

## CAPITOLATO D'ONERI

**PROCEDURA NEGOZIATA PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI  
TELEFONIA MOBILE PER ZETEMA PROGETTO CULTURA SRL**

**(ALLEGATO A)**

**CIG 7425081AAB**



Zètema Progetto Cultura s.r.l. a socio unico  
via A. Benigni, 59 - 00156 Roma  
tel. +39 06 82077.1  
fax +39 06 82077105  
[www.zetema.it](http://www.zetema.it)

Partita IVA - Codice Fiscale  
Registro Imprese di Roma  
n. 05625051007  
Capitale Sociale i.v. euro 2.822.250  
R.E.A. di Roma n. 911475



## **1) OGGETTO DELL'ACCORDO QUADRO**

Il presente accordo quadro, ai sensi dell'art. 54 del Decreto Legislativo 18/04/2016, n. 50, ha ad oggetto l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per Zetema.

In particolare, l'Appaltatore dovrà prestare i servizi di seguito indicati, nel rispetto dell'offerta presentata in sede di gara e fermi restando i requisiti minimi indicati nel presente Capitolato:

- a) Servizi di telefonia mobile, comprensivi di :
  - I. Servizi di trasmissione voce, di messaggistica e funzioni associate;
  - II. Servizi di trasmissione dati 3G/4G;
  - III. Fornitura di SIM Card;
- b) Servizi di assistenza e manutenzione;
- c) Servizi di rendicontazione e fatturazione.

Il luogo di consegna/esecuzione del servizio in riferimento a quanto contenuto nel presente Capitolato dovrà essere la sede di Zetema Progetto Cultura, via Attilio Benigni n.59, 00156 Roma.

## **2) DURATA DELL'ACCORDO QUADRO E IMPORTO MASSIMO DI SPESA**

Il presente accordo quadro avrà efficacia a decorrere dalla stipula del contratto o dall'avvio delle prestazioni nelle more della stipula e, fermo restando il limite massimo di spesa di € 120.000,00 (centoventimila/00) oltre IVA, durerà 24 mesi a decorrere dalla piena e corretta attivazione dei servizi affidati.

Alla scadenza del contratto, l'Appaltatore si impegna ad accettare un'eventuale richiesta di proroga tecnica dell'Accordo Quadro, ai sensi dell'art. 106, comma 11, del D.Lgs. 50/2016, per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente e comunque per una durata massima di ulteriori 6 mesi e nei limiti dell'importo massimo di spesa di € 30.000,00.

L'eventuale proroga tecnica dell'accordo quadro avverrà alle stesse condizioni offerte in sede di gara o a condizioni più favorevoli per la Stazione appaltante.

L'Appaltatore prende atto ed accetta che l'importo massimo di spesa sopra indicato è frutto di una stima e, pertanto, potrebbe non essere raggiunto nel corso della durata del rapporto contrattuale in quanto, in considerazione della natura e della tipologia dei servizi, l'effettivo ammontare non è prevedibile e programmabile. In considerazione di quanto sopra, pertanto, il mancato raggiungimento di tale importo massimo non potrà far sorgere alcuna pretesa in capo all'Appaltatore, il quale non potrà richiedere a Zetema alcun compenso, nemmeno a titolo risarcitorio o di indennizzo

Resta inteso che, alla scadenza contrattuale, l'Appaltatore non avrà nulla a che pretendere nel caso in cui, in relazione alle esigenze gestionali e organizzative di Zetema, non venisse raggiunto il suddetto importo massimo di spesa.

### **3) CARATTERISTICHE E SPECIFICHE MINIME DEL SERVIZIO DI TELEFONIA MOBILE**

Nel presente articolo sono descritte le specifiche minime dei servizi di telefonia mobile oggetto di fornitura alle quali l'Appaltatore dovrà attenersi. Le specifiche minime indicate nei seguenti sottopunti sono derogabili esclusivamente con offerte migliorative per Zetema e che non comportino per la stessa alcun costo aggiuntivo rispetto a quanto risultante nell'offerta economica presentata in sede di gara.

I servizi di telefonia mobile oggetto di fornitura dovranno comprendere le attività di attivazione, gestione e manutenzione delle risorse necessarie ai fini della loro erogazione. Nell'erogazione dei servizi di fonia mobile, l'Appaltatore dovrà tener presente che, a meno di esplicita richiesta da parte di Zetema, costituisce obbligo imprescindibile il mantenimento delle numerazioni utente attuali: le SIM voce fornite, per ciascun utente, dovranno essere configurate con il numero telefonico del precedente operatore telefonico (servizio di Mobile Number Portability).

### **3.1. Servizi comuni a tutti i profili utente**

Tutti servizi e le funzionalità previste nel presente Capitolato d'Oneri dovranno essere prestati dall'Appaltatore nell'ambito delle coperture di rete dichiarate.

Le utenze di Zètema dovranno essere in grado di usufruire, a seconda delle abilitazioni concesse, del servizio di fonia mobile (servizio voce) e delle seguenti funzionalità associate:

- servizio di fonia vocale;
- servizio di segreteria telefonica: consente la registrazione di messaggi vocali, presso una casella vocale eventualmente protetta da codice modificabile dall'utente;
- 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 in precedenza è stato impossibile stabilire una connessione;
- 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;
- audioconferenza: possibilità di effettuare comunicazioni vocali contemporaneamente con un numero minimo di almeno 3 interlocutori;
- 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);
- visualizzazione proprio numero: permette di visualizzare o nascondere il proprio numero telefonico verso il chiamato;

- 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;
- chiamata in attesa: permette di effettuare una chiamata mentre è in corso una conversazione, mettendo la prima chiamata in attesa;
- trasferimento/deviazione di chiamata: consente di instradare le chiamate dirette ai radiomobili in modo selettivo, indirizzandole alla segreteria telefonica o ad altra utenza telefonica;

Le utenze di Zetema dovranno essere in grado di usufruire, a seconda delle abilitazioni concesse, dei seguenti servizi di messaggistica SMS:

- 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;
- 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 ri-assemblare correttamente il messaggio originario;
- servizio di messaggistica MMS (Multimedia Messaging Service): l'Appaltatore dovrà prevedere l'impiego della tecnologia MMS per permettere di inviare e ricevere testi, immagini, foto o animazioni audio in un unico messaggio multimediale;
- notifica dell'invio dei messaggi: permette di conoscere se il messaggio è effettivamente giunto a destinazione e (in caso affermativo) l'orario di inoltro.

