



## **CONVENZIONE**

**PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI E  
VOCE SU RETI FISSE E MOBILI – LOTTI 1 e 2**

## **GUIDA ALLA CONVENZIONE**

## INDICE

<b>AVVERTENZA</b>	5
<b>RUOLI, DEFINIZIONI E RESPONSABILITÀ</b>	6
<b>1. DURATA E LIMITI DELLA CONVENZIONE</b>	7
<b>2. MIGRAZIONE DELLE CONSISTENZE IN ESSERE NELLA PRECEDENTE CONVENZIONE INTERCENT-ER (LOTTO 1 E LOTTO 2)</b>	8
2.1 Presa in carico e riscatto dei terminali radiomobili dalla precedente convenzione	9
<b>3. RICHIESTE DI ATTIVAZIONE DI NUOVI SERVIZI</b>	10
3.1 Servizi senza progetto	11
3.1.1 [Lotto1] Linee telefoniche tradizionali, Numero Verde e Addebito Ripartito, Reti Private Virtuali	11
3.1.2 [Lotto 1] Terminali VoIP	11
3.1.3 [Lotto 1] Trasloco linee voce e dati	12
3.1.4 [Lotto 1] Operazioni di riconfigurazione su accessi dati	13
3.1.5 [Lotto 2] Fornitura SIM con relativi profili di tariffazione	13
3.1.5.1 [Lotto 2] Prima attivazione di utenze di rete mobile	14
3.1.5.2 [Lotto 2] Ordinativi di utenze di rete mobile successivi all’adesione	17
3.1.5.3 [Lotto 2] Tariffe a pacchetto voce, sms e dati per linee in abbonamento e ricaricabili	18
3.1.5.4 [Lotto 2] Servizio di trasmissione dati su rete mobile	18
3.1.5.5 [Lotto 2] SIM Ricaricabili - Meccanismo di ricarica	19
3.1.5.6 [Lotto 2] Doppia SIM e SIM “Machine-to-Machine”	20
3.1.5.7 [Lotto 2] Variazione dei profili di abilitazione delle utenze mobili	21
3.1.6 [Lotto 2] Terminali radiomobili	21
3.1.7 [Lotto 2] RPV e profili di abilitazione	22
3.1.8 [Lotto 2] Accettazione delle forniture di SIM e apparati radiomobili	22
3.1.9 [Lotto 2] Scorta da destinarsi presso le Amministrazioni	23

**CONVENZIONE PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI E VOCE SU RETI FISSE E MOBILI – LOTTI 1 e 2**

3.1.10	Fuori produzione ed evoluzione tecnologica dei terminali	23
3.1.11	Sostituzione e riscatto dei terminali VoIP e radiomobili	24
3.2	<b>Servizi complessi o personalizzati</b>	24
3.2.1	Richiesta di Progetto Esecutivo	24
3.2.2	Ordinativo di Fornitura	26
3.2.3	Documentazione integrativa privacy	26
3.2.4	Realizzazione	27
3.2.5	Collaudo e Accettazione	27
3.2.6	Riepilogo del processo di fornitura con progetto esecutivo	27
3.2.7	Varianti all’ordinativo	28
<b>4.</b>	<b>SERVIZI DI CONTACT CENTER</b>	29
4.1	Canali di accesso	29
4.2	Stato avanzamento progetti	30
4.3	Assistenza e Manutenzione	31
4.3.1	Finestra temporale di erogazione	31
4.3.2	[Lotto 2] Assistenza tecnica per guasti e malfunzionamenti di SIM e terminali	31
4.3.3	[Lotto 2] Assistenza in caso di Furto e smarrimento del terminale radiomobile e SIM	32
<b>5.</b>	<b>TEMPI DI PROVISIONING</b>	34
<b>6.</b>	<b>CONDIZIONI ECONOMICHE, FATTURAZIONE E PAGAMENTI</b>	38
6.1	[Lotto 1] Condizioni economiche per i servizi di trasmissione dati e voce su rete fissa	38
6.1.1	Servizi di telefonia fissa tradizionale e VoIP	38
6.1.2	Servizi di Addebito al Chiamato e di Addebito Ripartito	40
6.1.3	Soluzione VoIP ad Alta Affidabilità	40
6.1.4	Servizio Fax Server	40
6.1.5	Noleggio di terminali VoIP	41

**CONVENZIONE PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI E VOCE SU RETI FISSE E MOBILI – LOTTI 1 e 2**

6.1.6	Servizi di trasmissione dati su rete fissa o equivalente	41
6.1.7	Riconfigurazione degli accessi dati	42
6.2	[Lotto 2] Condizioni economiche per i Servizi di trasmissione dati e voce su rete mobile	43
6.2.1	Servizio di telefonia mobile e RPV	43
6.2.2	Tariffe a pacchetto voce, sms e dati	44
6.2.3	Servizi di trasmissione dati su rete mobile	46
6.2.4	Tariffazione di SIM e terminali	48
6.2.5	Servizi di Enterprise Mobile Management	49
6.3	Tariffazione dei servizi aggiuntivi	49
6.4	Fatturazione e pagamenti	49
<b>7.</b>	<b>ELENCO ALLEGATI</b>	<b>50</b>

## AVVERTENZA

Qualora non diversamente specificato, quanto riportato nella presente Guida si applica per entrambi i Lotti (1 e 2) della Convenzione.

