

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

**ALLEGATO 4
CAPITOLATO TECNICO**



INDICE

1.	PREMESSA	5
1.1	Sommario dei servizi oggetto della gara, e loro requisiti generali	7
1.2	Durata e limiti della fornitura.....	8
2.	CARATTERISTICHE DEL FORNITORE.....	13
2.1	Architettura di rete.....	13
2.2	Informazioni su politiche e misure di sostenibilità.....	13
3.	REQUISITI DI COPERTURA	16
3.1	Requisiti di copertura e dimensionamento di rete.....	16
3.2	Copertura relativa al servizio voce.....	17
3.3	Copertura relativa ai servizi di trasmissione dati a pacchetto	18
3.4	Riepilogo dei dati di copertura	21
3.5	Requisiti per il Roaming Internazionale e Satellitare.....	22
4.	SERVIZI DI TELEFONIA MOBILE, SMS/MMS E FUNZIONI ASSOCIATE	29
4.1	Fonia mobile e funzioni associate.....	29
4.2	Messaggistica SMS/MMS	30
4.3	Video-chiamata	30
4.4	RPV e profili di abilitazione	30
4.5	Distinzione dei servizi fruiti a titolo personale	33
4.6	Qualità del servizio voce e SMS.....	33
4.7	Modalità di tariffazione.....	35
5.	SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI.....	39
5.1	Accesso ad Internet	39
5.2	Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione	40
5.3	Modalità di tariffazione e meccanismi di salvaguardia	42
5.3.1	Traffico dati nazionale.....	42
5.3.2	Traffico dati in roaming internazionale	45
5.3.3	Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione mediante connessione dedicata	48
6.	SERVIZI DI MESSAGGISTICA E POSTA ELETTRONICA IN MOBILITA'	49
6.1	Servizi di Messaggistica SMS.....	49
6.1.1	Servizi di Messaggistica SMS di base	49
6.1.2	Servizi di Messaggistica SMS avanzati	51
6.1.3	Modalità di tariffazione dei servizi di messaggistica SMS	55
6.2	Servizi di Posta Elettronica	56
6.2.1	Servizi di "push e-mail"	56
6.2.2	Modalità di tariffazione dei servizi di push e-mail.....	62
7.	SERVIZI DI DEVICE MANAGEMENT E WORKFORCE AUTOMATION	64
7.1	Servizio di Mobile Device Management.....	64
7.2	Servizi di Workforce Automation	66
7.3	Modalità di tariffazione.....	68
8.	SIM E TERMINALI RADIOMOBILI	69
8.1	SIM	69
8.1.1	Caratteristiche delle SIM e funzioni associate	69



8.1.2	Servizio di doppia SIM	70
8.1.3	SIM dati per l'utilizzo in applicazioni <i>machine to machine</i>	70
8.2	Terminali radiomobili	70
8.2.1	Caratteristiche della fornitura	70
8.2.2	Tipologia Telefoni	71
8.2.3	Tipologia Tablet	76
8.2.4	Tipologia modem per computer portatili	79
8.2.5	Scorta da destinarsi presso le Amministrazioni	80
8.2.6	Fuori produzione ed evoluzione tecnologica degli apparati	80
8.2.7	Adeguamento periodico della categoria top	81
8.2.8	Modalità di tariffazione	81
9.	SERVIZI DI CUSTOMER CARE, SUPPORTO, MANUTENZIONE, SICUREZZA	83
9.1	Servizio di Customer Care e Contact Center	84
9.1.1	<i>Customer Care</i> e <i>Contact Center</i> per le Amministrazioni	84
9.1.2	Qualità dei servizi di Customer Care	87
9.2	Applicazione web per il supporto gestionale e amministrativo	90
9.3	Assistenza e manutenzione	92
9.3.1	Manutenzione degli apparati e delle SIM	95
9.3.2	Servizio di assistenza nell'eventualità di Furto o smarrimento del radiomobile e SIM	98
9.4	Reportistica relativa ai servizi di customer care, assistenza e manutenzione, reclami sulla fatturazione	99
9.5	Servizi di sicurezza	101
9.6	Referenti del Fornitore per le Amministrazioni	101
9.7	Servizi di sviluppo e integrazione	103
9.8	Modalità di tariffazione	104
10.	SERVIZI DI RENDICONTAZIONE E DI FATTURAZIONE	105
10.1	Servizi di fatturazione, rendicontazione e controllo costi per le Amministrazioni	105
10.2	Fatturazione diretta agli utenti	106
10.3	Servizio di rendicontazione per l'Amministrazione aggiudicatrice	107
10.4	Qualità dei servizi di fatturazione e rendicontazione	108
11.	MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	110
11.1	Ordinativo di Fornitura	110
11.2	Ordinativi Collegati	114
11.2.1	Attivazioni successive	114
11.2.2	Fornitura di terminali radiomobili	115
11.2.3	Dual Billing	116
11.2.4	Variazione dei profili di abilitazione	116
11.2.5	Servizio di accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione	117
11.2.6	Servizi di posta elettronica	118
11.2.7	Servizi di messaggistica SMS	119
11.2.8	Servizi di <i>Device Management</i> e <i>Workforce Automation</i>	120
11.2.9	Doppia SIM e SIM "Machine to Machine"	121
11.2.10	Ulteriori servizi	121
11.3	Accettazione delle forniture	121
12.	VERIFICHE DI CONFORMITA' E COLLAUDI	123
12.1	Verifica di conformità e collaudo ai fini dell'aggiudicazione	123
12.2	Collaudi post-stipula	126
12.3	Verifiche di conformità nel periodo di validità dei contratti	128
13.	MONITORAGGIO DEL SERVIZIO	130
13.1	Responsabile del servizio	130



13.2	Verifiche Ispettive	130
14.	PENALI	138



1. *PREMESSA*

Il presente documento contiene le prescrizioni e definisce i requisiti tecnici per i servizi di telefonia mobile da prestare in favore delle Amministrazioni ed Enti (di seguito definiti), a seguito della stipula della Convenzione, ai sensi dell'art. 26 legge 488/99 e dell'art. 58 Legge 388/2000. Per agevolare la lettura del documento viene di seguito riportato il glossario dei termini più frequentemente utilizzati:

- Amministrazione Aggiudicatrice: Consip S.p.A.;
- Amministrazioni Pubbliche o Pubbliche Amministrazioni: le pubbliche amministrazioni che - sulla base della normativa vigente - sono legittimate ad utilizzare la Convenzione, in particolare le Pubbliche Amministrazioni definite dall'articolo 1 del D.Lgs. n. 165/2001 e s.m.i., come richiamato dall'articolo 58, Legge 23 dicembre 2000, n. 388, nonché i soggetti che ai sensi della normativa vigente (es.: i movimenti politici, ex articolo 24, comma 3, Legge n. 289/2002) sono legittimati ad utilizzare la Convenzione;
- Amministrazione/i Contraente/i: la/e Amministrazione/i Pubblica/che che utilizza/utilizzano la Convenzione nel periodo della sua validità ed efficacia mediante gli Ordinativi di Fornitura;
- Convenzione: la Convenzione ex art. 26 Legge n. 488/1999 che verrà stipulata con il Fornitore della presente gara e con la quale quest'ultimo si obbliga a fornire i servizi di telefonia mobile oggetto di affidamento, sino al quantitativo massimo prestabilito;
- Capitolato Tecnico: il presente documento;
- Fornitore: l'aggiudicatario della presente gara;
- SIM: per ragioni di semplicità si intende sia SIM (Subscriber Identity Module) GSM che USIM (Universal Subscriber Identity Module) UMTS/LTE. Analogamente, laddove non specificato si intende sia la SIM standard, sia la micro o nano SIM;
- Servizi: tutti i servizi oggetto della gara come definiti alla sezione 1.1 del presente Capitolato Tecnico.
- Ordinativo di Fornitura: il documento con il quale le Amministrazioni Pubbliche, eventualmente anche attraverso le Unità Ordinanti, manifestano la loro volontà di acquistare i servizi di telefonia mobile oggetto della Convenzione, impegnando il Fornitore alla prestazione dei medesimi;



- Unità Ordinante: gli uffici e le persone fisiche delle Amministrazioni Contraenti abilitati ad effettuare gli Ordinativi di fornitura dei servizi oggetto della Convenzione e che verranno indicati nei predetti Ordinativi;
- Responsabile Operativo dell'Amministrazione: la persona fisica designata nell'Ordinativo di fornitura quale responsabile di tutte le attività di interfaccia operativa tra Amministrazione e Fornitore previste nel presente capitolato;
- Utenza: un'utenza corrisponde ad una SIM che eroga il servizio voce e/o i servizi dati; tuttavia, ai soli fini del calcolo relativo all'esaurimento del quantitativo massimo, si considera 1 (una) utenza anche la doppia SIM assegnata per usi diversi alla stessa persona (servizio di doppia SIM di cui al par. 8.1.2);
- "on site": attività che il personale del Fornitore dovrà svolgere presso le sedi delle Amministrazioni, ovunque si trovino nell'ambito dell'intero territorio nazionale.

Si precisa che nei casi in cui il presente documento non specifichi in modo univoco le modalità di prestazione di un particolare servizio o di un suo elemento, il concorrente dovrà porre in risalto nell'offerta le modalità che intende adottare per la fornitura di quel servizio o del suo elemento.

Tutti i servizi (con le loro caratteristiche) previsti nel presente capitolato tecnico, e che il concorrente descriverà nella Relazione Tecnica, sono da ritenersi inclusi nell'offerta effettuata e tariffati secondo i corrispettivi economici di cui al disciplinare di gara.

Tutte le durate previste nel presente Capitolato sono da intendersi come giorni solari (di calendario), salvo dove diversamente indicato.

Laddove non diversamente indicato, per ciascun parametro per il quale si richiede al concorrente, nell'intero capitolato, di indicare il valore caratteristico della propria offerta, il concorrente dovrà utilizzare due cifre decimali (ad es: 12,34), anche nel caso di percentuali (ad es: 56,78%).

Valori con un numero maggiore di decimali saranno arrotondati al secondo decimale, per difetto se la terza cifra decimale è compresa tra 0 e 4, e per eccesso se la terza cifra decimale è compresa tra 5 e 9. Ad esempio:

- 21,264 viene arrotondato a 21,26;
- 21,265 viene arrotondato a 21,27.

Nei casi in cui sia invece richiesta l'indicazione di un valore intero, qualora il valore indicato dal concorrente contenga delle cifre decimali, sarà arrotondato all'intero inferiore, se la prima cifra decimale è compresa tra 0 e 4, e all'intero superiore se la prima cifra decimale è compresa tra 5 e 9. Ad esempio:



- 1,4 viene arrotondato a 1;
- 1,5 viene arrotondato a 2.

1.1 *Sommario dei servizi oggetto della gara, e loro requisiti generali*

Oggetto della gara e della Convenzione è la prestazione di servizi di telefonia mobile, trasmissione dati, messaggistica e posta elettronica in mobilità, *device management* e *workforce automation*, noleggio e manutenzione di apparati radiomobili portatili, fornitura e manutenzione di schede SIM, nonché servizi di *customer care*, supporto, manutenzione e sicurezza, rendicontazione e fatturazione, il tutto come descritto nel presente Capitolato.

Più in dettaglio, i servizi e le forniture oggetto della gara sono classificati in:

- Servizi di telefonia mobile, SMS/MMS e funzioni associate (rif. § 4):
 - o Fonia mobile e funzioni associate;
 - o Messaggistica SMS/MMS;
 - o Video-chiamata;
 - o RPV e profili di abilitazione;
 - o C.d. *Dual Billing*;
- Servizi di trasmissione dati (rif. § 5):
 - o Accesso ad Internet;
 - o Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione;
- Servizi di messaggistica e posta elettronica in mobilità (rif. § 6):
 - o Servizi di messaggistica SMS di base;
 - o Servizi di messaggistica SMS avanzati;
 - o Servizi di "push e-mail";
- Servizi di *Device Management* e *Workforce Automation* (rif. § 7);
- Fornitura di SIM, e noleggio di terminali radiomobili (rif. § 8);
- Servizi di *Customer Care*, Supporto, Manutenzione e Sicurezza (rif. § 9):
 - o Servizio di *Customer Care* e *Contact Center*;
 - o Applicazione web per il supporto gestionale e amministrativo;
 - o Assistenza e manutenzione;
 - o Servizi di sicurezza;
 - o Referenti del Fornitore per le Amministrazioni;
 - o Servizi di sviluppo e integrazione;
- Servizi di rendicontazione e fatturazione (rif. §10):



- Servizi di Fatturazione, rendicontazione e controllo costi per le Amministrazioni
- Fatturazione diretta agli utenti;
- Servizio di rendicontazione per l'Amministrazione Aggiudicatrice.

Nelle sezioni successive sono descritte le caratteristiche minime dei servizi richiesti.

L'erogazione dei servizi di telefonia mobile, oggetto del presente capitolato, dovrà essere effettuata 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

I servizi offerti dovranno necessariamente coprire l'intera utenza radiomobile e fissa degli operatori italiani.

Ai sensi dell'art. 57, comma 5, lettera b), del D.lgs. 163/2006, la Consip S.p.A. si riserva la facoltà di ricorrere, nei tre anni successivi alla stipulazione del contratto iniziale, alla procedura negoziata senza pubblicazione del bando, per l'affidamento di nuovi servizi consistenti nella ripetizione di servizi analoghi già affidati all'operatore economico aggiudicatario del contratto iniziale.

1.2 Durata e limiti della fornitura

Il quantitativo massimo oggetto della Convenzione è fissato in n. 900.000 (novecentomila) utenze. Ai fini del raggiungimento del massimale, si considerano le utenze ordinate, al netto delle utenze disattivate.

La convenzione avrà una durata di 24 (ventiquattro) mesi e sarà eventualmente prorogabile sino ad un massimo di ulteriori 12 (dodici) mesi, a condizione che non sia esaurito il quantitativo massimo di cui sopra, eventualmente incrementato come di seguito descritto.

Nel caso in cui, prima della scadenza della durata (eventualmente prorogata) della convenzione, sia esaurito il quantitativo massimo, sopra indicato, l'Amministrazione Aggiudicatrice potrà richiedere al Fornitore, che sarà obbligato ad accettare, un incremento del predetto quantitativo fino alla concorrenza di due quinti del medesimo.

Durante il predetto periodo di durata della Convenzione, anche se prorogato, le Amministrazioni potranno emettere ordinativi di fornitura esclusivamente fino al raggiungimento del quantitativo massimo, anche eventualmente incrementato.



Con l'invio dell'Ordinativo di Fornitura ciascuna Amministrazione stipula il contratto di fornitura, attuativo della Convenzione, avente ad oggetto la prestazione dei servizi di telefonia mobile richiesti con il predetto Ordinativo, nonché la prestazione dei servizi connessi. L'Amministrazione potrà integrare l'Ordinativo di Fornitura, mediante l'emissione di Ordinativi Collegati allo stesso.

I Contratti di fornitura attuativi della Convenzione conclusi con l'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, avranno durata sino al termine di durata della Convenzione (originaria o prorogata). Fanno eccezione i Contratti di Fornitura stipulati nel corso dell'ultimo anno di durata della convenzione, che avranno, in ogni caso, una durata minima di 12 mesi.

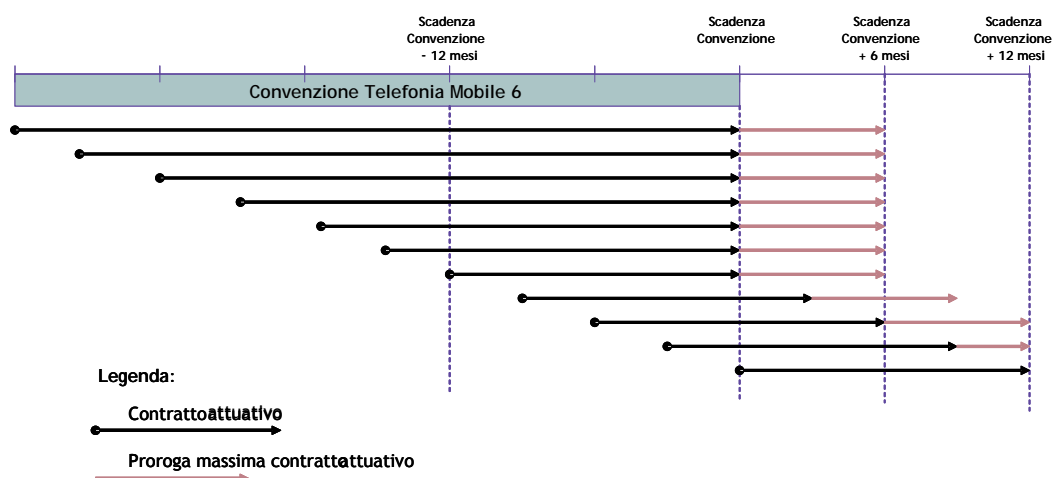
Qualora la Convenzione venga prorogata, resta comunque salva in entrambi i suddetti casi, la possibilità per le Amministrazioni Contraenti che abbiano stipulato un Contratto di fornitura precedentemente alla concessione della proroga, di recedere dal Contratto stesso per il periodo di proroga della convenzione, limitatamente a quello eccedente la durata originaria del Contratto.

In ogni caso, resta inteso che la durata dei Contratti di fornitura, stipulati in corso di vigenza della Convenzione, rimane invariata anche qualora sia raggiunto durante il loro periodo di validità il massimale della Convenzione.

La predetta durata dei Contratti di fornitura, su determinazione della singola Amministrazione, potrà essere procrastinata sino ad un massimo di ulteriori 6 mesi, al fine di consentire l'eventuale migrazione delle utenze alla successiva edizione della Convenzione Consip per servizi analoghi di telefonia mobile. Fanno eccezione i Contratti stipulati nel corso degli ultimi 6 mesi di durata della convenzione: in tal caso, la predetta proroga non potrà superare il dodicesimo mese successivo alla scadenza della convenzione.

Pertanto, le Amministrazioni che hanno stipulato un contratto di fornitura potranno emettere, nel periodo di vigenza del medesimo contratto (anche se è scaduto il termine di durata della Convenzione o esaurito il suo quantitativo massimo), Ordinativi Collegati all'Ordinativo di Fornitura aventi ad oggetto tutti i servizi previsti nel Capitolato Tecnico, ad eccezione, nel caso di esaurimento del massimale, della fornitura di nuove utenze.

E' di seguito fornita una schematizzazione dei vari casi previsti per la durata dei contratti di fornitura attuativi della convenzione (contratti attuativi).



Per taluni servizi, sono previsti fattori correttivi economici nel caso la data di ordine del servizio e la data di scadenza del contratto attuativo (determinata quest'ultima come sopra descritto) determinino un'effettiva erogazione del servizio per un periodo inferiore a 12 mesi.

Più in dettaglio, per i canoni mensili relativi ai servizi di:

- noleggio e manutenzione dei terminali radiomobili (rif. 8.2);
- trasmissione dati a plafond da 4 Gbyte/mese o 20 Gbyte/mese (rif. 5.3.1), solo nel caso sia associata al noleggio di terminali radiomobili di tipologia telefono - categoria top (rif. 8.2.2), oppure di tipologia tablet (rif. 8.2.3);
- connessione diretta tra Sedi dell'Amministrazione e Rete Mobile del Fornitore, e noleggio e manutenzione CPE presso Sedi dell'Amministrazione (rif. 5.2);
- *push e-mail* - modalità con installazione di software specifico su server dell'Amministrazione (rif. 6.2.1);
- servizi di *device management* e *workforce automation* (rif. § 7)

sono previsti fattori incrementali di prezzo, nel caso in cui la scadenza della durata del contratto attuativo comporti una erogazione del servizio inferiore a 12 mesi. In tal caso, a seconda della durata di erogazione dei servizi, le Amministrazioni corrisponderanno il canone offerto dal Fornitore, moltiplicato per il fattore corrispondente al numero di mesi effettivi di erogazione del servizio (numero arrotondato all'intero superiore), di cui alla successiva tabella. Sarà facoltà del fornitore addebitare comunque gli importi corrispondenti ai canoni mensili standard, ed effettuare un consuntivo con l'ultima fattura.



Tabella 1

Mesi di erogazione del servizio	Fattore moltiplicativo del canone mensile
11	1,1
10	1,2
9	1,3
8	1,5
7	1,7
6	2,0
5	2,4
4	3,0
3	4,0
2	6,0
1	12,0

Si rammenta che i contratti di fornitura attuativi, stipulati nell'ambito della convenzione di telefonia mobile attivata dalla Consip S.p.A. in data 31 marzo 2011 ("telefonia mobile 5"), hanno durata determinata in modo del tutto equivalente a quanto previsto per la presente edizione della gara, come sopra descritto. Pertanto, a far data dal giorno successivo al termine della durata della predetta convenzione "telefonia mobile 5" (30 marzo 2014), i predetti contratti attuativi inizieranno a scadere e l'aggiudicatario della presente procedura di gara dovrà - compatibilmente con i tempi di aggiudicazione della presente gara - prendere in carico tutte le utenze della convenzione già in essere, a condizione che ciò venga richiesto dalle Amministrazioni mediante adesione alla stipulanda Convenzione (con specifico Ordinativo di fornitura), garantendo la continuità del servizio. A tal fine il Fornitore dovrà attivarsi (sempre compatibilmente con i tempi di aggiudicazione della presente gara) con sufficiente anticipo rispetto alla data su indicata per definire un piano di attività da condividere con l'Amministrazione Aggiudicatrice.

Qualora il Fornitore aggiudicatario della presente gara risulti essere lo stesso della Convenzione attualmente vigente, dovrà invitare l'Amministrazione che ha aderito a quest'ultima Convenzione, ad effettuare la migrazione dei servizi esistenti (cioè dei servizi



in corso di erogazione) verso la nuova Convenzione, con almeno n. 30 (trenta) giorni di anticipo rispetto al termine di scadenza del contratto attuativo in essere, compatibilmente con i tempi di aggiudicazione della presente gara.



2. CARATTERISTICHE DEL FORNITORE

2.1 Architettura di rete

Il concorrente dovrà presentare sinteticamente la descrizione dell'architettura di rete complessivamente messa a disposizione, per i servizi di fonia mobile e dati, per gli standard GPRS/EGPRS, UMTS, HSDPA/HSUPA, LTE ed LTE-Advanced, nelle componenti di seguito descritte:

- Spettro radio assegnato
- Rete di accesso
- Rete di trasporto
- Core Network
- Rete Intelligente, Rete di interconnessione, Firewalls, ecc.

L'elenco delle specifiche e dei rapporti attinenti i sistemi descritti di seguito sono quelli pubblicati dal 3GPP e reperibili presso il sito web dedicato (<http://www.3gpp.org>).

Qualora parti e/o servizi di rete siano offerti tramite operatori terzi (servizi in *roaming* o, più in generale, accordi con un operatore di rete mobile licenziatario), il Fornitore dovrà comunque garantire la QoS (livello di qualità) dichiarata per ciascun servizio e, pertanto, descriverà gli accorgimenti adottati in questo caso per garantire la QoS specifica e quella complessiva.

2.2 Informazioni su politiche e misure di sostenibilità

Il concorrente potrà presentare, se disponibili, informazioni sui servizi e prodotti offerti, riguardanti l'approccio strategico adottato sui temi della sostenibilità e le principali misure di tutela ambientale e sociale applicate nella gestione/erogazione dei servizi e prodotti, anche in ottemperanza alla normativa vigente in materia.

Tali informazioni non sono oggetto di valutazione tecnica, ma in caso di aggiudicazione, potranno essere opportunamente valorizzate, previo accordo tra Amministrazione Aggiudicatrice e Fornitore, nell'ambito del sito internet di CONSIP e/o nella documentazione resa disponibile da CONSIP a supporto della convenzione.

In particolare tali informazioni sono relative a:

- Politiche di sostenibilità adottate nella gestione/erogazione del servizio/prodotto;
- Certificazioni/registrazioni ambientali e sociali esistenti (es. certificazione ISO 14001; Registrazione EMAS; certificazione SA8000);



- Procedure per il recupero/rigenerazione e smaltimento degli apparati usati;
- Iniziative a sostegno della produzione/approvvigionamento di energia da fonti rinnovabili;
- Policy e misure legate alla responsabilità sociale d'impresa principalmente riferite alle attività di back office (es. call center);
- Altre iniziative attivate sui temi della sostenibilità.

Le suddette informazioni saranno fornite nella Relazione Tecnica in un numero massimo di 10 pagine. Inoltre, per un maggior approfondimento sulle informazioni fornite, potranno essere resi consultabili, nell'ambito dell'Offerta Tecnica come meglio specificato nel disciplinare di gara, o attraverso link a siti internet indicati nella Relazione Tecnica, uno o più tra i documenti aggiuntivi di seguito indicati per singola tipologia di informazione richiesta.

Informazioni richieste	Documenti
Politiche di sostenibilità adottate nella gestione/erogazione del servizio/prodotto	<ul style="list-style-type: none">• Testo delle Policy applicate• Sezione del Bilancio di sostenibilità riportante indicazione dell'approccio strategico e delle politiche adottate sui temi della sostenibilità;• Altra documentazione equivalente
Certificazioni/registrazioni ambientali e sociali esistenti	<ul style="list-style-type: none">• Copia del certificato/registrazione riportante ambito di applicazione del certificato e relativa scadenza;• Sezione del Bilancio di sostenibilità contenente le informazioni indicate al punto precedente• Altra documentazione equivalente
Esistenza di specifiche procedure per il recupero/rigenerazione e smaltimento degli apparati usati	<ul style="list-style-type: none">• Documento contenente una descrizione della/e procedure di riferimento adottate e indicazione dei risultati quantitativi ottenuti dall'applicazione della/e procedure descritte (es. n. dispositivi raccolti; quantitativo materiale destinato al riciclo e al riutilizzo; quantità di materiale derivante da riciclo utilizzata nel nuovo prodotto)• Sezione del Bilancio di sostenibilità contenente le informazioni indicate al punto precedente• Altra documentazione equivalente
Iniziative a sostegno dello	<ul style="list-style-type: none">• Documento descrittivo delle iniziative finalizzate a



sfruttamento di energia da fonti rinnovabili.	<p>privilegiare l'approvvigionamento/produzione di energia da fonti energetiche rinnovabili e indicazione dei risultati complessivamente ottenuti da tali iniziative (es. % di energia da fonti rinnovabili rispetto ai consumi energetici complessivi)</p> <ul style="list-style-type: none">• Sezione del Bilancio di sostenibilità contenente le informazioni indicate al punto precedente• Altra documentazione equivalente
Policy sulla responsabilità sociale d'impresa esplicitamente riferite alle attività di back office e principali iniziative in questo contesto	<ul style="list-style-type: none">• Documento descrittivo delle iniziative sui temi della responsabilità sociale d'impresa espressamente riferite alle attività di back-office.• Iniziative di CSR (<i>Corporate Social Responsibility</i>) principalmente sotto il profilo della tutela della salute e sicurezza dei lavoratori• Altra documentazione equivalente
Altre iniziative	<ul style="list-style-type: none">• Documenti, piani di azione contenenti informazioni di dettaglio sulle ulteriori iniziative/misure di sostenibilità intraprese e relativi risultati quantitativi• Sezioni del Bilancio di Sostenibilità contenente le informazioni indicate al punto precedente• Altra documentazione equivalente



3. REQUISITI DI COPERTURA

3.1 *Requisiti di copertura e dimensionamento di rete*

Con il termine “copertura”, per ciascuno dei servizi richiesti nel seguito, si intende il territorio in cui è disponibile il servizio stesso agli utenti utilizzando terminali disponibili nella convenzione. Essa dovrà poter essere verificata attraverso le prove definite nella sezione 12.1.

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 (accordi di *roaming* oppure, nel caso in cui il concorrente sia un Operatore Mobile Virtuale, accordi per la messa a disposizione dell'infrastruttura dell'operatore mobile licenziatario).

In ogni caso, la copertura resa disponibile alle Amministrazioni contraenti non potrà essere inferiore a quella resa disponibile al resto della clientela del Fornitore.

Tutti i dati di copertura dichiarati dal concorrente non dovranno dipendere da autorizzazioni e/o permessi da ricevere, e dovranno essere attuali e garantiti sin dalla data di presentazione della propria Offerta, anche attraverso gli accordi di cui sopra.

Nel caso in cui la copertura sia garantita attraverso i suddetti accordi, il concorrente dovrà specificare il dettaglio degli accordi stessi esistenti con gli altri Operatori, e dei quali dovranno essere forniti aspetti di interesse particolare quali Aree di Copertura (evidenziando quali tra le aree dettagliate nelle tabelle dei successivi paragrafi siano coperte con rete propria e quali in virtù di accordi con altri Operatori), date di scadenza del contratto, la qualità dei servizi e i parametri di *Service Level Agreement* forniti. Il concorrente dovrà comunque garantire tutte le coperture dichiarate per l'intera durata dei Contratti di Fornitura.

Il concorrente dovrà produrre, come parte integrante della Relazione Tecnica e nella forma che riterrà più opportuna (integrata nel testo della Relazione Tecnica o come suo allegato), il Piano della Copertura, contenente le tabelle definite nei paragrafi seguenti. Tali tabelle dovranno comunque essere fornite in allegato alla relazione tecnica in formato elettronico MS Excel, come meglio specificato nel disciplinare di gara.

Nelle tabelle dove è richiesto il territorio complessivo di ogni Comune, cui rapportare le percentuali di copertura, la somma dei territori comunali $\sum_i T_i$ dovrà scostarsi al più dello 0,3% in eccesso o in difetto rispetto al territorio nazionale assunto, nell'ambito della presente gara, in 301.336 Km². Il riferimento utilizzato dal concorrente per la definizione dei Comuni italiani e dei relativi confini amministrativi dovrà essere tale da rappresentare



l'intero territorio nazionale, in modo tale che la somma dei territori Comunali sia pari al territorio nazionale come sopra quantificato, e che non vi siano sovrapposizioni tra territori di diversi Comuni.

Così come già indicato in premessa al presente Capitolato, i territori comunali in Km² dovranno essere indicati con due cifre decimali (ad esempio: 23,45 Km²), così come le relative percentuali di copertura (ad esempio: 95,92%).

L'Amministrazione Aggiudicatrice potrà effettuare verifiche, come descritte nella sezione 12, relative ai dati forniti nel Piano di Copertura del concorrente aggiudicatario, prima della stipula della Convenzione. In caso di mancato superamento delle prove, il concorrente aggiudicatario verrà escluso dalla procedura e l'aggiudicazione passerà al secondo classificato, che conseguentemente dovrà sostenere le medesime verifiche di copertura di cui alla sezione 12.

Nel successivo periodo di validità della Convenzione e dei singoli Contratti di Fornitura, il Piano di Copertura costituirà il documento di riscontro anche ai fini delle successive verifiche da parte dell'Amministrazione Aggiudicatrice e/o delle Amministrazioni contraenti.

3.2 Copertura relativa al servizio voce

Relativamente al servizio voce e ai servizi di telefonia mobile di base associati, il concorrente dovrà indicare a Sistema la percentuale di copertura territoriale dell'intero territorio nazionale in cui garantisce il servizio voce. Tale percentuale dovrà essere maggiore o uguale al valore indicato come Soglia Minima (Sm) nella Tabella 3 (Blocco 1).

E' richiesto inoltre al concorrente di inserire, nel Piano della Copertura, una tabella che indichi la percentuale di copertura territoriale, all'interno dei confini amministrativi comunali, per ogni Comune italiano. La stessa tabella dovrà riportare il territorio complessivo di ogni Comune, cui rapportare le percentuali di copertura indicate.

La tabella dovrà quindi avere la seguente struttura:

Comune	% Copertura del territorio comunale per il servizio voce	Territorio comunale in Km ²
...
C _i	Pvoce _i	T _i
...
TOTALE	Pvoce-nazionale	Σ _i T _i



3.3 Copertura relativa ai servizi di trasmissione dati a pacchetto

Relativamente ai servizi che prevedono la trasmissione dati a pacchetto, sono definite, per le tratte di *UpLink* e *DownLink*, le “velocità di picco nominali” (V_{pn}) riportate nella seguente

Tabella 2. Tali velocità sono univocamente definite, nell’ambito della presente gara, dalle tecnologie ad esse associate nella stessa tabella. Più in dettaglio, si definisce coperta a velocità di picco nominale V_{pni} , una zona nella quale sia disponibile all’utente e verificabile attraverso le prove definite nella sezione 12, una delle tecnologie o la condizione di rete (es. allocazione di codici, RAB o Coding Scheme) elencate nella stessa riga e nell’apposita colonna della

Tabella 2 che in condizioni ideali consente di raggiungere la velocità di picco nominale V_{pni} come definita dallo standard 3GPP.

Per esempio, relativamente all’area a 7.2 Mbps in Downlink, secondo lo standard 3GPP, la corrispondente $V_{pni} = 7.2$ Mbps è la massima raggiungibile dai terminali ai quali vengano allocati 10 codici HS-PDSCH in condizioni di rete ideali. La disponibilità del servizio a 7.2 Mbps sarà quindi riscontrabile quando un terminale nella stessa area vedrà assegnarsi almeno 6 codici HS-PDSCH come specificato nella colonna corrispondente nella Tabella 2.

Tabella 2

Tratta Uplink	
Velocità di picco nominale (V_{pni})	Tecnologia e/o condizione necessaria per velocità fino a V_{pni}
53 kbit/s	GPRS, EGPRS, UMTS (RAB maggiore uguale a 64 kbit/s) o HSUPA
64 kbit/s	GPRS (con CS4), EGPRS, UMTS (RAB maggiore o uguale 64 kbit/s) o HSUPA
236 kbit/s	EGPRS, UMTS (RAB 384 kbit/s) o HSUPA
384 kbit/s	UMTS (RAB 384 kbit/s) o HSUPA
2 Mbit/s	HSUPA con assegnazione di almeno 2 codici paralleli (E-DPDCH) con Spreading Factor = 2, TTI = 10 ms o 2 ms
5.76 Mbit/s	HSUPA con assegnazione di 4 codici (E-DPDCH) di cui 2 con SF=2 e 2



	con SF=4, TTI 10 ms o 2 ms
11.4 Mbit/s	HSUPA con assegnazione di 4 codici (E-DPDCH) di cui 2 con SF=2 e 2 con SF=4, TTI = 2 ms e modulazione 16QAM
50 Mbit/s	LTE FDD con ampiezza di banda fino a 20 MHz
Tratta Downlink	
Velocità di picco nominale (V _{pn_i})	Tecnologie e/o condizioni di rete necessarie per la verifica di V _{pn_i}
53 kbit/s	GPRS, EGPRS, UMTS (con RAB ad almeno 64 kbit/s) o HSDPA
64 kbit/s	GPRS (con CS4), EGPRS o UMTS (con RAB ad almeno 64 kbit/s) o HSDPA
236 kbit/s	EGPRS, UMTS (con RAB 384 kbit/s) o HSDPA
384 kbit/s	UMTS (con RAB a 384 kbit/s), HSDPA
3.6 Mbps	HSDPA con assegnazione compresa tra 1 e 5 codici HS-PDSCH
7.2 Mbit/s	HSDPA con assegnazione compresa tra 6 e 10 codici HS-PDSCH
14.4 Mbit/s	HSDPA con assegnazione compresa tra 11 e 15 codici HS-PDSCH
21 Mbit/s	HSDPA con assegnazione compresa tra 11 e 15 codici HS-PDSCH e modulazione 64QAM
42 Mbit/s	HSDPA Dual Cell con assegnazione compresa tra 11 e 15 codici HS-PDSCH per Cella, modulazione 64QAM
100 Mbits/s	LTE FDD con ampiezza di banda fino a 20 MHz

Per ciascuna V_{pn_i} di cui alla precedente Tabella 2, sia per l'*UpLink* sia per il *DownLink*, il concorrente dovrà garantire le percentuali di copertura nazionale per ciascuna V_{pn} come Soglie Minime (S_m) nella Tabella 3 (Blocchi da 2 a 19).

Per ciascuna velocità di picco nominale V_{pn} di cui alla precedente tabella (sia per l'*UpLink* sia per il *DownLink*), il concorrente dovrà indicare la percentuale di territorio nazionale in cui è presente una copertura garantita attraverso una tecnologia che, secondo le precedenti definizioni, consente una velocità di picco nominale uguale a V_{pn}. Tale percentuale di territorio è altresì definita come “percentuale coperta a V_{pn} nominale di picco”.

La tabella che il concorrente dovrà inserire nel Piano della Copertura per l'*UpLink* dovrà avere quindi la seguente struttura:



Comune	% 53 kbps	Tecn ologi a 53 kbps	% 64 kbps	Tecn 64 kbps	% 236 kbps	Tecn 236 kbps	% 384 Kbps	Tecn 384 Kbps	% 2 Mbps	Tecn 2 Mbps	% 5.76 Mbps	Tecn 5.76 Mbps	% 11.4 Mbps	Tecn 11.4 Mbps	% 50 Mbps	Tecn 50 Mbps	Territorio comunale in Km ²
...
C _i	% 53 kbps _i	Tecn 53 kbps _i	% 64 kbps _i	Tecn 64 kbps _i	% 236 kbps _i	Tecn 236 kbps _i	% 384 Kbps _i	Tecn 384 Kbps _i	% 2 Mbps _i	Tecn 2 Mbps _i	% 5.76 Mbps _i	Tecn 5.76 Mbps _i	% 11.4 Mbps _i	Tecn 11.4 Mbps _i	% 50 Mbps _i	Tecn 50 Mbps _i	T _i
...
TOTALE	% 53 kbps Naz		% 64 Kbps Naz		% 236 Kbps Naz		% 384 Kbps Naz		% 2 Mbps Naz		% 5.76 Mbps Naz		% 11.4 Mbps Naz		% 50 Mbps Naz		Σ _i T _i

Facsimile tabella copertura trasmissione dati UpLink

Dove nelle colonne identificate da “% 53 kbps” e “Tecn 53 kbps” vanno inserite, rispettivamente, le percentuali di territorio comunale coperte con tecnologie che consentono velocità di picco nominali superiori o uguali a 53 kbps, e la/le tecnologie relative. Analoghe indicazioni valgono per le colonne relative a 64 kbps, 236kbps, 384 kbps, 2 Mbps, 5,76 Mbps, 11.4 Mbps e 50 Mbps.



La tabella per il *DownLink* dovrà avere struttura analoga a quella per l'*UpLink* facendo riferimento alle Vpni e le relative tecnologie della tratta di interesse, e cioè 53 kbit/s, 64 Kbit/s, 236 Kbit/s, 384 Kbit/s, 3,6 Mbit/s, 7,2 Mbit/s, 14,4 Mbit/s, 21 Mbits, 42 Mbit/s e 100 Mbit/s.

3.4 Riepilogo dei dati di copertura

Con riferimento ai requisiti di copertura, correlati ai diversi servizi elencati nelle precedenti sezioni 3.2 e 3.3, il concorrente dovrà inserire a sistema i dati riepilogativi della copertura di cui alla seguente tabella. I valori indicati nella colonna “Soglia Minima (%) Sm” rappresentano i valori minimi che il concorrente dovrà garantire, mentre la colonna “Soglia Massima (%) SM” serve a definire l’intervallo di valori nell’ambito del quale, con le modalità esposte nel disciplinare di gara, verrà attribuito il punteggio tecnico. Tutti i *bit rate* indicati nella tabella sono da intendersi come le velocità di picco nominali di cui alla precedente Tabella 2.

