



Servizi di telefonia e trasmissione dati su rete mobile

Guida alla Convenzione

Versione 5 del 08 giugno 2012

Nota: *il 25 agosto 2011 sono state modificate le coordinate bancarie*

INDICE

RUOLI, DEFINIZIONI E RESPONSABILITÀ	3
1. MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA	5
1.1 Prodotti/Servizi ordinabili direttamente del Cliente	6
1.1.1 SIM a contratto	6
1.1.2 SIM prepagate	7
1.1.3 Terminali radiomobili	10
1.1.4 Dual Billing	12
1.1.5 RPV e profili di abilitazione	13
1.1.6 Ordinativo di prima attivazione	14
1.2 Prodotti/Servizi complessi e Personalizzati	16
1.2.1 Richiesta di Progetto esecutivo	16
1.3 Consegna, Attivazione, Collaudo e Accettazione	17
1.4 Scorta da destinarsi presso le Amministrazioni	18
2. SERVIZI DI CONTACT CENTER	20
2.1 Canali di accesso	20
2.2 Assistenza e Manutenzione	21
2.2.1 Modalità di erogazione del servizio di assistenza tecnica per guasti e malfunzionamenti di SIM e terminali	22
2.2.2 Servizio di assistenza nell'eventualità di Furto e smarrimento del radiomobile e SIM	23
3. CONDIZIONI ECONOMICHE, FATTURAZIONE E PAGAMENTI	25
3.1 Prezzi	25
3.2 Fatturazione e pagamenti	25
4. ELENCO ALLEGATI	26

RUOLI, DEFINIZIONI E RESPONSABILITÀ

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

§ Amministrazione Aggiudicatrice

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

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

• Amministrazione Contraente

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

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

• Traffico emRER

Consiste nel traffico fonia e dati diretto ad utenze radiomobili in Convenzione quadro indipendentemente dalla Amministrazione contraente

• Telecom Italia

Il Fornitore aggiudicatario della "Gara per la fornitura di servizi di telefonia e di trasmissione dati su rete mobile, nonché dei servizi applicativi e sistemistici di supporto" e che ha sottoscritto in data 18.12.2008 la relativa Convenzione obbligandosi a quanto nella stessa previsto e comunque ad eseguire gli Ordinativi di Fornitura

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

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

- **Sito**

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

- **Servizi di telefonia mobile**

Servizi di telefonia mobile (fornitura SIM/USIM, servizi di telefonia base ed avanzati), noleggio di apparati (terminali radiomobili, PDA, CPE), servizi a valore aggiunto, servizi a contenuto applicativo, servizi di radiolocalizzazione, servizi sistemistici di supporto, fornitura opzionali di apparati di bordo per i mezzi di trasporto urbano ed altri mezzi di servizio e soccorso pubblico, servizi di manutenzione delle SIM/USIM e degli apparati, nonché i servizi di rendicontazione, di fatturazione, servizi via web, servizi di reportistica e di sicurezza

- **Utenza**

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

1. MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

Tenuto conto della grande varietà e completezza di servizi/prodotti presenti in Convenzione, estremamente diversi tra di loro per le modalità con cui produrre in modo esauriente gli allegati all'Ordinativo di Fornitura, si è deciso di suddividere gli oggetti ordinabili in due famiglie:

1. **Prodotti/Servizi ordinabili direttamente dal Cliente:** sono le componenti particolarmente semplici del catalogo della Convenzione e sono ordinabili dal Cliente senza la necessità di alcun preventivo contatto con Telecom Italia; l'ordine viene completato tramite la compilazione sul sito dell'Ordinativo di Fornitura e degli Allegati (dall'Allegato 2 all'Allegato 7, in base ai prodotti/servizi richiesti) alla presente guida. In particolare i servizi ordinabili direttamente dal Cliente sono
 - a. Sim fonia a contratto
 - b. Sim prepagate
 - c. Sim dati a contratto
 - d. Terminali
 - e. Dual Billing
 - f. Servizi di RPV e profili di abilitazione

