dedicato a tutti gli Enti sottoscrittori della Soluzione Ricaricabile. Tale servizio viene attivato d'ufficio su tutte le linee ricaricabili con il taglio di ricarica di 12€ (iva inclusa) se non diversamente indicato. Le Amministrazioni che non sono interessate al servizio su una o più linee, possono disattivare il servizio. La disattivazione dell'importo di ricarica potrà essere effettuato solo successivamente all'attivazione della linea. Il servizio di Ricarica Automatica prevede l'addebito dell'importo della ricarica prescelta nel "Rendiconto Telefonico" (fattura del contratto).

Il servizio di ricarica automatica è disponibile in tre tagli: 12, 24 e 48 € (iva inclusa)

Il servizio prevede che, al raggiungimento di un credito residuo per singola linea di 4,95€ (Iva inclusa), la linea venga automaticamente ricaricata per il taglio di importo scelto; tale importo viene addebitato direttamente nel rendiconto telefonico dell'Amministrazione. La ricarica verrà addebitata solo se il credito residuo scende sotto i 4,95€ (Iva inclusa). La ricarica automatica può essere effettuata per un massimo di due volte nel mese solare. Qualora per consumi superiori non siano sufficienti le 2 operazioni di ricarica automatica nel mese, l'Amministrazione potrà provvedere alla ricarica manuale della carta utilizzando uno dei canali di ricarica "tradizionali" più avanti elencati. Diversamente, non sarà possibile effettuare ulteriori chiamate.

Qualora nell'arco del mese solare vengano utilizzate entrambe le ricariche automatiche ed il credito residuo della carta scenda nuovamente a 4,95€ (Iva inclusa), la richiesta di ricarica automatica partirà comunque verso il sistema prepagato che ne terrà memoria. Ciò significa che con l'inizio del mese successivo verrà comunque effettuata la ricarica automatica, anche qualora si fosse nel frattempo provveduto a ricaricare la carta attraverso i canali tradizionali (ed il credito residuo della stessa fosse conseguentemente superiore alla soglia di 4,95€ Iva inclusa).

Ricarica con canali tradizionali (pagamento cash)

Consente di scegliere quando e quanto ricaricare la propria linea mobile, scegliendo tra le seguenti diverse modalità di ricarica disponibili sul mercato per i servizi prepagati TIM:

- presso i negozi TIM;
- presso gli sportelli Bancomat o Postamat abilitati;
- tramite il call center delle carte di credito abilitate;
- nelle ricevitorie Lottomatica, SISAL e Totobit abilitate;
- presso supermercati, edicole, tabaccai, bar e aree di servizio abilitate al servizio;
- tramite sito www.mycompany.it

Gli importi delle ricariche effettuate utilizzando i canali sopra indicati verranno documentate attraverso l'invio del "Rendiconto delle Ricariche", documento che può essere utilizzato fiscalmente per lo scarico dell'IVA. Su richiesta, potrà essere disattivato l'invio del rendiconto.

Servizi disponibili sulle SIM ricaricabili: le SIM ricaricabili sono automaticamente abilitate a chiamare e ricevere telefonate all'estero, inviare SMS ed MMS, video chiamare.

Si informa che i servizi WAP non sono previsti nel piano tariffario della presente Convenzione e che tutte le SIM fornite saranno disabilitate all'accesso ad APN per i quali sono previsti servizi WAP a pagamento. Nel caso in cui un'Amministrazione decida di voler attivare i servizi WAP, a tariffe commerciali riportate sul sito, deve compilare il Modulo Abilitazione WAP, scaricabile dal sito www.intercent.it sezione Convenzioni attive, e inviarlo a Telecom Italia al numero di fax: 800 866 386 o via PEC alla casella Convenzioneintegrata.intercent@pec.telecomitalia.it.

Tutte le SIM saranno inoltre disabilitate alla fruizione dei servizi speciali a pagamento (es. servizi informativi premium). Nel caso in cui un'Amministrazione decida di voler attivare tali servizi, a tariffe commerciali dipendenti dal fornitore che eroga il servizio stesso (e al quale si rimanda per la verifica dei costi), deve indicarlo nell'allegato "Modulo Ordinativo di Fornitura"

Tutte le SIM sulle quali non sarà richiesto un profilo dati a plafond nazionale, saranno disabilitate al traffico dati a consumo.

Sono inoltre disponibili i servizi di:

- Segreteria telefonica
- RPV (rete privata virtuale) con diversi profili e classi di abilitazione
- Twin card ricaricabile: doppia sim (con diversa numerazione) per condividere l'eventuale profilo plafond nazionale richiesto

Sulle linee ricaricabili non è disponibile il servizio di Dual Billing.

La sim ricaricabile avrà la durata di 24 mesi + 1 mese (per la sola ricezione) a decorrere dalla data di attivazione (o migrazione da precedente convenzione e/o contratto) e la durata verrà prorogata di ulteriori 24 mesi +1 mese (per la sola ricezione) a decorrere, in alternativa, dalla data

dell'ultima ricarica o dal pagamento dell'ultimo contributo mensile per servizi opzionali (a titolo di esempio, profilo plafond nazionale o servizio di push e-mail).

Il credito avrà scadenza solo al termine della Convenzione, indipendentemente dall'ultima ricarica effettuata, qualora esistano crediti residui alla scadenza del contratto, questi saranno restituiti da Telecom Italia (art. 1 Legge 40/2007 commi 1 e 3).

2.1.2 Terminali radiomobili

Il servizio di noleggio e manutenzione di terminali radiomobili presente in Convenzione prevede che l'Amministrazione possa richiedere un numero di apparati radiomobili minore o uguale al numero complessivo di utenze (SIM) attivate.