Si richiede al concorrente completa coerenza tra i dati riepilogativi inseriti nella Tabella 3 e i dati di dettaglio riportati nel Piano della Copertura (ci si riferisce, in particolare, alle tabelle che indicano, per ciascun Comune, le percentuali di copertura di territorio, e il territorio complessivo di ciascun Comune). In caso di discrepanza, prevarranno le percentuali di copertura calcolate dalla commissione giudicatrice a partire dalle coperture dichiarate per i singoli Comuni.

Tabella 3

Blocco	Servizio / Vpni	Soglia Minima (%) Sm	Valore dichiarato (%) V da inserire a sistema	Soglia Massima (%) SM
1	Voce	90 %		99,9 %
	Dati - UpLink			
2	53 kbit/s	90.0 %		99,9 %
3	64 kbit/s	60.0 %		99,9 %
4	236 kbit/s	50.0 %		99,9 %
5	384 kbit/s	30.0 %		99,9 %



6	2 Mbit/s	4.0 %		99,9 %
7	5.76 Mbit/s	4.0 %		99,9 %
8	11.4 Mbit/s	0.0 %		40,0 %
9	50 Mbit/s	0.0 %		10,0 %
Dati - DownLink				
10	53 kbit/s	90.0 %		99,9 %
11	64 kbit/s	60.0 %		99,9 %
12	236 kbit/s	50.0 %		99,9 %
13	384 kbit/s	30.0 %		99,9 %
14	3.6 Mbps	30.0 %		99,9 %
15	7.2 Mbit/s	30.0 %		99,9 %
16	14.4 Mbit/s	4.0 %		99,9 %
17	21 Mbit/s	0.0 %		40,0 %
18	42 Mbit/s	0.0 %		40,0 %
19	100 Mbits/s	0.0 %		10,0 %

3.5 Requisiti per il Roaming Internazionale e Satellitare

Per ciascuno dei 221 Paesi/Aree Geografiche enumerati nella seguente Tabella 4, il concorrente dovrà indicare il/gli Operatori con cui esistano accordi di *roaming*, i servizi resi disponibili agli utenti della convenzione (fonia, SMS/MMS, trasmissione dati) e le tecnologie (GSM, GPRS, EGPRS, UMTS, HSDPA/HSUPA, LTE) utilizzate.

Così come per quella nazionale, anche la copertura in *roaming* internazionale resa disponibile alle utenze in convenzione non potrà essere inferiore a quella resa disponibile al resto della clientela del Fornitore.

Per i Paesi/Aree Geografiche in corrispondenza dei quali è indicato “SI” nella colonna “Obbligatorio”, il concorrente dovrà garantire sia il servizio voce, sia quello di trasmissione dati. L’offerta di servizi in *roaming*, almeno per la fonia, nei rimanenti Paesi/Aree Geografiche della tabella darà luogo a punteggio migliorativo, come definito nel disciplinare di gara.



Tabella 4

N.	Obbligatorio	Mobile Country Code	Paese o Area Geografica
1		412	Afghanistan
2	SI	276	Albania (Republic of)
3	SI	603	Algeria (People's Democratic Republic of)
4		544	American Samoa
5		213	Andorra (Principality of)
6		631	Angola (Republic of)
7		365	Anguilla
8		344	Antigua and Barbuda
9	SI	722	Argentine Republic
10		283	Armenia (Republic of)
11		363	Aruba
12	SI	505	Australia
13	SI	232	Austria
14		400	Azerbaijani Republic
15		364	Bahamas (Commonwealth of the)
16		426	Bahrain (Kingdom of)
17		470	Bangladesh (People's Republic of)
18		342	Barbados
19	SI	257	Belarus (Republic of)
20	SI	206	Belgium
21		702	Belize
22		616	Benin (Republic of)
23		350	Bermuda
24		402	Bhutan (Kingdom of)
25		736	Bolivia (Plurinational State of)
26		362	Bonaire, Sint Eustatius and Saba
27	SI	218	Bosnia and Herzegovina
28		652	Botswana (Republic of)
29	SI	724	Brazil (Federative Republic of)
30		348	British Virgin Islands
31		528	Brunei Darussalam
32	SI	284	Bulgaria (Republic of)
33		613	Burkina Faso
34		642	Burundi (Republic of)
35		456	Cambodia (Kingdom of)
36		624	Cameroon (Republic of)
37	SI	302	Canada
38		625	Cape Verde (Republic of)
39		346	Cayman Islands
40		623	Central African Republic
41		622	Chad (Republic of)
42	SI	730	Chile
43	SI	460	China (People's Republic of)
		461	



44		732	Colombia (Republic of)
45		654	Comoros (Union of the)
46		629	Congo (Republic of the)
47		548	Cook Islands
48		712	Costa Rica
49		612	Côte d'Ivoire (Republic of)
50	SI	219	Croatia (Republic of)
51	SI	368	Cuba
52	SI	280	Cyprus (Republic of)
53	SI	230	Czech Republic
54		467	Democratic People's Republic of Korea
55		630	Democratic Republic of the Congo
56		514	Democratic Republic of Timor-Leste
57	SI	238	Denmark
58		638	Djibouti (Republic of)
59		366	Dominica (Commonwealth of)
60		370	Dominican Republic
61		740	Ecuador
62	SI	602	Egypt (Arab Republic of)
63		706	El Salvador (Republic of)
64		627	Equatorial Guinea (Republic of)
65		657	Eritrea
66	SI	248	Estonia (Republic of)
67		636	Ethiopia (Federal Democratic Republic of)
68		750	Falkland Islands (Malvinas)
69		288	Faroe Islands
70		542	Fiji (Republic of)
71	SI	244	Finland
72	SI	208	France
73		647	French Departments and Territories in the Indian Ocean
74		742	French Guiana (French Department of)
75		547	French Polynesia (Territoire français d'outre-mer)
76		628	Gabonese Republic
77		607	Gambia (Republic of the)
78		282	Georgia
79	SI	262	Germany (Federal Republic of)
80		620	Ghana
81		266	Gibraltar
82	SI	202	Greece
83		290	Greenland (Denmark)
84		352	Grenada
85		340	Guadeloupe (French Department of) o Martinique (French Department of)
86		704	Guatemala (Republic of)
87		611	Guinea (Republic of)
88		632	Guinea-Bissau (Republic of)
89		738	Guyana
90		372	Haiti (Republic of)



91		708	Honduras (Republic of)
92	SI	454	Hong Kong, China
93	SI	216	Hungary
94	SI	274	Iceland
95	SI	404	India (Republic of)
		406	
		405	
96	SI	510	Indonesia (Republic of)
97		432	Iran (Islamic Republic of)
98		418	Iraq (Republic of)
99	SI	272	Ireland
100	SI	425	Israel (State of)
101	SI	338	Jamaica
102	SI	440	Japan
		441	
103		416	Jordan (Hashemite Kingdom of)
104		401	Kazakhstan (Republic of)
105	SI	639	Kenya (Republic of)
106		545	Kiribati (Republic of)
107		450	Korea (Republic of)
108		419	Kuwait (State of)
109		437	Kyrgyz Republic
110		457	Lao People's Democratic Republic
111	SI	247	Latvia (Republic of)
112	SI	415	Lebanon
113		651	Lesotho (Kingdom of)
114		618	Liberia (Republic of)
115		606	Libya
116	SI	295	Liechtenstein (Principality of)
117	SI	246	Lithuania (Republic of)
118	SI	270	Luxembourg
119		455	Macao, China
120	SI	646	Madagascar (Republic of)
121		650	Malawi
122	SI	502	Malaysia
123	SI	472	Maldives (Republic of)
124		610	Mali (Republic of)
125	SI	278	Malta
126		551	Marshall Islands (Republic of the)
127		609	Mauritania (Islamic Republic of)
128	SI	617	Mauritius (Republic of)
129	SI	334	Mexico
130		550	Micronesia (Federated States of)
131	SI	259	Moldova (Republic of)
132		212	Monaco (Principality of)
133		428	Mongolia
134	SI	297	Montenegro (Republic of)
135		354	Montserrat



136	SI	604	Morocco (Kingdom of)
137		643	Mozambique (Republic of)
138		414	Myanmar (the Republic of the Union of)
139		649	Namibia (Republic of)
140		536	Nauru (Republic of)
141		429	Nepal (Federal Democratic Republic of)
142	SI	204	Netherlands (Kingdom of the)
143		546	New Caledonia (Territoire français d'outre-mer)
144		530	New Zealand
145		710	Nicaragua
146		614	Niger (Republic of the)
147		621	Nigeria (Federal Republic of)
148		555	Niue
149	SI	242	Norway
150		422	Oman (Sultanate of)
151		410	Pakistan (Islamic Republic of)
152		552	Palau (Republic of)
153		714	Panama (Republic of)
154		537	Papua New Guinea
155		744	Paraguay (Republic of)
156		716	Peru
157		515	Philippines (Republic of the)
158	SI	260	Poland (Republic of)
159	SI	268	Portugal
160		330	Puerto Rico
161		427	Qatar (State of)
162	SI	226	Romania
163	SI	250	Russian Federation
164		635	Rwanda (Republic of)
165		658	Saint Helena, Ascension and Tristan da Cunha
166		356	Saint Kitts and Nevis
167		358	Saint Lucia
168		308	Saint Pierre and Miquelon (Collectivité territoriale de la République française)
169		360	Saint Vincent and the Grenadines
170		549	Samoa (Independent State of)
171		292	San Marino (Republic of)
172		626	Sao Tome and Principe (Democratic Republic of)
173	SI	420	Saudi Arabia (Kingdom of)
174		608	Senegal (Republic of)
175	SI	220	Serbia (Republic of)
176		633	Seychelles (Republic of)
177		619	Sierra Leone
178		525	Singapore (Republic of)
179		362	Sint Maarten (Dutch part) o Curaçao
180	SI	231	Slovak Republic
181	SI	293	Slovenia (Republic of)
182		540	Solomon Islands



183		637	Somali Democratic Republic
184	SI	655	South Africa (Republic of)
185		659	South Sudan (Republic of)
186	SI	214	Spain
187		413	Sri Lanka (Democratic Socialist Republic of)
188		634	Sudan (Republic of the)
189		746	Suriname (Republic of)
190		653	Swaziland (Kingdom of)
191	SI	240	Sweden
192	SI	228	Switzerland (Confederation of)
193		417	Syrian Arab Republic
194	SI	466	Taiwan, China
195		436	Tajikistan (Republic of)
196		640	Tanzania (United Republic of)
197	SI	520	Thailand
198	SI	294	The Former Yugoslav Republic of Macedonia
199		615	Togolese Republic
200		539	Tonga (Kingdom of)
201		374	Trinidad and Tobago
202	SI	605	Tunisia
203	SI	286	Turkey
204		438	Turkmenistan
205		376	Turks and Caicos Islands
206		553	Tuvalu
207		641	Uganda (Republic of)
208	SI	255	Ukraine
209	SI	430	United Arab Emirates
		431	
		424	
210	SI	234	United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland
		235	
211	SI	316	United States of America
		315	
		314	
		313	
		312	
		311	
		310	
212		332	United States Virgin Islands
213		748	Uruguay (Eastern Republic of)
214		434	Uzbekistan (Republic of)
215		541	Vanuatu (Republic of)
216	SI	734	Venezuela (Bolivarian Republic of)
217		452	Viet Nam (Socialist Republic of)
218		543	Wallis and Futuna (Territoire français d'outre-mer)
219		421	Yemen (Republic of)
220		645	Zambia (Republic of)
221		648	Zimbabwe (Republic of)



Il concorrente dovrà inoltre garantire il *roaming* con almeno una rete satellitare, per i servizi voce ed SMS. Per rete satellitare si intende l'architettura complessiva del sistema impiegata per i servizi di telefonia satellitare, indipendentemente dagli operatori che gestiscono il servizio nelle diverse aree geografiche. Le utenze acquisite in convenzione dovranno poter essere abilitate, su richiesta dell'Amministrazione, al traffico su rete satellitare, con raggiungibilità dell'utente sempre allo stesso numero telefonico relativo alla rete mobile terrestre. La Relazione Tecnica dovrà contenere indicazioni sulla copertura geografica delle reti satellitari con cui il concorrente garantisce il *roaming*. Tale copertura geografica dovrà, in ogni caso, essere estesa almeno a livello del continente europeo.



4. SERVIZI DI TELEFONIA MOBILE, SMS/MMS E FUNZIONI ASSOCIATE

Tutti i servizi e le funzioni previste nella presente sezione, dovranno essere prestati dal Fornitore nell'ambito della copertura nazionale da esso dichiarata in risposta alla precedente sezione 3, e dettagliata nel Piano della Copertura.

4.1 Fonia mobile e funzioni associate

Il Fornitore dovrà rendere disponibile il servizio di fonia mobile, fruito cioè attraverso terminale mobile (sia esso acquisito o meno nell'ambito della convenzione) da parte della persona assegnataria dell'utenza¹. Il servizio dovrà essere corredato delle seguenti funzioni/servizi associati, attivabili direttamente dall'utente:

- a) segreteria telefonica: consente la registrazione presso una casella vocale, protetta da codice modificabile dall'utente, di messaggi vocali;
- b) 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;
- c) notifica di libero di un utente risultato occupato al momento della chiamata;
- d) audio-conferenza: 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;
- e) 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 e delle chiamate provenienti dall'utente che ha attivato la funzionalità di restrizione della visualizzazione della propria numerazione telefonica);
- f) visualizzazione proprio numero: permette di visualizzare o nascondere il proprio numero telefonico verso il chiamato;
- g) 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;

¹ la convenzione non prevede viceversa servizi di fonia originati da rete fissa, né erogati propriamente su rete fissa, né attraverso apparati per la trasformazione del traffico da "fisso - mobile" (ivi compreso il traffico "interni del PBX dell'Amministrazione - mobile") a "mobile - mobile"



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

4.2 Messaggistica SMS/MMS

Il Fornitore dovrà rendere disponibili agli utenti i seguenti servizi di messaggistica 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, sono segmentati in messaggi multipli, ognuno dei quali contiene le informazioni di segmentazione nell'intestazione, in modo da permettere al terminale ricevente di assemblare correttamente il messaggio originario;
- c) Servizio di messaggistica MMS (Multimedia Messaging Service): consente l'invio e la ricezione di 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.

4.3 Video-chiamata

Il Fornitore dovrà rendere disponibile il servizio di Video-chiamata (definito secondo le indicazioni del 3GPP 3G.324M) come estensione del servizio di chiamata vocale verso utenti mobili, a tutti gli utenti muniti di telefono mobile dotato della funzione di videochiamata.

Le modalità di fruizione del servizio dovranno pertanto prevedere la digitazione del numero del corrispondente e la indicazione di chiamata video.

4.4 RPV e profili di abilitazione

Al fine di consentire il controllo della spesa dell'Amministrazione, consentendo di effettuare traffico per conto delle Amministrazioni stesse in funzione delle effettive necessità operative di ciascun dipendente cui è assegnata l'utenza, il Fornitore dovrà



mettere a disposizione e configurare, su richiesta delle Amministrazioni aderenti, una rete privata virtuale rispondente alle specifiche dell'Amministrazione stessa, nell'ambito delle prestazioni minime di seguito descritte.

Il concorrente dovrà descrivere dettagliatamente le soluzioni tecniche ed architetture offerte per la realizzazione delle Reti Private Virtuali, il cui modello di riferimento è illustrato in Figura 1.

La soluzione offerta potrà utilizzare le funzionalità di rete intelligente, quelle della “SIM application toolkit” o una combinazione delle due. Qualora la soluzione sia basata in parte o in tutto sulla “SIM application toolkit”, il concorrente dovrà, nella Relazione Tecnica, fornire le informazioni necessarie ai fini della valutazione della potenzialità e semplicità di utilizzo del sistema di RPV messo a disposizione, insieme alle informazioni sulle modalità di attivazione e utilizzo nonché sulle prestazioni dell'*application toolkit* (capacità di memorizzazione sulla singola scheda, ecc.).

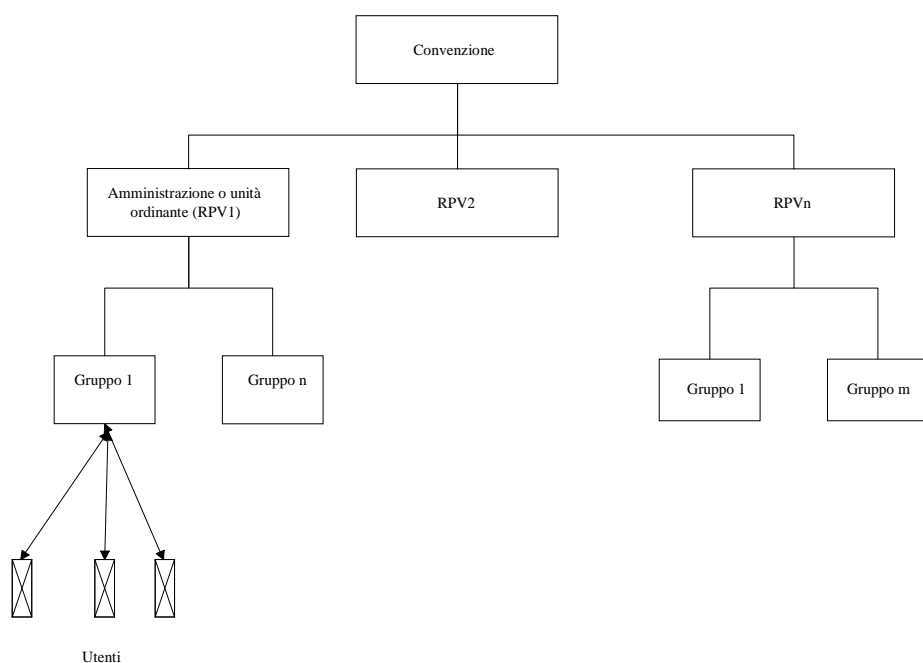


Figura 1

Il “gruppo” è una unità organizzativa che per qualsivoglia motivo l’Amministrazione ritiene di dover gestire separatamente; l’utente è l’assegnatario di una SIM. Le caratteristiche minime richieste sono:



- Configurazione dell'utenza RPV per Amministrazione in gruppi chiusi di utenti, distinti per le caratterizzazioni sul traffico uscente (c.d. "profili" o "classi di abilitazione");
- Possibilità di inserire nei gruppi chiusi anche i PABX di corrispondenti abituali e/o di sedi delle Amministrazioni;
- Possibilità di definire liste di numerazioni consentite per il traffico uscente.

I profili di abilitazione al traffico uscente, in particolare, devono prevedere:

- un livello di restrizione massima, che consenta la sola ricezione delle chiamate, e non consenta quindi chiamate in uscita, fatta eccezione per i numeri di emergenza, il call center del Fornitore, ed eventualmente numeri gratuiti, numeri consentiti e segreteria telefonica;
- livelli intermedi, che abilitino, a titolo esemplificativo, le chiamate verso utenze del gruppo/RPV, numeri di rete fissa/mobile nazionale/internazionale, etc;
- un livello di restrizione minima, con abilitazione a tutte le direttrici di traffico;

Il concorrente dovrà specificare nella Relazione Tecnica tutti i profili di abilitazione al traffico che renderà disponibili in convenzione. Dovrà specificare inoltre se e quali servizi potranno essere disabilitati a livello di gruppo/RPV o singola utenza, ad esempio:

- videochiamata;
- SMS/MMS;
- *roaming* internazionale, precisando se sia possibile la disabilitazione del solo *roaming* dati mantenendo attivo il *roaming* voce.

Sarà valutata positivamente la varietà dei profili proposti, la rispondenza al maggior numero di possibili esigenze di diversificazione dell'accesso ai servizi, nonché la disponibilità del concorrente a definire ulteriori profili su richiesta dell'Amministrazione Aggiudicatrice.

E' richiesto al concorrente di specificare tutte le ulteriori caratteristiche utili a qualificare le propria offerta in termini di flessibilità e ricchezza funzionale, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo: possibilità di adattarsi alle più diverse dimensioni delle Amministrazioni, possibilità di definire un piano di numerazione privato di tipo abbreviato per gli utenti appartenenti alla RPV; possibilità di configurare regole automatiche che permettano di modificare, su base singola utenza o sottogruppo, il profilo di appartenenza in funzione dell'ora o del giorno di calendario (ad esempio al di fuori dell'orario lavorativo o nei festivi).



E' richiesto infine di specificare se l'offerta del concorrente garantisce, quale caratteristica migliorativa, la possibilità di estendere le prestazioni di RPV alle utenze mobili in condizioni di *roaming* internazionale e, in caso positivo, quali siano i Paesi e gli Operatori con accordi di *roaming* che consentono tale prestazione, quali siano i servizi fruibili all'estero, quali le eventuali limitazioni, etc.

4.5 *Distinzione dei servizi fruiti a titolo personale*

Il Fornitore dovrà attivare, su richiesta delle Amministrazioni aderenti, l'abilitazione delle chiamate vocali personali degli utenti delle Amministrazioni stesse, effettuate tramite codice, oppure attraverso opportuna applicazione resa disponibile dall'Operatore e residente sulla SIM. Le chiamate personali non saranno soggette alle eventuali restrizioni applicate all'utenza nell'ambito della RPV, e saranno addebitate e fatturate direttamente al dipendente (c.d. *Dual Billing*), secondo quanto previsto nella sezione 10.2.

Saranno considerate caratteristiche migliorative:

- Distinzione delle video-chiamate personali, con relativa fatturazione separata;
- Distinzione degli SMS e degli MMS inviati dai dipendenti a titolo personale, con relativa fatturazione separata. Se offrirà questo servizio, il concorrente dovrà indicare le modalità utilizzate per la distinzione degli SMS/MMS personali;
- Estensione del *dual billing* ai servizi (voce ed eventualmente SMS/MMS) fruiti in *roaming* internazionale. Se offrirà questa estensione, il concorrente dovrà specificare i Paesi nei quali la prestazione è garantita e con quali Operatori.

4.6 *Qualità del servizio voce e SMS*

Sono di seguito definiti i parametri assunti a riferimento della qualità dei servizi voce e SMS resi dal Fornitore, nell'ambito delle coperture da esso dichiarate in risposta alla precedente sezione 3.

- Percentuale di accessibilità al servizio: probabilità che, in condizione di *display* indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce venga soddisfatta dalla rete. Si tratta di un indicatore individuato in analogia alla delibera AGCOM 104/05/CSP, ma relativo alla *busy hour*, e non limitato, in questa sede, alla sola rete GSM, ma esteso anche alla rete UMTS, nel caso in cui il concorrente eroghi i servizi su reti diverse (GSM e UMTS).

Da un punto di vista matematico è espresso, durante la *busy hour* all'interno dell'orario lavorativo (8.00 - 20.00), dalla seguente relazione:



$$A_{\%} = 100 \times \frac{NUM_CHIAMATE_INSTAURATE}{NUM_DI_TENTATIVI}$$

- Percentuale di mantenimento della connessione: percentuale delle connessioni voce mobile - mobile instaurate con successo, rilevate sulla propria rete e terminate (dopo l'instaurazione della chiamata) su esplicita richiesta di uno dei due terminali coinvolti nella conversazione. Si tratta di un indicatore individuato in analogia alla delibera AGCOM 104/05/CSP, ma relativo alla *busy hour*, e non limitato, in questa sede, alla sola rete GSM, ma esteso anche alla rete UMTS, nel caso in cui il concorrente eroghi i servizi su reti diverse (GSM e UMTS).

Da un punto di vista matematico, sarà calcolata con la seguente relazione, durante la *busy hour* sopra definita:

$$M_{\%} = 100 \times \frac{NUM_CHIAMATE_INSTAURATE - NUM_CHIAMATE_CADUTE}{NUM_CHIAMATE_INSTAURATE}$$

- Call Set Up Time: periodo di tempo che intercorre tra il ricevimento, da parte della rete, dell'informazione richiesta per stabilire la chiamata e la ricezione del tono di libero o di occupato da parte del chiamato. Nel caso GSM il parametro è definito come da sezione 5.3 della norma ETSI - ETR 138². Il concorrente dovrà indicare il valore massimo atteso per il 99% delle chiamate mobile - mobile, e le modalità specifiche di rilevazione.
- Percentuale di consegna SMS: quale indicatore di qualità sugli SMS, il concorrente dovrà indicare la percentuale di SMS effettivamente ricevuti dal centro di raccolta e gestione degli SMS, rispetto a quelli inviati dall'utenza (parametro definito in accordo alla delibera AGCOM 104/05/CSP).

La tabella seguente indica i valori dei suddetti parametri che il concorrente si impegna a garantire per l'intera durata della Convenzione e dei singoli Contratti di Fornitura.

² I parametri indicati relativi alla norma ETSI-ETR 138 sono da considerare in un contesto di misura per i servizi oggetto della convenzione visti nella loro interezza (end-to-end), in linea con la norma ETSI-EG 201 769 che recepisce la direttiva del Parlamento Europeo 98/10/EC.



Tabella 5

Parametro QoS Voce e SMS	Valore garantito
Percentuale di mantenimento della connessione superiore o uguale al:	99%
Percentuale di accessibilità al servizio superiore o uguale al:	99%
Call Set-up Time inferiore o uguale a:	6 sec
Percentuale di consegna SMS superiore o uguale a:	98%

I valori sopra indicati dovranno poter essere verificabili e considerarsi verificati, mediante test richiesti dall'Amministrazione Aggiudicatrice e/o Amministrazione Contraente (rif. sez. 12.3), con un insieme di 1.000 (mille) chiamate/SMS campione, effettuate nell'intervallo di punta, anche nell'ambito di più giorni lavorativi da concordare con l'Amministrazione Aggiudicatrice e/o Amministrazione Contraente, in qualunque area in cui sia fornito il servizio (così come dichiarato nel Piano della Copertura).

4.7 Modalità di tariffazione

Ai fini della tariffazione dei servizi, nonché della definizione dei valori richiesti dal Sistema per la presentazione dell'Offerta Economica, si definiscono:

- Area 1: Stati membri della Comunità europea, più Norvegia, Svizzera, Islanda, Liechtenstein;
- Area 2: resto del mondo;
- "Chiamate di RPA", ove RPA sta per "Rete mobile della Pubblica Amministrazione", è il traffico voce originato nel territorio nazionale e diretto ad utenze mobili in Convenzione appartenenti alla medesima Amministrazione (ad esempio: "Ministero della Difesa", "INPS", "Regione Sicilia", "Comune di Roma", etc.);
- "Chiamate Off Net verso rete mobile nazionale" è costituito da tutto il restante traffico voce originato nel territorio nazionale e diretto ad utenze mobili italiane non incluse nella precedente classe RPA;
- "Chiamate verso rete fissa nazionale", costituito dal traffico voce originato in territorio nazionale e diretto a rete fissa nazionale;
- "Chiamate verso internazionale Area 1" è il traffico voce originato in Italia e diretto ad utenze fisse e mobili internazionali dell'Area 1;
- "Chiamate verso internazionale Area 2" è il traffico voce originato in Italia e diretto ad utenze fisse e mobili internazionali dell'Area 2;
- "Chiamate originate in Area 1", è il traffico voce originato (cioè in uscita) in *roaming* internazionale in Area 1 (cioè originato da utenze mobili della convenzione



temporaneamente all'estero, in Paesi dell'Area 1), verso una rete pubblica di comunicazioni all'interno dell'Area 1;

- “Altre chiamate originate in *roaming* internazionale”, è il traffico voce originato (cioè in uscita) in *roaming* internazionale (cioè originato da utenze mobili della convenzione temporaneamente all'estero) che non rientra nella precedente classe “Chiamate originate in Area 1”;
- “Chiamate ricevute in Area 1”, è il traffico voce ricevuto (cioè in entrata) in *roaming* internazionale in Area 1 (cioè ricevuto da utenze mobili della convenzione temporaneamente all'estero, in Paesi dell'Area 1), e originato da una rete pubblica di comunicazioni all'interno dell'Area 1;
- “Altre chiamate ricevute in *roaming* internazionale”, è il traffico voce ricevuto (cioè in entrata) in *roaming* internazionale (cioè ricevuto da utenze mobili della convenzione temporaneamente all'estero) che non rientra nella precedente classe “Chiamate ricevute in Area 1”;
- “Chiamate verso utenze satellitari”, è il traffico voce diretto ad utenze di reti satellitari;
- “Chiamate effettuate in roaming satellitare”, sono le chiamate effettuate in roaming nelle reti satellitari di cui alla sezione 3.5;
- “Chiamate ricevute in roaming satellitare”, sono le chiamate ricevute in roaming nelle reti satellitari di cui alla sezione 3.5;
- “Chiamate verso segreteria telefonica”, per chiamate alla segreteria telefonica dal territorio nazionale;
- “Videochiamate”, originate in territorio nazionale e dirette ad utenze mobili nazionali;
- “Videochiamate verso internazionale Area 1”, originate in Italia e dirette ad utenze internazionali dell'Area 1;
- “Videochiamate verso internazionale Area 2”, originate in Italia e dirette ad utenze internazionali dell'Area 2;
- “Videochiamate originate in Area 1”, originate in *roaming* internazionale in Area 1 (cioè originate da utenze mobili della convenzione temporaneamente all'estero, in Paesi dell'Area 1), verso una rete pubblica di comunicazioni all'interno dell'Area 1;
- “Altre videochiamate originate in *roaming* internazionale”, originate in *roaming* internazionale (cioè originato da utenze mobili della convenzione temporaneamente all'estero) e che non rientrano nella precedente classe “Videochiamate originate in Area 1”;



- “Videochiamate ricevute in Area 1”, ricevute (in entrata) in *roaming* internazionale in Area 1 (ricevute cioè da utenze mobili della convenzione temporaneamente all'estero, in Paesi dell'Area 1), e originate da una rete pubblica di comunicazioni all'interno dell'Area 1;
- “Altre videochiamate ricevute in *roaming* internazionale”, ricevute (in entrata) in *roaming* internazionale (cioè ricevute da utenze mobili della convenzione temporaneamente all'estero) che non rientrano nella precedente classe “Videochiamate ricevute in Area 1”;

Per tutte le suddette chiamate/videochiamate è richiesta, in Offerta Economica, l'indicazione del prezzo al minuto. Esse saranno tariffate utilizzando i secondi di durata effettiva della conversazione, sui quali sarà applicata la tariffa ottenuta dividendo per 60 quella indicate in Offerta Economica. Non è pertanto previsto il cosiddetto “scatto alla risposta”.

Il servizio di audio-conferenza sarà tariffato come somma delle singole chiamate (ad esempio, in una conferenza a tre, il chiamante paga le due telefonate a suo carico secondo il piano tariffario di ciascuna chiamata).

Le chiamate alla segreteria telefonica effettuate in *roaming* internazionale, saranno tariffate come “Chiamate originate in Area 1” o “Altre chiamate originate in *roaming* internazionale”, se generate in Area 2.

Per quanto riguarda gli SMS ed MMS, si definiscono:

- “SMS RPA”, sono gli SMS originati nel territorio nazionale e diretti ad utenze mobili in Convenzione appartenenti alla medesima Amministrazione (ad esempio: “Ministero della Difesa”, “INPS”, “Regione Sicilia”, “Comune di Roma”, etc.);
- “SMS non RPA”, sono tutti gli SMS originati nel territorio nazionale che non rientrano nella precedente classe RPA”;
- “MMS”, sono gli MMS originati nel territorio nazionale;
- “Invio di un SMS dall' Area 1”, sono gli SMS inviati in *roaming* internazionale in Area 1 (cioè inviati da utenze mobili della convenzione temporaneamente all'estero, in Paesi dell'Area 1);
- “Invio di un SMS dall'Area 2”, sono gli SMS inviati in *roaming* internazionale in Area 2 (cioè inviati da utenze mobili della convenzione temporaneamente all'estero, in Paesi dell'Area 2);



- “Invio di un MMS dall’ Area 1”, sono gli MMS inviati in *roaming* internazionale in Area 1 (cioè inviati da utenze mobili della convenzione temporaneamente all’estero, in Paesi dell’Area 1);
- “Invio di un MMS dall’Area 2”, sono gli MMS inviati in *roaming* internazionale in Area 2 (cioè inviati da utenze mobili della convenzione temporaneamente all’estero, in Paesi dell’Area 2);
- “Invio di un SMS in *roaming* satellitare”, sono gli SMS inviati in roaming dalle reti satellitari di cui alla sezione 3.5.

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.

La notifica di ricezione degli SMS sarà tariffata al 60% del costo di invio di un singolo SMS non RPA.

Con riferimento alle seguenti quattro tariffe:

1. chiamate originate in Area 1;
2. chiamate ricevute in Area 1;
3. invio di un SMS dall’Area 1;
4. invio di un MMS dall’Area 1

sono poste a base d’asta le tariffe massime al dettaglio che il Regolamento (UE) n. 531/2012, per il periodo 1° luglio 2012/30 giugno 2013, prevede rispettivamente per:

- eurotariffa per chiamate vocali in uscita (0,29 EUR/min);
- eurotariffa per chiamate vocali in entrata (0,08 EUR/min);
- eurotariffa per SMS (0,09 EUR)
- eurotariffa per 1 megabyte di dati (0,70 EUR).

Per ciascuna delle quattro predette tariffe, sarà individuato lo sconto *s* praticato dal fornitore rispetto al corrispondente valore massimo dell’eurotariffa posto a base d’asta. Nel corso della durata della convenzione e dei contratti attuativi, a decorrere da ciascuna data per la quale il Regolamento (UE) n. 531/2012 prevede un nuovo importo massimo al dettaglio per le eurotariffe (quindi 1° luglio 2013 e 1° luglio 2014), i corrispettivi dovuti al fornitore per i predetti quattro servizi fruiti in Area 1 saranno aggiornati al nuovo importo massimo al dettaglio previsto dal Regolamento, cui sarà applicato lo sconto *s* sopra definito.



5. SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI

Gli utenti delle Amministrazioni aderenti alla Convenzione potranno utilizzare i servizi di trasmissione dati a commutazione di pacchetto con i terminali, alle velocità e nelle zone territoriali che il Fornitore avrà indicato in risposta alle rispettive sezioni del Capitolato Tecnico (rif. § 3 e § 8).

Tali servizi di trasmissione dati a commutazione di pacchetto dovranno poter essere utilizzati per la consegna presso le sedi dell'Amministrazione di tutto il traffico dati originato dagli utenti mobili e destinato all'Amministrazione, e viceversa la raccolta del traffico dati diretto ad utenti mobili ed originato dall'Amministrazione (accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione, di cui alla sezione 5.2), nonché per la fruizione delle funzionalità tipiche della rete internet sia via terminale mobile sia via modem per computer portatili, ivi incluse navigazione *web*, scambio di file ed utilizzo di servizi *real time*, posta elettronica, etc..

E' fatto divieto al Fornitore di:

- impedire alcun tipo di traffico o servizio, a meno di obblighi di legge;
- limitare la velocità di connessione che, per gli utenti in convenzione, dovrà sempre essere quella massima disponibile nell'ambito della copertura dichiarata dal Fornitore, quale che sia la quantità di traffico generata dall'utente, e indipendentemente dalla tipologia di traffico e servizio. Può fare eccezione il solo traffico generato in applicazioni "*peer to peer*" e "*file sharing*", per il quale il concorrente potrà prevedere meccanismi che limitino la velocità di connessione ad un valore massimo, pur in presenza di una copertura tale da consentire velocità ad esso superiori. Tale valore massimo non potrà comunque essere inferiore a 64 Kbit/s in up-link e down-link. Sarà considerata caratteristica migliorativa l'assenza di limitazioni alla velocità massima, anche per il traffico generato nelle suddette applicazioni.

I servizi di trasmissione dati sono opzionali per le Amministrazioni, saranno cioè attivati solo su richiesta delle predette Amministrazioni contraenti, sulle utenze da esse indicate.

5.1 Accesso ad Internet

Il Fornitore dovrà garantire, agli utenti abilitati a questo tipo di servizio, l'accesso alla rete internet attraverso specifici APN (*Access Point Name*). Detti APN dovranno consentire l'accesso ad internet sia attraverso i modem per computer portatili, sia attraverso i



browser presenti nei terminali radiomobili offerti dal concorrente in risposta alla sezione 8.2.

5.2 Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione

Gli utenti abilitati a questo tipo di servizio dovranno poter accedere in mobilità alla rete LAN/Intranet delle Amministrazioni.

Il concorrente dovrà prevedere due modalità di accesso alternative, di seguito descritte, per ciascuna delle quali dovrà descrivere caratteristiche e architetture di erogazione del servizio.

1. Accesso attraverso connessione Internet. Nell'ambito di questa modalità, dovrà essere previsto sia l'accesso mediante APN pubblico (il medesimo APN per il normale accesso ad Internet di cui al precedente paragrafo 5.1), sia con APN dedicato (uno specifico APN per ogni Amministrazione, distinto da quello deputato al normale accesso ad Internet).
2. Accesso mediante connessione dedicata fra la Intranet dell'Amministrazione e la rete IP dell'Operatore mobile, attraverso uno dei POP (*Point of Presence*) da questo predisposti. Questa modalità prevede che il traffico venga consegnato presso la sede dell'Amministrazione direttamente dall'Operatore, senza transitare attraverso Internet. E' richiesto, per questo tipo di accesso, un APN dedicato ad ogni singola Amministrazione che richiederà il servizio, cui dovranno poter accedere unicamente le SIM precedentemente autorizzate dall'Amministrazione. Il concorrente dovrà quindi prevedere il controllo, a livello di rete, dell'abilitazione delle SIM allo specifico APN. Inoltre, dovrà essere prevista la possibilità di autenticare le utenze, mediante protocollo RADIUS, da parte dell'AAA server dell'Amministrazione.

Per ciascuna delle modalità e delle architetture di erogazione del servizio offerte, il concorrente dovrà illustrare quali siano i meccanismi utilizzati per garantire la sicurezza dell'accesso, e che saranno oggetto di valutazione tecnica.

La modalità 1 non comporterà, per l'Amministrazione, alcun costo ulteriore rispetto a quello della trasmissione dati. Gateway lato Amministrazione non sono oggetto della fornitura.

Relativamente alla modalità di cui al punto 2, sono previste connessioni dedicate a 2 Mbit/s bi-direzionali, e multipli di esse. In sede di progetto (cfr. 11.2.5) le connessioni saranno dimensionate in funzione delle esigenze delle Amministrazioni. È lasciata libertà al concorrente per l'utilizzo della tecnologia che ritiene più opportuna per la realizzazione della connessione (es. HDSL, soluzioni *wireless*, etc.). Qualunque sia la tecnologia scelta,



comunque, dovrà essere assicurata la banda minima garantita bi-direzionale di 2 Mbps per ciascuna connessione dedicata.

La copertura del servizio con connessione dedicata dovrà essere garantita su tutto il territorio nazionale.

Le Amministrazioni potranno richiedere inoltre il noleggio dei CPE necessari all'implementazione della soluzione con funzioni di router IP, dotati di interfaccia Ethernet, da rendere operativi, a cura del Fornitore, nelle sedi delle Amministrazioni stesse. Sarà altresì a carico del Fornitore la manutenzione dei CPE. Il concorrente dovrà quindi precisare le modalità di gestione e le eventuali funzioni che rimarranno comunque accessibili autonomamente all'Amministrazione.

Il concorrente dovrà fornire dettagliata descrizione dei CPE offerti.

