

Comune di Trieste
Progetto fonia mobile
Capitolato speciale d'oneri per i servizi di fonia mobile

1.	Oggetto del progetto fonia mobile	3
1.1.	Premessa	3
1.2.	Oggetto del Servizio	3
1.3.	Definizioni	3
2.	Servizi di Telefonia Mobile: sim voce e dati su sim voce.....	4
2.1.	Servizi di Telefonia Mobile	4
2.1.1.	VOCE.....	4
2.1.2.	SMS/MMS.....	4
2.1.3.	SIM RICARICABILI PREPAGATE	5
2.1.4.	DATI SU SIM VOCE	5
2.1.5.	SERVIZI DI FONIA MOBILE AVANZATI.....	5
3.	Servizio connettività dati in mobilità	6
4.	Servizio di push e-mail (Blackberry)	6
5.	Apparati Radiomobili/modem dati e Accessori.....	7
6.	Servizio di Manutenzione su apparati e sim	8
7.	Servizi di messaggistica sms da portale web	9
8.	Servizio di Attivazione-Disattivazione	9
8.1.	Accettazione delle forniture	10
9.	Servizi di sicurezza	10
10.	Customer Care dedicato al Comune di Trieste.....	10
11.	Servizio di Rendicontazione	11
12.	Affidamento del servizio e durata	12
13.	Domicilio	12
14.	Oneri relativi al personale	12
15.	Osservanza delle condizioni normative e contributive risultanti dai contratti di lavoro	13
16.	Subappalto e concessioni del contratto	13
17.	Responsabilità dell'Impresa e privacy.....	13
17.1.	Informativa privacy.....	13
17.2.	Segreto d'Ufficio	14
18.	Deposito cauzionale.....	14

19.	Penali e procedura di applicazione	14
20.	Risoluzione del contratto	15
21.	Divieto di cessione e facoltà di recesso	15
22.	Spese, imposte e tasse.....	16
23.	Foro competente.....	16

1. Oggetto del progetto fonia mobile

1.1. Premessa

Il Comune di Trieste, partendo dall'esigenza di migliorare e razionalizzare la capacità di erogare servizi ai cittadini e alle imprese, ha sempre visto nella comunicazione interna ed esterna alla struttura una leva fondamentale per migliorare l'efficacia della propria azione amministrativa.

L'utilizzo della telefonia mobile, all'interno dell'Amministrazione, rientra nella logica di vedere nella comunicazione una spinta verso il miglioramento nell'efficienza dei servizi erogati dall'ente. In particolare l'ampio numero di edifici, sparsi all'interno del territorio comunale, entro i quali il Comune di Trieste esplica la propria azione amministrativa, e la necessità di soddisfare bisogni che non sempre sono riconducibili a servizi di tipo statico, ma piuttosto interventi che si caratterizzano per l'unicità e la non prevedibilità, richiedono strumenti che semplificano e velocizzano la comunicazione. L'uso della telefonia mobile contribuisce a migliorare le prestazioni e, frequentemente, consente di intervenire in modo più efficace nella risoluzione di situazioni urgenti. Non è un caso che l'ambito ove si registra una notevole presenza di telefoni cellulari sono proprio quelli della Polizia Municipale e dei servizi che richiedono la presenza operativa di addetti sul territorio comunale, siano i settori più esposti nella risoluzione di problemi non sempre programmabili e prevedibili.

1.2. Oggetto del Servizio

Il presente documento comprende le prestazioni contrattuali ed i requisiti tecnici/amministrativi per la fornitura dei servizi di telefonia mobile su rete GSM, GPRS e UMTS/HSPA da prestare in favore del Comune di Trieste.

I servizi richiesti comprendono:

- Servizi di Telefonia Mobile generali: sim voce e dati su sim voce;
- Servizio di connettività dati in mobilità;
- Servizio di push e-mail (Blackberry);
- Servizi di Noleggio e Manutenzione di terminali radiomobili;
- Servizi di messaggistica sms da portale web;
- Servizi di Attivazione/Disattivazione;
- Customer Care dedicato al Comune di Trieste
- Servizi di Rendicontazione;

Il Comune di Trieste potrà richiedere inoltre la formulazione/adesione a progetti aggiuntivi a quelli previsti nel presente Capitolato.

1.3. Definizioni

All'interno del presente capitolato si assumono le seguenti definizioni:

1. *Amministrazione*: il Comune di Trieste, che per il presente contratto è rappresentato dal Servizio Sistemi Informativi;
2. *Impresa*: la Impresa aggiudicataria del presente appalto;
3. *SSISDDI*: Servizio Sistemi Informativi, Servizi Demografici, Decentramento e Innovazione ovvero la struttura dell'Amministrazione che gestisce le attività tecniche e amministrative correlate al presente progetto;
4. *Referente del Comune di Trieste*: la persona nominata dal dirigente del SSISDDI ed incaricata a gestire le comunicazioni/variazioni con il responsabile dell'Impresa;
5. *Responsabile dell'Impresa*: responsabile del servizio ovvero la persona nominata dall'Impresa che gestisce il servizio richiesto e le comunicazioni con il referente del Comune di Trieste;
6. *giorni lavorativi*: si intendono lavorativi le giornate dal lunedì al venerdì escluse le giornate festive;

2. Servizi di Telefonia Mobile: sim voce e dati su sim voce

I servizi di Telefonia Mobile sono tesi a razionalizzare le modalità di comunicazione, sia all'interno del Comune di Trieste che verso il mondo esterno, in coerenza con quanto previsto dalle Direttive del Dipartimento della Funzione Pubblica sui sistemi di telefonia nelle Amministrazioni Pubbliche dell'11 aprile 1997 e del 25 settembre 1998, pubblicate nelle Gazzette Ufficiali n. 117 del 22 maggio 1997 e n. 251 del 27 ottobre 1998, e della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 20 luglio 1999, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n.184 del 07 agosto 1999.

Di seguito vengono elencati tutti i servizi di telefonia mobile che devono essere garantiti dal fornitore e proposti come pacchetto unico tale da soddisfare le esigenze primarie del Comune di Trieste:

2.1. Servizi di Telefonia Mobile

Il Comune di Trieste richiede che il Fornitore offra servizi sia in abbonamento che tramite un servizio di "portamonete" ricaricabile.

