



**Servizi di trasmissione dati e voce  
su reti fisse (Lotto 1) e mobili (Lotto 2)**

## **GUIDA ALLA CONVENZIONE**

## INDICE

|   |           |
|---|-----------|
| <b>AVVERTENZA.....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>RUOLI, DEFINIZIONI E RESPONSABILITÀ.....</b>   | <b>6</b>  |
| <b>1. DURATA E LIMITI DELLA CONVENZIONE.....</b>  | <b>7</b>  |
| <b>2. MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA PER LA PRESA IN CARICO DELLE<br/>CONSISTENZE IN ESSERE NELLA PRECEDENTE CONVENZIONE INTERCENT-ER .....</b> | <b>8</b>  |
| <b>2.1 Presa in carico e riscatto dei terminali radiomobili dalla precedente convenzione.....</b>   | <b>9</b>  |
| <b>3. RICHIESTE DI ATTIVAZIONE DI NUOVI SERVIZI .....</b>   | <b>10</b> |
| <b>3.1 Servizi senza progetto.....</b>  | <b>11</b> |
| 3.1.1 [Lotto1 ] Linee telefoniche tradizionali, Numero Verde e Addebito Ripartito.....  | 12        |
| 3.1.2 [Lotto 1] Terminali VoIP.....   | 12        |
| 3.1.3 [Lotto 1] Traslochi.....  | 12        |
| 3.1.4 [Lotto 1] Operazioni di riconfigurazione su accessi dati.....   | 13        |
| 3.1.5 [Lotto 2] Fornitura SIM.....  | 13        |
| 3.1.6 [Lotto 2] Servizio di trasmissione dati su rete mobile.....   | 16        |
| 3.1.7 [Lotto 2] Prima attivazione di utenze di rete mobile .....  | 16        |
| 3.1.8 [Lotto 2] Ordinativi di utenze di rete mobile successivi all'adesione .....   | 20        |
| 3.1.9 [Lotto 2] Doppia SIM e SIM "Machine-to-Machine".....  | 20        |
| 3.1.10 [Lotto 2] Terminali radiomobili .....  | 21        |
| 3.1.11 [Lotto 2] Accettazione delle forniture di SIM e apparati radiomobili.....  | 21        |
| 3.1.12 [Lotto 2] Scorta da destinarsi presso le Amministrazioni .....   | 22        |
| 3.1.13 [Lotto 2] Dual Billing .....   | 22        |
| 3.1.14 [Lotto 2] RPV e profili di abilitazione.....   | 24        |
| 3.1.15 [Lotto 2] Variazione dei profili di abilitazione delle utenze mobili.....  | 25        |
| 3.1.16 Fuori produzione ed evoluzione tecnologica dei terminali .....   | 25        |
| 3.1.17 Sostituzione e riscatto dei terminali VoIP e radiomobili .....   | 26        |

|            |  |           |
|------------|--|-----------|
| <b>3.2</b> | <b>Servizi complessi o personalizzati .....</b>  | <b>26</b> |
| 3.2.1      | Richiesta di Progetto Esecutivo .....  | 26        |
| 3.2.2      | Ordinativo di Fornitura .....  | 28        |
| 3.2.3      | Realizzazione .....  | 29        |
| 3.2.4      | Collaudo e Accettazione .....  | 29        |
| 3.2.5      | Riepilogo del processo di fornitura con progetto esecutivo .....                               | 29        |
| 3.2.6      | Varianti all'ordinativo .....  | 30        |
| <b>4.</b>  | <b>SERVIZI DI CONTACT CENTER .....</b>   | <b>31</b> |
| <b>4.1</b> | <b>Canali di accesso .....</b>   | <b>31</b> |
| <b>4.2</b> | <b>Stato avanzamento progetti .....</b>  | <b>32</b> |
| <b>4.3</b> | <b>Assistenza e Manutenzione .....</b>   | <b>32</b> |
| 4.3.1      | Finestra temporale di erogazione .....   | 33        |
| 4.3.2      | [Lotto 2] Assistenza tecnica per guasti e malfunzionamenti di SIM e terminali .....            | 33        |
| 4.3.3      | [Lotto 2] Assistenza in caso di Furto e smarrimento del radiomobile e SIM .....                | 34        |
| <b>5.</b>  | <b>TEMPI DI PROVISIONING .....</b>   | <b>36</b> |
| <b>6.</b>  | <b>CONDIZIONI ECONOMICHE, FATTURAZIONE E PAGAMENTI .....</b>                                   | <b>40</b> |
| <b>6.1</b> | <b>[Lotto 1] Condizioni economiche per i servizi di trasmissione dati e voce su rete fissa</b> | <b>40</b> |
| 6.1.1      | Servizi di telefonia fissa tradizionale e VoIP .....   | 40        |
| 6.1.2      | Servizi di Addebito al Chiamato e di Addebito Ripartito .....                                  | 42        |
| 6.1.3      | Soluzione VoIP ad Alta Affidabilità .....  | 42        |
| 6.1.4      | Servizio Fax Server .....  | 42        |
| 6.1.5      | Noleggio di terminali VoIP .....   | 43        |
| 6.1.6      | Servizi di trasmissione dati su rete fissa o equivalente .....                                 | 43        |
| 6.1.7      | Riconfigurazione degli accessi dati .....  | 44        |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>6.2 [Lotto 2] Condizioni economiche per i Servizi di trasmissione dati e voce su rete mobile.....</b> | <b>45</b> |
| 6.2.1 Servizio di telefonia mobile e RPV .....   | 45        |
| 6.2.2 Servizi di trasmissione dati su rete mobile .....  | 46        |
| 6.2.3 Tariffazione di SIM e terminali .....  | 49        |
| 6.2.4 Copertura temporanea di rete mobile.....   | 50        |
| 6.2.5 Servizi di Mobile Device Management .....  | 50        |
| <b>6.3 Tariffazione dei servizi aggiuntivi .....</b>   | <b>50</b> |
| <b>6.4 Fatturazione e pagamenti .....</b>  | <b>50</b> |
| <b>7. ELENCO ALLEGATI .....</b>  | <b>52</b> |

## AVVERTENZA

Laddove non diversamente specificato, quanto riportato nella presente Guida si applica per entrambi i Lotti della Convenzione.

## PREMESSA

Scopo di questa Guida è presentare alle Amministrazioni Ordinanti le modalità per la sottoscrizione dei servizi disponibili nella **Convenzione per la fornitura di servizi di trasmissione dati e voce su reti fisse e mobili**. Per agevolare l'utilizzo della Guida, la seguente documentazione è riportata in Allegato:

- Descrizione tecnica dei servizi e degli apparati
- Modulistica per la presa in carico dei servizi esistenti e la richiesta di nuovi servizi

Le condizioni economiche sono riportate nei Listini Prezzi, disponibili nella pagina del portale Intercent dedicata alla Convenzione.

## **RUOLI, DEFINIZIONI E RESPONSABILITÀ**

Per agevolare la lettura del documento si riportano qui di seguito definizioni e ruoli degli attori coinvolti nell'esercizio della Convenzione.

- **Amministrazione Aggiudicatrice** (nel seguito: **Agenzia**)

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.

È 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** (nel seguito: **Amministrazione**)

Ogni Pubblica Amministrazione, Ente o Organismo di diritto pubblico legittimato all'acquisto da Convenzione-Quadro di beni e servizi tramite il Sistema gestito dall'Agenzia ovvero Amministrazione o Ente di cui all'art. 19 L.R. del 24 maggio 2004, n. 11, previa registrazione al sistema e notifica del punti ordinanti.

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.

- **TIM S.p.A.** (nel seguito: **TIM**)

Il Fornitore aggiudicatario della "Procedura aperta per la fornitura di servizi di trasmissione dati e voce su reti fisse (Lotto 1) e su rete mobile (Lotto 2)" e che ha sottoscritto in data 17/07/2018 la relativa Convenzione obbligandosi a quanto nella stessa previsto e comunque ad eseguire gli Ordinativi di Fornitura;

- **Ordinativo di Fornitura** (nel seguito: **OdF**)

Il documento, generato dal portale, con il quale le Amministrazioni aderiscono alla Convenzione, specificando i beni e servizi che intendono acquisire ed il luogo di consegna degli stessi, impegnando TIM alla esecuzione della richiesta, previa accettazione da parte di quest'ultima;

- **Sito**

Lo spazio web sul portale Internet all'indirizzo <http://intercenter.regione.emilia-romagna.it>, gestito dalla Agenzia, contenente un'area riservata a ciascuna Convenzione;

## 1. DURATA E LIMITI DELLA CONVENZIONE

La durata della Convenzione è fissata in **36 (trentasei) mesi** a decorrere dal **17/07/2018**; la durata potrà essere rinnovata fino ad ulteriori **12 (dodici) mesi** su comunicazione scritta dell'Agenzia Intercent-ER, qualora alla scadenza del termine non sia esaurito l'importo massimo spendibile, anche eventualmente incrementato, e fino al raggiungimento del medesimo.

Le Amministrazioni che aderiscono alla Convenzione potranno emettere gli Ordinativi di Fornitura solamente durante la validità della Convenzione. I singoli Ordinativi, e i corrispondenti contratti attuativi, avranno la scadenza corrispondente al 48° mese successivo alla stipula della Convenzione, indipendentemente dalla data di emissione degli stessi; tale vincolo è valido anche per gli Ordinativi di Fornitura emessi per Servizi Aggiuntivi.

La durata degli Ordinativi di Fornitura, su determinazione della singola Amministrazione Contraente, potrà essere prorogata sino ad un massimo di ulteriori 6 mesi, al fine di consentire l'eventuale migrazione delle utenze alla successiva edizione della Convenzione per servizi analoghi.

Per i servizi di connettività dati su rete fissa o equivalente è prevista una durata contrattuale minima, calcolata a partire dalla data del relativo Ordinativo di Fornitura, salvo scadenza della Convenzione; più precisamente:

- **6 mesi** per tutti gli accessi asimmetrici escluso il TDAG 1000 e per gli accessi simmetrici con Banda Minima Garantita minore di 10 Mb/s;
- **1 anno** per il TDAG 1000 e per gli accessi simmetrici con Banda Minima Garantita maggiore o uguale di 10 Mb/s.

È facoltà di TIM non accettare un ordinativo durante gli ultimi mesi di durata della Convenzione, se la durata minima contrattuale è inferiore al tempo residuo allo scadere della Convenzione.

Si precisa che nell'ordinativo di fornitura generato dalla piattaforma SATER di Intercent-ER è riportato il valore annuo dei servizi; resta fermo che il periodo di validità dell'ordinativo decorre dal momento del suo invio e termina il 16 luglio 2022, pertanto il valore complessivo dell'ordinativo è quello risultante dal prodotto del valore annuo moltiplicato per il periodo di effettiva vigenza dell'ordinativo stesso.

## 2. MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA PER LA PRESA IN CARICO DELLE CONSISTENZE IN ESSERE NELLA PRECEDENTE CONVENZIONE INTERCENT-ER

In questo § si descrive la procedura per la presa in carico dei servizi esistenti, applicabile per tutte le Amministrazioni Contraenti aderenti alla precedente Convenzione Integrata Intercent (mobile e fissa). Per le nuove attivazioni, si rimanda al § successivo.

Per la migrazione dei servizi di base, che non preveda la variazione di profilo, L'Amministrazione invia a LepidaSpa, all'indirizzo [fissomobile@lepida.it](mailto:fissomobile@lepida.it) i Piani dei Fabbisogni per il lotto 1 (all. A6B/A6D) e per il lotto 2 (all. A2/A2B). I servizi di base sono i seguenti:

- **Lotto 1**
  - Fonia tradizionale
  - Fonia VoIP
  - Addebito al Chiamato (Numero Verde)
  - Addebito Ripartito
  - Fax Server
  
- **Lotto 2**
  - Fornitura SIM
  - Terminali per rete mobile
  - Servizio di Dual Billing
  - Servizi di RPV e profili di abilitazione
  - Servizio di trasmissione dati su rete mobile

LepidaSpa assegna il codice di approvazione rispondendo per e-mail all'Amministrazione ordinante e a Gestione Ordini (all'indirizzo [gestione.ordini.intercent@telecomitalia.it](mailto:gestione.ordini.intercent@telecomitalia.it)), inoltrando anche la documentazione approvata.