Il Concorrente dovrà inoltre specificare quali livelli di servizio è in grado di garantire per la disponibilità dei sistemi funzionali all'accesso mobile alla LAN/Intranet delle Amministrazioni, inserendo a sistema i valori V come da successiva Tabella 6. Tali valori di disponibilità sono definiti, per ogni Amministrazione che usufruisce del servizio, come il rapporto, su base anno solare, tra il tempo in cui tutta la catena end to end risulta disponibile (nel quale quindi il servizio è interamente fruibile con le modalità sopra indicate) ed il tempo totale di misurazione. Per catena end to end è da intendersi quella di responsabilità del Fornitore, che non include rete internet (per la modalità 1), né rete LAN e apparati di accesso o autenticazione dell'Amministrazione. Per la quantificazione dell'effettiva disponibilità del servizio raggiunta nell'anno solare, l'Amministrazione si baserà sui tempi di indisponibilità risultanti dalle comunicazioni con il *customer care*/assistenza tecnica relativamente alla segnalazione del guasto/malfunzionamento/disservizio e alla sua risoluzione. Si precisa a tal proposito che non saranno considerati ai fini del calcolo della disponibilità del servizio eventuali "ticket" riconducibili a malfunzionamenti imputabili al terminale d'utente o assenza di copertura.

I valori indicati nella colonna "Sm" rappresentano i valori minimi che il concorrente dovrà garantire, mentre la colonna "SM" serve a definire l'intervallo di valori nell'ambito del quale, con le modalità esposte nel disciplinare di gara, verrà attribuito il punteggio tecnico.

Tabella 6

Acesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione	Sm	Valore garantito V da inserire a sistema	SM
Disponibilità del servizio di Accesso alla LAN/Intranet tramite Internet (modalità 1)	98%		99,9%



Disponibilità del servizio di Accesso alla LAN/Intranet tramite connessione dedicata (modalità 2)	98%		99,9%

5.3 Modalità di tariffazione e meccanismi di salvaguardia

Le tariffe di seguito definite si applicheranno a tutto il traffico dati generato dall'utente, indipendentemente quindi sia dal tipo di terminale utilizzato (telefono, modem per computer portatile, tablet), sia dal fatto che il terminale sia acquisito o meno in convenzione, sia dagli apn utilizzati. Per quanto riguarda questi ultimi, in particolare:

- il fornitore non dovrà rendere accessibili alle utenze in convenzione apn per i quali preveda tariffazioni diverse;
- qualunque sia l'apn su cui l'utente generi traffico, la tariffazione avverrà alle tariffe della convenzione.

5.3.1 Traffico dati nazionale

Per il traffico dati nazionale, sono previste (e richieste dal Sistema per la presentazione dell'Offerta Economica) le seguenti tariffe.

a. Tre tariffe "a plafond", ciascuna corrispondente ad un canone mensile addebitato per ciascun mese e per ciascuna utenza cui la tariffa è associata:

- a1. plafond da 500 Mbyte/mese/utenza;
- a2. plafond da 4 Gbyte/mese/utenza;
- a3. plafond da 20 Gbyte/mese/utenza;

Per ciascuna utenza associata ad una tariffa a plafond, non è previsto alcun addebito per il consumo dei dati, fino alla quantità massima dello specifico plafond, con conteggio effettuato in base ai Kbyte trasmessi/ricevuti. Per ciascun mese di vigenza della tariffa, in cui sia superata tale quantità massima (nel caso in cui tale superamento sia consentito in base alle disposizioni, di cui nel seguito, dell'Amministrazione) sarà corrisposto, in aggiunta al canone, un importo pari alla tariffa a consumo di cui alla successiva lettera b, moltiplicata per il numero di Kbyte eccedenti la quantità massima del plafond;

b. Tariffa a consumo, vale a dire per Kbyte scambiato, pari al costo del Mbyte indicato in Offerta Economica, diviso per 1024. Tale tariffa sarà applicata esclusivamente al superamento dei plafond di cui sopra.

L'Amministrazione sceglierà, per ciascuna utenza abilitata alla trasmissione dati, quale tra le tre tariffe a plafond associare all'utenza stessa (potendo associare, a utenze diverse,

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni

Allegato 4 - Capitolato Tecnico



tariffe diverse). In aggiunta alla tariffa (a1, a2 o a3) l'Amministrazione indicherà se, all'esaurimento dei dati del plafond, il traffico dati debba essere bloccato, oppure sia consentito all'utente continuare ad utilizzare la trasmissione dati con tariffa a consumo.

Trascorso il primo mese di validità della tariffa a plafond scelta, l'Amministrazione potrà in ogni momento variare la tariffa associata all'utenza (ma sempre e solo nell'ambito delle tre tariffe a plafond), ovvero disabilitare l'utenza alla trasmissione dati e, pertanto, non sostenere alcun canone relativo. Fanno eccezione le utenze associate a terminali radiomobili di tipologia telefono di categoria "top" o di tipologia "tablet" (rif. 8.2.2, 8.2.3), che saranno sempre abilitate alla trasmissione dati ed associate, a scelta dell'Amministrazione, ad una delle due tariffe a plafond da 4 Gbyte/mese o 20 Gbyte/mese.

Quale caratteristica migliorativa, il concorrente potrà prevedere che, per le utenze cui l'Amministrazione non ha permesso di passare alla tariffazione a consumo a seguito dell'esaurimento del plafond, la trasmissione dati non sia bloccata, bensì ridotta ad una velocità massima non inferiore a 32 kbps, senza alcun ulteriore addebito rispetto al canone mensile dovuto per la tariffa a plafond.

Per ciascuna utenza associata ad una tariffa a plafond, il Fornitore dovrà notificare all'utente:

- il raggiungimento di una percentuale, a scelta del Fornitore, compresa tra il 70 e l'80% del plafond, ed il relativo traffico residuo prima del blocco/riduzione della velocità massima/passaggio alla tariffa a consumo;
- l'esaurimento del plafond, e il conseguente blocco/riduzione della velocità massima/passaggio alla tariffa a consumo.

E' facoltà del concorrente prevedere notifiche all'utente per ulteriori soglie di traffico.

Ciascuna notifica dovrà avvenire almeno attraverso un SMS all'utente, e dovrà essere visualizzabile anche da computer portatili collegati ai modem di cui al par. 8.2.4, nonché dai tablet di cui al par. 8.2.3. Il concorrente dovrà quindi precisare, nella Relazione Tecnica, quali modalità di invio delle notifiche e/o software forniti con i modem ed i tablet consentano la visualizzazione delle notifiche stesse (ad es: invio di e-mail, finestra di pop-up).

Inoltre, almeno la notifica dell'esaurimento del plafond dovrà essere inviata, via e-mail, anche al Responsabile Operativo dell'Amministrazione. Nel caso in cui tale notifica sia relativa ad un'utenza per la quale è previsto il blocco del traffico con l'esaurimento del plafond, il Responsabile Operativo dell'Amministrazione potrà richiedere la riabilitazione dei dati (con conseguente tariffazione a consumo) contattando il servizio di *Customer Care*. La riattivazione dei dati dovrà avvenire, in questo caso, entro 8 ore dalla richiesta.



Quale caratteristiche migliorative, il concorrente potrà offrire, per le utenze abilitate al traffico a consumo dopo il superamento del plafond:

- soglie informative, che il Fornitore dovrà provvedere a concordare con l'Amministrazione Aggiudicatrice prima dell'attivazione della convenzione. Tali soglie saranno definite in termini di volume di traffico a consumo generato e/o del relativo costo in euro, e al loro raggiungimento sarà inviata notifica all'utente con le stesse modalità sopra richieste;
- soglie dispositive, ugualmente concordate con l'Amministrazione Aggiudicatrice prima dell'attivazione della convenzione. Al raggiungimento di tali soglie, definite in termini di volume di traffico a consumo generato e/o del relativo costo in euro, il traffico dati verrà bloccato.

Entro il termine del primo giorno del mese (ore 23.59), il Fornitore dovrà garantire il ripristino della trasmissione dati per le utenze cui era stata bloccata (o ridotta in velocità, al posto del blocco, qualora l'offerta del concorrente lo preveda) nel corso del mese precedente per superamento del plafond, ovvero per superamento della soglia dispositiva sull'ulteriore traffico a consumo (nel caso in cui tale funzionalità sia stata offerta).

Nel caso invece che la trasmissione dati non sia stata bloccata/limitata nel corso del mese precedente, a partire dall'inizio del primo giorno del mese (ore 00.01) sarà immediatamente reso disponibile il plafond mensile, e non sarà pertanto più addebitata la tariffa a consumo, nel caso tale fosse la tariffazione nel mese precedente per superamento del plafond.

5.3.1.1 Traffico dati nazionale personale

La distinzione del traffico dati fruito dal dipendente a titolo personale verrà fatta forfetariamente: qualunque sia il plafond dati associato all'utenza (a1, a2 o a3), l'Amministrazione potrà determinare la percentuale del plafond di dati mensile ritenuto ad uso aziendale ($x\%$) e, di conseguenza, la rimanente quota $(100-x)\%$ sarà considerata ad uso personale. Nella modulistica relativa al Dual Billing (rif. 11.2.3), il dipendente prenderà atto ed accetterà che il $(100-x)\%$ del canone mensile relativo alla tariffa a1, a2 o a3 associata alla sua utenza gli sia direttamente addebitato, rimanendo a carico dell'Amministrazione la quota $x\%$ del canone. La ripartizione del canone tra Amministrazione e dipendente potrà variare nell'arco di validità dei contratti attuativi, anche in ragione di mutate o temporanee esigenze di servizio dei dipendenti. A tal fine, il fornitore dovrà prevedere per la suddetta quota $x\%$ a carico dell'Amministrazione, almeno i seguenti valori: 100%, 75%, 50%, 25% e 0%.

Nel caso in cui l'Amministrazione abbia previsto che, al superamento del plafond, l'utenza possa generare ulteriore traffico a consumo, quest'ultimo sarà addebitato all'Amministrazione stessa.



5.3.2 Traffico dati in roaming internazionale

Per il traffico dati in roaming internazionale, sono previste (e richieste dal Sistema per la presentazione dell'Offerta Economica) le seguenti tariffe.

c. Due tariffe a consumo, in base alla zona in cui il traffico è sviluppato, con tariffazione a Kbyte scambiato, pari al costo del Mbyte indicato in Offerta Economica, diviso per 1024:

c1. Traffico a consumo in Area 1 (per la definizione delle Aree, § 4.7);

c2. Traffico a consumo in Area 2

d. Una tariffa “a plafond”, corrispondente ad un canone mensile addebitato per ciascun mese e per ciascuna utenza cui la tariffa è associata: plafond da 500 Mbyte/mese/utenza per il traffico generato in tutto il mondo (vale a dire in tutti i paesi in cui il concorrente ha accordi di roaming per il servizio dati, come da par. 3.5).

Per la tariffa c1 (traffico a consumo in Area 1), è posta a base d'asta la tariffa massima al dettaglio che il Regolamento (UE) n. 531/2012, per il periodo 1° luglio 2012/30 giugno 2013, prevede per l'eurotariffa per 1 megabyte di dati (0,70 EUR). Sarà quindi individuato lo sconto *s* praticato dal fornitore rispetto al corrispondente valore massimo dell'eurotariffa posto a base d'asta. Nel corso della durata della convenzione e dei contratti attuativi, a decorrere da ciascuna data per la quale il Regolamento (UE) n. 531/2012 prevede un nuovo importo massimo al dettaglio per la predetta euro tariffa per la trasmissione dati (quindi 1° luglio 2013 e 1° luglio 2014), la tariffa per il traffico a consumo in Area 1 sarà aggiornata al nuovo importo massimo al dettaglio previsto dal Regolamento, cui sarà applicato lo sconto *s* sopra definito.

Tariffazione a consumo

In assenza di esplicita richiesta di attivazione (in qualunque momento nel corso di validità dei contratti attuativi) della tariffa a plafond, sulle utenze abilitate al roaming dati sarà applicata la tariffa a consumo. Per ciascuna di tali utenze l'Amministrazione indicherà se, al raggiungimento della soglia massima di spesa di cui oltre, il traffico dati in roaming debba essere bloccato, oppure sia consentito all'utente continuare con la trasmissione dati.

Il concorrente dovrà mettere a disposizione uno o più limiti massimi di spesa per utenza, per determinati periodi d'uso. Uno di tali limiti (“soglia standard”) deve corrispondere ad una spesa per traffico dati in roaming di 50 EUR/mese.

Sarà considerata caratteristica migliorativa la disponibilità del concorrente a concordare con l'Amministrazione Aggiudicatrice, ulteriori limiti massimi di spesa per utenza (“soglie



alternative”). In tal caso, l’Amministrazione sceglierà, utenza per utenza, quale soglia associarvi (soglia standard o una delle soglie alternative).

Per ciascuna utenza associata alla tariffazione a consumo, il Fornitore dovrà notificare all’utente:

- il raggiungimento dell’80% della soglia (standard o alternativa, se offerta e se scelta dall’Amministrazione);
- il raggiungimento del 100% della soglia, ed il conseguente blocco della trasmissione dati in *roaming*, se tale opzione è stata scelta dall’Amministrazione.

E’ facoltà del concorrente prevedere notifiche all’utente al raggiungimento di ulteriori percentuali delle soglie di traffico.

Analogamente a quanto previsto a proposito del traffico dati nazionale, ciascuna delle predette notifiche dovrà avvenire almeno attraverso un SMS all’utente, e dovrà essere visualizzabile anche da computer portatili collegati ai modem di cui al par. 8.2.4, nonché dai tablet di cui al par. 8.2.3. Il concorrente dovrà quindi precisare, nella Relazione Tecnica, quali modalità di invio delle notifiche e/o software forniti con i modem ed i tablet consentano la visualizzazione delle notifiche stesse (ad es: invio di e-mail, finestra di pop-up).

Inoltre, almeno la notifica del raggiungimento del 100% della soglia dovrà essere inviata, via e-mail, anche al Responsabile Operativo dell’Amministrazione. Nel caso in cui tale notifica sia relativa ad un’utenza per la quale è previsto il blocco del traffico con il raggiungimento della soglia, il Responsabile Operativo dell’Amministrazione potrà richiedere la riabilitazione dei dati (con conseguente prosecuzione con la tariffazione a consumo) contattando il servizio di *Customer Care*. La riattivazione dei dati dovrà avvenire, in questo caso, entro 8 ore dalla richiesta.

Tariffa a plafond

L’Amministrazione potrà in ogni momento richiedere l’attivazione, su una o più utenze, della tariffa a plafond. La richiesta verrà fatta dal Responsabile Operativo dell’Amministrazione al *customer care*, e l’attivazione della tariffa a plafond dovrà avvenire entro 24 ore dalla richiesta. Lo stesso Responsabile indicherà se, all’esaurimento dei dati del plafond, il traffico dati in *roaming* debba essere bloccato, oppure sia consentito all’utente continuare ad utilizzare la trasmissione dati con tariffa a consumo.

Nel caso in cui l’attivazione della tariffa avvenga nel corso del mese (ad esempio: 15 giugno), il concorrente potrà scegliere se:

- a. Addebitare, per la frazione di mese in cui il plafond sarà fruibile (dal 16 al 30 giugno), l’intero canone mensile della tariffa a plafond. In tal caso, nella suddetta frazione di mese dovrà essere reso disponibile l’intero plafond di 500 Mbyte;



- b. Riproporzionare il canone addebitato al numero di giorni del mese in cui la tariffa sarà fruibile (nell'esempio, addebitando per il mese di giugno la metà del canone mensile previsto per la tariffa a plafond). In tal caso, anche la quantità di dati disponibile potrà essere corrispondentemente riproporzionata (nell'esempio, rendendo disponibile, per il periodo 16-30 giugno, un plafond di 250 Mbyte), ferma restando la possibilità per il concorrente di rendere comunque disponibile l'intero plafond di 500 Mbyte.

Per ciascuna utenza sulla quale è attivata la tariffa a plafond, è previsto il pagamento di almeno un canone mensile. Ne consegue che, nel caso a, la tariffa potrà essere disattivata già a partire dal primo giorno del mese successivo (luglio, nell'esempio), mentre nel caso b la tariffa potrà essere disattivata non prima di 30 giorni solari dalla sua attivazione.

La disattivazione della tariffa sarà richiesta dallo stesso Responsabile Operativo dell'Amministrazione al *customer care*, e dovrà avere effetto entro le successive 24 ore, trascorse le quali l'utenza passerà alla tariffazione a consumo.

Per ciascuna utenza associata alla tariffa a plafond, non è previsto alcun addebito per il consumo dei dati, fino alla quantità massima di 500 Mbyte (eventualmente riproporzionati come sopra descritto), conteggiati in base al numero di Kbyte trasmessi/ricevuti. Per ciascun mese di vigenza della tariffa, in cui sia superata tale quantità massima (nel caso in cui tale superamento sia consentito in base alle disposizioni dell'Amministrazione) sarà corrisposto, in aggiunta al canone, un importo pari alla tariffa a consumo di cui alle precedenti lettere c1 e c2 (in base alla zona in cui tale traffico viene sviluppato), moltiplicata per il numero di Kbyte eccedenti la quantità massima del plafond.

Così come previsto per le tariffe a plafond per traffico dati nazionale, per ciascuna utenza associata ad una tariffa a plafond, il Fornitore dovrà notificare all'utente:

- il raggiungimento di una percentuale, a scelta del Fornitore, compresa tra il 70 e l'80% del plafond (eventualmente riproporzionati come sopra descritto), ed il relativo traffico residuo prima del blocco/riduzione della velocità massima/passaggio alla tariffa a consumo;
- l'esaurimento del plafond (eventualmente riproporzionati come sopra descritto), e il conseguente blocco/passaggio alla tariffa a consumo.

E' facoltà del concorrente prevedere notifiche all'utente per ulteriori soglie di traffico.

Ciascuna notifica dovrà avvenire almeno attraverso un SMS all'utente, e dovrà essere visualizzabile anche da computer portatili collegati ai modem di cui al par. 8.2.4, nonché dai tablet di cui al par. 8.2.3. Il concorrente dovrà quindi precisare, nella Relazione Tecnica, quali modalità di invio delle notifiche e/o software forniti con i modem ed i tablet consentano la visualizzazione delle notifiche stesse (ad es: invio di e-mail, finestra di pop-up).



Inoltre, almeno la notifica dell'esaurimento del plafond dovrà essere inviata, via e-mail, anche al Responsabile Operativo dell'Amministrazione. Nel caso in cui tale notifica sia relativa ad un'utenza per la quale è previsto il blocco del traffico con l'esaurimento del plafond, il Responsabile Operativo dell'Amministrazione potrà richiedere la riabilitazione dei dati (con conseguente tariffazione a consumo) contattando il servizio di *Customer Care*. La riattivazione dei dati dovrà avvenire, in questo caso, entro 8 ore dalla richiesta.

Quale caratteristiche migliorative, il concorrente potrà offrire, per le utenze abilitate al traffico a consumo dopo il superamento del plafond:

- soglie informative, che il Fornitore dovrà provvedere a concordare con l'Amministrazione Aggiudicatrice prima dell'attivazione della convenzione. Tali soglie saranno definite in termini di volume di traffico a consumo generato e/o del relativo costo in euro, e al loro raggiungimento sarà inviata notifica all'utente con le stesse modalità sopra richieste;
- soglie dispositive, ugualmente concordate con l'Amministrazione Aggiudicatrice prima dell'attivazione della convenzione. Al raggiungimento di tali soglie, definite in termini di volume di traffico a consumo generato e/o del relativo costo in euro, il traffico dati verrà bloccato.

Entro il termine del primo giorno del mese (ore 23.59), il Fornitore dovrà garantire il ripristino della trasmissione dati per le utenze cui era stata bloccata nel corso del mese precedente per superamento del plafond, ovvero per superamento della soglia dispositiva sull'ulteriore traffico a consumo (nel caso in cui tale funzionalità sia stata offerta).

Nel caso invece che la trasmissione dati non sia stata bloccata nel corso del mese precedente, a partire dall'inizio del primo giorno del mese (ore 00.01) sarà immediatamente reso disponibile il plafond mensile, e non sarà pertanto più addebitata la tariffa a consumo, nel caso tale fosse la tariffazione nel mese precedente per superamento del plafond.

5.3.3 Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione mediante connessione dedicata

Per il servizio sono previste (e richieste dal Sistema per la presentazione dell'Offerta Economica) le seguenti tariffe:

- Canone mensile per la connessione dedicata a 2 Mbit/s;
- Canone mensile per il noleggio del CPE.

Ad entrambi le tariffe si applicano, per durate dei contratti inferiori a 12 mesi, i fattori correttivi di cui al paragrafo 1.2



6. SERVIZI DI MESSAGGISTICA E POSTA ELETTRONICA IN MOBILITA'

Il concorrente dovrà descrivere nella Relazione Tecnica e rendere disponibili, in caso di aggiudicazione, i servizi di messaggistica basati su SMS, ed i servizi di posta elettronica in mobilità, come di seguito definiti.

6.1 Servizi di Messaggistica SMS

Il concorrente, nelle due sezioni delle quali si compone il presente paragrafo, descriverà le soluzioni proposte per fornire alle Amministrazioni i servizi di messaggistica basati su SMS.

6.1.1 Servizi di Messaggistica SMS di base

Il Fornitore dovrà rendere disponibili alle Amministrazioni i c.d. servizi di messaggistica SMS di base, tipicamente basati su un applicativo *web*, messo a disposizione dal Fornitore stesso, per l'invio di SMS a liste configurabili di utenti (modalità c.d. *push*), sia mediante inserimento testuale sull'interfaccia, sia mediante operazioni di *file transfer* secondo formati definiti.

Dovrà altresì essere prevista la ricezione di SMS da utenti (modalità c.d. *pull*) tramite uno o più numeri dedicati.

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

L'applicativo dovrà essere dotato di appositi meccanismi - che il concorrente dovrà descrivere - per consentire l'identificazione certa del personale abilitato all'uso.

Il concorrente dovrà descrivere l'architettura complessiva del sistema proposto e, in particolare:

- Modalità di gestione delle liste di distribuzione: creazione e modifica di liste contenenti i dati degli utenti del servizio. 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. Il concorrente dovrà, a tal fine, fornire indicazioni dettagliate sul formato dei file previsti
- Scalabilità del sistema (numero contatti gestibili nelle liste, numero destinatari per ogni invio, etc.)
- Messaggi differiti
- Messaggi periodici



- Implementazione dei messaggi lunghi di testo e numero massimo di caratteri inviabili.

L'architettura descritta dal concorrente, dovrà dettagliare:

- Applicazione *web* per la gestione del servizio da parte dell'Amministrazione
- Descrizione dell'interfaccia con le strutture già proprietarie dell'Amministrazione
- Sistema di invio dei messaggi
- Profilatura degli utenti
- Sistema di ricezione dei messaggi e formato dei messaggi ricevuti

Il Fornitore dovrà inserire su apposita sezione dell'interfaccia *web* la reportistica relativa ai pacchetti di SMS acquistati, agli SMS inviati (e ai relativi attributi), e al numero di SMS ancora disponibili nell'ambito dei pacchetti acquistati. Saranno apprezzate, ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico, la ricchezza delle informazioni disponibili nella reportistica, la possibilità di esportare i dati di reportistica (formati txt e/o csv e/o xls), e funzioni aggiuntive per la ricerca e il filtraggio dei messaggi inviati e i relativi criteri (mittente/destinatario, id. messaggio, data e ora di invio/ricezione, etc).

Sarà altresì considerata caratteristica migliorativa, e quindi oggetto di valutazione ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico come precisato nel disciplinare di gara, la funzionalità di notifica di ricezione per gli SMS inviati. All'atto dell'invio del messaggio alla lista di destinatari dovrà essere possibile attivare facoltativamente, a discrezione del referente dell'Amministrazione abilitato all'utilizzo della piattaforma, l'opzione di notifica di ricezione per gli SMS inviati. Le informazioni circa l'avvenuta consegna dovranno essere disponibili nella reportistica relativa ai messaggi inviati.

Ai fini della tariffazione ogni SMS inviato con notifica di ricezione sarà conteggiato come 1,2 SMS senza notifica. In altre parole, per ogni cinque SMS inviati con notifica di ricezione sarà scalato l'equivalente di 6 SMS dal plafond disponibile.

Il Concorrente dovrà prevedere che il collegamento tra la sede dell'Amministrazione e la propria rete, per l'accesso al centro servizi, sia realizzato, di norma, attraverso la rete Internet. Sarà tuttavia facoltà del concorrente prevedere, in aggiunta a detta modalità di collegamento, anche connessioni dedicate di cui al precedente paragrafo 5.2. In tal caso, qualora l'Amministrazione scelga per l'erogazione del servizio attraverso tali connessioni dedicate, corrisponderà al Fornitore i canoni di dette connessioni, e dell'eventuale CPE richiesto, in aggiunta ai costi del servizio di messaggistica SMS di base.

Il Concorrente dovrà inoltre specificare quali SLA è in grado di garantire per l'invio dei messaggi, inserendo a sistema i valori V definiti nella successiva Tabella 7:

- il tempo massimo entro il quale, nel 95% dei casi, è garantita la consegna degli SMS ai destinatari (limitatamente al caso in cui i terminali dei destinatari stessi risultino accessi e raggiungibili nell'ambito della copertura del Fornitore). Il valore indicato



nella colonna “SM” rappresenta il valore massimo che il concorrente dovrà garantire, mentre la colonna “Sm” serve a definire l’intervallo di valori nell’ambito del quale, con le modalità esposte nel disciplinare di gara, verrà attribuito il punteggio tecnico

- o la disponibilità del servizio di invio SMS di base, definito su base anno solare come il rapporto tra il tempo in cui tutta la catena end to end di responsabilità del fornitore risulta disponibile (nel quale quindi il servizio è interamente fruibile con le modalità sopra indicate) ed il tempo di misurazione. Il valore indicato nella colonna “Sm” rappresenta il valore minimo che il concorrente dovrà garantire, il valore indicato nella colonna “SM” serve a definire l’intervallo di valori nell’ambito del quale, con le modalità esposte nel disciplinare di gara, verrà attribuito il punteggio tecnico

Tabella 7

Servizi di messaggistica SMS di base	Sm	Valore garantito V da inserire a sistema	SM
Tempo massimo di consegna degli SMS	0,5 min		5 min
Disponibilità del servizio di invio SMS di base	98%		99,9%

Il tempo massimo di consegna degli SMS dovrà poter essere verificabile e considerarsi verificato, mediante test richiesti dall’Amministrazione Contraente (rif. § 12.3), con un insieme di 1.000 (mille) SMS campione, anche nell’ambito di più giorni lavorativi da concordare con l’Amministrazione, in qualunque area in cui sia fornito il servizio e in qualunque sede di Amministrazione Contraente.

Per la quantificazione dell’effettiva disponibilità del servizio raggiunta nell’anno solare, l’Amministrazione Contraente si baserà sui tempi di indisponibilità risultanti dalle comunicazioni con il *customer care*/assistenza tecnica relativamente alla segnalazione del guasto/malfunzionamento/disservizio e alla sua risoluzione. Si precisa a tal proposito che non saranno considerati ai fini del calcolo della disponibilità del servizio eventuali “ticket” riconducibili a malfunzionamenti imputabili al terminale d’utente o assenza di copertura.

6.1.2 Servizi di Messaggistica SMS avanzati

I servizi di messaggistica SMS avanzati si caratterizzano per specifici applicativi e/o contenuti, messi a disposizione dal Fornitore e gestiti dallo stesso, che si aggiungono alle funzioni di raccolta e trasporto delle informazioni di cui alla precedente sezione 6.1.1.



Tali servizi saranno descritti dal concorrente in risposta alla presente sezione del Capitolato e dovranno essere messi a disposizione delle Amministrazioni, “chiavi in mano” senza alcun onere ulteriore rispetto a quanto espresso nel piano tariffario di cui al successivo paragrafo 6.1.3. L’Amministrazione potrà altresì richiedere al Fornitore eventuali personalizzazioni del servizio e/o integrazioni con applicazioni e sistemi dell’Amministrazione stessa. Il Fornitore effettuerà in tal caso una quotazione delle attività necessarie, basandosi sul servizio di sviluppo e integrazione di cui al successivo paragrafo 9.7. Si sottolinea che ogni caratteristica che il concorrente dichiara come subordinata ad attività di sviluppo/integrazione non sarà valutata tecnicamente, essendo il punteggio tecnico assegnato esclusivamente a quanto incluso nel piano tariffario di cui al successivo paragrafo 6.1.3.

Il concorrente dovrà pertanto descrivere in dettaglio, nella Relazione Tecnica, i contenuti delle proprie realizzazioni che - in caso di aggiudicazione - le Amministrazioni interessate potranno richiedere alle tariffe del paragrafo 9.7, senza alcuna modifica, ma attraverso semplice personalizzazione di alcuni parametri di servizio.

Ad ulteriore chiarimento si precisa che se i servizi avanzati, anche se descritti nella presente sezione, sono basati su applicativi, contenuti e basi dati dell’Amministrazione, essi rientrano in quanto descritto nella precedente sezione 6.1.1, e quindi remunerati come tali. La tariffa eventualmente differenziata tra le due tipologie di servizio (base e avanzati) ha infatti come unica giustificazione la fornitura di applicativi e/o basi dati che qualificano il servizio, e sono mantenuti dal Fornitore.

I servizi di messaggistica SMS avanzati possono essere classificati nelle seguenti macro-aree:

- Servizi informativi per i cittadini, per lo scambio informativo fra Amministrazione e cittadini, previa registrazione ad una struttura informativa della prima (sito internet, centro servizi, etc.);
- Servizi informativi per il personale dell’Amministrazione/Ente, per lo scambio informativo fra Amministrazione e personale (per manifestazioni collettive, informazioni riguardanti particolari eventi, aggiornamenti, etc);
- Servizi interattivi, per l’invio di informazioni su specifica richiesta da parte di utenti (servizi di tipo “on demand”), siano essi cittadini o dipendenti dell’Amministrazione, per quanto concerne informazioni di propria utilità (traffico, viabilità, meteo, etc.);
- Servizi transazionali, per la prenotazione (esempio di ambiti: Sanità, Beni Culturali, etc.) e/o il pagamento (servizi di Mobilità, Rilascio di certificati, etc.) via SMS.



Taluni di questi servizi rispondono pertanto all'obiettivo di fornire informazioni ad un'ampia base di utenti di telefonia mobile, ovvero di ricevere/rilevare il consenso della pubblica opinione rispetto a specifici programmi dell'Amministrazione. Essi sono rivolti a cittadini, professionisti ed operatori di specifiche categorie professionali. Altri servizi possono invece essere caratterizzati da una loro diretta funzionalità alla esecuzione delle attività istituzionali delle Amministrazioni richiedenti per lo scambio comunicativo verso il proprio personale (invio o ricezione di comunicazioni verso reparti operativi, segnalazione dell'avvio del turno di presenza presso sedi decentrate, etc.).

Il concorrente dovrà:

- Definire i servizi proposti e le relative caratteristiche, con specifico riferimento a:
 - Ambiti di applicazione dei servizi
 - Eventuali basi informative e contenuti di proprietà - o comunque nella disponibilità - del concorrente e mantenute dallo stesso, e messe a disposizione dell'Amministrazione
 - Canali di accesso al servizio, ulteriori rispetto agli SMS (ad esempio *web*, IVR o call center, posta elettronica)
 - Profilatura degli utenti del servizio
- Descrivere gli aspetti tecnici dei sistemi e delle piattaforme utilizzate per i servizi, con specifico riferimento a:
 - Architettura fisica e logica del sistema che eroga il servizio, con particolare attenzione alla connessione tra sede dell'Amministrazione e centro servizi del concorrente, nelle varie alternative eventualmente previste, e menzionando se e come vi siano terze parti coinvolte. In ogni caso, il concorrente dovrà prevedere che il collegamento tra la sede dell'Amministrazione e la propria rete, per l'accesso al centro servizi, sia realizzato, di norma, attraverso la rete Internet. Sarà tuttavia facoltà del concorrente prevedere, in aggiunta a detta modalità di collegamento, anche connessioni dedicate di cui al precedente paragrafo 5.2. In tal caso, qualora l'Amministrazione scelga per l'erogazione del servizio attraverso tali connessioni dedicate, corrisponderà al Fornitore i canoni di dette connessioni, e dell'eventuale CPE richiesto, in aggiunta ai costi del servizio di messaggistica SMS avanzato
 - Applicazione per la gestione del servizio da parte dell'Amministrazione, evidenziando gli aspetti relativi alla sicurezza (meccanismi di autenticazione, etc)



- Capacità del sistema in termini di numero massimo di utenti raggiungibili, e velocità di servizio (SMS/s) garantite per inviare/ricevere SMS, evidenziando il rapporto tra i valori massimi messi a disposizione dal sistema, e quelli attesi negli scenari tipici di utilizzo che il concorrente stesso dovrà descrivere
- Implementazione dei messaggi lunghi di testo, e numero massimo di caratteri inviabili

Sarà considerata caratteristica migliorativa la funzionalità di notifica di ricezione degli SMS inviati. L'opzione, se offerta dal concorrente, sarà attivabile facoltativamente, a discrezione del referente dell'Amministrazione abilitato all'utilizzo della piattaforma. Le informazioni circa l'avvenuta consegna dovranno essere disponibili nella reportistica relativa ai messaggi inviati, di cui nel seguito. Ai fini della tariffazione ogni SMS inviato con notifica di ricezione sarà conteggiato come 1,2 SMS senza notifica. In altre parole, per ogni cinque SMS inviati con notifica di ricezione sarà scalato l'equivalente di 6 SMS dal plafond disponibile.

Così come per i servizi di messaggistica SMS di base, Il Fornitore dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione, via *web*, la reportistica relativa ai pacchetti di SMS acquistati, agli SMS inviati (e ai relativi attributi, tra cui gli eventuali dettagli sulla consegna dei messaggi), e al numero di SMS ancora disponibili nell'ambito dei pacchetti acquistati. La ricchezza delle informazioni disponibili nella reportistica saranno oggetto di valutazione tecnica, così come la possibilità di esportare i dati di reportistica (formati txt e/o csv e/o xls), e funzioni aggiuntive per la ricerca e il filtraggio dei messaggi inviati e i relativi criteri (mittente/destinatario, id. messaggio, data e ora di invio/ricezione, etc).

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

Il Concorrente dovrà inoltre specificare quali SLA è in grado di garantire per l'invio dei messaggi, inserendo a sistema i valori V definiti nella successiva Tabella 8:

- il tempo massimo entro il quale, nel 95% dei casi, è garantita la consegna degli SMS ai destinatari (limitatamente al caso in cui i terminali dei destinatari stessi risultino accessi e raggiungibili nell'ambito della copertura del Fornitore). Il valore indicato nella colonna "SM" rappresenta il valore massimo che il concorrente dovrà garantire, mentre la colonna "Sm" serve a definire l'intervallo di valori nell'ambito del quale, con le modalità esposte nel disciplinare di gara, verrà attribuito il punteggio tecnico
- la disponibilità dei servizi di invio SMS avanzati, definito su base anno solare come il rapporto tra il tempo in cui tutta la catena end to end di responsabilità del fornitore risulta disponibile (nel quale quindi il servizio è interamente fruibile con le modalità sopra indicate) ed il tempo di misurazione. Il valore indicato nella colonna "Sm" rappresenta il valore minimo che il concorrente dovrà garantire, il



valore indicato nella colonna “SM” serve a definire l’intervallo di valori nell’ambito del quale, con le modalità esposte nel disciplinare di gara, verrà attribuito il punteggio tecnico

Tabella 8

Servizi di messaggistica SMS avanzati	Sm	Valore garantito V da inserire a sistema	SM
Tempo massimo di consegna degli SMS	0,5 min		5 min
Disponibilità dei Servizi di messaggistica SMS avanzati	98%		99,9%

Il tempo massimo di consegna degli SMS dovrà poter essere verificabile e considerarsi verificato, mediante test richiesti dall’Amministrazione Contraente (rif. sez.12.3), con un insieme di 1.000 (mille) SMS campione, anche nell’ambito di più giorni lavorativi da concordare con l’Amministrazione, in qualunque area in cui sia fornito il servizio e in qualunque sede di Amministrazione Contraente.

Per la quantificazione dell’effettiva disponibilità del servizio raggiunta nell’anno solare, l’Amministrazione Contraente si baserà sui tempi di indisponibilità risultanti dalle comunicazioni con il *customer care*/assistenza tecnica relativamente alla segnalazione del guasto/malfunzionamento/disservizio e alla sua risoluzione. Si precisa a tal proposito che non saranno considerati ai fini del calcolo della disponibilità del servizio eventuali “ticket” riconducibili a malfunzionamenti imputabili al terminale d’utente o assenza di copertura.

6.1.3 Modalità di tariffazione dei servizi di messaggistica SMS

Il servizio di messaggistica SMS di base è tariffato a pacchetti di SMS. Per il servizio sono previste (e richieste dal Sistema per la presentazione dell’Offerta Economica) le seguenti tariffe:

- pacchetto da 5.000 messaggi RPA;
- pacchetto da 30.000 messaggi non RPA;
- pacchetto da 100.000 messaggi non RPA.

Per “messaggi RPA” si intendono quelli diretti ad utenze mobili in Convenzione appartenenti alla medesima Amministrazione, e per “messaggi non RPA” quelli inviati verso tutte le altre numerazioni mobili.



Il Fornitore dovrà comunicare al Responsabile dell'Amministrazione il raggiungimento del 70% della entità del pacchetto acquistato. In mancanza di tale comunicazione, e per 10 (dieci) giorni solari dopo l'adempimento della stessa, il Fornitore dovrà continuare a garantire l'erogazione del servizio, anche dopo l'esaurimento del pacchetto, alle tariffe previste al paragrafo 4.7 per i singoli SMS RPA, ovvero SMS non RPA, con una riduzione del 10% (dieci percento).

In caso di superamento del numero di messaggi previsti nel pacchetto richiesto, e qualora l'Amministrazione non volesse procedere all'acquisto di un nuovo pacchetto, scelto secondo le proprie esigenze, i singoli SMS in eccedenza saranno tariffati secondo quanto previsto 4.7 per i singoli SMS RPA, ovvero SMS non RPA.

Anche i servizi di messaggistica SMS avanzati sono tariffati a pacchetti di SMS. Più in dettaglio, è prevista (e richiesta dal Sistema per la presentazione dell'Offerta Economica) la seguente tariffa:

- pacchetto da 50.000 messaggi non RPA;

il Fornitore metterà a disposizione dell'Amministrazione ordinante i servizi (comprensivi della fornitura di applicativi e/o contenuti che qualificano il servizio e sono messi a disposizione e gestiti dal Fornitore) senza alcun onere ulteriore rispetto al prezzo del pacchetto di 50.000 SMS relativo ai servizi di messaggistica SMS avanzati. Qualora nell'esercizio del servizio si esaurisca il quantitativo di 50.000 messaggi, la fornitura di pacchetti successivi di SMS sarà tariffata ai prezzi previsti per il servizio di messaggistica SMS di base, a seconda quindi del tipo di pacchetto scelto dall'Amministrazione (5.000 messaggio RPA, 30.000 o 100.000 messaggi non RPA).