Tali servizi dovranno necessariamente comprendere:

2.1.1. VOCE

- a) servizio di fonia vocale;
- b) segreteria telefonica: consente la registrazione presso una casella vocale, protetta da codice modificabile dall'utente, di messaggi vocali;
- c) notifica della disponibilità di un utente a ricevere chiamate: il servizio consiste nell'informare il chiamante, entro un tempo definito, della riavvenuta connessione alla rete di un utente radiomobile con il quale si è cercato di stabilire una connessione;
- d) notifica di libero di un utente risultato occupato al momento della chiamata, e possibilità per il chiamante di usufruire di una funzionalità per il richiamo automatico;
- e) audioconferenza: possibilità di effettuare comunicazioni vocali contemporaneamente con un numero massimo di interlocutori almeno pari a 4, con la possibilità di prevedere tassazione unica o ripartita tra i partecipanti;
- f) visualizzazione del numero del chiamante: permette di identificare sul display del radiomobile il numero telefonico del chiamante (con l'eccezione di chiamate provenienti da reti fisse analogiche);
- g) visualizzazione proprio numero: permette di visualizzare o nascondere il proprio numero telefonico verso il chiamato;
- h) avviso di chiamata: consente di ricevere la segnalazione di una chiamata in entrata mentre è in corso una conversazione, e di rispondere utilizzando la messa in attesa;
- i) chiamata in attesa: permette di effettuare una chiamata mentre è in corso una conversazione, mettendo la prima chiamata in attesa;
- j) trasferimento/deviazione di chiamata: consente di reinstradare le chiamate dirette al radiomobili in modo selettivo, indirizzandole alla segreteria telefonica o ad altra utenza telefonica;
- k) trasmissione/ricezione fax, collegando il radiomobile ad un personal computer dotato di software specifico, utilizzando lo stesso numero di telefono o numeri aggiuntivi.
- l) distinzione delle chiamate personali, con relativa fatturazione separata alle stesse condizioni contrattuali.

2.1.2. SMS/MMS

- a) Servizio di brevi messaggi di testo (SMS): consente di inviare e ricevere messaggi di testo fino ad un massimo di centosessanta caratteri utilizzando lo stesso numero deputato ai servizi di fonia;
- b) SMS concatenati (Long SMS): i messaggi di lunghezza superiore a quella prevista per il singolo SMS di cui sopra, dovranno essere segmentati in messaggi multipli, ognuno dei quali dovrà contenere le

informazioni di segmentazione nell'intestazione, in modo che il terminale ricevente sia in grado di riassemblare correttamente il messaggio originario;

c) Servizio di messaggistica MMS (Multimedia Messaging Service). Il Fornitore dovrà prevedere l'impiego della tecnologia MMS per permettere di inviare e ricevere testi, immagini, foto o animazioni audio in un unico messaggio multimediale;

d) Notifica dell'invio dei messaggi: permette di conoscere se il messaggio è effettivamente giunto a destinazione e - in caso affermativo - l'orario di inoltro.

e) Distinzione degli SMS inviati dai dipendenti a titolo personale, con relativa fatturazione separata alle stesse condizioni contrattuali.

2.1.3. SIM RICARICABILI PREPAGATE

Le sim prepagate (ricaricabili senza TCG) fornite in esecuzione del contratto dovranno essere assegnate al Comune di Trieste ed avere le stesse caratteristiche tecniche, prestazionali, operative e di abilitazione alle chiamate nazionali ed in roaming di base previste per le sim in abbonamento ed elencate nel presente articolo.

La ricarica dovrà essere effettuata su uno o più gruppi di sim prepagate. Ogni gruppo di sim deve quindi fare riferimento a un proprio credito condiviso. La ricarica di ciascun gruppo dovrà avere un metodo di pagamento manuale con periodicità e tagli stabiliti dal Comune di Trieste e con avvisi di credito residuo al raggiungimento di una soglia minima concordata.

2.1.4. DATI SU SIM VOCE

I servizi di trasmissione dati potranno essere utilizzati per l'accesso e lo scambio di informazioni residenti su siti pubblici al cui accesso gli utenti siano stati autorizzati (accesso ad Internet).

I servizi dati su sim voce verranno attivati su richiesta dell'Amministrazione. Per tutte le altre sim il servizio dati dovrà essere disabilitato.

L'unico piano tariffario previsto è quello semi-semi-semi-flat con soglia massima di 10 GB trasmessi/ricevuti mensilmente (in modalità gprs/umts/hsdpa). Il Fornitore dovrà provvedere a dare comunicazione, attraverso SMS sulla SIM di riferimento ed e-mail al Referente per l'esecuzione della fornitura, del raggiungimento del limite massimo previsto e del conseguente blocco del traffico dati in eccesso.

Tutte le sim devono essere disabilitate al roaming dati, salvo diversa richiesta dell'Amministrazione.

2.1.5. SERVIZI DI FONIA MOBILE AVANZATI

Dovrà essere previsto un sistema di liste di restrizione e classi di abilitazione alle "chiamate/effettuazione traffico dati" modificabile anche temporaneamente entro 24 ore.

Dovrà essere fornito un servizio che consenta all'utente di effettuare chiamate a titolo personale anteponendo un codice al numero chiamato così da consentire la contabilizzazione separata della spesa trasmessa direttamente all'indirizzo segnalato dall'utente. L'opzione chiamate personali dovrà prevalere sulle restrizioni di traffico imposte dall'Amministrazione.

Dovrà essere fornito a richiesta un servizio di carte SIM gemelle senza oneri aggiuntivi che permetta di associare due differenti SIM allo stesso numero telefonico. Le due carte sim dovranno essere abilitate alle stesse funzioni, con la libertà da parte dell'utente di decidere a quale carta dare la priorità nel ricevere traffico voce-sms-dati.

Coerentemente alle linee guida della Convenzione di Telefonia Mobile della CONSIP e in linea con le esigenze espresse dalle direttive emanate dal Ministero per la Funzione Pubblica, il Comune di Trieste richiede al fornitore di telefonia mobile di garantire numerazioni telefoniche mantenibili sia in fase di attivazione che disattivazione, all'eventuale cambio di gestore del servizio ed in caso di passaggio, di motivate necessità dell'Amministrazione, di singole sim ad altro operatore.