Per tutte le tipologie di apparati presenti nel listino della Convenzione, e meglio dettagliati nell'allegato 5 "SIM e Terminali Radiomobili", Telecom Italia garantisce quali caratteristiche minime comuni a tutti i telefoni:

- Abilitazione al servizio voce GSM alle bande 900 e 1800
- Abilitazione al servizio dati GPRS
- Servizi di messaggistica testuale (SMS) e multimediale (MMS)
- Vivavoce incorporato

Tutti gli apparati saranno forniti con libretto di istruzioni in lingua italiana e completi degli accessori originali (se previsti) facenti parte della fornitura base:

- batteria
- carica batterie
- auricolare
- cavo USB per i terminali di fascia intermedia e top
- eventuale software di connessione al PC per la gestione delle relative funzionalità.

Di seguito sono indicate le categorie di terminali previste:

Categoria TOP: comprende terminali con le seguenti caratteristiche comuni: UMTS, HSDPA, HSUPA, CPU quad core, Quad Band, Bluetooth 4, Display almeno 4", RAM almeno 1 GB, memoria archiviazione almeno 8 GB, GPS, WiFi almeno b/g/n, fotocamera anteriore, fotocamera posteriore almeno 5Mpixel, firmware aggiornabile, *app* installabili, connettività USB 2.0 o superiore.

Inoltre nella categoria TOP è presente almeno un terminale che supporta la tecnologia LTE.

Categoria Intermedia: comprende terminali con le seguenti caratteristiche comuni: UMTS, HSDPA, CPU almeno dual core, Quad Band, Bluetooth, Display almeno 3.5", RAM almeno 768 MB, memoria archiviazione almeno 4 GB, GPS, WiFi, fotocamera almeno 3 Mpixel, firmware aggiornabile, *app* installabili, connettività USB 2.0 o superiore.

Inoltre nella categoria INTERMEDIA è presente almeno un terminale che supporta la soluzione push-email.

Categoria Base: comprende terminali con le caratteristiche minime comuni a tutte i telefoni

Categoria Tablet: si suddivide ulteriormente nelle seguenti 2 sottocategorie:

- **Tablet 7"':** comprende tablet con le seguenti caratteristiche: display da 7" a 8.9", RAM almeno 512 MB, memoria archiviazione almeno 8GB;
- **Tablet 10"':** comprende tablet (di cui almeno uno che supporta la tecnologia LTE) con le seguenti caratteristiche: display da 9" a 13", RAM almeno 1 GB, memoria archiviazione almeno 16GB, fotocamera almeno 3 Mpixel.

Per entrambe le sottocategorie di tablet sono garantite le seguenti caratteristiche minime:

- connettività HSDPA, HSUPA
- connettività WiFi
- ricevitore GPS integrato
- risoluzione del display maggiore o uguale a 145 PPI

- fotocamera frontale almeno VGA (0.3 Mpixel)
- browser http, agenda e client e-mail preinstallati
- applicazioni software installabili ed aggiornabili
- sistema operativo aggiornabile, non vincolato da personalizzazioni e non “brandizzato”
- connettività via Bluetooth e USB
- connettività attraverso rete mobile di Telecom Italia (oltre al WiFi)

Tutti gli apparati saranno consegnati con libretto di istruzioni (o guida in formato elettronico) in italiano e completi dei seguenti accessori originali:

- software di connessione al PC (eventualmente disponibile mediante download)
- batteria
- carica batterie
- cavo USB

Categoria Modem: comprende diversi modelli di modem USB e si compone delle seguenti sottocategorie:

- **modem non LTE** con le seguenti caratteristiche: GPRS, UMTS, HSDPA ed HSUPA
- **modem LTE** che in aggiunta ai servizi, tecnologie e velocità dei suddetti modem non LTE, supportano anche LTE

2.1.3 Dual Billing

Le singole Amministrazioni possono richiedere la fatturazione separata dei servizi eseguiti a titolo personale dagli utilizzatori finali attraverso l'invio dell'Allegato 7 - modulo di “richiesta servizio di dual billing” e dell'allegato 7bis o 7ter in base alle modalità scelte dal dipendente di addebito.

In tal modo l'Amministrazione identificherà i nominativi dei dipendenti cui abilitare la fatturazione separata, specificando per quale tipologia di traffico (voce, SMS/MMS, videochiamata e dati) si richiede l'abilitazione del dual billing. Sarà cura della Amministrazione richiedente allegare l'apposita documentazione, compilata a cura di ciascun dipendente, con i dati necessari all'attivazione del servizio.

La distinzione del traffico dati nazionale fruito a titolo personale verrà fatta a forfait: qualunque sia il plafond dati nazionale associato all'utenza, l'Amministrazione potrà determinare la percentuale del plafond di dati mensile ritenuto ad uso aziendale (X%) e, di conseguenza, la rimanente quota (100-X%) sarà considerata ad uso personale.

La distinzione del traffico dati nazionale potrà essere richiesta dall'Amministrazione mediante la compilazione degli allegati 7 quater e 7 quin .

L'attivazione dei servizi di dual billing sarà effettuata da Telecom Italia entro 5 giorni solari dalla richiesta; la comunicazione di avvenuta attivazione sarà fornita entro le successive 24 ore.

Il servizio Dual Billing è attivabile solo sulle sim a contratto.

Si precisa che la documentazione del Dual Billing è da presentare di nuovo a Telecom Italia, opportunamente compilata e firmata, anche nel caso in cui ci sia la più completa continuità con la precedente Convenzione Intercent Mobile 2.

2.1.4 RPV e profili di abilitazione

La disposizione della Direttiva 30.10.2001 della Presidenza del Consiglio dei Ministri sui "Sistemi di telefonia e sistemi connessi di telecomunicazioni delle pubbliche amministrazioni", per esigenze di controllo della spesa correlata alla diffusione dei terminali di telefonia mobile anche alle funzioni operative per le quali è richiesta una pronta e costante reperibilità, richiedono la costituzione di "reti aziendali" virtuali all'interno delle quali è consentito effettuare traffico per conto delle Amministrazioni stesse in funzione delle effettive necessità operative di ciascuno.