L'Appaltatore dovrà mettere a disposizione delle utenze di Zètema un servizio di Rete Privata Virtuale (RPV), ovvero di una "rete aziendale" virtuale all'interno della quale sia consentito effettuare traffico in funzione delle effettive necessità operative.

Le caratteristiche minime della soluzione di RPV sono le seguenti:

- configurazione dell'utenza RPV in un numero, sufficientemente elevato, di gruppi e/o sottogruppi chiusi caratterizzati, a seconda delle esigenze espresse, da specifiche abilitazioni/restrizioni in termini di traffico in uscita;
- possibilità di inserire nei gruppi chiusi anche numerazioni di rete fissa e radiomobile di altro gestore.

Le utenze di Zètema dovranno essere in grado di usufruire, a seconda delle abilitazioni concesse e della tipologia di terminale mobile in dotazione, dell'Accesso ad Internet attraverso APN (Access Point Name) pubblico.

### **3.2 Profili Utente Voce**

L'Appaltatore dovrà erogare il servizio attraverso una modalità di tariffazione che preveda il credito telefonico anticipato ed il pagamento posticipato in fattura. Il servizio non dovrà prevedere il pagamento della TCG (Tassa di Concessione Governativa) all'Agenzia del territorio locale.

Di seguito sono definite le caratteristiche dei singoli profili utente voce. Il numero dei profili utenti voce indicati, per ciascuna delle diverse tipologie, nel "modello di offerta economica" (Allegato D) ha un valore meramente indicativo, in quanto, essendo riferito ai servizi attualmente attivati da Zètema, nel corso della durata dell'appalto potrà variare, senza che l'Appaltatore possa avanzare alcuna pretesa a titolo risarcitorio o di indennizzo.

#### **3.2.1 Profilo Utente Base ricaricabile a consumo**

Le SIM voce ricaricabili a consumo, ove previste, saranno di tipo prepagato, di proprietà di Zètema.

La tariffazione dovrà essere calcolata sugli effettivi secondi di durata della chiamata, con arrotondamento al secondo intero per difetto, in funzione della direttrice di traffico; non dovrà inoltre essere applicato alcun costo alla connessione (scatto alla risposta).

Per quanto riguarda gli SMS concatenati, il corrispettivo per ciascun Long SMS sarà pari alla somma dei corrispettivi dovuti per ciascun singolo SMS che compone il Long SMS.

Nel seguito verranno descritte le caratteristiche che dovranno avere le diverse tipologie di profilo utente voce.

Zètema definirà il numero di borsellini necessari, che permetteranno la compensazione tra le SIM più spendenti e le meno spendenti. Il credito delle SIM voce ricaricabili sarà disponibile per il consumo di tutte le SIM voce ricaricabili appartenenti al medesimo borsellino. La ricarica del credito delle SIM ricaricabili appartenenti al medesimo borsellino, sarà effettuata in un'unica soluzione, con importo di ricarica pari al taglio della ricarica scelta da Zètema moltiplicato per numero di SIM attive, senza oneri aggiuntivi per l'operazione di ricarica. Il credito avrà scadenza solo al termine del contratto. Eventuali crediti residui alla scadenza del contratto saranno restituiti a Zètema Progetto Cultura srl entro 30 (trenta ) giorni naturali e consecutivi dalla scadenza contrattuale.

Le SIM ricaricabili a consumo devono avere i seguenti requisiti minimi:

- Possibilità di limitazione delle chiamate delle singole SIM ricaricabili;
- Possibilità di attivazione pacchetti dati su SIM ricaricabile

### **3.2.2 Profilo Utente Avanzato Bundle**

Per il Profilo Utente Avanzato Bundle, il servizio di Telefonia Mobile dovrà prevedere i seguenti requisiti minimi:

- **modalità ricaricabile** con bundle di servizi a soglie di utilizzo predefinito;
- chiamate illimitate generate nel territorio nazionale verso tutte le utenze fisse e mobili indipendentemente dall'operatore;
- sms illimitati generati nel territorio nazionale verso numeri nazionali;

- almeno 2GB/mese in 4G di navigazione dati (tethering nazionale incluso) alla massima velocità consentita dalla rete mobile. Superato tale volume, il servizio di navigazione deve essere comunque consentito senza costi aggiuntivi, ma con una eventuale riduzione delle prestazioni di banda fino a 64 kb/s;
- Almeno 50 sms e 50 minuti di chiamate internazionali verso il resto del mondo;
- per il traffico in roaming eccedente il suddetto limite di almeno 50 sms e almeno 50 minuti di chiamate internazionali, si dovranno prevedere opzioni che offrono minuti, sms e internet addebitabili solo in caso di reale utilizzo.