## PREMESSA

Scopo di questa Guida è presentare alle Amministrazioni Ordinanti le modalità per la sottoscrizione dei servizi disponibili nella Convenzione. 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 e mobili e gestione e manutenzione apparati di telefonia 4” e che ha sottoscritto in data 06/07/2022 la relativa Convenzione obbligandosi a quanto nella stessa previsto e comunque ad eseguire gli Ordinativi di Fornitura;

- **Convenzione**

Lotto 1 e Lotto 2 della “Procedura aperta per la fornitura di servizi di trasmissione dati e voce su reti fisse e mobili e gestione e manutenzione apparati di telefonia 4”

- **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 all’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 **17/07/2022**; la durata potrà essere rinnovata fino ad ulteriori **12 (dodici) mesi** su comunicazione scritta dell’Agenzia, 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 OdF solamente durante la validità della Convenzione (36 mesi dalla stipula più 12 mesi in caso di rinnovo). 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 OdF emessi per Servizi Aggiuntivi.

La durata degli OdF, 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 OdF, 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 OdF durante gli ultimi mesi di durata della Convenzione, se la durata minima contrattuale è inferiore al tempo residuo allo scadere della Convenzione.

## 2. MIGRAZIONE DELLE CONSISTENZE IN ESSERE NELLA PRECEDENTE CONVENZIONE INTERCENT-ER (LOTTO 1 E LOTTO 2)

Per le Amministrazioni che avevano aderito alla precedente Convenzione, le richieste di nuove attivazioni potranno essere effettuate contestualmente o successivamente alla richiesta di migrazione delle linee esistenti.

In questo § si descrive la procedura per la presa in carico dei servizi esistenti, applicabile per tutte le Amministrazioni aderenti alla precedente Convenzione.

Per le nuove attivazioni, si rimanda al § successivo.

**Per la migrazione dei servizi di base ed eventuali nuove attivazioni**, l’Amministrazione invierà a Tim, tramite caricamento diretto sul sito dell’Agenzia, i Piani dei Fabbisogni per il lotto 1 (all. A6B) e per il lotto 2 (all. A2). Contestualmente dovrà inviare i suddetti Piani dei Fabbisogni per il lotto 1 (all. A6B) e per il lotto 2 (all. A2) all’indirizzo e-mail [fissomobile@lepida.it](mailto:fissomobile@lepida.it).

Per tali servizi **NON è previsto il rilascio del codice di approvazione da parte di Lepida.**

**Per il lotto 2 sarà necessario prevedere un OdF per ciascun codice contratto.**

I servizi di base sono i seguenti:

- **Lotto 1: Trasmissione dati e voce su rete fissa**
  - Servizi di telefonia tradizionale
  - Servizi di telefonia VoIP
  - Servizi di Addebito al Chiamato
  - Servizi di Addebito Ripartito
  - Reti Private Virtuali
  - Fax Server
- **Lotto 2 Trasmissione dati e voce su rete mobile**
  - Servizi di telefonia mobile e funzioni associate
  - Servizi di trasmissione dati su rete mobile
  - Reti private e virtuali
  - Fornitura SIM
  - Servizi complementari all’utilizzo delle reti e dei dispositivi mobili
  - Noleggio e manutenzione di terminali radiomobili di varie tipologie, inclusi smartphone, tablet e router wi-fi.



## CONVENZIONE PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI E VOCE SU RETI FISSE E MOBILI – LOTTI 1 e 2

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 e-mail [gestione.ordini.intercent@telecomitalia.it](mailto:gestione.ordini.intercent@telecomitalia.it) ed in copia a Lepida ScpA all’indirizzo e-mail [fissomobile@lepida.it](mailto:fissomobile@lepida.it).

**Per i nuovi servizi o variazione di profili per cui è previsto il Progetto Esecutivo ed in ogni caso per i servizi aggiuntivi, la condizione necessaria per effettuare un OdF è ottenere il codice di approvazione da parte di Lepida (che dovrà poi essere inserito nel campo “Note per il Fornitore” del portale Intercent-ER). Non sarà quindi possibile procedere senza tale codice.**

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

E’ necessario prevedere due OdF distinti per i servizi di base ordinati direttamente dall’amministrazione e per i servizi che richiedono il progetto esecutivo.

