

CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

ALLEGATO 5

CAPITOLATO TECNICO



INDICE

1.	PREMESSA	4
1.1	Sommario dei servizi oggetto della gara, e loro requisiti generali.....	6
1.2	Durata e limiti della fornitura	7
2.	REQUISITI DI COPERTURA.....	11
2.1	Copertura nazionale.....	11
2.2	Roaming Internazionale e Satellitare	14
2.3	Servizi di potenziamento della copertura	21
3.	SERVIZI DI TELEFONIA MOBILE	25
3.1	Fonia mobile e funzioni associate	25
3.2	Messaggistica SMS/MMS.....	26
3.3	Video-chiamata.....	26
3.4	RPV e profili di abilitazione	27
3.5	Qualità del servizio voce e SMS	28
3.6	Trasmissione Dati	29
3.7	Modalità di tariffazione.....	30
3.7.1	Tariffe a pacchetto	33
3.7.2	Tariffe a consumo.....	37
3.8	Ricarica del credito.....	40
3.9	Distinzione dei servizi fruiti a titolo personale.....	43
4.	ULTERIORI SERVIZI PER UTENTI MOBILI	46
4.1	Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione.....	46
4.2	SMS massivi.....	47
4.3	EMM – Enterprise Mobility Management	50
4.4	Fleet Management.....	52
4.5	Applicazioni per lo Smart Working.....	53
4.6	Applicazioni per il Mobile Payment	55
4.7	Corrispettivi dei servizi.....	56
5.	SIM E TERMINALI RADIOMOBILI.....	58
5.1	SIM	58
5.2	Terminali radiomobili.....	58
5.2.1	Caratteristiche della fornitura	58
5.2.2	Tipologia Telefoni	59
5.2.3	Tipologia Tablet.....	62
5.2.4	Tipologia modem per computer portatili.....	64
5.2.5	Scorta da destinarsi presso le Amministrazioni	64
5.2.6	Fuori produzione ed evoluzione tecnologica degli apparati	65
5.2.7	Modifiche alle categorie e tipologie degli apparati.....	65

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



5.3	Corrispettivi dei servizi.....	66
6.	SERVIZI DI CUSTOMER CARE, SUPPORTO, MANUTENZIONE, SICUREZZA	67
6.1	Servizio di Customer Care e Contact Center	67
6.1.1	Customer Care e Contact Center per le Amministrazioni.....	67
6.1.2	Qualità dei servizi di Customer Care	70
6.2	Applicazione web per il supporto gestionale e amministrativo.....	72
6.3	Assistenza e manutenzione.....	74
6.3.1	Manutenzione degli apparati e delle SIM	76
6.3.2	Servizio di assistenza nell'eventualità di Furto o smarrimento di apparati radiomobili e SIM	79
6.4	Reportistica relativa ai servizi di customer care, assistenza e manutenzione, reclami sulla fatturazione.....	80
6.5	Servizi di sicurezza.....	82
6.6	Referenti del Fornitore per le Amministrazioni	83
6.7	Servizi di sviluppo e integrazione	84
6.8	Corrispettivi dei servizi.....	86
7.	SERVIZI DI RENDICONTAZIONE E DI FATTURAZIONE	87
7.1	Servizi di fatturazione, rendicontazione e controllo costi per le Amministrazioni	87
7.2	Fatturazione e reportistica del traffico dei servizi fruiti a titolo personale	88
7.3	Servizio di rendicontazione per l'Amministrazione Aggiudicatrice.....	89
7.4	Qualità dei servizi di fatturazione e rendicontazione	90
8.	MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	92
8.1	Ordinativo di Fornitura	92
8.2	Ordinativi Collegati	96
8.2.1	Attivazioni successive.....	96
8.2.2	Fornitura di terminali radiomobili	98
8.2.3	Distinzione dei servizi fruiti a titolo personale	99
8.2.4	Variazione della tipologia e della configurazione delle utenze	99
8.2.5	Servizio di accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione	100
8.2.6	SMS massivi	101
8.2.7	Servizi di Enterprise Mobility Management	101
8.2.8	Servizi di fleet management.....	101
8.2.9	Servizi di smart working	102
8.2.10	Servizi di mobile payment	103
8.2.11	Doppia SIM	104
8.3	Accettazione delle forniture	104
9.	VERIFICHE DI CONFORMITA' E COLLAUDI	105
9.1	Verifica di conformità e collaudo ai fini dell'aggiudicazione.....	105
9.2	Verifiche di conformità post-stipula	107
9.3	Verifiche di conformità nel periodo di validità dei contratti.....	109
10.	MONITORAGGIO DEL SERVIZIO	111
10.1	Responsabile del servizio	111
10.2	Verifiche Ispettive	111
11.	PENALI.....	123