### **3.2.3 Profilo Utente TOP Bundle**

Per il Profilo Utente TOP bundle, il servizio di Telefonia Mobile dovrà prevedere i seguenti requisiti minimi:

- **modalità ricaricabile** con bundle di servizi a soglie di utilizzo predefinite;
- chiamate illimitate generate nel territorio nazionale verso tutte le utenze fisse e mobili indipendentemente dall'operatore;
- sms illimitati generati nel territorio nazionale verso numeri nazionali;
- almeno 5GB/mese in 4G di navigazione dati (tethering nazionale incluso) alla massima velocità consentita dalla rete mobile. Superato tale volume, il servizio di navigazione deve essere comunque consentito senza costi aggiuntivi, ma con una eventuale riduzione delle prestazioni di banda fino a 64 kb/s;
- sms e chiamate illimitate generate nel territorio nazionale verso Europa, USA, Canada e almeno 1GB di traffico dati EU;
- Almeno 50 sms e 50 minuti di chiamate internazionali verso il resto del mondo;
- Per il traffico in roaming non citato ai punti precedenti, si dovranno prevedere opzioni che offrono minuti, sms e internet addebitabili solo in caso di reale utilizzo.



### **3.3 Servizio di trasmissione dati per SIM Voce ricaricabili a consumo**

Il servizio di trasmissione dati deve consentire agli utenti l'accesso alla rete Internet tramite l'utilizzo degli APN (Access Point Name) indicati dall'Appaltatore.

Per il traffico generato per l'accesso ad Internet mediante apparecchio radiomobile, deve essere fornita una modalità di tariffazione "flat" con una soglia massima di Mbyte trasmessi/ricevuti mensilmente. E' richiesta la possibilità di attivare due diverse soglie di traffico:

- Soglia A – almeno 2 Gb 4G di traffico mensile;
- Soglia B – almeno 20 Gb 4G di traffico mensile.

Al superamento della suddetta soglia mensile il traffico non deve essere inibito, ma può essere rallentato ad una velocità che non può essere inferiore a 64 kb/s. Il superamento della soglia non deve comportare costi aggiuntivi per il traffico così sviluppato o costi a volume di traffico. I prezzi offerti dall'Appaltatore si applicano a tutto il traffico dati generato dall'utente, indipendentemente quindi sia dal tipo di terminale utilizzato (telefono, modem per computer portatile, tablet, chiavetta USB), sia dagli APN utilizzati.

Per quanto riguarda gli APN, in particolare:

- l'Appaltatore non rende accessibili alle utenze acquisite in ragione del presente appalto, APN per i quali preveda tariffazioni diverse;
- qualunque sia l'APN su cui l'utente generi traffico, la tariffazione avviene alle tariffe offerte in sede di gara.

L'Appaltatore deve consentire a Zetema di monitorare gli utenti che hanno superato la soglia prevista ed eventualmente richiederne la riabilitazione del servizio.

### **3.4 Servizio di trasmissione dati**

A richiesta di Zetema devono essere fornite SIM dati con l'abilitazione al solo traffico dati ed SMS per l'utilizzo in servizi M2M (machine-to-machine).

E' richiesta la possibilità di attivare due diverse soglie di traffico:

- Soglia A – almeno 2 Gb in 4G di traffico mensile;
- Soglia B – almeno 20 Gb in 4G di traffico mensile.

Al superamento della suddetta soglia mensile il traffico non deve essere inibito ma può essere rallentato ad una velocità che non può essere inferiore a 64 kb/s. Il superamento della soglia non deve comportare costi aggiuntivi per il traffico così sviluppato o costi a volume di traffico.

I prezzi offerti dall'Appaltatore si applicano a tutto il traffico dati generato dall'utente, indipendentemente quindi sia dal tipo di terminale utilizzato (telefono, modem per computer portatile, tablet, chiavetta USB), sia dagli APN utilizzati. Per quanto riguarda questi ultimi, in particolare, le sim dovranno avere accesso solo ai seguenti APN: WEB, CDA, M2M

### **3.5 SIM CARD**

L'Appaltatore dovrà fornire almeno una SIM card per ogni utenza, a cui sarà associato uno dei profili utente precedentemente descritti. Le SIM card dovranno essere almeno a 128 KB e predisposte sia per il traffico voce, che per il traffico dati: 2G, 3G e 4G e supportare tutti i formati micro SIM e nano SIM.

### **3.6 COPERTURA RADIO**

Con il termine "copertura radio", per ciascuno dei servizi richiesti nel presente Capitolato, si intende il territorio in cui è disponibile il servizio stesso agli utenti. Tale copertura potrà essere garantita sia con l'utilizzo di una propria infrastruttura di rete, sia attraverso accordi con un operatore di rete mobile licenziatario. La copertura deve essere attuale e garantita sin dalla data di presentazione dell'Offerta, anche attraverso gli accordi di cui sopra.

L'Appaltatore dovrà comunque garantire tutte le coperture dichiarate in sede di gara per l'intera durata contrattuale.

### **3.6.1 Copertura Servizio Voce**

Relativamente al servizio voce outdoor ed ai servizi di telefonia di base associati, ad esclusione della videochiamata, il concorrente dovrà obbligatoriamente garantire almeno il 90% di copertura dell'intero territorio nazionale, o la maggiore percentuale dichiarata in sede di gara, pena la risoluzione del contratto.

### **3.6.2 Copertura Indoor**

In caso di eventuale assenza o carenza del segnale di rete dell'Appaltatore all'interno delle sedi di Zètema, previa richiesta da parte del Responsabile Tecnico della Società appaltante, l'Appaltatore dovrà predisporre, un progetto di copertura indoor ed un piano delle attività da sottoporre a Zètema. La realizzazione del progetto proposto dall'Appaltatore e le eventuali variazioni dovranno essere concordati con Zètema.

La realizzazione della copertura dovrà avvenire entro 30 giorni naturali e consecutivi a decorrere dall'approvazione da parte di Zètema del progetto presentato dall'Appaltatore.

Resta inteso che tutte le attività di copertura indoor dovranno essere realizzate dall'Appaltatore senza oneri aggiuntivi per Zetema.

## **4) ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO – MODALITA'**

L'Appaltatore dovrà predisporre un piano operativo di prima attivazione e di Mobile Number Portability (MNP) entro 10 (dieci) giorni lavorativi a decorrere dalla sottoscrizione del contratto con Zètema.