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. 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

Le modalità previste per effettuare gli OdF di nuovi servizi sono le seguenti:

1. **Servizi senza progetto:** sono le componenti particolarmente semplici del catalogo della Convenzione e sono ordinabili dall’Amministrazione Contraente senza la necessità di alcun preventivo contatto con il Fornitore; l’ordine viene completato tramite la compilazione sul sito dell’OdF e dei relativi allegati, a titolo indicativo, i servizi ordinabili direttamente dal Cliente possono essere:

- Lotto 1

- Linee telefoniche tradizionali
- Numeri Verdi e Addebito Ripartito
- Terminali VoIP (*è consigliabile contattare TIM ai fini di accertare preventivamente l’interoperabilità tra la piattaforma VoIP dell’Amministrazione richiedente e i terminali offerti*)
- Trasloco linee fonia e dati
- Operazioni di riconfigurazione servizi dati successive all’attivazione iniziale
- Reti Private Virtuali

- Lotto 2

- Fornitura SIM con relativi profili di tariffazione
- Terminali per rete mobile
- Servizi di RPV e profili di abilitazione

2. **Servizi con forte componente di personalizzazione o che necessitano di un progetto:** sono le componenti che possono essere ordinate dall’Amministrazione solo dopo che sia stato sviluppato, a cura TIM, un Progetto Esecutivo, che sarà da allegare all’OdF unitamente al codice di autorizzazione di Lepida. I servizi ordinabili esclusivamente con progetto esecutivo possono essere:

- Lotto 1

- Servizi di telefonia fissa VOIP
- Servizi di trasmissione dati su rete fissa o equivalente
- Servizio di fax server
- Servizi aggiuntivi

- Lotto 2

## CONVENZIONE PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI E VOCE SU RETI FISSE E MOBILI – LOTTI 1 e 2

- Servizio di accesso alla intranet dell’amministrazione da rete mobile (APN)
- Servizi di SMS massivi
- Servizi di Enterprise Mobility Management
- Servizi aggiuntivi

Per le Amministrazioni che avevano aderito alla precedente Convenzione, le richieste di nuove attivazioni potranno essere effettuate contestualmente o successivamente alla richiesta di migrazione delle linee esistenti.

### 3.1 Servizi senza progetto

L’Amministrazione aderirà tramite la compilazione dell’OdF e dei relativi allegati sul sito dell’Agenzia. Per ogni OdF ricevuto, Tim è tenuta, entro 2 giorni lavorativi successivi alla ricezione dell’Ordinativo stesso, a dar riscontro all’Amministrazione Contraente, mediante l’apposita funzionalità della piattaforma SATER comunicando l’eventuale incompletezza o erroneità dell’OdF medesimo nonché degli eventuali moduli allegati e la conseguente non processabilità, fornendo tutto il supporto e le indicazioni necessarie affinché l’OdF possa essere debitamente compilato e quindi processato.

I tempi di provisioning dei servizi richiesti, si intendono in giorni solari e decorrono a partire dal giorno successivo al ricevimento dell’OdF.

**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, Reti Private Virtuali

- ↳ 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’OdF il numero e la categoria di apparati richiesti.

---

<sup>1</sup> Allegato 6B

## CONVENZIONE PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI E VOCE SU RETI FISSE E MOBILI – LOTTI 1 e 2

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] Trasloco linee voce e dati

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** 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. 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 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.

CONVENZIONE PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI E VOCE SU RETI FISSE E MOBILI – LOTTI 1 e 2

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 con relativi profili di tariffazione

Le SIM fornite dovranno essere di nuova generazione e in formato card Triple-Cut (SIM tradizionale, MicroSIM e NanoSIM) o virtuale.

Le SIM sono sempre consegnate o spedite in stato disattivato.

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.

La tariffazione per i servizi erogati alle singole utenze potrà essere richiesta sia con abbonamento (a fatturazione posticipata), sia con la modalità ricaricabile; è consentito a una stessa Amministrazione di ordinare una qualunque combinazione di profili ricaricabili e in abbonamento.

Su entrambe le tipologie di linee sarà possibile attivare tariffe a pacchetto voce, sms e dati, o utilizzare le tariffe a consumo per voce e sms attivando, se necessario, un plafond di dati come meglio descritto nei successivi paragrafi.

Sia per le linee in abbonamento che per quelle ricaricabili, le tariffe a pacchetto voce, sms e dati e i plafond di soli dati saranno addebitati direttamente sulla fattura bimestrale dell’Amministrazione.