2. **Prodotti/Servizi complessi e/o con forte componente di personalizzazione** che, per la buona riuscita della fornitura, possono essere ordinati dal Cliente solo dopo che sia stato sviluppato, a cura Telecom Italia, un relativo documento d'ordine/progetto di personalizzazione che rappresenterà a questo punto l'allegato all'Ordinativo di Fornitura vero e proprio. I servizi ordinabili solo a fronte dello sviluppo progettuale di Telecom Italia sono
 - a. Servizi Temporanei di rete (indoor e outdoor) e Coperture ad hoc
 - b. Servizi di raccolta, instradamento e consegna del traffico interno dell'Amministrazione verso rete mobile (c.d. servizio fisso – mobile)
 - c. Servizi di trasmissione dati (Accesso a Internet, LAN ed Intranet)
 - d. Servizi di Push to Talk over Cellular (PoC)

- e. Servizi di messaggistica a valore aggiunto (SMS di base ed avanzate, servizi di posta elettronica e di push mail/BlackBerry RIM)
- f. Servizi a rilevante contenuto applicativo (servizi Informativi per i cittadini e per il personale dell'Amministrazione, servizi interattivi, servizi transazionali)
- g. Servizi di radiolocalizzazione, Fleet Management e Near Field Communication e dei relativi terminali mobili

Per la descrizione dettagliata di questi servizi/prodotti si faccia riferimento all'Allegato 1 – Prodotti/Servizi presenti in Convenzione.

ATTENZIONE: Tutte le SIM ordinabili in Convenzione sono abilitate per la navigazione in WI FI; per avvalersi di tale funzione l'utilizzatore deve definire una specifica procedura (*procedura di richiesta dell'OTP*), che di fatto impedisce, diversamente dal WAP, un "utilizzo non voluto" della SIM per tale applicazione .

Nel caso in cui la SIM sia dotata di un plafond per il traffico dati, l'utilizzatore potrà usufruire della funzione della navigazione in WI FI fino al consumo del plafond stesso; per il traffico eccedente il plafond ovvero nel caso in cui la SIM non preveda un plafond per il traffico dati, il prezzo è pari a 8 €/ora (2 € per sessioni da 15 minuti).

E' possibile escludere tale funzione, esclusivamente disabilitando la funzione di traffico dati dalla stessa SIM.

1.1 Prodotti/Servizi ordinabili direttamente del Cliente

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

1.1.1 SIM a contratto

Le SIM oggetto della fornitura sono di nuova generazione con 256 Kbytes di memoria e con funzionalità di USIM (UMTS) sviluppate e prodotte specificatamente per il mondo

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

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

1.1.2 SIM prepagate

La Soluzione Ricaricabile può essere attivata nell’ambito di uno stesso contratto, anche in presenza di profili in abbonamento (è infatti consentito il mix dei profili prepagati/abbonamento).

Abilitazione al traffico uscente e canali informativi

Affinché una linea prepagata possa essere abilitata al traffico uscente ed entrante è necessario effettuare una prima chiamata a pagamento, con erosione del credito residuo.

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

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

Caratteristiche della SIM

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

Modalità di ricarica del Credito

La Soluzione Ricaricabile è basata sul servizio “prepagato” di tipo tradizionale, caratterizzato dalla presenza di un basket di credito “ricaricabile” per singola linea mobile, da utilizzare per tutte le direttrici di traffico e che viene eroso in funzione del consumo effettuato. Il basket può essere ricaricato secondo tempi e modi prescelti dal Cliente, attraverso diversi canali. Tutte le linee ricaricabili vengono generate, alla data di attivazione, con 5€ (iva inclusa) di credito residuo e con attivo il servizio di “Ricarica Automatica” Business.

Servizio di Ricarica Automatica

Il servizio di Ricarica Automatica è un servizio gratuito dedicato a tutti gli Enti sottoscrittori della Soluzione Ricaricabile. Tale servizio viene attivato d'ufficio su tutte le linee ricaricabili con il taglio di ricarica di 10€ (iva esclusa). Gli Enti che non sono interessati al servizio su una o più linee, o vogliono cambiare il taglio di ricarica, possono disattivare il servizio o richiederne la variazione. La disattivazione e/o la variazione dell'importo di ricarica potranno essere effettuate solo successivamente all'attivazione della linea. Il servizio di Ricarica Automatica prevede l'addebito dell'importo della ricarica prescelta nel “Rendiconto Telefonico” (fattura del contratto).