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 quali definite ai sensi dell'art. 1 del D. Lgs. n. 165/2001, nonché gli altri soggetti legittimati ad utilizzare la Convenzione ai sensi della normativa vigente (di seguito per brevità anche Amministrazioni);
- **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;
- **Capitolato Tecnico:** il presente documento;
- **Fornitore:** l'aggiudicatario della presente gara;
- **SIM:** si intende la SIM (Subscriber Identity Module) utilizzata per accedere ai servizi di telefonia mobile oggetto del presente Capitolato. Laddove non specificato, si intende sia la Mini - SIM, sia la Micro - SIM, sia la Nano - SIM;
- **Servizi:** tutti i servizi oggetto della gara come definiti alla sezione 1.1 del presente Capitolato Tecnico.
- **Ordinativo di Fornitura:** il documento, comprensivo degli eventuali allegati, con il quale le Amministrazioni Contraenti, attraverso le Unità Ordinanti, manifestano la loro volontà di utilizzare la Convenzione, impegnando il Fornitore alla prestazione dei servizi richiesti nel rispetto delle modalità e delle specifiche contenute nel presente Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica del Fornitore, nonché alle condizioni economiche fissate dal Fornitore medesimo nell'Offerta Economica;
- **Unità/Punto/i Ordinante/i:** gli uffici e, per essi, le persone fisiche delle Amministrazioni Contraenti abilitati ad effettuare gli Ordinativi di Fornitura e che verranno negli stessi indicate;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



- **Contratto attuativo:** l'accordo stipulato dalle Amministrazioni Contraenti con il Fornitore mediante l'Ordinativo di Fornitura - compresi i relativi eventuali Ordinativi Collegati - che recepisce le prescrizioni e le condizioni fissate nella Convenzione;
- **Ordinativo Collegato:** il documento, comprensivo degli eventuali allegati, con il quale le Amministrazioni Contraenti, attraverso le Unità Ordinanti e con le modalità previste nelle Condizioni Generali per gli Ordinativi di Fornitura, integrano l'Ordinativo di Fornitura e il contratto attuativo con esso stipulato, impegnando il Fornitore alla prestazione, nell'ambito del medesimo contratto attuativo, dei servizi richiesti anche con l'Ordinativo Collegato, nel rispetto delle modalità e delle specifiche contenute nel Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica del Fornitore nonché alle condizioni economiche fissate dal Fornitore medesimo nell'Offerta Economica;
- **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, sia in abbonamento sia ricaricabile, corrisponde ad una SIM utilizzata per accedere ai servizi di telefonia mobile oggetto del presente capitolato; tuttavia, ai soli fini del calcolo relativo all'esaurimento del quantitativo massimo, si considera 1 (una) utenza anche la "doppia SIM" di cui al par. 5.1 (due SIM associate allo stesso numero di telefono);
- **"on site":** attività che il personale del Fornitore dovrà svolgere presso le sedi delle Amministrazioni, ovunque si trovino nell'ambito dell'intero territorio nazionale.

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 all'Offerta Economica.

