



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 TRIENNALE DEL SERVIZIO  
DI INTERMEDIAZIONE DI VENDITA DEI TITOLI DIGITALI (MOBILE TICKETING)  
CIG Z6C30C234C**

**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, affidare un servizio di SMS ticketing, consistente nella messa a disposizione dell’utenza di titoli dematerializzati, digitali, acquistabili e pagabili a distanza tramite credito telefonico.

**Art. 2 - OGGETTO DELL’APPALTO**

Il presente Capitolato d’Oneri ha per oggetto l’affidamento triennale del servizio di intermediazione della vendita dei titoli di viaggio digitali, attraverso la realizzazione di un sistema (cd. “Mobile Ticketing” o M-Ticketing) che permetta agli utenti di acquistare i biglietti digitali, pagandoli a distanza mediante addebito sul credito telefonico di qualsiasi tipologia di SIM pre-pagata o post-pagata, emessa e gestita dai principali operatori telefonici nazionali, ad esempio: TIM, Vodafone, Wind Tre, Poste Mobile e Iliad.

**Art. 3 - DURATA DEL SERVIZIO**

Il servizio di intermediazione della vendita dei titoli di viaggio digitali avrà durata di 36 mesi dalla data di stipula della convenzione, senza previsione di rinnovo.

Apam si riserva, nei casi di urgenza e/o necessità, di richiedere l’avvio anticipato della prestazione.

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 del contratto.

Apam si riserva, nei casi di urgenza e/o necessità, di richiedere l’avvio delle prestazioni anche in pendenza della stipula del contratto.

**Art. 5 - SPECIFICHE E CARATTERISTICHE DEL SISTEMA**

Il sistema deve poter essere declinato sui seguenti servizi secondo le specifiche riportate di seguito:

- mobile ticket trasporto pubblico;
- campagne promozionali o progetti speciali.

Gli Utenti devono poter accedere al sistema Mobile Ticketing tramite il proprio terminale cellulare o attraverso applicazioni web o la APP “APAM Mobile” secondo lo schema di seguito definito “schema di funzionamento”:

- l’Utente richiede un Titolo Digitale inviando un SMS al numero dedicato, utilizzando la sintassi definita per il tipo di biglietto richiesto;
- viene effettuato il controllo del credito telefonico dell’Utente:
  - se il credito è sufficiente per l’acquisto del Titolo Digitale richiesto, vengono inviate, via SMS sul cellulare dell’Utente, le informazioni relative al Titolo Digitale acquistato; il costo del Titolo Digitale acquistato viene detratto dal credito telefonico dell’Utente stesso;
  - se l’Utente invece non dispone di credito sufficiente per acquistare il Titolo Digitale, gli viene inviato un messaggio informativo gratuito (di seguito SMS di cortesia) per invitarlo a ricaricare il suo credito.

### 5.1 Mobile Ticketing Trasporto Pubblico

Il sistema di Mobile Ticketing per il trasporto pubblico deve consentire, secondo lo schema di funzionamento sopra descritto, di acquistare tramite SMS un titolo per il trasporto pubblico urbano di Mantova di ZONA A+B da 75 minuti (inviando la stringa APAM).

Il sistema offerto deve garantire la possibilità di implementare successivamente eventuali altre tipologie di titoli di viaggio.

La corretta gestione del sistema di emissione, vendita e pagamento dei Titoli Digitali necessita che il sistema stesso sia costantemente monitorato da APAM: si richiede in particolare che le fasi di vendita agli Utenti siano verificabili in modalità telematica attraverso un portale web che permetta di:

- controllare le informazioni dei Titoli Digitali inviati nonché le richieste di acquisto non soddisfatte, supportando così i verificatori di titoli di viaggio di Apam nell'attività di controllo o per poter rispondere alle richieste di informazioni e/o rimborso degli Utenti;
- consultare i database per attività statistiche con dettaglio dei titoli di viaggio e tipologia.

Si richiede inoltre un sistema di controllo dell'autenticità dei Titoli Digitali da parte dei verificatori Apam, attraverso l'invio giornaliero, ad una lista di contatti fornita da APAM, di una mail e/o di un sms (i cui costi devono essere a carico del Fornitore) che riporti un codice per il riconoscimento della validità dei titoli.

### 5.2 Campagne promozionali o progetti speciali

Il sistema deve poter gestire titoli "gratuiti", non addebitati quindi direttamente sul traffico dell'Utente ma su un credito definito da APAM. Per ogni progetto si deve prevedere la possibilità di generare una stringa SMS univoca e non replicabile ma riconducibile a ogni singola iniziativa.