Ciascuna Amministrazione può quindi richiedere a Telecom Italia la configurazioni delle SIM richieste/attivate in vari gruppi e sottogruppi in cui gli utenti finali siano configurati come appartenenti ad una delle seguenti classi:

- **Classe A:** Solo chiamate entranti o utenze con dual billing che possono chiamare una white list
- **Classe B:** Solo chiamate verso utenti del sottogruppo
- **Classe C:** Solo chiamate verso le numerazioni del contratto + la lista dei corrispondenti abituali
- **Classe E:** Solo chiamate verso le numerazioni fisse e mobili nazionali, no estero
- **Classe F :** nessuna limitazione

Nel caso in cui l'Amministrazione abbia attiva attualmente la Convenzione Intercent Mobile 2 con una RPV già in essere non sarà obbligatorio compilare i profili di RPV per le SIM già esistenti che si migrano in questa nuova Convenzione se vengono mantenuti i profili già in essere.

Va da se che, invece, i nuovi profili da assegnare alle SIM dovranno essere inseriti in tutti gli altri casi.

2.1.5 Servizi di trasmissione dati su rete mobile

I servizi di trasmissione dati (a commutazione di pacchetto) sono **opzionali**, quindi attivabili per singola utenza solo su esplicita richiesta dell'Amministrazione.

Tutte le SIM sulle quali non sarà richiesto un profilo dati a plafond nazionale, saranno **disabilitate** al traffico dati a consumo.

Tali servizi consentiranno:

- la fruizione delle funzionalità tipiche della rete Internet sia attraverso il terminale mobile sia attraverso i modem per computer (tra cui navigazione web, scambio di file, utilizzo di servizi real time, posta elettronica) mediante l'utilizzo degli apn pubblici (es ibox.tim.it)
- la consegna /raccolta presso/da le sedi delle Amministrazioni del traffico originato/diretto da/a utenze radiomobili mediante l'utilizzo di apn dedicati (par 8.2 capitolato)

2.1.6 Servizio di Messaggistica SMS massiva (pacchetti aggiuntivi)

Il servizio di messaggistica SMS massiva rientra tra i servizi ordinabili solo a seguito di emissione del relativo Progetto Esecutivo (si veda paragrafo 1.2.1).

Soltanto in presenza di servizio di messaggistica già configurato per l'Amministrazione, sarà possibile ordinare direttamente sul portale un ulteriore pacchetto di SMS tra quelli previsti da listino.

Per il dettaglio delle funzionalità del servizio si faccia riferimento all'Allegato 1 – Servizi in convenzione.

2.1.7 Ordinativo di prima attivazione

A seconda dei servizi richiesti nella presente Convenzione, l'Amministrazione specificherà, compilando gli Allegati dal 2, 2bis, 2ter 3,4 e 7, il numero di utenze richieste distinguendo tra:

- a) Nuove utenze, corrispondenti a nuove numerazioni di Telecom Italia
- b) Utenze già attive con Telecom Italia, intestate all'Amministrazione richiedente e che l'Amministrazione desidera includere nella Convenzione stessa, con mantenimento del medesimo numero telefonico.
- c) Utenze già attive con Telecom Italia, intestate a dipendenti/collaboratori dell'Amministrazione che quest'ultima ha interesse ad includere nella Convenzione come utenze "istituzionali", con il mantenimento del medesimo numero telefonico. Per ogni utenze di questo tipo l'Amministrazione dovrà allegare idonea richiesta di cessione da parte del dipendente/collaboratore titolare dell'utenza sottoscritta dal dipendente stesso.
- d) Utenze intestate all'Amministrazione e relative ad Operatori di telefonia Mobile diversi da Telecom Italia. Per tali utenze Telecom Italia garantisce la Mobile Number Portability senza oneri per l'Amministrazione. Tale servizio sarà redatto mediante la sottoscrizione di un apposito "modulo MNP" contestuale all'Ordinativo di Fornitura. Qualora l'operatore donating non accetti di effettuare la portabilità verso telecom Italia, quest'ultima ne darà tempestiva

comunicazione all'Amministrazione entro un tempo massimo di 3 giorni solari dalla comunicazione del donating.

Negli stessi Allegati l'Amministrazione indicherà:

- Tipologia delle sim richieste (SIM, mini, micro o nano SIM) nonché se fonia o dati (M2M)
- La configurazione richiesta per la rete privata virtuale ed i profili di abilitazione per tutte le SIM richieste; nel caso di SIM provenienti dalla Convenzione Intercent mobile 2 (caso "c" di cui sopra) che mantengono lo stesso profilo di RPV sarà possibile confermare la configurazione attuale
- L'abilitazione/disabilitazione delle utenze al roaming internazionale e ai servizi di trasmissione dati
- I profili tariffari scelti per i servizi di trasmissione dati, per le utenze abilitate a questi servizi
- l'opzione di mantenimento della SIM nei casi di cui alle lettere b) e c), ovvero la fornitura di nuove SIM;
- eventuale ripartizione in Centri di Costo mediante attivazione di più contratti delle utenze ai fini della fatturazione;
- la modalità di invio, da parte di Telecom Italia, della documentazione addebiti (PEC o cartaceo, in caso di impossibilità di ricezione della PEC o di espressa richiesta)
- il nominativo e l'indirizzo del Responsabile Operativo per l'Amministrazione
- Gli eventuali apparati radiomobili, divisi nelle varie classi come sopra indicato
- la soglia di spesa bimestrale
- l'abilitazione del servizio dual billing
- l'abilitazione della doppia sim (twin card)
- l'abilitazione dei servizi speciali a pagamento

L'Ordinativo compilato dai punti ordinanti dotati di firma digitale verrà inviato direttamente a Telecom Italia tramite il portale stesso; in caso contrario il sistema genererà l'Ordinativo che dovrà essere stampato, firmato ed inviato via fax al numero 800 866 386 o via PEC alla casella Convenzioneintegrata.intercent@pec.telecomitalia.it unitamente agli Allegati .