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.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



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 dei servizi di telefonia mobile, di ulteriori servizi per utenti mobili, noleggio e manutenzione di terminali radiomobili, fornitura e manutenzione di schede SIM, nonché servizi di *customer care*, supporto, manutenzione e sicurezza, rendicontazione e fatturazione. Il presente capitolato descrive le caratteristiche minime di tali servizi.

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

- Servizi di telefonia mobile (rif. § 3)
- Ulteriori servizi per utenti mobili (rif. §4)
- Fornitura di SIM, noleggio e manutenzione di terminali radiomobili (rif. § 5)
- Servizi di Customer Care, Supporto, Manutenzione e Sicurezza (rif. § 6)
- Servizi di rendicontazione e fatturazione (rif. §7).

Tutti i servizi di telefonia mobile di cui al par. 3, salvo ove diversamente indicato nel paragrafo stesso, dovranno essere prestati sia sulle utenze in abbonamento, sia su quelle ricaricabili. Più in dettaglio:

- l'utilizzo dei servizi in abbonamento, cioè dei servizi di telefonia mobile prestati su utenze in abbonamento, sarà garantito continuativamente per l'intera durata del contratto attuativo;
- l'utilizzo dei servizi ricaricabili, cioè dei servizi di telefonia mobile prestati su utenze ricaricabili, sarà subordinato all'acquisto di un quantitativo predeterminato di credito monetario, che potrà essere ricaricato con le modalità previste al par. 3.8. Per tali utenze ricaricabili, richieste dalle Amministrazioni mediante sottoscrizione dell'Ordinativo di Fornitura, le Amministrazioni potranno decidere, durante la finestra di validità temporale del predetto Ordinativo (par. 1.2), di effettuare le ricariche e, con esse, fruire dei servizi di telefonia mobile.

Relativamente al servizio di noleggio e manutenzione di terminali radiomobili di cui al par. 5.2, Consip si riserva, ai sensi dell'articolo 106 del d.lgs. 50/2006, di inserire in Convenzione nuove

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



categorie di terminali nonché di modificare le categorie ivi già previste, nei limiti e secondo le modalità definite nel predetto paragrafo.

Salvo ore diversamente indicato, la prestazione dei servizi oggetto del presente capitolato, **dovrà essere effettuata 24 ore su 24, 7 giorni su 7.**

1.2 Durata e limiti della fornitura

Il quantitativo massimo oggetto della Convenzione è fissato in n. 800.000 **utenze**. Ai fini del raggiungimento del massimale, si considerano le utenze ordinate, al netto delle:

- utenze oggetto del recesso, esercitato dalle Amministrazioni Contraenti, ai sensi dell'art. 15, co. 2 e co. 5, delle Condizioni generali;
- utenze ricaricabili oggetto di disattivazione del numero da parte del Fornitore, ai sensi dell'art. 8, co. 9, dell'Allegato A alla delibera Agcom 8/15/CIR.

La convenzione avrà una durata di 18 (diciotto) 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. Per le condizioni relative a tale proroga, e alla conseguente revisione prezzi, si rimanda all'art. 5 co. 4 e all'art. 10 co. 12 dello Schema di Convenzione.

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 richiesti con il predetto Ordinativo. 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). Nel caso in cui l'Ordinativo di Fornitura sia emesso nel corso dei 12 mesi che precedono la scadenza della durata della Convenzione (anche prorogata), i contratti di fornitura attuativi avranno una durata di 12 mesi.