Il suddetto piano operativo dovrà contenere come minimo le seguenti informazioni:

- Numero e numerazioni delle utenze oggetto di MNP;
- Numero di nuove utenze (prima attivazione);
- Profilo di abilitazione di ogni utenza;

Il piano operativo verrà reso esecutivo dopo la sua approvazione da parte di Zetema.

Entro 60 (sessanta) giorni naturali e consecutivi dall'approvazione del Piano operativo, l'Appaltatore dovrà consegnare a Zètema le SIM e garantire l'attivazione delle utenze e l'applicazione del piano tariffario contrattualizzato. Tutte le SIM dovranno essere attivate senza l'abilitazione al traffico internazionale in roaming, salvo precise abilitazioni richieste da parte di Zètema in base ai piani stabiliti.

Una volta ultimate tutte le attività previste nel suddetto Piano operativo approvato da Zètema e, pertanto raggiunta la piena e corretta attivazione dei servizi affidati, l'Appaltatore dovrà darne comunicazione scritta alla Stazione appaltante.

Fermo restando quanto sopra, in caso di richiesta di ulteriori SIM l'Appaltatore si impegna a consegnarle a Zètema nel rispetto delle seguenti tempistiche:

- fino a 10 SIM, entro 15 giorni naturali e consecutivi a decorrere dalla relativa richiesta;
- da 11 a 100 SIM, entro 25 giorni naturali e consecutivi a decorrere dalla relativa richiesta.

L'Appaltatore si impegna ad effettuare le variazioni di profili utente eventualmente richieste da Zètema entro 48 ore naturali e consecutive dalla relativa richiesta.

## **5) SERVIZI DI ASSISTENZA- CONTACT CENTER**

L'Appaltatore dovrà rendere disponibile, dall'attivazione del Contratto, un servizio di Contact Center multicanale, dedicato agli utenti finali di Zetema, attivo almeno in orario lavorativo, dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 18.00.

Il servizio dovrà essere raggiungibile almeno tramite:

- Numero verde gratuito (addebito al chiamato) sia da rete fissa nazionale che da utenze mobili della committente;
- Mailbox elettronica.

Il Customer care assisterà Zètema almeno per le seguenti problematiche riguardanti i servizi oggetto del presente affidamento:

- Comunicazioni relative a furto o smarrimento;
- Segnalazione di guasti alla rete, alle SIM, agli apparati radiomobili o alle apparecchiature in dotazione;
- Richiesta di informazioni circa l'utilizzo delle apparecchiature e dei servizi (es. attivazione della segreteria telefonica);
- Fornitura di assistenza in caso di difficoltà d'utilizzo;
- Fornitura di informazioni tecniche ed operative

### **5.1 Portale Web per la gestione amministrativa delle utenze**

L'Appaltatore dovrà predisporre un portale web con accesso autenticato (username e password) per la gestione delle utenze radiomobili. Il portale web dovrà essere disponibile all'attivazione del Contratto ed attivo ventiquattro ore su ventiquattro, sette giorni su sette e 365 giorni l'anno, salvo eventuali interventi di manutenzione, preventivamente comunicati dall'Appaltatore a Zètema, che non potranno comunque comportare un fermo del portale per un tempo superiore alle 72 ore naturali e consecutive.

Il sistema di autenticazione dovrà consentire due profili di accesso:

- Referente di Zètema;
- Singola utenza di Zètema.

In relazione al profilo di accesso dovranno essere disponibili almeno le seguenti funzionalità:

- Referente di Zètema:
  - dati del contratto e consistenze (utenze, servizi attivi, terminali, ecc.);
  - traffico, fatturazione e reportistica;
  - richieste di fornitura SIM;

- richieste di assistenza tecnica SIM, e servizi;
- tracking delle richieste;
- Singola utenza di Zètema:
  - traffico personale, fatturazione e reportistica;
  - o assistenza tecnica.

Per tutte le funzionalità dovrà essere garantita la disponibilità di diversi livelli di dettaglio, dall'aggregato per contratto al dettaglio per singola utenza.

Relativamente alle funzionalità del portale WEB e solo per il profilo Referente di Zètema, saranno considerate caratteristiche migliorative:

- la possibilità di variare o richiedere la variazione del profilo di abilitazione di ogni utenza;
- la possibilità di variare il profilo tariffario delle utenze dati e le relative soglie di traffico;
- la possibilità di configurare e gestire la RPV.

L'Appaltatore dovrà specificare quali funzionalità sono rese disponibili, le caratteristiche di ognuna e le relative modalità di utilizzo.

## **5.2 Contatti**

L'Appaltatore dovrà indicare i nominativi, completi di recapito telefonico ed e-mail, dei referenti a cui far capo per la gestione dell'appalto; in particolare è obbligo dell'Appaltatore specificare ed individuare:

- un responsabile del servizio a cui far riferimento per il controllo globale del servizio stesso, sotto tutti gli aspetti amministrativi, tecnici ed organizzativi;

- un referente commerciale da poter contattare, dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00 dei giorni feriali, per la risoluzione di problematiche di carattere amministrativo gestionale;

L'Appaltatore si impegna, prima della stipula del Contratto, dopo una settimana dall'aggiudicazione a fornire a Zètema i nominativi ed i riferimenti del:

- Referente Commerciale;
- Numero e contatto HelpDesk

## **6) SERVIZIO DI MANUTENZIONE**

### **6.1 Gestione guasto SIM**

L'Appaltatore dovrà garantire la sostituzione delle SIM facenti parte della fornitura base a seguito di guasti e/o malfunzionamenti delle stesse che siano imputabili a difetti del prodotto ovvero ad eventi accidentali e involontari, mediante entrambe le seguenti modalità la cui scelta sarà a discrezione di Zètema:

- A.** consegna del materiale guasto/difettoso presso un punto di assistenza dell'Appaltatore. In questo caso l'utente si rivolgerà ad uno qualsiasi dei punti di assistenza e, dopo essersi identificato quale utente di Zètema, consegnerà la SIM guasta/difettosa. La consegna delle SIM da sostitutive dovrà avvenire contestualmente alla ricezione delle SIM danneggiate;
- B.** spedizione del materiale difettoso. Il Referente di Zètema richiederà via mail o via fax o via web all'Appaltatore la sostituzione delle SIM indicando indirizzo di spedizione e riferimento per ciascuna spedizione.