Il funzionamento si differenzia da quello definito dallo schema di funzionamento più volte citato nel presente documento soltanto nella parte di pagamento non a carico del cliente ma di APAM.

La corretta gestione del sistema di emissione dei Titoli Digitali necessita che il sistema stesso sia costantemente monitorato da APAM. Si richiede in particolare che le fasi di emissione agli Utenti siano verificabili in modalità telematica attraverso un portale web che permetta di:

- verificare le informazioni dei Titoli Digitali inviati;
- consultare i database per attività statistiche.

## Art. 6 - SMS DI CORTESIA

Gli SMS di Cortesia NON verranno addebitati ad APAM.

I casi in cui l'Utente non può completare l'acquisto e viene informato con un SMS di cortesia sono i seguenti (elenco non esaustivo):

Casistica	Testo SMS di Cortesia
Errata sintassi MO	Errore di testo. Invia un SMS scrivendo "APAM" al numero 4850201 per acquistare un biglietto di APAM
Credito insufficiente	Gentile Cliente, il suo credito non è sufficiente. Il servizio non è erogabile
Servizio temporaneamente non disponibile	Gentile Cliente, per motivi tecnici il servizio è momentaneamente non disponibile
Problemi sul sistema di tassazione dell'operatore telefonico	Gentile Cliente, per motivi tecnici sulla rete del suo operatore telefonico il biglietto non può essere erogato
Servizio disabilitato per l'utente (servizio Premium barred)	Gentile Cliente, la informiamo che non è abilitato ai servizi Premium. Chieda al suo Operatore telefonico di attivare il servizio per poter acquistare il biglietto.

## Art. 7 - SPECIFICHE DEL PROCESSO DI ACQUISTO

### 7.1 Processo di acquisto

Il fornitore deve acquistare un quantitativo di Titoli Digitali (di seguito, anche "Stock") destinati ad essere, a loro volta, venduti dal fornitore stesso agli Operatori telefonici e da questi ultimi agli Utenti.

Le procedure di acquisto ed il relativo dimensionamento degli Stock sono di seguito descritti:

Descrizione Titolo Digitale vigente	Sintassi MO	Prezzo Finale al pubblico	Stock-0 iniziale (n. titoli digitali)
Urbano 75 minuti Zona A+B	APAM	€ 1,40	5.000

La vendita dei titoli di viaggio da parte di Apam Esercizio SpA al Fornitore verrà effettuata in stock distinti tra gli operatori telefonici e rendicontata attraverso una nota di consegna che riporterà, in sintesi, i seguenti dati:

- stock n° xx titolo urbano matricola dal ..... al .....
- n. xxx biglietti da Euro 1,50 = totale Euro xxx,00
- - aggio totale (x% di 1,50) = totale Euro xx,00
- Totale netto a pagare = totale Euro xxx,00

Il fornitore emette ordine di acquisto (OdA) per ciascuno Stock di Titoli Digitali numerati e lo invia ad APAM, anche via e-mail.

Entro 2 giorni dal ricevimento dell'OdA, APAM invia al Fornitore lo Stock ordinato e contestualmente emette apposito documento contabile per l'importo lordo a pagare; nello stesso momento il Fornitore emette fattura per l'aggio sui titoli acquistati.

Il fornitore dispone così di un magazzino di Titoli Digitali numerati per la successiva rivendita a ciascun Operatore Telefonico.

## 7.2 Processo di acquisto degli stock successivi al primo

Il fornitore verifica giornalmente il numero di Titoli Digitali venduti agli Utenti da ciascun Operatore Telefonico, in modo da monitorarne il consumo, garantendo così una rimanenza minima del 30% rispetto al quantitativo di Titoli Digitali di volta in volta in giacenza per ciascun Operatore.

Nel momento in cui il fornitore verifica che un Operatore in un dato periodo abbia venduto un numero di Titoli Digitali pari o superiore al 70% (settanta per cento) della somma dei Titoli Digitali dell'ultimo stock acquistato ("Stock-x") e della giacenza dei Titoli Digitali al momento dell'acquisto dello Stock-x stesso ("Soglia Stock"), si attiverà il processo di acquisto, secondo le modalità di cui al precedente punto 5.1, di un nuovo stock: lo Stock "x+1".