Tutte le SIM saranno inoltre disabilitate alla fruizione dei servizi speciali a pagamento (es. servizi informativi premium). L’Amministrazione ha facoltà di richiederne l’attivazione tramite richiesta diretta alla casella mail [gestione.ordini.intercent@telecomitalia.it](mailto:gestione.ordini.intercent@telecomitalia.it)

---

<sup>2</sup> Allegato 6D

### 3.1.5.1 [LOTTO 2] PRIMA ATTIVAZIONE DI UTENZE DI RETE MOBILE

- ↳ Allegare all’OdF i Moduli
  - Modulo Ordinativo di Fornitura SIM e terminali<sup>3</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 OdF di prima attivazione, completo di tutti gli Allegati necessari, da caricare sul portale Intercent, fatte salve le eccezioni evidenziate nel seguito.

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

Nell’OdF, l’Amministrazione deve specificare il numero di utenze richieste, distinguendo tra i seguenti casi:

- a. **nuove utenze** (nuove numerazioni TIM);
- b. **utenze TIM già attive intestate all’Amministrazione Contraente**. 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’OdF. 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’OdF 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’OdF e delle allegate richieste dei collaboratori. Nel caso esistano condizioni

---

<sup>3</sup> Allegato 2

CONVENZIONE PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI E VOCE SU RETI FISSE E MOBILI – LOTTI 1 e 2

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>4</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

---

<sup>4</sup> Allegato 3

CONVENZIONE PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI E VOCE SU RETI FISSE E MOBILI – LOTTI 1 e 2

all’Ordinativo di Fornitura, l’all.A2<sup>5</sup> e il Modulo di subentro<sup>6</sup> sottoscritto dal collaboratore. Per tali utenze, i termini di attivazione del servizio sono di **40 (quaranta) giorni solari** dalla ricezione dell’OdF. 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.

Nello stesso OdF 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;
- la tipologia di ricarica (solo per le sim ricaricabili) differente da quella attivata d’ufficio (€12,00);
- l’eventuale configurazione richiesta per la RPV ed i profili di abilitazione delle utenze, mediante compilazione delle apposite tabelle nell’Allegato 2.
- 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 OdF di prima attivazione potrà includere anche la richiesta di apparati radiomobili, meglio descritta nel successivo § 3.1.6.

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

---

<sup>5</sup> Allegato 2

<sup>6</sup> Allegato 4



CONVENZIONE PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI E VOCE SU RETI FISSE E MOBILI – LOTTI 1 e 2

- 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 e-mail 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.

3.1.5.2 [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 OdF completo di Allegato 2 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’OdF, nel caso non sia richiesta la consegna di nuovi terminali radiomobili, e di **20 (venti) giorni solari** nel caso in cui lo stesso OdF contenga anche la richiesta di nuovi terminali.
- b. (utenze già attive con TIM): **20 (venti) giorni solari** dalla ricezione dell’OdF.
- c. (utenze già attive con TIM, intestate a collaboratori dell’Amministrazione) **entro 20 (venti) giorni solari** dalla ricezione dell’OdF.
- d. (utenze già attive con altri operatori, intestate all’Amministrazione) **30 (trenta) giorni solari** dalla ricezione dell’OdF.
- e. (utenze già attive con altri Operatori e intestate a collaboratori dell’Amministrazione): **40 (quaranta) giorni solari** dalla ricezione dell’OdF.

#### CONVENZIONE PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI E VOCE SU RETI FISSE E MOBILI – LOTTI 1 e 2

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).

#### 3.1.5.3 [LOTTO 2] TARIFFE A PACCHETTO VOCE, SMS E DATI PER LINEE IN ABBONAMENTO E RICARICABILI

E’ facoltà dell’Amministrazione richiedere l’attivazione, mediante la compilazione dell’Allegato 2 di un pacchetto completo di traffico voce, SMS e dati utilizzabile nel mese solare di riferimento.

I pacchetti attivabili sono:

- 200 minuti, 50 SMS, 1 Gigabyte;
- 200 minuti, 50 SMS, 20 Gigabyte;
- 200 minuti, 50 SMS, 50 Gigabyte;
- Minuti illimitati, 150 SMS, 50 Gigabyte;
- Minuti illimitati, 150 SMS, 100 Gigabyte.

Al raggiungimento delle soglie del pacchetto attivato, la fatturazione sarà a consumo, ad esclusione del traffico dati per il quale l’Amministrazione potrà scegliere se bloccare il traffico generato dalla linea oppure consentire il traffico mediante tariffazione a consumo.