Il servizio di ricarica automatica è disponibile in tre tagli: 10, 20 e 40 € (iva esclusa)

Il servizio prevede che, al raggiungimento di un credito residuo per singola linea di 4€ (Iva esclusa), la linea venga automaticamente ricaricata per il taglio di importo scelto; tale importo viene addebitato direttamente nel rendiconto telefonico dell'Ente. La ricarica verrà addebitata solo se il credito residuo scende sotto i 4€. La ricarica automatica può essere effettuata per un massimo di due volte nel mese solare. Qualora per consumi

superiori non siano sufficienti le 2 operazioni di ricarica automatica nel mese, l'Ente potrà provvedere alla ricarica manuale della carta utilizzando uno dei canali di ricarica "tradizionali" più avanti elencati. Diversamente, non sarà possibile effettuare ulteriori chiamate.

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

Ricarica con canali tradizionali (pagamento cash)

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

- presso i negozi TIM;
- presso gli sportelli Bancomat o Postamat abilitati;
- con la scheda Ricaricard;
- tramite il call center delle carte di credito abilitate;
- nelle ricevitorie Lottomatica, SISAL e Totobit abilitate;
- tramite il terminale POS delle edicole, dei tabaccai, dei bar e delle aree di servizio abilitate al servizio;
- tramite sito www.impresasemplice.it

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

Servizi disponibili e non disponibili su linee della Soluzione Ricaricabile.

Tutti i clienti che utilizzano la Soluzione Ricaricabile sono automaticamente abilitati a chiamare e ricevere telefonate all'estero, inviare SMS ed MMS, video chiamare. La comunicazione via WAP, WEB e via GPRS saranno automaticamente disabilitate

Sono inoltre disponibili i servizi di:

- Segreteria telefonica
- RPV (rete privata virtuale) con diversi profili e classi di abilitazione

Sulle linee ricaricabili non è disponibile il servizio di Dual Billing: non è possibile identificare e distinguere il traffico personale da quello aziendale. Non sono inoltre attivabili i servizi di trasmissione dati "flat" e di push mail, alle condizioni della convenzione.

1.1.3 Terminali radiomobili

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

Per tutte le tipologie di apparati presenti le listino della Convenzione, e meglio dettagliati nell'allegato 5 "SIM e Terminali Radiomobili", Telecom Italia garantisce caratteristiche di qualità e di funzionamento quali:

- Elevata sensibilità di ricezione
- Efficienza nella gestione delle principali funzionalità telefoniche
- Elevata autonomia sia in standby che in comunicazione
- Servizi di messaggistica (SMS) e multimediale (MMS)
- Trasmissione dati GPRS di categoria 10 o superiore, in classe B
- SIM Application Toolkit

Tutti gli apparati sono forniti con libretto di istruzioni in lingua italiana completi degli accessori originali facenti parte della fornitura base:

- batteria con garanzia di 12 mesi;

- carica batterie (ad eccezione degli apparati veicolari);
- auricolare (ad eccezione degli apparati veicolari);
- eventuale software di connessione al PC per la gestione delle relative funzionalità.

Di seguito sono indicate le categorie di terminali previste

- **Categoria TOP:** terminali costituiti da apparati di tipo palmare (PDA o Smatrhphone) con le seguenti caratteristiche e funzionalità:
 - Telefono GSM integrato di fase 2+
 - Connettività UMTS
 - Connettività Bluetooth, USB o Infrarossi
 - Vivavoce incorporato
 - Schermo a colori TFT
 - Disponibilità di espansione di memoria (slor SD, MSD, MMC ..)
 - Supporto di file multimediali (mp3) e video (mp4)
 - Browser http per accesso a Internet /Intranet
 - Fanno parte della categoria Top anche i terminali per push e mail
- **Categoria intermedia:** terminali con le seguenti caratteristiche e funzionalità:
 - Telefono GSM integrato di fase 2+
 - Connettività UMTS
 - Display a colori
 - Supporto alla videochiamata
 - Fotocamera integrata con risoluzione pari almeno a 1,3 Mpixel
 - Fanno inoltre parte della categoria intermedia anche gli apparati per l'uso dei servizi di emergenza 118 e per le funzioni della protezione civile. Le caratteristiche di tali apparati sono