Una volta ricevuto il codice di approvazione da LepidaSpA, l'Amministrazione potrà generare sul portale il relativo Ordinativo di Fornitura, inserendo nel campo "**Note per il Fornitore**", il predetto codice e allegando il Piano dei Fabbisogni approvato.

**L'Ordinativo di Fornitura per poter essere valido deve riportare obbligatoriamente il codice di approvazione di Lepida SpA.**

In caso di migrazione di servizi dati su rete fissa e di servizi non inclusi nel precedente elenco, l'Amministrazione invia a TIM la Richiesta di Progetto Esecutivo e relativo Piano dei Fabbisogni



all'indirizzo di email gestione.ordini.intercent@telecomitalia.it e in copia a Lepida SpA all'indirizzo di email fissomobile@lepida.it.

Le attività successive all'invio della richiesta di Progetto Esecutivo sono descritte al paragrafo "3.2 Servizi complessi o personalizzati".

A partire dalla data di stipula della presente Convenzione sono previsti 6 (sei) mesi di deroga dai tempi di *provisioning* definiti dal Capitolato Tecnico, per consentire a TIM S.p.A. la presa in carico di tutti i servizi esistenti.

## **2.1 Presa in carico e riscatto dei terminali radiomobili dalla precedente convenzione**

All'avvio della Convenzione, TIM prenderà in carico tutti gli apparati in dotazione alle Amministrazioni che non siano stati riscattati dalle Amministrazioni stesse. TIM applicherà all'Amministrazione il canone di noleggio previsto dal listino in vigore al termine della precedente Convenzione, comprensivo del servizio di manutenzione, eventualmente ridotto del 50% se sono stati già corrisposti 36 canoni mensili (sommando i canoni corrisposti nella Convenzione precedente e nella nuova). Nel caso di apparati noleggiati nella precedente Convenzione e riscattati dall'Amministrazione Contraente, non sarà dovuto a TIM alcun canone e verrà a cessare il servizio di manutenzione.

### 3. RICHIESTE DI ATTIVAZIONE DI NUOVI SERVIZI

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 essere raggruppati in due categorie:

1. **Servizi senza progetto:** sono le componenti del catalogo della Convenzione ordinabili dall'Amministrazione senza la necessità di un progetto, **previa approvazione di LepidaSpA.** L'ordine si completa mediante la compilazione sul Portale dell'Ordinativo di Fornitura e dei relativi Allegati. In particolare, i servizi che appartengono a questa categoria sono:

- **Lotto 1**

- Linee telefoniche tradizionali
- Numeri Verdi e Addebito Ripartito
- Terminali VoIP (*è consigliabile richiedere questo servizio nell'ambito di un Progetto Esecutivo al fine di accertare preventivamente l'interoperabilità tra la piattaforma VoIP dell'Amministrazione richiedente e i terminali offerti*)
- Operazioni di riconfigurazione servizi dati successive all'attivazione iniziale

- **Lotto 2**

- Fornitura SIM
- Terminali per rete mobile
- Servizio di Dual Billing
- Servizi di RPV e profili di abilitazione
- Servizio di trasmissione dati su rete mobile

2. **Servizi complessi o con forte componente di personalizzazione** che, per la buona riuscita della fornitura, possono essere ordinati dall'Amministrazione solo dopo che sia stato sviluppato, a cura TIM, un Progetto Esecutivo, da allegare all'Ordinativo di Fornitura vero e proprio. I servizi ordinabili solo a fronte dello sviluppo progettuale di TIM sono tutti quelli non compresi nel punto precedente, in particolare:

- **Lotto 1**

- Servizi di telefonia fissa VOIP
- Servizio di Fax Server
- Servizi di trasmissione dati su rete fissa o equivalente

- **Lotto 2**

- Servizi Temporanei di rete e coperture ad hoc su rete mobile
- Servizi di Mobile Device Management
- Servizi aggiuntivi. La descrizione dettagliata di questi servizi è disponibile nei documenti presenti sul Sito dell'Agenzia Intercent-ER

**Per le Amministrazioni che avevano aderito alla precedente Convenzione, le richieste di nuove attivazioni saranno accettate contestualmente o successivamente al ricevimento dell'Ordinativo di Fornitura per la migrazione degli analoghi servizi eventualmente acquisiti nella precedente Convenzione.**

**Ogni Ordinativo di Fornitura deve essere approvato preliminarmente da LepidaSpA.** Le Amministrazioni dovranno quindi inviare a LepidaSpa, **prima di generare l'ordinativo sul portale**, una richiesta di autorizzazione, a fronte della quale sarà fornito un codice di autorizzazione che le Amministrazioni dovranno riportare nel campo **"Note per il Fornitore"** della piattaforma in fase di generazione dell'Ordinativo.

### **3.1 Servizi senza progetto**

In questo caso, l'Amministrazione invia a LepidaSpa all'indirizzo [fissomobile@lepida.it](mailto:fissomobile@lepida.it) i Piani dei Fabbisogni, e i moduli corrispondenti ai prodotti/servizi da allegare all'Ordinativo di Fornitura, ove previsti.

LepidaSpa assegna il codice di approvazione rispondendo per e-mail all'Amministrazione ordinante e a Gestione Ordini (all'indirizzo [gestione.ordini.intercent@telecomitalia.it](mailto:gestione.ordini.intercent@telecomitalia.it)), inoltrando anche la documentazione approvata.

Una volta ricevuta il codice di approvazione da LepidaSpA, l'Amministrazione può generare sul portale il relativo Ordinativo di Fornitura, inserendo, nel campo **"Note per il Fornitore"**, il codice di approvazione di LepidaSpA e allegando la predetta documentazione approvata.

L'Ordinativo di Fornitura per poter essere valido deve riportare obbligatoriamente il codice di approvazione di Lepida SpA.

Per ogni Ordinativo di Fornitura ricevuto ed entro **2 (due) giorni** lavorativi successivi alla ricezione, TIM provvede ad accettare o rifiutare l'Ordinativo di Fornitura; in quest'ultimo caso, TIM notifica all'Amministrazione l'incompletezza o erroneità dell'Ordinativo di Fornitura medesimo e/o degli eventuali moduli allegati e la conseguente non processabilità dello stesso, fornendo tutto il supporto e le indicazioni necessarie affinché l'Ordinativo di Fornitura possa essere debitamente compilato e quindi accettato.

La ricezione dell'Ordinativo di Fornitura fa decorrere i tempi previsti dal Capitolato per la realizzazione del servizio richiesto.

**Nei §§ successivi sono elencati i servizi ordinabili senza progetto e la documentazione necessaria da allegare all'Ordinativo di Fornitura.**

### 3.1.1 [Lotto1 ] Linee telefoniche tradizionali, Numero Verde e Addebito Ripartito

- ➔ Allegare all'OdF il Piano dei Fabbisogni Servizi Fonia<sup>1</sup>; si raccomanda di consultare le note per la corretta compilazione.

### 3.1.2 [Lotto 1] Terminali VoIP

- ➔ Indicare direttamente nell'Ordinativo di Fornitura il numero e la categoria di apparati richiesti.

I terminali VOIP possono essere richiesti dall'Amministrazione Contraente in qualunque momento durante l'intera durata della Convenzione, indipendentemente dall'attivazione di eventuali servizi di telefonia fissa VoIP.

TIM garantisce la piena conformità ai requisiti di Capitolato per tutte le tipologie di apparati presenti nel listino della Convenzione e dettagliate nel predetto Allegato a cui si rimanda per maggiori informazioni.

### 3.1.3 [Lotto 1] Traslochi

L'Amministrazione può richiedere lo spostamento di un servizio attivo all'interno della sede (trasloco interno) o su una sede diversa (trasloco esterno).

Il **trasloco interno** non prevede oneri, ma si ricorda che la predisposizione delle infrastrutture (a titolo esemplificativo: canalizzazioni, cavedi, ecc.) da utilizzare per la posa dei cavi e per l'alloggiamento degli apparati di terminazione è di esclusiva competenza dell'Amministrazione.

Il **trasloco esterno** è gratuito per le sole linee telefoniche tradizionali e VoIP; per le linee dati è previsto il pagamento del contributo di attivazione corrispondente al profilo della linea stessa e pari ad una mensilità. Si precisa che, se le linee telefoniche VoIP sono realizzate su un accesso dati acquistato in Convenzione, in questo caso va previsto il pagamento del contributo di attivazione per il trasloco di tale accesso dati. **Il mantenimento del numero telefonico non è garantito a priori in caso di trasloco esterno.**

In entrambi i casi, TIM opera per rendere l'attivazione del nuovo collegamento il più possibile contestuale alla dismissione del vecchio e ridurre il disservizio, concordando preventivamente con

---

<sup>1</sup> Allegato 6B

l'Amministrazione la finestra oraria di lavorazione. Interventi fuori orario base (lunedì-venerdì 08:00-16:30, festivi esclusi) sono soggetti ad oneri aggiuntivi da valutare puntualmente.

Si ricorda inoltre che l'Amministrazione può richiedere l'attivazione del nuovo collegamento, ossia del collegamento identico all'attuale nella nuova posizione, prima della cessazione dell'attuale, in modo da avere continuità di servizio. In questo caso l'Amministrazione deve corrispondere il canone di entrambi gli accessi, come da listino della Convenzione, dall'attivazione del nuovo accesso fino al termine delle procedure di trasloco.

#### 3.1.4 [Lotto 1] Operazioni di riconfigurazione su accessi dati

- ➔ Allegare all'Ordinativo di Fornitura il Piano dei Fabbisogni Altri Servizi<sup>2</sup>, compilato nella sezione apposita.

L'Amministrazione può richiedere a TIM la modifica della configurazione degli accessi dati intranet /Internet successivamente all'attivazione o alla presa in carico. Le operazioni di riconfigurazione non determinano variazione di profilo e riguardano tipicamente

- Regole NAT/PAT
- Classi di Servizio
- Routing IP
- Indirizzamento IP pubblico

Le operazioni di riconfigurazione sono soggette ad un costo di attivazione e, nel caso di modifica della Classe di Servizio, possono determinare una variazione del canone mensile.

#### 3.1.5 [Lotto 2] Fornitura SIM

Le SIM fornite sono di nuova generazione con almeno 128 Kbyte di memoria e in formato *Triple-Cut* (SIM tradizionale, MicroSIM e NanoSIM).

Le SIM sono sempre consegnate o spedite in stato disattivato. I termini di attivazione delle utenze sono descritti nei §§ 3.1.6 e 3.1.8.

La SIM fornisce l'abilitazione al servizio di telefonia mobile, utilizzabile mediante terminali forniti in Convenzione oppure mediante terminali e dispositivi di proprietà della Amministrazione. **I servizi di trasmissione dati sono opzionali, sono cioè attivabili per singola utenza e solo su richiesta delle Amministrazioni Contraenti, mediante sottoscrizione di un plafond di traffico dati.** Tutte

---

<sup>2</sup> Allegato 6D

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

La tariffazione per i servizi erogati alle singole utenze può essere richiesta sia con abbonamento (a fatturazione posticipata), sia con la modalità ricaricabile, come meglio descritto nel seguito. È consentito a una stessa Amministrazione Contraente di ordinare una qualunque combinazione di profili ricaricabili e in abbonamento.

Tutte le SIM saranno inoltre disabilitate alla fruizione dei servizi speciali a pagamento (es. servizi informativi premium).

Al fine di rispettare i livelli di servizio richiesti, le Amministrazioni potranno utilizzare i servizi sopra citati unicamente con le modalità previste dalla presente Guida e relativi Allegati. Non potranno pertanto essere installati apparati o software (di proprietà dell'Ente o di Terzi) che possano modificare strutturalmente la natura dei servizi erogati. In particolare i servizi di fonia mobile non potranno essere originati da rete fissa, né erogati propriamente su rete fissa, né attraverso apparati per la trasformazione del traffico da "fisso – mobile" (ivi compreso il traffico "interni del PBX dell'Amministrazione – mobile") a "mobile – mobile".

