



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

SPECIFICHE TECNICHE e COMMERCIALI

Canale di vendita Mobile per i titoli di viaggio del Trasporto Pubblico Locale

Indice generale

Art. 1 - PREMESSA.....	2
Art. 2 - TEMPI DI ATTIVAZIONE.....	2
Art. 3 - SPECIFICHE E CARATTERISTICHE DEL SISTEMA.....	2
3.1 Mobile Ticketing Trasporto Pubblico.....	2
3.2 Campagne promozionali o progetti speciali.....	3
Art. 4 - SMS DI CORTESIA.....	3
Art. 5 - SPECIFICHE DEL PROCESSO DI ACQUISTO.....	3
5.1 Processo di acquisto.....	3
5.2 Processo di acquisto degli stock successivi al primo.....	4
Art. 6 - SERVIZIO DI ASSISTENZA.....	4
Art. 7 - OBBLIGHI DEL FORNITORE.....	4
Art. 8 - OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO.....	5
Art. 9 - DIVIETO DI ESCLUSIVA.....	5
Art. 10 - FATTURAZIONE e CONDIZIONI DI PAGAMENTO.....	5
Art. 11 - PENALITÀ.....	5
11.1 Penali per ritardata attivazione.....	5
11.2 Penali per ritardata manutenzione e assistenza.....	5
Art. 12 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO.....	5
Art. 13 - PIANO TRIENNALE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE.....	5
Art. 14 - CONTROVERSIE.....	6
Art. 15 - TUTELA DELLA PRIVACY.....	6

Art. 1 - PREMESSA

Considerando che la comodità di acquisto è un requisito importante per agevolare, e dunque fidelizzare, gli utenti del servizio di Trasporto Pubblico Locale e al fine di garantire una migliore accessibilità ai servizi offerti all'utenza, negli ultimi anni Apam ha ampliato il ventaglio dei canali previsti per l'acquisto dei titoli di viaggio,

Apam intende, ora, implementare un nuovo servizio di SMS ticketing, consistente nella messa a disposizione verso l'utenza di titoli dematerializzati, digitali, acquistabili e pagabili a distanza tramite credito telefonico.

Art. 2 - 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. 3 - 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.

3.1 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 il titolo per il trasporto pubblico urbano di Mantova di ZONA A+B da 75 minuti (inviando la stringa APAM).

Si precisa che nel 2016 sono stati acquistati dall'utenza circa 17.000 SMS Ticket, in costante e decisa crescita.

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 richiede che il sistema stesso venga costantemente monitorato da APAM; pertanto le fasi di vendita agli Utenti devono essere 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.

3.2 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 dalla precedente procedura nella parte di pagamento che non è a carico del cliente ma di Apam.

La corretta gestione del sistema di emissione dei Titoli Digitali richiede che il sistema stesso venga costantemente monitorato da APAM; pertanto le fasi di vendita agli Utenti devono essere 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. 4 - SMS DI CORTESIA

Gli SMS di Cortesia, di cui al precedente art. 3 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 xxxxxxxx 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. 5 - SPECIFICHE DEL PROCESSO DI ACQUISTO

5.1 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	€ 1,50	8.000

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.

5.2 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 è 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

$T = 30\% * \text{Stock "x"}$	se $1 \leq n < 5$
$T = 15\% * \text{Stock "x"}$	se $5 \leq n < 7$
$T = 0\% * \text{Stock "x"}$	se $n = 7$
$T = -10\% * \text{Stock "x"}$	se $7 < n < 9$
$T = -25\% * \text{Stock "x"}$	se $9 \leq n < 10$
$T = -35\% * \text{Stock "x"}$	se $10 \leq n < 12$
$T = -50\% * \text{Stock "x"}$	se $n \geq 12$

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 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. 7 - 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. 8 - 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. 9 - FATTURAZIONE e CONDIZIONI DI PAGAMENTO

Apam fatturerà, alla consegna di ogni Stock ordinato, l'importo nominale dei titoli digitali venduti; il Fornitore emetterà contestuale fattura per l'importo della relativa provvigione spettante.

Il corrispettivo, al netto dell'aggio riconosciuto, verrà pagato ad Apam a mezzo bonifico bancario a 60 gg dffm.

Art. 10 - PENALITÀ

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

10.1 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% (dieci per cento) dell'importo dello stock iniziale.

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

10.2 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. 11 - 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. 12 - PIANO TRIENNALE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

L'aggiudicatario dovrà dichiarare di aver preso atto del 2° Aggiornamento del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione (2017-2019) nonché del Codice Etico e di Comportamento adottati da Apam Esercizio Spa e pubblicati sul sito www.apam.it – sezione "Società Trasparente" di Apam Esercizio Spa.

Art. 13 - 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. 14 - TUTELA DELLA PRIVACY

Si informa che i dati in possesso di Apam, in merito alla presente procedura e alla successiva fase di esecuzione delle prestazioni, 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".