### **6.2 Gestione furto/smarrimento SIM**

Nel caso di furto o di smarrimento della SIM si osserverà quanto segue:

- l'utente o il Referente di Zètema darà comunicazione verbale al Customer Care dell'Appaltatore per effettuare l'operazione di blocco della carta SIM;

- il Referente di Zètema invierà all'Appaltatore copia della denuncia di furto o smarrimento presentata alle Autorità Competenti;
- il Referente di Zètema invierà la richiesta per una nuova scheda SIM associata allo stesso numero telefonico, indicando gli indirizzi cui inviare il materiale.

## **7) OBBLIGHI DELL'APPALTATORE**

Fermo restando quanto previsto in altre parti del presente Capitolato, l'Appaltatore si impegna a:

- 1) garantire ed assicurare l'esecuzione ed il completamento delle prestazioni nei termini indicati nel presente Capitolato e, ove migliorative per Zètema e a costo zero per la stessa, secondo quanto previsto nell'offerta presentata in sede di gara, in costante rapporto con il Responsabile indicato Zètema per l'esecuzione del presente appalto, impegnandosi a segnalare tempestivamente eventuali problematiche emergenti nel corso delle attività da svolgere, al fine di concertare le azioni da intraprendere per la loro risoluzione;
- 2) garantire, ove necessario, alla scadenza del contratto, la continuità del servizio nelle more dell'affidamento del servizio ad altro operatore economico, alle stesse condizioni previste nel contratto stesso;
- 3) nel caso di SIM prepagate, restituire a Zètema, entro 30 giorni naturali e consecutivi a decorrere dalla scadenza del contratto, gli eventuali crediti residui;
- 4) rispettare tutte le prescrizioni legislative, regolamentari, amministrative in materia di contratti di lavoro, di previdenza e di assistenza sociale e di obblighi fiscali e di sicurezza del personale;
- 5) adottare tutti i provvedimenti e le cautele necessarie per garantire l'incolumità delle persone addette e dei terzi e per evitare danni a persone, nonché ad osservare e fare osservare tutte le vigenti disposizioni in materia di prevenzione e degli infortuni e sicurezza sul lavoro, ivi comprese quelle previste dal D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.;



Qualora l’Affidatario contravvenga anche ad uno solo degli obblighi innanzi indicati, Zètema potrà procedere alla risoluzione di diritto del contratto ai sensi dell’art. 1456 c.c.

#### **8) RESPONSABILE DELL’APPALTO**

Zètema gestirà il presente appalto attraverso un proprio Responsabile Tecnico.

L’Appaltatore, prima della stipula del Contratto, si impegna a nominare un Responsabile dell’appalto, il cui nominativo e numero telefonico dovrà essere comunicato a Zètema per iscritto successivamente all’aggiudicazione. Il Responsabile dell’appalto avrà il compito di programmare, coordinare, controllare e far osservare al personale impiegato tutto quanto richiesto nel presente appalto.

Il Responsabile dell’appalto dell’impresa aggiudicataria dovrà fare riferimento per ogni aspetto inerente lo svolgimento del servizio al Responsabile Tecnico del servizio nominato da Zètema.

#### **9) SERVIZIO DI RENDICONTAZIONE E FATTURAZIONE**

L’Appaltatore dovrà garantire la fornitura dei dati di fatturazione in formato elettronico con il dettaglio delle singole voci di costo fatturato. Dovranno essere inoltre forniti dati di rendicontazione d’uso finalizzati ai controlli contabili ed amministrativi, al controllo della qualità del servizio ed alla pianificazione dell’evoluzione dello stesso.

I dati in formato elettronico, meglio specificati nelle sezioni successive, dovranno essere forniti con periodicità bimestrale e disponibili in modalità consultazione/download via Web.

L’Appaltatore dovrà rendere possibile, senza costi aggiuntivi, l’emissione di fatture aggregate per più utenze secondo le specifiche elaborate da Zètema (Centri di Costo).

## **10) CORRISPETTIVO E MODALITA' DI PAGAMENTO**

I corrispettivi dovuti all'Appaltatore per la prestazione dei servizi saranno calcolati in base alla richiesta di servizi da parte di Zetema, sulla base dei prezzi unitari indicati nell'Offerta Economica.

L'Appaltatore potrà emettere fattura con cadenza bimestrale posticipata.

Ciascuna fattura dovrà essere riferita sia alla componente fissa (ad es. canoni dei piani flat) che a quella variabile (ad es. il traffico) e dovrà dettagliare gli importi dovuti per le singole tipologie di servizio oggetto del presente affidamento.

Le fatture, da inviarsi via e-mail all'indirizzo fornitori@zetema.it, con raccomandata A/R o da consegnare brevi manu, devono essere intestate a Zetema Progetto Cultura Srl – P.I. 05625051007, Via Attilio Benigni n. 59, 00156 Roma e devono riportare i seguenti codici:

- **CIG 7425081AAB;**
- **procedimento SG01AA18001.**

Il pagamento delle fatture avverrà con RID, sulla base di una delega presentata da Zetema alla propria banca, nella quale, nel rispetto delle disposizioni sulla tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e s.m.i., sarà indicato il suddetto codice CIG.

Prima di effettuare il pagamento, ove ne ricorrano i presupposti, Zetema dovrà accertare presso il Servizio di verifica degli inadempimenti gestito da Equitalia S.p.A., se il beneficiario del pagamento sia inadempiente all'obbligo di versamento derivante dalla notifica di una o più cartelle di pagamento, nel rispetto di quanto stabilito dalle norme in materia.