Il sistema assegnerà automaticamente un numero progressivo all'Ordinativo di Fornitura.

L'Amministrazione e Telecom Italia si impegnano al rispetto delle normative previste in tema di sicurezza in particolare al rispetto della normativa di cui al D.Lgs. n° 81/2008.

Telecom Italia non potrà dare seguito ad Ordinativi di Fornitura che pervengano in modalità alternative a quelle descritte.

Non è necessario far seguire l'originale dell'Ordinativo per posta ordinaria: è sufficiente archiviare il documento debitamente firmato e protocollato (come riportato dal D.L. 39 del 12/2/93).

La richiesta di utenze ed eventuali terminali radiomobili aggiuntivi rispetto a quelle ordinate in fase di prima attivazione si svolge con modalità del tutto analoghe a quelle sopra previste.

2.2 Servizi complessi o Personalizzati

Per ordinare tutti gli altri servizi complessi e/o con forte componente di personalizzazione, presenti nel catalogo della Convenzione e descritti in modo esauriente nell'Allegato 1 - "Servizi presenti in Convenzione" e nell'Allegato 1 bis - "Servizi Aggiuntivi presenti in Convenzione", il Cliente deve preventivamente richiedere a Telecom Italia lo sviluppo di un Documento/Progetto Esecutivo che definisca, in modo dettagliato e univoco, l'oggetto della fornitura.

2.2.1 Richiesta di Progetto Esecutivo

Per queste tipologie di servizi, l'Amministrazione invia a Telecom Italia la **Richiesta di Progetto Esecutivo**, compilando i moduli messi a disposizione sul portale:

- Richiesta di Progetto Esecutivo (allegato 6)

- Piani dei fabbisogni (Allegato 6_bis, Allegato 6_ter, Allegato 6_quater)

e lo invia al fax 800 866 386 o, in alternativa, via PEC alla casella Convenzioneintegrata.intercent@pec.telecomitalia.it

La compilazione del piano dei fabbisogni è da considerarsi necessaria per la successiva fase di analisi. Eventuali richieste pervenute senza queste informazioni non potranno pertanto essere accettate.

Per le Amministrazioni socie di LepidaSpa o collegate alla rete Lepida, la Richiesta di Progetto Esecutivo va inviata anche a LepidaSpa.

Se le informazioni contenute nella Richiesta di Progetto Esecutivo risulteranno sufficienti, Telecom Italia, entro 30 gg dal ricevimento della richiesta, produrrà il Progetto Esecutivo – identificato univocamente attraverso un apposito codice e numero di versione- e lo sottoporrà all'Amministrazione per opportuna approvazione.

Nel caso le informazioni risultassero insufficienti, Telecom Italia comunicherà all'Amministrazione, entro 15 gg dalla ricezione della richiesta, quali sono le informazioni mancanti che l'Amministrazione dovrà fornire entro i successivi 15 gg (il processo potrà ripetersi finché Telecom Italia non sia in possesso di tutte le informazioni necessarie).

Qualora, per la produzione del Progetto Esecutivo, risultasse necessario effettuare sopralluoghi o incontri tecnici, Telecom Italia sarà disponibile a proporli entro il trentesimo giorno dalla richiesta. In caso di indisponibilità da parte dell'Amministrazione o di ritardi di quest'ultima nel produrre le informazioni richieste, il tempo di 30 giorni, per la produzione del Progetto Esecutivo, sarà calcolato a partire dalla data dell'incontro o del sopralluogo.

In ogni caso, i 30 giorni per la stesura del Progetto Esecutivo partiranno dalla data **in cui Telecom Italia disporrà di tutte le informazioni necessarie.**

Il Progetto Esecutivo tratterà tutti gli aspetti tecnici, gestionali ed amministrativi correlati all'attivazione del servizio; descriverà le soluzioni tecnologiche individuate e il relativo piano di realizzazione che ne definirà i tempi, le modalità di erogazione e le risorse fisiche messe a disposizione. Potrà inoltre contenere indicazioni volte ad ottimizzare il dimensionamento delle reti e dei sistemi dell'Amministrazione. In particolare, per le richieste che riguardino servizi di fonia, il

Progetto Esecutivo proporrà sempre, anche se non esplicitamente richiesto, la migrazione al servizio VoIP di tutte linee, salvo impedimenti di natura normativa o tecnologica.

Il Progetto Esecutivo sarà accompagnato da un Prospetto Economico che dettaglierà gli importi da corrispondere per ciascuno dei servizi oggetto del Progetto.

Il Progetto Esecutivo verrà sottoposto all'Amministrazione che potrà richiederne modifiche che saranno recepite da Telecom Italia entro i 10 giorni lavorativi successivi.

Le Amministrazioni contraenti socie di Lepida Spa, o collegate alla rete Lepida, dovranno inoltre attendere l'approvazione del progetto da parte di quest'ultima che rilascerà un opportuno codice di approvazione che le Amministrazioni utilizzeranno per effettuare l'Ordinativo sul portale.

2.2.2 Ordinativo di Fornitura

Una volta prodotta la versione definitiva del Progetto Esecutivo che soddisfa esattamente le esigenze espresse, l'Amministrazione potrà procedere all'inserimento sul portale, del relativo Ordinativo di Fornitura, inserendo, nel campo "**Note per il Fornitore**", il codice univoco del progetto indicato da Telecom Italia e, laddove previsto, quello di approvazione di Lepida Spa.

L'Ordinativo per poter essere valido dovrà riportare obbligatoriamente il codice di progetto e il codice di approvazione (per i soci di Lepida S.p.A., per le Amministrazioni o altri Enti collegati alla rete Lepida e per gli Enti e le Aziende del sistema sanitario regionale). L'Amministrazione e Telecom si impegnano al rispetto delle normative previste in tema di sicurezza in particolare al rispetto della normativa di cui al D.Lgs. n° 81/2008.