6.2 Servizi di Posta Elettronica

6.2.1 Servizi di "push e-mail"

Il concorrente dovrà offrire servizi evoluti di notifica in tempo reale delle e-mail, comunemente detto di "*push e-mail*":

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

Per il servizio di push e-mail sono richieste le seguenti due varianti, che corrispondono a due differenti voci di prezzo (rif. 6.2.2):



1. modalità/architettura che prevede l'installazione di *software* specifico su server dell'Amministrazione (anche fisicamente coincidente con il server di posta elettronica). Tale *software*, interfacciandosi con il server di posta elettronica dell'Amministrazione, 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;
2. modalità/architettura che non prevede l'installazione di *software* specifico sul server dell'Amministrazione. Tale architettura prevede tipicamente un meccanismo di *polling*, da parte di una piattaforma che gestisce il servizio e che si trova presso la rete dell'operatore o di un suo partner, sulle caselle di posta elettronica su cui è attivo il servizio. Il successivo invio delle e-mail agli utenti mobili deve avvenire comunque in modalità *push*: in altri termini, non deve essere il terminale mobile a effettuare il polling sulle caselle di posta elettronica. Questa modalità deve consentire l'impostazione, da parte dell'utente, delle caselle di posta elettronica su cui abilitare il servizio (ad esempio, su server di posta dell'Amministrazione accessibile in modalità POP3, caselle di un *service provider*, etc.).

Il concorrente dovrà offrire almeno un sistema di *push e-mail* per ciascuna delle due modalità/architetture di servizio sopra citate, e descriverne in relazione tecnica le caratteristiche peculiari, così come previsto nell'Allegato 2 - Modello di relazione tecnica. Per quanto riguarda la modalità/architettura 1, ferma restando la possibilità di offrire, in aggiunta, ulteriori sistemi, è richiesta l'offerta, quale requisito minimo, del sistema basato su software "Blackberry Enterprise Server (BES)", in ragione della sua attuale diffusione presso le Amministrazioni, anche in virtù della sua presenza nelle precedenti edizioni della convenzione. Nel caso in cui, oltre al predetto sistema "BES", il concorrente offra ulteriori sistemi, dovrà specificare se anche questi permettano la realizzazione di applicazioni da integrare con la piattaforma di push e-mail, che consentano l'accesso remoto, in modalità pull o push, alle informazioni che risiedono sui sistemi dell'Amministrazione (rif. 9.7).

Per quanto riguarda la modalità/architettura di cui al punto 2, non è previsto alcun limite minimo al numero di utenze richieste per Amministrazione, cui subordinare l'attivazione del servizio. Limitatamente invece alla modalità/architettura di cui al punto 1, il concorrente dovrà indicare, per ciascuna soluzione proposta, il numero minimo *m* di utenze push e-mail dell'Amministrazione, con il vincolo che tale numero minimo *m* non potrà comunque essere superiore a 10.

Di seguito sono riportate le caratteristiche che devono essere supportate:

- invio e ricezione in tempo reale dei messaggi di posta elettronica (limitatamente alla modalità/architettura di cui al precedente punto 2, in cui si prevedano meccanismi di



interrogazione - *polling* - da parte della piattaforma che gestisce il servizio sulle caselle di posta, la ricezione verrà comunque considerata in tempo reale);

- delivery verso i terminali dei principali formati di allegati (almeno documenti .doc, .xls, .ppt, .pdf, .txt).

I servizi di push e-mail devono essere garantiti sia in eventuali situazioni di *roaming nazionale* (se utilizzato dal fornitore per garantire la copertura nazionale di cui alla sezione 3) sia di *roaming internazionale*.

Per ciascuna delle soluzioni di *push e-mail* offerte, il concorrente dovrà proporre terminali che supportino il servizio, in risposta ed in conformità a quanto indicato nella successiva sezione 8.2.2.

Il Concorrente dovrà specificare la compatibilità delle soluzioni offerte con le più diffuse piattaforme di mail (Microsoft, Lotus, etc.) e le modalità previste per il collegamento del Server dell'Amministrazione con la rete mobile dell'operatore.

Per la soluzione architetturale di cui al punto 1, deve inoltre essere garantita la sicurezza *end-to-end*, lungo la tratta *server*-terminale (dove per *server* si intende il server di posta elettronica dell'Amministrazione) almeno attraverso:

- la gestione delle credenziali di accesso;
- un sistema di cifratura equivalente a TDES/AES per il trasferimento dei messaggi

Ulteriori caratteristiche richieste per la soluzione architetturale di cui al punto 1 sono:

- Sincronizzazione del calendario;
- Sincronizzazione della rubrica.

Sempre con riferimento alla modalità/architettura prevista al precedente punto 1, il Fornitore dovrà, in alternativa:

- fornire il *software* da installare sul server dell'Amministrazione;
- qualora l'Amministrazione abbia già in esercizio il medesimo prodotto di push e-mail acquisito precedentemente all'adesione alla convenzione di cui alla presente gara, effettuare gratuitamente l'aggiornamento del *software* alla più recente versione commercializzata, su richiesta che l'Amministrazione formulerà nel corso della durata del contratto attuativo.

Ancora con riferimento alla modalità/architettura prevista al punto 1, il fornitore dovrà fornire supporto alle Amministrazioni per le attività di:

- installazione del *software* sul *server* dell'Amministrazione. A tal proposito, il Fornitore dovrà precisare gli eventuali impatti che tale operazione possa comportare sulla normale operatività dei sistemi di posta dell'Amministrazione;



- attivazione delle utenze sul sistema di push e-mail installato sui sistemi dell'Amministrazione;
- eventuale installazione/abilitazione di nuove funzionalità, successivamente alla prima installazione;
- migrazione/installazione del *software* su un nuovo *hardware*, successivamente alla prima installazione.

Tali attività, comprese nel canone mensile del servizio di push e-mail di cui oltre, saranno erogate in modalità "remota" (via telefono, e in aggiunta e-mail).

Per la soluzione architetture al punto 2, deve essere garantita la sicurezza tra il terminale e la piattaforma che gestisce il servizio almeno tramite la gestione delle credenziali di accesso. Inoltre, il concorrente dovrà indicare il numero di caselle di posta elettronica attivabili per ciascuna singola utenza, specificando altresì i protocolli supportati (almeno POP3) e gli eventuali parametri da configurare.

Infine dovranno essere indicati, per entrambe le architetture di cui ai punti 1 e 2, i parametri di qualità del servizio V che il concorrente si impegna a garantire, e che dovrà inserire a sistema:

- Tempo medio di consegna (delivery) dei messaggi (push). Il valore indicato nella colonna "SM" rappresenta il valore massimo che il concorrente dovrà garantire, mentre la colonna "Sm" serve a definire l'intervallo di valori nell'ambito del quale, con le modalità esposte nel disciplinare di gara, verrà attribuito il punteggio tecnico;
- Percentuale di messaggi correttamente scambiati tra terminale e mail server (in entrambe le direzioni). Il valore indicato nella colonna "Sm" rappresenta il valore minimo che il concorrente dovrà garantire, il valore indicato nella colonna "SM" serve a definire l'intervallo di valori nell'ambito del quale, con le modalità esposte nel disciplinare di gara, verrà attribuito il punteggio tecnico;
- Percentuale di disponibilità temporale media del servizio (si escludano i disservizi imputabili al terminale utente e dall'assenza di copertura). Il valore indicato nella colonna "Sm" rappresenta il valore minimo che il concorrente dovrà garantire, il valore indicato nella colonna "SM" serve a definire l'intervallo di valori nell'ambito del quale, con le modalità esposte nel disciplinare di gara, verrà attribuito il punteggio tecnico.



Si precisa che, nel caso in cui il concorrente offra più di una soluzione per la stessa architettura, dovrà indicare lo SLA garantito qualunque sia la soluzione scelta dall'Amministrazione (quindi il peggiore tra quelli delle diverse soluzioni offerte).

Tabella 9

Architettura 1: Riepilogo parametri QoS Push Mail	Sm	Valore garantito V da inserire a sistema	SM
Tempo Medio di consegna (delivery) dei messaggi (push)	0,5 min		5 min
Percentuale di messaggi correttamente scambiati tra terminale e mail server	99%		99,9 %
Percentuale di disponibilità del servizio nell'arco di ogni anno solare	97 %		99,9 %

Tabella 10

Architettura 2: Riepilogo parametri QoS Push Mail	Sm	Valore garantito V da inserire a sistema	SM
Tempo Medio di consegna (delivery) dei messaggi (push)	5 min		15 min
Percentuale di messaggi correttamente scambiati tra terminale e mail server	99%		99,9 %
Percentuale di disponibilità del servizio nell'arco di ogni anno solare	97 %		99,9 %

Di seguito la definizione di dettaglio dei parametri succitati.

1. Tempo Medio di consegna (delivery) dei messaggi (push)

$$T_i = T_{term,i} - T_{server,i}$$



$$T_x = \sum_{i=1}^N T_i / N$$

dove:

$T_{term,i}$ è pari all'istante di tempo in cui la mail è stata correttamente consegnata sul terminale alla prova i-sima (identificato dall'avviso da parte del terminale che è presente una nuova mail da leggere)

$T_{server,i}$ è pari all'istante di tempo in cui la mail è stata depositata sul server di posta dell'amministrazione (outbox) durante la prova i-sima

N è il numero delle rilevazioni effettuate

T_x individua tempo medio di delivery di push delle mail

2. Percentuale di messaggi correttamente scambiati tra terminale e mail server:
è definito come valor medio (considerando lo stesso numero di messaggi in entrambe le direzioni) tra i seguenti valori:

- Percentuale di messaggi correttamente scambiati tra mail server - Inbox e terminale

$$A_{100} = 100 \times \frac{NUM_MAIL_TERMINALE}{NUM_MAIL_SERVER}$$

Con

$NUM_MAIL_TERMINALE$ = numero di nuove mail segnalate sul display del terminale alla fine del periodo di analisi;

NUM_MAIL_SERVER = numero di nuove mail pervenute al server di posta e depositate nella cartella Inbox (o equivalente) durante il periodo di analisi

- Percentuale di messaggi correttamente scambiati tra mail server - Outbox e terminale

$$B_{100} = 100 \times \frac{NUM_MAIL_SERVER}{NUM_MAIL_TERMINALE}$$

Con



NUM_MAIL_SERVER = numero di nuove mail pervenute al server di posta e depositate nella cartella Outbox (o equivalente) durante il periodo di analisi

NUM_MAIL_TERMINALE = numero di mail per cui si è tentato l'invio da terminale (selezione dell'opzione "invia" o equivalente) durante il periodo di analisi;

3. Percentuale di disponibilità del servizio

$$D_{100} = 100 \times \frac{T_{up}}{(T_{up} + T_{Down})}$$

dove:

T_{up} è pari al tempo in cui tutta la catena *end to end* risulta disponibile e nel quale il servizio è fruibile con le modalità e le tempistiche sopra indicate

T_{down} è pari al tempo in cui almeno un elemento della catena *end to end* di funzionamento del servizio risulti non disponibile e non sia possibile usufruire del servizio con le modalità e le tempistiche sopra indicate. Sono da ritenersi confini della catena *end to end* ed esclusi da essa i sistemi la cui operatività sia a carico e sotto la responsabilità della P.A., così come i terminali mobili.

Si assume che ai fini della prova sia sempre disponibile una copertura dati di tipo GPRS o superiore.

I tempi medi di consegna e le percentuali di messaggi correttamente scambiati tra terminale e mail server dovranno poter essere verificabili e considerarsi verificati, mediante test richiesti dall'Amministrazione Contraente (rif. § 12.3), con un insieme di 1.000 (mille) messaggi campione, anche nell'ambito di più giorni lavorativi da concordare con l'Amministrazione, in qualunque area in cui sia fornito il servizio e in qualunque sede di Amministrazione Contraente.

Per la quantificazione dell'effettiva disponibilità del servizio raggiunta nell'anno solare, l'Amministrazione Contraente si baserà sui tempi di indisponibilità risultanti dalle comunicazioni con il *customer care*/assistenza tecnica relativamente alla segnalazione del guasto/malfunzionamento/disservizio e alla sua risoluzione.

6.2.2 Modalità di tariffazione dei servizi di push e-mail

Per il servizio di push e-mail con architettura di tipo 1 è prevista (e richiesta dal Sistema per la presentazione dell'Offerta Economica) la seguente tariffa:



- Canone per il servizio di push e-mail con installazione di *software* specifico su server dell'Amministrazione (canone mensile per utenza).

Tale canone il Fornitore è da intendersi comprensivo del prezzo delle licenze *software*, nonché di ogni attività prevista nel presente capitolato relativamente al servizio (installazione, configurazione, attivazione, supporto e gestione, etc.).

In casi di durata del contratto inferiori a 12 mesi, ai canoni mensili per il servizio di push e-mail con installazione di *software* specifico su server dell'Amministrazione si applicheranno i fattori correttivi di cui al paragrafo 1.2.

Per il servizio di push e-mail con architettura di tipo 2 è prevista (e richiesta dal Sistema per la presentazione dell'Offerta Economica) la seguente tariffa:

- Canone per il servizio di push e-mail senza installazione di *software* specifico su server dell'Amministrazione (canone mensile per utenza).

In entrambi i casi, i canoni relativi ai servizi di push e-mail non includono il traffico dati sviluppato, che viene tariffato secondo quanto al paragrafo nel paragrafo 5.3.



7. SERVIZI DI DEVICE MANAGEMENT E WORKFORCE AUTOMATION

7.1 Servizio di Mobile Device Management

Il concorrente dovrà offrire un servizio di “Mobile Device Management” che consenta all’Amministrazione di gestire, controllare e mettere in sicurezza i dispositivi mobili in qualunque momento durante l’intero ciclo di vita degli stessi. Il servizio offerto deve essere erogato dal fornitore in modalità *Software as a Service*, fruito cioè dalle Amministrazioni via *web* senza la necessità di installazione su *hardware* proprietario³, e deve permettere di effettuare da remoto le seguenti operazioni minime sui terminali gestiti:

- Configurazione dei dispositivi (ad esempio: impostazione APN, configurazione client di posta, policy di sicurezza);
- Blocco del dispositivo e cancellazione dei dati sensibili, per far fronte ad eventi di furto o smarrimento;
- Distribuzione di applicativi da remoto.

Per quanto riguarda i terminali gestiti, il servizio offerto deve consentire le suddette operazioni minime su almeno:

- uno dei sistemi operativi tra quelli dei terminali radiomobili di tipologia *telefoni* - categoria *top* (rif. § 8.2.2);
- uno dei sistemi operativi tra quelli dei terminali radiomobili di tipologia *telefoni* - categoria *intermedia* (rif. § 8.2.2);
- uno dei sistemi operativi tra quelli dei terminali radiomobili di tipologia *tablet* - categoria *7 pollici* (rif. § 8.2.3);
- uno dei sistemi operativi tra quelli dei terminali radiomobili di tipologia *tablet* - categoria *10 pollici* (rif. § 8.2.3).

E’ richiesto al concorrente di:

³ Per hardware proprietario non si intendono i dispositivi mobili gestiti dal servizio, sui quali la soluzione proposta potrà prevedere la possibilità di installare software e applicazioni



1. indicare le modalità attraverso le quali il servizio sarà accessibile all'amministrazione: solo portale *web* (caratteristica minima) o, in aggiunta e quale caratteristica migliorativa, Call Center.
2. di descrivere l'architettura prevista per l'erogazione del servizio, precisando anche sistemi/macchine su cui si basa, la loro dislocazione e collegamento, e tutti gli aspetti utili a qualificare il sistema in termini sia di affidabilità, sia di sicurezza dei dati custoditi e resi accessibili. Sempre ai fini della valutazione della sicurezza, il concorrente dovrà specificare il livello di autorizzazioni previsto per effettuare le operazioni di gestione dei terminali da parte del personale autorizzato dall'Amministrazione, sia attraverso l'interfaccia web, sia eventualmente tramite Call Center;
3. di dettagliare modalità e caratteristiche con cui sono implementate le operazioni minime sui terminali gestiti sopra richieste, nonché eventuali ulteriori funzionalità migliorative della soluzione proposta, tra cui, a titolo esemplificativo:
 - localizzazione da remoto del terminale in caso di smarrimento o furto;
 - limitazione/inibizione delle funzionalità di base del terminale in caso di utilizzo non compatibile con le normali esigenze di servizio che l'Amministrazione dovesse rilevare;
 - procedure per *backup* e *recovery*;
 - inventariazione dei terminali, ed eventualmente delle applicazione installate sugli stessi;

Sarà considerata caratteristica migliorativa la possibilità di supportare una vasta gamma di sistemi operativi, indipendentemente dalla loro presenza tra i terminali offerti in convenzione, in virtù del concetto del "Bring Your Own Device" o "BYOD". A tal fine verrà assegnato un punteggio tecnico, come dettagliato nel disciplinare di gara, al supporto delle seguenti "famiglie" di sistemi operativi: Android, iOS, Blackberry, Windows e Symbian. Si precisa a tal fine che:

- una famiglia di sistemi operativi sarà considerata supportata se il servizio di *device management* supporterà almeno una versione/release del SO. Ad esempio, la famiglia windows verrà considerata supportata se il servizio offerto garantirà il supporto di almeno una release di windows phone e/o di windows mobile;
- che, ai fini del punteggio tecnico, verrà considerato il numero delle predette famiglie, indipendentemente dal numero di versioni/release della stessa famiglia.

Il Concorrente dovrà specificare, inserendolo a sistema, il valore V garantito per la disponibilità del servizio di *device management*, definito su base anno solare come il rapporto tra il tempo in cui tutta la catena end to end di responsabilità del fornitore



risulta disponibile (nel quale quindi il servizio è interamente fruibile) ed il tempo di misurazione. Il valore indicato nella colonna “Sm” rappresenta il valore minimo che il concorrente dovrà garantire, mentre la colonna “SM” serve a definire l’intervallo di valori nell’ambito del quale, con le modalità esposte nel disciplinare di gara, verrà attribuito il punteggio tecnico.

Tabella 11

Servizio di <i>device management</i>	Sm	Valore garantito V da inserire a sistema	SM
Disponibilità del servizio	95%		99,9%

Per la quantificazione dell’effettiva disponibilità del servizio raggiunta nell’anno solare, l’Amministrazione Contraente si baserà sui tempi di indisponibilità risultanti dalle comunicazioni con il *customer care*/assistenza tecnica relativamente alla segnalazione del guasto/malfunzionamento/disservizio e alla sua risoluzione. Si precisa a tal proposito che non saranno considerati ai fini del calcolo della disponibilità del servizio eventuali “ticket” riconducibili a malfunzionamenti imputabili al terminale d’utente o assenza di copertura.

7.2 Servizi di Workforce Automation

Il concorrente dovrà offrire almeno un servizio di *Workforce Automation* applicabile al settore della Pubblica Amministrazione. Le applicazioni di interesse sono quelle che consentono di migliorare l’efficienza dei servizi offerti dalla Pubblica Amministrazione, ottimizzandone i processi e riducendone i costi di gestione. A titolo di esempio, non esaustivo:

- rilevamento e gestione presenze;
- gestione dei sopralluoghi/rapporti di lavoro;
- verifica pagamenti;
- gestione multe e verbali.

Tali servizi dovranno basarsi su una componente “server”, installata su hardware dell’Amministrazione e/o messa a disposizione dal fornitore in modalità “Software as a Service”, e su applicazioni “client” da installarsi sui terminali radiomobili (telefoni e tablet) di cui alla successiva sezione 8.2.

Così come i servizi di messaggistica SMS avanzati (rif. 6.1.2) i servizi di *workforce automation* che saranno descritti dal concorrente in risposta alla presente sezione del



Capitolato dovranno essere messi a disposizione delle Amministrazioni, “chiavi in mano” senza alcun onere ulteriore rispetto a quanto espresso nel piano tariffario di cui al successivo paragrafo 7.3. L’Amministrazione potrà altresì richiedere al Fornitore eventuali personalizzazioni del servizio e/o integrazioni con applicazioni e sistemi dell’Amministrazione stessa. Il Fornitore effettuerà in tal caso una quotazione delle attività necessarie, basandosi sul servizio di sviluppo e integrazione di cui al successivo paragrafo 9.7. Si sottolinea che ogni caratteristica che il concorrente dichiara come subordinata ad attività di sviluppo/integrazione non sarà valutata tecnicamente, essendo il punteggio tecnico assegnato esclusivamente a quanto incluso nel piano tariffario di cui al successivo paragrafo 7.3.

Il concorrente dovrà pertanto descrivere in dettaglio, nella Relazione Tecnica, i contenuti delle proprie realizzazioni che - in caso di aggiudicazione - le Amministrazioni interessate potranno richiedere alle tariffe del paragrafo 7.3, senza alcuna modifica, ma attraverso semplice personalizzazione di alcuni parametri di servizio.

Il concorrente dovrà:

- Definire i servizi proposti e le relative caratteristiche, con specifico riferimento agli ambiti di applicazione e alle modalità di configurazione/accesso/erogazione dei servizi, indicando quali siano, tra quelli offerti in risposta al successivo paragrafo 8.2, i terminali utilizzati per fruire dei servizi;
- Descrivere gli aspetti tecnici dei sistemi e delle piattaforme utilizzate, con specifico riferimento all’architettura della componente *server* agli aspetti relativi all’affidabilità e sicurezza.

Il Concorrente dovrà inoltre specificare, inserendolo a sistema, il valore V garantito per la disponibilità dei servizi di *workforce automation* offerti, valore definito su base anno solare come il rapporto tra il tempo in cui tutta la catena end to end di responsabilità del fornitore risulta disponibile (nel quale quindi il servizio è interamente fruibile) ed il tempo di misurazione. Il valore indicato nella colonna “Sm” rappresenta il valore minimo che il concorrente dovrà garantire, mentre la colonna “SM” serve a definire l’intervallo di valori nell’ambito del quale, con le modalità esposte nel disciplinare di gara, verrà attribuito il punteggio tecnico.

Tabella 12

Servizi di <i>workforce automation</i>	Sm	Valore garantito V da inserire a sistema	SM
Disponibilità del servizio	95%		99,9%



Per la quantificazione dell'effettiva disponibilità del servizio raggiunta nell'anno solare, l'Amministrazione Contraente si baserà sui tempi di indisponibilità risultanti dalle comunicazioni con il *customer care*/assistenza tecnica relativamente alla segnalazione del guasto/malfunzionamento/disservizio e alla sua risoluzione. Si precisa a tal proposito che non saranno considerati ai fini del calcolo della disponibilità del servizio eventuali "ticket" riconducibili a malfunzionamenti imputabili al terminale d'utente o assenza di copertura.

7.3 Modalità di tariffazione

Per il servizio di *device management* è prevista (e richiesta dal Sistema per la presentazione dell'Offerta Economica) la seguente tariffa:

- Canone mensile per terminale gestito.

Per i servizi di *workforce automation*, è prevista (e richiesta dal Sistema per la presentazione dell'Offerta Economica) un'unica tariffa, comprensiva sia della componente *server* sia di quella *client*:

- Canone mensile per ciascun telefono/tablet su cui è installato il client per la fruizione del servizio.

Per entrambi i servizi, nei casi di durata del contratto inferiori a 12 mesi, ai canoni mensili di cui sopra si applicheranno i fattori correttivi di cui al paragrafo 1.2.



8. SIM E TERMINALI RADIOMOBILI

8.1 SIM

Per l'utilizzo dei servizi di seconda, terza e quarta generazione è necessario fornire almeno una SIM card per utenza, a cui è associato il profilo di servizio della singola utenza. Nei successivi paragrafi sono indicate le caratteristiche e le funzioni richieste.

8.1.1 Caratteristiche delle SIM e funzioni associate

Il fornitore dovrà consegnare SIM di nuova generazione (minimo a 128 Kbytes di memoria e comunque con il supporto di tutte le funzionalità previste dall'operatore per l'utilizzo dei propri servizi), con funzionalità di USIM (UMTS/LTE). Il concorrente potrà altresì offrire, dichiarandolo nella Relazione Tecnica, SIM con memoria superiore a 128 Kbytes.

Le SIM dovranno essere, a scelta dell'Amministrazione, sia di tipo standard, sia micro o nano, indipendentemente dalla presenza, nel listino dei terminali di cui oltre, di apparati che necessitino di tali tipologie di SIM.

Il concorrente dovrà inoltre impiegare le funzionalità *SIM Application Toolkit* per meglio personalizzare e rendere più facilmente utilizzabili i servizi proposti, a titolo di esempio:

- *Profile download;*
- *Proactive SIM;*
- *Menu selection;*
- *Data download;*
- *Call control.*

Il concorrente dovrà descrivere nella Relazione Tecnica tutte le funzionalità offerte e le possibili applicazioni a suo avviso utili per l'Amministrazione. Tali funzionalità dovranno essere gratuite per le Amministrazioni che le richiederanno, e il concorrente dovrà esplicitamente indicare:

- Le condizioni di fruibilità delle predette funzionalità, ivi compreso ogni aspetto che possa limitarne/condizionarne la fruizione;
- Tempi e modalità di attivazione.

Tali funzionalità saranno oggetto di valutazione tecnica come precisato nel disciplinare di gara. Il Fornitore sarà tenuto, su richiesta delle Amministrazioni contraenti, a mettere a disposizione le predette funzionalità, con le condizioni, con le modalità e nei tempi dichiarati in Relazione Tecnica.



Il concorrente dovrà inoltre prevedere ed attuare l'aggiornamento automatico dei profili di utente, sia per il caricamento iniziale sia per i successivi aggiornamenti, con i riferimenti agli Operatori con i quali esistono accordi di *roaming* internazionale e rendono disponibile i servizi di trasmissione dati. Ciò al fine di garantire, per tutta la durata dei contratti originati dalla convenzione di cui alla presente gara, in caso di scelte multiple possibili, l'aggancio automatico del terminale alla rete di quegli Operatori in grado di fornire il servizio più esteso disponibile in quel territorio.

8.1.2 Servizio di doppia SIM

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione, alle Amministrazioni richiedenti e per le utenze da esse indicate, il servizio di doppia SIM, che consiste nel fornire ad una stessa utenza due SIM card, associate ad uno stesso numero telefonico, con possibilità di qualificare i servizi a discrezione dell'utente (es. abilitare una SIM al traffico voce e l'altra al traffico dati, oppure consentire entrambe le abilitazioni su entrambe le SIM).

8.1.3 SIM dati per l'utilizzo in applicazioni *machine to machine*

Il Fornitore, su richiesta dell'Amministrazione, dovrà fornire SIM abilitate al solo traffico dati ed SMS, che l'Amministrazione stessa utilizzerà in servizi detti "*machine to machine*", che trovano applicazione in svariati ambiti (controlli ambientali, controlli industriali, sicurezza, etc.) caratterizzati anche dalla presenza di apparecchiature speciali.

8.2 Terminali radiomobili

Il servizio di noleggio e manutenzione di terminali radiomobili prevede che l'Amministrazione possa richiedere, con le modalità descritte nei paragrafi 11.1, 11.2.1 e 11.2.2, un numero di apparati radiomobili, al netto delle scorte di cui al paragrafo 8.2.5, minore o uguale al numero di SIM richieste.

Per il servizio di assistenza e manutenzione incluso nei canoni di noleggio dei terminali, si rimanda alla sezione 9.3.1.

8.2.1 Caratteristiche della fornitura

Sono nel seguito indicate le tre tipologie di terminali previste (telefoni, tablet e modem per computer portatili), a loro volta suddivise, ad eccezione dei modem, in categorie. Per ciascuna tipologia e categoria di terminale sono definite nei successivi sotto-paragrafi le caratteristiche minime e, ad eccezione dei modem, quelle migliorative. Il concorrente dovrà offrire, per ciascuna di dette tipologie e categorie, una varietà di apparati radiomobili specificando e dettagliando, per ciascun terminale, tutte le caratteristiche tecniche minime e migliorative possedute dal terminale.



Le Amministrazioni potranno scegliere liberamente, all'atto di emissione dell'Ordinativo di Fornitura, all'interno dell'elenco dei suddetti terminali offerti.

8.2.2 Tipologia Telefoni

Sono richieste, quali caratteristiche minime comuni a tutti i telefoni:

- abilitazione al servizio voce GSM ed UMTS;
- abilitazione al servizio dati GPRS ed UMTS;
- funzionamento alle bande 900, 1800 e 2100 MHz;
- servizi di messaggistica testuale (SMS) e multimediale (MMS);
- vivavoce incorporato;
- connettività USB, che sarà considerata supportata anche nel caso in cui il terminale offra una interfaccia fisica diversa (eventualmente proprietaria) e tale interfaccia possa essere collegata ad un dispositivo con porta USB tramite apposito cavo fornito in dotazione.

Per tutti i telefoni deve essere garantito il rispetto dei limiti di SAR localizzato (capo) di 2,0 watts/kg, come da allegato II della Raccomandazione del Consiglio del 12 luglio 1999 relativa alla limitazione dell'esposizione della popolazione ai campi elettromagnetici da 0 Hz a 300 GHz.

Tutti gli apparati dovranno essere consegnati nuovi, inusati, con libretto di istruzioni in lingua italiana, e completi dei seguenti accessori originali facenti parte della fornitura base:

- eventuale *software* di connessione al PC, se il terminale lo prevede (incluso nella confezione o disponibile mediante *download*);
- batteria;
- carica batterie conforme ai requisiti di progettazione ecocompatibile definiti dal Regolamento N. 278/2009 della Commissione del 6 aprile 2009;
- auricolare;
- cavo USB.

Sono di seguito indicati gli ulteriori requisiti minimi, relativi a numero di telefoni offerti e caratteristiche tecniche, specifici per categoria:



Tabella 13

	Categoria Top	Categoria Intermedia	Categoria Base
Numero minimo terminali	4	3	2
Ulteriori servizi di rete	HSDPA, HSUPA	HSDPA	-
Ulteriori bande	GSM 850, 1900 (Quad-Band)	GSM 850, 1900 (Quad-Band)	-
Connettività	Bluetooth	Bluetooth	-
Ampiezza display (diagonale)	Almeno 4"	Almeno 3.5"	-
RAM	Almeno 768 MB	Almeno 512 MB	-
Memoria interna di archiviazione	Almeno 8 GB	Almeno 4 GB, oppure espandibilità con memoria esterna (mediante slot SD, MicroSD, MMC e simili)	-
Ricevitore GPS	Richiesto	Richiesto	-
Collegamento WiFi	Richiesto	Richiesto	-
Foto Camera	Anteriore e posteriore di cui una da almeno 5 Mega pixel	Una fotocamera da almeno 3 Mega Pixel	Una fotocamera da 0.3 Mega-Pixel (VGA)
Applicazioni SW	Installabili ed aggiornabili	Installabili ed aggiornabili	-
Sistema operativo	Aggiornabile dall'utente	Aggiornabile dall'utente	-
Applicazioni pre-installate	Browser HTTP, gestore email	Browser HTTP, gestore email	-
Altre caratteristiche	Disponibilità servizio NFC (per almeno un terminale)	Disponibilità servizio NFC (per almeno un terminale)	-



Quale ulteriore caratteristica minima, per ciascuna soluzione di push e-mail di cui alla sezione 6.2.1, dovrà essere presente almeno un telefono che la supporti, sia in categoria Top, sia in categoria Intermedia. Limitatamente a tali telefoni, qualora si tratti di modelli BlackBerry dotati di tastiera qwerty fisica (quindi non touch screen), non si applicherà il requisito minimo relativo alle dimensioni dello schermo e, per la categoria top, alla presenza della foto camera anteriore (sarà quindi richiesta come caratteristica minima relativa alla fotocamera, la sola posteriore, sempre da almeno 5 MP).

Si precisa che nel conteggio dei telefoni saranno considerati i soli apparati che possiedano tutte le caratteristiche minime previste per la relativa categoria.

Qualora, un telefono offerto in una data categoria non rispetti uno dei requisiti minimi previsti per la categoria stessa, l'offerta di tale telefono verrà considerata non valida. A seguito di detta invalidazione, qualora dovesse venire meno anche il requisito relativo alla numerosità dei telefoni proposti per la data categoria, il Concorrente sarà escluso dalla Gara.

Per ciascun terminale dovrà essere indicato il tipo e la versione del sistema operativo con una previsione sulle future versioni disponibili installabili dall'utente senza l'intervento quindi di un centro di assistenza.

Come già previsto nel paragrafo 7.1, sia in categoria top sia in categoria intermedia deve essere presente almeno un telefono gestibile dal servizio di *mobile device management* offerto dal concorrente.

Il punteggio tecnico sarà attribuito, come descritto nel disciplinare di gara, in funzione di:

1. ampiezza di gamma offerta in termini di numero di telefoni ulteriori (1, 2, 3 o più) rispetto al numero minimo sopra richiesto;
2. per le categorie Top ed Intermedia, numero di diverse "famiglie" di sistemi operativi offerte, tra le seguenti: Android, iOS e Windows (fermo restando l'obbligo di offrire almeno un telefono con sistema operativo compatibile con le soluzioni di push e-mail di cui sopra). Analogamente a quanto previsto nel par. 7.1, si precisa che:
 - una famiglia di sistemi operativi sarà considerata offerta se, nella specifica categoria, verrà offerto almeno un terminale con una qualunque versione/release del SO;
 - ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico, verrà considerato il numero delle predette famiglie, indipendentemente dal numero di differenti versioni/release della stessa famiglia;



3. caratteristiche tecniche migliorative dei terminali offerti, nell'ambito delle seguenti:

per la categoria Top

- servizio LTE;
- ampiezza display di almeno 4,2" (diagonale);
- risoluzione della fotocamera di almeno 8 Mega pixel;
- memoria interna di archiviazione di almeno 16 GB, o espandibilità con memoria esterna (mediante slot SD, MicroSD, MMC e simili)
- tecnologia NFC per ulteriori telefoni rispetto a quello obbligatorio

per la categoria Intermedia

- servizio HSUPA;
- ampiezza display di almeno 3,7" (diagonale);
- risoluzione della fotocamera di almeno 5 Mega pixel;
- presenza seconda fotocamera;
- memoria interna di archiviazione di almeno 8 GB;
- tecnologia NFC per ulteriori telefoni rispetto a quello obbligatorio.

per la categoria Base

- servizio HSDPA;
- connettività *bluetooth*;
- connettività WiFi;
- browser HTTP e gestore email pre-installati;
- risoluzione della fotocamera di almeno 2 MP;
- tecnologia NFC.

4. requisiti di compatibilità ambientale

Sarà attribuito un punteggio tecnico basato sulla presenza in offerta tecnica di uno o più terminali per categoria (e ad eccezione della categoria modem) in possesso dei requisiti indicati nella seguente tabella.



Tabella 14

Componente di Compatibilità ambientale	Caratteristica tecnica
Valore di SAR	Terminale con valore di SAR $\leq 0,6$ watts/kg
Consumi energetici in modalità <i>no load</i>	Caricabatteria fornito con il terminale con consumi energetici no load mode $\leq 0.15W$ e $> 0.03W$
	Caricabatteria fornito con il terminale con consumi energetici no load mode $\leq 0,03$ w

Il possesso dei requisiti di compatibilità ambientale indicati dal concorrente dovrà essere comprovato mediante la produzione di idonea documentazione, da inserire nell'offerta tecnica, con le modalità indicate nel disciplinare di gara. In particolare:

- Il rispetto del requisito relativo al tasso di assorbimento specifico (SAR) dovrà essere comprovato attraverso un rapporto di prova, predisposto da un laboratorio di prova accreditato in base alla norma UNI EN ISO IEC 17025, in cui si attesti che il tasso di assorbimento specifico è stato misurato in conformità alla "Procedura prevista dallo standard EN 62209-1:2006 o procedura equivalente. Il rapporto di prova dovrà indicare il valore di SAR risultante dalle misurazioni effettuate sul fantoccio (testa), per le bande di frequenza previste come minime per tutti i terminali. Il volume da considerare nell'elaborazione dei dati di misura del SAR deve avere una forma cubica, con la dimensione del lato tale da definire una massa di 10 g. (rif. Paragrafo 6.4.3 dello standard 62209-1:2006);
- Il rispetto del requisito relativo al consumo energetico in modalità "no load" del dispositivo offerto (rif. caricabatteria) dovrà essere comprovato con la presentazione di un rapporto di prova attestante i risultati dei test previsti dal "Test Method for Calculating the Energy Efficiency of Single-Voltage External Ac-Dc and Ac-Ac Power Supplies (August 11, 2004)", o altra metodologia di prova equivalente

5. ulteriori elementi qualificanti dei terminali offerti. A tal proposito, sarà cura del concorrente indicare, in aggiunta alle caratteristiche minime e migliorative espressamente previste nei punti precedenti per ciascuna categoria di apparati, ogni elemento utile al fine di qualificare i terminali offerti. Potranno essere indicate caratteristiche tecniche innovative, applicazioni *software* pre-installate (navigazione e mappe, produttività individuale, dizionari, eBook reader, etc.), e in generale ogni



caratteristica del terminale offerto che, con parere adeguatamente argomentato del concorrente, ne hanno già decretato il gradimento e/o il successo commerciale presso la clientela, ovvero che ne fanno prevedere il gradimento e/o il successo commerciale, qualora si tratti di modelli appena introdotti sul mercato. A titolo esemplificativo e non esaustivo, potranno essere citati anche la semplicità, intuitività e performance del *software* e della interfaccia grafica, il pregio dei materiali e le caratteristiche meccaniche, il *design*.

Nel formulare la sua offerta per la categoria top, il concorrente dovrà tener presente che tale categoria è definita nell'ottica di fornire alle Amministrazioni terminali appartenenti alla fascia più alta del mercato, per l'intera durata della convenzione, e che nel corso di tale durata verranno applicati i meccanismi di adeguamento di cui al successivo paragrafo 8.2.7.

8.2.3 Tipologia Tablet

La tipologia comprende i dispositivi mobili con un display maggiore o uguale a 7 pollici comunemente indicato come Tablet. Questi apparati non sostituiscono i terminali della sezione precedente in quanto possono non prevedere i servizi di base come chiamate Voce, SMS, ecc., pur dovendo permettere l'alloggiamento di una SIM (rif. 8.1.1) per i servizi dati su rete cellulare.

Le categorie previste sono due: 7 e 10 pollici, come di seguito definite.

Sono richieste, quali requisiti minimi comuni ad entrambe le categorie di tablet, le seguenti caratteristiche:

- connettività HSDPA, HSUPA;
- connettività WiFi;
- ricevitore GPS;
- risoluzione del display maggiore o uguale a 145 PPI (pixel per inch)⁴;
- fotocamera frontale almeno VGA (0,3 MP);
- browser http, agenda e client email preinstallati;
- applicazioni software installabili ed aggiornabili;
- sistema operativo aggiornabile dall'utente;
- connettività via Bluetooth e USB, che sarà considerata supportata anche nel caso in cui il terminale offra una interfaccia fisica diversa (eventualmente proprietaria) e

⁴ $PPI = d_p / d_i$ con d_i = diagonale in pollici

d_p = risoluzione diagonale in pixel = $\sqrt{w^2 + h^2}$
 w = risoluzione orizzontale in pixel
 h = risoluzione verticale in pixel



tale interfaccia possa essere collegata ad un dispositivo con porta USB tramite apposito cavo fornito in dotazione;

- connettività attraverso la rete cellulare del concorrente attraverso una SIM (non sarà quindi possibile avere connettività solo WiFi).

Per tutti i tablet deve essere garantito il rispetto dei limiti di SAR localizzato (corpo) di 2,0 watts/kg, di cui all'allegato II della Raccomandazione del Consiglio del 12 luglio 1999 relativa alla limitazione dell'esposizione della popolazione ai campi elettromagnetici da 0 Hz a 300 GHz.

Tutti gli apparati dovranno essere consegnati nuovi, inusati, con libretto di istruzioni in lingua italiana, e completi dei seguenti accessori originali facenti parte della fornitura base:

- *software* di connessione al PC (incluso nella confezione o disponibile mediante *download*);
- batteria;
- carica batterie conforme ai requisiti di progettazione ecocompatibile definiti dal Regolamento N. 278/2009 della Commissione del 6 aprile 2009;
- cavo USB.