§ Sono impermeabili alla pioggia

- § Non hanno flip di protezione ma disporre del blocco tastiera
- § Sopportano agevolmente cadute anche da 1,5 m. di altezza
- § Hanno un display ampio e leggibile anche in condizioni di alta luminosità ambientale per consentire la lettura di messaggi di servizio
- § Sono sempre corredati di batteria aggiuntiva, di caricatore a 2 posizioni e di custodia protettiva da cintura
- § Sono abilitati alle chiamate IP POC

- **Categoria base:** terminali con le seguenti caratteristiche e funzionalità:
 - Funzionalità GSM di fase 2+
 - Peso contenuto, inferiore a 100gr.
 - Elevata autonomia della batteria, almeno pari a 3 ore in conversazione e 240 ore in standby.
 - Fanno parte di questa categoria le schede PCMCIA.

1.1.4 Dual Billing

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

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

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

Si precisa che la documentazione del Dual Billing è da presentare di nuovo a Telecom Italia, opportunamente compilata e firmata, anche nel caso in cui ci sia la più completa continuità con la precedente Convenzione Intercent Mobile 1.

1.1.5 RPV e profili di abilitazione

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

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

- **Classe A:** solo chiamate verso una numerazione breve o estesa (più i numeri di emergenza e la segreteria telefonica)
- **Classe B:** solo chiamate verso utenti del sottogruppo (più i numeri di emergenza e la segreteria telefonica)
- **Classe C:** solo chiamate verso utenti della RPV (più i numeri di emergenza e la segreteria telefonica) inclusi i numeri brevi dei corrispondenti abituali e/o di sedi dell’Amministrazione contraente
- **Classe C’:** come classe C più le numerazioni fisse nazionali
- **Classe D:** solo chiamate verso utenti della RPV della Convenzione quadro (Più i numeri di emergenza) inclusi i numeri brevi dei corrispondenti abituali e/o di sedi delle Amministrazioni contraenti
- **Classe D’:** come classe D più le numerazioni fisse nazionali
- **Classe E:** solo le numerazioni nazionali fisse e mobili, geografiche e non geografiche (escluse le numerazioni a tariffa premium, come 899, 166, 199 ecc.)
- **Classe F :** nessuna limitazione

Nel caso in cui l'Amministrazione abbia attiva attualmente la Convenzione Intercent Mobile 1 con una RPV già in essere non sarà obbligatorio compilare i profili di RPV per le SIM già esistenti che si migrano in questa nuova Convenzione se vengono mantenuti i profili già in essere.

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

1.1.6 Ordinativo di prima attivazione

Nella compilazione degli Allegati dal 2 al 7, l'Amministrazione specificherà il numero di utenze richieste distinguendo tra:

- a) Nuove utenze, corrispondenti a nuove numerazioni di Telecom Italia
- b) Utenze già attive con Telecom Italia, intestate all'Amministrazione richiedente e che l'Amministrazione desidera includere nella Convenzione stessa, con mantenimento del medesimo numero telefonico.
- c) Utenze già attive con Telecom Italia, intestate a dipendenti dell'Amministrazione che quest'ultima ha interesse ad includere nella Convenzione come utenze "istituzionali", con il mantenimento del medesimo numero telefonico. Per ogni utenze di questo tipo l'Amministrazione dovrà allegare idonea richiesta di cessione da parte del dipendente titolare dell'utenza sottoscritta dal dipendente stesso.
- d) Utenze intestate all'Amministrazione e relative ad Operatori di telefonia Mobile diversi da Telecom Italia. Per tali utenze Telecom Italia garantisce la Mobile Number Portability senza oneri per l'Amministrazione. Tale servizio sarà redatto mediante la sottoscrizione di un apposito "modulo MNP" contestuale all'Ordinativo di Fornitura. Qualora l'operatore donating non accetti di effettuare la portabilità verso telecom Italia, quest'ultima ne darà tempestiva comunicazione all'Amministrazione entro un tempo massimo di 3 giorni solari dalla comunicazione del donating.
 - Negli stessi Allegati l'Amministrazione indicherà:
 - La configurazione richiesta per la rete privata virtuale ed i profili di abilitazione per tutte le SIM richieste; nel caso di SIM provenienti dalla