L'Ordinativo compilato dai punti ordinanti dotati di firma digitale viene inviato a Telecom tramite il portale stesso; in caso contrario il sistema genera l'Ordinativo che dovrà essere stampato, firmato ed inviato via fax o PEC a Telecom. Le modalità operative per la compilazione dell'Ordinativo di Fornitura sono riportate nell'apposito allegato.

L'emissione dell'Ordinativo di Fornitura rappresenta l'accettazione formale dell'intero contenuto del Progetto e delle tempistiche in esso indicate che diventano il nuovo riferimento per il calcolo di eventuali ritardi.

Telecom non può dare seguito ad Ordinatori di Fornitura che pervengano in modalità alternative a quelle descritte.

Il sistema assegna automaticamente un numero progressivo all'Ordine di Fornitura.

Entro 2 gg lavorativi dal ricevimento dell'Ordine, Telecom ne verifica la regolarità e effettua un riscontro; in caso di accettazione avvia il ciclo di attivazione del servizio.

2.2.3 Sintesi delle fasi per il perfezionamento dell'ordine

FASE 0: l'Amministrazione si registra sul sito Intercent ER, nel caso non lo sia già

FASE 1: l'Amministrazione invia a Telecom e a Lepida S.p.A. (in caso di Amministrazione socia o collegata alla rete Lepida) la richiesta del Progetto Esecutivo con gli allegati (Allegato6 e relativi **piani di i fabbisogni**)

FASE 2: *Per le Amministrazioni socie di Lepida S.p.A. o collegate alla rete Lepida:* Telecom redige il Progetto Esecutivo e il Preventivo economico, li invia, oltre che all'Amministrazione contraente anche a Lepida S.p.A.. Quest'ultima valida il progetto e assegna il codice di approvazione che trasmette successivamente all'Amministrazione e a Telecom.

Per tutte le altre Amministrazioni : Telecom redige il Progetto Esecutivo (identificato da un codice progetto univoco) e il Preventivo economico e li invia direttamente all'Amministrazione.

FASE 3: l'Amministrazione compila l'Ordine di Fornitura sul portale Intercent e lo inoltra a Telecom (tramite il portale, se dotata di firma digitale, o via fax o PEC in caso contrario).

Telecom non potrà accettare Ordinatori di Fornitura di tutte le Amministrazioni che non riportino il codice progetto univoco assegnato da Telecom.

Si ricorda inoltre che Telecom non potrà accettare Ordinatori di Fornitura di Amministrazioni socie di Lepida S.p.A. o collegate alla rete Lepida che non riportino il codice di approvazione di Lepida S.p.A.

FASE 4: Entro 2 gg lavorativi dal ricevimento dell'Ordinativo Telecom ne verifica la regolarità e tramite il portale Intercent-ER effettua un riscontro; in caso di accettazione avvia il ciclo di attivazione del servizio

FASE 5: a completamento delle fasi di attivazione e di collaudo l'Amministrazione invia via fax o PEC a Telecom e a Lepida S.p.A. (nei casi previsti) il modulo di collaudo (Allegato 6_quinq) in cui è riportata la data di attivazione dei servizi richiesti.

NOTA BENE: Al fine di ottimizzare i risultati economici conseguiti nella presente Convenzione e il servizio (complessivamente) garantisca i massimi vantaggi è opportuno sia l'attivazione della componente mobile che fissa (almeno per quanto riguarda il traffico Voce).

2.2.4 Varianti all'ordinativo

Come già descritto sopra, le richieste di variazione, aggiunta, cessazione o altre operazioni relative a servizi che fanno parte di un Progetto Esecutivo precedente, e il cui importo ammonti al massimo al 5% dell'importo contrattuale annuo del relativo Ordinativo, potranno essere inoltrate direttamente dall'Amministrazione Contraente a Telecom Italia.

Qualora l'importo relativo ai suddetti servizi superi il limite del 5% sopra menzionato, o tale estensione riguardi la un PAL Lepida, l'Amministrazione deve effettuare un nuovo ordinativo di fornitura indicando l'importo presunto, utilizzando, nei casi previsti, il medesimo codice di approvazione di Lepida S.p.A. assegnato al progetto originale.

Nel caso in cui l'Amministrazione intenda attivare nuovi servizi non ricompresi nel primo ordinativo di fornitura, essa dovrà procedere con la richiesta di Progetto Esecutivo come sopra descritto.

2.3 Consegna, Attivazione, Collaudo e Accettazione

2.3.1 Servizi ordinabili direttamente dall'Amministrazione

Ricevuto regolare Ordinativo di Fornitura, Telecom Italia si obbliga e garantire la consegna delle SIM, l'attivazione delle utenze, l'applicazione del Piano Tariffario della Convenzione e la

consegna di eventuali terminali radiomobili richiesti entro 30 gg dalla ricezione del relativo Ordinativo di Fornitura. Per quanto riguarda il termine di attivazione delle utenze, questo viene incrementato di 10 giorni solari nel caso di utenze in Mobile Number Portability da altro operatore, fatti salvi gli accordi interoperatore e la normativa vigente.

In particolare, entro il trentesimo giorno solare dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura Telecom Italia

- Consegna le schede SIM presso le sedi indicate dall'Amministrazione nell'Allegato 2, in buste sigillate e adeguatamente identificate con un codice di riferimento, complete dei PIN e del PUK e del numero identificativo dell'utente ICCID;
- Consegna gli eventuali terminali radiomobili richiesti presso le sedi indicate nell'Allegato 2 dell'Ordinativo di Fornitura, dopo averli sottoposti a test di funzionalità e completi della relativa documentazione, accessori e codice identificativo IMEI
- Per le utenze dell'Amministrazione e dei suoi dipendenti passati al nuovo piano tariffario della Convenzione, emette una fattura conclusiva comprendente tutti i corrispettivi dovuti sino alla data indicata;
- Invia via fax al Responsabile Operativo della Amministrazione un documento riepilogativo contenente i dati di ciascuna spedizione ovvero
 - Indirizzo di spedizione, data di spedizione, mezzo utilizzato
 - Elenco delle SIM (identificativo busta) e ICCID
 - Elenco dei terminali con modello e IMEI
 - Arco di numerazione assegnato (che sarà attivato al momento della attivazione delle singole SIM)
 - Indicazione della data di passaggio al nuovo piano tariffario delle utenze per le quali si è richiesta la Mobile Number Portability: il passaggio stesso dovrà avvenire prevedendo tutte le misure atte a minimizzare i disagi dall'eventuale interruzione del servizio dovuto. alle operazioni tecniche degli operatori coinvolti nella procedura di MNP

Il responsabile Operativo dell'Amministrazione provvederà a restituire via fax al Numero Verde 800 866 386 il documento riepilogativo , confermando con uno o più fax l'ordine di attivazione delle SIM per la prima fornitura.