#### 3.1.5.4 [LOTTO 2] SERVIZIO DI TRASMISSIONE DATI SU RETE MOBILE

**I servizi di trasmissione dati per le linee profilate a consumo sono opzionali.**

Qualora l’Amministrazione scelga di attivare il servizio di trasmissione dati nazionale, sarà necessario attivare su ogni singola linea, mediante la compilazione dell’Allegato 2, una tariffa a plafond (1/20/50/100 GB) e solo al superamento della stessa potrà essere applicata una tariffa a consumo; diversamente tali linee non saranno abilitate al traffico dati nazionale.

L’Amministrazione dovrà altresì indicare nel medesimo allegato l’opzione scelta all’esaurimento del plafond dati nazionale disponibile come meglio descritto al paragrafo 6.2.2.

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

#### CONVENZIONE PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI E VOCE SU RETI FISSE E MOBILI – LOTTI 1 e 2

dell’Amministrazione<sup>7</sup>, è disabilitato l’accesso ad APN per i quali sono previsti servizi a pagamento, cioè non inclusi nel piano tariffario della presente Convenzione.

##### 3.1.5.5 [LOTTO 2] SIM RICARICABILI - MECCANISMO DI RICARICA

La soluzione ricaricabile è basata sul meccanismo tradizionale, in cui viene accreditato all’utente un determinato importo a scalare per singola linea mobile, che viene eroso in funzione del consumo effettuato. Tutte le linee ricaricabili richieste dispongono inizialmente di 5,00 € (IVA inclusa) di credito, che verrà addebitato nella prima fattura utile.

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.
  - Il servizio 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 nella fattura bimestrale dell’Amministrazione.
  - 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 utilizzando uno dei canali “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

<sup>7</sup> Allegato 2C - Modulo Richiesta abilitazione WAP

CONVENZIONE PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI E VOCE SU RETI FISSE E MOBILI – LOTTI 1 e 2

(ed il credito residuo della stessa fosse conseguentemente superiore alla soglia di 4,95 € IVA inclusa).

- **ricarica con canali tradizionali**, le linee mobili potranno essere ricaricata attraverso i seguenti canali messi a disposizione da 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://mybusiness.telecomitalia.it>

Gli importi di queste ricariche 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.

Il responsabile dell’Amministrazione potrà richiedere una **ricarica “one-shot” attraverso il customer care o il portale <https://mybusiness.telecomitalia.it>** su una qualsiasi linea dell’Ente e l’importo verrà addebitato direttamente nella **fattura bimestrale**.

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 TIM (art. 1 Legge 40/2007 commi 1 e 3).

### 3.1.5.6 [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 OdF 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 (*1/20/50/100 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 voce.

### 3.1.5.7 [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;
- l’abilitazione/disabilitazione della tariffazione a consumo per il traffico voce, sms e dati nazionale per le linee già abilitate a tali servizi attraverso plafond o pacchetti;

via e-mail o PEC al Contact Center TIM.

L’**abilitazione** o la **variazione** dei plafond dati nazionale o dei pacchetti voce, sms, dati dovranno essere richieste tramite OdF relativo Allegato 2.

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.

### 3.1.6 [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’OdF 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>8</sup>.

L’eventuale richiesta di **accessori di telefonia mobile** può essere fatta compilando l’apposito Modulo di Richiesta<sup>9</sup> e allegandolo all’OdF.

---

<sup>8</sup> Allegato 5

<sup>9</sup> Allegato 5B

## CONVENZIONE PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI E VOCE SU RETI FISSE E MOBILI – LOTTI 1 e 2

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 OdF completo dei predetti Allegati. Gli stessi termini si applicano per la consegna degli accessori.

### 3.1.7 [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:

- **Classe A:** Solo chiamate entranti
- **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.

### 3.1.8 [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 OdF 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 a TIM 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.

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

## CONVENZIONE PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI E VOCE SU RETI FISSE E MOBILI – LOTTI 1 e 2

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.

### 3.1.9 [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 OdF completo di Allegato 2.

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.**

### 3.1.10 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 OdF successivamente emessi dalle Amministrazioni Contraenti.

### 3.1.11 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 OdF, tutti gli apparati in dotazione alle Amministrazioni potranno essere restituiti, se trascorsi i 36 mesi di noleggio, o 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 OdF non saranno stati riscattati o restituiti dalle Amministrazioni saranno riscattati dall’aggiudicatario della convenzione che seguirà la presente.

## 3.2 Servizi complessi o personalizzati

Per ordinare i servizi complessi e/o con forte componente di personalizzazione, presenti nel catalogo della Convenzione e descritti in modo esauriente 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 (PEX), compilando i moduli messi a disposizione sul portale:

- Richiesta di Progetto Esecutivo<sup>10</sup>
- Piano dei fabbisogni servizi fonia<sup>11</sup>
- Piano dei fabbisogni servizi dati<sup>12</sup>
- Piano dei fabbisogni altri servizi<sup>13</sup>

---

<sup>10</sup> Allegato 6

<sup>11</sup> Allegato 6B

<sup>12</sup> Allegato 6C

<sup>13</sup> Allegato 6D



e lo invia via e-mail 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 ScpA all’indirizzo di e-mail [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 TIM, 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 Progetto Esecutivo proporrà sempre, anche se non esplicitamente richiesto, la migrazione al servizio VoIP di tutte le linee, salvo impedimenti di natura normativa o tecnologica.