La fornitura di sim voce e dati non dovrà essere soggetta a costi di attivazione, utilizzo o cessazione.

3. Servizio connettività dati in mobilità

Il Comune di Trieste intende avvalersi di SIM abilitate soltanto al traffico dati rispondenti alle caratteristiche GSM, GPRS, UMTS e HSPA (sia in modalità WEB che WAP).

I servizi di trasmissione dati potranno essere utilizzati per l'accesso e lo scambio di informazioni residenti su siti pubblici al cui accesso gli utenti siano stati autorizzati (accesso ad Internet).

L'unico piano tariffario previsto è quello semi-semi-semi-flat con soglia massima di 10 GB trasmessi/ricevuti mensilmente (sia in modalità WEB che WAP). Il Fornitore dovrà provvedere a dare comunicazione, attraverso SMS sulla SIM di riferimento e e-mail al Referente per l'esecuzione della fornitura, del raggiungimento del limite massimo previsto e del conseguente blocco del traffico dati in eccesso.

Tutte le sim devono essere disabilitate al roaming dati, salvo diversa richiesta dell'Amministrazione.

4. Servizio di push e-mail (Blackberry)

Il Comune di Trieste richiede che il Fornitore offra un servizio evoluto di notifica in tempo reale delle e-mail, comunemente detto di "push e-mail" su piattaforma Blackberry:

- per i messaggi in arrivo presso le caselle di posta elettronica aziendale del server del Comune di Trieste;
- per i messaggi in arrivo su caselle di posta elettronica esterne, quali quelle fornite da un *service provider* con accesso (POP3, etc.).

Il servizio relativo alla posta elettronica aziendale deve prevedere l'installazione di *software* specifico su server dell'Amministrazione (fisico o virtualizzato) anche da affiancare ad uno già presente per la gestione di "push e-mail". Tale *software*, interfacciandosi con il server di posta elettronica dell'Amministrazione (Novell), provvede all'invio in tempo reale dei messaggi verso la rete mobile dell'operatore, che a sua volta inoltra i messaggi stessi, in modalità *push*, verso i terminali mobili.

Non è previsto alcun limite minimo al numero di utenze di push e-mail richieste per Amministrazione, cui subordinare l'attivazione del servizio.

Di seguito sono riportate le caratteristiche che devono essere supportate:

- o invio e ricezione in tempo reale dei messaggi di posta elettronica;
- o lettura dei principali formati di allegati (almeno documenti .doc, .xls, .pdf, .txt);
- o notifica dei messaggi di posta elettronica in arrivo;
- o sistemi di cifratura per il trasferimento dei messaggi;
- o sincronizzazione con applicativi residenti nei Server o nei PC dell'Amministrazione per la gestione dei contatti telefonici, della posta elettronica e degli appuntamenti (con la notifica, l'accettazione e la cancellazione di questi ultimi);
- o gestione degli allegati in modalità di solo lettura (*read only*) o con possibilità di modifica;

Per tale soluzione di *push e-mail* offerta, il concorrente dovrà proporre almeno tre modelli di terminali che supportino il servizio ed indicare dettagliatamente all'atto della presentazione dell'offerta:

- le modalità di installazione del *software* sul server dell'Amministrazione, con gli eventuali impatti che tale operazione possa comportare sia sull'*hardware* stesso del server sia sulle attività di gestione;
- la compatibilità con la piattaforma Novell Groupwise;
- le modalità previste per il collegamento del Server dell'Amministrazione con la rete mobile dell'operatore.
- Il concorrente dovrà descrivere in offerta le operazioni che impattano l'operatività del terminale, impegnandosi a prestare tutto il supporto necessario alla loro esecuzione, in particolare:
- installazione del *software client*;
- configurazioni necessarie sul terminale.

Infine dovranno essere indicati in **offerta**, per ciascuna delle tecnologie e piattaforme proposte, almeno i seguenti parametri di qualità del servizio:

- Tempo medio di consegna (*delivery*) dei messaggi (*push*);
- Probabilità media di perdita dei messaggi.

In aggiunta ai due suddetti parametri, il concorrente dovrà indicare in **offerta** ulteriori parametri di qualità del servizio identificati e garantiti per i servizi di push e-mail. I valori dichiarati, sia per i due parametri sopra indicati, sia per gli eventuali ulteriori parametri indicati dal concorrente, saranno ritenuti impegnativi, e durante il periodo contrattuale il Fornitore dovrà provvedere alla manutenzione e alla pronta risoluzione in un termine massimo di 48 ore solari dalla segnalazione del disservizio delle problematiche che potrebbero venire a crearsi durante l'utilizzo del sistema sia telefonicamente che on site, in caso di mancata risoluzione telefonica, inviando, su richiesta dell'Amministrazione, un tecnico sul posto.

5. Apparati Radiomobili/modem dati e Accessori

Il Comune di Trieste richiede che il Fornitore metta a disposizione ai prezzi offerti un servizio di noleggio di apparati radiomobili/modem portatili pari ad un **numero massimo uguale alle utenze SIM (voce e dati) attive al quale va aggiunta una quantità pari al 15% a titolo di scorta.**

Il Fornitore dovrà proporre apparati appartenenti alle categorie più evolute sul mercato. Le funzionalità saranno descritte in seguito.