La seguente tabella indica i requisiti minimi ulteriori specifici delle due categorie di tablet, nonché il numero minimo di diversi dispositivi che il concorrente dovrà offrire.

Tabella 15

	Tablet 7"	Tablet 10"
Numero minimo dispositivi	2	2
Display (diagonale)	da 7" a 8.9"	da 9" a 13"
RAM	Almeno 512 MB	Almeno 1 GB
Memoria interna di archiviazione	Almeno 8 GB	Almeno 16 GB
Fotocamera posteriore	-	Almeno 3 MPixel



Come già previsto nel paragrafo 7.1, sia in categoria 7" sia in categoria 10" deve essere presente almeno un tablet gestibile dal servizio di *mobile device management* offerto dal concorrente.

Si precisa che nel conteggio dei tablet saranno considerati i soli apparati che possiedano tutte le caratteristiche minime previste per la relativa categoria.

Qualora, un tablet offerto in una data categoria non rispetti uno dei requisiti minimi previsti per la categoria stessa, l'offerta di tale tablet verrà considerata non valida. A seguito di detta invalidazione, qualora dovesse venire meno anche il requisito relativo alla numerosità dei tablet proposti per la data categoria, il Concorrente sarà escluso dalla Gara.

Per ciascun terminale dovrà essere indicato il tipo e la versione del sistema operativo con una previsione sulle future versioni disponibili installabili dall'utente senza l'intervento quindi di un centro di assistenza.

Il punteggio tecnico sarà attribuito, come meglio descritto nel disciplinare di gara, in funzione di:

1. ampiezza di gamma offerta in termini di numero di tablet ulteriori (1 o più) rispetto al numero minimo sopra richiesto.
2. numero di diverse "famiglie" di sistemi operativi offerte, tra le seguenti: Android, iOS e Windows. Analogamente a quanto previsto nei par. 7.1 e 8.2.2, si precisa che:
 - a. una famiglia di sistemi operativi sarà considerata offerta se verrà offerto almeno un tablet, nella specifica categoria, con una qualunque versione/release del SO;
 - b. ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico, verrà considerato il numero delle predette famiglie, indipendentemente dal numero di differenti versioni/release della stessa famiglia;
3. caratteristiche tecniche migliorative dei tablet offerti, nell'ambito delle seguenti:

per la categoria 7"

 - servizio LTE ;
 - risoluzione del display maggiore o uguale a 200 PPI (pixel per inch);
 - fotocamera frontale da almeno 1 MPixel;
 - fotocamera posteriore da almeno 3 MPixel;
 - memoria interna di archiviazione di almeno 16 GB, o espandibilità con memoria esterna (mediante slot SD, MicroSD, MMC e simili)

per la categoria 10"

- servizio LTE ;



- risoluzione del display maggiore o uguale a 200 PPI (pixel per inch);
- fotocamera frontale da almeno 1 MPixel;
- fotocamera posteriore da almeno 5 Mpixel;
- memoria interna di archiviazione di almeno 32 GB, o espandibilità con memoria esterna (mediante slot SD, MicroSD, MMC e simili).

8.2.4 Tipologia modem per computer portatili

Il concorrente dovrà offrire almeno due diversi modelli di modem USB (“chiavette internet”), che dovranno rispettare i seguenti requisiti minimi:

- idonei al funzionamento in ambiente Windows XP/Vista/7/8 e Apple OSX 5/6;
- nel caso in cui il concorrente non offra una copertura LTE (rif. 3.3), tutti i modem USB offerti (che dovranno essere almeno due) saranno considerati di un’unica categoria, e dovranno supportare tutti i servizi, le tecnologie e le velocità di picco nominali offerti dal Concorrente nelle tabelle relative alla copertura della Sezione 3, e quindi: GPRS, UMTS, HSDPA con velocità massima dichiarata nella copertura (14,4, 21 o 42Mbit/s) ed HSUPA con velocità massima dichiarata nella copertura (5,76 o 11,4 Mbit/s);
- nel caso in cui il concorrente offra una copertura LTE (rif. 3.3), i modem offerti dovranno essere distinti tra LTE e non LTE, con almeno un modem per ciascuna categoria:
 - Categoria “modem non LTE”, che dovranno supportare, ad eccezione dell’LTE, tutti i servizi, le tecnologie e le velocità di picco nominali offerti dal Concorrente nelle tabelle relative alla copertura della Sezione 3, e quindi: GPRS, UMTS, HSDPA con velocità massima dichiarata nella copertura (14,4, 21 o 42Mbit/s) ed HSUPA con velocità massima dichiarata nella copertura (5,76 o 11,4 Mbit/s);
 - Categoria “modem LTE” che, in aggiunta ai servizi, tecnologie e velocità di picco nominali dei suddetti “modem non LTE”, dovranno supportare l’LTE.

Nell’eventualità che risulti aggiudicatario della convenzione un concorrente che non abbia offerto in gara una copertura LTE e, quindi, neanche terminali nella categoria “modem LTE”, esso potrà comunque proporre all’Amministrazione aggiudicatrice, nel corso della durata della convenzione, l’introduzione a listino di terminali in categoria “modem LTE”, nel caso in cui tale tipo di copertura sia stata nel frattempo resa disponibile. L’accettazione di tali nuovi terminali sarà in ogni caso condizionata all’esito della verifica,



da parte dell'Amministrazione aggiudicatrice, circa il possesso dei requisiti tecnici sopra indicati.

Per la determinazione dei canoni di noleggio per le diverse categorie di modem, si rimanda al successivo paragrafo 8.2.8.

Il concorrente dovrà descrivere i dispositivi offerti e il relativo *software*, compreso nella fornitura).

8.2.5 Scorta da destinarsi presso le Amministrazioni

Per garantire agli utenti delle Amministrazioni la continuità del servizio, il Fornitore consegnerà al Responsabile Operativo dell'Amministrazione, assieme alle SIM ordinate, anche un numero di SIM di scorta pari al 5%, arrotondato all'unità superiore, delle SIM ordinate dall'Amministrazione. Si precisa che tali SIM di scorta non contribuiranno all'erosione del massimale.

Per la fornitura delle SIM di scorta non è previsto alcun corrispettivo al Fornitore.

I terminali radiomobili di scorta, viceversa, sono richiesti a discrezione dell'Amministrazione. Per ciascun terminale di scorta consegnato all'Amministrazione sarà dovuto al Fornitore un canone mensile pari al canone di noleggio e manutenzione previsto per la categoria di cui quel terminale fa parte.

L'Amministrazione potrà richiedere un numero di terminali di scorta, per ciascuna tipologie e categoria di terminali, pari al massimo al 10%, arrotondato all'unità superiore, degli apparati ordinati dall'Amministrazione nella stessa tipologia e categoria. Gli apparati di scorta saranno liberamente scelti dall'Amministrazione nell'ambito del listino dei terminali vigente.

La presenza delle SIM e dei terminali di scorta non esonera il Fornitore dal prestare il servizio di manutenzione così come previsto nella successiva sezione 9.3.1.

La consegna degli apparati e delle SIM di scorta dovrà essere effettuata, a cura del Fornitore, nelle varie localizzazioni e con la ripartizione indicate dall'Amministrazione, anche presso sedi periferiche.

8.2.6 Fuori produzione ed evoluzione tecnologica degli apparati

Il Fornitore dovrà garantire, per l'intera durata della Convenzione, la disponibilità di tutti i terminali proposti in risposta alla precedente sezione 8.2.1. In caso di fuori produzione degli stessi, si rimanda a quanto previsto all'art. 18 dello Schema di Convenzione.

Inoltre, a seguito dell'evoluzione tecnologica del settore, il Fornitore potrà formulare all'Amministrazione Aggiudicatrice proposte di sostituzione di terminali a listino della convenzione, come normato dall'art. 19 dello Schema di Convenzione.



8.2.7 Adeguamento periodico della categoria top

Per i soli telefoni di categoria top, è prevista una riduzione semestrale dei canoni di noleggio e manutenzione, applicata ai soli ordini di nuovi terminali (e non quindi ai terminali già forniti all'Amministrazione in noleggio), come di seguito descritto.

Sia t_0 la data di attivazione della convenzione: per i terminali di categoria top ordinati a partire dalla data $t_0 + 6$ mesi, l'Amministrazione corrisponderà il canone offerto dal fornitore per la categoria top, ridotto del 10%.

Analogamente, per terminali di categoria top ordinati a partire dalla data $t_0 + 12$ mesi, il canone mensile sarà ridotto di un ulteriore 10% rispetto al canone offerto dal fornitore in offerta economica (riduzione totale del 20% rispetto al canone iniziale). Infine, i canoni dei terminali di categoria top ordinati a partire dalla data $t_0 + 18$ mesi saranno ridotti di un ulteriore 10%, per una riduzione totale del 30% rispetto al canone iniziale.

Ciascuna delle tre suddette riduzioni del canone, tuttavia, non avrà luogo se, nel mese antecedente la data prevista per la riduzione stessa, il listino dei telefoni della categoria top conterrà almeno tre apparati che presentino le “caratteristiche medie della fascia alta di mercato”. Tali caratteristiche saranno rilevate dall'Amministrazione Aggiudicatrice, prendendo in considerazione, per ciascuno dei *brand* di telefoni già a listino della convenzione, i terminali presenti sul mercato con le caratteristiche tecnico-funzionali più avanzate.

Il fornitore potrà in ogni momento proporre all'Amministrazione Aggiudicatrice la sostituzione dei terminali a listino in categoria top per “evoluzione tecnologica” (rif. 8.2.6), nell'ottica di mantenere il listino aggiornato alla fascia alta di mercato.

8.2.8 Modalità di tariffazione

Per quanto riguarda la fornitura delle SIM, nulla è dovuto al Fornitore. Fa eccezione il caso in cui, per la stessa utenza, sia richiesta, a seguito della prima fornitura, il cambio di SIM per mutate esigenze relative all'apparato su cui utilizzare la SIM stessa (ad esempio, passaggio da SIM standard a micro/nano SIM). In tal caso, è previsto un corrispettivo per il cambio SIM di 2,00 (due/00) Euro. E' in ogni caso gratuita la sostituzione nei casi previsti nel successivo paragrafo 9.3.1.

Per il servizio di noleggio e manutenzione dei terminali radiomobili è previsto (e richiesta dal Sistema per la presentazione dell'Offerta Economica) un canone mensile in corrispondenza di ciascuna tipologia e categoria di terminale.

Al predetto canone mensile si applicano, per durate dei contratti inferiori a 12 mesi, i fattori correttivi di cui al paragrafo 1.2.

Per quanto riguarda il canone richiesto in Offerta Economica per la tipologia “modem per computer portatili”, esso corrisponderà:



- Al canone di noleggio e manutenzione mensile per i modem in categoria unica, nel caso in cui il concorrente non abbia offerto una copertura LTE e, pertanto, offra una sola categoria di modem;
- Al canone di noleggio e manutenzione mensile per i modem di categoria “non LTE”, nel caso in cui il concorrente abbia offerto una copertura LTE e, pertanto, offra due categorie di modem. Il canone di noleggio e manutenzione, per gli apparati offerti in categoria “modem LTE”, sarà pari al canone indicato in offerta economica per la tipologia “modem per computer portatili”, incrementato del 50% (in altri termini: canone mensile “modem LTE”=1,5 x canone mensile indicato in offerta economica per i “modem per computer portatili”). Tale canone si applicherà anche agli eventuali “modem LTE” inseriti successivamente in convenzione, nel caso in cui l’aggiudicatario renda disponibile una copertura LTE nel corso della convenzione stessa.

Inoltre, per le utenze associate a telefoni di categoria top ed ai tablet, l’Amministrazione dovrà necessariamente scegliere una tariffa dati a plafond da 4 Gbyte/mese o 20 Gbyte/mese (il cui canone mensile sarà eventualmente ripartito tra Amministrazione e dipendente secondo quanto previsto al paragrafo 5.3.1.1). In tal caso, anche alle suddette tariffe a plafond si applicheranno, per durate dei contratti inferiori a 12 mesi, i fattori correttivi di cui al paragrafo 1.2.

Si richiama infine quanto previsto nel precedente paragrafo 8.2.7 a proposito delle possibili riduzioni dei canoni relativi ai telefoni di categoria top.



9. SERVIZI DI CUSTOMER CARE, SUPPORTO, MANUTENZIONE, SICUREZZA

Nel corso del presente capitolo vengono definiti i servizi di *Customer Care*, Supporto, Manutenzione e Sicurezza nonché i relativi indicatori che ne regolano le prestazioni.

Per quanto riguarda alcune prestazioni dei servizi di *Customer Care*, Supporto e Manutenzione, sono previsti due diversi livelli di utenza, di seguito denominati “Standard” e “Prioritaria”, ai quali il Fornitore assegnerà specifici livelli di servizio. Le utenze denominate “Prioritarie” avranno diritto a *Service Level Agreement* più stringenti rispetto alle utenze denominate “Standard”, come dettagliato nel seguito del presente capitolo.

Per le prestazioni di livello “Standard”, nulla sarà dovuto al Fornitore. L’Amministrazione corrisponderà invece al Fornitore, per ogni utenza designata come “Prioritaria”, un canone mensile.

Si definisce una soglia minima N, calcolata sul totale delle utenze appartenenti ad ogni singola Amministrazione, al di sotto della quale una Amministrazione potrà avvalersi esclusivamente di una delle due seguenti alternative:

- assegnazione del livello di utenza “Prioritaria” a tutte le utenze dell’Amministrazione;
- assegnazione del livello di utenza “Prioritaria” a nessuna utenza dell’Amministrazione

Tale soglia N è fissata in 30 (trenta) utenze.

In altre parole, Amministrazioni con meno di trenta utenze che abbiano necessità di usufruire di servizi di *customer care*, supporto, e manutenzione con tempistiche particolarmente stringenti dovranno corrispondere al Fornitore l’importo dovuto per il livello “Prioritario” per ognuna delle utenze dell’Amministrazione. Il Fornitore dovrà conseguentemente conseguire i livelli di servizio associati al livello “Prioritario” per l’Amministrazione nella sua interezza.

Amministrazioni con un numero di utenze superiore a 30 potranno, invece, richiedere livelli di utenza sia “Standard” che “Prioritaria”, stante il vincolo che le utenze “Prioritarie” dovranno essere almeno in numero pari a 30. Rimane facoltà dell’Amministrazione non richiedere alcuna utenza “Prioritaria”, indipendentemente dal numero di utenze attive.

Nel prosieguo del presente capitolo 9 sono indicati i parametri su cui verranno valutate le prestazioni dei servizi di *Customer Care*, supporto e manutenzione, distinti ove ritenuto opportuno per i due livelli di utenza “Standard” e “Prioritaria”. Si applicheranno i



parametri definiti per le utenze “Standard” qualora l’utenza direttamente impattata sia, per l’appunto, di livello “Standard”. Limitatamente alle Amministrazioni che abbiano almeno una utenza attiva di livello “Prioritaria”, nel caso in cui la richiesta di assistenza sia relativa ad una utenza “Prioritaria” ovvero relativa ad una problematica che coinvolga un insieme di utenze e/o l’Amministrazione nel suo complesso di cui l’utenza “Prioritaria” in questione faccia parte, si applicheranno i livelli di servizio indicati come “Prioritari”.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si cita il disservizio causato dall’assenza temporanea di copertura, per la risoluzione del quale saranno richiesti i livelli di servizio “Prioritari” per le Amministrazioni che hanno almeno una utenza “Prioritaria” attiva e i livelli di servizio “Standard” per le Amministrazioni che non abbiano alcuna utenza attiva di livello “Prioritario”.

9.1 Servizio di Customer Care e Contact Center

9.1.1 Customer Care e Contact Center per le Amministrazioni

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione, all’attivazione della Convenzione, un servizio di *Contact Center* multicanale, dedicato alle Amministrazioni, con personale specificamente formato per le esigenze della Convenzione, a cui dovranno essere indirizzate le chiamate provenienti dalle Amministrazioni contraenti. Il servizio dovrà essere disponibile ventiquattro ore su ventiquattro, sette giorni su sette e 365 giorni l’anno.

I canali di comunicazione minimi messi a disposizione dal Fornitore per l’accesso al *Customer Care* dovranno essere:

- Un numero telefonico per ricevere le chiamate (*call center*), dedicato e riservato alla Convenzione. Dovrà trattarsi di un “Numero Verde”, 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 in Convenzione;
- Un numero telefonico per ricevere i fax, anch’esso dedicato e riservato alla Convenzione. Anche in questo caso dovrà trattarsi di un “Numero Verde”, con invio dei fax gratuito (addebito al chiamato) da parte degli utenti;
- Un indirizzo di posta elettronica, dedicato e riservato alla Convenzione.

I suddetti numeri di telefono, fax e indirizzo di posta elettronica, dovranno essere resi noti dal fornitore entro 10 giorni dalla stipula della convenzione.

Per quanto riguarda le risposte e l’assistenza che il *customer care* dovrà fornire, e i relativi tempi massimi, sono definite due fasce di erogazione:

Fascia Base: dal lunedì al venerdì, dalle ore 9,00 alle ore 18.00, esclusi i giorni festivi. Per le richieste e/o le tipologie di utenza associate a questa fascia di erogazione, le richieste



potranno essere effettuate al *Customer Care* ventiquattro ore su ventiquattro, sette giorni su sette e 365 giorni l'anno, mentre le risposte e l'assistenza saranno fornite dal *Customer Care* durante la finestra di erogazione sopra definita. I tempi massimi per la fornitura delle informazioni e per la prestazione di assistenza, inoltre, saranno riferite allo stesso intervallo.

Fascia Estesa: ventiquattro ore su ventiquattro, sette giorni su sette e 365 giorni l'anno. Per le richieste e/o le tipologie di utenza associate a questa fascia di erogazione, le richieste potranno essere effettuate al *Customer Care* ventiquattro ore su ventiquattro, sette giorni su sette e 365 giorni l'anno, e le risposte e l'assistenza saranno fornite nella stessa finestra di erogazione. I tempi massimi per la fornitura delle informazioni e per la prestazione di assistenza, inoltre, saranno riferite allo stesso intervallo, quindi in ore solari.

Tra i compiti della suddetta struttura sono inclusi, nella fascia estesa:

- gestione delle comunicazioni relative a furto o smarrimento: la disattivazione della SIM dovrà essere immediata e contestuale alla segnalazione effettuata al *Customer Care*;
- localizzazione del punto d'assistenza tecnica più vicino all'utente;
- presa in carico delle richieste relative ai profili di abilitazione;

e, nella fascia base, tutti i compiti previsti per la fascia estesa, più:

- supporto alla compilazione degli Ordinativi di Fornitura;
- fornitura di informazioni sullo stato di evasione degli Ordinativi di Fornitura e più in generale sull'attivazione dei servizi richiesti;
- fornitura di informazioni sui servizi previsti in convenzione e relativa tariffazione;
- risoluzione di problematiche di carattere amministrativo.

Per quanto riguarda gli altri compiti del *customer care* (assistenza tecnica per l'utilizzo o configurazione di servizi e dispositivi, ricezione delle segnalazioni di guasti/malfunzionamenti/disservizi e comunicazione all'utente dell'avvenuta risoluzione dei problemi segnalati), si faccia riferimento a quanto previsto nel seguito del capitolo.

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

Per agevolare il contatto con l'operatore più indicato alla risoluzione del problema, il *Call Center* si potrà avvalere di sistemi di risposta automatica interattivi (IVR). Il tempo massimo di navigazione sul sistema IVR non dovrà in alcun caso essere superiore a 40



(quaranta) secondi. Esso sarà calcolato come l'intervallo tra l'istante di accesso all'IVR e quello in cui l'utente è informato del codice dell'opzione "operatore" (la cui scelta consente cioè di parlare direttamente con un addetto) ed è consentita la sua selezione. Il calcolo include anche la somma di tutti i tempi di ascolto dei messaggi precedenti l'indicazione del codice dell'opzione, ovvero nell'ottica di un utente non informato della struttura dell'IVR.

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

Per l'eventuale integrazione del *Contact Center* con l'interfaccia *web* si rimanda alla successiva sezione 9.2.

Il concorrente dovrà descrivere in dettaglio gli elementi qualificanti delle risorse di *Contact Center* e *Customer Care* che metterà a disposizione per l'erogazione dei servizi di *Customer Care* e *Contact Center* per le Amministrazioni, con specifico riferimento a struttura, metodologie, strumenti, processi, e criteri di dimensionamento delle risorse tecniche e umane, al fine di massimizzare l'efficacia e l'utilità del servizio, e di rispettare gli SLA di cui al successivo paragrafo 9.1.2, minimizzando gli impatti sui livelli di servizio di repentini incrementi del numero di chiamate e richieste ricevute.

L'Amministrazione Aggiudicatrice si riserva di effettuare, nel corso della convenzione, e con un preavviso di almeno 10 giorni lavorativi, verifiche circa la corrispondenza e l'efficacia dei processi e delle risorse di *customer care* dedicati alla convenzione, rispetto a quanto offerto in gara. A tal fine, il fornitore dovrà rendersi disponibile a ospitare, per ciascuna verifica richiesta, le persone nominate dall'Amministrazione Aggiudicatrice presso le sedi in cui risiedono le strutture del suddetto *customer care*, per un periodo di osservazione di almeno 2 giorni. Nel caso in cui, nel corso delle suddette verifiche, emergano difformità in senso peggiorativo rispetto a quanto offerto (in termini di struttura, metodologie, strumenti, processi e dimensionamento delle risorse tecniche e umane), l'Amministrazione Aggiudicatrice notificherà le non conformità rilevate al fornitore, che dovrà sanare dette non conformità entro 30 giorni dalla notifica. Nel caso le successive verifiche dell'Amministrazione Aggiudicatrice rilevino il persistere delle non conformità precedentemente notificate, verranno applicate le penali di cui alla sezione 14.

Anche in considerazione di quanto stabilito all'art. 24-bis del D.L. 22 giugno 2012, n. 83, convertito in legge, con modificazioni, dall'art. 1, comma 1, L. 7 agosto 2012, n. 134, deve essere garantita la presenza di operatori del suddetto servizio di *customer care* nel territorio italiano.

Quale caratteristica migliorativa, il concorrente potrà garantire che il Responsabile Operativo dell'Amministrazione possa essere messo in contatto con uno specifico



operatore assegnato all'Amministrazione (prestazione "operatore assegnato"). Dovrà in tal caso specificare, inserendolo a sistema, quale sia il numero minimo di utenze dell'Amministrazione N cui il concorrente condiziona l'assegnazione del suddetto operatore. Tale numero N non potrà comunque essere superiore a 100. Come precisato nel disciplinare di gara, verrà attribuito un punteggio tecnico in base a quale, tra i seguenti intervalli, comprenda il numero N offerto:

- N inferiore o uguale a 10;
- N compreso tra 11 e 30;
- N compreso tra 31 e 100.

Sempre nel caso in cui il concorrente offra tale prestazione aggiuntiva, si richiede di descrivere nel dettaglio, nella relazione tecnica, le modalità con cui sarà erogata, tra cui:

- meccanismi con cui il Responsabile Operativo dell'Amministrazione sarà messo in contatto con l'operatore a lui assegnato (chiamata diretta al numero verde della convenzione istadata all'operatore/gruppo di operatori preferenziali, numero di rete fissa nazionale corrispondente all'operatore, etc.);
- orario in cui sarà garantita la risposta dell'operatore assegnato, e modalità di gestione delle richieste nei rimanenti orari e giorni;
- meccanismi utilizzati per garantire la raggiungibilità dell'operatore assegnato, minimizzando, ad esempio, la possibilità che risulti irraggiungibile perché occupato in altre conversazioni. Il concorrente dovrà inoltre specificare il tempo massimo garantito, entro cui il Responsabile Operativo potrà in ogni caso mettersi in contatto con l'operatore assegnato (a seconda dei meccanismi previsti dal concorrente: tempo massimo d'attesa al telefono, tempo massimo entro il quale il Responsabile Operativo viene richiamato in caso di operatore temporaneamente non disponibile, etc.).

9.1.2 Qualità dei servizi di Customer Care

Il Concorrente dovrà specificare, inserendolo a sistema, il tempo di servizio V garantito dal servizio di Customer Care, come da successiva Tabella 16. Più in dettaglio, dovrà indicare il tempo di attesa netto per il servizio telefonico di Customer Care nel 95% dei casi, consolidato su base settimanale, nel rispetto della soglia massima SM. Tale misura, espressa in secondi e da indicare come numero intero, si riferisce alla effettiva presa in carico della chiamata da parte dell'operatore (e non da un sistema automatico tipo IVR). Sarà calcolato quindi come il tempo intercorso tra l'ingresso della chiamata e la risposta da parte dell'operatore, al netto dell'eventuale tempo di navigazione dell'IVR. Il valore indicato nella colonna "SM" rappresenta il valore massimo che il concorrente dovrà garantire, mentre la colonna "Sm" serve a definire l'intervallo di valori nell'ambito del



quale, con le modalità esposte nel disciplinare di gara, verrà attribuito il punteggio tecnico;

Il tempo di risposta alle richieste via fax e/o e-mail, definito come l'intervallo che intercorre tra la ricezione della richiesta e l'invio della risposta al recapito indicato dall'utente, dovrà risultare, nel 100% dei casi, al massimo 2 (due) ore. Fanno eccezione le "richieste di supporto tecnico" di cui nel seguito del paragrafo.

Tabella 16

<i>Customer Care</i>	Sm	Valore garantito V da inserire a sistema	SM
Tempo di attesa netto per il servizio di <i>customer care</i> telefonico	10 sec		30 sec
Tempo di risposta alle richieste via fax e/o e-mail (ad eccezione delle "richieste di supporto tecnico" di cui nel seguito del paragrafo)	2 ore		

Ai fini dell'applicazione delle penali la rilevazione dei tempi di attesa delle chiamate verso il servizio di *Customer Care* telefonico potrà essere effettuata dall'Amministrazione Aggiudicatrice e/o Contraente con una campagna di 100 chiamate effettuate in un arco temporale di 7 giorni solari.

Nel caso in cui la richiesta sia formulata al *Customer Care* nell'ambito della fascia di erogazione prevista per quella specifica richiesta, la risposta/assistenza sarà fornita, di norma, nel corso della chiamata effettuata dal cliente al *Call Center*, ovvero con fax o e-mail entro il tempo sopra indicato. Diversamente, il *Customer Care* fornirà la risposta/assistenza richiamando l'utente, ovvero inviando fax o e-mail, successivamente, nell'ambito della fascia di erogazione prevista per quella richiesta.

Sono previsti specifici livelli di servizio per le "richieste di supporto tecnico", cioè le richieste di informazioni tecniche e/o di assistenza tecnica per l'utilizzo o configurazione di servizi e dispositivi previsti in convenzione:

- fonia mobile e funzioni associate, messaggistica SMS/MMS, videochiamata, RPV e profili di abilitazione, distinzione dei servizi fruiti a titolo personale;
- accesso ad internet, accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione (nelle diverse modalità previste nel capitolato);
- servizi di messaggistica (di base ed avanzati);
- servizi di posta elettronica (push e-mail in entrambe le modalità/architetture previste nel capitolato);
- servizi di *device management*;



- servizi di *workforce automation*;
- SIM e terminali radiomobili;
- applicazione web per il supporto gestionale e amministrativo.

A fronte di tali richieste, l'assistenza dovrà essere fornita nel corso della chiamata effettuata dall'utente al *Call Center* (eventualmente instradando la chiamata ad un gruppo di operatori specializzati), ovvero richiamando successivamente l'utente.

Il concorrente dovrà specificare i "tempi di risposta" massimi V, definiti come i tempi massimi entro i quali l'utente sarà messo in contatto (nell'ambito della sua chiamata al Call Center, o richiamato dallo stesso) con l'operatore che fornirà l'assistenza necessaria. Più in dettaglio, il concorrente dovrà inserire a sistema i valori V offerti, differenziati per fascia d'utenza, come da successive Tabella 17, per le utenze standard, e Tabella 18, per le utenze prioritarie. I valori indicati nella colonna "SM" rappresentano i valori massimi che il concorrente dovrà garantire, mentre la colonna "Sm" serve a definire l'intervallo di valori nell'ambito del quale, con le modalità esposte nel disciplinare di gara, verrà attribuito il punteggio tecnico. In ciascuna tabella è indicata la fascia di erogazione alla quale andrà riferito il tempo di risposta V offerto:

- nel caso di fascia base, devono essere indicate le ore lavorative nell'ambito di tale fascia base. Si precisa che ne caso in cui la richiesta sia formulata al di fuori dell'orario della fascia base, V decorrerà dalle ore 9.00 del successivo giorno lavorativo;
- nel caso di fascia estesa, devono essere indicati i minuti solari.

Nel caso in cui sia richiesta una risposta non telefonica, ma via fax o e-mail, questa dovrà essere inviata entro il corrispondente tempo V, incrementato di 2 ore.

Si precisa che il valore V offerto andrà indicato con la stessa unità di misura con cui sono espresse le relative soglie Sm ed SM, e dovrà essere un numero intero.

Tabella 17

<i>Richieste di supporto tecnico per utenze "Standard"</i>	Sm	Valore garantito V da inserire a sistema	SM
Tempo di risposta - FASCIA BASE	2 ore		8 ore



Tabella 18

<i>Richieste di supporto tecnico per utenze "Prioritarie"</i>	Sm	Valore garantito V da inserire a sistema	SM
Tempo di risposta - FASCIA ESTESA	15 minuti		60 minuti

9.2 Applicazione web per il supporto gestionale e amministrativo

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione delle Amministrazioni aderenti, e ai relativi utenti, un'applicazione accessibile via *web* ("portale *web*") per il supporto gestionale ed amministrativo come di seguito descritto.

L'applicazione dovrà essere dotata di opportuni criteri di sicurezza, che il concorrente dovrà descrivere nell'Offerta Tecnica, tra cui crittografia delle informazioni trasmesse, e meccanismi per l'identificazione certa dell'utente abilitato all'accesso (descrivendo modalità e canali di invio delle credenziali di accesso, eventuali codici di sicurezza, etc.).

In ogni caso, le credenziali di accesso dovranno essere inviate entro 2 giorni dalla richiesta: a partire dal momento della ricezione di tali credenziali, dovranno essere disponibili all'utente tutte le funzionalità di seguito descritte per la specifica categoria cui l'utente appartiene.

L'applicazione *web* dovrà essere completata dal fornitore entro il termine di 30 (trenta) giorni solari dalla data di attivazione della Convenzione. Decorso tale periodo, l'applicazione dovrà essere messa a disposizione delle Amministrazioni, con tutte le sue funzionalità accessibili 7 giorni su 7, h24, 365 giorni l'anno.

E' richiesta una descrizione esauriente della soluzione proposta, con particolare riferimento alle funzionalità minime di cui nel seguito, della modalità con cui verrà realizzata e gestita, di eventuali altre soluzioni analoghe già realizzate e - nel caso - le personalizzazioni specifiche che si intendono effettuare.

Dovranno essere previsti almeno due livelli di accesso, riservati alle due categorie principali di utilizzatori: Utente Finale e Responsabile Operativo. Il concorrente potrà



prevedere comunque ulteriori categorie di utilizzatori, cui il Responsabile Operativo potrà autorizzare l'accesso ad una o più tra funzionalità a lui riservate.

Sono di seguito descritte le funzionalità che dovranno essere accessibili alle suddette due categorie principali.

Funzionalità per Responsabile Operativo:

- Attivazione delle utenze e configurazione iniziale delle stesse;
- Configurazione ed eventuale successivo aggiornamento dei profili di abilitazione, dell'abilitazione/disabilitazione al *roaming* internazionale, del profilo tariffario per i dati e delle relative soglie informative/dispositive;
- Visualizzazione di tutte le informazioni relative alle consistenze della propria fornitura: utenze, servizi attivi, terminali. Dovranno essere disponibili diversi livelli di dettaglio, dall'aggregato per contratto al dettaglio per singola utenza;
- Assistenza tecnica Terminali, SIM, apparati e servizi in consistenza per l'Amministrazione;
- Visualizzazione stato di evasione delle pratiche;
- Invio di comunicazioni e segnalazioni verso il Fornitore;
- Fatturazione e relativa gestione anagrafica, reportistica e consumi non ancora fatturati: tali funzioni, che dovranno essere accessibili nell'ambito dell'applicazione web in oggetto, sono meglio descritte nella sezione 10.1.

Funzionalità per Utente Finale:

- Relativamente al traffico personale, fatturazione e relativa gestione anagrafica, reportistica e consumi non ancora fatturati, che dovranno essere accessibili nell'ambito dell'applicazione web in oggetto.

Saranno considerate caratteristiche migliorative:

- la possibilità di richiedere via web l'attivazione dei servizi di *dual billing*, per quanto di competenza sia dell'Amministrazione (con il Responsabile Operativo che indicherà le utenze su cui attivare il dual billing, per quali tipologie di servizio, e nominativi dei dipendenti associati), sia del dipendente (quest'ultimo accederà all'applicazione web e inserirà le rimanenti informazioni necessarie, quali coordinate per il pagamento e dati anagrafici completi);
- la possibilità di configurare e gestire via web la Rete Privata Virtuale. Il concorrente dovrà specificare quali funzioni siano disponibili (ad esempio: creazione/modifica gruppi e sottogruppi, inserimento utenze nei gruppi, modifiche alle liste dei numeri consentiti, etc.).



- la possibilità che eventuali applicazioni dell'Amministrazione ordinante possano accedere automaticamente, attraverso una interfaccia definita dal fornitore e con caratteristiche fissate per l'intera durata della convenzione e dei contratti attuativi, alle informazioni relative alle consistenze di cui sopra, ed alla reportistica di cui alla successiva sezione 10.1. Nel caso in cui il concorrente offra tale possibilità, dovrà specificare le modalità con cui sarà garantita (ad esempio: esposizione su sito ftp e/o *webservices*), i criteri di sicurezza adottati, e il dettaglio delle informazioni che saranno rese disponibili.

Il concorrente dovrà specificare quale SLA è in grado di garantire inserendo, nella successiva Tabella 19, la percentuale di disponibilità del servizio, definito su base anno solare come il rapporto tra il tempo in cui tutta la catena end to end risulta disponibile (nel quale quindi il servizio è interamente fruibile in tutte le sue funzioni) ed il tempo di misurazione. Il valore indicato nella colonna "Sm" rappresenta il valore minimo che il concorrente dovrà garantire, mentre la colonna "SM" serve a definire l'intervallo di valori nell'ambito del quale, con le modalità esposte nel disciplinare di gara, verrà attribuito il punteggio tecnico.

Tabella 19

Applicazione Web per il supporto gestionale e amministrativo	Sm	Valore garantito V da inserire a sistema	SM
Disponibilità dell'applicazione <i>web</i>	95%		99,9%

Per la quantificazione dell'effettiva disponibilità del servizio raggiunta nell'anno solare, l'Amministrazione Contraente si baserà sui tempi di indisponibilità risultanti dalle comunicazioni con il *customer care*/assistenza tecnica relativamente alla segnalazione del guasto /malfunzionamento/ disservizio e alla sua risoluzione.

L'Amministrazione potrà richiedere al Fornitore eventuali personalizzazioni del servizio e/o integrazioni con applicazioni e sistemi dell'Amministrazione stessa. Il Fornitore effettuerà in tal caso una quotazione delle attività necessarie, basandosi sul servizio di sviluppo e integrazione di cui al successivo paragrafo 9.7.

9.3 Assistenza e manutenzione

La struttura di assistenza del Fornitore dovrà garantire una elevata qualità del servizio erogato alle Amministrazioni aderenti alla Convenzione, anche a fronte di malfunzionamenti legati alla cooperazione di diverse reti interconnesse. E' pertanto



richiesto al Fornitore di esercitare un costante controllo della qualità *end-to-end*, che costituisce per le Amministrazioni un essenziale requisito del servizio.

In ogni caso, il fornitore dovrà mettere in campo (e descrivere brevemente in Offerta Tecnica) un'opportuna struttura tecnica ed organizzativa - diretta o indiretta - tale da assicurare la disponibilità e qualità di tutti i servizi oggetto di convenzione (con gli SLA definiti nel presente capitolato o se migliorativi nell'Offerta Tecnica), ed intervenire tempestivamente con adeguate procedure, risorse e strumenti per il *Fault Management*, ripristinando le suddette disponibilità e qualità dei servizi a seguito di guasti o, più in generale, malfunzionamenti o disservizi.

In ogni caso, il Fornitore dovrà assumere l'impegno a risolvere al meglio quelle condizioni locali di ridotto QoS che possano creare problemi alle Amministrazioni Contraenti. In caso di perdurante condizione di disservizio, l'Amministrazione stessa potrà avvalersi di terze parti per l'effettuazione di controlli, addebitandone il costo al Fornitore, nel caso in cui i controlli effettuati rilevino valori di indicatori di QoS inferiori a quelli previsti in sede di Offerta Tecnica.

Guasti, malfunzionamenti e disservizi saranno segnalati dagli utenti delle Amministrazioni (o dal Responsabile Operativo), al *Customer Care* del fornitore, che dovrà ricevere tali segnalazioni ventiquattro ore su ventiquattro, sette giorni su sette e 365 giorni l'anno. Il *Customer Care* dovrà quindi:

1. fornire indicazioni sulla natura del problema eventualmente occorso, sulla sua diagnosi di massima, sulle attività in corso e/o pianificate per la risoluzione, e sulle tempistiche previste per il ripristino;
2. avvisare l'utente che ha effettuato la segnalazione, dell'avvenuta risoluzione del guasto, malfunzionamento o disservizio ("risoluzione").

La qualità del servizio di assistenza e manutenzione sarà valutata in termini di tempi massimi garantiti dal concorrente per la "risoluzione" dei guasti, malfunzionamenti e disservizi relativi a:

- fonia mobile e funzioni associate, messaggistica SMS/MMS, videochiamata, RPV e profili di abilitazione, distinzione dei servizi fruiti a titolo personale;
- accesso ad internet, accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione (nelle diverse modalità previste nel capitolato);
- servizi di messaggistica (di base ed avanzati);
- servizi di posta elettronica (push e-mail in entrambe le modalità/architetture previste nel capitolato);
- servizi di *device management*;
- applicazioni per la *workforce automation*.



Più in dettaglio, per entrambi i livelli di utenza (“Standard” e “Prioritaria”) il concorrente dovrà indicare a sistema i tempi massimi V garantiti per la risoluzione dei guasti, malfunzionamenti e disservizi, come da successive Tabella 20 (relativa alle utenze standard) e Tabella 21 (utenze prioritarie).

Per tempo di risoluzione si intende l’intervallo che intercorre tra la segnalazione della problematica da parte dell’utenza al *Customer Care*, e la comunicazione all’utente dell’avvenuta risoluzione del problema da parte del *Customer Care*.

I valori indicati nella colonna “SM” rappresentano i valori massimi che il concorrente dovrà garantire, mentre la colonna “Sm” serve a definire l’intervallo di valori nell’ambito del quale, con le modalità esposte nel disciplinare di gara, verrà attribuito il punteggio tecnico.

In ciascuna tabella, e per ogni tipologia di servizio, è indicata la fascia di erogazione alla quale andrà riferito il tempo di risoluzione V offerto:

- nel caso di fascia base, vanno indicate le ore lavorative nell’ambito di tale fascia base. Si precisa che ne caso in cui la segnalazione sia formulata al di fuori dell’orario della fascia base, V decorrerà dalle ore 9.00 del successivo giorno lavorativo;
- nel caso di fascia estesa, vanno indicate le ore solari.