#### 3.1.5.1 SIM RICARICABILI

La soluzione ricaricabile è basata sul meccanismo tradizionale, in cui viene accreditato all'utente un determinato importo a scalare per singola linea mobile, da utilizzare per chiamate vocali, SMS, servizi dati, e che viene eroso in funzione del consumo effettuato. Tutte le linee ricaricabili sono generate, alla data di attivazione, con 5,00 € (IVA inclusa) di credito residuo, che verrà addebitato nella prima fattura utile.

La ricarica può essere effettuata sulla base della singola utenza o sul totale delle linee della stessa Amministrazione Contraente.

Il credito può essere ricaricato secondo tempi e modi prescelti dall'Amministrazione Contraente, e in particolare attraverso due modalità distinte:

- **servizio di ricarica automatica** (post-pagato, con addebito in fattura): 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 12,00 € (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: 12,00 24,00 e 48,00 € (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 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**, 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, tabaccherie, bar e aree di servizio abilitate;
  - tramite sito <https://mycompany.telecomitalia.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.

La SIM ricaricabile ha 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).

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).

### 3.1.6 [Lotto 2] Servizio di trasmissione dati su rete mobile

I servizi di trasmissione dati sono opzionali, sono cioè attivabili per singola utenza **solo su richiesta delle Amministrazioni Contraenti**, mediante compilazione dell'Allegato 2/2B.

Il servizio è individuato con uno specifico APN (Access Point Name) preconfigurato sulle SIM attivate in dotazione, tramite il quale è possibile accedere e navigare in Internet. Salvo esplicita richiesta dell'Amministrazione<sup>3</sup>, è disabilitato l'accesso ad APN per i quali sono previsti servizi a pagamento, cioè non inclusi nel piano tariffario della presente Convenzione.

### 3.1.7 [Lotto 2] Prima attivazione di utenze di rete mobile

➔ Allegare all'OdF i Moduli

- Modulo Ordinativo di Fornitura SIM Abbonamento e terminali<sup>4</sup> e/o
- Modulo Ordinativo di Fornitura SIM Ricaricabili<sup>5</sup>

TIM garantisce la consegna delle SIM, l'attivazione delle utenze, l'applicazione del piano tariffario di Convenzione, e la consegna degli eventuali terminali radiomobili richiesti, **entro 30 (trenta) giorni solari** dalla ricezione del relativo Ordinativo di Fornitura di prima attivazione, completo di tutti gli Allegati necessari, da caricare sul portale Intercent, fatte salve le eccezioni evidenziate nel seguito.

Il termine di attivazione delle utenze è incrementato di **10 (dieci) giorni solari** nel caso di utenze in Mobile Number Portability (MNP), fatti salvi gli accordi inter-operatore e la normativa vigente.

Nell'Ordinativo di Fornitura, l'Amministrazione deve specificare il numero di utenze richieste, distinguendo tra i seguenti casi:

- a. **nuove utenze**, corrispondenti cioè a nuove numerazioni TIM;

---

<sup>3</sup> Allegato 2C - Modulo Richiesta abilitazione WAP

<sup>4</sup> Allegato 2

<sup>5</sup> Allegato 2B



- b. **utenze TIM già attive intestate all'Amministrazione Contraente**, e che l'Amministrazione desidera includere nella Convenzione con mantenimento del numero telefonico. Nel caso esistano condizioni vincolanti e/o onerose del contratto pregresso rispetto al passaggio alla Convenzione, queste saranno evidenziate da TIM all'Amministrazione, con comunicazione scritta, entro **15 (quindici) giorni** solari dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura. In tal caso, TIM darà seguito alla richiesta di passaggio delle utenze alla Convenzione solo previa sottoscrizione da parte dell'Amministrazione di apposita dichiarazione attestante la presa visione delle condizioni contrattuali di cui sopra. Il termine di attivazione di 30 giorni solari sarà in questo caso incrementato di un periodo pari ai giorni intercorrenti tra la data in cui l'Amministrazione riceverà la comunicazione da TIM, e la data in cui TIM riceverà la conseguente dichiarazione di presa visione dell'Amministrazione;
- c. **utenze TIM già attive intestate a collaboratori dell'Amministrazione**, che quest'ultima abbia interesse ad includere nella Convenzione come utenze "istituzionali", con il mantenimento del numero telefonico. Per ogni utenza di questo tipo, l'Amministrazione deve allegare all'Ordinativo di Fornitura idonea richiesta di cessione da parte del collaboratore titolare dell'utenza, sottoscritta dal collaboratore stesso. Il passaggio di tali utenze alla Convenzione e l'applicazione del relativo piano tariffario avviene entro **30 (trenta) giorni solari** dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura e delle allegate richieste dei collaboratori. Nel caso esistano condizioni vincolanti e/o onerose nel contratto stipulato dal collaboratore dell'Amministrazione rispetto al passaggio alla Convenzione, queste saranno evidenziate da TIM al collaboratore, con comunicazione scritta, entro **15 (quindici) giorni solari** dalla ricezione della richiesta del collaboratore di cessione dell'utenza. In tal caso, TIM darà seguito alla richiesta di passaggio dell'utenza alla Convenzione solo previa sottoscrizione da parte del collaboratore di apposita dichiarazione attestante la presa visione delle condizioni contrattuali di cui sopra. Il termine di attivazione di 30 giorni solari sarà in questo caso incrementato di un periodo pari ai giorni intercorrenti tra la data in cui il collaboratore riceverà la comunicazione di TIM, e la data in cui TIM riceverà la conseguente dichiarazione di presa visione del collaboratore;
- d. **utenze relative ad Operatori di Telefonia Mobile diversi da TIM intestate all'Amministrazione**. Per tali utenze TIM garantisce la Mobile Number Portability (portabilità del numero tra operatori del servizio di comunicazione mobile) senza oneri per l'Amministrazione. Tale servizio va richiesto mediante sottoscrizione di un apposito Modulo

MNP<sup>6</sup>, contestuale all'Ordinativo di Fornitura. Per tali utenze, i termini di attivazione del servizio sono di **40 (quaranta) giorni solari** dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura. Qualora l'operatore *donating* non accetti di effettuare la portabilità verso TIM, quest'ultima ne darà tempestiva comunicazione all'Amministrazione, entro un tempo massimo di **3 (tre) giorni solari** dalla comunicazione del *donating*. In particolare, nel caso in cui il rifiuto del *donating* derivi da inesattezze nella compilazione, da parte dell'Amministrazione, del Modulo MNP, il termine di attivazione di 40 giorni solari sarà incrementato di un periodo pari ai giorni intercorsi tra la ricezione, da parte dell'Amministrazione, della comunicazione TIM di rifiuto della prestazioni di MNP per inesattezze nei dati riportati nel modulo, e la ricezione, da parte TIM, del nuovo Modulo MNP correttamente compilato dall'Amministrazione in base alle indicazioni fornite da TIM. In ogni caso, TIM si impegna a portare a compimento il processo di portabilità del numero entro i termini previsti dagli accordi inter-operatore vigenti.

- e. **Utenze intestate a collaboratori dell'Amministrazione e relative ad Operatori di Telefonia Mobile diversi da TIM** che la predetta Amministrazione ha interesse ad includere nella Convenzione. Per tali utenze TIM garantisce la Mobile Number Portability (portabilità del numero tra operatori del servizio di comunicazione mobile) senza oneri per l'Amministrazione. Per ogni utenza di questo tipo, l'Amministrazione deve allegare all'Ordinativo di Fornitura, il Modulo MNP<sup>7</sup> e il Modulo di cessione utenza<sup>8</sup> sottoscritto dal collaboratore. Per tali utenze, i termini di attivazione del servizio sono di **40 (quaranta) giorni solari** dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura. Qualora l'operatore *donating* non accetti di effettuare la portabilità verso TIM, quest'ultima ne darà tempestiva comunicazione all'Amministrazione, entro un tempo massimo di **3 (tre) giorni solari** dalla comunicazione del *donating*. In particolare, nel caso in cui il rifiuto del *donating* derivi da inesattezze nella compilazione, da parte dell'Amministrazione, del Modulo MNP, il termine di attivazione di 40 giorni solari sarà incrementato di un periodo pari ai giorni intercorsi tra la ricezione, da parte dell'Amministrazione, della comunicazione TIM di rifiuto della prestazioni di MNP per inesattezze nei dati riportati nel modulo, e la ricezione, da parte TIM, del nuovo Modulo MNP correttamente compilato dall'Amministrazione in base alle indicazioni fornite da TIM. In ogni caso, TIM si impegna a portare a compimento il processo di portabilità del numero entro i termini previsti dagli accordi inter-operatore vigenti.

---

<sup>6</sup> Allegato 3

<sup>7</sup> Allegato 3

<sup>8</sup> Allegato 4

Nello stesso Ordinativo di Fornitura di prima attivazione, l'Amministrazione deve indicare:

- 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 detti servizi;
- l'eventuale configurazione richiesta per la RPV ed i profili di abilitazione delle utenze, mediante compilazione delle apposite tabelle nell'Allegato 2/2B;
- L'opzione di mantenimento della SIM già in possesso dell'Amministrazione, nei casi di cui alle precedenti lettere b. e c., ovvero la fornitura di nuove SIM con le caratteristiche previste nel presente capitolato;
- eventuale ripartizione in Centri di Costo delle utenze ai fini della fatturazione;
- nominativo ed indirizzo del Responsabile dell'Amministrazione Contraente.

Lo stesso Ordinativo di Fornitura di prima attivazione potrà includere anche la richiesta di apparati radiomobili, meglio descritta nel successivo § 3.1.10.

In tempo utile per procedere all'attivazione dei servizi nei tempi previsti, TIM

- consegna tramite corriere espresso, senza addebitare le spese di spedizione al contraente, le schede SIM presso le sedi indicate dall'Amministrazione nell'Ordinativo, in buste sigillate e adeguatamente identificate con un codice di riferimento, complete dei codici PIN e PUK e del numero identificativo dell'utente ICCID; le SIM saranno spedite in stato disattivato;
- consegna gli eventuali apparati radiomobili richiesti contestualmente all'Ordinativo di prima attivazione, presso le sedi indicate nell'Ordinativo stesso, dopo averli sottoposti a test di funzionalità, e completi della relativa documentazione, accessori e codice identificativo IMEI;
- emette una fattura conclusiva comprendente tutti i corrispettivi dovuti sino alla data indicata per le utenze dell'Amministrazione e dei suoi collaboratori, passati al nuovo tariffario della Convenzione secondo quanto previsto alle precedenti lettere b. e c.;
- comunica via PEC o email al Responsabile dell'Amministrazione la data di passaggio al nuovo piano tariffario delle utenze per le quali si è richiesta la Mobile Number Portability; il passaggio stesso dovrà aver luogo prevedendo tutte le misure atte a minimizzare i disagi derivanti dall'eventuale interruzione del servizio dovuta alle operazioni tecniche degli operatori coinvolti nella procedura di MNP.

L'attivazione delle utenze avviene **entro 5 (cinque) giorni** solari dalla ricezione dell'ordine di attivazione e TIM comunica l'avvenuta attivazione delle utenze via PEC o e-mail, **entro 24 (ventiquattro) ore** dall'attivazione stessa.