Ai sensi del D.L. 50/2017 alle cessioni di beni ed alle prestazioni di servizi a favore di Zetema (società controllata dal Comune di Roma Capitale) sono applicate le misure per la fatturazione previste dall'art.17-ter del DPR 633/72 (cd. *Split payment*).

## **11) OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI**

L'Aggiudicatario assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e s.m.i.

In relazione a quanto sopra detto, l'Aggiudicatario è tenuto in particolare:

- a) a comunicare a Zètema i dati relativi al conto corrente dedicato sul quale saranno effettuati i versamenti dei corrispettivi relativi al presente appalto, nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su tale conto. In caso contrario Zètema non potrà effettuare i pagamenti dovuti. L'Appaltatore dovrà poi dare tempestiva comunicazione circa eventuali variazioni dei dati trasmessi e/o delle modalità di accredito anzidette;
- b) ad effettuare ogni transazione relativa al presente appalto avvalendosi di banche o Poste Italiane spa, esclusivamente con gli strumenti di pagamento consentiti dall'art. 3 della legge n.136/2010;
- c) ad utilizzare il CIG nell'ambito degli eventuali rapporti con subcontraenti e fornitori.

Zètema verificherà, in occasione di ogni pagamento, l'assolvimento da parte dell'Aggiudicatario degli obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari.

## **12) RESPONSABILITA' DELL'APPALTATORE**

L'Appaltatore svolge le attività oggetto di affidamento sotto la propria ed esclusiva responsabilità, assumendone tutte le conseguenze. Tale responsabilità opera sia nei confronti dei propri addetti che nei confronti di Zètema e dei terzi.

L'Appaltatore, pertanto, dovrà predisporre ed attuare tutte le misure per assicurare la sicurezza delle persone e delle cose comunque interessate dalle attività appaltate e sarà responsabile penalmente e civilmente dei danni di qualsiasi genere che possono derivare alle persone, alle cose e agli immobili durante lo svolgimento delle attività oggetto del presente appalto.

L'Appaltatore, in relazione agli obblighi assunti, solleva Zètema da qualsiasi responsabilità in caso di infortuni o danni eventualmente subiti da persone o cose della Società stessa, dell'Appaltatore stesso e/o di terzi, o ad immobili in dipendenza di omissioni, negligenze, incidenti verificatisi in occasione dell'esecuzione dell'appalto.

### **13) CAUZIONE DEFINITIVA**

L'Appaltatore, a garanzia dell'esatto adempimento di tutte le obbligazioni assunte nonché dell'eventuale risarcimento dei danni e dei maggiori oneri derivanti dall'inadempimento, è tenuto a costituire a favore di Zètema, una garanzia fideiussoria, prestata a mezzo di fidejussione bancaria o assicurativa, per un importo pari al 10% (dieci per cento) del valore del presente affidamento, dato dall'importo massimo di spesa previsto per i 24 mesi di durata contrattuale, pari ad Euro 120.000,00 (IVA esclusa). In caso di aggiudicazione con ribasso d'asta superiore al 10%, la garanzia è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10%; ove il ribasso sia superiore al 20%, l'aumento è di 2 punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al 20%.

Tale garanzia fideiussoria, come stabilito nell'art. 103 del D. Lgs. 50/2016, deve prevedere la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro 15 giorni, a semplice richiesta scritta della Società appaltante.

Resta salvo e impregiudicato il diritto di Zètema al risarcimento dell'eventuale maggior danno, ove la cauzione non risultasse sufficiente.

### **14) NORME REGOLATRICI E DISCIPLINA APPLICABILE**

L'esecuzione dei servizi e delle attività oggetto del presente affidamento è regolata, in via graduata:

- dalle clausole del Contratto, che costituiscono la manifestazione integrale di tutti gli accordi intervenuti tra le Parti;

- dalle disposizioni degli Atti di gara;
- da quanto previsto nell'Offerta tecnico-economica presentata dall'Appaltatore in sede di gara;
- dalle disposizioni del codice civile e delle altre norme applicabili ai contratti di diritto privato, per quanto non regolato dalle clausole contrattuali e dalle disposizioni sopra richiamate, ferme restando, in quanto compatibili, le disposizioni del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.

Le clausole del Contratto saranno automaticamente sostituite, modificate o abrogate per effetto di norme aventi carattere cogente contenute in leggi o regolamenti che entreranno in vigore successivamente, fermo restando che, in tal caso, la società affidataria rinuncia ora per allora a promuovere eventuali azioni volte all'incremento del corrispettivo pattuito ovvero ad opporre eccezioni rivolte a sospendere o risolvere il rapporto contrattuale.

#### **15) SUBAPPALTO**

E' ammesso il subappalto nei limiti e secondo le disposizioni di cui all'art. 105 del D. Lgs. n. 50/2016, al quale si rinvia.

Quanto previsto dal presente Capitolato per l'Appaltatore, in materia di verifiche e controlli, riservatezza ed obblighi nei confronti del personale dipendente, si applica anche nei confronti dell'eventuale Subappaltatore.

#### **16) PENALI**

Le attività oggetto di affidamento dovranno essere pienamente e correttamente eseguite nel rigoroso rispetto delle tempistiche e delle modalità previste nel presente Capitolato d'Oneri e, ove migliorativa per Zètema, nell'offerta presentata in sede di gara, nonché di quanto eventualmente concordato successivamente con Zètema.