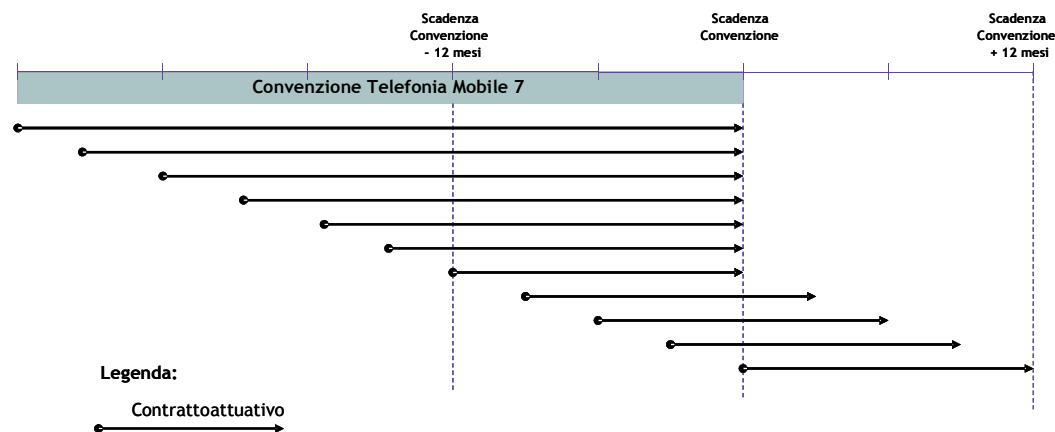
Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



E' di seguito fornita una schematizzazione della durata dei contratti attuativi, rispetto a quella della convenzione.



Qualora la Convenzione venga prorogata, resta comunque salva la possibilità per le Amministrazioni Contraenti che abbiano stipulato un contratto di fornitura precedentemente alla proroga della Convenzione, di recedere dal contratto stesso, limitatamente al periodo 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 prorogata ai sensi dell'art. 106, comma 11, del D.lgs. 50/2016 per il tempo strettamente necessario a garantire l'eventuale migrazione delle utenze alla successiva edizione dell'iniziativa Consip per servizi analoghi di telefonia mobile così da assicurare la continuità dei servizi.

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.

Per i seguenti 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:

- noleggio e manutenzione dei terminali radiomobili (rif. 5.2);

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



- connessione diretta tra Sedi dell'Amministrazione e Rete Mobile del Fornitore (rif. 4.1);
- *Enterprise mobility management* (rif. 4.3);
- *Fleet management* (rif. 4.4);
- applicazioni per lo *Smart Working* (rif 4.5).

Per tali servizi 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

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Con riferimento alle forniture preesistenti, si rammenta che la durata dei contratti di fornitura attuativi, stipulati nell'ambito della convenzione di telefonia mobile attivata dalla Consip S.p.A. in data 2 aprile 2015 ("telefonia mobile 6"), è stata determinata con le medesime modalità previste dalla presente edizione della gara, così come sopra descritto. Pertanto, a far data dal giorno successivo al termine della durata della predetta convenzione "telefonia mobile 6" (1 aprile 2017, ovvero data successiva in caso di proroga), 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.

Alla data del 30/11/2016, la convenzione "telefonia mobile 6" consta di un totale di circa 529.000 utenze attive, di cui circa 129.000 utenze solo dati. Il numero di contratti di "dual billing" è pari a circa 258.000.

Qualora il Fornitore aggiudicatario della presente gara risulti essere lo stesso della Convenzione attualmente vigente, questi dovrà invitare l'Amministrazione che ha aderito alla presente 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.

Di tale attività dovrà fornire tempestiva evidenza all'Amministrazione Aggiudicatrice mediante una relazione dettagliata (che il Fornitore dovrà inviare all'Amministrazione Aggiudicatrice con cadenza bisettimanale fino alla naturale scadenza dei contratti attuativi scaturiti dall'adesione alla convenzione "telefonia mobile 6") che riporti i contenuti dell'informazione fornita alle Amministrazioni aderenti alla Convenzione Telefonia Mobile 6 e la data di invio di tale informativa per ciascuna Amministrazione aderente, pena l'applicazione della relativa penale.



2. REQUISITI DI COPERTURA

2.1 Copertura nazionale

Con il termine “copertura”, relativa ai servizi di telefonia mobile di cui al par. 3, si intende il territorio nazionale in cui sono disponibili i servizi agli utenti della convenzione. Tale copertura dovrà poter essere verificata attraverso le prove definite nella sezione 9.1.