### 3.1.8 [Lotto 2] Ordinativi di utenze di rete mobile successivi all'adesione

La richiesta di utenze ed eventuali relativi terminali radiomobili ulteriori rispetto a quanto ordinato in fase di prima attivazione, si svolge con modalità del tutto analoghe a quelle previste nel precedente paragrafo (generazione di Ordinativo di Fornitura completo di Allegato 2 (SIM in abbonamento) e/o Allegato 2b (SIM ricaricabili) ed eventuali ulteriori Allegati da caricare sul portale Intercent), ma con diversi tempi massimi di fornitura:

- a. (nuove utenze): **10 (dieci) giorni solari** dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura, nel caso non sia richiesta la consegna di nuovi terminali radiomobili, e di **20 (venti) giorni solari** nel caso in cui lo stesso Ordinativo di Fornitura contenga anche la richiesta di nuovi terminali.
- b. (utenze già attive con TIM): **20 (venti) giorni solari** dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura.
- c. (utenze già attive con TIM, intestate a collaboratori dell'Amministrazione) **entro 20 (venti) giorni solari** dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura.
- d. (utenze già attive con altri operatori, intestate all'Amministrazione) **30 (trenta) giorni solari** dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura;
- e. (utenze già attive con altri Operatori e intestate a collaboratori dell'Amministrazione): **40 (quaranta) giorni solari** dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura;

Restano valide le condizioni e le modalità di interazione (e relativa tempistica) tra TIM e Amministrazione descritte nel precedente § per i singoli casi: TIM provvede a svolgere tutte le attività previste entro i suddetti tempi di attivazione, e inoltre integra, se richiesto, il numero di terminali destinati a costituire la scorta presso l'Amministrazione.

Gli stessi tempi si applicano all'attivazione di eventuali SIM già custodite dal Responsabile dell'Amministrazione (scorta).

### 3.1.9 [Lotto 2] Doppia SIM e SIM "Machine-to-Machine"

TIM consegna e attiva la doppia SIM per le utenze richieste dall'Amministrazione, **entro 10 (dieci) giorni solari** dalla ricezione del relativo Ordinativo di Fornitura completo di Allegato 2.

Per quanto riguarda le SIM dati per applicazioni *machine-to-machine*, l'Amministrazione deve specificare nell'apposito Ordinativo, quale taglio di plafond (1/4/20/40 GB) scelga relativamente alla trasmissione dati. Per quanto riguarda i tempi di consegna della SIM machine-to-machine, valgono le stesse condizioni esposte per le SIM convenzionali.

### 3.1.10 [Lotto 2] Terminali radiomobili

L'Amministrazione può richiedere, durante l'intera durata della Convenzione un numero di apparati radiomobili portatili al massimo pari al numero complessivo di utenze attivate, ed al massimo un 10% ulteriore di terminali di scorta. Si precisa che i terminali radiomobili potranno essere richiesti durante tutto il periodo sopra indicato, anche qualora il massimale, eventualmente incrementato, si esaurisse prima della scadenza della durata della Convenzione o dell'eventuale periodo di proroga.

I terminali possono essere richiesti al momento dell'attivazione del servizio per l'utenza specifica, oppure successivamente.

In ogni caso, l'Amministrazione indica nell'Ordinativo di Fornitura il numero e la categoria di apparati richiesti, specificando in Allegato 2 marca e modello prescelto all'interno della lista riportata nell'Elenco terminali radiomobili<sup>9</sup>.

L'eventuale richiesta di **accessori di telefonia mobile** può essere fatta compilando l'apposito Modulo di Richiesta<sup>10</sup> e allegandolo all'Ordinativo di Fornitura.

Nel caso in cui l'ordine dei terminali sia fatto successivamente alla richiesta di attivazione delle utenze, i terminali saranno consegnati entro **20 (venti) giorni** solari dalla ricezione del relativo Ordinativo di Fornitura completo dei predetti Allegati. Gli stessi termini si applicano per la consegna degli accessori.

### 3.1.11 [Lotto 2] Accettazione delle forniture di SIM e apparati radiomobili

L'accettazione della fornitura di apparati radiomobili è subordinata alla verifica della effettiva funzionalità degli stessi da parte del Responsabile dell'Amministrazione e/o degli utenti cui le apparecchiature sono indirizzate. Qualora all'interno di un Ordinativo di Fornitura vi siano degli apparati non perfettamente funzionanti, l'intera fornitura si riterrà accettata con riserva. In tal caso, il Responsabile Operativo segnalerà il numero IMEI delle apparecchiature ritenute difettose a TIM, che provvede a sostituirle senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, entro i successivi **7 (sette) giorni** solari a partire dalla data di ricezione della segnalazione.

Qualora all'atto di attivazione delle SIM alcune di esse risultino difettose, il Responsabile del Servizio darà comunicazione al Fornitore per la loro sostituzione, che dovrà aver luogo nei successivi **7 (sette) giorni solari** a partire dalla data di comunicazione, mantenendo lo stesso numero identificativo MSISDN.

---

<sup>9</sup> Allegato 5

<sup>10</sup> Allegato 5B

I canoni previsti verranno applicati alle sole utenze attive, ovvero dotate di SIM e apparati radiomobili perfettamente funzionanti.

Per le sostituzioni di apparati o SIM per malfunzionamenti successivi alla consegna o per furto o smarrimento, vale quanto descritto ai §§ 4.3.2 e 4.3.3.

### 3.1.12 [Lotto 2] Scorta da destinarsi presso le Amministrazioni

TIM è disponibile a consegnare, se richiesto dall'Amministrazione Contraente, anche:

- un numero di SIM pari al massimo al 5%, arrotondato all'unità superiore, delle SIM ordinate dall'Amministrazione, da destinarsi come scorta;
- un numero di terminali di scorta, per ciascuna tipologia e categoria di terminali, pari al massimo al 10%, arrotondato all'unità superiore, degli apparati ordinati dalla Amministrazione Contraente nella stessa tipologia e categoria. Gli apparati di scorta saranno liberamente scelti dall'Amministrazione nell'ambito del listino dei terminali vigente.

La richiesta va effettuata tramite Ordinatoivo di Fornitura completo di Allegato 2/2B.

Per la fornitura delle SIM di scorta non è previsto alcun corrispettivo. Per ciascun terminale di scorta consegnato all'Amministrazione deve essere corrisposto un canone mensile pari al canone di noleggio e manutenzione previsto per la categoria di cui quel terminale fa parte.

La consegna degli apparati e delle SIM di scorta è effettuata da TIM nelle varie sedi e con i criteri di ripartizione indicati dall'Amministrazione.

**Il servizio di manutenzione su SIM e terminali in esercizio, svolto da TIM secondo quanto previsto dalla Convenzione, è indipendente dalla presenza o meno delle predette scorte di SIM e/o terminali.**

### 3.1.13 [Lotto 2] Dual Billing

#### 3.1.13.1 SIM IN ABBONAMENTO

L'Amministrazione richiede l'attivazione dei servizi di fatturazione separata dei servizi fruiti dal collaboratore a titolo personale (*Dual Billing*), attraverso l'invio del Modulo di Richiesta Servizio Dual

Billing<sup>11</sup> e del RID Richiesta addebito su Carta di Credito<sup>12</sup>/Conto Corrente<sup>13</sup> in base alle modalità di addebito scelte.

In tale modulo l'Amministrazione indica il nominativo del collaboratore cui abilitare la fatturazione separata, specificando per quali tipologie di traffico (voce, SMS e, se previsti, dati) si richiede l'abilitazione del Dual Billing.

L'Amministrazione deve allegare al modulo di richiesta del servizio Dual Billing, l'apposita documentazione, compilata a cura di ciascun collaboratore, con i dati necessari all'attivazione del servizio (dati anagrafici completi, indirizzo di spedizione delle fatture e dei report delle chiamate personali ecc.).

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

La distinzione del traffico dati nazionale può essere richiesta dall'Amministrazione mediante la compilazione di

- Modulo adesione traffico dati personale<sup>14</sup>, sottoscritto dal dipendente
- Nulla osta bundle dati personale<sup>15</sup>, sottoscritto dall'Amministrazione

L'attivazione dei servizi di Dual Billing è effettuata entro **5 (cinque) giorni** solari dalla richiesta. La comunicazione di avvenuta attivazione è fornita entro le successive **24 (ventiquattro) ore**.

**ATTENZIONE: La documentazione del Dual Billing è da presentare di nuovo a TIM, opportunamente compilata e firmata, anche nel caso in cui ci sia la più completa continuità con la precedente Convenzione Intercent Integrata, alternativamente può essere compilata e sottoscritta la Liberatoria migrazione Dual Billing<sup>16</sup>.**

---

<sup>11</sup> Allegato 7

<sup>12</sup> Allegato 7B

<sup>13</sup> Allegato 7C

<sup>14</sup> Allegato 7D

<sup>15</sup> Allegato 7E

<sup>16</sup> Allegato 7F

### 3.1.13.2 SIM RICARICABILI

Le singole Amministrazioni possono richiedere l'attivazione del servizio di "Ricarica TIM TUO" per l'addebito separato dei servizi (fonia, sms e dati nazionali) eseguiti a titolo personale dagli utilizzatori finali attraverso l'invio del Modulo adesione traffico dati personale.

**Il servizio di ricarica TIM TUO è compatibile solo con la tipologia di ricarica tradizionale e non con la ricarica automatica.**

In tal modo l'Amministrazione identifica i nominativi dei dipendenti cui abilitare la fatturazione separata che è disponibile per il solo traffico fonia e sms nazionale o, come di seguito specificato, per il traffico dati nazionale. Sarà cura del singolo utilizzatore accedere alla sezione dedicata sul portale <https://mybusiness.telecomitalia.it>, registrarsi con le proprie credenziali e inserire le informazioni richieste per l'attivazione del servizio.

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

La distinzione del traffico dati nazionale può essere richiesta dall'Amministrazione mediante la compilazione di

- Modulo adesione traffico dati personale<sup>17</sup>, sottoscritto dal dipendente
- Nulla osta bundle dati personale<sup>18</sup>, sottoscritto dall'Amministrazione

Tutti i restanti servizi rimarranno a carico della singola Amministrazione

È necessario effettuare una prima ricarica (a carico dell'Amministrazione) *una tantum* da almeno 22 € (IVA inclusa, altri tagli disponibili sono da 44 € e 88 € IVA inclusa). Una volta attivato il servizio, il dipendente può effettuare traffico personale (fonia e sms nazionali) anteponendo il codice 4146 al numero da chiamare. Ogni volta che il traffico personale raggiunge l'importo di 5 € avverrà una ricarica automatica di 5 € che sarà fatturata al dipendente.

### 3.1.14 [Lotto 2] RPV e profili di abilitazione

Ciascuna Amministrazione può richiedere a TIM di configurare le SIM richieste/attivate in vari gruppi e sottogruppi in cui gli utenti finali sono caratterizzati come appartenenti ad una delle seguenti classi:

---

<sup>17</sup> Allegato 7D

<sup>18</sup> Allegato 7E



- **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 attivato RPV nella precedente Convenzione, 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.**

I nuovi profili da assegnare alle SIM devono essere inseriti in tutti gli altri casi, utilizzando le apposite tabelle degli Allegati 2 o 2B.

### 3.1.15 [Lotto 2] Variazione dei profili di abilitazione delle utenze mobili

Il Referente dell'Amministrazione può richiedere

- la variazione dei profili di abilitazione delle utenze in RPV
- la abilitazione/disabilitazione al roaming internazionale
- la disabilitazione alla trasmissione dati

via email, PEC o fax al Contact Center TIM.

L'**abilitazione** alla trasmissione dati e/o la variazione del relativo plafond dovranno essere richieste tramite Ordinativo di Fornitura e relativo Allegato 2/2B.

TIM applica le variazioni richieste sulle utenze in funzione della data di ricezione:

- prima degli ultimi 5 giorni del mese → a partire dal primo giorno del mese successivo
- negli ultimi 5 giorni del mese → a partire dal primo giorno del secondo mese successivo

In tutti i casi, TIM comunica l'avvenuta attivazione delle modifiche richieste entro le successive **24 (ventiquattro) ore** solari.

### 3.1.16 Fuori produzione ed evoluzione tecnologica dei terminali

TIM garantisce, per l'intera durata della Convenzione, la disponibilità di tutte le tipologie di terminali (VoIP e radiomobili) proposti e di scorte adeguate ai volumi.

In caso di *phase out* degli apparati e/o dei relativi accessori (cessata produzione o distribuzione), TIM ne darà tempestiva comunicazione all'Agenzia. Quest'ultima concorderà con TIM i nuovi modelli di apparati da inserire nel listino della Convenzione in sostituzione di quelli usciti di produzione, con

il vincolo che i nuovi apparati abbiano caratteristiche equivalenti, o migliorative, rispetto ai modelli precedenti.