Nel caso siano necessari interventi *on-site* per la risoluzione dei problemi (ad esempio per problemi relativi alla LAN/Intranet dell’Amministrazione con fornitura di CPE), i tempi V sono da intendersi al netto del tempo necessario al personale del Fornitore (o da esso incaricato) per raggiungere la sede dell’Amministrazione. Il tempo massimo consentito per raggiungere la sede dell’Amministrazione non potrà comunque superare le 12 ore solari.

Si precisa che il valore V andrà indicato con la stessa unità di misura con cui sono espresse le relative soglie Sm ed SM, quindi in ore, e dovrà essere un numero intero.

Tabella 20

<i>Disservizi, guasti, malfunzionamenti - utenze “Standard”</i>	Sm	Valore garantito V da inserire a sistema	SM
Tempo di risoluzione - FASCIA BASE	8 ore		40 ore



Tabella 21

<i>Disservizi, guasti, malfunzionamenti utenze "Prioritarie"</i>	Sm	Valore garantito V da inserire a sistema	SM
Tempo di risoluzione - FASCIA ESTESA	4 ore		40 ore

Per quanto riguarda i guasti, malfunzionamenti e disservizi relativi a:

- SIM e terminali, si rimanda al paragrafo 9.3.1;
- applicazione *web* per il supporto gestionale e amministrativo, è fissato un tempo massimo di risoluzione di 16 ore, in fascia base, per tutte le tipologie di utenze.

9.3.1 Manutenzione degli apparati e delle SIM

Il Fornitore dovrà garantire la riparazione/sostituzione di apparati radiomobili (telefoni, tablet e modem per computer portatili), SIM e accessori facenti parte della fornitura base in caso di guasti e malfunzionamenti degli stessi, che siano imputabili a difetti del prodotto, ovvero ad eventi accidentali e involontari. Più in dettaglio:

- Apparati ed accessori dovranno essere riparati oppure sostituiti con prodotti di uguale marca e modello, nuovi o, solo nel caso in cui i terminali siano già stati effettivamente utilizzati dagli utenti per almeno 2 (due) mesi, rigenerati. In particolare, nel caso in cui si renda necessaria la sostituzione con un nuovo apparato, e l'apparato da sostituire sia in *phase-out* (8.2.5), il Fornitore dovrà consentire la scelta tra uno qualsiasi degli apparati disponibili nel listino della Convenzione vigente al momento della richiesta di riparazione, nella stessa categoria dell'apparato da sostituire;
- le SIM dovranno essere sostituite.

Il Fornitore dovrà prestare i servizi di cui sopra attraverso entrambe le seguenti modalità a scelta dell'Amministrazione:

1. Presso un punto di assistenza del Fornitore. In questo caso l'utente si rivolgerà ad un centro di assistenza (individuato con il supporto telefonico del *customer care*) e, dopo essersi identificato quale utente di una delle Amministrazioni aderenti alla Convenzione, consegnerà la SIM difettosa, oppure l'apparato difettoso. Il Fornitore



dovrà consegnare agli utenti gli apparecchi riparati ovvero quelli definitivamente sostitutivi, presso lo stesso centro di assistenza, o con spedizione all'indirizzo indicato dall'utente. In aggiunta a tale modalità, in concorrente potrà prevedere la possibilità per l'utente di richiedere al *customer care* di effettuare direttamente la sostituzione del terminale guasto con quello definitivamente sostitutivo presso il centro di assistenza ("prenotazione terminale sostitutivo"). In tal caso, ricevuta la comunicazione di disponibilità del terminale sostitutivo presso il centro di assistenza scelto dall'utente, quest'ultimo si recherà presso il centro di assistenza per consegnare il terminale guasto e ricevere contestualmente quello sostitutivo. Il tutto dovrà essere effettuato entro i tempi indicati nel seguito. La consegna delle SIM sostitutive dovrà viceversa avvenire contestualmente alla ricezione delle SIM danneggiate;

2. Presso la sede dell'Amministrazione. In questo caso il Responsabile Operativo dell'Amministrazione richiederà via fax o via *web* al Fornitore la sostituzione delle SIM e degli apparati. Il Fornitore procederà a ritirare, all'indirizzo indicato dall'Amministrazione, le SIM e gli apparati guasti. Per quanto riguarda le SIM, verranno consegnate quelle sostitutive contestualmente al ritiro delle SIM guaste. Per i terminali, il concorrente potrà prevederne la riparazione (o, più in generale, la consegna del materiale sostitutivo successivamente al ritiro del materiale guasto), ovvero la consegna dei terminali sostitutivi contestualmente al ritiro di quelli guasti. Il tutto dovrà essere effettuato nei tempi di seguito indicati.

Si richiede al Concorrente di indicare, inserendoli a sistema, i tempi massimi garantiti V per il servizio di manutenzione degli apparati e delle SIM, come da successiva Tabella 22, relativamente a:

- Consegna degli apparecchi:
 - nel caso 1, giorni solari (esclusi domeniche e festivi) intercorrenti tra la ricezione del materiale danneggiato e la consegna degli apparecchi riparati ovvero di quelli definitivamente sostitutivi. Nel caso in cui il concorrente offra anche la modalità con "prenotazione del terminale sostitutivo", V indicherà anche i giorni solari intercorrenti tra la richiesta al customer care, e la disponibilità presso il centro di assistenza prescelto del terminale sostitutivo. In ogni caso, tali tempi massimi non dovranno superare i 10 (dieci) giorni;
 - nel caso 2, giorni solari (esclusi domeniche e festivi) intercorrenti tra la richiesta di sostituzione da parte dell'Amministrazione e la consegna degli apparecchi riparati o sostitutivi all'indirizzo dell'Amministrazione. Tale tempo massimo non dovrà comunque superare i 10 (dieci) giorni, ed includerà il lasso di tempo intercorrente tra il ritiro dei terminali guasti e



la consegna dei terminali riparati/sostitutivi, nel caso in cui il fornitore non opti per la consegna dei terminali sostitutivi contestualmente al ritiro del materiale guasto;

- Consegna delle SIM: giorni solari (esclusi domeniche e festivi) intercorrenti tra l'invio al Fornitore della richiesta di sostituzione della SIM danneggiata, e la consegna della SIM sostitutiva, per il caso 2 (nel caso 1 la consegna della SIM sostitutiva è contestuale alla ricezione di quella danneggiata). Tale tempo massimo non dovrà comunque superare i 4 (quattro) giorni.

Per tutti i tempi massimi di cui sopra, il concorrente dovrà indicare valori interi, corrispondenti al numero intero di giorni entro i quali verrà effettuata la consegna (V=2 corrisponde alla consegna entro i 2 giorni successivi, etc).

Tabella 22

Manutenzione degli apparati e delle SIM	Sm	Valore garantito V da inserire a sistema	SM
Consegna degli apparecchi - caso 1	3 gg		10 gg
Consegna degli apparecchi - caso 2	3 gg		10 gg
Consegna delle SIM - caso 2	2 gg		4 gg

I valori indicati nella colonna "SM" rappresentano i valori massimi che il concorrente dovrà garantire, mentre la colonna "Sm" serve a definire l'intervallo di valori nell'ambito del quale, con le modalità esposte nel disciplinare di gara, verrà attribuito il punteggio tecnico.

Il concorrente fornirà, in relazione tecnica, descrizione delle modalità operative che metterà in atto per realizzare tutte le operazioni manutentive precedentemente descritte.

Con riferimento alla modalità di erogazione del servizio di cui al precedente punto 1, il concorrente dovrà garantire la presenza sul territorio nazionale di una rete di punti di assistenza, con almeno un punto di assistenza in ogni Regione. Verrà premiata la messa a disposizione, per l'esecuzione del servizio in questione, di una rete di punti di assistenza più estesa. A tal fine il concorrente dovrà indicare nella Relazione Tecnica il numero e la dislocazione geografica dei punti di assistenza. Al numero totale V dei predetti punti di assistenza verrà attribuito il punteggio definito nel disciplinare di gara.



9.3.2 Servizio di assistenza nell'eventualità di Furto o smarrimento del radiomobile e SIM

Nel caso di furto o di smarrimento dei terminali radiomobili (telefoni, tablet, modem per computer portatili) e delle SIM si osserverà quanto segue:

- l'utente o il Responsabile Operativo darà comunicazione verbale al *call center* per effettuare l'operazione di blocco della carta SIM;
- il Responsabile Operativo invierà via fax al Fornitore copia della denuncia di furto o smarrimento presentata alle Autorità Competenti, indicando il numero IMEI dell'apparato, e la richiesta per un nuovo radiomobile e per una nuova scheda SIM associata allo stesso numero telefonico, nel caso non sia possibile utilizzare SIM in possesso dell'Amministrazione, indicando gli indirizzi cui inviare il materiale.

Si richiede al Concorrente di indicare i tempi massimi garantiti V per il servizio di assistenza in caso di furto/smarrimento degli apparati e delle SIM, inserendo a sistema i valori di cui alla seguente Tabella 23, relativamente a:

- Consegna del terminale sostitutivo: giorni solari (esclusi domeniche e festivi) intercorrenti tra la ricezione del fax, e la consegna del radiomobile sostitutivo. Tale tempo massimo non dovrà comunque superare i 7 (sette) giorni;
- Consegna della SIM sostitutiva: giorni solari (escluse domeniche e festivi) intercorrenti tra la ricezione del fax, e la consegna della SIM sostitutiva. Tale tempo massimo non dovrà comunque superare i 4 (quattro) giorni.

Per entrambi i tempi massimi di cui sopra, il concorrente dovrà indicare valori interi, corrispondenti al numero intero di giorni entro i quali verrà effettuata la consegna (V=2 corrisponde alla consegna entro i 2 giorni successivi, etc).

Tabella 23

Assistenza in caso di furto/smarrimento di terminali e SIM	Sm	Valore garantito V da inserire a sistema	SM
Consegna del terminale sostitutivo	3 gg		7 gg
Consegna della SIM sostitutiva	2 gg		4 gg

I valori indicati nella colonna "SM" rappresentano i valori massimi che il concorrente dovrà garantire, mentre la colonna "Sm" serve a definire l'intervallo di valori nell'ambito del



quale, con le modalità esposte nel disciplinare di gara, verrà attribuito il punteggio tecnico.

Si precisa che è richiesta la sostituzione completa del terminale radiomobile in caso di furti/smarimenti, con esclusione degli accessori acquistati a parte (batterie aggiuntive, etc.).

Gli apparati forniti in sostituzione dovranno essere di uguale marca e modello di quelli rubati/smariti, nuovi o rigenerati. Nel caso in cui non sia possibile la sostituzione con lo stesso modello, perché in *phase-out*, il Fornitore dovrà consentire la scelta tra uno qualsiasi degli apparati disponibili nel listino della Convenzione vigente al momento della richiesta di sostituzione, nella stessa tipologia e categoria dell'apparato da sostituire.

Nel caso di terminali, con relative SIM, smarriti o rubati, fino al raggiungimento del 5% (arrotondato all'intero superiore) del totale dei radiomobili richiesti dalla singola Amministrazione nell'insieme delle sue Unità Ordinanti, nulla è dovuto al Fornitore. In caso di eccedenza di tale quantitativo per ogni unità smarrita o rubata è previsto il pagamento di un importo pari ad Euro 15,00 (quindici/00) per la tipologia telefoni - categoria base e per la tipologia modem per computer portatili, Euro 30,00 (trenta/00) per la tipologia telefoni - categoria intermedia, ed Euro 60,00 (sessanta/00) per la tipologia telefoni - categoria top e per i tablet.

E' richiesto al Fornitore il servizio di verifica dell'IMEI, per un controllo degli apparati radiomobili smarriti o rubati. Il concorrente dovrà a tal fine descrivere le modalità e procedure previste per effettuare tale controllo.

9.4 Reportistica relativa ai servizi di customer care, assistenza e manutenzione, reclami sulla fatturazione

Il Fornitore dovrà produrre ed inviare all'Amministrazione Aggiudicatrice, con cadenza trimestrale a partire dalla data di attivazione della convenzione, e con modalità che verranno concordate con la stessa Amministrazione Aggiudicatrice, un report contenente i seguenti indicatori dei livelli di servizio conseguiti, consolidati su base trimestrale. L'invio dovrà avvenire entro il giorno 20 del mese successivo al trimestre di riferimento.

Per il servizio di *customer care*:

- Tempo di attesa netto per il servizio di *customer care* telefonico (rif. Tabella 16) - valore medio relativo al 95% delle chiamate ricevute;
- Tempo di risposta alle richieste via fax e/o e-mail, ad eccezione delle "richieste di supporto tecnico" (rif. Tabella 16) - valore medio relativo al 95% delle richieste ricevute tramite i suddetti canali;



- Tempo di risposta alle richieste di supporto tecnico per utenze standard (rif. Tabella 17) - valore medio relativo al 95% delle richieste ricevute, e al netto, per le risposte inviate via fax o e-mail, delle 2 ore aggiuntive previste per tali canali di risposta;
- Tempo di risposta alle richieste di supporto tecnico per utenze prioritarie (rif. Tabella 18) - valore medio relativo al 95% delle richieste ricevute, e al netto, per le risposte inviate via fax o e-mail, delle 2 ore aggiuntive previste per tali canali di risposta;

per il servizio di assistenza e manutenzione:

- Tempo di risoluzione di disservizi, guasti e malfunzionamenti per utenze standard (rif. Tabella 20) - valore medio relativo al 95% dei disservizi/guasti/malfunzionamenti segnalati al *customer care*, e al netto, in caso si sia reso necessario un intervento on-site, delle 12 ore aggiuntive previste per tali interventi;
- Tempo di risoluzione di disservizi, guasti e malfunzionamenti per utenze prioritarie (rif. Tabella 21) - valore medio relativo al 95% dei disservizi/guasti/malfunzionamenti segnalati al *customer care*, e al netto, in caso si sia reso necessario un intervento on-site, delle 12 ore aggiuntive previste per tali interventi;
- Tempo di consegna degli apparati, per manutenzione, nel caso 1 (rif. Tabella 22) - valore medio relativo al 95% delle richieste di manutenzione;
- Tempo di consegna degli apparati, per manutenzione, nel caso 2 (rif. Tabella 22) - valore medio relativo al 95% delle richieste di manutenzione;
- Tempo di consegna delle SIM, per manutenzione, nel caso 2 (rif. Tabella 22) - valore medio relativo al 95% delle richieste di manutenzione;
- Tempo di consegna degli apparati sostitutivi, in caso di furto o smarrimento (rif. Tabella 23) - valore medio relativo al 95% delle richieste di sostituzione;
- Tempo di consegna delle SIM sostitutive, in casi di furto o smarrimento (rif. Tabella 23) - valore medio relativo al 95% delle richieste di sostituzione;

per i reclami sulla fatturazione, definiti nel successivo paragrafo 10.4:

- Tempo di gestione dei reclami sulla fatturazione (rif. Tabella 24) - valore medio relativo al 95% dei reclami.

Il fornitore dovrà altresì, entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Amministrazione Aggiudicatrice, rendere disponibile e consultabile dall'Amministrazione stessa la base di dati su cui i predetti indicatori dei livelli di servizio sono stati calcolati. L'Amministrazione Aggiudicatrice si riserva di effettuare verifiche a campione sulla veridicità della suddetta base di dati e, pertanto, il fornitore dovrà rendere disponibili, per ogni contatto con il *customer care*, richiesta di assistenza e manutenzione e reclamo sulla fatturazione, i dati



necessari all'identificazione dell'evento e alla verifica del livello di servizio erogato relativamente all'evento stesso.

Il conseguimento di livelli di servizio, così come risultanti dalla suddetta reportistica, peggiorativi rispetto a quanto offerto, comporterà l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 14. A tal fine, per ciascuno dei suddetti livelli di servizio, verrà calcolato l' "indice di peggioramento percentuale", pari alla differenza tra il livello di servizio risultante nella reportistica (a sua volta calcolato come media sul 95% degli eventi) ed il valore offerto dal fornitore nell'Offerta Tecnica, il tutto diviso il valore offerto dal fornitore nell'Offerta Tecnica. Ad esempio, se dalla reportistica risulterà un tempo di gestione dei reclami sulla fatturazione (valore medio relativo al 95% dei reclami) pari a 40 giorni, e se il fornitore avrà dichiarato, in risposta alla Tabella 24, un tempo di gestione di tali reclami pari a 10 giorni, l'indice di peggioramento percentuale sarà pari a $(40-10)/10=300\%$.

Nella steso paragrafo 14 sono indicate le penali applicate in caso di mancato o tardivo invio della reportistica e/o della relativa base dati, o di incompletezza di quest'ultima se rilevato da verifiche a campione da parte dell'Amministrazione Aggiudicatrice.

9.5 Servizi di sicurezza

Il Fornitore dovrà garantire alle Amministrazioni aderenti elevati livelli di sicurezza, che devono riguardare almeno:

- a) i dati di ogni tipo relativi alle utenze individuali;
- b) i dati relativi alla fatturazione ed alla registrazione delle informazioni sul traffico e/o servizi fruiti;
- c) le modalità di conservazione delle registrazioni;
- d) l'insieme dei rapporti con le Amministrazioni;
- e) la manutenzione degli apparati radiomobili.

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

9.6 Referenti del Fornitore per le Amministrazioni

Al fine di garantire la massima efficacia nell'interazione tra Amministrazione e Fornitore, con riferimento a tutte le fasi dell'erogazione dei servizi di cui alla presente Convenzione, il Fornitore dovrà mettere a disposizione delle Amministrazioni almeno 6 (sei) suoi dipendenti che ricopriranno il ruolo di "Referenti del Fornitore per le Amministrazioni". A

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni

Allegato 4 - Capitolato Tecnico



tali referenti saranno affidate le responsabilità di seguito precisate, con la seguente suddivisione:

- almeno 1 (un) Referente specifico per la macro-zona territoriale del Nord-Ovest;
- almeno 1 (un) Referente specifico per la macro-zona territoriale del Nord-Est;
- almeno 1 (un) Referente specifico per la macro-zona territoriale del Centro;
- almeno 1 (un) Referente specifico per la macro-zona territoriale del Sud e delle isole;
- almeno 2 (due) Referenti specifici per le Amministrazioni dello Stato.

Sarà considerata caratteristica migliorativa l'offerta, da parte del concorrente, di una struttura di Referenti più ampia e articolata: in tal caso dovrà essere indicato, nella Relazione Tecnica, con quali criteri saranno effettuati sia il dimensionamento del numero di risorse dedicate all'attività, sia l'attribuzione delle risorse stesse alle Amministrazioni. In ogni caso, ciascuna Amministrazione dovrà poter far riferimento ad un unico Referente, durante l'intera durata del proprio contratto.

Prima della stipula della Convenzione, il Fornitore dovrà indicare nominativamente tali risorse, fornendo altresì il loro telefono fisso, mobile, fax ed indirizzo di posta elettronica. I nominativi e le relative coordinate di cui sopra saranno pubblicati nella sezione dedicata alla Convenzione del sito www.acquistinretepa.it. Il Fornitore dovrà provvedere inoltre a comunicare esplicitamente alle Amministrazioni, a seguito della ricezione degli Ordinativi di Fornitura, nominativo e coordinate del Referente assegnato.

Il Referente del Fornitore per l'Amministrazione ricoprirà il ruolo di *program manager* per tutte le attività previste per la corretta e puntuale erogazione dei servizi richiesti dall'Amministrazione, durante l'intera durata del contratto attuativo stipulato dall'Amministrazione stessa con il Fornitore. Tale Referente dovrà avere pertanto totale visibilità di tutti i servizi richiesti dall'Amministrazione, dello stato di avanzamento delle attività di *provisioning* e dei progetti definiti al capitolo 11 (interfacendosi con i relativi *project managers*, nei casi in cui sono definiti), delle eventuali criticità, etc. Sarà inoltre il punto di riferimento per i problemi insoluti o urgenti delle Amministrazioni, cui queste ultime potranno indirizzare segnalazioni scritte.

Il concorrente dovrà descrivere dettagliatamente il modello organizzativo previsto per i Referenti, che si impegna ad utilizzare per l'intera durata della convenzione e dei singoli contratti attuativi, con particolare riferimento alle interfacce tra tali referenti e le strutture aziendali preposte all'esecuzione delle attività di erogazione dei servizi e di assistenza, evidenziando gli elementi del modello organizzativo atti a garantire ai Referenti tutte le leve necessarie per rispondere con efficacia e tempestività alle segnalazioni e alle richieste delle Amministrazioni.

In caso di segnalazione di un problema irrisolto il Referente del Fornitore cui la segnalazione è indirizzata dovrà dare risposta scritta sulla segnalazione che



L'Amministrazione ha effettuato al più entro 7 (sette) giorni solari dal ricevimento della segnalazione stessa; nella risposta dovranno essere indicate le azioni intraprese per la risoluzione dei problemi pendenti e le relative scadenze impegnative.

9.7 Servizi di sviluppo e integrazione

Con riferimento all'architettura descritta al punto 1 del paragrafo 6.2.1, l'Amministrazione potrà richiedere al Fornitore l'esecuzione di attività per la realizzazione di applicazioni che consentano l'accesso remoto, in modalità pull e/o push, alle informazioni che risiedono sui sistemi dell'Amministrazione.

L'Amministrazione potrà inoltre richiedere attività di sviluppo/integrazione per i servizi di messaggistica avanzata (rif. § 6.1.2), di *workforce automation* (rif. 7.2), e per l'applicazione web per il supporto gestionale ed amministrativo (rif. 9.2).

Per tali attività, il Fornitore dovrà dedicare all'Amministrazione che ne faccia richiesta un *team* (composto da una o più risorse) che avrà in carico tutte le attività tipiche della realizzazione di applicazioni software, ivi incluse:

- *Project management*;
- Raccolta requisiti;
- Redazione delle specifiche funzionali e tecniche;
- Sviluppo *software*;
- Test di integrazione;
- Test di accettazione utente;
- Redazione della documentazione di *training* e della manualistica.

L'Amministrazione che voglia demandare al Fornitore la realizzazione di una (o più di una) applicazione integrata con la piattaforma di push mail, o personalizzazioni/integrazioni dei servizi sopra citati, inoltrerà richiesta scritta al Fornitore, descrivendone i requisiti di alto livello.

Le modalità e le tempistiche di realizzazione, le stime di costo, così come i requisiti di dettaglio delle applicazioni/integrazioni richieste, saranno da concordarsi per iscritto tra il Fornitore e l'Amministrazione richiedente. Se questo processo si concluderà con successo, l'Amministrazione inoltrerà, per iscritto, comunicazione di conferma a procedere verso il Fornitore.

Il Fornitore sarà tenuto, pena l'applicazione delle penali di cui al par. 14, a:



- avviare le attività entro al più trenta (30) giorni dalla data di presentazione della conferma a procedere da parte dell'Amministrazione;
- rispettare le tempistiche concordate con l'Amministrazione.

Qualora esistano invece ragioni, non imputabili al Fornitore, che possano condurre al mancato rispetto di tali tempi concordati, il Fornitore ne dovrà dare tempestiva comunicazione a mezzo raccomandata A/R o fax, per dare all'Amministrazione la possibilità di studiare interventi volti a risolvere il problema.

Contestualmente all'avvio delle attività, il Fornitore comunicherà all'Amministrazione il nominativo della risorsa incaricata del *project management*, fornendone i relativi riferimenti telefonici ed e-mail.

Il corrispettivi per tutte le attività di sviluppo e integrazione sopra definite, saranno espressi su base “giorno uomo” (rif. § 9.8), facendo riferimento ai seguenti due profili di risorse:

- *Profilo A* per attività di *project management*, raccolta requisiti, redazione delle specifiche funzionali, coordinamento test di integrazione e accettazione utente;
- *Profilo B* per redazione specifiche tecniche, sviluppo, esecuzione test integrazione e accettazione utente.

9.8 Modalità di tariffazione

Per tutti i servizi di cui al presente capitolo 9, nulla è dovuto al fornitore. Fanno eccezione:

- Le utenze “prioritarie”, per ciascuna delle quali è previsto un canone mensile che il concorrente dovrà indicare a sistema;
- Le attività di cui al precedente paragrafo 9.7, per le quali è richiesto al concorrente di inserire a sistema il prezzo per giorno uomo dei due profili di risorse previste (profilo A e profilo B). Si precisa che per “prezzo per giorno uomo” si intende il corrispettivo per l'attività prestata in 8 ore lavorative, nell'ambito dell'orario dalle 9.00 alle 18.00, dal lunedì al venerdì, festivi esclusi.



10. SERVIZI DI RENDICONTAZIONE E DI FATTURAZIONE

10.1 Servizi di fatturazione, rendicontazione e controllo costi per le Amministrazioni

La fatturazione dei servizi sarà generalmente indirizzata alle Unità Ordinanti, salvo diverse disposizioni da parte delle singole Amministrazioni.

Il Fornitore dovrà garantire la disponibilità di dati sia analitici che sintetici, sia su supporto cartaceo che elettronico (con invio di CD ROM o *download* dal portale di cui alla sezione 9.2).

I dati della fattura devono rappresentare la rendicontazione, per singola utenza e/o servizio tariffato, relativamente a tutti i servizi prestati nell'ambito della Convenzione: canoni (se applicabili), traffico e/o volumi prodotti (secondi di conversazione e relativo costo, volumi di dati, etc.), distinto per tipologia di chiamate e/o servizio.

Il Fornitore dovrà presentare fatture con allegati i dettagli, fino a livello di singola utenza, contenenti almeno i seguenti dati:

- data e ora di inizio di ogni conversazione o sessione dati;
- numero telefonico chiamato;
- tipologia della chiamata, secondo le direttrici del piano telefonico e/o servizio;
- tariffazione applicata (al secondo, al KByte/MByte o a plafond);
- durata complessiva della chiamata ovvero totale di dati scambiati;
- costo complessivo della chiamata o sessione;
- dettaglio degli addebiti in caso di chiamate effettuate/ricevute o sessioni dati in *roaming* all'estero.

Il Fornitore dovrà permettere il raggruppamento degli utenti per centri di costo, secondo specifiche indicazioni delle Unità Ordinanti. Il concorrente dovrà pertanto descrivere dettagliatamente come si impegna a garantire la fatturazione per centri di costo, con particolare riferimento alla flessibilità consentita alle Amministrazioni aderenti.

Fatturazione e relativa gestione anagrafica, reportistica e consumi non ancora fatturati devono essere disponibili via web, ed accessibili dal portale di cui alla sezione 9.2. Il concorrente dovrà descrivere dettagliatamente l'applicazione *web* proposta, che dovrà comunque rendere disponibile le seguenti caratteristiche minime:

- visualizzazione e *download* delle fatture emesse;
- dettaglio traffico e servizi fatturati;



- dettaglio traffico e servizi non ancora fatturati.

La stessa applicazione *web* dovrà offrire la possibilità di effettuare il *download* del dettaglio di traffico e servizi in formati facilmente fruibili ed elaborabili dall'Amministrazione (almeno .xls o .csv).

Saranno oggetto di valutazione tecnica:

- la flessibilità consentita all'Amministrazione nell'impostare diversi criteri di ricerca e filtro del dettaglio traffico e servizi (per utente, per centro di costo, per tipologia servizi, etc.), sia per il traffico e i servizi fatturati, sia per quelli non ancora fatturati;
- la disponibilità di strumenti per la generazione di reportistiche e l'elaborazione di analisi statistiche, e la relativa ricchezza e flessibilità (ad esempio: su base orizzonte temporale, utenze/gruppi di utenze/centri di costo, tipologia servizio/direttrice di traffico, etc.).

Quale caratteristica migliorativa, il concorrente potrà offrire, in aggiunta ai meccanismi per il controllo dei costi relativi alla trasmissione dati di cui al paragrafo 5.3, la possibilità, per il Responsabile Operativo dell'Amministrazione, di associare alle utenze (una parte o tutte) degli importi-soglia per il traffico generato, al cui raggiungimento verrà inviata una notifica al Responsabile stesso. Nel caso in cui offra tale funzionalità, il concorrente dovrà precisare, in Relazione Tecnica, ogni caratteristica utile a qualificarla in termini di efficacia e tempestività consentite nell'individuare eventuali consumi considerati come anomali dall'Amministrazione, specificando almeno:

- gli importi-soglia previsti;
- il periodo di riferimento (fisso mensile, fisso bimestrale, a scelta, etc.);
- eventuali importi non conteggiati ai fini del raggiungimento dell'importo-soglia (ad esempio, il traffico dati);
- le modalità di notifica del raggiungimento dell'importo-soglia al Responsabile Operativo dell'Amministrazione e, eventualmente, all'utente.

10.2 Fatturazione diretta agli utenti

Come già richiesto nelle sezioni 4.5 e 5.3.1.1, il concorrente dovrà garantire la fatturazione separata del traffico eseguito a titolo personale. Sarà cura delle Amministrazioni richiedenti consegnare al Fornitore i dati necessari alla fatturazione diretta (rif. § 11.2.3).



Qualora l'Offerta Tecnica del concorrente non consenta la distinzione degli SMS/MMS, delle video-chiamate e/o dei servizi in *roaming* internazionale, fruiti a titolo personale dal dipendente, su esplicita indicazione dell'Amministrazione il Fornitore dovrà consentire l'addebito diretto al dipendente di tali servizi. In altri termini, tutti gli SMS/MMS inviati e/o tutte le video-chiamate effettuate e/o tutti i servizi in *roaming* internazionale saranno considerati fruiti a titolo personale.

Il Fornitore dovrà in ogni caso produrre il dettaglio delle chiamate e dei servizi eseguiti a titolo personale che, unitamente alla fattura personale, dovrà essere, a scelta del dipendente:

- Spedito all'indirizzo indicato dal dipendente;
- Inviato via mail alla casella di posta indicata dal dipendente. A tal fine, si considerano equivalenti sia l'invio di un e-mail con la documentazione allegata, sia l'invio di un e-mail che notifichi la disponibilità, tramite accesso web di cui al paragrafo 9.2, della stessa documentazione.

Le modalità di pagamento da parte del dipendente saranno scelte, dal dipendente stesso, tra: RID su carta di credito o conto corrente bancario, pagamento mediante bollettino postale.

10.3 Servizio di rendicontazione per l'Amministrazione aggiudicatrice

E' richiesto l'invio con frequenza mensile all'Amministrazione Aggiudicatrice, entro e non oltre il giorno 15 (quindici) di ciascun mese di vigenza della convenzione e dei contratti attuativi, dei dati relativi all'utilizzo della Convenzione.

Tali dati, denominati "Flussi Data Mart", alimenteranno il c.d sistema Data Mart dell'Amministrazione Aggiudicatrice.

Viene allegato in appendice al presente Capitolato Tecnico il documento "Flussi dati per il sistema di monitoraggio per Convenzioni di Beni/Servizi a Consumo, Versione 5", che contiene le specifiche cui il Fornitore dovrà uniformare i flussi inviati, con riferimento a:

- Modalità di invio dei flussi dati, nomenclatura e formato;
- Descrizione dei flussi dati richiesti, e interrelazioni;
- Regole di generazione dei flussi, con specifiche delle modalità con cui devono essere valorizzati i campi.

In ogni caso, ulteriori dettagli (es. catalogo dei beni e servizi, valorizzazione di specifici campi, etc.) saranno concordati con l'aggiudicatario prima della stipula della Convenzione, e durante la vigenza della Convenzione stessa, se necessario.



Si richiede, comunque, piena flessibilità in termini di modalità di erogazione dei flussi da parte del Fornitore, in funzione di specifiche emesse dall'Amministrazione aggiudicatrice durante il periodo di validità della Convenzione stessa.

La Consip si riserva il diritto di verificare in ogni momento l'esecuzione delle prestazioni contrattuali, ivi compreso l'andamento dei consumi della/e Amministrazione/i Contraente/i, e di richiedere al Fornitore, oltre a quanto sopra indicato a proposito dei c.d. "Flussi Data Mart", l'elaborazione di reports specifici anche in formato elettronico e/o in via telematica, da inviare a Consip entro 15 giorni dalla data di richiesta.

10.4 Qualità dei servizi di fatturazione e rendicontazione

Il concorrente dovrà indicare, inserendoli a sistema, i parametri di qualità V che si impegna a garantire per i servizi di fatturazione e rendicontazione, come da successiva Tabella 24, relativamente a:

- Ritardo di fatturazione. Entro due mesi dall'attivazione della Convenzione, le procedure di rendicontazione del Fornitore dovranno essere aggiornate per recepirne le relative condizioni. Trascorso tale termine, il Fornitore dovrà garantire il Ritardo di fatturazione alle Amministrazioni V da esso indicato in sede di offerta. Tale misura, espressa in giorni solari, si riferisce all'intervallo di tempo intercorrente tra la chiusura del bimestre di riferimento, e l'invio alle Amministrazioni delle fatture e delle rendicontazioni relative al bimestre stesso. Il concorrente dovrà indicare, per tale parametro, un valore intero, inferiore o uguale alla soglia SM;
- Tempo di gestione dei reclami sulla fatturazione: tale misura, espressa in giorni solari, indica l'intervallo di tempo intercorrente tra la ricezione di un reclamo scritto da parte di un'Amministrazione, per un errore di fatturazione, e la definizione del reclamo da parte del Fornitore. Entro tale intervallo di tempo il Fornitore dovrà in ogni caso comunicare in forma scritta all'Amministrazione l'esito del reclamo: riaccredito degli importi eccedenti in caso positivo, ovvero adeguate motivazioni e indicazione degli accertamenti compiuti, in caso negativo. Il concorrente dovrà indicare, per tale parametro, un valore intero, inferiore o uguale alla soglia SM.

E' inoltre previsto un indicatore di qualità sui Flussi Data Mart inviati all'Amministrazione Aggiudicatrice. Per ciascuna singola tipologia di flusso e per ciascun singolo mese cui i dati inviati si riferiscono, il numero di record scartati dal Sistema Data Mart a causa di errori/non conformità rispetto a quanto specificato nel richiamato documento in appendice al presente Capitolato Tecnico, e/o ai dettagli concordati tra aggiudicatario e Amministrazione aggiudicatrice, non dovrà superare il 10% (dieci per cento) del numero totale di record inviati dal Fornitore.



I valori indicati nella colonna “SM” rappresentano i valori massimi che il concorrente dovrà garantire, mentre la colonna “Sm” serve a definire l’intervallo di valori nell’ambito del quale, con le modalità esposte nel disciplinare di gara, verrà attribuito il punteggio tecnico.

Tabella 24

Fatturazione e rendicontazione	Sm	Valore garantito V da inserire a sistema	SM
Ritardo di fatturazione	20 giorni		45 giorni
Tempo di gestione dei reclami sulla fatturazione	10 giorni		45 giorni
Percentuale massima di record scartati dal Sistema Data Mart, per ciascuna tipologia di flusso e per ciascun mese di riferimento	10%		



11. MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

L'Amministrazione aderirà alla Convenzione mediante Ordinativo di Fornitura, per la richiesta di almeno una utenza, cui potranno far seguito Ordinativi Collegati (rif. sezione 1.2). Il Fornitore dovrà garantire l'attivazione delle utenze richieste, nonché degli ulteriori servizi, funzioni e opzioni specificate negli Ordinativi, con modalità e tempi specificati nel seguito.

Il Fornitore dovrà sempre inviare comunicazione di avvenuta attivazione dei servizi o comunque esecuzione delle attività richieste, via posta elettronica all'indirizzo indicato nell'ordinativo di fornitura, entro 24 ore dall'avvenuta attivazione dei servizi/esecuzione delle attività richieste.

11.1 Ordinativo di Fornitura

Il concorrente dovrà garantire la consegna delle SIM, l'attivazione delle utenze, l'applicazione del piano tariffario di Convenzione, e la consegna degli eventuali terminali radiomobili richiesti, il tutto entro 30 (trenta) giorni solari dalla ricezione del relativo Ordinativo di Fornitura, come meglio dettagliato nel seguito.

Per quanto riguarda il termine di attivazione delle utenze, questo viene incrementato di 8 (otto) giorni solari, nel caso di utenze in *Mobile Number Portability* (MNP), fatti salvi gli accordi inter-operatore e la normativa vigente⁵.

Nell'Ordinativo di Fornitura, l'Amministrazione specificherà il numero di utenze richieste, distinguendo tra:

- a. nuove utenze, corrispondenti cioè a nuove numerazioni del Fornitore;
- b. utenze già attive con lo stesso Fornitore, intestate all'Amministrazione richiedente, e che l'Amministrazione desidera includere nella Convenzione stessa, con mantenimento del medesimo numero telefonico. Il passaggio di tali utenze alla Convenzione e al relativo piano tariffario dovrà avvenire entro 30 (trenta) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura.

Nel caso esistano condizioni del contratto stipulato dall'Amministrazione con il Fornitore che subordinino il passaggio dal contratto stesso alla Convenzione, tali condizioni dovranno essere evidenziate dal Fornitore all'Amministrazione, con comunicazione scritta, entro 15 giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo di

⁵ Ad esempio, l'attivazione delle utenze in MNP potrà richiedere tempi superiori ai 38 giorni solari nel caso in cui sia richiesto un "progetto *ad hoc*"



Fornitura. Il tal caso, il Fornitore darà seguito alla richiesta di passaggio delle utenze alla Convenzione, solo previa sottoscrizione da parte dell'Amministrazione di apposita dichiarazione attestante la presa visione delle condizioni contrattuali di cui sopra. Il termine di attivazione di 30 giorni solari sarà in questo caso incrementato di un periodo pari ai giorni intercorrenti tra la data in cui l'Amministrazione riceverà la comunicazione del Fornitore, e la data in cui il Fornitore riceverà la conseguente dichiarazione di presa visione dell'Amministrazione;

- c. utenze già attive con lo stesso Fornitore, intestate a dipendenti dell'Amministrazione, che quest'ultima abbia interesse ad includere nella Convenzione come utenze "istituzionali", con il mantenimento del medesimo numero telefonico. Per ogni utenza di questo tipo, l'Amministrazione dovrà allegare all'Ordinativo di Fornitura idonea richiesta di cessione da parte del dipendente titolare dell'utenza, sottoscritta dal dipendente stesso. Il passaggio di tali utenze alla Convenzione e l'applicazione del relativo piano tariffario dovrà avvenire entro 30 (trenta) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura e delle allegate richieste dei dipendenti.

Nel caso esistano condizioni del contratto stipulato dal dipendente dell'Amministrazione con il Fornitore che subordinino il passaggio dal contratto stesso alla Convenzione, tali condizioni dovranno essere evidenziate dal Fornitore al dipendente, con comunicazione scritta, entro 15 giorni solari dalla ricezione della richiesta del dipendente di cessione dell'utenza. Il tal caso, il Fornitore darà seguito alla richiesta di passaggio dell'utenza alla Convenzione, solo previa sottoscrizione da parte del dipendente di apposita dichiarazione attestante la presa visione delle condizioni contrattuali di cui sopra. Il termine di attivazione di 30 giorni solari sarà in questo caso incrementato di un periodo pari ai giorni intercorrenti tra la data in cui il dipendente riceverà la comunicazione del Fornitore, e la data in cui il Fornitore riceverà la conseguente dichiarazione di presa visione del dipendente;

- d. utenze intestate all'Amministrazione, e relative ad Operatori di Telefonia Mobile diversi dall'aggiudicatario della Convenzione. Per tali utenze il Fornitore dovrà garantire la *Mobile Number Portability* (portabilità del numero tra operatori del servizio di comunicazione mobile) senza oneri per l'Amministrazione. Tale servizio sarà richiesto mediante sottoscrizione di un apposito "modulo MNP", contestuale all'Ordinativo di Fornitura. Per tali utenze, i termini di attivazione del servizio sono di 38 (trentotto) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura.