Il Progetto Esecutivo sarà accompagnato da un **Prospetto Economico** (PEC) 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 sarà inviata dall’amministrazione anche a Lepida ScpA all’indirizzo [fissomobile@lepida.it](mailto:fissomobile@lepida.it).

Tutte le Amministrazioni contraenti dovranno attendere l’approvazione del progetto da parte di Lepida ScpA, 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 Lepida ScpA, l’Amministrazione può generare sul portale il relativo OdF, inserendo, nel campo “**Note per il Fornitore**” il codice univoco del progetto indicato da TIM e il codice di approvazione di Lepida ScpA, allegando il Progetto Esecutivo e il Prospetto Economico (PEX/PEC).

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

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’ OdF il Documento per la Valutazione Rischi (DVR) o in alternativa la Dichiarazione di presenza/assenza rischi specifici compilata e sottoscritta.<sup>14</sup>

Le Amministrazioni inviano a TIM l’OdF firmato digitalmente direttamente da Portale. Le modalità operative per la compilazione dell’OdF sono riportate nel documento Guida agli Ordinativi di Fornitura reperibile sul portale della Convenzione.

L’emissione dell’OdF rappresenta l’accettazione formale dell’intero contenuto del Progetto e delle tempistiche in esso indicate, nuovi riferimenti temporali per il fornitore.

TIM non può dare seguito ad OdF trasmessi in modalità diverse da quelle descritte (es. E-mail).

Il sistema assegna automaticamente un numero progressivo all’OdF.

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 Documentazione integrativa privacy

Nei casi in cui i servizi richiesti dall’Amministrazione prevedono da parte di TIM trattamento di dati personali ed è l’Amministrazione stessa titolare di tale trattamento, in base all’art. 28 comma 3 del General Data Protection Regulation (di seguito GDPR), tale trattamento deve essere regolamentato da contratto o atto giuridico che indica durata, natura e finalità del trattamento, tipo di dati personali trattati, categorie di interessati, obblighi e diritti del titolare del trattamento.

A tale scopo, pertanto, la documentazione che l’Amministrazione deve allegare/trasmettere contestualmente all’Ordinativo di Fornitura deve necessariamente comprendere la nomina di Responsabile del Trattamento a favore di TIM.

---

<sup>14</sup> Allegato 6G. Eventuali deroghe previste dal citato D.L. dovranno essere valutate singolarmente

## CONVENZIONE PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI E VOCE SU RETI FISSE E MOBILI – LOTTI 1 e 2

La lettera di nomina e l’Allegato Tecnico di Compliance relativo ad ogni singolo servizio di interesse sono pubblicati sul portale SATER. Questi documenti dettagliano

- natura del trattamento;
- finalità e modalità del trattamento;
- tipologia dei dati (tutti i servizi in Convenzione sono qualificati per gestire dati personali comuni e conformi alle misure minime AGID)
- categorie degli interessati;
- obblighi e diritti del Titolare del trattamento;
- misure di sicurezza;
- condizioni per ricorrere ad un altro Responsabile del trattamento.

La lettera di nomina conterrà inoltre – se applicabile – l’autorizzazione del Titolare (l’Amministrazione) nei confronti di TIM a nominare responsabili del trattamento i propri subfornitori.

### 3.2.4 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.

### 3.2.5 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, § 18.1.2. Le specifiche di collaudo sono richiamate all’interno del Progetto Esecutivo.

Il collaudo avverrà in contraddittorio tra l’Amministrazione richiedente, Lepida ScpA (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.

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

<b>FASE 0</b>	l’Amministrazione si registra sul sito Intercent ER, nel caso non sia già registrata
---------------	--

CONVENZIONE PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI E VOCE SU RETI FISSE E MOBILI – LOTTI 1 e 2

<b>FASE 1</b>	l’Amministrazione invia a TIM e in copia a Lepida ScpA la <u>Richiesta di Progetto Esecutivo</u> , il piano dei fabbisogni e i relativi allegati
<b>FASE 2</b>	TIM redige il Progetto Esecutivo e il Prospetto Economico e li invia all’Amministrazione contraente. Se quest’ultima accetta il progetto, lo invia a Lepida Scpa per la validazione e conseguente assegnazione del codice di approvazione.
<b>FASE 3</b>	l’Amministrazione compila l’OdF sul portale Intercent e lo inoltra a TIM tramite il portale stesso.  TIM non potrà accettare OdF privi di: <ul style="list-style-type: none"> <li>● codice progetto univoco assegnato da TIM.</li> <li>● codice di approvazione di Lepida ScpA</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 PEC a TIM, il <u>Modulo di Collaudo</u> <sup>15</sup> in cui è riportata la data di attivazione dei servizi richiesti.