Convenzione Intercent mobile 1 – caso c) - che mantengono lo stesso profilo di RPV sarà possibile confermare la configurazione attuale;

- L'abilitazione/disabilitazione delle utenze al roaming internazionale e ai servizi di trasmissione dati
- I profili tariffati scelti per i servizi di trasmissione dati, per le utenze abilitate a questi servizi
- l'opzione di mantenimento della SIM nei casi di cui alle lettere b) e c), ovvero la fornitura di nuove SIM;
- la modalità di invio, da parte di Telecom Italia, della documentazione addebiti (formato elettronico o cartaceo);
- Gli eventuali apparati radiomobili, divisi nelle varie classi come sopra indicato
- gli eventuali altri servizi/prodotti, non ordinabili direttamente ai quali è interessato e per i quali quindi richiede lo sviluppo di un documento/progetto specifico a cura di Telecom Italia .
- il nominativo e l'indirizzo del Responsabile Operativo per l'Amministrazione

L'Ordinativo compilato dai punti ordinanti dotati di firma digitale viene inviato direttamente a Telecom Italia tramite il portale stesso; in caso contrario il sistema genera l'Ordinativo che dovrà essere stampato, firmato ed inviato via fax a Telecom Italia assieme agli Allegati .

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

L'Amministrazione e Telecom Italia si impegnano al rispetto delle normative previste in tema di sicurezza in particolare al rispetto della normativa di cui al Decreto Legislativo n° 626/1996.

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

Entro 2 gg lavorativi dal ricevimento dell'Ordinativo, Telecom Italia ne verifica la regolarità e tramite il portale effettua un riscontro; in caso di accettazione avvia il ciclo di

attivazione del servizio; in alternativa notificherà l'eventuale incompletezza o erroneità dell'Ordinativo di Fornitura nonché dell'Allegati presenti e la conseguente non processabilità, fornendo tutto il supporto e le indicazioni necessarie affinché l'Ordinativo di Fornitura possa essere debitamente ricompilato e rinviato .

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

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

1.2 Prodotti/Servizi complessi e Personalizzati

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

1.2.1 Richiesta di Progetto esecutivo

Per queste tipologie di servizi/prodotti, l'Amministrazione richiede a Telecom Italia lo sviluppo di un Progetto esecutivo mediante la compilazione dell'Allegato 6 – "Richiesta documento/progetto per prodotto/servizio con elevata attività di personalizzazione" e lo invia al fax 800 866 386 o, in alternativa all'indirizzo di e mail gestione.ordini.intercent@telecomitalia.it

Entro 10 gg dal ricevimento della richiesta, Telecom Italia sottoporrà il documento/progetto esecutivo – identificato univocamente attraverso un apposito codice - per l'approvazione al Cliente stesso .

Verificato che il progetto sviluppato soddisfa esattamente le esigenze espresse, il Cliente a questo punto potrà procedere all'inserimento, sul portale, del relativo Ordinativo di Fornitura inserendo, nel campo "**Note per il Fornitore**", il codice del progetto sviluppato da Telecom Italia.

Nel caso in cui invece il documento/progetto inviato da Telecom Italia non soddisfi del tutto/completamente le richieste e le necessità del Cliente, verrà richiesta una revisione di tale documento che Telecom Italia si impegna a produrre e ad inviare di nuovo al Cliente entro 2 giorni dalla richiesta.