Qualora l'operatore *donating* non accetti di effettuare la portabilità verso il Fornitore aggiudicatario della presente gara, quest'ultimo ne darà tempestiva comunicazione all'Amministrazione, entro un tempo massimo di 3 (tre) giorni solari dalla comunicazione del *donating*. In particolare, nel caso in cui il rifiuto del *donating* derivi da inesattezze nella compilazione, da parte dell'Amministrazione, del "modulo MNP",



il termine di attivazione di 38 giorni solari sarà incrementato di un periodo pari ai giorni intercorsi tra la ricezione, da parte dell'Amministrazione, della comunicazione del Fornitore di rifiuto della prestazioni di MNP per inesattezze nei dati riportati nel modulo, e la ricezione, da parte del Fornitore, del nuovo "modulo MNP" correttamente compilato dall'Amministrazione in base alle indicazioni fornite dal Fornitore.

In ogni caso, il Fornitore si impegnerà a portare a compimento il processo di portabilità del numero entro i termini previsti dalla normativa vigente in materia.

Nello stesso Ordinativo di Fornitura, l'Amministrazione indicherà:

- la configurazione richiesta per la rete privata virtuale, ed i profili di abilitazione delle utenze (rif. § 4.4), mediante compilazione di apposita modulistica;
- abilitazione/disabilitazione delle utenze al *roaming* internazionale e ai servizi di trasmissione dati;
- le eventuali utenze "Prioritarie";
- i profili tariffari scelti per i servizi di trasmissione dati, per le utenze abilitate a detti servizi, nonché la scelta delle eventuali soglie informative/dispositive;
- l'opzione di mantenimento della SIM già in possesso dell'Amministrazione, nei casi di cui alle precedenti lettere b. e c., ovvero la fornitura di nuove SIM con le caratteristiche previste nel presente capitolato;
- modalità di invio, da parte del Fornitore, della documentazione degli addebiti (formato elettronico o cartaceo), ferma restando in ogni caso la possibilità di accedere alle stesse informazioni attraverso l'applicazione *web oriented* di cui alla sezione 9.2;
- nominativo ed indirizzo del Responsabile Operativo per l'Amministrazione;
- opzione per l'attivazione delle SIM: attivazione automatica alla consegna, oppure a seguito di richiesta dell'Amministrazione. Resta inteso che le SIM andranno spedite, in ogni caso, in stato disattivato.

Lo stesso Ordinativo di Fornitura potrà includere anche la richiesta di apparati radiomobili, meglio descritta nel successivo paragrafo 11.2.2.

In tempo utile per procedere all'attivazione dei servizi nei tempi previsti nella presente sezione, e non oltre comunque il trentesimo giorno solare dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura, il Fornitore dovrà:



- consegnare le schede SIM presso le sedi indicate dall'Amministrazione nell'Ordinativo, in buste sigillate e adeguatamente identificate con un codice di riferimento, complete dei codici PIN e PUK e del numero identificativo dell'utente ICCID;
- consegnare gli eventuali apparati radiomobili richiesti contestualmente all'Ordinativo di Fornitura, presso le sedi indicate nell'Ordinativo stesso, dopo averli sottoposti a test di funzionalità, e completi della relativa documentazione, accessori e codice identificativo IMEI;
- per le utenze dell'Amministrazione e dei suoi dipendenti, passati al nuovo tariffario della convenzione secondo quanto previsto alle precedenti lettere b. e c., emettere una fattura conclusiva comprendente tutti i corrispettivi dovuti sino alla data indicata;
- inviare al Responsabile Operativo dell'Amministrazione un documento riepilogativo contenente i dati di ciascuna spedizione, ovvero:
 - o indirizzo di spedizione, data di spedizione, mezzo utilizzato;
 - o elenco delle SIM (identificativo busta) e ICCID;
 - o elenco dei terminali con modello e codice IMEI;
 - o arco di numerazione assegnato (che sarà attivato al momento dell'attivazione delle singole SIM);
 - o indicazione della data di passaggio al nuovo piano tariffario delle utenze per le quali si è richiesta la *Mobile Number Portability*; il passaggio stesso dovrà aver luogo prevedendo tutte le misure atte a minimizzare i disagi derivanti dall'eventuale interruzione del servizio dovuta alle operazioni tecniche degli operatori coinvolti nella procedura di MNP.

Nel caso in cui l'Amministrazione non abbia scelto l'opzione di attivazione automatica alla consegna, il Responsabile Operativo dell'Amministrazione provvederà a inviare al Fornitore la richiesta di attivazione delle SIM.

Si precisa che i termini di attivazione delle utenze prescritti nella presente sezione restano sospesi per il tempo che intercorre tra l'invio, da parte del Fornitore, del documento riepilogativo contenente i dati della spedizione, ed il conseguente invio, da parte del Responsabile Operativo dell'Amministrazione, della richiesta di attivazione. Per le eventuali utenze per le quali l'ordine di attivazione non sia inviato dal Responsabile Operativo dell'Amministrazione entro 10 (dieci) giorni solari, l'attivazione avverrà secondo quanto previsto nel successivo paragrafo 11.2.1 (caso delle SIM già custodite dal Responsabile Operativo dell'Amministrazione).

Qualora sia utilizzata dall'Amministrazione la procedura via *web* di cui alla sezione 9.2, le operazioni per l'attivazione delle utenze potranno essere svolte in via telematica. L'attivazione dovrà essere effettuata entro 48 (quarantotto) ore solari dalla richiesta inviata via *web*.



11.2 Ordinativi Collegati

11.2.1 Attivazioni successive

La richiesta di utenze (ed eventuali relativi terminali radiomobili) ulteriori rispetto a quelle ordinate in fase di Ordinativo di Fornitura, si svolge con modalità del tutto analoghe a quelle previste nel precedente paragrafo 11.1. Con riferimento ai casi contemplati nel suddetto paragrafo, cambiano per le attivazioni successive i tempi massimi previsti:

- a. Per le nuove utenze, corrispondenti cioè a nuove numerazioni del Fornitore, il termine di attivazione è di 10 (dieci) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo, nel caso non sia richiesta la consegna di nuovi terminali radiomobili, e di 20 (venti) giorni solari nel caso in cui lo stesso Ordinativo contenga anche la richiesta di nuovi terminali.
- b. utenze già attive con lo stesso Fornitore, intestate all'Amministrazione richiedente, e che l'Amministrazione desidera includere nella Convenzione stessa, con mantenimento del medesimo numero telefonico. Il passaggio di tali utenze alla Convenzione e al relativo piano tariffario dovrà avvenire entro 20 (venti) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo. Rimane valida la modalità di interazione (e relativa tempistica) tra Fornitore e Amministrazione, descritta nel precedente paragrafo 11.1, per la comunicazione e la presa visione di eventuali condizioni contrattuali che subordinino il passaggio alla Convenzione.
- c. utenze già attive con lo stesso Fornitore, intestate a dipendenti dell'Amministrazione, che quest'ultima abbia interesse ad includere nella Convenzione come utenze "istituzionali", con il mantenimento del medesimo numero telefonico. Il passaggio di tali utenze alla Convenzione e al relativo piano tariffario dovrà avvenire entro 20 (venti) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo. Rimane valida la modalità di interazione (e relativa tempistica) tra Fornitore e dipendente dell'Amministrazione, descritta nel precedente paragrafo 11.1, per la comunicazione e la presa visione di eventuali condizioni contrattuali che subordinino il passaggio alla Convenzione.
- d. utenze intestate all'Amministrazione, e relative ad Operatori di Telefonia Mobile diversi dall'aggiudicatario della Convenzione. Per tali utenze il Fornitore dovrà garantire la *Mobile Number Portability* (portabilità del numero tra operatori del servizio di comunicazione mobile) senza oneri per l'Amministrazione, previa sottoscrizione da parte dell'Amministrazione dell'apposito "modulo MNP", contestuale all'Ordinativo, entro 28 (ventotto) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo, e la consegna degli eventuali terminali richiesti entro 20 (venti) giorni solari. Rimangono valide le modalità di interazione tra Amministrazione e Fornitore in caso di problemi nel processo di MNP descritte nel precedente paragrafo 11.1, nonché l'obbligo di impegno del Fornitore steso a portare a compimento il processo di portabilità entro i termini previsti dalla normativa vigente in materia.



Il Fornitore dovrà provvedere a svolgere tutte le attività previste nel precedente paragrafo 11.1 entro i suddetti tempi di attivazione, ed in particolare :

- consegnare le schede SIM, complete di codici PIN e PUK, entro 10 (dieci) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo, nel caso in cui l'Ordinativo stesso non preveda anche la fornitura di terminali;
- consegnare le schede SIM e i radiomobili richiesti contestualmente alle utenze, entro 20 (venti) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo;
- inviare il documento riepilogativo contenente i dati di spedizione.

Nel caso in cui l'Amministrazione non abbia scelto l'opzione di attivazione automatica alla consegna, il Responsabile Operativo dell'Amministrazione provvederà a inviare al Fornitore la richiesta di attivazione delle SIM. Si precisa che i termini di attivazione delle utenze prescritti nella presente sezione restano sospesi per il tempo che intercorre tra l'invio, da parte del Fornitore, del documento riepilogativo contenente i dati della spedizione, ed il conseguente invio, da parte del Responsabile Operativo dell'Amministrazione, della richiesta di attivazione.

Per quanto riguarda eventuali SIM già custodite dal Responsabile Operativo dell'Amministrazione, l'attivazione dovrà essere effettuata entro 5 (cinque) giorni solari dalla richiesta se inviata via fax, e la comunicazione di avvenuta attivazione dovrà essere fornita entro le successive 24 (ventiquattro) ore.

In ogni caso, l'attivazione delle SIM, se richiesta via *web* (rif. §9.2), dovrà essere effettuata entro 48 (quarantotto) ore dalla richiesta.

11.2.2 Fornitura di terminali radiomobili

L'Amministrazione potrà richiedere, durante l'intera durata della Convenzione e il Fornitore sarà obbligato a fornire, un numero di apparati radiomobili portatili, al netto delle scorte di cui al paragrafo 8.2.5, minore o uguale al numero complessivo SIM richieste. Si precisa che i terminali radiomobili potranno essere richiesti durante tutto il periodo sopra indicato, anche qualora il massimale, eventualmente incrementato, si esaurisse prima della scadenza della durata della Convenzione o dell'eventuale periodo di proroga.

I terminali potranno essere richiesti al momento della richiesta di attivazione del servizio per l'utenza specifica, come già indicato nei paragrafo 11.1 e 11.2.1, oppure successivamente.

In ogni caso, l'Amministrazione indicherà nell'Ordinativo il numero di apparati richiesti, specificando la marca ed il modello prescelto all'interno della lista proposta dal Fornitore.



Nel caso in cui l'ordine dei terminali avvenga successivamente alla richiesta di attivazione delle utenze, i terminali dovranno essere consegnati entro 20 (venti) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura.

11.2.3 Dual Billing

L'Amministrazione richiederà l'attivazione dei servizi di fatturazione separata dei servizi fruiti dai dipendenti a titolo personale (c.d. *Dual Billing*), di cui ai paragrafi 4.5, 5.3.1.1 e 10.2, attraverso l'invio di apposito Ordinativo.

In tale Ordinativo l'Amministrazione indicherà i nominativi dei dipendenti cui abilitare la fatturazione separata, specificando per quali tipologie di traffico (voce, SMS/MMS e video-chiamata, se previsti, dati) si richiede l'abilitazione del *dual billing*. In particolare, potrà essere data indicazione circa l'addebito al dipendente di tutti i servizi fruiti in *roaming* internazionale, qualora l'offerta del Fornitore non preveda la possibilità di distinguere, all'estero, i servizi fruiti a titolo personale. Analoga indicazione potrà essere data per SMS/MMS e video-chiamate, qualora l'Offerta Tecnica del concorrente non estenda a tali servizi la possibilità di distinguere l'uso personale da quello istituzionale.

Sarà cura delle Amministrazioni far sottoscrivere al dipendente le condizioni del servizio (addebito diretto dei servizi fruiti a titolo personale, nonché dell'eventuale canone mensile per la ripartizione forfaitaria del traffico dati nazionale), e allegare all'Ordine del servizio *dual billing*, l'apposita documentazione, compilata a cura di ciascun dipendente, con i dati necessari all'attivazione del servizio (dati anagrafici completi, indirizzo di spedizione delle fatture e dei report delle chiamate personali, etc.)

L'attivazione dei servizi di *Dual Billing* dovrà essere effettuata entro 5 (cinque) giorni solari dall'Ordine, ed entro 48 (quarantotto) ore dalla richiesta, se inviata via *web* (qualora tale modalità sia stata prevista dal concorrente in risposta alla sezione 9.2).

11.2.4 Variazione dei profili di abilitazione

Le Amministrazioni potranno richiedere la variazione dei profili di abilitazione delle utenze in RPV, la abilitazione/disabilitazione al *roaming* internazionale e alla trasmissione dati, nonché la variazione del profilo tariffario per i servizi di trasmissione dati e/o delle relative soglie informative/dispositive, sia via fax, sia attraverso l'applicazione *web* di cui al paragrafo 9.2, sia attraverso richiesta formulata al *call center* del Fornitore, secondo quanto definito nel paragrafo 9.1.1. Il Fornitore dovrà applicare sulle utenze le variazioni richieste entro 5 (cinque) giorni solari, ed entro 48 (quarantotto) ore solari, in caso di richiesta inviata via *web* (rif. §9.2) ovvero formulata al *contact center*.



11.2.5 Servizio di accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione

L'Amministrazione potrà richiedere il servizio con apposito Ordinativo, sia contestuale all'Ordinativo di Fornitura (rif. 11.1), sia successivo.

Il Fornitore dovrà attivare il servizio, completando tutte le eventuali attività di approvvigionamento, installazione, configurazione, attivazione, manutenzione e collaudo dei collegamenti dedicati, dei CPE e/o risorse necessarie per l'erogazione del servizio, entro i tempi di seguito specificati:

- entro 45 (quarantacinque) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo, nel caso di accesso attraverso connessione Internet;
- entro 60 (sessanta) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo, nel caso di accesso mediante connessione dedicata.

Per il servizio di accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione dovrà essere predisposto dal Fornitore un piano di attivazione, da inviare all'Amministrazione richiedente entro 10 (dieci) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo. Il piano dovrà trattare gli aspetti tecnici, gestionali ed amministrativi correlati all'attivazione del servizio, e dovrà essere accettato dall'Amministrazione entro i successivi 10 (dieci) giorni solari a partire dalla data di ricezione del predetto piano, mediante invio di un fax al Fornitore.

In caso di mancato invio del fax e/o di mancata accettazione del piano da parte dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà sospendere l'attivazione del servizio di accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione fino ad eventuale contraria ed espressa manifestazione di volontà da parte della medesima Amministrazione.

Il piano di attivazione dovrà definire ed evidenziare chiaramente eventuali elementi critici dell'attivazione del servizio di consegna del traffico, ed indicare:

- il *project manager*;
- tipologia, dimensionamento e caratteristiche del servizio e dell'eventuale collegamento dedicato;
- le modalità di svolgimento delle attività necessarie all'attivazione del servizio, ivi comprese quelle di installazione e configurazione del CPE con funzioni di *router* IP;
- il periodo previsto per test e collaudi;
- il piano temporale delle attività necessarie all'attivazione del servizio, nel rispetto dei tempi di attivazione di cui sopra.

Qualora esistano ragioni, non imputabili al Fornitore, che possano condurre al mancato rispetto dei tempi di attivazione, se non concordato con l'Amministrazione ordinante nel piano di attivazione, il Fornitore ne dovrà dare tempestiva comunicazione a mezzo raccomandata A/R o fax, per dare all'Amministrazione la possibilità di studiare interventi volti a risolvere il problema.



11.2.6 Servizi di posta elettronica

Per quanto riguarda i servizi di push e-mail, di cui al paragrafo 6.2.1, l'Amministrazione potrà richiedere il servizio con apposito Ordinativo, sia contestuale all'Ordinativo di Fornitura (rif. 11.1), sia successivo.

Il Fornitore dovrà attivare il servizio nei tempi di seguito specificati:

- Nel caso di architettura di cui al punto 1 del paragrafo 6.2.1 (basata cioè su software installato sul server di posta dell'Amministrazione), entro 45 (quarantacinque) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo. Qualora non sia richiesta, per l'attivazione del servizio, l'installazione del software, nel caso in cui l'Amministrazione abbia già in esercizio il medesimo prodotto di push e-mail, precedentemente acquisito dallo stesso fornitore aggiudicatario della presente gara o da diverso fornitore, i tempi di attivazione del servizio sono ridotti a 15 (quindici) giorni solari;
- Nel caso di architettura di cui al punto 2 del paragrafo 6.2.1, entro 30 (trenta) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo.

Più in dettaglio, per quanto riguarda i servizi di push e-mail con installazione di *software* specifico su server dell'Amministrazione, entro il suddetto termine il Fornitore dovrà completare tutte le attività necessarie all'attivazione del servizio, ivi comprese fornitura del *software*, prestazione dell'assistenza alla sua installazione sul server dell'Amministrazione da effettuarsi da remoto, configurazione ed attivazione delle utenze. Il Fornitore dovrà inoltre, entro 10 giorni dalla ricezione dell'Ordinativo, predisporre il piano di attivazione del servizio push e-mail. Il piano dovrà trattare gli aspetti tecnici, gestionali ed amministrativi correlati all'attivazione del servizio, e dovrà essere accettato dall'Amministrazione entro i successivi 10 (dieci) giorni solari a partire dalla data di ricezione del predetto piano, mediante invio di un fax al Fornitore.

In caso di mancato invio del fax e/o di mancata accettazione del piano da parte dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà sospendere l'attivazione del servizio di push e-mail, fino ad eventuale contraria ed espressa manifestazione di volontà da parte della medesima Amministrazione.

Il piano di attivazione dovrà definire ed evidenziare chiaramente eventuali elementi critici dell'attivazione del servizio (tra cui requisiti hw/sw del server di posta dell'Amministrazione), ed indicare:

- il *project manager*;
- le modalità di svolgimento delle attività necessarie all'attivazione del servizio, ivi comprese quelle di installazione e configurazione del *software*;
- il periodo previsto per test e collaudi;
- il piano temporale delle attività necessarie all'attivazione del servizio, nel rispetto dei tempi di attivazione di cui sopra.



Qualora esistano ragioni, non imputabili al Fornitore, che possano condurre al mancato rispetto dei tempi di attivazione, se non concordato con l'Amministrazione ordinante nel piano di attivazione, il Fornitore ne dovrà dare tempestiva comunicazione a mezzo raccomandata A/R o fax, per dare all'Amministrazione la possibilità di studiare interventi volti a risolvere il problema.

Per le Amministrazioni che hanno già installato il software per il servizio di push e-mail sul proprio server di posta, l'attivazione del servizio su ulteriori utenze deve essere effettuata dal fornitore entro 15 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione.

Per quanto riguarda le eventuali attività di sviluppo di applicazioni integrate con la piattaforma di push e-mail di cui al par. 9.7, esse si svolgeranno con modalità e tempi previsti nel citato paragrafo.

11.2.7 Servizi di messaggistica SMS

Per quanto riguarda i “servizi di messaggistica SMS di base”, definiti alla sezione 6.1.1 ed accessibile tramite applicazione *web based* di cui alla sezione 9.2, l'Amministrazione richiederà al Fornitore l'acquisto del pacchetto di traffico prescelto, mediante invio di apposito Ordinativo. La disponibilità del pacchetto di SMS richiesti, e quindi la possibilità di iniziare a fruire del servizio attraverso l'applicazione *web based* di cui sopra, dovrà avvenire entro 10 (dieci) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo. I medesimi termini per la disponibilità dei pacchetti di traffico si applicano anche per le richieste di pacchetti successivi.

Con riferimento ai “servizi di messaggistica SMS avanzati” di cui al paragrafo 6.1.2, questi dovranno essere resi disponibili alle Amministrazioni richiedenti, entro il termine di 45 (quarantacinque) giorni solari dalla data di richiesta degli stessi. Nel caso in cui l'Amministrazione richieda un'opzione di servizio che preveda la connessione dedicata tra sede dell'Amministrazione e rete del Fornitore (e qualora questa modalità sia prevista nell'offerta tecnica del Fornitore), il termine di attivazione del servizio è di 60 (sessanta) giorni solari dalla data di ricezione dell'Ordinativo.

Il Fornitore dovrà, entro 10 giorni dalla ricezione dell'Ordinativo, predisporre il piano di attivazione del servizio di messaggistica avanzato. Il piano dovrà trattare gli aspetti tecnici, gestionali ed amministrativi correlati all'attivazione del servizio, e dovrà essere accettato dall'Amministrazione entro i successivi 10 (dieci) giorni solari a partire dalla data di ricezione del predetto piano, mediante invio di un fax al Fornitore.

In caso di mancato invio del fax e/o di mancata accettazione del piano da parte dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà sospendere l'attivazione del servizio di



messaging avanzato, fino ad eventuale contraria ed espressa manifestazione di volontà da parte della medesima Amministrazione.

Il piano di attivazione dovrà definire ed evidenziare chiaramente eventuali elementi critici dell'attivazione del servizio, ed indicare:

- il *project manager*;
- le modalità di svolgimento delle attività necessarie all'attivazione del servizio, ivi comprese quelle di eventuale installazione e configurazione di CPE presso la sede dell'Amministrazione, interfacciamento tra sistemi informativi dell'Amministrazione e piattaforma di erogazione del servizio del Fornitore, etc;
- il periodo previsto per test e collaudi;
- il piano temporale delle attività necessarie all'attivazione del servizio, nel rispetto dei tempi di attivazione di cui sopra.

Qualora esistano ragioni, non imputabili al Fornitore, che possano condurre al mancato rispetto dei tempi di attivazione, se non concordato con l'Amministrazione ordinante nel piano di attivazione, il Fornitore ne dovrà dare tempestiva comunicazione a mezzo raccomandata A/R o fax, per dare all'Amministrazione la possibilità di studiare interventi volti a risolvere il problema.

Per quanto riguarda le eventuali attività di sviluppo/integrazione di cui al par. 9.7, esse si svolgeranno con modalità e tempi previsti nel citato paragrafo.

11.2.8 Servizi di *Device Management* e *Workforce Automation*

I servizi di *device management* dovranno essere resi disponibili entro 30 (trenta) giorni solari dall'ordine di fornitura dell'Amministrazione.

Per quanto riguarda i servizi di *workforce management*, essi dovranno essere resi disponibili alle Amministrazioni richiedenti, entro il termine di 60 (sessanta) giorni solari dalla data di ordine degli stessi.

Il Fornitore dovrà, entro 10 giorni dalla ricezione dell'Ordinativo, predisporre il piano di attivazione del servizio, piano dovrà trattare gli aspetti tecnici, gestionali ed amministrativi correlati all'attivazione del servizio. Tale piano sarà accettato dall'Amministrazione entro i successivi 10 (dieci) giorni solari a partire dalla data di ricezione del predetto piano, mediante invio di un fax al Fornitore.

In caso di mancato invio del fax e/o di mancata accettazione del piano da parte dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà sospendere l'attivazione del servizio di messaging avanzato, fino ad eventuale contraria ed espressa manifestazione di volontà da parte della medesima Amministrazione.



Il piano di attivazione dovrà definire ed evidenziare chiaramente eventuali elementi critici dell'attivazione del servizio, ed indicare:

- il *project manager*;
- le modalità di svolgimento delle attività necessarie all'attivazione del servizio, eventuale interfacciamento tra sistemi informativi dell'Amministrazione e piattaforma di erogazione del servizio del Fornitore, etc;
- il periodo previsto per test e collaudi;
- il piano temporale delle attività necessarie all'attivazione del servizio, nel rispetto dei tempi di attivazione di cui sopra.

Qualora esistano ragioni, non imputabili al Fornitore, che possano condurre al mancato rispetto dei tempi di attivazione, se non concordato con l'Amministrazione ordinante nel piano di attivazione, il Fornitore ne dovrà dare tempestiva comunicazione a mezzo raccomandata A/R o fax, per dare all'Amministrazione la possibilità di studiare interventi volti a risolvere il problema.

Per quanto riguarda le eventuali attività di sviluppo/integrazione di cui al par. 9.7, esse si svolgeranno con modalità e tempi previsti nel citato paragrafo.

11.2.9 Doppia SIM e SIM "Machine to Machine"

Il Fornitore dovrà provvedere a consegnare ed attivare la doppia SIM (rif.8.1.2) per le utenze richieste dall'Amministrazione, entro 10 (dieci) giorni solari dalla ricezione del relativo Ordinativo.

Per quanto riguarda le SIM dati per applicazioni *machine to machine* (rif. 8.1.3), l'Amministrazione specificherà, nell'apposito Ordinativo, quale tipo di tariffazione scelga per il traffico dati.

Il Fornitore dovrà consegnare ed attivare le SIM dati per applicazioni *machine to machine* entro 10 (dieci) giorni solari dalla ricezione del relativo Ordinativo di Fornitura.

11.2.10 Ulteriori servizi

Per tutti i servizi e le opzioni per le quali il presente capitolato non prevede espressamente le modalità di richiesta e attivazione, queste saranno concordate tra l'Amministrazione Aggiudicatrice ed il Fornitore.

11.3 Accettazione delle forniture

L'accettazione della fornitura di apparati radiomobili è subordinata alla verifica della effettiva funzionalità degli stessi da parte del Responsabile Operativo



dell'Amministrazione e/o degli utenti cui le apparecchiature sono indirizzate. Qualora all'interno di un Ordinativo vi siano degli apparati non perfettamente funzionanti, l'intera fornitura si riterrà accettata con riserva. In tal caso, il Responsabile Operativo segnalerà via fax il numero IMEI delle apparecchiature ritenute difettose, che verranno sostituite dal Fornitore senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, entro i successivi 7 (sette) giorni solari a partire dalla data di ricezione della segnalazione.

Qualora all'atto di attivazione delle SIM alcune di esse risultino difettose, il Responsabile del Servizio darà comunicazione al Fornitore per la loro sostituzione, che dovrà aver luogo nei successivi 5 (cinque) giorni solari a partire dalla data di comunicazione, mantenendo lo stesso numero identificativo MSISDN.

I canoni previsti verranno applicati alle sole utenze attive, ovvero dotate di SIM e apparati radiomobili perfettamente funzionanti.



12. VERIFICHE DI CONFORMITA' E COLLAUDI

12.1 Verifica di conformità e collaudo ai fini dell'aggiudicazione

L'Amministrazione Aggiudicatrice si riserva, a suo insindacabile giudizio, di sottoporre a verifica e collaudo ogni servizio, caratteristica tecnica e/o funzionalità offerta dal concorrente risultato primo nella graduatoria di merito. L'aggiudicazione della Convenzione sarà in questo caso condizionata al superamento di tali verifiche e collaudi.

Per quanto riguarda in particolare la verifica di conformità e collaudo della copertura sul territorio nazionale del servizio offerta dal concorrente risultato primo nella graduatoria, al cui superamento la Consip condiziona l'aggiudicazione della Convenzione, sono di seguito descritte modalità e tempi.

L'Amministrazione Aggiudicatrice richiederà al predetto concorrente la consegna del "Piano dettagliato della copertura", consistente nell'insieme delle mappe di copertura che comprendano tutti i Comuni Italiani per i quali il concorrente abbia dichiarato, nell'ambito del Piano della Copertura e dei dati di cui alla sezione 3, una copertura diversa da zero per almeno uno dei servizi richiesti nella predetta sezione. Le mappe dovranno essere in scala almeno 1:50.000, e dovranno indicare, con linee e diversi colori di riempimento, le diverse zone di copertura relative ai diversi servizi e alle diverse velocità di cui alla Tabella 3. Per ciascuna di tali zone dovrà essere inoltre indicata la tecnologia utilizzata per erogare i servizi e le velocità di cui sopra, nonché l'area in Km² della zona stessa.

Il "Piano dettagliato della copertura" dovrà essere consegnato alla Consip S.p.A. entro il termine di 10 giorni lavorativi dalla richiesta.

Si procederà quindi alla verifica di conformità della copertura dichiarata, a campione su località così determinate: fino a 5 località sorteggiate, e fino a 5 località identificate a discrezione dell'Amministrazione Aggiudicatrice, tutte nell'ambito dei Comuni Italiani per i quali il concorrente abbia dichiarato, nel Piano della Copertura e dei dati di cui alla sezione 3, una copertura diversa da zero per almeno uno dei servizi richiesti nella predetta sezione.

Le località soggette a verifica saranno quindi comunicate al fornitore, che dovrà consegnare all'Amministrazione Aggiudicatrice, entro e non oltre 5 giorni lavorativi, le mappe in scala almeno 1:5.000 per i centri urbani e almeno 1:25.000 al di fuori dei centri urbani (del tutto analoghe e coerenti a quelle già prodotte nel "Piano dettagliato della copertura"), rendendosi disponibile ad iniziare, entro i successivi 3 giorni lavorativi, le



prove di copertura, in presenza ed in contraddittorio con i membri della commissione di collaudo, nominati dall'Amministrazione Aggiudicatrice per svolgere le suddette prove.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione il proprio personale tecnico, nonché i mezzi di ogni tipo necessari allo svolgimento delle verifiche di copertura. E' comunque facoltà dell'Amministrazione Aggiudicatrice utilizzare i propri apparati di verifica, e SIM del Fornitore acquisite dall'Amministrazione in autonomia. Le verifiche di copertura si svolgeranno alla presenza di personale dell'Amministrazione Aggiudicatrice.

Per le verifiche di copertura di tutti i servizi, saranno utilizzati terminali di misura concordati tra l'Amministrazione Aggiudicatrice e il Fornitore, che dovranno avere comunque caratteristiche tecniche (sensibilità di ricezione, potenza di trasmissione, guadagno d'antenna, etc.) corrispondenti/equivalenti a quelle dei terminali offerti dal Fornitore in risposta alla sezione 8.2.

Nell'ambito di ciascuna delle località, verrà sottoposto alle verifiche di copertura il territorio in cui il concorrente abbia dichiarato una copertura diversa da zero per almeno uno dei servizi richiesti nella predetta sezione, con un massimo di 50 Km² per le verifiche relative al servizio voce, e di 25 Km² per i servizi di trasmissione dati.

Le verifiche di copertura saranno condotte, per la voce, attraverso prove così caratterizzate:

- il servizio voce sarà verificato, per ciascuna località, attraverso un *drive test* che si svilupperà all'interno della zona di copertura del servizio come indicata nella mappa di copertura (e per un massimo di 50 Km²), per una lunghezza di almeno 1,5 Km per Km² sottoposto a verifica, sempre che la viabilità lo consenta (in caso contrario, il *drive test* nel Km² sottoposto a verifica potrà svilupparsi su una lunghezza inferiore). La velocità di spostamento sarà compresa tra 0 e 50 Km/h.
- durante il *drive test* saranno effettuate almeno 4 misure per km. Ciascuna misura consisterà nel tentativo di instaurazione di una chiamata, e darà esito positivo (ON) in caso di corretta instaurazione e terminazione, su richiesta del terminale chiamante, dopo 30 (trenta) secondi di conversazione.

Per ciascuna località sottoposta a verifica, la verifica di copertura del servizio voce sarà considerata di esito positivo se il numero di misure con esito positivo (ON), nell'ambito di ciascun Km² sottoposto a verifica, sarà almeno il 70% del numero totale di misure effettuate nell'ambito dello stesso Km².

Le verifiche di copertura saranno condotte, per la trasmissione dati, attraverso prove così caratterizzate:



- all'interno dei percorsi stabiliti per la verifica del servizio voce, e nell'ambito di una superficie massima di 25 Km², si identificheranno tre punti di misura per ogni Km²; nell'intorno di ogni punto di misura (all'interno di un raggio massimo di 5 metri) saranno effettuate 5 misure per l'UpLink, e 5 misure per il DownLink. Tali misure saranno effettuate outdoor e staticamente, considerando il trasferimento di un file di:
 - 500 kbyte sia in UpLoad, sia in DownLoad nel caso di connessione di tipo GPRS, EGPRS o UMTS con RAB fino a 128 kbit/s;
 - 1 MByte sia in UpLoad, sia in DownLoad nel caso di connessione di tipo UMTS con RAB a 384 kbit/s;
 - 10 MByte in DownLoad nel caso di connessione di tipo HSDPA/HSPA+, e 10 MByte in UpLoad nel caso di connessione di tipo HSUPA/HSPA+
 - 50 MByte in DownLoad 50 MByte in UpLoad nel caso di connessione di tipo LTE
- la scelta dei siti cui connettersi durante l'UpLoad e il DownLoad sarà effettuata congiuntamente tra l'Amministrazione Aggiudicatrice e il Fornitore;
- le suddette misure saranno ripetute in 2 diverse fasce orarie (scelte tra le tre seguenti: mattino dalle ore 9 alle ore 13, pomeriggio dalle 14 alle ore 20). Per ogni punto di misura, in definitiva, saranno effettuate un totale di 10 misure per l'UpLink, e 10 misure per il DownLink;
- dalle informazioni disponibili dal terminale di misura si rileveranno direttamente o indirettamente il tipo di connessione dati effettuato (EGPRS e GPRS e relativi Coding Scheme, UMTS e relativi RAB, HSDPA e relativi schemi di modulazione) e la relativa velocità di picco nominale, come definita nella Tabella 2.

Per ciascun punto di misura, la verifica di copertura del servizio di trasmissione dati sarà superata se, sia per l'UpLink sia per il DownLink, per almeno una delle 10 misure effettuate, la trasmissione dei file di test sarà andata a buon fine, e sarà stata rilevata una velocità nominale di picco corrispondente alla più alta tra quelle dichiarate dal Fornitore in quel punto. Ne consegue che, per ciascun punto di misura, non appena una misura per l'UpLink e una per il DownLink abbiano avuto esito positivo, le misure stesse in quel punto potranno essere interrotte.

Per ciascuna località sottoposta a verifica, la verifica di copertura del servizio di trasmissione dati sarà considerata di esito positivo se, per ciascun Km² sottoposto a verifica, per almeno due punti di misura sarà stata superata la verifica come sopra definito.

La verifica di copertura di ciascuna località sottoposta a verifica, si considererà superata se avranno avuto esito positivo sia la verifica di copertura del servizio voce, sia la verifica di copertura del servizio di trasmissione dati.



La verifica di copertura complessiva avrà esito positivo se saranno state superate le verifiche di copertura di tutte le località sottoposte a verifica.

12.2 Collaudi post-stipula

Il concorrente dovrà presentare, in Relazione Tecnica, le specifiche prove di collaudo proposte per tutti i servizi e le forniture oggetto della Convenzione:

- servizi di telefonia, SMS/MMS e funzioni associate di cui alla sezione § 4;
- servizi di trasmissione dati di cui alla sezione § 5;
- servizi di messaggistica e posta elettronica in mobilità di cui alla sezione § 6;
- servizi di *device management* e *workforce automation* di cui alla sezione § 7;
- SIM e terminali radiomobili oggetto di fornitura e noleggio, di cui alla sezione § 8;
- Servizi di *Customer Care*, Supporto, Manutenzione e Sicurezza, di cui alla sezione § 9;
- Servizi di rendicontazione e fatturazione, di cui alla sezione §10.

Il collaudo va previsto nell'ambito delle zone di copertura dei servizi dichiarate dal concorrente in risposta alla sezione § 3 e nel Piano della Copertura. Il collaudo stesso va previsto anche in condizioni di roaming nazionale, se tale modalità è utilizzata dal concorrente, e comunque, deve far riferimento al servizio "end-to-end" reso all'utente finale. L'Amministrazione Aggiudicatrice sarà comunque libera di indicare criteri e modalità proprie di collaudo che a suo insindacabile giudizio rispondano in modo più compiuto all'esigenza di verificare il servizio finale ricevuto.

Dopo la stipula della Convenzione, l'Amministrazione Aggiudicatrice comunicherà al Fornitore l'accettazione delle specifiche di collaudo presentate in sede di Offerta, con le eventuali osservazioni ed integrazioni. Entro i 15 (quindici) giorni solari successivi, il Fornitore dovrà consegnare all'Amministrazione Aggiudicatrice un documento contenente le specifiche di collaudo in forma definitiva. Tale processo potrà ripetersi più volte, in caso di mancato o incompleto recepimento, da parte del Fornitore, delle osservazioni e integrazioni formulate dall'Amministrazione Aggiudicatrice. Il documento con le specifiche di collaudo in forma definitiva, una volta approvato dall'Amministrazione Aggiudicatrice, rappresenterà una guida per il collaudo stesso.

Per l'esecuzione delle verifiche previste dalle procedure di collaudo dei servizi sarà utilizzata, a carico del Fornitore, una piattaforma strutturata in modo da consentire l'esecuzione delle verifiche funzionali per tutte le tipologie di servizio oggetto della Convenzione. Il Fornitore dovrà realizzare tale piattaforma presso le sedi individuate a propria cura, e distribuite sul territorio nazionale, in modo tale da costituire un campione



rappresentativo delle situazioni dell'utenza delle Amministrazioni, fornendo anche il personale e la strumentazioni necessari per l'esecuzione delle prove.

Il predetto collaudo sarà eseguito dall'Amministrazione Aggiudicatrice, in contraddittorio con il Fornitore. L'Amministrazione Aggiudicatrice comunicherà la data dei collaudi al Fornitore, con un anticipo di almeno 7 giorni solari.

La commissione di collaudo sarà nominata dall'Amministrazione Aggiudicatrice oppure potrà essere richiesto, in alternativa, al Fornitore di effettuare il collaudo del servizio, sulla base delle specifiche precedentemente definite, attraverso una propria commissione interna e di produrre, a completamento della fase di collaudo, la relativa documentazione di riscontro (autocertificazione), identificando nominativamente i componenti della commissione che dovranno sottoscrivere la documentazione prodotta. Potrà anche essere richiesta dall'Amministrazione Aggiudicatrice la composizione di una commissione mista, costituita da personale dell'Amministrazione Aggiudicatrice e del Fornitore.

Il Fornitore è altresì tenuto ad effettuare un collaudo per quanto riguarda l'erogazione dei servizi acquisiti dalle singole Amministrazioni contraenti, anche non in contraddittorio, dallo stesso garantito e autocertificato nel suo esito positivo, salve, in ogni caso, modifiche normative in materia.

Nel caso di esito positivo del collaudo condotto presso ciascuna Amministrazione, anche qualora questo avvenga con le modalità dell'autocertificazione, la data del relativo verbale o dell'autocertificazione verrà considerata quale data di accettazione dei servizi oggetto della fornitura e di inizio quindi dell'erogazione dei servizi, salvo diverso accordo tra le parti sulla data di inizio dell'erogazione.

Nel caso di esito negativo (sia per il collaudo effettuato dall'Amministrazione Aggiudicatrice, sia per quello effettuato dalle Amministrazioni contraenti) la Commissione darà comunicazione al Fornitore delle relative motivazioni. Il collaudo dovrà essere nuovamente effettuato nel termine massimo di 15 (quindici) giorni solari dalla ricezione della comunicazione: in tale periodo il Fornitore dovrà provvedere a mettere a punto tutti quegli aspetti del servizio che la Commissione non ha ritenuto conformi alle specifiche.

Resta comunque ferma la facoltà dell'Amministrazione Aggiudicatrice e/o delle Amministrazioni contraenti, per quanto di rispettiva competenza, di applicare le penali previste nella successiva sezione § 14, nel caso di esito negativo e/o mancato collaudo.



