



Via Dei Toscani, 3/C - 46100 Mantova
C.P. 239 Mantova Centro
P.IVA/C.F. 02004750200
capitale sociale € 5.345.454,10 i.v.
T. 0376 2301 - F. 0376 230330
apam@apam.it - www.apam.it

Allegato 1

SPECIFICHE TECNICHE PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI INTERMEDIAZIONE DI VENDITA DEI TITOLI DIGITALI TRAMITE APP

Art. 1 - PREMESSA

Considerando la comodità di acquisto come un requisito importante per agevolare, e dunque fidelizzare, gli utenti del servizio di Trasporto Pubblico Locale, garantendo al contempo una migliore accessibilità ai servizi offerti all'utenza, da diversi anni Apam ha ampliato il ventaglio dei canali previsti per l'acquisto dei propri titoli di viaggio.

Apam intende, pertanto, conferire il mandato di rivendere titoli dematerializzati relativi ai servizi di Trasporto Pubblico Locale (TPL) urbano ed interurbano di cui APAM è affidataria, acquistabili e pagabili a distanza tramite credito bancario.

Art. 2 - OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente documento ha per oggetto l'affidamento del servizio di intermediazione della vendita dei titoli di viaggio digitali, attraverso una APP che permetta agli utenti di acquistare i biglietti digitali con pagamento tramite credito bancario, alle tariffe concordate con APAM, ovvero senza applicare alcun sovrapprezzo all'Utente finale.

Le Parti escludono il diritto di esclusiva, pertanto APAM potrà liberamente permettere ad altri soggetti operanti nel settore la rivendita dei titoli digitali dei servizi di TPL di cui è affidataria.

Art. 3 - DURATA DEL SERVIZIO

Il servizio oggetto della presente procedura avrà decorrenza per 36 mesi dal 01/04/2024, con previsione di rinnovo per ulteriori 36 mesi.

Apam si riserva, nei casi di urgenza e/o necessità, di richiedere l'avvio anticipato della prestazione nelle more della stipula della convenzione.

L'affidamento cesserà automaticamente a seguito di eventuali provvedimenti di revoca, annullamento o modificazione delle autorizzazioni rilasciate dagli organi competenti e necessarie per lo svolgimento del servizio oggetto del presente appalto, che dovranno essere comunicati immediatamente alla Stazione Appaltante.

Art. 4 - TEMPI DI ATTIVAZIONE

Il servizio di vendita di titoli di viaggio per il trasporto pubblico locale deve essere operativo entro 30 giorni dalla data di stipula della convenzione.

Art. 5 - SPECIFICHE E CARATTERISTICHE DEL SISTEMA

Il servizio deve essere erogato tramite piattaforma di propria titolarità attraverso App a brand personalizzato e relativo shopweb, usufruibile dall'Utente.

Gli Utenti devono poter accedere al servizio di acquisto di un titolo digitale pagandolo mediante credito bancario.

Per fruire del servizio l'Utente deve inserire il proprio indirizzo email ed il proprio numero di cellulare e indicare il metodo di pagamento. I dati non saranno registrati sulla piattaforma stessa. A pagamento avvenuto l'APP dovrà inviare una mail, un SMS od una notifica push nella stessa APP con la ricevuta del titolo acquistato, che contiene il codice identificativo univoco (di seguito Codice) del titolo digitale per l'Utente.

Il Codice sarà a disposizione di APAM per motivi di rendicontazione e di verifica del legittimo utilizzo del titolo dematerializzato da parte dell'Utente.

Il Fornitore dovrà fornire al Personale di APAM un sistema di controllo che preveda la possibilità di una verifica light (tramite accesso diretto all'APP che, con un sistema di identificazione che possa essere difficilmente replicabile, permetta di evidenziare data e ora e validazione del titolo di viaggio), oppure tramite accesso personalizzato al proprio back office (da cui sia possibile verificare la validità del titolo mediante l'inserimento del Codice biglietto PNR o simile) oppure tramite una APP ispettiva che permetta al personale di controllo la verifica attraverso QRCode.

Ciascuna Parte adotterà una propria organizzazione aziendale ed assumerà su di sé il relativo rischio imprenditoriale, inoltre non verrà instaurato alcun rapporto di agenzia, rappresentanza, associazione o similari tra Fornitore ed APAM.

Art. 6 - SERVIZIO DI ASSISTENZA

Il servizio è da intendersi completo anche della parte di assistenza e manutenzione necessaria al mantenimento in completa efficienza del servizio stesso, e pertanto il fornitore deve prevedere con proprio personale e strumenti tutto quanto necessario affinché non si verifichino interruzioni o malfunzionamento del servizio e all'utilizzo.

Nel servizio di assistenza deve essere prevista anche la formazione al personale di Apam che verrà individuato per la gestione e il controllo delle prestazioni di servizio (es. operatori del reparto Customer Care di nuova assunzione) per tutta la durata della convenzione.

Art. 7 - OBBLIGHI DEL FORNITORE

Il servizio oggetto del presente documento deve essere realizzato a regola d'arte e deve rispettare le specifiche tecniche ivi descritte.

Il funzionamento del servizio deve essere costantemente garantito per l'intera durata della convenzione, sia per la fase di acquisto dei Titoli Digitali da parte degli Utenti sia per la fase di monitoraggio tramite il portale web dedicato.