### 3.2.7 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 Lepida ScpA.

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

<sup>15</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 ODF)

Centrale operativa in grado di fornire alle Amministrazioni contraenti informazioni relative a:

- Compilazione della modulistica (ODF – Richieste di progetto)

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

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

#### **Postselezione 2**

(Informativo Convenzione)

Centrale operativa in grado di fornire alle Amministrazioni contraenti informazioni relative a:

- Informazioni
- Richieste commerciali e amministrative
- Richieste di attivazione dei servizi
- Gestione degli OdF

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**

- Orario di copertura: H24 – 7 su 7 – 365 su 365
- 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’utente
- 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**

- Assistenza su Mobile Device Management, APN dedicato, Messaggistica avanzata Infotim, fleet management

#### **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 e-mail) sono riportati nel Progetto Esecutivo consegnato all’Amministrazione. È inoltre disponibile l’indirizzo e-mail 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** e relativa post selezione, come indicato nei paragrafi precedenti.

#### 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’OdF 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

CONVENZIONE PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI E VOCE SU RETI FISSE E MOBILI – LOTTI 1 e 2

- **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 terminale radiomobile e SIM

Nel caso di furto e/o smarrimento del terminale 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 una e-mail al Customer Care di riferimento allegando:
  - copia della denuncia di furto e/o smarrimento presentata alle Autorità Competenti, indicando il numero IMEI dell’apparecchio
  - richiesta per un nuovo terminale 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 terminale radiomobile con esclusione degli accessori acquistati a parte.



CONVENZIONE PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI E VOCE SU RETI FISSE E MOBILI – LOTTI 1 e 2

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

Per tale servizio nulla è dovuto a TIM fino al raggiungimento del 5% del totale dei terminali 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, previo accordo fra l’ente richiedente e 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> (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>

CONVENZIONE PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI E VOCE SU RETI FISSE E MOBILI – LOTTI 1 e 2

<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;  <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>  <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;  <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>

CONVENZIONE PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI E VOCE SU RETI FISSE E MOBILI – LOTTI 1 e 2

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>Noleggino 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; <b>20 giorni</b> se è richiesta la consegna di nuovi terminali; <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; <b>30 giorni</b> per attivazioni successive
Attivazione SIM	<b>5 giorni</b>
Consegna doppia SIM o SIM M2M	<b>10 giorni</b>
Consegna terminali per rete mobile	<b>20 giorni</b>

CONVENZIONE PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI E VOCE SU RETI FISSE E MOBILI – LOTTI 1 e 2

Consegna SIM sostitutiva per manutenzione	<b>immediata</b> (in caso di richiesta presso punto di assistenza);  <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>
<i>Servizio di SMS massivi</i>	<b>30 giorni</b>
<i>Attivazione servizi di Enterprise Mobile Management</i>	<b>60 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 Capitolato di gara.

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

## CONVENZIONE PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI E VOCE SU RETI FISSE E MOBILI – LOTTI 1 e 2

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

## CONVENZIONE PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI E VOCE SU RETI FISSE E MOBILI – LOTTI 1 e 2

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);



#### CONVENZIONE PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI E VOCE SU RETI FISSE E MOBILI – LOTTI 1 e 2

- 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

## CONVENZIONE PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI E VOCE SU RETI FISSE E MOBILI – LOTTI 1 e 2

- 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

## CONVENZIONE PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI E VOCE SU RETI FISSE E MOBILI – LOTTI 1 e 2

- 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;

#### CONVENZIONE PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI E VOCE SU RETI FISSE E MOBILI – LOTTI 1 e 2

- 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.

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

#### 6.2.2 Tariffe a pacchetto voce, sms e dati

Sono previsti quattro diversi pacchetti, ciascuno dei quali, a fronte di una specifica tariffa, dà diritto ad un pacchetto di traffico voce, SMS e dati utilizzabile nel mese solare di riferimento.

L’attivazione del pacchetto dovrà avvenire il primo giorno di ogni mese solare.

Nel caso in cui la prima attivazione del pacchetto avvenga nel corso del mese il Fornitore dovrà consentire all’Amministrazione la possibilità di richiedere l’attivazione del pacchetto all’inizio del mese solare successivo.