1.3 Consegna, Attivazione, Collaudo e Accettazione

Ricevuto regolare Ordinativo di Fornitura, Telecom Italia si obbliga e garantisce la consegna delle SIM, l'attivazione delle utenze, l'applicazione del Piano Tariffario della Convenzione e la consegna di eventuali terminali radiomobili richiesti entro 30 gg dalla ricezione del relativo Ordinativo di Fornitura. Per quanto riguarda il termine di attivazione delle utenze, questo viene incrementato di 10 giorni solari nel caso di utenze in Mobile Number Portability da altro operatore, fatti salvi gli accordi interoperatore e la normativa vigente.

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

- Consegna le schede SIM presso le sedi indicate dall'Amministrazione nell'Allegato 2, in buste sigillate e adeguatamente identificate con un codice di riferimento, complete dei PIN e del PUK e del numero identificativo dell'utente ICCID;
- Consegna gli eventuali terminali radiomobili richiesti presso le sedi indicate nell'Allegato 2 dell'Ordinativo di Fornitura, dopo averli sottoposti a test di funzionalità e completi della relativa documentazione, accessori e codice identificativo IMEI
- Per le utenze dell'Amministrazione e dei suoi dipendenti passati al nuovo tariffario della Convenzione, emette una fattura conclusiva comprendente tutti i corrispettivi dovuti sino alla data indicata;
- Invia via fax al Responsabile Operativo della Amministrazione un documento riepilogativo contenente i dati di ciascuna spedizione ovvero

- Indirizzo di spedizione, data di spedizione, mezzo utilizzato
- Elenco delle SIM (identificativo busta) e ICCID
- Elenco dei terminali con modello e IMEI
- Arco di numerazione assegnato (che sarà attivato al momento della attivazione delle singole SIM)
- Indicazione della data di passaggio al nuovo piano tariffario delle utenze per le quali si è richiesta la Mobile Number Portability: il passaggio stesso dovrà avvenire prevedendo tutte le misure atte a minimizzare i disagi dall'eventuale interruzione del servizio dovuto. alle operazioni tecniche degli operatori coinvolti nella procedura di MNP

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

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

Per quanto concerne la fornitura di radiomobili e SIM, resta inteso che la accettazione della fornitura sarà subordinata alla verifica di funzionalità del medesimo da parte della Amministrazione e, qualora non perfettamente funzionanti, su richiesta della Amministrazione stessa, Telecom Italia provvederà alla sostituzione degli apparati entro il termine di 7 giorni solari dalla segnalazione e di 5 giorni solari per le SIM, pena la applicazione delle penali definite dalla Convenzione.

Per ciò che riguarda invece i prodotti/servizi ordinabili a progetto, per ciascun Ordinato di Fornitura, al termine della fase di attivazione e al fine di verificare l'aderenza delle caratteristiche tecniche della fornitura a tutte le specifiche progettuali definite nel progetto esecutivo, verranno svolte, congiuntamente da Telecom Italia e dal Cliente, le opportune prove di collaudo; il relativo verbale di accettazione definirà il collaudo del sistema e darà il via alla fase di fatturazione.

1.4 Scorta da destinarsi presso le Amministrazioni

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

- Un numero di terminali di scorta per ciascuna categoria pari al 10% - arrotondato all'unità superiore – degli apparati ordinati dall'Amministrazione nella stessa categoria. Ai fini della scorta, le schede PCMCIA, gli apparati per uso ai servizi di emergenza, i terminali per la push mail – meglio descritti nell'allegato 1 "Prodotti/Servizi presenti in Convenzione", - sono considerati appartenenti a categorie distinte da quelle a cui appartengono le rimanenti tipologie di terminali: pertanto per ciascuna di queste categorie si applica il requisito di scorta pari al 10% arrotondato all'unità superiore
- Un numero di SIM pari al 5%, arrotondato alla unità superiore, delle SIM ordinate dall'Amministrazione.

Gli apparati destinati come scorta dovranno essere identici a quelli ordinati dall'Amministrazione e destinati agli utenti o, in alternativa, scelti dal Telecom Italia nel listino dei terminali tra quelli della stessa categoria dei terminali ordinati dalla Amministrazione.

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

Ovviamente per la fornitura degli apparati e delle SIM di scorta non è previsto alcun corrispettivo a favore di Telecom Italia.