Il Fornitore dovrà consegnare gli apparati entro 3 gg. lavorativi dalla data di richiesta - **max 3 giorni lavorativi.**

Gli apparati radiomobili sono da prevedere nelle seguenti categorie:

- Categoria Top: è costituita dai più aggiornati apparati in commercio il cui prezzo al dettaglio è compreso nell'intervallo da 400,00 a 600,00 Euro Iva inclusa;
- Categoria Intermedia: comprende tutti gli apparati e modem HSDPA in commercio il cui prezzo al dettaglio è compreso nell'intervallo da 150,00 a 400,00 Euro Iva inclusa.
- Categoria Base: comprende tutti gli apparati e modem in commercio il cui prezzo al dettaglio non supera i 150,00 Euro Iva inclusa.
- Categoria Speciale: è costituita da smartphone/PDA che includono la trasmissione dati GPRS/UMTS/HSPA, funzionalità di touch screen, posizionamento e navigazione GPS; il prezzo al dettaglio dei quali è compreso nell'intervallo da 400,00 a 800,00 Euro Iva inclusa; in tale categoria rientrano gli apparati Blackberry;

Inoltre, almeno ogni sei mesi, il Fornitore provvederà ad aggiornare l'elenco degli apparati e le categorie di appartenenza degli apparati in commercio previa verifica e approvazione da parte del Comune di Trieste. Il Comune di Trieste inoltre potrà richiedere con un preavviso di almeno 15 giorni lavorativi rispetto alla sopraccitata scadenza semestrale l'inserimento di apparati presenti nei listini commerciali dell'operatore aggiudicatario della fornitura. Tali apparati dovranno essere forniti alle medesime condizioni economiche offerte in gara per la relativa categoria di appartenenza.

Gli apparati radiomobili forniti sono da intendersi a noleggio, pari ad un periodo di ventiquattro (24) mesi (periodo di noleggio STANDARD) dalla data di fornitura. Al termine dei ventiquattro mesi di noleggio standard, qualora il Comune di Trieste non richieda la cessazione anticipata ovvero la sostituzione dell'apparecchio, il noleggio si intende automaticamente cessato e l'impresa potrà ritirare gli apparati.

Alla fine del periodo di noleggio standard e comunque al termine del periodo contrattuale il Comune di Trieste potrà procedere, a suo insindacabile giudizio, a:

- Restituire gli apparati senza alcun onere;
- Riscattare gli apparati ad un costo pari alla somma dei canoni mensili residui del periodo di noleggio standard aumentato per l'importo di due canoni mensili per apparato. Il costo del riscatto degli apparati che hanno superato il periodo di noleggio standard è di due canoni mensili per apparato.

In particolare gli apparati dovranno essere consegnati nuovi, inusati, con libretto di istruzioni in lingua italiana e completi dei seguenti accessori originali:

- batteria;
- carica batterie;
- auricolare;
- software di trasmissione dati per sincronizzazione con il pc;
- cavo di trasmissione dati per collegamento al PC (anche non originale qualora non presente nella confezione);

Il Fornitore dovrà predisporre, con i relativi listini aggiornabili, un elenco degli accessori per gli apparati telefonici proposti per un'eventuale fornitura da quotare a parte; l'elenco deve comprendere almeno i seguenti articoli:

- carica batteria con base;
- carica batteria per autovettura;
- batterie sostitutive;
- kit viva voce da auto;
- altro previsto dal Fornitore.

La fornitura degli accessori potrà essere demandata anche a Società esterne convenzionate con il Fornitore, fermo restando che è responsabilità di quest'ultimo il corretto adempimento degli obblighi assunti, anche in ordine a quello di fornire accessori originali del produttore dei relativi telefoni.

6. Servizio di Manutenzione su apparati e sim

La prestazione di base del servizio di manutenzione dovrà essere estesa al terminale radiomobile e alla carta SIM, con esclusione degli accessori.

Il Fornitore dovrà dare dettagliata descrizione delle modalità operative da mettere in atto per rendere le operazioni manutentive agevoli ed efficaci per il Comune di Trieste.

Il Fornitore dovrà garantire una struttura tecnica e organizzativa diretta o indiretta dislocata sul territorio nazionale, idonee risorse umane e strumentali per la prestazione dei servizi, nonché idonee misure atte a garantire la qualità dei servizi di manutenzione.

Il servizio copre ogni tipo di guasto imputabile sia a difetti congeniti del prodotto, sia a eventi accidentali. Restano esclusi i soli danni provocati in maniera dolosa dagli utenti oppure dovuti a uso improprio (ad esempio manomissione dell'apparato, uso di accessori non originali).

Il servizio di manutenzione e assistenza degli apparati radiomobili e delle carte SIM dovrà essere erogato dal Fornitore secondo le seguenti modalità.

- On site - A tale scopo il Comune di Trieste metterà a disposizione del fornitore una struttura di riferimento, che farà capo ai Sistemi Informativi del Comune stesso, la cui responsabilità sarà affidata ad un soggetto che verrà indicato come Referente per l'esecuzione della fornitura per il servizio di manutenzione. Il Referente per l'esecuzione della fornitura del Comune, nel caso di guasti agli apparati e/o difetti della SIM, consegnerà al fornitore gli apparati e/o le SIM difettose, notificandone la consegna attraverso una modulistica da concordare preventivamente con il fornitore. Per gli apparati difettosi o in caso di guasti il fornitore si impegnerà a procurare un terminale sostitutivo (possibilmente nuovo) **entro 7 giorni lavorativi – a tal fine l'impresa dovrà fornire una scorta "calda" di apparecchi in numero non inferiore al 15% delle SIM voce/dati attive che andrà a sostituire temporaneamente eventuali apparecchi guasti (di cui: il 30% appartenenti alla fascia SPECIALE, il 30% appartenenti alla fascia TOP, il 20% appartenenti alla fascia MEDIA, il 20% appartenenti alla fascia BASE).** Per le SIM difettose il Fornitore si

impegnerà alla spedizione della SIM sostitutiva presso l'ufficio preposto del Comune entro e **non oltre 1 giorno lavorativo** dalla richiesta.

Nel caso di furto o di smarrimento del radiomobile si osserverà quanto segue:

- Il Referente del Comune di Trieste darà comunicazione verbale al *Customer Care* del Fornitore (attivo h.24, 365 giorni/anno) per effettuare l'operazione di blocco della carta SIM.
- Il Referente del Comune di Trieste invierà via fax al Fornitore copia della denuncia di furto presentata alle Autorità Competenti o, in alternativa, copia della dichiarazione di smarrimento, indicando il numero di serie dell'apparato (IMEI).
- Il Referente del Comune di Trieste invierà via fax/e-mail la richiesta per un nuovo radiomobile e per una nuova scheda SIM associata allo stesso numero telefonico.
- La sostituzione di apparecchi e SIM card dovrà essere garantita senza alcun onere aggiuntivo per il Comune di Trieste, per un massimo del 5% del totale di apparecchi e SIM attive.