Ogni sei mesi, su richiesta dell’Agenzia o in caso di phase-out, TIM provvederà ad aggiornare il catalogo degli apparati radiomobili. La nuova lista, che dovrà essere approvata dall’Agenzia, sarà il riferimento per gli Ordinativi di Fornitura successivamente emessi dalle Amministrazioni Contraenti.

### 3.1.17 Sostituzione e riscatto dei terminali VoIP e radiomobili

Decorse almeno **36 (trentasei)** mensilità dalla fornitura di un determinato apparato, l’Amministrazione può richiederne la sostituzione, eventualmente variando anche la tipologia all’interno del catalogo di apparati vigente al momento. In caso contrario, TIM applicherà automaticamente la riduzione del 50% dei canoni di noleggio, senza necessità di richiesta da parte dell’Amministrazione Contraente.

Al termine degli Ordinativi di Fornitura, tutti gli apparati in dotazione alle Amministrazioni potranno essere riscattati. Il costo da riconoscere a TIM sarà pari al numero di canoni mensili rimanenti al completamento di 36 mensilità più l’1% del valore del terminale indicato in listino. Se per il noleggio di un dato terminale saranno state già pagate 36 o più mensilità, il riscatto dello stesso sarà equivalente al solo 1% del valore indicato in listino.

Tutti i terminali che al termine degli Ordinativi di Fornitura non saranno stati riscattati dalle Amministrazioni saranno riscattati dall’aggiudicatario della convenzione che seguirà la presente.

## 3.2 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 nei documenti nei documenti presenti sul Sito dell’Agenzia Intercent-ER., l’Amministrazione deve preventivamente richiedere a TIM lo sviluppo di un Progetto Esecutivo che definisca in modo dettagliato e univoco l’oggetto della fornitura.

### 3.2.1 Richiesta di Progetto Esecutivo

Per queste tipologie di servizi, l’Amministrazione invia a TIM la Richiesta di Progetto Esecutivo, compilando i moduli messi a disposizione sul portale:

- Richiesta di Progetto Esecutivo<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> Allegato 6

- Piano dei fabbisogni servizi fonia<sup>20</sup>
- Piano dei fabbisogni servizi dati<sup>21</sup>
- Piano dei fabbisogni altri servizi<sup>22</sup>
- Modulo richiesta servizio Mobile Device Management<sup>23</sup>

e lo invia via email alla casella

[gestione.ordini.intercent@telecomitalia.it](mailto:gestione.ordini.intercent@telecomitalia.it)

o, in alternativa, via PEC alla casella

[convenzionefissomobile.intercent@pec.telecomitalia.it](mailto:convenzionefissomobile.intercent@pec.telecomitalia.it)

e in copia a Lepida SpA all'indirizzo di email [fissomobile@lepida.it](mailto:fissomobile@lepida.it).

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

TIM dovrà consegnare all'Amministrazione il progetto esecutivo entro 30 giorni solari dalla ricezione della richiesta **completa di tutte le informazioni necessarie**.

Qualora le informazioni inviate risultassero insufficienti, TIM 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 TIM non sia in possesso di tutte le informazioni necessarie).

TIM sarà disponibile a proporre all'Amministrazione eventuali sopralluoghi o colloqui entro il trentesimo giorno dal ricevimento della richiesta di Progetto. Qualora ciò non fosse possibile per impedimenti causati dall'Amministrazione o per accordi tra Amministrazione e Fornitore, il tempo di 30 giorni per produrre il Progetto Esecutivo sarà calcolato a partire dalla data dell'incontro o del sopralluogo. Il Progetto Esecutivo – identificato univocamente attraverso un apposito codice e numero di versione – sarà sottoposto all'Amministrazione per opportuna approvazione.

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

---

<sup>20</sup> Allegato 6B

<sup>21</sup> Allegato 6C

<sup>22</sup> Allegato 6D

<sup>23</sup> Allegato 6F

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 contenuti nel Progetto.

L'Amministrazione potrà richiedere a TIM eventuali modifiche, che saranno recepite da TIM entro i 10 giorni lavorativi successivi. La versione definitiva del Progetto che soddisfa esattamente le esigenze espresse sarà inviata anche a Lepida SpA all'indirizzo [fissomobile@lepida.it](mailto:fissomobile@lepida.it).

Tutte le Amministrazioni contraenti dovranno attendere l'approvazione del progetto da parte di Lepida SpA, che rilascerà uno specifico codice di approvazione.

### 3.2.2 Ordinativo di Fornitura

Una volta ricevuta la versione definitiva del Progetto Esecutivo e il codice di approvazione da LepidaSpA, l'Amministrazione può generare sul portale il relativo Ordinativo di Fornitura, inserendo, nel campo "**Note per il Fornitore**" il codice univoco del progetto indicato da TIM e il codice di approvazione di Lepida SpA, allegando il Progetto Esecutivo e il Prospetto Economico.

**L'Ordinativo per poter essere valido deve riportare obbligatoriamente il codice di progetto e il codice di approvazione di Lepida SpA.**

L'Amministrazione e TIM 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. A tale proposito, l'Amministrazione deve allegare all'Ordinativo di Fornitura il Documento per la Valutazione Rischi (DVR) o in alternativa la Dichiarazione di presenza/assenza rischi specifici compilata e sottoscritta.<sup>24</sup>

Le Amministrazioni con Punti Ordinanti dotati di firma digitale inviano a TIM l'Ordinativo di Fornitura direttamente da Portale. In assenza di firma digitale, il Portale genera l'Ordinativo che deve essere stampato, firmato ed inviato via fax o PEC a TIM. Le modalità operative per la compilazione dell'Ordinativo di Fornitura sono riportate nel documento Guida agli Ordinativi di Fornitura reperibile sul portale della Convenzione.

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.

TIM non può dare seguito ad Ordinativi di Fornitura trasmessi in modalità diverse da quelle descritte (es. email).

---

<sup>24</sup> Allegato 6G. Eventuali deroghe previste dal citato D.L. dovranno essere valutate singolarmente

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

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

### 3.2.3 Realizzazione

Il piano di realizzazione dei servizi sarà descritto nel Progetto Esecutivo tenendo conto delle tempistiche riportate nel Capitolato Tecnico e di eventuali esigenze specifiche manifestate dall'Amministrazione in fase di sviluppo del progetto stesso.

### 3.2.4 Collaudo e Accettazione

Al termine della fase di realizzazione, al fine di verificare l'aderenza delle caratteristiche tecniche della fornitura a tutte le specifiche progettuali definite nel Progetto Esecutivo, TIM predispone prove di collaudo dei servizi richiesti, in conformità con quanto previsto dal Capitolato Tecnico, § 16.1.2. 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 TIM. In alternativa, potrà essere richiesto a TIM 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 TIM il modulo di collaudo fornitura.

### 3.2.5 Riepilogo del processo di fornitura con progetto esecutivo

|               |  |
|---------------|--|
| <b>FASE 0</b> | l'Amministrazione si registra sul sito Intercent ER, nel caso non lo sia già   |
| <b>FASE 1</b> | l'Amministrazione invia a TIM e in copia a LepidaSpA la <u>Richiesta di Progetto Esecutivo</u> completa degli allegati   |
| <b>FASE 2</b> | TIM redige il Progetto Esecutivo e il Prospetto economico e li invia, oltre che all'Amministrazione contraente anche a LepidaSpA. Quest'ultima valida il progetto e assegna il codice di approvazione che trasmette successivamente all'Amministrazione e a TIM. |
| <b>FASE 3</b> | l'Amministrazione compila l'Ordinativo di Fornitura sul portale Intercent e lo inoltra a TIM (tramite il portale, se dotata di firma digitale, o via PEC/fax in caso contrario).   |

|               |  |
|---------------|--|
|               | TIM non potrà accettare Ordinativi di Fornitura privi di <ul style="list-style-type: none"><li>• codice progetto univoco assegnato da TIM.</li><li>• codice di approvazione di LepidaSpA</li></ul>               |
| <b>FASE 4</b> | Entro 2 gg lavorativi dal ricevimento dell'Ordinativo, TIM ne verifica la regolarità e tramite il portale Intercent-ER effettua un riscontro; in caso di accettazione avvia il ciclo di attivazione del servizio |
| <b>FASE 5</b> | A completamento delle fasi di attivazione e di collaudo l'Amministrazione invia via fax o PEC a TIM, il <u>Modulo di Collaudo</u> <sup>25</sup> in cui è riportata la data di attivazione dei servizi richiesti. |

### 3.2.6 Varianti all'ordinativo

Le richieste di variazione, aggiunta, o altre operazioni relative a servizi che fanno parte di un Progetto Esecutivo sono soggette alle stesse procedure, e in particolare all'obbligo di richiedere il codice di approvazione a LepidaSpA.

Per modifiche di modesta entità, TIM provvede a redigere un Progetto Esecutivo semplificato.

---

<sup>25</sup> Allegato 6E

## 4. SERVIZI DI CONTACT CENTER

### 4.1 Canali di accesso

TIM 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 secondo le modalità di seguito riportate.

I canali di comunicazione messi a disposizione da TIM 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 alla Convenzione:

- modalità di attivazione della Convenzione
- servizi compresi nella Convenzione
- modalità di compilazione degli Ordinativi di Fornitura
- modalità di inoltro dei reclami
- riferimenti commerciali di competenza
- aspetti amministrativi

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

Indirizzo e mail: [HD.amministrativo.intercent@telecomitalia.it](mailto: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 all'Ordinativo sul portale Intercent
- Fornisce supporto per la compilazione e qualsiasi altro tipo di problema inerente all'Ordinativo di Fornitura.

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

PEC: [convenzionefissomobile.intercent@pec.telecomitalia.it](mailto:convenzionefissomobile.intercent@pec.telecomitalia.it)

Fax: **800 866 386**

e mail: [gestione.ordini.intercent@telecomitalia.it](mailto:gestione.ordini.intercent@telecomitalia.it)

- **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. Per maggiore efficacia nella risposta si articola in

**Postselezione 1 Servizi di rete mobile (furto e smarrimento, informazioni amministrative e commerciali)**

- 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

**Postselezione 2 Guasti su servizi avanzati di rete mobile (MDM)**

- Segnalazione di guasti relativi ai servizi avanzati di rete mobile

**Postselezione 3 Guasti su servizi di rete fissa**

- Segnalazione di guasti ai servizi di telefonia tradizionale, VoIP e trasmissione Dati (vedi § 4.3)

## 4.2 Stato avanzamento progetti

Per tutti i progetti esecutivi, TIM mette a disposizione dell'Amministrazione Contraente un team costituito da

- funzionario commerciale
- progettista
- coordinamento realizzativo

I riferimenti nominativi del team (numero telefonico, indirizzo email) sono riportati nel Progetto Esecutivo consegnato all'Amministrazione. È inoltre disponibile l'indirizzo email per eventuali richieste in merito ai progetti in corso:

[progettazione.intercent@telecomitalia.it](mailto:progettazione.intercent@telecomitalia.it)

## 4.3 Assistenza e Manutenzione

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



#### 4.3.1 Finestra temporale di erogazione

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.

I servizi in convenzione sono erogati di default in copertura standard; la finestra di erogazione estesa richiede un incremento del canone. Le finestre di erogazione del servizio di manutenzione potranno essere definite dall'Amministrazione Contraente per ogni singolo servizio o linea al momento dell'Ordinativo di Fornitura o tramite successive richieste di riconfigurazione.

#### 4.3.2 [Lotto 2] Assistenza tecnica per guasti e malfunzionamenti di SIM e terminali

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

- **Consegna del materiale difettoso presso un punto di assistenza di TIM**: 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 TIM) 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 TIM al fax 800 909 009 fornendo copia della documentazione rilasciata all'utente. TIM 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 a TIM al fax 800 909 009 la riparazione/sostituzione delle SIM e/o degli apparati e provvederà ad inviare il materiale da riparare/sostituire all'indirizzo indicato da TIM. 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 (§ 3.1.12). TIM provvederà comunque a consegnare, all'indirizzo indicato dalla Amministrazione, le SIM sostituite e gli apparati riparati, ovvero definitivamente sostituiti nei 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 TIM della richiesta di sostituzione della SIM danneggiata e la consegna della SIM sostitutiva.