12.3 Verifiche di conformità nel periodo di validità dei contratti

L'Amministrazione Aggiudicatrice e/o le Amministrazioni contraenti si riservano il diritto di effettuare unilaterali verifiche, anche in corso d'opera, per l'accertamento della conformità dei servizi resi disponibili.

In particolare, le Amministrazioni contraenti che rilevino problemi di copertura, segnaleranno il problema al Fornitore, che dovrà fornire i dettagli sullo stato attuale della copertura nella zona oggetto di segnalazione, entro 20 (venti) giorni dalla ricezione della segnalazione stessa. In particolare, il Fornitore dovrà chiarire se la zona oggetto di segnalazione risulta o meno inclusa nel territorio dichiarato come coperto nell'ambito del piano dettagliato della copertura, fornendo all'Amministrazione idonea mappa di copertura a riprova ("mappa di copertura di dettaglio", in scala almeno 1:5.000 per i centri urbani e almeno 1:25.000 al di fuori dei centri urbani). Nel caso in cui l'Amministrazione, a seguito della ricezione da parte del Fornitore del dettaglio sullo stato di copertura della zona e relativa mappa, rilevi una situazione difforme e peggiorativa rispetto a quella contenuta nella predetta documentazione del Fornitore, potrà richiedere al Fornitore verifiche di copertura relativamente alle zone oggetto di contestazione. Il Fornitore dovrà eseguire i test di copertura (analoghi a quelli di cui alla sezione 12.1), anche in contraddittorio con l'Amministrazione, e rendere disponibili, a proprie spese, i risultati dei *test* di copertura, il tutto non oltre 30 (trenta) giorni solari dalla medesima richiesta. In caso di ritardi nella consegna dei risultati di detti test, saranno applicate le penali di cui alla sezione 14. Nella stessa sezione sono indicate le penali cui sarà soggetto il Fornitore nel caso in cui i test di copertura mostrino una copertura diversa e inferiore a quella dichiarata nel richiamato Piano.

L'Amministrazione Aggiudicatrice ha facoltà di richiedere, in qualunque momento, verifiche di copertura, da svolgersi con modalità del tutto analoghe a quanto previsto nella sezione 12.1 (anche alla presenza di personale Consip, se richiesto da quest'ultima) che il Fornitore dovrà effettuare a proprie spese entro 30 (trenta) giorni solari dalla richiesta, consegnando all'Amministrazione medesima i relativi risultati. In caso di ritardi nella consegna dei risultati saranno applicate le penali di cui alla sezione 14. Nella stessa sezione sono indicate le penali cui sarà soggetto il Fornitore nel caso in cui i test di copertura mostrino una copertura diversa e inferiore a quella dichiarata nel Piano della Copertura.

Qualora le Amministrazioni Contraenti o l'Amministrazione Aggiudicatrice a loro insindacabile giudizio ritengano che il Fornitore non rispetti i parametri di qualità previsti dalla convenzione (con riferimento sia ai parametri definiti nell'intero Capitolato Tecnico, sia agli eventuali ulteriori parametri previsti dal Fornitore nella propria Offerta Tecnica), potranno richiedere in qualsiasi momento al Fornitore di eseguire una specifica campagna di misura, con modalità di dettaglio concordate con l'Amministrazione Aggiudicatrice, e



nei luoghi richiesti dall'Amministrazione Contraente o Aggiudicatrice (a seconda di quale Amministrazione richieda tale campagna di misura). La campagna di misura sarà realizzata a cura e spese del Fornitore entro 30 giorni di calendario, alla presenza e in contraddittorio con personale dell'Amministrazione, se richiesto da quest'ultima. In mancanza l'Amministrazione richiedente potrà affidare a qualificata società esterna le rilevazioni richieste addebitandone il costo al Fornitore, fatta salva l'applicazione delle penali previste.



13. MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

13.1 Responsabile del servizio

Il Fornitore aggiudicatario dovrà indicare nominativamente, nell'ambito della propria struttura, un "Responsabile del Servizio", del quale dovrà essere dato telefono fisso, mobile, indirizzo di posta elettronica, che risponderà del controllo e del coordinamento dell'intero progetto, per tutte le attività contrattualmente previste. Il Responsabile del Servizio sarà il punto di riferimento dell'Amministrazione Aggiudicatrice e parteciperà a incontri regolari con i suoi rappresentanti per l'aggiornamento sullo stato di avanzamento del progetto, per condividere ogni azione correttiva che si rendesse necessaria per il rispetto dei tempi di progetto.

Il Responsabile del Servizio avrà l'obbligo di fornire le informazioni richieste dall'Amministrazione Aggiudicatrice, relativamente alla presa in carico e gestione delle problematiche emerse nell'ambito dell'esercizio dei Contratti di Fornitura, entro un tempo massimo fissato in n. 5 (cinque) giorni lavorativi, pena l'applicazione delle penali di cui alla sezione 14.

13.2 Verifiche Ispettive

Durante tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti stipulati dalle Amministrazioni, al fine di verificare la conformità delle prestazioni contrattuali a quanto prescritto nel Capitolato Tecnico, nella Relazione Tecnica e nell'ulteriore documentazione contrattuale, nonché di accertare l'adempimento degli impegni assunti dal Fornitore, la Consip S.p.A. potrà effettuare - anche avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2005 - apposite verifiche ispettive.

I costi di tali verifiche saranno a carico del fornitore che dovrà corrisponderli direttamente all'Organismo di Ispezione nei tempi indicati nella Convenzione. La fattura, relativa al pagamento delle verifiche ispettive, sarà inviata da parte dell'Organismo di Ispezione anche alla Consip S.p.A. in copia conoscenza.

I costi a carico del Fornitore per l'esecuzione delle Verifiche Ispettive saranno pari allo 0,5% del valore dei contratti attuativi alla data di esecuzione delle verifiche ispettive - valore comprensivo oltre che dei canoni, anche di tutto il traffico e dei servizi fatturati - fino ad un importo massimo pari a 210.000,00 (duecentodiecimila/00) Euro.

Per l'espletamento della suddetta attività, si farà riferimento ai livelli di servizio indicati nel presente Capitolato e nei suoi allegati (Schema delle Verifiche Ispettive), ivi inclusi

Classificazione del documento: Consip Public
Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni
Allegato 4 - Capitolato Tecnico



quelli eventualmente risultanti dall'offerta tecnica migliorativa, se presentata dal Fornitore aggiudicatario.

Le verifiche ispettive potranno essere effettuate sia presso le sedi del Fornitore sia presso quelle delle Pubbliche Amministrazioni che avranno effettuato ordinativi di fornitura; il Fornitore e l'Amministrazione contraente dovranno, pertanto, attivarsi affinché le verifiche possano essere espletate nel migliore dei modi e senza intralcio all'attività.

L'Organismo di Ispezione, su indicazioni della Consip S.p.A., effettuerà uno o più cicli di verifiche ispettive sugli ordinativi emessi a valere sulla convenzione. Tale ciclo è il numero di giorni/uomo necessari per rendere significativa l'attività di ispezione, compatibilmente con lo "Schema delle verifiche ispettive" e l'importo massimo a disposizione per lo svolgimento delle verifiche stesse.



SCHEMA DELLE VERIFICHE ISPETTIVE

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	Ordinativo di Fornitura: Consegna delle SIM e degli apparati, e attivazione delle utenze	30 giorni solari. In caso di MNP, i tempi sono incrementati di 8 giorni solari, salvo progetti ad hoc. Per le attivazioni successive si veda § 11.2.1	§ 11.1	Confrontare la data dell'ordinativo di fornitura con la data del verbale di consegna/trasporto e la data di comunicazione e di attivazione da parte del Fornitore	Ordinativi di fornitura, bolle di consegna, comunicazione di attivazione	Presso la P.A.	Conformità: T < 30 gg Conforme con osservazioni: T = 30 gg Non Conformità Lieve: 30 < T ≤ 33 gg Non Conformità Importante: 33 < T ≤ 45 gg Non Conformità Grave (off): T > 45 gg	SI	In caso di MNP (e fatti salvi i progetti ad hoc) tutti i tempi riportati nella colonna "modalità di valutazione" saranno incrementati di 8 gg
	Ordinativi Collegati: Successive consegne delle SIM e degli apparati, e attivazione delle utenze	20 giorni solari per le attivazioni successive, se prevista la consegna di nuovi terminali. In caso di MNP, i tempi sono incrementati di 8 giorni solari, salvo progetti ad hoc.	§ 11.2.1	Confrontare la data dell'ordinativo di fornitura con la data del verbale di consegna/trasporto e la data di comunicazione e di attivazione da parte del Fornitore	Ordinativi di fornitura, bolle di consegna, comunicazione di attivazione	Presso la P.A.	Conformità: T < 20 gg; Conforme con osservazioni: T = 20 gg; Non Conformità Lieve: 20 < T ≤ 22 gg; Non Conformità Importante: 22 < T ≤ 30; Non Conformità Grave (off): T > 30 gg;	SI	In caso di MNP (e fatti salvi i progetti ad hoc) tutti i tempi riportati nella colonna "modalità di valutazione" saranno incrementati di 8 gg



Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
	Ordinativi Collegati: Successive consegne delle SIM e attivazione delle utenze	10 giorni solari in caso di richiesta di nuove numerazioni, senza terminali	§ 11.2.1	Confrontare la data dell'ordinativo di fornitura con la data del verbale di consegna/trasporto e la data di comunicazione e di attivazione da parte del Fornitore	Ordinativi di fornitura, bolle di consegna, comunicazione di attivazione	Presso la P.A.	Conformità: T < 10 gg; Conforme con osservazioni: T = 10 gg; Non Conformità Lieve: 10 < T ≤ 11; Non Conformità Importante: 11 < T ≤ 15; Non Conformità Grave (off): T > 15 gg;	SI	
	Attivazione del "dual billing"	5 giorni solari dalla richiesta inviata via fax ovvero 2 giorni se la richiesta è inviata via web	§ 11.2.3	Confrontare data della richiesta inviata via fax (o via web) e data della comunicazione e del Fornitore di attivazione del servizio	Modulo di richiesta del servizio Dual Billing-comunicazione del Fornitore	Presso la P.A.	Conformità: T < 5 gg Conforme con osservazioni: T = 5 gg Non Conformità Lieve: 5 gg < T ≤ 7 gg Non Conformità Importante: 7 gg < T ≤ 10 gg Non Conformità Grave (off): T > 10 gg	SI	I tempi riportati nella colonna "modalità di valutazione" si riferiscono alle richieste via fax. In caso di richieste via web, i tali tempi verranno tutti ridotti di 3 gg



Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
Qualità del prodotto fornito	Accettazione delle forniture di apparati radiomobili	Corrispondenza tra l'apparato consegnato e quello ordinato; funzionalità degli apparati consegnati	§ 11.3	confronto tra prodotto consegnato e prodotto ordinato	ordinativo di fornitura, eventuale fax di segnalazione delle apparecchiature difettose	Presso la P.A.	Conformità: prodotti conformi all'ordine Non Conformità Grave: prodotti non conformi all'ordine	no	



Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
Qualità del servizio di customer care del fornitore	Tempo di attesa netto per il servizio di customer care telefonico	Tempo di attesa previsto. Tale misura, espressa in secondi, si riferisce alla effettiva presa in carico del problema da parte dell'operatore (e non da un sistema automatico tipo IVR). Sarà calcolato come il valore massimo del tempo incorso tra l'ingresso della chiamata e la risposta da parte dell'operatore, al netto dell'eventuale tempo di navigazione dell'IVR. La soglia massima è di 30 sec, salvo diversamente offerto dal concorrente	§9.1.2	campagna di 100 chiamate effettuate in un arco temporale di 7 giorni solari	campagna di 100 chiamate effettuate in un arco temporale di 7 giorni solari	n.a.	Conformità : T<= Vp per oltre 95% dei casi Conformità con osservazioni: T<= Vp per il 95% dei casi Non Conformità lieve: T<=Vp tra il 90% e il 94% dei casi Non Conformità importante: T<= Vp tra 85% e 89% dei casi Non Conformità grave: T <= Vp per meno del 85% dei casi.	SI	Soggetto ad Offerta Migliorativa
	Tempo di risposta alle richieste via fax e/o e-mail	2 ore tra la ricezione della richiesta e l'invio della risposta al recapito indicato dall'utente	§ 9.1.2	Confronto tra orari della richiesta e della risposta	fax/documentazione e automatica	Presso la P.A.	Confome: T<=2 ore Non conforme: T>2 ore	SI	



Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
Qualità dei servizi integrativi di gestione	Fatturazione	Verificare la conformità della fatturazione in termini di correttezza: - degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta tecnica; - dei prodotti/servizi fatturati (in termini di quantità) rispetto a quelli consegnati/erogati	§10	corrispondenza dei servizi fatturati con il tipo e la quantità di servizi e di prodotti erogati	fattura e documenti allegati, rendicontazione all'Amministrazione	Presso la P.A.	Conformità: correttezza nella fatturazione; Non conformità Grave: non correttezza nella fatturazione	SI	
	Applicazione Penali	verificare l'applicazione di eventuali penali da parte della PA	§ 14	Tramite intervista alla PA, lettere e/o comunicazioni e di applicazione delle penali, presenza sulle fatture, ecc..	lettere e/o comunicazioni di applicazione penali	Presso la P.A.	NA	no	



Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	Manutenzione delle SIM	Consegna delle nuove SIM all'indirizzo dell'Amministrazione entro 4 giorni solari, esclusi domeniche e festivi (ovvero entro il valore V dichiarato dal concorrente in sede di offerta) dalla richieste di sostituzione da parte dell'Amministrazione	§ 9.3.1	confronto tra la data della richiesta di sostituzione della SIM, e data di consegna alla P.A. della SIM sostitutiva	Richiesta di sostituzione della SIM; verbale/bolla di consegna	Presso la P.A.	Conformità: T < 4 gg Conforme con osservazioni: T = 4 gg Non Conformità Lieve: 4 gg < T ≤ 6 gg Non Conformità Importante: 6 gg < T ≤ 8 gg Non Conformità Grave (off): T > 8 gg	SI	In caso di offerta di un valore V migliorativo, i tempi previsti nella colonna "modalità di valutazione" saranno ridotti di (4-V) giorni
	Manutenzione degli apparati	Consegna degli apparecchi sostitutivi all'indirizzo dell'Amministrazione entro 7 giorni solari, esclusi domeniche e festivi (ovvero entro il valore V dichiarato dal concorrente in sede di offerta) dalla richieste di sostituzione da parte dell'Amministrazione	§ 9.3.1	confronto tra la data della richiesta di sostituzione del terminale, e data di consegna alla P.A. dell'terminale sostitutivo	Richiesta di sostituzione del terminale; verbale/bolla di consegna	Presso la P.A.	Conformità: T < 7 gg Conforme con osservazioni: T = 7 gg Non Conformità Lieve: 7 gg < T ≤ 9 gg Non Conformità Importante: 9 gg < T ≤ 15 gg Non Conformità Grave (off): T > 15 gg	SI	In caso di offerta di un valore V migliorativo, i tempi previsti nella colonna "modalità di valutazione" saranno ridotti di (7-V) giorni



14. PENALI

In caso del mancato rispetto dei parametri di qualità del servizio richiesti nel presente Capitolato o proposti dal concorrente (se migliorativi o non fissati dal presente Capitolato), il Fornitore sarà tenuto a corrispondere all'Amministrazione contraente e/o a quella Aggiudicatrice, le penali di seguito riepilogate, in conseguenza di richieste della stessa Amministrazione contraente o della Amministrazione Aggiudicatrice, a seconda delle rispettive competenze così come indicate nella tabella seguente.

Il ritardo nell'attivazione di un determinato servizio comporterà l'applicazione della prevista penale, anche nel caso in cui il Fornitore presti tale servizio in modo difforme dalle prescrizioni contenute nel Capitolato Tecnico.

Ogni frazione del parametro di misura (minuti, ore, giorni) sarà arrotondato nel calcolo della penale all'intero superiore. Se non indicato diversamente, i tempi sono sempre solari.

ID	PARAMETRO	LIVELLO DI SERVIZIO / TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE	VALORE DELLA PENALE	SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE	RIFERIMENTI CAPITOLATO
1	Sospensione dei servizi in roaming internazionale e satellitare, nelle nazioni/aree geografiche coperte dai dichiarati accordi di roaming internazionale/satellitare		1 per mille dell'ammontare netto contrattuale, per ogni giorno in cui una o più utenze dell'Amministrazione sono soggette a disservizio	Amministrazione Contraente	§ 3.5
2	Percentuale di accessibilità al servizio voce	99%	0,8 per mille dell'ammontare netto contrattuale al giorno, a partire dal giorno in cui si è verificata una percentuale di accessibilità al servizio inferiore al	Amministrazione Contraente	§ 4.6



			valore richiesto dal capitolato, fino alla data di ripristino del suddetto valore richiesto		
3	Percentuale di mantenimento della connessione voce	99%	0,8 per mille dell'ammontare netto contrattuale al giorno, a partire dal giorno in cui si è verificata una percentuale di mantenimento della connessione voce inferiore al valore richiesto dal capitolato tecnico, fino alla data di ripristino del suddetto valore richiesto	Amministrazione Contraente	§ 4.6
4	Call set-up time	6 sec	0,8 per mille dell'ammontare netto contrattuale al giorno, a partire dal giorno in cui si è verificata un valore di call set-up time superiore al valore richiesto dal capitolato tecnico, fino alla data di ripristino del suddetto valore richiesto	Amministrazione Contraente	§ 4.6
5	Percentuale di Consegna SMS	98%	0,8 per mille dell'ammontare netto contrattuale al giorno, a partire dal giorno in cui si è verificata una percentuale di consegna degli SMS inferiore al valore richiesto dal capitolato tecnico, fino alla data di ripristino del suddetto valore richiesto	Amministrazione Contraente	§ 4.6
6	Percentuale di accessibilità al servizio voce	99%	Euro 200,00 al giorno, a partire dal giorno in cui si è verificata una percentuale di accessibilità al servizio inferiore al	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 4.6



			valore richiesto dal capitolato tecnico, fino alla data di ripristino del valore richiesto		
7	Percentuale di mantenimento della connessione voce	99%	Euro 200,00 al giorno, a partire dal giorno in cui si è verificata una percentuale di mantenimento della connessione voce inferiore al valore richiesto dal capitolato tecnico, fino alla data di ripristino del valore richiesto	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 4.6
8	Call set-up time	6 sec	Euro 200,00 al giorno, a partire dal giorno in cui si è verificato un call set-up time superiore al valore richiesto dal capitolato tecnico, fino alla data di ripristino del valore richiesto	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 4.6
9	Percentuale di Consegna SMS	98%	Euro 200,00 al giorno, a partire dal giorno in cui si è verificata una percentuale di consegna SMS inferiore al valore richiesto dal capitolato tecnico, fino alla data di ripristino del valore richiesto	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 4.6
10	Disponibilità del servizio di Accesso alla LAN/Intranet tramite Internet	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 30,00 per ogni punto decimale (0,1 %) di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Amministrazione Contraente	§ 5.2
11	Disponibilità del servizio di Accesso alla LAN/Intranet tramite connessione dedicata	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 30,00 per ogni punto decimale (0,1 %) di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore V dichiarato dal Fornitore in sede di	Amministrazione Contraente	§ 5.2



			Offerta Tecnica		
12	Qualità dei servizi di messaggistica SMS di base - Tempo massimo di consegna degli SMS ai destinatari	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	0,8 per mille dell'ammontare netto contrattuale al giorno, a partire dal giorno in cui è rilevato un valore inferiore, fino alla data di ripristino del valore dichiarato	Amministrazione Contraente	§ 6.1.1
13	Qualità dei servizi di messaggistica SMS di base - Disponibilità del servizio di invio SMS di base	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 30,00 per ogni punto decimale (0,1%) di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Amministrazione Contraente	§ 6.1.1
14	Qualità dei servizi di messaggistica SMS avanzati - Tempo massimo di consegna degli SMS ai destinatari	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	0,8 per mille dell'ammontare netto contrattuale al giorno, a partire dal giorno in cui è rilevato un valore inferiore, fino alla data di ripristino del valore dichiarato	Amministrazione Contraente	§ 6.1.2
15	Qualità dei servizi di messaggistica SMS avanzati - Disponibilità del servizio di invio SMS di base	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 30,00 per ogni punto decimale (0,1%) di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Amministrazione Contraente	§ 6.1.2
16	Qualità dei servizi di "push e-mail" - Architettura 1 - Tempo Medio di consegna (delivery) dei messaggi	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	0,8 per mille dell'ammontare netto contrattuale al giorno, a partire dal giorno in cui è rilevato un valore peggiorativo, fino alla data di ripristino del valore dichiarato	Amministrazione Contraente	§ 6.2.1
17	Qualità dei servizi di "push e-mail" - Architettura 1 - Percentuale di messaggi correttamente scambiati tra terminale e mail	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	0,8 per mille dell'ammontare netto contrattuale al giorno, a partire dal giorno in cui è rilevato un valore peggiorativo, fino alla data di ripristino	Amministrazione Contraente	§ 6.2.1

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni

Allegato 4 - Capitolato Tecnico



	server		del valore dichiarato		
18	Qualità dei servizi di "push e-mail" - Architettura 1 - Percentuale di disponibilità del servizio nell'arco di ogni anno solare	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 30,00 per ogni punto decimale (0,1 %) di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Amministrazione Contraente	§ 6.2.1
19	Qualità dei servizi di "push e-mail" - Architettura 2 - Tempo Medio di consegna (delivery) dei messaggi	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	0,8 per mille dell'ammontare netto contrattuale al giorno, a partire dal giorno in cui è rilevato un valore peggiorativo, fino alla data di ripristino del valore dichiarato	Amministrazione Contraente	§ 6.2.1
20	Qualità dei servizi di "push e-mail" - Architettura 2 - Percentuale di messaggi correttamente scambiati tra terminale e mail server	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	0,8 per mille dell'ammontare netto contrattuale al giorno, a partire dal giorno in cui è rilevato un valore inferiore, fino alla data di ripristino del valore dichiarato	Amministrazione Contraente	§ 6.2.1
21	Qualità dei servizi di "push e-mail" - Architettura 2 - Percentuale di disponibilità del servizio nell'arco di ogni anno solare	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 30,00 per ogni punto decimale (0,1 %) di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Amministrazione Contraente	§ 6.2.1
22	Disponibilità del servizio di Device management	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 30,00 per ogni punto decimale (0,1 %) di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Amministrazione Contraente	§ 7.1
23	Disponibilità dei servizi di Workforce automation	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 30,00 per ogni punto decimale (0,1 %) di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Amministrazione Contraente	§ 7.2



24	Customer Care e Contact Center per le Amministrazioni - comunicazione del numero telefonico, fax e indirizzo di posta elettronica	10 giorni dalla data di stipula della convenzione	Euro 500,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 9.1.1
25	Customer Care e Contact Center per le Amministrazioni - Tempo di risoluzione delle non conformità rilevate dall'Amministrazione Aggiudicatrice	30 giorni	Euro 1000,00 al giorno, a partire dal 31° giorno dalla notifica delle non conformità rilevate, sino alla data di risoluzione delle non conformità	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 9.1.1
26	Customer Care e Contact Center per le Amministrazioni - Prestazioni di "operatore assegnato"	Disponibilità e tempi di risposta dichiarati dal fornitore nell'Offerta Tecnica	1 per mille dell'ammontare netto contrattuale, per ogni giorno in cui non siano rispettate le caratteristiche di disponibilità e tempi di risposta offerti dal Fornitore	Amministrazione Contraente	§ 9.1.1
27	Qualità dei servizi di Customer Care - Tempo di attesa netto per il servizio telefonico di Customer Care nel 95% dei casi	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	1 per mille dell'ammontare netto contrattuale, a partire dal giorno in cui sia rilevato un tempo netto di attesa superiore a quanto offerto, fino al giorno di ripristino del valore offerto	Amministrazione Contraente	§ 9.1.2
28	Qualità dei servizi di Customer Care - Tempo di attesa netto per il servizio telefonico di Customer Care nel 95% dei casi	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Per ciascuna campagna di misura, Euro 100,00 per ogni secondo di aumento rispetto al valore dichiarato, con un massimo di euro 6000,00.	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 9.1.2
29	Qualità dei servizi di Customer Care - Tempo di risposta alle richieste via fax	2 ore	0,04 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni ora di ritardo e per ogni risposta fornita in	Amministrazione Contraente	§ 9.1.2



	e/o e-mail (ad eccezione delle "richieste di supporto tecnico")		ritardo		
30	Qualità dei servizi di Customer Care - Richieste di supporto tecnico - Tempi di risposta per utenze "Standard"	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	0,1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni ora di ritardo (calcolata nella specifica fascia di erogazione) rispetto al valore V dichiarato dal Fornitore e per ogni supporto tecnico fornito oltre il tempo V	Amministrazione Contraente	§ 9.1.2
31	Qualità dei servizi di Customer Care - Richieste di supporto tecnico - Tempi di risposta per utenze "Prioritarie"	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	0,04 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni ora di ritardo (calcolata nella specifica fascia di erogazione) rispetto al valore V dichiarato dal Fornitore e per ogni supporto tecnico fornito oltre il tempo V	Amministrazione Contraente	§ 9.1.2
32	Tempo di rilascio dell'applicazione e web per il supporto gestionale e amministrativo	30 giorni dalla data di attivazione della convenzione	Euro 500,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 9.2
33	Tempo di invio delle credenziali di accesso all'applicazione web per il supporto gestionale e amministrativo	2 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	1 per mille dell'ammontare netto contrattuale, per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 9.2
34	Disponibilità dell'applicazione e web per il supporto gestionale e amministrativo	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 50,00 per ogni punto decimale (0,1%) di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Amministrazione Contraente	§ 9.2



35	Disservizi, guasti, malfunzionamenti - Tempi di risoluzione per utenze "Standard"	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	0,1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni ora di ritardo (calcolata nella specifica fascia di erogazione) rispetto al valore V dichiarato dal Fornitore e per ogni disservizio risolto oltre il tempo V	Amministrazione Contraente	§ 9.3
36	Disservizi, guasti, malfunzionamenti - Tempi di risoluzione per utenze "Prioritarie"	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	0,04 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni ora di ritardo (calcolata nella specifica fascia di erogazione) rispetto al valore V dichiarato dal Fornitore e per ogni disservizio risolto oltre il tempo V	Amministrazione Contraente	§ 9.3
37	Manutenzione degli apparati e delle SIM - Tempo di consegna degli apparecchi riparati/sostituiti	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo rispetto al valore V dichiarato dal Fornitore e per ciascun terminale riparato/sostitutivo consegnato in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 9.3.1
38	Manutenzione degli apparati e delle SIM - Tempo di consegna della SIM sostitutiva	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo rispetto al valore V dichiarato dal Fornitore e per ciascuna SIM sostitutiva consegnata in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 9.3.1
39	Assistenza in caso di furto/smarrimento di terminali e SIM - Consegna del terminale sostitutivo	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo rispetto al valore V dichiarato dal Fornitore e per ciascun terminale riparato/sostitutivo consegnato in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 9.3.2
40	Assistenza in	Valore V	1 per mille	Amministrazione	§ 9.3.2

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per la prestazione dei servizi di telefonia mobile

per le Pubbliche Amministrazioni

Allegato 4 - Capitolato Tecnico



	caso di furto/smarrimento di terminali e SIM - Consegna della SIM sostitutiva	dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo rispetto al valore V dichiarato dal Fornitore e per ciascuna SIM sostitutiva consegnata in ritardo	zione Contraente	
41	Completezza della base dati utilizzata ai fini della reportistica relativa ai servizi di customer care, assistenza e manutenzione, reclami sulla fatturazione		Euro 100,00 per ogni chiamata/richiesta/segnalazione/reclamo che, dalle verifiche a campione svolte dall'Amministrazione Aggiudicatrici, non risulti nella base dati, ovvero risulti con tempi di servizio diversi da quelli effettivi	Amministrazione Aggiudicatrici	§ 9.4
42	Invio della reportistica relativa ai servizi di customer care, assistenza e manutenzione, reclami sulla fatturazione	Entro il giorno 20 del mese successivo al trimestre di riferimento	Euro 300,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrici	§ 9.4
43	Indici di peggioramento percentuali risultanti dalla reportistica relativa ai servizi di customer care, assistenza e manutenzione, reclami sulla fatturazione		Per ogni indice di peggioramento percentuale maggiore di zero, Euro 50,00 per ogni unità percentuale (1%) dell'indice di peggioramento percentuale	Amministrazione Aggiudicatrici	§ 9.4
44	Risposta scritta del Referente del Fornitore alla segnalazione di problema irrisolto	7 giorni dal ricevimento della segnalazione del problema	0,5 per mille dell'ammontare contrattuale netto per ciascun giorno di ritardo, per ciascuna risposta scritta inviata in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 9.6



45	Errata fatturazione		Euro 100,00 per singola fattura errata	Amministrazione Contraente	§ 10.1
46	Invio dei Flussi DataMart all'Amministrazione Aggiudicatrice	15 di ogni mese	Euro 300,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 10.3
47	Invio di reports specifici richiesti dall'Amministrazione Aggiudicatrice	15 giorni dalla richiesta	Euro 200,00 per ogni giorno di ritardo		§ 10.3
48	Fatturazione e rendicontazione - Ritardo di fatturazione	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	0,3 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo e per ciascuna fattura inviata in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 10.4
49	Fatturazione e rendicontazione - Tempo di gestione dei reclami sulla fatturazione	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo e per ciascun reclamo sulla fatturazione gestito in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 10.4
50	Fatturazione e rendicontazione - Percentuale massima di record scartati dal Sistema Data Mart, per ciascuna tipologia di flusso e per ciascun mese di riferimento	10%	Euro 120,00 per ogni punto percentuale eccedente la soglia del 10% e per ciascuna tipologia di flusso e per ciascun mese di riferimento	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 10.4
51	Ritardato o mancato invio della comunicazione di avvenuta attivazione dei servizi/ esecuzione delle attività richieste	24 ore	0,3 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 11
52	Ordinativo di Fornitura di Prima	30 giorni dalla data di ricezione dell'Ordinativo di	1 per mille dell'ammontare netto contrattuale	Amministrazione Contraente	§ 11.1

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per la prestazione dei servizi di telefonia mobile

per le Pubbliche Amministrazioni

Allegato 4 - Capitolato Tecnico



	Attivazione - Tempo di consegna delle SIM, di attivazione delle utenze (o migrazione in convenzione di utenze già attive con lo stesso fornitore) e di consegna degli eventuali terminali radiomobili - casi in cui non sia richiesta la MNP	Fornitura	per ogni giorno di ritardo nel concludere anche solo una delle attività previste nel paragrafo 11.1 per l'Ordinativo di Fornitura		
53	Ordinativo di Fornitura di Prima Attivazione - Tempo di consegna delle SIM, di attivazione delle utenze e di consegna degli eventuali terminali radiomobili - casi in cui sia richiesta la MNP	38 giorni dalla data di ricezione dell'Ordinativo di Fornitura	1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo nel concludere anche solo una delle attività previste nel paragrafo 11.1 per l'Ordinativo di Fornitura	Amministra zione Contraente	§ 11.1
54	Ordinativo di Fornitura collegati - Tempo di attivazione delle utenze - caso nuove utenze - senza consegna di terminali radiomobili	10 giorni dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura	1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo nel concludere anche solo una delle attività previste nel paragrafo 11.2.1 per l'Ordinativo collegato	Amministra zione Contraente	§ 11.2.1
55	Ordinativo di Fornitura collegati - Tempo di attivazione delle utenze - caso nuove utenze (o migrazione in convenzione di utenze già attive con lo stesso fornitore) - con consegna	20 giorni dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura	1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo nel concludere anche solo una delle attività previste nel paragrafo 11.2.1 per l'Ordinativo collegato	Amministra zione Contraente	§ 11.2.1



	di terminali radiomobili, senza MNP				
56	Ordinativo di Fornitura collegati - Tempo di attivazione delle utenze - caso di utenze già attive con un operatore diverso dallo stesso Fornitore ed intestate all'Amministrazione (MNP)	28 giorni dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura	1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo nel concludere anche solo una delle attività previste nel paragrafo 11.2.1 per l'Ordinativo collegato	Amministrazione Contraente	§ 11.2.1
57	Ordinativo di Fornitura collegati - Tempo di attivazione delle utenze associate a SIM del Fornitore custodite del Responsabile Operativo dell'Amministrazione - caso di richiesta via fax	5 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo nelle attivazioni richieste nella comunicazione dell'Amministrazione	Amministrazione Contraente	§ 11.2.1
58	Ordinativo di Fornitura collegati - Tempo di attivazione delle utenze associate a SIM del Fornitore custodite del Responsabile Operativo dell'Amministrazione - caso di richiesta via web	2 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo nelle attivazioni richieste dall'Amministrazione	Amministrazione Contraente	§ 11.2.1
59	Tempo di consegna dell'apparato (successivamente e alla richiesta di attivazione dell'utenza)	20 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo nel consegnare quanto richiesto nell'ordinativo collegato	Amministrazione Contraente	§ 11.2.2



60	Tempo di attivazione del servizio di dual billing	5 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo nell'attivare i servizi richiesti nell'ordinativo collegato	Amministrazione Contraente	§ 11.2.3
61	Tempo di attivazione del servizio di dual billing - richiesta via web	48 ore dalla richiesta dell'Amministrazione	1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo nell'attivare i servizi richiesti attraverso l'applicazione web	Amministrazione Contraente	§ 11.2.3
62	Tempo di variazione dei profili di abilitazione	5 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo nell'esecuzione delle variazioni richieste nell'Ordinativo collegato	Amministrazione Contraente	§ 11.2.4
63	Tempo di variazione dei profili di abilitazione - richiesta via web o call center	48 ore dalla richiesta dell'Amministrazione	1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo nell'esecuzione delle variazioni richieste via web o call center	Amministrazione Contraente	§ 11.2.4
64	Tempo di attivazione del servizio di accesso alla LAN/Intranet via Internet	45 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 11.2.5
65	Tempo di attivazione del servizio di accesso diretto alla LAN/Intranet mediante connessione dedicata	60 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 11.2.5
66	Tempo di attivazione del servizio di "push e-mail" con sw sul server dell'Amministrazione	45 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 11.2.6



	zione				
67	Tempo di attivazione del servizio di "push e-mail" con sw sul server dell'Amministrazione - Amministrazione che ha già installato il software per il servizio di push e-mail sul proprio server di posta	15 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 11.2.6
68	Tempo di attivazione del servizio di "push e-mail" senza sw sul server dell'Amministrazione	30 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 11.2.6
69	Tempo di attivazione del servizio di messaggistica sms di base dalla data dell'ordine di un pacchetto di traffico	10 giorni dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura	1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 11.2.7
70	Tempo di attivazione del servizio di messaggistica avanzata via sms senza collegamento diretto	45 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 11.2.7
71	Tempo di attivazione del servizio di messaggistica avanzata via sms con collegamento diretto	60 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 11.2.7
72	Tempo di consegna e di attivazione della doppia SIM	10 giorni dalla ricezione dell'Ordinativo	0,8 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo nell'evasione dell'Ordinativo	Amministrazione Contraente	§ 11.2.9



			collegato		
73	Tempo di consegna e di attivazione SIM Machine-to-Machine	10 giorni dalla ricezione dell'Ordinativo	1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo nell'evasione dell'Ordinativo collegato	Amministrazione Contraente	§ 11.2.9
74	Tempo di sostituzione dell'apparato difettoso alla consegna	7 giorni dal ricevimento della segnalazione del problema	1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo nella sostituzione richiesta	Amministrazione Contraente	§ 11.3
75	Tempo di sostituzione SIM difettosa alla consegna	5 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo nella sostituzione richiesta	Amministrazione Contraente	§ 11.3
76	Tempo di attivazione dei servizi di Mobile Device Management	30 giorni dalla ricezione dell'Ordinativo	1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo nell'attivazione del servizio	Amministrazione Contraente	§ 11.2.8
77	Tempo di attivazione dei servizi di Workforce Automation	60 giorni dalla ricezione dell'Ordinativo	1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo nell'attivazione dei servizi	Amministrazione Contraente	§ 11.2.8
78	Tempo di consegna all'Amministrazione Aggiudicatrice delle specifiche definitive di collaudo	15 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 500,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 12.2
79	Ritardo nell'esecuzione dei collaudi post-stipula	Data comunicata dall'Amministrazione Aggiudicatrice	Euro 1000,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 12.2
80	Esito negativo dei collaudi post-stipula	In caso di esito negativo del collaudo, 15 giorni di tempo per effettuare un nuovo collaudo che abbia esito	Euro 500,00 per ogni giorno di ritardo nell'effettuare un nuovo collaudo che abbia esito positivo, dopo il quindicesimo giorno dalla ricezione	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 12.2

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni

Allegato 4 - Capitolato Tecnico



		positivo	della comunicazione di mancata accettazione del collaudo da parte dell'Amministrazione Aggiudicatrice		
81	Esito negativo dei collaudi	In caso di esito negativo del collaudo, 15 giorni di tempo per effettuare un nuovo collaudo che abbia esito positivo	1 per mille dell'ammontare contrattuale netto, per ogni giorno di ritardo nell'effettuare un nuovo collaudo che abbia esito positivo, dopo il quindicesimo giorno dalla ricezione della comunicazione di mancata accettazione del collaudo da parte dell'Amministrazione Contraente	Amministrazione Contraente	§ 12.2
82	Tempo di risposta alle segnalazioni sulla copertura, con consegna del dettaglio della copertura stessa e delle relative mappe	20 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	1 per mille dell'ammontare contrattuale netto per ogni giorno di ritardo nella risposta e consegna del dettaglio della copertura e delle relative mappe	Amministrazione Contraente	§ 12.3
83	Espletamento delle campagne di misura della copertura e consegna all'Amministrazione dei relativi risultati	30 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	1 per mille dell'ammontare contrattuale netto per ogni giorno di ritardo nell'espletare la campagna di misura	Amministrazione Contraente	§ 12.3
84	Esito dei test di copertura	Coerenza tra risultati dei test e copertura dichiarata nel Piano di Copertura	Nel caso in cui l'esito dei test di copertura mostri una copertura diversa ed inferiore a quanto riportato nel Piano sarà applicata una penale pari all'1 per mille dell'ammontare contrattuale netto al giorno, a partire dalla data di esito negativo dei test, e fino alla data in cui un nuovo test di copertura dimostri la conformità a quella	Amministrazione Contraente	§ 12.3



			del Piano		
85	Espletamento dei test di copertura e consegna all'Amministrazione Aggiudicatrice dei relativi risultati	30 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 500,00 per ogni giorno di ritardo nella consegna dei risultati dei test, per ciascuna verifica richiesta dall'Amministrazione	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 12.3
86	Esito dei test di copertura	Coerenza tra risultati dei test e copertura dichiarata nel Piano di Copertura	Nel caso in cui l'esito dei test di copertura mostri una copertura diversa ed inferiore a quanto riportato nel Piano sarà applicata una penale di Euro 200 al giorno, a partire dalla data di esito negativo dei test, e fino alla data in cui un nuovo test di copertura dimostri la conformità a quella del Piano	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 12.3
87	Risposta scritta del Responsabile del Servizio alle richieste dell'Amministrazione Aggiudicatrice	5 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 50,00 per ogni giorno di ritardo e per ciascuna risposta scritta inviata in ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 13.1



Appendici al Capitolato Tecnico:

“Flussi dati per il sistema di monitoraggio per Convenzioni di Beni/Servizi a Consumo,
Versione 5”;