Il Fornitore osserverà gli stessi tempi e modalità richiesti all'articolo "servizi di attivazione" per l'invio della SIM sostitutiva e la relativa messa in servizio e /o del radiomobile sostitutivo (dello stesso modello o superiore a quello smarrito).

7. Servizi di messaggistica sms da portale web

Il Fornitore dovrà rendere disponibili al Comune di Trieste servizi di messaggistica SMS tipicamente basati su un applicativo *web*, messo a disposizione dal Fornitore stesso. Tale applicativo governerà l'invio di SMS a liste configurabili di utenti e dovrà essere dotato di opportuni sistemi di sicurezza di tipo crittografico e di identificazione certa del personale abilitato all'uso e l'autenticità del messaggio nonché prevedere l'invio di liste di numeri/nominativi e campi "testo" anche mediante operazioni di *file transfer* secondo formati da concordare. Dovrà altresì essere prevista la ricezione di SMS verso uno o più numeri dedicati.

In particolare, dovranno essere previste le seguenti funzionalità:

- account amministrativo, con diritti di supervisione, e account utenti standard illimitati
- gestione delle liste di distribuzione e gruppi di distribuzione per ogni account utente standard
- creazione e modifica di liste contenenti i dati degli utenti standard da parte dell'account amministrativo
- gestione delle ricevute di ritorno dei messaggi inviati

Il popolamento e la modifica delle liste, così come l'immissione del testo degli SMS da inviare alle liste, dovrà essere possibile via interfaccia *web*:

- in modalità testuale (un record alla volta);
- mediante invio di file opportunamente formattati.

L'invio degli SMS dovrà essere aperto a tutte le numerazioni.

Il concorrente dovrà garantire l'invio dei messaggi entro il termine di un'ora dall'invio, nel 95% dei casi.

8. Servizio di Attivazione-Disattivazione

Per l'esecuzione dei servizi di telefonia mobile di cui al presente contratto ed in seguito della ricezione di appositi **ordinativi di attivazione-disattivazione**, il Fornitore si obbliga, a propria cura, spese e rischio, ad attivare/disattivare i servizi e, comunque, di svolgere le attività stabilite nel presente contratto compresa la consegna/ritiro di sim e apparati **entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla formale richiesta inoltrata tramite il Customer Care**.

8.1. Accettazione delle forniture

L'accettazione della fornitura di radiomobili è subordinata alla verifica della effettiva funzionalità degli stessi da parte del Referente per l'esecuzione della fornitura del Comune di Trieste.

Qualora all'interno di un lotto di fornitura vi siano degli apparati non perfettamente funzionanti l'intera fornitura si riterrà accettata con riserva; il Referente per l'esecuzione della fornitura segnalerà via fax il codice delle apparecchiature ritenute difettose, che verranno sostituite dal Fornitore senza alcun onere aggiuntivo per il Comune di Trieste, **entro i successivi tre giorni lavorativi**.

Il Fornitore dovrà testare preliminarmente all'invio i radiomobili, per ridurre al minimo i disagi per l'utenza.

Qualora, all'atto dell'attivazione delle SIM, alcune di esse risultino difettose il Referente per l'esecuzione della fornitura del Comune di Trieste darà comunicazione al Fornitore mediante invio di apposito fax per la loro sostituzione, che dovrà aver luogo nel termine **massimo di due giorni lavorativi**.

9. Servizi di sicurezza

Il Fornitore dovrà garantire elevati livelli di sicurezza documentati da un piano specifico o da appositi elementi del piano di qualità che potranno essere richiesti in qualsiasi momento dal Comune di Trieste.

In ogni caso, le condizioni di sicurezza riguardano:

- a) i dati relativi alla fatturazione e alla registrazione delle informazioni sul traffico;
- b) le modalità di conservazione delle registrazioni;
- c) l'insieme dei rapporti con il Comune di Trieste;
- d) la manutenzione degli apparati radiomobili.

Il Fornitore dovrà descrivere dettagliatamente le procedure utilizzate per la conservazione della documentazione relativa ai rapporti con il Comune di Trieste e al traffico prodotto, in particolare sotto l'aspetto della sicurezza e riservatezza delle informazioni.

10. Customer Care dedicato al Comune di Trieste

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione durante il periodo contrattuale un servizio di Customer Care DEDICATO al Comune di Trieste, con personale specificamente formato, a cui dovranno essere indirizzate le richieste del Comune di Trieste. Il servizio dovrà essere disponibile dalle ore 8.00 alle 16.00, nei giorni lavorativi (lun-ven) esclusi i giorni festivi. Dovrà in ogni caso essere sempre disponibile e attivabile il servizio standard di assistenza telefonica già attivo presso il fornitore (servizio di assistenza clienti generico o altrimenti definito).

I canali di comunicazione minimi messi a disposizione dal Fornitore per l'accesso al Customer care dedicato dovranno essere:

- Un numero telefonico per ricevere le chiamate (call center) - dovrà trattarsi di un "Numero Dedicato", vale a dire che le chiamate dirette a tale numero dovranno essere gratuite per gli utenti (c.d. addebito al chiamato) nel caso siano originate da rete fissa nazionale e dalle utenze mobili del contratto. Viene richiesto di mettere a disposizione un o più **referenti identificati** per il Comune di Trieste nel solo orario di ufficio dalle 8.00 alle 16.00 dal lunedì al venerdì festività escluse;
- Un numero telefonico per ricevere i fax. Anche in questo caso dovrà trattarsi di un "Numero Dedicato", con invio dei fax gratuito (addebito al chiamato) da parte del Comune di Trieste;
- Un indirizzo di posta elettronica condiviso dal referente identificato ed eventuali sostituti.