Le SIM sono sempre spedite in stato disattivato e Telecom Italia è tenuto a comunicare al Responsabile Operativo dell'Amministrazione, al massimo nelle 24 ore seguenti l'attivazione delle SIM, l'avvenuta attivazione.

2.3.2 Servizi complessi o Personalizzati

2.3.2.1 CONSEGNA E ATTIVAZIONE

La realizzazione dei servizi complessi e personalizzati verrà descritta in ciascun Progetto Esecutivo a partire dalle tempistiche riportate nel Capitolato Tecnico. Il progetto condiviso, potrà pertanto tenere conto di eventuali esigenze personalizzate che porteranno ad una rivisitazione dei tempi di rilascio.

2.3.2.2 COLLAUDO E ACCETTAZIONE

Al termine della fase di attivazione, al fine di verificare l'aderenza delle caratteristiche tecniche della fornitura a tutte le specifiche progettuali definite nel Progetto Esecutivo, Telecom predispone prove di collaudo dei servizi richiesti. Le specifiche di collaudo sono richiamate all'interno del Progetto Esecutivo.

Il collaudo avverrà in contraddittorio tra l'Amministrazione richiedente, Lepida S.p.A. (laddove previsto) e Telecom. In alternativa, potrà essere richiesto a Telecom di effettuare il collaudo del servizio e di produrre la relativa documentazione di riscontro (autocertificazione).

Nel caso di esito positivo del collaudo, anche in modalità di autocertificazione, la data del relativo verbale o dell'autocertificazione verrà considerata quale data di accettazione ed attivazione dei servizi oggetto della fornitura e quindi di inizio dell'erogazione dei servizi, salvo diverso accordo tra le parti sulla data di inizio dell'erogazione. A tal scopo l'Amministrazione invia a Telecom il modulo di collaudo fornitura. Per quanto riguarda i servizi di telefonia tradizionale, per le

Amministrazioni che avevano già Telecom Italia come fornitore di servizi di telefonia fissa, le nuove tariffe previste in convenzione decorreranno dalla data di accettazione di Telecom dell'Ordinativo di Fornitura.

2.4 Scorta da destinarsi presso le Amministrazioni

Per agevolare le operazioni di manutenzioni degli apparati e per garantire agli utenti delle Amministrazioni la continuità del servizio anche in caso di temporanea rottura dei radiomobili, Telecom Italia, se richiesto, consegnerà al Responsabile Operativo dell'Amministrazione, assieme ai terminali e alle SIM ordinate, anche

- Un numero di terminali di scorta per ciascuna tipologia e categoria pari al massimo al 10% - arrotondato all'unità superiore – degli apparati ordinati dall'Amministrazione nella stessa tipologia e categoria.
- Un numero di SIM pari al 5%, arrotondato alla unità superiore, delle SIM ordinate dall'Amministrazione da destinarsi come scorta.

Per la fornitura delle SIM di scorta non è previsto alcun corrispettivo.

Per ciascun terminale di scorta consegnato all'Amministrazione sarà dovuto al fornitore un canone mensile pari al canone di noleggio e manutenzione previsto per la categoria di cui quel terminale fa parte.

La presenza delle SIM e dei terminali di scorta non esonera Telecom Italia dal prestare il servizio di manutenzione.

La consegna degli apparati e delle SIM di scorta sarà effettuata da Telecom Italia nelle varie localizzazioni e con i criteri di ripartizione indicati dall'Amministrazione, anche presso sedi periferiche.

3. SERVIZI DI CONTACT CENTER

3.1 Canali di accesso

Telecom Italia mette a disposizione un servizio di Contact Center multicanale, dedicato alle Amministrazioni, con personale specificatamente formato per le esigenze della Convenzione, a cui dovranno essere indirizzate le chiamate provenienti dalle Amministrazioni contraenti: il servizio è disponibile ventiquattro ore su ventiquattro, sette giorni su sette e 365 giorni all'anno.

I canali di comunicazione messi a disposizione da Telecom Italia per l'accesso al servizio di caring sono:

- Il Numero Verde 800.316.331, dedicato alla Convenzione, che mette a disposizione i seguenti servizi:

- Postselezione 1 – **INFORMATIVO**

Centrale operativa in grado di fornire alle Amministrazioni contraenti informazioni relative ai servizi compresi nella Convenzione, alle modalità di attivazione della Convenzione, alle modalità di inoltro dei reclami, alle modalità di compilazione degli Ordinativi di Fornitura, ai riferimenti commerciali di competenza ed agli aspetti amministrativi

Fornitura di informazioni inerenti la Convenzione e le modalità di sottoscrizione
Orario di copertura: dal Lunedì al Venerdì – 9.00 – 17.00 festivi esclusi

Indirizzo e mail: HD.amministrativo.intercent@telecomitalia.it

- Postselezione 2 – **GESTIONE ORDINI**

Centrale operativa in grado di gestire il flusso degli ordini: riceve la Richiesta di Progetto Esecutivo e relativi allegati, l'Ordinativo di Fornitura e il modulo di collaudo. Gestisce il riscontro sul portale Intercent all'Ordinativo.