Di seguito la definizione dei pacchetti, ovvero della quantità di traffico voce, sms e dati compresa nei pacchetti ed utilizzabile nel periodo di disponibilità:

- 200 minuti, 50 SMS, 1 Gigabyte;
- 200 minuti, 50 SMS, 20 Gigabyte;
- 200 minuti, 50 SMS, 50 Gigabyte;

CONVENZIONE PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI E VOCE SU RETI FISSE E MOBILI – LOTTI 1 e 2

- Minuti illimitati, 150 SMS, 50 Gigabyte;
- Minuti illimitati, 150 SMS ,100 Gigabyte.

I “minuti” (200 o illimitati) sono relativi alle chiamate vocali originate nel territorio nazionale e dirette verso numerazioni di rete fissa o mobile nazionali, oltre le chiamate in roaming come da regolamento UE 531/2012, e sono conteggiati sulla base dei secondi effettivi di conversazione, senza scatto alla risposta. L’utilizzo di questi minuti potrà essere esclusivamente di natura personale e ordinaria.

Gli SMS (50 o 150) sono quelli originati nel territorio nazionale o in roaming come da regolamento UE 531/2012.

Per i servizi voce e SMS, sia il traffico sulle direttrici previste nel pacchetto (nazionali o roaming regolamentato) ed eccedenti le soglie dello stesso, che il traffico su direttrici non previste nel pacchetto (es. internazionale) saranno tariffati a consumo come descritto nell’allegato Listino Intercent\_Lotto2.

I Gigabyte (1, 20, 50, 100) sono relativi al traffico dati nazionale o in roaming come da regolamento UE 531/2012, con conteggio effettuato in base ai Kbyte trasmessi/ricevuti.

Nel caso di esaurimento del pacchetto nel corso del mese solare l’Amministrazione potrà scegliere se bloccare il traffico della linea o andare con tariffazione a consumo.

Trascorso il primo mese di validità del pacchetto scelto, per ogni singola utenza l’Amministrazione potrà in qualsiasi momento cambiarlo, sostenendo il nuovo prezzo, oppure cessarlo e, pertanto, non sostenere nei mesi successivi alcun costo per il canone relativo.

Per ciascuna utenza associata ad un pacchetto, TIM notifica tramite SMS all’utente:

- il raggiungimento del 70% e del 90% sia dei minuti che degli SMS che dei dati, ed il relativo traffico residuo prima del blocco o del passaggio alla tariffa a consumo;
- l’esaurimento del pacchetto di minuti e/o SMS e/o dati.

La notifica dell’esaurimento del pacchetto di minuti e/o SMS e/o dati, sia per le linee in abbonamento che ricaricabili, viene notificata via 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 all’esaurimento del pacchetto, il Responsabile dell’Amministrazione Contraente potrà richiedere la riabilitazione delle chiamate, degli SMS e dei dati (con conseguente tariffazione a consumo) contattando il servizio di Customer Care ovvero utilizzando il portale messo a disposizione da TIM. La riattivazione delle chiamate in uscita, degli SMS e del traffico dati avverrà **entro 8 (otto) ore dalla richiesta**.

## CONVENZIONE PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI E VOCE SU RETI FISSE E MOBILI – LOTTI 1 e 2

I pacchetti sopra indicati saranno resi disponibili anche nei casi in cui valgono le direttive sul roaming europeo.

### 6.2.3 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 a “plafond” 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;
  - 20 GByte/mese/utenza;
  - 50 GByte/mese/utenza;
  - 100 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

## CONVENZIONE PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI E VOCE SU RETI FISSE E MOBILI – LOTTI 1 e 2

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 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 5.8.1 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 2 GB/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

## CONVENZIONE PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI E VOCE SU RETI FISSE E MOBILI – LOTTI 1 e 2

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 OdF, 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.

### 6.2.4 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



## CONVENZIONE PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI E VOCE SU RETI FISSE E MOBILI – LOTTI 1 e 2

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**.

### 6.2.5 Servizi di Enterprise Mobile Management

Per i servizi di **Enterprise Mobile Management (EMM)** sono previsti i seguenti corrispettivi:

- *Mobile Device Management* – canone mensile per terminale gestito;
- *Servizio di sicurezza per dispositivi mobili* – canone mensile per terminale gestito;
- *Servizio di monitoraggio, gestione e controllo del traffico telefonico* – contributo di attivazione, canone per linea gestita;
- *Servizio di assistenza remota* – per licenza di amministratore.

### 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;

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
A2	Modulo Ordinativo di Fornitura SIM	2
A2B	Modulo Ordinativo di Fornitura terminali	2
A4	Modulo di subentro	2
A5	Elenco terminali radiomobili	2
A6	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
6G	Dichiarazione Rischi Specifici	1
8	Elenco Terminali VOIP	1