La presenza di tale scorta non esonera Telecom Italia a prestare il servizio di manutenzione così come previsto nella successiva sezione 2.2.

2. SERVIZI DI CONTACT CENTER

2.1 Canali di accesso

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

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

- Il Numero Verde **800 868 468**, dedicato alla Convenzione mobile Intercent, che mette a disposizione i seguenti servizi:
 - **Postselezione 1 - INFORMATIVO**
 - § Fornitura di informazioni inerenti la Convenzione e le modalità di sottoscrizione
 - § Orario di copertura: dal Lunedì al Venerdì – 9.00 – 17.00
 - § Fax: 800 866 300
 - § Indirizzo e mail: HD.amministrativo.intercent@telecomitalia.it
 - **Postselezione 2 – ORDINATIVO DI FORNITURA**
 - § Fornitura di supporto per la compilazione e di qualsiasi altro tipo di problema inerente l'Ordinativo di Fornitura
 - § Orario di copertura: dal Lunedì al Venerdì – 9.00 – 17.00
 - § Fax: 800 866 386
 - § Indirizzo e mail: gestione.ordini.intercent@telecomitalia.it,

- **Postselezione 3 - DEDICATO AGLI UTILIZZATORI FINALI DEI SERVIZI DELLA CONVENZIONE**
 - § Orario di copertura: H24 – 7 su 7 – 365 su 365
 - § Risoluzione di problematiche di carattere amministrativo per il dual billing
 - § Ricezione di comunicazioni relative a furto o smarrimento
 - § Segnalazione di guasti alla rete, SIM, agli apparati mobili o alle apparecchiature in dotazione alle Amministrazioni
 - § Richiesta di informazioni circa l'utilizzo delle apparecchiature e dei servizi
 - § Localizzazione del punto di assistenza tecnica più vicino all'utilizzatore
 - § Fornitura di assistenza in caso di difficoltà di esercizio
- Per l'accesso personalizzato ai servizi di caring della Convenzione da parte dei Responsabili Operativi della Amministrazione, Telecom Italia fornirà, all'atto della accettazione dell'Ordinativo di Fornitura, un PIN di identificazione personale per poter svolgere e richiedere tutti i servizi di caring specifici di questa funzione, quali
 - Attivazioni e modifiche di RIF
 - Richieste di variazione dei profili di abilitazioni dei singoli utilizzatori finali
 - Risoluzione di problematiche di carattere amministrativo dell'Amministrazione contraente
 - Informazioni e operazioni relative alla scorta di terminali/SIM presso l'Amministrazione

2.2 Assistenza e Manutenzione

La richiesta di qualsiasi servizio di assistenza e manutenzione tecnico sui prodotti/servizi erogati in Convenzione, a cura dall'utilizzatore finale, viene fatta attraverso il Numero Verde 800 868 468 con post selezione 3.

Tramite l'apertura di ticket al suddetto Numero verde viene garantita la riparazione e la sostituzione degli apparati, SIM e accessori facenti parte della fornitura base in caso di guasti e malfunzionamenti che siano imputabili a difetti del prodotto ovvero ad eventi accidentali e involontari. Quindi apparati ed accessori saranno riparati oppure, a scelta di Telecom Italia, sostituiti con prodotti di uguale marca e modello nuovi o rigenerati ma solo nel caso in cui i terminali siano già stati effettivamente utilizzati dagli utenti per più di due mesi.

In particolare, nel caso in cui si renda necessaria la sostituzione con un nuovo apparato e l'apparato da sostituire sia in phase out, sarà consentita la scelta tra uno qualsiasi degli apparati disponibili nel listino della Convenzione vigente al momento della richiesta, nella stessa categoria dell'apparato da sostituire. Le SIM verranno invece sempre sostituite.