Fornitura di supporto per la compilazione e di qualsiasi altro tipo di problema inerente all'Ordinativo di Fornitura

Orario di copertura: dal Lunedì al Venerdì – 9.00 – 17.00 festivi esclusi

Fax: 800 866 386

Indirizzo e mail: gestione.ordini.intercent@telecomitalia.it

o Postselezione 3 – **ASSISTENZA TECNICA**

Centrale operativa in grado di gestire le segnalazioni, degli Enti, relative ai servizi erogati in convenzione e le richieste di manutenzione dei terminali.

Postselezione 1 Servizi di rete mobile (furto e smarrimento, informazioni amministrative e commerciali, guasti su Servizio Messaggistica, guasti su Servizio Blackberry Easy Mail)

- Orario di copertura: H24 – 7 su 7 – 365 su 365
- Risoluzione di problematiche di carattere amministrativo per il dual billing
- Ricezione di comunicazioni relative a furto o smarrimento
- Richiesta di informazioni circa l'utilizzo delle apparecchiature e dei servizi
- Localizzazione del punto di assistenza tecnica più vicino all'utilizzatore
- Fornitura di assistenza in caso di difficoltà di esercizio
- Segnalazione di guasti alla rete, SIM, agli apparati mobili o alle apparecchiature in dotazione alle Amministrazioni
- Segnalazione di malfunzionamenti sul Servizio di Messaggistica
- Segnalazione di malfunzionamenti sul Servizio BB Easy Mail

Postselezione 2 Guasti su servizi avanzati di rete mobile (MDM, Push email BES10, Push email Top Mail, Infotim, Fillet management, APN dedicato)

- Segnalazione di guasti ai servizi avanzati di rete mobile (MDM, Push email BB BES10 e BB Top Mail, APN dedicato)

Postselezione 3: Guasti su servizi di rete fissa

- Segnalazione di guasti ai servizi di telefonia tradizionale VoIP e trasmissione Dati.

Postselezione 4 - STATO AVANZAMENTO PROGETTI RICHIESTI

- Orario di copertura: dal Lunedì al Venerdì – 9.00 – 17.00 festivi esclusi
- E.mail; progettazione.intercent@telecomitalia.it

Inoltre, per le Amministrazioni socie o collegate alla rete Lepida, è disponibile il seguente servizio di **supporto da parte di Lepida S.p.A.**

- Telefono: 051/6338815
- email: fissomobile@lepida.it

3.2 Assistenza e Manutenzione

La richiesta di qualsiasi servizio di assistenza tecnica e manutenzione sui prodotti/servizi erogati in Convenzione, viene fatta attraverso il Numero Verde 800.316.331 con post selezione 3.

Tramite l'apertura di ticket al suddetto Numero verde viene garantita, oltre alla gestione dei guasti fonia e dati relativi alla telefonia fissa, la riparazione e la sostituzione degli apparati mobili, SIM e accessori facenti parte della fornitura base in caso di guasti e malfunzionamenti che siano

imputabili a difetti del prodotto ovvero ad eventi accidentali e involontari. Quindi apparati ed accessori saranno riparati oppure, a scelta di Telecom Italia, sostituiti con prodotti di uguale marca e modello nuovi o rigenerati ma solo nel caso in cui i terminali siano già stati effettivamente utilizzati dagli utenti per più di due mesi.

Per la sola fase iniziale della Convenzione la manutenzione degli accessori verrà garantita mediante l'invio di un quantitativo di accessori [batteria (se prevista), caricabatteria e auricolare (se previsto)] pari al 5% del totale terminali ordinati.

3.2.1 Finestra temporale di erogazione

I servizi in convenzione vengono erogati di default in copertura standard.

Sono previste due possibili **finestre di erogazione** del servizio di manutenzione:

- finestra temporale di erogazione standard:
 - 08:00 – 20:00 giorni feriali;
 - 08:00 – 14:00 sabato.
- finestra temporale di erogazione estesa:
 - 00:00 – 24:00, 7 giorni su 7.

Le finestre di erogazione del servizio di manutenzione potranno essere definite dall'Amministrazione Contraente per ogni singolo servizio o linea al momento dell'Ordinativo o tramite successive richieste di riconfigurazione.

3.2.2 Modalità di erogazione del servizio di assistenza tecnica per guasti e malfunzionamenti di SIM e terminali

Telecom Italia garantisce il servizio di cui sopra attraverso due modalità, a scelta della Amministrazione:

- Consegna del materiale difettoso presso un punto di assistenza di Telecom Italia: l'utente chiama il Numero Verde 800 316 331 denunciando il disservizio; riceve dall'Help Desk l'indicazione del numero di ticket di riferimento del guasto e l'indirizzo del Centro di Assistenza più vicino a dove si trova; può pertanto rivolgersi al centro di assistenza segnalato (ma anche ad un qualsiasi altro Centro di Assistenza facente parte della reti di assistenza di Telecom Italia) e, dopo essersi identificato quale utente di una delle Amministrazioni aderenti la Convenzione e comunicato il numero di ticket assegnato dall'Help Desk , consegnerà la SIM o l'apparato difettosi dovendo ricevere nel secondo caso, se richiesto, un terminale provvisoriamente sostitutivo. Il Responsabile Operativo dell'Amministrazione informerà Responsabile di Servizio del Fornitore al fax 800 909 009 fornendo copia della documentazione rilasciata all'utente. Telecom Italia consegnerà agli utenti gli apparecchi riparati ovvero quelli definitivamente sostituiti, presso lo stesso centro di assistenza o con spedizione all'indirizzo indicato dall'utente entro i seguenti tempi
 - § **Apparati**: 10 giorni solari (escluse domeniche e festivi) intercorrenti tra la ricezione del materiale danneggiato e la consegna degli apparecchi riparati ovvero di quelli definitivamente sostituiti
 - § **SIM**: contestualmente alla ricezione di quella danneggiata
- Spedizione del materiale difettoso: il Responsabile Operativo della Amministrazione richiede al fax 800 909 009 a Telecom Italia la riparazione/sostituzione delle SIM e/o degli apparati e provvederà ad inviare il materiale da riparare/sostituire all'indirizzo indicato da Telecom Italia. Quest'ultimo darà riscontro all'Amministrazione stessa dell'avvenuta ricezione del materiale indicando la data di ricezione. In questo caso sarà cura del Responsabile Operativo dell'Amministrazione procedere a consegnare all'utente un terminale provvisoriamente o definitivamente sostitutivo, attingendo alla scorta di cui alla sezione 2.4. Telecom Italia provvederà comunque a consegnare, all'indirizzo indicato dalla Amministrazione, le SIM sostituite e gli apparati riparati, ovvero definitivamente sostituiti nel tempi di seguito indicati:
 - **Apparati**: 10 giorni solari (escluse domeniche e festivi) intercorrenti tra la ricezione del materiale danneggiato e la consegna degli apparecchi riparati ovvero di quelli definitivamente sostituiti