Tra i compiti della suddetta struttura sono inclusi:

- Ricezione delle richieste (esclusivamente via mail o fax) di attivazione-disattivazione di cui al presente contratto trasmesse mediante appositi ordinativi;
- Fornitura di informazioni tecniche ed operative al referente del Comune di Trieste ed ai referenti tecnici appositamente individuati del Servizio Sistemi Informativi, Servizi Demografici, Decentramento e Innovazione del Comune di Trieste;

- Risoluzione di problematiche di carattere amministrativo;
- Ricezione di comunicazioni relative a furto o smarrimento;
- Ricezione di richieste relative ai profili di abilitazione;
- Segnalazione di guasti alla rete, alla SIM, agli apparati radiomobili o alle apparecchiature in dotazione alle Amministrazioni;
- Richiesta di informazioni sullo stato di avanzamento delle operazioni sugli apparati radiomobili;
- Richiesta di informazioni circa l'utilizzo delle apparecchiature e dei servizi (es. attivazione della segreteria telefonica);
- Localizzazione del punto d'assistenza tecnica più vicino all'utente;
- Fornitura di assistenza in caso di difficoltà d'utilizzo.

A tutte le richieste inviate a uno qualsiasi dei sopradetti canali di comunicazione dovranno essere tracciate tramite un sistema di ticketing immediato. Ogni numero di ticket con l'oggetto della richiesta dovrà essere trasmesso immediatamente via e-mail all'indirizzo indicato dal Comune di Trieste.

Le risposte alle richieste di informazioni dovranno essere comunicate all'Amministrazione sia telefonicamente, o in alternativa via fax e/o all'indirizzo e-mail dell'Amministrazione richiedente stessa.

Qualora richiesto dal Comune di Trieste l'impresa dovrà descrivere in dettaglio le risorse di Contact Center e Customer Care che metterà a disposizione per l'erogazione dei servizi di Customer Care e Contact Center specifici, con riferimento a struttura, metodologie, strumenti, modelli organizzativi, etc.

L'impresa dovrà garantire i seguenti tempi di servizio garantiti dal Customer Care dedicato:

- Tempo di attesa netto per il servizio telefonico di Customer Care nel 95% dei casi, consolidato su base mensile. Tale misura, espressa in massimo 60 secondi, si riferisce alla effettiva presa in carico del problema da parte dell'operatore. Sarà calcolato come il valore massimo del tempo incorso tra l'ingresso della chiamata e la risposta da parte dell'operatore. Questo indicatore potrà essere verificato dall'Amministrazione con un campione di 10 chiamate distribuite nell'arco di 30 giorni di calendario;
- Tempo di risposta alle richieste via fax e/o e-mail: tempo massimo di due giorni lavorativi che intercorre tra la ricezione della richiesta e l'invio della risposta al recapito indicato dall'utente;
- La disattivazione della SIM in caso di furto e smarrimento dovrà essere immediata e contestuale alla segnalazione al Customer Care, nel 100% dei casi.

In caso di guasti non di competenza dell'impresa il servizio di Customer Care dovrà svolgere tutte le attività necessarie per agevolare l'Amministrazione nel superamento delle problematiche di coordinamento dei vari fornitori interessati.

11. Servizio di Rendicontazione

La rendicontazione di tutti i servizi oggetto del presente capitolato viene indirizzata al Comune di Trieste presso la sede di P.sso Costanzi 1 all'attenzione dei Sistemi Informativi.

E' richiesta una fatturazione di tipo riepilogativo per il Comune di Trieste, con i dettagli relativi alla tipologia del traffico, alle tariffe applicate e ai costi effettivamente sostenuti per gli oneri relativi alla sicurezza riconosciuti nel DUVRI nel periodo di riferimento della fatturazione. Il termine per il pagamento delle prestazione oggetto di contratto è stabilito in giorni **60 dalla data di fattura**.

La periodicità della fatturazione deve essere bimestrale.

Assieme al formato cartaceo è richiesto l'invio al Comune su supporto informatico CD, dei dati di sintesi e analitici per ogni utenza per direttrice e traffico, nonché l'analitico dei servizi sviluppati, il tutto secondo il modello e tracciato che verrà definito in accordo con l'Ente.

In particolare i dati in oggetto devono rappresentare la rendicontazione, per singola utenza tariffata, del traffico prodotto (secondi di conversazione e relativo costo etc.) distinto per tipologia di chiamata. Dovrà altresì essere fornita su richiesta anche la lista delle telefonate effettuate per chiamante/chiamato e i relativi dati di durata e di costo nel rispetto delle vigenti norme sulla privacy.

Il fornitore aggiudicatario dovrà prevedere l'invio di messaggi di avviso via e-mail per tutte le sim (abbonamento, ricaricabili, dati) in caso di traffico anomalo o difforme rispetto alla soglia di spesa mensile impostata, tramite accesso dedicato al referente dell'amministrazione, sul sito del soggetto aggiudicatario.

Nel caso in cui il Comune di Trieste rilevi errori, imprecisioni o inesattezze di qualsiasi genere nelle fatture emesse a suo carico, provvederà a dare opportuna segnalazione all'impresa aggiudicataria.

L'impresa sarà tenuta a presentare le proprie controdeduzioni nel termine di cinque giorni lavorativi. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili a giudizio del Comune di Trieste ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, l'impresa dovrà emettere apposita nota di credito a totale storno della fattura contestata entro il termine di cinque giorni lavorativi dalla comunicazione del Comune di Trieste.

Al Comune di Trieste non saranno addebitate somme a titolo di interessi di mora per il ritardato o mancato pagamento delle fatture contestate.

È condizione obbligatoria della fornitura la fatturazione separata delle chiamate eseguite a titolo personale: dovrà essere consentito, a richiesta del Comune di Trieste, l'addebito diretto all'utente, (su cc bancario o su carta di credito, a scelta dell'utente), delle chiamate eseguite a titolo personale.

Sarà cura del Comune di Trieste consegnare al fornitore i dati necessari alla fatturazione diretta; nel caso di attivazione di questo servizio il report delle chiamate personali verrà indirizzato direttamente all'utente insieme alla propria fattura personale.

12. Affidamento del servizio e durata

La durata del presente contratto è di due anni a partire dalla data di comunicazione di avvenuta aggiudicazione definitiva.

Ai sensi dell'art. 57, c. 5, lett. b) del D.lgs.n. 163/2006 il Comune di Trieste si riserva la facoltà, tenuto anche conto della qualità del servizio offerto nel periodo di esecuzione contrattuale e dell'economicità delle condizioni contrattuali proposte in rapporto alle condizioni del mercato di riferimento per la pubblica amministrazione, di rinnovare il presente contratto per un periodo della durata di due anni dalla scadenza naturale del contratto. Il rinnovo dovrà essere disposto dal Comune di Trieste e comunicato all'impresa due mesi prima della scadenza contrattuale.