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

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

- Consegna del materiale difettoso presso un punto di assistenza di Telecom Italia: l'utente chiama il Numero Verde 800 868 468 denunciando il disservizio; riceve dall'Help Desk l'indicazione del numero di ticket di riferimento del guasto e l'indirizzo del Centro di Assistenza più vicino a dove si trova; può pertanto rivolgersi al centro di assistenza segnalato (ma anche ad un qualsiasi altro Centro di Assistenza facente parte della reti di assistenza di Telecom Italia) e, dopo essersi identificato quale utente di una delle Amministrazioni aderenti la Convenzione e comunicato il numero di ticket assegnato dall'Help Desk , consegnerà la SIM o l'apparato difettosi dovendo ricevere nel secondo caso, se richiesto, un terminale provvisoriamente sostitutivo. Il Responsabile Operativo dell'Amministrazione informerà Responsabile di Servizio del Fornitore al fax 800 909 009 fornendo copia della documentazione rilasciata all'utente. Telecom Italia

consegnerà agli utenti gli apparecchi riparati ovvero quelli definitivamente sostituiti, presso lo stesso centro di assistenza o con spedizione all'indirizzo indicato dall'utente entro i seguenti tempi

§ **Apparati:** 10 giorni solari (escluse domeniche e festivi) intercorrenti tra la ricezione del materiale danneggiato e la consegna degli apparecchi riparati ovvero di quelli definitivamente sostituiti

§ **SIM:** contestualmente alla ricezione di quella danneggiata

- Spedizione del materiale difettoso: il Responsabile Operativo della Amministrazione richiede al fax 800 909 009 a Telecom Italia la riparazione/sostituzione delle SIM e/o degli apparati e provvederà ad inviare il materiale da riparare/sostituire all'indirizzo indicato da Telecom Italia. Quest'ultimo darà riscontro all'Amministrazione stessa dell'avvenuta ricezione del materiale indicando la data di ricezione. In questo caso sarà cura del Responsabile Operativo dell'Amministrazione procedere a consegnare all'utente un terminale provvisoriamente o definitivamente sostitutivo, attingendo alla scorta di cui alla sezione 2.4. Telecom Italia provvederà comunque a consegnare, all'indirizzo indicato dalla Amministrazione, le SIM sostituite e gli apparati riparati, ovvero definitivamente sostituiti 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 Telecom Italia della richiesta di sostituzione della SIM danneggiata e la consegna della SIM sostitutiva.

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

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

- L'utente o il Responsabile Operativo per l'Amministrazione darà comunicazione verbalmente al Call Center, al numero 800 868 468 postselezione 3, per effettuare l'operazione di blocco della carta SIM

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

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

Gli apparati forniti in sostituzione saranno di uguale marca e modello di quelli smarriti/rubati, nuovi o rigenerati. Nel caso in cui non sia possibile la sostituzione con lo stesso modello, perché in phase out, Telecom Italia garantisce la scelta tra uno qualsiasi degli apparati radiomobili nel listino della Convenzione al momento della denuncia di furto e/o smarrimento.

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

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

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

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

3. CONDIZIONI ECONOMICHE, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

3.1 Prezzi

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

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

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

3.2 Fatturazione e pagamenti

Il pagamento dei corrispettivi è effettuato dall'Amministrazione Contraente in favore di Telecom, sulla base delle fatture emesse da quest'ultimo conformemente alle modalità previste dalla normativa, anche secondaria, vigente in materia.

Ciascuna fattura emessa da Telecom deve indicare il riferimento alla Convenzione e deve essere intestata e spedita all'Amministrazione Contraente.

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

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

L'importo delle predette fatture è bonificato sui seguenti conti correnti intestati a TIM - Telecom Italia Mobile:

Conto corrente bancario: Monte dei Paschi di Siena - IBAN: IT59 B 01030 02827 000006699933

Conto corrente postale manuale: 00040842106 - IBAN: IT63 T 07601 01000 000040842106.

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

4. ELENCO ALLEGATI

Allegato 1: Prodotti/servizi in Convenzione

Allegato 2: Modulo allegato all'Ordinativo di Fornitura

Allegato 3: Number Portability

Allegato 4: Modulo cessione utenza dipendente

Allegato 5: SIM e Terminali radiomobili

Allegato 6: Modulo richiesta servizi a progetto

Allegato 7, 7 bis e 7 ter: : Modulo Dual Billing