Fermo restando quanto previsto in altre parti del presente Capitolato, l'Aggiudicatario se non ottempera – per cause non dipendenti da Zètema - alle prescrizioni contrattuali, sarà soggetto a penalità per gli importi e nei casi di seguito indicati:

- a) nel caso in cui non si proceda alla predisposizione del piano operativo prima attivazione e MNP nel termine previsto nell'art. 4 del presente Capitolato d'Oneri, di 10 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto, Zètema procederà all'applicazione di una penale giornaliera di € 50,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo.
- b) nel caso in cui non si proceda al completamento di tutte le attività del Piano operativo prima attivazione e MNP nel termine previsto nell'art. 4 del presente Capitolato d'Oneri, entro 60 giorni naturali dalla stipula del contratto, Zètema procederà all'applicazione di una penale giornaliera di € 100,00 per ogni giorno di ritardo.
- c) nel caso in cui la consegna delle SIM venga effettuata oltre 15 giorni per un max di 10 pezzi Zètema procederà all'applicazione di una penale di € 2,00 per ogni giorno di ritardo per ciascun pezzo richiesto e non consegnato nel termine sopra indicato.
- d) nel caso in cui la consegna delle SIM venga effettuata oltre 25 giorni per un max di 100 pezzi Zètema procederà all'applicazione di una penale di € 2,00 per ogni giorno di ritardo per ciascun pezzo richiesto e non consegnato nel termine sopra indicato.
- e) nel caso in cui la variazione dei profili non venga effettuata entro 48 ore dalla richiesta da parte della stazione appaltante si procederà all'applicazione di una penale di € 5,00 ad utenza per ogni giorno di ritardo;
- f) nel caso in cui la copertura indoor non venga effettuata entro 30 giorni dalla predisposizione del progetto Zètema, così come previsto nel punto 3.6.2 del presente Capitolato d'Oneri, procederà all'applicazione di una penale di € 100,00 per ogni giorno di ritardo;
- g) nel caso di mancata disponibilità del portale di cui al punto 5.1 del presente Capitolato (24h x 365 gg l'anno, con esclusione dei periodi di fermo programmato, di max 72 ore), Zètema procederà all'applicazione di una penale di € 50,00 per ogni giorno di indisponibilità.

h) nel caso di mancato o parziale svolgimento dei servizi richiesti o di prestazioni non eseguite a perfetta regola d'arte secondo le modalità o le tempistiche indicate, Zètema avrà la facoltà di applicare nei confronti della società aggiudicataria - per ogni singola infrazione - una penalità, variabile in relazione alla gravità, fino ad un massimo di € 1.000,00 (mille/00), fermo restando l'obbligo di esecuzione della prestazione oggetto della penale.

Tutte le infrazioni di cui sopra saranno contestate da Zètema all'Appaltatore mediante fax o posta elettronica certificata (PEC). Dal ricevimento della contestazione, l'Appaltatore avrà a disposizione un termine massimo di 5 (cinque) giorni per controdedurre. Decorso inutilmente tale termine, o se la giustificazione adottata dall'Appaltatore non rientrasse tra le cause di forza maggiore o comunque non venisse ritenuta idonea da Zètema, verrà insindacabilmente applicata la penale prevista.

L'applicazione delle penali non pregiudica il diritto di Zètema all'integrale risarcimento dei danni subiti. Rimane, pertanto, fermo il diritto di Zètema di richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

L'importo relativo alle penali sarà trattenuto sul primo mandato di pagamento successivo all'addebito delle penali stesse.

## **17) RECESSO E RISOLUZIONE**

E' facoltà di Zètema recedere unilateralmente dal contratto di appalto per l'affidamento del servizio in oggetto in qualsiasi momento della sua esecuzione, mediante semplice preavviso da comunicare mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, avvalendosi della facoltà consentita dall'art. 1671 c.c.. In tal caso l'Appaltatore avrà diritto unicamente al pagamento delle prestazioni regolarmente effettuate e riconosciute dalla Società fino alla data della comunicazione del recesso, con espressa esclusione della possibilità di richiedere qualsivoglia compenso aggiuntivo a qualsiasi titolo.

Zètema si riserva, altresì, la facoltà di risolvere di diritto il contratto ex art. 1456 c.c. per inadempimento dell'Appaltatore, fatta salva l'azione per il risarcimento del maggior

danno subito, nei seguenti casi:

- accertato grave inadempimento degli obblighi e degli oneri assunti con il Contratto ovvero accertato e reiterato inadempimento, anche non grave, dei suddetti obblighi ed oneri;
- qualora l'Appaltatore venga dichiarato fallito, ovvero sia sottoposto a procedure concorsuali, o assoggettato ad amministrazione controllata o concordato preventivo, ovvero a seguito di cancellazione dalla Camera di Commercio;
- cessazione o qualunque sospensione/interruzione unilaterale delle attività, anche se motivata dall'esistenza di controversie con la Società appaltante;
- affidamento di attività in subappalto in violazione di quanto previsto nel presente Capitolato ovvero cessione - totale o parziale, diretta o indiretta – del Contratto, oppure cessione non autorizzata dei crediti da quest'ultimo derivanti ovvero conferimento, in qualsiasi modo e forma, di procure all'incasso;
- mancata completa reintegrazione della cauzione definitiva eventualmente escussa entro il termine di 10 (dieci) giorni naturali e consecutivi dal ricevimento della relativa richiesta da parte della Società appaltante;
- qualora l'Appaltatore incorra in una delle cause ostative alla partecipazione a una procedura d'appalto di cui all'art. 80 D. Lgs. 50/2016;
- mancato rispetto nei confronti dei propri dipendenti delle condizioni previste dal CCNL di categoria e delle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia contributiva;
- ogniqualvolta, nei confronti dell'Appaltatore o dei componenti la compagine sociale, o dei dirigenti dell'Appaltatore con funzioni specifiche relative all'affidamento, alla stipula e all'esecuzione del contratto, sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per taluno dei delitti di cui agli artt. 317, 318, 319 e 319 bis, ter, quater, 320, 322 e 322 bis, 346 bis, 353 e 353 bis del c.p;



- violazione delle norme in tema di sicurezza del lavoro e trattamento retributivo dei lavoratori dipendenti da parte dell'Appaltatore.