Non sussiste obbligo, per il Comune, ad acquisire dalla Impresa alcuna apparecchiatura servizio non ricompresi nel presente contratto.

Alla scadenza del contratto il Comune di Trieste si riserva la facoltà di affidare in proroga tecnica i servizi del presente contratto alle medesime condizioni pattuite per il tempo necessario al completamento della procedura di gara.

13. Domicilio

La Impresa dovrà eleggere, a tutti gli effetti, un domicilio in una delle Regioni Friuli V.G., Trentino A.A., Veneto oppure Lombardia.

Ogni eventuale variazione, dovrà essere comunicata al Comune con preavviso di **almeno 5 giorni lavorativi**, mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

14. Oneri relativi al personale

Tutti gli addetti dell'impresa coinvolti nell'esecuzione del presente contratto devono possedere piena padronanza della lingua italiana.

15. Osservanza delle condizioni normative e contributive risultanti dai contratti di lavoro

L'Impresa deve, a sua cura e spese, provvedere alla completa osservanza delle vigenti disposizioni di legge e con particolare riguardo alle norme sulla tutela della libertà e della dignità dei lavoratori.

L'Impresa è obbligata ad applicare, nei confronti dei lavoratori dipendenti, condizioni retributive non inferiori a quelle previste dal contratto collettivo di lavoro di riferimento del settore.

In caso di violazione dei predetti impegni si potrà procedere al recupero del deposito cauzionale che potrà essere utilizzato per surrogarsi al datore di lavoro nella corresponsione del dovuto agli Enti previdenziali ed assicurativi.

16. Subappalto e concessioni del contratto

Come previsto dall'articolo 118 del D.Lgs.n. 163/2006, l'impresa in sede di offerta avrà facoltà di indicare quale parte del servizio intenda subappaltare, indicandone motivazione, terzi e quantità.

L'impresa aggiudicataria dovrà assicurare che i subappaltatori agiscano in conformità con le disposizioni contrattuali e che contraggano tutti gli obblighi analoghi a quelli che valgono per il personale del prestatore di servizio.

Resta in ogni caso espressamente stabilito che l'impresa aggiudicataria conserverà la completa responsabilità per l'esecuzione degli obblighi contrattuali e per le azioni, i fatti, le omissioni dei subappaltatori, rimanendo unica responsabile nei confronti del Comune per l'esatta esecuzione del contratto.

17. Responsabilità dell'Impresa e privacy

La Impresa è responsabile di eventuali danni che, in relazione al lavoro svolto, possano derivare ai beni mobili ed immobili del Comune, ai dipendenti del medesimo, a terze persone o a cose di terzi nonché ai dipendenti e collaboratori della stessa Impresa.

L'impresa è tenuta a trattare i dati ai soli fini dell'espletamento dell'incarico ricevuto, all'adempimento agli obblighi previsti dal Codice per la protezione dei dati personali, al rispetto delle istruzioni specifiche ricevute dal Comune di Trieste all'inizio del rapporto contrattuale per il trattamento dei dati personali o integrazione delle procedure già in essere, relazionare periodicamente sulle misure di sicurezza adottate, ad informare immediatamente il titolare del trattamento in caso di situazioni anomale o di emergenze.

17.1. Informativa privacy

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003, si informa che i dati forniti saranno necessari e trattati per le finalità ed i controlli connessi alla selezione ed alla gestione della fornitura. Il trattamento verrà effettuato con procedure anche informatizzate con logiche correlate alle finalità indicate e comunque in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati medesimi. L'impresa gode dei diritti di cui all'art. 7 della norma citata, in virtù dei quali potrà chiedere e ottenere, tra l'altro, informazioni circa i dati che lo riguardano e circa le finalità e le modalità del trattamento; potrà anche chiedere l'aggiornamento, la rettificazione, l'integrazione, la cancellazione, l'anonimizzazione e il blocco dei dati e potrà infine opporsi al trattamento degli stessi. Tali diritti potranno essere esercitati mediante richiesta inviata con lettera raccomandata al Comune di Trieste, Servizio Sistemi Informativi. I dati personali acquisiti non saranno oggetto di diffusione. Titolare del trattamento è il Comune di Trieste. Responsabile del trattamento è il Direttore dei Sistemi Informativi. I dati saranno inoltre trattati dagli incaricati appositamente nominati dal Responsabile al trattamento.

17.2. Segreto d'Ufficio

L'Impresa appaltatrice, pena la risoluzione del contratto e fatto salvo in ogni caso il risarcimento dei danni subiti dal Comune di Trieste, non dovrà divulgare, anche successivamente alla scadenza del contratto, notizie relative alla attività svolta dall'Amministrazione o di terzi di cui sia venuta a conoscenza nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, nonché a non eseguire e a non permettere che altri eseguano copia, estratti, note ed elaborazioni di qualsiasi atto o documento di cui sia eventualmente venuta in possesso in ragione dell'incarico affidatole con il contratto. L'Impresa si impegna pertanto all'osservanza del segreto d'ufficio.

18. Deposito cauzionale

Entro dieci giorni lavorativi dalla trasmissione dell'ordinativo di fornitura l'impresa sarà tenuta a prestare un deposito cauzionale definitivo nella misura stabilita all'art. 113 del D.lgs.n. 163/2006, a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento dei danni derivanti dell'eventuale inadempienza delle obbligazioni stesse, salva comunque la risarcibilità del maggior danno.

Fatto salvo il diritto al risarcimento di eventuali maggiori danni, il Comune può, in qualunque momento e con l'adozione di semplice atto amministrativo, trattenere sul deposito cauzionale i crediti derivanti a suo favore dal presente contratto; in tal caso la Impresa rimane obbligata a reintegrare o a ricostituire il deposito cauzionale entro dieci giorni dalla data di notificazione del relativo avviso.

In caso di risoluzione del contratto per inadempienze della Impresa, il Comune può incamerare, a titolo di penale, con semplice atto amministrativo, il deposito cauzionale, fatto salvo il suo diritto al risarcimento di eventuali maggiori danni.