#### 4.3.3 [Lotto 2] Assistenza in caso 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 TIM
  - 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.)

Sono 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 consegna della SIM sostitutiva

Per tale servizio nulla è dovuto a TIM 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.

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

## 5. TEMPI DI PROVISIONING

I tempi di attivazione o migrazione o variazione di tutti i servizi della Convenzione sono garantiti da TIM, pena la corresponsione di una penale calcolata sul periodo di mancata fornitura del servizio.

La realizzazione dei servizi si conforma alle seguenti linee guida:

- tutte le operazioni di attivazione o migrazione o variazione di servizi devono avere un minimo impatto sulla normale operatività delle sedi;
- qualora si preveda che una di tali operazioni comporti un impatto sulla normale operatività, essa viene effettuata in orario non coincidente con il periodo di operatività dell'Amministrazione, compatibilmente con l'orario base di lavoro del personale TIM, ed in ogni caso concordata;
- qualora una di tali operazioni causi un disservizio, deve essere possibile un ripristino immediato della condizione preesistente;
- durante eventuali fasi di test e collaudo è garantita l'operatività del servizio.

Nelle tabelle seguenti si riportano i tempi massimi di attivazione/consegna dei servizi previsti in Convenzione.

I tempi si intendono in giorni solari a partire dal giorno successivo al ricevimento dell'Ordinativo di Fornitura.

Nel caso di realizzazioni a data concordata, i giorni di ritardo vanno intesi come scostamento dalla data concordata.

### LOTTO 1

| <b>Servizi di telefonia tradizionale</b>  |   |
|---|---|
| Attivazione di nuovi servizi di telefonia tradizionale (linee e servizi ad esse associati, compresi Addebito al Chiamato, Addebito Ripartito e RPV) | <b>30 giorni</b>  |
| Presenza in carico servizi di telefonia tradizionale già erogati dal Fornitore  | <b>1 giorno</b>   |
| Presenza in carico servizi di telefonia tradizionale erogati da altro Fornitore   | <b>30 giorni</b><br>(al netto dei tempi necessari per il cambio di operatore non imputabili al Fornitore) |
| Trasloco, subentro o trasformazione tipologia (es. da RTG a ISDN) linee telefoniche tradizionali  | <b>30 giorni</b>  |

|   |  |
|---|--|
| Riconfigurazione servizi di rete intelligente (Addebito al Chiamato, Addebito Ripartito e RPV)  | <b>30 giorni</b>   |
| <b>Servizi di telefonia VoIP</b>  |  |
| Attivazione di nuovo servizio VoIP su PAL o migrazione di servizio di telefonia tradizionale a VoIP su PAL                                  | <b>90 giorni</b> dall'ordinativo di fornitura o dalla data di comunicazione della disponibilità del PAL, se successiva all'ordinativo di fornitura |
| Attivazione di nuovo servizio VoIP su linea always-on   | <b>90 giorni</b> su linea dati esistente o su nuova linea dati con BMG < 10 Mb/s;<br><b>120 giorni</b> su nuova linea dati con BMG ≥10 Mb/s        |
| Presa in carico servizi VoIP già erogati dal Fornitore  | <b>1 giorno</b>  |
| Presa in carico servizi VoIP erogati da altro fornitore   | <b>90 giorni</b><br><b>120 giorni</b> se è richiesta l'attivazione di una nuova linea dati con BMG ≥10 Mb/s  |
| Trasloco servizio VoIP  | v. tempi di attivazione di nuovo servizio VoIP   |
| Subentro servizi VoIP   | <b>30 giorni</b>   |
| Attivazione servizio IP-Centrex   | <b>90 giorni</b>   |
| Attivazione soluzione di alta affidabilità su servizio VoIP esistente   | <b>60 giorni</b>   |
| <b>Servizi di trasmissione dati</b>   |  |
| Attivazione nuovi servizi di trasmissione dati su rete fissa o equivalente, o trasloco di linee esistenti (anche utilizzando PAL di Lepida) | <b>60 giorni</b> con BMG < 10 Mb/s;<br><b>120 giorni</b> con BMG ≥10 Mb/s  |
| Presa in carico servizi di trasmissione dati su rete fissa o equivalente già erogati dal Fornitore  | <b>1 giorno</b> ; se è necessario un cambio di profilo, si applicano i tempi relativi all'attivazione di nuovi servizi di trasmissione dati        |
| Presa in carico servizi di trasmissione dati su rete fissa o equivalente erogati da altro fornitore   | <b>180 giorni</b>  |
| Subentro linea di trasmissione dati su rete fissa o equivalente   | <b>30 giorni</b>   |

|   |  |
|---|--|
| Riconfigurazione linea di trasmissione dati su rete fissa o equivalente                               | <b>30 giorni</b>   |
| Variazione profilo linea di trasmissione dati su rete fissa o equivalente (upgrade o downgrade banda) | v. tempi di attivazione nuovi servizi di trasmissione dati             |
| Opzione di elevata affidabilità chiesta successivamente all'attivazione                               | <b>30 giorni</b>   |
| <b>Noleggione e manutenzione di terminali VoIP</b>  |  |
| Consegna terminali VOIP   | <b>20 giorni</b>   |
| Consegna terminale sostitutivo per manutenzione   | <b>10 giorni</b>   |
| Consegna terminale sostitutivo per furto/smarrimento  | <b>5 giorni</b> dalla ricezione della PEC/FAX con copia della Denuncia |

## LOTTO 2

|  |   |
|--|---|
| Attivazione nuovi servizi di trasmissione dati e voce su rete mobile (prima attivazione)   | <b>30 giorni</b> (comprese consegna delle SIM, attivazione delle utenze, applicazione del piano tariffario di Convenzione, e consegna degli eventuali terminali radiomobili richiesti)                |
| Attivazione nuovi servizi di trasmissione dati e voce su rete mobile (attivazioni successive a quelle attivate con la prima attivazione) | <b>10 giorni</b> se non è richiesta la consegna di un terminale;<br><b>20 giorni</b> se è richiesta la consegna di nuovi terminali;<br><b>20 giorni</b> per utenze già attive con lo stesso Fornitore |
| Presenza in carico servizi di trasmissione dati e voce su rete mobile erogati da altro operatore, con portabilità del numero             | <b>40 giorni</b> per prima fornitura;<br><b>30 giorni</b> per attivazioni successive  |
| Attivazione SIM  | <b>5 giorni</b>   |
| Consegna doppia SIM  | <b>10 giorni</b>  |
| Consegna terminali per rete mobile   | <b>20 giorni</b>  |

|   |  |
|---|--|
| Consegna SIM sostitutiva per manutenzione   | <b>immediata</b> (in caso di richiesta presso punto di assistenza);<br><br><b>5 giorni</b> dalla ricezione della richiesta (in caso di spedizione) |
| Sostituzione terminali o SIM risultati difettosi alla consegna                                  | <b>7 giorni</b>  |
| Consegna terminale sostitutivo per manutenzione   | <b>10 giorni</b>   |
| Consegna SIM sostitutiva per furto/smarrimento  | <b>3 giorni</b> dalla ricezione della PEC/FAX con copia della denuncia   |
| Consegna terminale sostitutivo per furto/smarrimento  | <b>5 giorni</b> dalla ricezione della PEC/FAX con copia della denuncia   |
| Disattivazione SIM in caso di furto/smarrimento   | <b>2 ore</b> dalla richiesta   |
| Attivazione servizio di Mobile Device Management  | <b>60 giorni</b>   |
| Realizzazione di un servizio temporaneo di rete o copertura ad hoc                              | <b>60 giorni</b> per coperture temporanee; per le coperture ad hoc il numero di giorni previsto dal singolo contratto                              |
| Attivazione servizio di dual billing richiesta su utenza già attiva                             | <b>5 giorni</b>  |
| Variazione dei profili di tariffazione (modalità di tariffazione, plafond dati)                 | il primo giorno del mese successivo alla richiesta se la richiesta è effettuata entro 5 giorni dalla fine del mese                                 |
| Riattivazione trasmissione dati dopo esaurimento del plafond, se richiesto dall'Amministrazione | <b>8 ore</b>   |
| Tempo di consegna piano di copertura (parziale o dettagliato), su richiesta                     | <b>30 giorni</b>   |

Le operazioni di **cessazione di una linea o di un servizio** avranno effetto ai fini della fatturazione dalla data indicata nella richiesta, se successiva al ricevimento della richiesta stessa, oppure dal giorno successivo alla data di ricevimento della richiesta da parte di TIM negli altri casi.

## 6. CONDIZIONI ECONOMICHE, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

In questo § si richiamano i criteri di applicazione dei corrispettivi riportati nel Listino Prezzi, come specificato nel Disciplinare di Gara. Il Listino Prezzi sarà aggiornato all'inizio di ogni anno solare successivo a quello di stipula della Convenzione.

Per la descrizione puntuale dei singoli servizi e degli ambiti di utilizzo si rimanda alla documentazione presente sul Sito dell'Agenzia Intercent-ER.

### 6.1 [Lotto 1] Condizioni economiche per i servizi di trasmissione dati e voce su rete fissa

#### 6.1.1 Servizi di telefonia fissa tradizionale e VoIP

I servizi di telefonia fissa tradizionale e VoIP non prevedono contributi per l'attivazione di nuove linee o per la presa in carico di linee esistenti, ma esclusivamente un canone mensile, come specificato qui di seguito, in funzione della tipologia di servizio.

- **Linee telefoniche tradizionali RTG, ISDN BRA, ISDN PRA in aree servite da centrali aperte all'ULL**
  - **canone mensile** comprensivo di *local loop*, installazione, attivazione e collaudo e di tutti i servizi opzionali eventualmente richiesti. Il canone è riferito al singolo canale telefonico ed è differenziato in base al tipo di linea. A seconda del tipo di linea varia inoltre il numero di canali ordinabili

| Tipo di linea | # Canali/Linea |
|---------------|----------------|
| RTG           | 1              |
| ISDN BRA      | 2              |
| ISDN PRA      | 15/20/25/30    |

- Il canone della linea si ottiene quindi moltiplicando il canone del canale per il numero di canali presenti (attenzione: solo nel caso della linea ISDN PRA è possibile selezionare il numero dei canali, limitatamente ai valori riportati in tabella).
- **Linee telefoniche tradizionali RTG, ISDN BRA, ISDN PRA in aree servite da centrali non aperte o abilitate all'ULL**
  - **canone mensile** comprensivo di *local loop*, installazione, attivazione e collaudo e di tutti i servizi opzionali eventualmente richiesti. Il canone è riferito al singolo canale telefonico ed è differenziato in base al tipo di linea.
- **Linee telefoniche VoIP con Voice Gateway e interfaccia tradizionale o con interfaccia IP nativa e protocollo di segnalazione SIP**
  - **canone mensile** riferito al singolo canale telefonico e comprensivo di Voice Gateway (nel caso di collegamento a centralini telefonici tradizionali), eventuali accessori, accesso, banda



e Classe di Servizio dedicati al trasporto del traffico VoIP, e tutti i servizi di linea richiesti, oltre ad installazione, attivazione e collaudo. Il canone non comprende la fornitura di terminali utente.

- **Servizio IP-Centrex**

- **canone mensile** per utente telefonico interno comprensivo di accesso, banda e classe di servizio dedicati al trasporto del traffico VoIP e tutti i servizi di linea richiesti, oltre ad installazione, attivazione e collaudo. Il canone non comprende la fornitura di terminali utente.