Se la Soglia Stock viene raggiunta alla settimana *n* lo Stock "x+1" sarà composto da un numero di Titoli Digitali legato al valore iniziale dello Stock "x" e al valore di *n* come indicato sotto:

*Formula di calcolo dell'ammontare di Titoli Digitali degli Stock successivi allo Stock-0 (stock iniziale):*

$$\text{Stock } 'x+1' = (\text{Stock } 'x' + T)$$

dove

"x" = stock in uso

x=0 e il primo Stock acquistato da un Operatore

T è la percentuale di incremento o decremento commisurato allo stock in uso in ragione della seguente tabella in cui n = numero di settimane trascorse dall'acquisto dello stock 'x' e che si azzerà ogni volta che l'operatore acquista un nuovo stock

T = 30% *Stock "x"	se 1 ≤ n < 5
T = 15% *Stock "x"	se 5 ≤ n < 7
T = 0% *Stock "x"	se n = 7
T = -10% *Stock "x"	se 7 < n < 9
T = - 25% * Stock "x"	se 9 ≤ n < 10
T = - 35 % * Stock "x"	se 10 ≤ n < 12
T = - 50 % * Stock "x"	se n ≥ 12

## Art. 8 - 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 del portale web di gestione di cui all'art. 3.

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 del contratto.

#### **Art. 9 - OBBLIGHI DEL FORNITORE**

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

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

Qualora, nel corso del periodo contrattuale, Apam modificasse le tariffe o introducesse nuovi Titoli Digitali, dovrà darne adeguata comunicazione al Fornitore, con congruo preavviso, indicando la data di avvio della commercializzazione dei nuovi Titoli.

Il Fornitore dovrà, pertanto, acquistare il primo Stock dei nuovi Titoli Digitali e rendere operative le attività per la vendita dei nuovi Titoli Digitali.

#### **Art. 10 - OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO**

Nel caso in cui un determinato Titolo Digitale venga definitivamente eliminato dal commercio, Apam riacquisterà dal Fornitore la giacenza dei vecchi Titoli Digitali ancora invenduti che gli Operatori telefonici abbiano restituito come conseguenza del ritiro dal commercio della tipologia del Titolo Digitale stesso.

#### **Art. 11 - FATTURAZIONE e CONDIZIONI DI PAGAMENTO**

Apam emetterà fatture elettroniche per ogni consegna di Stock ordinato con importo nominale dei titoli digitali venduti.

Il Fornitore emetterà contestuali fatture elettroniche per l'importo delle relative provvigioni spettanti, che 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](mailto: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](mailto: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. 12 - 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 Z6C30C234C). 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. 13 - PENALITÀ**

In caso di ritardo nella prestazione dei servizi oggetto della procedura di gara, sono previste le seguenti penali:

##### **13.1 Penali per ritardata attivazione**

Verrà applicata una penale dello 0,50% (zerovirgolacinquanta) calcolata sul valore dello stock iniziale per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine ultimo per l'attivazione del servizio di vendita agli utenti, di cui al precedente art. 2, sino ad un massimo del 10% (diecipercento) dell'importo dello stock iniziale.

Ai fini dell'applicazione della penale non si considerano ritardi causati dalla Stazione Appaltante.

**13.2 Penali per ritardata manutenzione e assistenza**

In base al disposto del precedente art. 7, per ogni giorno in cui non sarà disponibile il servizio di vendita Titoli Digitali agli Utenti verrà applicata una penale di € 50,00 (cinquanta/00), con decorrenza dalla richiesta scritta di APAM per il ripristino della funzionalità del sistema.

Verrà inoltre applicata una penale di € 50,00 (cinquanta/00) per ogni giorno di ritardo oltre le 24 ore dalla richiesta scritta di APAM per il ripristino della funzionalità del portale web.

**Art. 14 - 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. 15 - PIANO TRIENNALE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE**

L'aggiudicatario dovrà dichiarare di aver preso atto del vigente Aggiornamento del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione nonché del Codice Etico e di Comportamento adottati da Apam Esercizio SpA e pubblicati sul sito [www.apam.it](http://www.apam.it) – sezione “Società Trasparente” di Apam Esercizio SpA.

**Art. 16 - CONTROVERSIE**

Per ogni controversia che dovesse insorgere circa l'interpretazione, l'esecuzione o la risoluzione del presente contratto è competente il Foro di Mantova.

**Art. 17 - TUTELA DELLA PRIVACY**

Si informa che i dati in possesso dell'Amministrazione verranno trattati secondo le previsioni del documento “Informativa a persone fisiche/giuridiche clienti /fornitori ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003 - Codice in materia di protezione dei dati personali”.

Rev.	Data	Ragione della emissione	Redatto	Controllato Direttore dell'esecuzione del contratto	Visto RUP
00	23/02/2021	Prima emissione	Ufficio Acquisti	Rag. Maurizio Ballista	Dott. Alberto Spaggiari