- **SIM:** entro 5 giorni solari (escluse domeniche e festivi) intercorrenti tra l'invio a Telecom Italia della richiesta di sostituzione della SIM danneggiata e la consegna della SIM sostitutiva.

3.2.3 Servizio di assistenza nell'eventualità di Furto e smarrimento del radiomobile e SIM

Nel caso di furto e/o smarrimento del radiomobile e della SIM si osserverà quanto segue:

- L'utente o il Responsabile Operativo per l'Amministrazione darà comunicazione verbalmente al Call Center, al numero 800 316 331 postselezione 3, per effettuare l'operazione di blocco della carta SIM
- Il Responsabile Operativo per l'Amministrazione invierà al fax 800 909 009 di Telecom Italia
 - copia della denuncia di furto e/o smarrimento presentata alle Autorità Competenti, indicando il numero IMEI dell'apparecchio
 - richiesta per un nuovo radiomobile e per una nuova scheda SIM associata allo stesso numero di telefono nel caso non sia possibile usare SIM in scorta presso l'Amministrazione, indicando l'indirizzo cui inviare il materiale.

La sostituzione sarà completa per il radiomobile ma con esclusione degli accessori acquistati a parte (batterie aggiuntive ecc.)

Verranno garantite le seguenti tempistiche per il servizio di assistenza in caso di furto/smarrimento di terminali e SIM:

- **Consegna del terminale sostitutivo:** 5 giorni solari (escluse domeniche e festivi) intercorrenti tra la ricezione del fax e la consegna del radiomobile sostitutivo
- **Consegna della SIM sostitutiva:** entro 3 giorni solari (escluse domeniche e festivi) intercorrenti tra la ricezione del fax e la la consegna della SIM sostitutiva

Per tale servizio nulla è dovuto a Telecom Italia fino al raggiungimento del 5% del totale dei radiomobili/SIM richiesti dalla singola Amministrazione; in caso di eccedenza di tale quantitativo per ogni unità smarrita o rubata è previsto il pagamento di un importo pari al 20% del prezzo dell'apparato.

Telecom Italia garantisce il servizio di verifica dell'IMEI per un controllo degli apparati radiomobili smarriti, rubati o comunque utilizzati al di fuori della Convenzione.

4. CONDIZIONI ECONOMICHE, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

4.1 Prezzi

Per ciò che concerne la tariffazione del traffico mobile non è previsto alcun costo di connessione (cd scatto alla risposta) per tutte le chiamate vocali e per tutti i collegamenti dati, sia IP commutato mobile che GPRS/EDGE/UMTS/HSPA/LTE.

La tariffazione dei consumi avverrà sulla base dei secondi di traffico realmente effettuati.

I prezzi dei servizi sono disponibili nel listino scaricabile dal sito www.intercent.it, sezione Convenzioni attive.

4.2 Fatturazione e pagamenti

Il pagamento dei corrispettivi è effettuato dall'Amministrazione Contraente in favore di Telecom, sulla base delle fatture emesse bimestralmente da quest'ultimo conformemente alle modalità previste dalla normativa, anche secondaria, vigente in materia, a decorrere dal bimestre successivo alla data di attivazione del servizio. Eventuali deroghe dovranno essere richieste dall'Amministrazione Contraente e concordate preventivamente con Telecom.

Ciascuna fattura emessa da Telecom indicherà il riferimento alla Convenzione e sarà intestata e spedita all'Amministrazione Contraente.

I pagamenti dovranno essere effettuati ai sensi del D.Lgs. n. 231/2002 e successive modifiche. In accordo con Telecom è configurabile una dilazione a 90 gg.. Analogo accordo concerne l'eventuale corresponsione di interessi moratori.

Si intendono ricevute il 15 del mese, tutte le fatture registrate tra il 1° e il 15° giorno del mese stesso. Il 30 del mese, tutte le fatture registrate tra il 16° e l'ultimo giorno del mese stesso.

L'importo delle predette fatture è bonificato sui seguenti conti correnti, così come indicato nello schema di convenzione:

IBAN IT 26 S 02008 09440 000003050681 per i servizi di telefonia FISSA;

IBAN IT 59 B 01030 02827 000006699933 per i servizi di telefonia MOBILE.

Telecom può cedere a terzi i crediti della fornitura solo ed esclusivamente a seguito di specifica autorizzazione da parte dell'Amministrazione debitrice.

5. ELENCO ALLEGATI

- Allegato 1: Prodotti/servizi in Convenzione
- Allegato 1 bis: Servizi Aggiuntivi presenti in Convenzione
- Allegato 2, 2 bis e 2 ter: Moduli allegati all’Ordinativo di Fornitura
- Allegato 3: Number Portability
- Allegato 4: Modulo cessione utenza dipendente
- Allegato 5: SIM e Terminali radiomobili
- Allegato 6: Modulo richiesta servizi a progetto e relativi piani di fabbisogno
- Allegato 7, 7 bis e 7 ter: Moduli Dual Billing