I servizi di telefonia VoIP sono erogati su una connessione IP, che può essere realizzata esclusivamente mediante PAL Lepida, se presente, o accesso dati acquisito in Convenzione. In quest'ultimo caso vanno previsti i seguenti corrispettivi (cfr. § 6.1.6):

- **Contributo di attivazione**, se l'accesso dati è richiesto contestualmente al servizio di telefonia VoIP;
- **Contributo per riconfigurazione**, nel caso di utilizzo di un accesso esistente (questo contributo è alternativo al punto precedente);
- **Canone mensile** riproporzionato alla frazione di banda adibita a traffico dati; se l'accesso dati è utilizzato esclusivamente per il servizio di telefonia VoIP, questo canone è azzerato.

Le operazioni di **trasloco** o **subentro** delle linee telefoniche tradizionali e VoIP sono effettuate gratuitamente; valgono in ogni caso le condizioni economiche per i traslochi degli accessi IP (cfr. § 6.1.6).

I servizi di manutenzione e assistenza su tutte le linee telefoniche e i servizi connessi saranno erogati di default con finestra di erogazione standard (cfr. § 4.3.1). Le Amministrazioni potranno richiedere, per alcune o tutte le linee ordinate, un servizio di manutenzione H24 x 7 (**finestra di erogazione estesa**), a fronte di una maggiorazione del 50% sul canone previsto.

Il **traffico telefonico** uscente prevede un costo/minuto differenziato in funzione delle seguenti direttrici:

- chiamate on-net (verso altre utenze fisse tradizionali o VoIP, in Convenzione)
- chiamate off-net (verso tutte le altre utenze fisse)
- chiamate verso utenze mobili
- chiamate internazionali (con la definizione di due aree)
- chiamate verso satellitari.

Valgono inoltre le seguenti condizioni specifiche per il traffico on-net

- il traffico originato e terminato su linee di telefonia VoIP (incluso IP-Centrex) è azzerato;

- il traffico originato da utenze di telefonia fissa della Convenzione (tradizionali o VoIP) verso altre utenze di telefonia fissa della Convenzione (tradizionali o VoIP) è caratterizzato dallo stesso prezzo al minuto (tariffa on-net), fatta eccezione per le sole chiamate tra due utenze VoIP in Convenzione, come da requisito precedente.

#### 6.1.2 Servizi di Addebito al Chiamato e di Addebito Ripartito

L'attivazione e la configurazione iniziale ovvero la presa in carico di numerazioni con addebito al chiamato (Numeri Verdi) o con addebito ripartito sono gratuite. Ogni riconfigurazione successiva alla prima attivazione o alla presa in carico ad avvio Convenzione comporta un costo di intervento.

Queste numerazioni devono essere attestate su linee tradizionali o VoIP già attive o attivate contestualmente. Per esse si applicano le condizioni economiche di cui al § 6.1.1 (canoni e traffico uscente).

Il costo del traffico entrante è differenziato in funzione della modalità di addebito ed è indipendente dal tipo di linea tradizionale/VoIP su cui la numerazione è attestata:

- Costo/minuto per raccolta traffico con addebito al chiamato
- Costo/minuto per raccolta traffico con addebito ripartito

#### 6.1.3 Soluzione VoIP ad Alta Affidabilità

Questo servizio può essere attivato opzionalmente per linee di telefonia VoIP con interfaccia tradizionale o con segnalazione SIP.

Il corrispettivo economico comprende

- **Contributi** (se dovuti) **e canoni** per ciascuno dei due accessi VoIP necessari, secondo quanto previsto al § 6.1.1;
- **Contributo per l'attivazione** della soluzione **VoIP ad alta affidabilità**, comprensiva di installazione e noleggio del secondo gateway, configurazione del meccanismo di ridondanza, attivazione e collaudo

#### 6.1.4 Servizio Fax Server

L'attivazione e configurazione del servizio sono gratuite.

- la tariffazione del **servizio di trasmissione fax** si basa su una modalità prepagata, con acquisto di pacchetti con tagli disponibili da 100 pagine e da 1000 pagine; la tariffa comprende l'invio di fax verso qualunque destinazione (nazionale o internazionale);

- la tariffazione del **servizio di ricezione fax** si basa sul pagamento di un canone mensile di ricezione (per ogni numero di fax configurato), comprensivo della ricezione di una quantità illimitata di pagine fax.

#### 6.1.5 Noleggio di terminali VoIP

Il servizio di **noleggio e manutenzione dei terminali VoIP** prevede un canone mensile in corrispondenza di ciascuna fascia di terminale (base/media/mobile). Il servizio non comprende le attività di installazione e/o configurazione presso le sedi dell'Amministrazione.

Il servizio può essere ordinato direttamente, tuttavia è consigliabile richiederlo nell'ambito di un Progetto Esecutivo al fine di accertare preventivamente l'interoperabilità tra la piattaforma VoIP dell'Amministrazione richiedente e i terminali offerti.

#### 6.1.6 Servizi di trasmissione dati su rete fissa o equivalente

Tutti i servizi di trasmissione dati prevedono i seguenti corrispettivi, elencati nel Listino Prezzi:

- **Contributo di attivazione** comprensivo di configurazione della linea ed eventuale consegna e attivazione del CPE, numericamente uguale al canone mensile vigente alla data di attivazione della linea. Tale costo *una tantum* non è addebitato all'Amministrazione per i circuiti già attivi all'avvio della Convenzione, di cui TIM garantisce la semplice presa in carico, senza variazione di profilo.
- **Canone mensile** del servizio di trasmissione dati, differenziato in funzione del profilo prescelto, comprensivo di traffico dati e di noleggio, manutenzione e gestione del CPE.

Si precisa che:

1. Per i profili ADSL (TDA 2/20 e TDAG 2/20) i suddetti corrispettivi non comprendono la linea telefonica su cui è attivato il servizio e che prevede oneri distinti. Questa linea RTG può essere:
  - a. esistente, sulla quale non è già stato attivato un altro accesso ADSL
  - b. richiesta contestualmente all'accesso dati, per la quale si applicano le condizioni economiche di Convenzione (§ 6.1.1)
2. per tutti gli altri servizi dati non è richiesta una linea telefonica aggiuntiva.

Il canone mensile elencato nel Listino Prezzi corrisponde al servizio base, caratterizzato da:

- classe di servizio Mission-Critical
- finestra di erogazione standard del servizio di assistenza tecnica

- livello di affidabilità base (99,5%)
- realizzazione su rete TIM

La configurazione della classe di servizio **Real Time** su qualunque tipo di linea comporta una maggiorazione del 10% sul relativo canone mensile, comprensivo del servizio di configurazione iniziale. La maggiorazione del canone è applicata in proporzione all'uso della banda Real Time sulla BMG complessiva, con questa formula:

$$CanoneRT = \left(1 + 0,1 \frac{Banda\_Real\_Time}{BMG}\right) \times Canone\_Base$$

Ai canoni delle linee per le quali è richiesta una finestra di **erogazione estesa**, è applicata una maggiorazione del 20% rispetto al relativo canone mensile del servizio base (eventualmente comprensivo della banda Real Time).

$$CanoneEE = (1 + 0,2) \times CanoneRT$$

Ai canoni delle linee per le quali è richiesto il servizio in **elevata affidabilità**, è applicata una maggiorazione del 50% del relativo canone mensile (eventualmente comprensivo della maggiorazione per banda Real Time). Il servizio in elevata affidabilità è obbligatoriamente caratterizzato dalla finestra di erogazione estesa. Il canone è comprensivo di tutte le componenti necessarie a garantire i parametri di affidabilità richiesti.

$$CanoneHA = (1 + 0,5) \times (1 + 0,2) \times CanoneRT$$

Nel caso di **servizi dati resi alle Amministrazioni Contraenti tramite l'interfaccia di interconnessione con Lepida** il costo di attivazione e il canone mensile saranno uguali al 50% dei corrispondenti su rete TIM.

Il costo del **trasloco esterno** di un accesso dati sarà uguale al contributo di attivazione della nuova linea.

La **variazione di profilo di accesso** (downgrade o upgrade) comporterà un costo uguale al contributo di attivazione del nuovo profilo.

#### 6.1.7 Riconfigurazione degli accessi dati

- **Contributo** per ciascuna variazione di configurazione successiva a quella iniziale effettuata in fase di attivazione del servizio, come ad es.:
  - Classi di Servizio
  - Ripartizione della banda tra le Classi di Servizio
  - NAT/PAT

- Fornitura indirizzi IP pubblici
- **Costo di una giornata** di una figura professionale per la progettazione e configurazione di soluzioni IP.

## 6.2 [Lotto 2] Condizioni economiche per i Servizi di trasmissione dati e voce su rete mobile

Con riferimento ai servizi dati e voce su rete mobile si precisa quanto segue

- Tutti i servizi possono essere richiesti sia attraverso la formula contrattuale a fatturazione bimestrale posticipata, sia con formula ricaricabile, con la medesima tariffazione;
- Una stessa Amministrazione Contraente può ordinare una combinazione di abbonamenti e ricaricabili; in una stessa RPV possono coesistere SIM di entrambe le tipologie.
- La ricarica della SIM ricaricabile è possibile sia ad opera del singolo utente della SIM sia del Responsabile dell'Amministrazione Contraente.
- Il credito ha scadenza solo al termine dei contratti, indipendentemente dall'ultima ricarica effettuata; qualora esistano crediti residui alla scadenza del contratto essi saranno restituiti da TIM all'Amministrazione Contraente o all'utente, a seconda della competenza, entro il 60° (sessantesimo) giorno dalla scadenza contrattuale, salvo applicazione degli interessi di mora.
- La SIM con credito zero può solo ricevere chiamate ed SMS/MMS ed effettuare chiamate d'emergenza.
- Non è previsto nessun costo per la ricarica, coerentemente con il D.L. n. 7 del 31.1.2007.
- La tariffazione dei consumi avviene sulla base dei secondi di traffico realmente effettuati, indipendentemente dalla scelta di indicare il minuto come unità di riferimento per alcuni piani tariffari.
- Non è previsto alcun costo di connessione (scatto alla risposta) per le chiamate vocali e dati su rete mobile.

### 6.2.1 Servizio di telefonia mobile e RPV

Il servizio di telefonia mobile prevede i seguenti corrispettivi:

- **Costo/minuto** del traffico voce mobile, differenziato in funzione delle seguenti direttrici:
  - chiamate on-net verso utenze mobili in Convenzione (LOTTO 2)
  - chiamate off-net verso tutte le altre utenze mobili nazionali
  - chiamate verso tutti i telefoni fissi nazionali
  - chiamate verso utenze fisse o mobili in Area 1
  - chiamate verso utenze fisse o mobili in Area 2
  - chiamate verso utenze satellitari
  - chiamate originate in Area 1 verso Area 1;

- tutte le altre chiamate effettuate in roaming internazionale;
- chiamate ricevute in Area 1;
- chiamate ricevute in Area 2;
- **costo/messaggio relativo a:**
  - SMS on-net (verso altre utenze mobili della Convenzione);
  - SMS off-net (verso tutte le altre utenze mobili nazionali e internazionali);
  - SMS internazionale (da Area 1);
  - SMS internazionale (da Area 2).

Tutte le tariffe sopra indicate non saranno applicate ai casi in cui valgono le direttive sul roaming europeo, come da condizione descritta nel § 9.5.2. del Capitolato tecnico.

Le chiamate alla segreteria telefonica effettuate in roaming internazionale, saranno tariffate allo stesso prezzo delle chiamate vocali.

Il servizio di notifica sarà tariffato al costo unitario forfetariamente equiparato ad un accesso di 30" (trenta secondi) alla segreteria telefonica da terminale.

La notifica di ricezione degli SMS sarà tariffata al 30% del costo di invio di un singolo SMS off-net.

#### 6.2.2 Servizi di trasmissione dati su rete mobile

Le tariffe per il traffico dati si applicano a tutto il traffico dati generato dall'utente, indipendentemente da: tipo di terminale utilizzato, terminale acquisito o meno in convenzione, APN utilizzati.

Qualunque sia l'APN su cui l'utente generi traffico, si applicano esclusivamente le tariffe della Convenzione.

La tariffazione dei servizi dati avrà luogo esclusivamente nelle forme previste dal Capitolato tecnico sia per le formule "flat" sia per quelle a consumo.