IL Fornitore si impegna a comunicare tempestivamente ad APAM ogni malfunzionamento e/o difetto dell'APP. In caso di guasto/malfunzionamento del servizio che impedisca la fruizione dello stesso per una durata superiore a 72 ore consecutive, APAM si riserva di risolvere l'affidamento del servizio attraverso comunicazione scritta e senza ulteriore preavviso.

Il fornitore si impegna a comunicare all'Utente qualsiasi modifica hardware, e/o delle infrastrutture software che possa produrre effetti sulla regolare erogazione del Servizio e a formare il personale di APAM addetto alla verifica del Servizio.

Il Fornitore si impegna a fornire ad APAM il rendiconto mensile di tutte le transazioni di addebito, unitamente alle statistiche relative all'erogazione del servizio del mese precedente entro il decimo giorno successivo al mese di riferimento.

Il Fornitore deve inoltre garantire ad APAM eventuali controlli sui titoli venduti permettendo l'accesso, in modalità "ospite", al database/portale delle vendite.

Art. 8 - OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO

Al fine di consentire il pieno funzionamento del processo di rivendita dei Titoli Digitali, APAM comunicherà al Fornitore le eventuali nuove tariffe che ha in programma di introdurre ("Nuove Voci") nel Tariffario dei Titoli di Viaggio, entro 10 (dieci) giorni dall'entrata in vigore. Qualora il Fornitore non venisse informato delle modifiche entro 15 giorni dall'entrata in vigore, potrà risolvere unilateralmente l'Affidamento.

APAM si impegna a riconoscere il pagamento del servizio avvenuto tramite APP senza imporre condizioni e/o limitazioni al pagamento, a meno che le stesse non siano imposte anche ad altri rivenditori.

Art. 9 - FATTURAZIONE E CONDIZIONI DI PAGAMENTO

Il Fornitore emetterà fatture elettroniche per l'importo delle provvigioni spettanti, previa trasmissione ad Apam del rendiconto dei titoli digitali venduti.

Le fatture dovranno essere inoltrate esclusivamente al **Sistema di Interscambio (SDI)** dell'Agenzia delle Entrate (<https://www.fatturapa.gov.it>), utilizzando l'indirizzo PEC dedicato apamfepa@legalmail.it e dovranno essere in regime **Split Payment**, con l'indicazione "Scissione dei pagamenti ai sensi dell'art. 17-ter del DPR n. 633/72". L'Appaltatore è invitato a trasmettere ad apam@apam.it una copia di cortesia in formato .pdf.

Il pagamento del corrispettivo, al netto dell'aggio riconosciuto, verrà pagato ad Apam mediante lo strumento del Bonifico Bancario a 60 gg.

Art. 10 - TRACCIABILITÀ FLUSSI FINANZIARI

Al fine di adempiere alla normativa di cui alla Legge 13 agosto 2010, n. 136 e facilitare le operazioni di pagamento, nel corpo della fattura dovrà essere altresì indicato il Codice Identificativo Gara (CIG).

Il fornitore deve utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali, accesi presso banche o presso la società Poste Italiane SpA, dedicati, anche non in via esclusiva alle commesse pubbliche.

L'appaltatore si obbliga a comunicare alla stazione appaltante gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati entro sette giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative all'appalto nonché, nello stesso termine, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi.

Gli stessi soggetti provvedono, altresì, a comunicare ogni modifica relativa ai dati trasmessi.

Ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, la stazione appaltante, in relazione a ciascuna transazione da essa posta in essere, si obbliga a riportare in tutti gli strumenti di pagamento, il codice identificativo di gara.

Art. 11 - PENALITÀ

In caso di ritardo nella prestazione dei servizi di manutenzione e assistenza, è prevista l'applicazione delle seguenti penali:

- per ogni giorno in cui non sarà disponibile il servizio di vendita Titoli Digitali agli Utenti : € 50,00 (cinquanta/00), con decorrenza dalla richiesta scritta di APAM per il ripristino della funzionalità del sistema;
- per ogni giorno di ritardo oltre le 24 ore dalla richiesta scritta di APAM per il ripristino della funzionalità del portale web: € 50,00 (cinquanta/00);
- per ogni e qualsiasi altra inadempienza riscontrata: da € 50,00 (cinquanta/00) a € 100,00 (cento/00).

Art. 12 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Apam potrà dichiarare la decadenza dell'appalto:

- quando venga accertata la cessione del servizio ad altro operatore economico;
- in caso si verifichi la interruzione totale ingiustificata del servizio;
- per frode, grave negligenza, contravvenzione nell'esecuzione del servizio;
- per violazione dell'obbligo di riservatezza.

In tali casi APAM si riserva la facoltà di procedere all'esecuzione in danno nei confronti della ditta.

Art. 13 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il trattamento dei dati dei soggetti partecipanti verrà effettuato ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e sua successiva integrazione al GDPR – Regolamento UE n. 2016/679.

I dati saranno trattati esclusivamente per le finalità connesse allo svolgimento della procedura e il loro trattamento garantirà i diritti e la riservatezza dei soggetti interessati.

Titolare del trattamento è Apam Esercizio Spa, Via Dei Toscani n. 3/c, Mantova, tel 0376/2301, www.apam.it, apam@apam.it.

Rev.	Data	Ragione della emissione	Redatto	Controllato DEC	Visto RUP
00	07/03/2024	Prima emissione	Ufficio Acquisti AL	Dott. Maurizio Ballista	Dott. Alberto Spaggiari