L'eventuale dichiarazione di risoluzione ovvero di recesso sarà inviata con raccomandata a/r. In tali casi, la risoluzione o il recesso hanno effetto dalla data di ricezione della relativa dichiarazione, senza bisogno di ulteriori accertamenti o procedimenti giudiziari.

Dalla data di efficacia della risoluzione o del recesso, l'Appaltatore deve cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno alla Società appaltante.

In caso di risoluzione o di recesso per giusta causa della Società appaltante, l'Appaltatore ha diritto ai corrispettivi relativi alle sole prestazioni eseguite a perfetta regola d'arte, secondo i corrispettivi e le modalità di fatturazione e pagamento previsti nel Capitolato e nel Contratto, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore pretesa anche di natura risarcitoria ad ogni ulteriore compenso e/o indennizzo e/o rimborso delle spese, anche in deroga a quanto previsto dall'articolo 1671 del codice civile.

In caso di risoluzione del Contratto, Zètema si riserva la facoltà di richiedere il risarcimento dei danni, nonché di rivalersi sull'importo della cauzione definitiva prestata

## **18) ESECUZIONE IN DANNO**

Qualora l'Aggiudicatario ometta di eseguire, anche parzialmente, le prestazioni oggetto del contratto con le modalità ed entro i tempi stabiliti dal presente Capitolato, Zètema – salva l'applicazione delle penali previste al precedente art. 17 - potrà affidare ad altra ditta - senza alcuna formalità - l'esecuzione totale o parziale di quanto omesso dall'impresa aggiudicataria alla quale sarà addebitato il relativo maggior costo.

## **19) VARIAZIONI QUANTITATIVE**

Fermo restando quanto previsto in altre parti del presente Capitolato, qualora nel corso dell'esecuzione del Contratto occorra un aumento o una diminuzione delle prestazioni

originarie, anche temporanee, l'Appaltatore vi sarà tenuto, agli stessi patti e condizioni del contratto originario. In tali casi, il corrispettivo sarà aumentato o diminuito proporzionalmente.

## **20) CESSIONE DEL CONTRATTO E DEI CREDITI**

E' fatto divieto all'Appaltatore di cedere il Contratto, in tutto o in parte, a qualsiasi titolo o ragione, direttamente o indirettamente, a pena di nullità, salvo quanto previsto nell'art. 106, comma 1, lettera d) del D. Lgs. n. 50/2016.

L'Appaltatore può cedere a terzi i crediti derivanti dal Contratto, nei limiti di quanto stabilito dal suddetto art. 106, comma 13, del D. Lgs. 50/2016. E' fatto comunque divieto all'Appaltatore di conferire, in qualsiasi forma, procure all'incasso.

## **21) CODICE ETICO, PROTOCOLLO DI INTEGRITÀ E MODELLO ORGANIZZATIVO**

L'Appaltatore dichiara di aver preso visione e di impegnarsi a rispettare e a far osservare ai soggetti che operano per proprio conto, nell'ambito dell'esecuzione dell'appalto, tutte le prescrizioni contenute nel Piano di Prevenzione della Corruzione, nel Modello Organizzativo e nel Codice Etico adottati da Zetema Progetto Cultura e pubblicati sul sito della società [www.zetema.it](http://www.zetema.it) L'inosservanza di detti principi costituirà inadempienza agli obblighi del presente contratto e legittimerà Zetema a valutare l'adozione delle opportune misure di tutela, tra cui la risoluzione di diritto del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., fermo restando il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

L'Appaltatore dichiara, altresì, di aver preso visione e di impegnarsi a rispettare e a far osservare ai soggetti che operano per proprio conto, nell'ambito dell'esecuzione del dell'appalto, tutte le prescrizioni contenute nel "*Protocollo di integrità di Roma Capitale, degli Enti che fanno parte del gruppo Roma Capitale e di tutti gli organismi partecipati*", approvato con Delibera G.C. n. 40 del 27/02/2015 ed aggiornato con Deliberazione della Giunta Capitolina n. 18 del 31/01/2018, la cui inosservanza legittimerà Zetema a valutare l'adozione delle misure di tutela in esso previste, tra cui la risoluzione di diritto del contratto e la segnalazione dei fatti all'Autorità Nazionale Anticorruzione.

L'Appaltatore dichiara, inoltre, di non incorrere in alcuna delle ipotesi di responsabilità contenute nel D. Lgs. 231/2001 e che nessuna azione giudiziaria è pendente a proprio carico in relazione a tale normativa. Qualora, in costanza del rapporto contrattuale, il Contraente dovesse trovarsi nelle condizioni di cui sopra, si impegna a darne tempestiva informativa a Zètema, che valuterà l'adozione delle opportune misure di tutela, tra cui la risoluzione di diritto del contratto, fermo restando il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

## **22) SPESE CONTRATTUALI ED ONERI FISCALI**

Le spese contrattuali e gli oneri fiscali, comprese le imposte di bollo, sono integralmente poste a carico dell'Appaltatore, ad eccezione di quanto, per legge, fa carico alla Società Appaltante.

In caso d'uso, al contratto dovrà essere applicata l'imposta di registro, con ogni relativo onere a carico dell'Appaltatore.

## **23) CONTROVERSIE - FORO COMPETENTE**

In caso di contestazioni in merito all'interpretazione del contratto, del presente capitolato d'oneri e/o dell'invito a gara, nonché dell'offerta presentata in sede di gara ovvero in merito all'esecuzione e alla cessazione per qualunque causa del contratto, le Parti devono tentare una conciliazione per l'immediata soluzione delle controversie.

Qualora le Parti non raggiungano un accordo bonario si stabilisce, sin d'ora, la competenza esclusiva del Foro di Roma.

Il Responsabile del Procedimento  
Luca Pavone