I periodi di applicazione di tutte le tariffe che prevedono canoni mensili partiranno dal primo giorno di ogni mese, indipendentemente dal giorno in cui è stata richiesta l'attivazione di un determinato profilo o tariffa.

- **Traffico dati nazionale**

Il traffico dati nazionale prevede le seguenti modalità di tariffazione:

- **Tariffe "a plafond"**, con i seguenti tagli:
  - 1 GByte/mese/utenza;
  - 4 GByte/mese/utenza;
  - 20 GByte/mese/utenza;
  - 40 GByte/mese/utenza;

- **Tariffa a consumo**, espresso per kbyte scambiato (si intende 1 MB = 1024 kB e 1 GB = 1024 MB). Tale tariffa è applicata esclusivamente al superamento dei plafond di cui sopra, nei casi in cui sia prevista tale possibilità (v. oltre).

**Non è prevista la possibilità di attivare il servizio di trasmissione dati con tariffazione esclusivamente a consumo, in assenza di un plafond dati.**

La tariffazione di dati a plafond prevede che sia fissata una soglia di traffico dati mensile; per ciascuna utenza associata ad una tariffa a plafond non è previsto alcun addebito per il consumo dei dati fino alla quantità massima dello specifico plafond. Il plafond dati è rinnovato allo scadere del mese solare e l'eventuale traffico non consumato è azzerato.

All'esaurimento del plafond è possibile una delle seguenti opzioni:

- si offre la possibilità di attivare un altro plafond dati uguale al precedente, il quale, indipendentemente dal consumo si esaurirà entro lo stesso termine stabilito del primo plafond. La stessa operazione può essere ripetuta più volte nell'arco dello stesso mese solare. Al termine della scadenza temporale del primo plafond, è azzerato il traffico dati e si attiva automaticamente il plafond dati per il periodo successivo
- blocco del traffico dati fino alla scadenza naturale del plafond
- si continua ad utilizzare la trasmissione dati con tariffa a consumo.

Per ogni utenza abilitata alla trasmissione dati, l'Amministrazione sceglie quale delle tariffe a plafond associare, e quale delle tre opzioni attivare all'esaurimento del plafond.

Trascorso il primo mese di validità della tariffa a plafond scelta, l'Amministrazione può, in ogni momento, cambiare la tariffa associata all'utenza oppure disabilitare l'utenza alla trasmissione dati e, pertanto, non sostenere alcun canone relativo.

Per ciascuna utenza associata ad una tariffa a plafond, TIM notifica all'utente tramite SMS:

- il raggiungimento del 70% del plafond, ed il relativo traffico residuo prima del blocco o del passaggio alla tariffa a consumo;
- il raggiungimento del 90% del plafond, ed il relativo traffico residuo prima del blocco o del passaggio alla tariffa a consumo;
- l'esaurimento del plafond.

Inoltre, la notifica dell'esaurimento del plafond è inviata, via e-mail, anche al Responsabile dell'Amministrazione Contraente. Nel caso in cui tale notifica sia relativa ad un'utenza per la quale è previsto il blocco del traffico con l'esaurimento del plafond, il Responsabile dell'Amministrazione Contraente può richiedere la riabilitazione dei dati (con conseguente tariffazione a consumo) contattando il servizio di Customer Care. La riattivazione dei dati dovrà avvenire, in questo caso, **entro 8 (otto) ore dalla richiesta**.

- **Traffico dati nazionale personale**

La distinzione del traffico dati fruito dal collaboratore a titolo personale è fatta a forfait: qualunque sia il plafond dati associato all'utenza, l'Amministrazione può determinare la percentuale del plafond di dati mensile ritenuto ad uso aziendale (x%) e, di conseguenza, la rimanente quota (100-x)% è considerata ad uso personale. Nella modulistica relativa al Dual Billing il collaboratore prende atto ed accetta che il (100-x)% del canone mensile relativo alla tariffa associata alla sua utenza gli sia direttamente addebitato, rimanendo a carico dell'Amministrazione la quota x% del canone. La ripartizione del canone tra Amministrazione e collaboratore può variare nell'arco di validità dei contratti attuativi, anche in ragione di mutate o temporanee esigenze di servizio dei collaboratori. A tal fine, TIM prevede per la suddetta quota x% a carico dell'Amministrazione, i seguenti valori: 100%, 75%, 50%, 25% e 0%.

- **Traffico dati in roaming internazionale**

Per il traffico dati in roaming internazionale, si applicano le seguenti tariffe:

- **Due tariffe a consumo**, in base alla zona in cui il traffico è sviluppato, con tariffazione a KB scambiato (per la definizione delle Aree si veda il paragrafo 5.1 del Capitolato tecnico):
  - Traffico a consumo in Area 1;
  - Traffico a consumo in Area 2.
- **Una tariffa "a plafond"**, corrispondente ad un canone mensile addebitato per ciascun mese e per ciascuna utenza cui la tariffa è associata: plafond da 500 MB/mese/utenza per il traffico generato in tutto il mondo (vale a dire in tutti i paesi in cui il Concorrente ha accordi di roaming per il servizio dati).

L'Amministrazione può in ogni momento richiedere l'attivazione, su una o più utenze, della tariffa a plafond. La richiesta è fatta dal Responsabile dell'Amministrazione Contraente al Contact Center, e la tariffa a plafond è attivata a partire dal primo giorno del mese successivo. Lo stesso Responsabile indicherà se, all'esaurimento dei dati del plafond, il traffico dati in roaming debba essere bloccato, oppure sia consentito all'utente continuare ad utilizzare la trasmissione dati con tariffa a consumo.

In assenza di esplicita richiesta di attivazione della tariffa a plafond in qualunque momento nel corso di validità degli Ordinativi di Fornitura, sulle utenze abilitate al roaming dati sarà applicata la tariffa a consumo. Per ciascuna di tali utenze l'Amministrazione indicherà se, al raggiungimento della soglia massima di spesa di cui oltre, il traffico dati in roaming debba essere rinnovato (entro gli stessi vincoli temporali del primo plafond), o essere bloccato,



oppure sia consentito all'utente continuare con la trasmissione dati applicando le tariffe a consumo di cui sopra.

TIM mette a disposizione uno o più limiti massimi di spesa per utenza. Uno di tali limiti ("soglia standard") deve corrispondere ad una spesa per traffico dati in roaming di 50 €/mese.

Per ciascuna utenza associata alla tariffazione a consumo, TIM notificherà all'utente il raggiungimento dell'80% della soglia e il raggiungimento del 100% della soglia, ed il conseguente blocco della trasmissione dati in roaming, se tale opzione è stata scelta dall'Amministrazione.

La notifica del raggiungimento del 100% della soglia è inviata via e-mail anche al Responsabile dell'Amministrazione Contraente. Nel caso in cui tale notifica sia relativa ad un'utenza per la quale è previsto il blocco del traffico con il raggiungimento della soglia, il Responsabile dell'Amministrazione Contraente potrà richiedere la riabilitazione dei dati (con conseguente prosecuzione con la tariffazione a consumo) contattando il servizio di Contact Center. La riattivazione dei dati avverrà, in questo caso, entro 8 ore dalla richiesta.

La disattivazione della tariffa a plafond va richiesta dallo stesso Responsabile dell'Amministrazione Contraente al Contact Center, e ha effetto a partire dal primo giorno del mese successivo alla richiesta, momento in cui l'utenza passerà alla tariffazione a consumo.

Così come previsto per le tariffe a plafond per traffico dati nazionale, per ciascuna utenza associata ad una tariffa a plafond in roaming internazionale, TIM notifica all'utente il raggiungimento del 70% del plafond e l'esaurimento del plafond.

Inoltre, almeno la notifica dell'esaurimento del plafond sarà inviata, via e-mail, anche al Responsabile dell'Amministrazione Contraente. Nel caso in cui tale notifica sia relativa ad un'utenza per la quale è previsto il blocco del traffico con l'esaurimento del plafond, il Responsabile dell'Amministrazione Contraente potrà richiedere la riabilitazione dei dati (con conseguente tariffazione a consumo) contattando il Contact Center. La riattivazione dei dati avverrà, in questo caso, entro 8 ore dalla richiesta.

### 6.2.3 Tariffazione di SIM e terminali

**La fornitura delle SIM è gratuita.** Fa eccezione il caso in cui, per la stessa utenza, sia richiesta, a seguito della prima fornitura, il cambio di SIM per mutate esigenze relative all'apparato su cui utilizzare la SIM stessa (ad esempio, passaggio da SIM standard a USIM o a micro/nano SIM). In

tal caso, è previsto un corrispettivo per il **cambio SIM** di € 2,00. La sostituzione è gratuita nei casi previsti nel § 4.3.

Per il **servizio di noleggio e manutenzione dei terminali radiomobili** è previsto un canone mensile in corrispondenza di ciascuna tipologia e categoria di terminale. Si consiglia di utilizzare sempre la documentazione presente sulla pagina del portale Intercent dedicata alla convenzione, poiché il catalogo dei terminali disponibili è frequentemente aggiornato.

Il prezzo degli accessori opzionali è riportato nel **Listino Prezzi Accessori**.

#### 6.2.4 Copertura temporanea di rete mobile

Per l'attivazione di una copertura temporanea del servizio di rete mobile come da § 9.5.1 del Capitolato tecnico è previsto un contributo una tantum.

#### 6.2.5 Servizi di Mobile Device Management

Per il servizio di **Mobile Device Management (MDM)** sono previsti i seguenti corrispettivi unitari, da applicarsi per ogni terminale gestito:

- Contributo di attivazione;
- Canone mensile per terminale.

### 6.3 Tariffazione dei servizi aggiuntivi

La modalità di tariffazione dei servizi aggiuntivi è riportata nel **Listino Prezzi Servizi Aggiuntivi**.

### 6.4 Fatturazione e pagamenti

Il pagamento dei corrispettivi è effettuato dall'Amministrazione Contraente in favore di TIM 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 TIM.

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

I pagamenti dovranno essere effettuati secondo la normativa vigente in materia, salvo diversi accordi con TIM.

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:

- [Lotto 1] IBAN IT 26 S 02008 09440 000003050681;
- [Lotto 2] IBAN IT 59 B 01030 02827 000006699933.

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

## 7. ELENCO ALLEGATI

| N. | Descrizione Allegato                                       | Lotto |
|----|--|-------|
| 1  | Servizi base in Convenzione                                | 1+2   |
| 1B | Servizi aggiuntivi in Convenzione                          | 1+2   |
| 2  | Modulo Ordinativo di Fornitura SIM Abbonamento e terminali | 2     |
| 2B | Modulo Ordinativo di Fornitura SIM Ricaricabili            | 2     |
| 2C | Modulo Richiesta abilitazione WAP                          | 2     |
| 3  | Modulo Mobile Number Portability                           | 2     |
| 4  | Modulo cessione utenza collaboratore o dipendente          | 2     |
| 5  | Elenco terminali radiomobili                               | 2     |
| 5B | Modulo richiesta accessori telefonia mobile                | 2     |
| 6  | Richiesta Progetto Esecutivo                               | 1+2   |
| 6B | Piano dei fabbisogni servizi fonia                         | 1     |
| 6C | Piano dei fabbisogni servizi dati                          | 1     |
| 6D | Piano dei fabbisogni altri servizi                         | 1+2   |
| 6E | Modulo di Collaudo   | 1+2   |
| 6F | Modulo richiesta servizio MDM                              | 2     |
| 6G | Dichiarazione Rischi Specifici                             | 1     |
| 7  | Modulo Regolamento Servizio Dual Billing (TIM TUO)         | 2     |
| 7B | RID Richiesta addebito su Carta di Credito                 | 2     |
| 7C | RID Richiesta addebito su Conto Corrente                   | 2     |
| 7D | Modulo adesione traffico dati personale                    | 2     |
| 7E | Nulla osta bundle dati personale                           | 2     |
| 7F | Liberatoria migrazione Dual Billing                        | 2     |
| 8  | Elenco Terminali VOIP                                      | 1     |