19. Penali e procedura di applicazione

Per ogni giorno di ritardo sui tempi massimi stabiliti nel Capitolato tecnico, in ordine ai servizi e forniture sottoelencate si applicheranno le seguenti penali:

- Euro 300,00 al giorno o frazione di giorno superiore a 8 ore lun.- ven., 24 ore sabato - domenica, a seguito dell'interruzione dei seguenti servizi: Funzionalità di base; Segreteria telefonica; Telefonia mobile avanzata; Identificazione georeferenziale delle chiamate di emergenza.

- Euro 150,00 al giorno o frazione di giorno superiore a 8 ore lun.- ven., 24 ore sabato - domenica, a seguito dell'interruzione dei seguenti servizi: Servizi di messaggistica - Rassegna stampa, Integrazione posta elettronica nei terminali radiomobili, Localizzazione radiomobili GPS/GSM, Reti geografiche mobili, Servizi fisso/mobile, Servizi di mobilità aziendale e Rubrica telefonica on-line.

-in caso di ritardo nell'esecuzione di **ogni singola prestazione o adempimento contrattuale**, verrà applicata per ogni giorno di ritardo una penale di 0,1% dell'importo complessivamente fatturato Iva e Tcg esclusa nell'ultimo bimestre. In caso di prestazioni riguardanti ordinativi multipli, la penale applicata si intende per giorno e per singolo elemento componente l'ordinativo.

Le penali verranno contestate formalmente all'impresa. In caso di contestazione/i, l'applicazione delle penali avverrà con cadenza semestrale. In tal caso l'Azienda dovrà emettere normale fattura al lordo della penale ossia la penale non dovrà essere detratta dall'imponibile o dal totale della fattura. Contestualmente il Comune di Trieste dovrà comunicare formalmente all'azienda l'applicazione della penale contestata. Tale comunicazione avrà valore di nota di addebito esclusa dal campo di applicazione IVA ai sensi dell'art. 15 comma 1 DPR 633/72.

L'importo della penale non potrà superare il 10% dell'importo complessivamente fatturato Iva e Tcg esclusa nell'ultimo bimestre fatto comunque salvo il risarcimento del maggiore danno.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali di cui ai precedenti commi, verranno contestati all'impresa dal Comune di Trieste per iscritto. L'impresa dovrà comunicare in ogni caso le proprie deduzioni al Comune di Trieste nel termine massimo di cinque giorni dalla stessa contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili a giudizio del Comune di Trieste ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato potranno essere applicate all'impresa le penali come sopraindicate a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

20. Risoluzione del contratto

Il Comune può risolvere di diritto il contratto d'appalto in qualsiasi momento e con effetto immediato, salva l'azione di risarcimento degli eventuali maggiori danni, nei seguenti casi:

- se l'Impresa appaltatrice è colpevole di frode, negligenza o colpa grave.
- in caso di fallimento, insolvenza o richiesta di un concordato giudiziale od extragiudiziale dell'Impresa appaltatrice.
- per reiterazione continua di infrazioni o inadempienze contrattuali regolarmente contestate, abbiano dato luogo all'applicazione di penali.
- qualora l'importo della penale raggiunga il 10% dell'importo complessivamente fatturato nell'ultimo bimestre, Iva e Tcg esclusa;
- qualora la Impresa, regolarmente diffidata, non provveda a far pervenire le giustificazioni entro il termine assegnatogli.
- per mancata costituzione od eventuale reintegrazione del deposito cauzionale.
- qualora l'impresa, regolarmente diffidata, non abbia provveduto a mettere a disposizione il/i referente/i identificati/i del Customer Care Dedicato.
- qualora la Impresa, regolarmente diffidata, non abbia provveduto ad eseguire i lavori entro il termine indicato nella diffida stessa.

21. Divieto di cessione e facoltà di recesso

L'aggiudicatario non potrà, in ogni caso, cedere l'appalto, né il relativo contratto, a pena di risoluzione, fermo restando il risarcimento dei danni derivanti all'Amministrazione da tale fattispecie.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di recedere dal contratto, a proprio insindacabile giudizio e senza che a fronte di tale recesso possa esserle richiesto risarcimento o indennizzo, qualora si verifichi una delle seguenti ipotesi:

- cessione da parte dell'Appaltatore, dell'Impresa o del ramo di Impresa relativo alle prestazioni cui l'Appaltatore è obbligato ai sensi del presente capitolato;
- sostituzione di una o più delle imprese consorziate o costituite in ATI, all'atto della stipula del contratto in corso di appalto.

L'Appaltatore dovrà provvedere a notificare all'Amministrazione, a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento, del verificarsi di una delle suddette ipotesi entro 20 (venti) giorni dalla data dell'evento. In caso di mancato adempimento di quest'ultimo obbligo da parte dell'Appaltatore, l'Amministrazione si riserva la facoltà di risolvere di diritto il contratto.

L'Amministrazione per l'esercizio della facoltà di recesso unilaterale provvederà a notificare la volontà a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento delle comunicazioni riguardanti gli eventi summenzionati. Il recesso avrà effetto trascorsi 30 (trenta) giorni dal ricevimento, da parte dell'impresa, della comunicazione.

22. Spese, imposte e tasse

Tutte le spese, imposte e tasse, inerenti e conseguenti ad un'eventuale stipulazione del contratto sono a carico dell'Impresa.

Rimane a carico dell'Amministrazione l'imposta sul valore aggiunto nella misura in vigore e la tassa di concessione governativa qualora prevista.

23. Foro competente

Il criterio generale di risoluzione di eventuali controversie che dovessero sorgere fra l'Amministrazione e l'Impresa è ispirato alla risoluzione rapida e con procedure semplificate, senza ostacolare la correttezza e la continuità nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, in modo da prefigurare i rimedi contenziosi come estrema soluzione.

Tutte le controversie che non potranno essere definite in via amministrativa, saranno deferite al Giudice ordinario.

Il Foro competente è quello di Trieste.

Per quanto non specificatamente previsto dal presente capitolato e dalle norme vigenti in materia, vanno applicate le disposizioni in materia dettate dal Codice Civile.