La 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 in Offerta Tecnica, con le modalità prescritte nel Disciplinare di gara, il **Piano della Copertura, consistente nella tabella definita nel seguito del presente paragrafo 2.1, e in quella definita nel successivo paragrafo 2.2.**

L'Amministrazione Aggiudicatrice effettuerà le verifiche, descritte nel paragrafo 9, 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 anch'esso le verifiche di copertura di cui al paragrafo 9.

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.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



La seguente Per “trasmissione dati” è da intendersi quella a commutazione di pacchetto, che deve risultare disponibile sia in *uplink* sia in *downlink*. Per le definizioni delle tecnologie si rimanda alle specifiche 3GPP pertinenti.

Tabella 2 definisce univocamente, nell’ambito della presente gara, le tipologie di copertura (2G, 3G, 4G, 4G+), associando ciascuna di esse ai servizi/tecnologie che devono essere disponibili e verificabili, attraverso le prove definite nella sezione 9.1, nell’ambito della copertura stessa.

Per “trasmissione dati” è da intendersi quella a commutazione di pacchetto, che deve risultare disponibile sia in *uplink* sia in *downlink*. Per le definizioni delle tecnologie si rimanda alle specifiche 3GPP pertinenti.

Tabella 2

Copertura	Servizi/tecnologie disponibili
2G	- Servizio voce GSM o UMTS o LTE - Trasmissione dati GPRS o EGPRS o UMTS o HSPA o HSPA+ o LTE o LTE Advanced
3G	- Trasmissione dati UMTS o HSPA o HSPA+ o LTE o LTE Advanced
4G	- Trasmissione dati LTE o LTE Advanced
4G+	- Trasmissione dati LTE Advanced

Ad esempio, una zona del territorio nazionale può dirsi coperta 2G se, all’interno di essa, sono disponibili e verificabili, attraverso le prove definite nella sezione 9.1, ciascuno dei seguenti servizi/tecnologie:

- Servizio voce GSM o UMTS o LTE;
- Servizio di trasmissione dati a pacchetto, in *uplink*, GPRS o EGPRS o UMTS o HSPA o HSPA+ o LTE o LTE Advanced;
- Servizio di trasmissione dati a pacchetto, in *downlink*, GPRS o EGPRS o UMTS o HSPA o HSPA+ o LTE o LTE Advanced.

Come ulteriore esempio, una zona del territorio nazionale può dirsi coperta 4G se, all’interno di essa, sono disponibili e verificabili, attraverso le prove definite nella sezione 9.1, ciascuno dei seguenti servizi/tecnologie:

- Servizio di trasmissione dati a pacchetto, in *uplink*, LTE o LTE Advanced;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l’affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell’art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell’art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



- Servizio di trasmissione dati a pacchetto, in *downlink*, LTE o LTE Advanced.

Sempre a titolo esemplificativo, si fa presente che una zona del territorio nazionale in cui siano disponibili e verificabili, attraverso le prove definite nella sezione 9.1, sia il servizio voce su GSM, sia il servizio di trasmissione dati a pacchetto in *uplink* LTE, sia il servizio di trasmissione dati a pacchetto in *downlink* LTE, sarà considerata sia come coperta 2G, sia come coperta 4G.

Il **Piano della Copertura** è costituito da una tabella in cui il Concorrente dovrà indicare, per ciascun Comune italiano, le percentuali del territorio, all'interno dei confini amministrativi comunali, coperte 2G, 3G, 4G, 4G+. La stessa tabella dovrà riportare il territorio complessivo di ogni Comune, cui rapportare le percentuali di copertura indicate.

La tabella avrà pertanto la seguente struttura:

Comune	% 2G	% 3G	% 4G	% 4G+	Territorio comunale in Km ²
...
C _i	P2G _i	P3G _i	P4G _i	P4G ₊ _i	T _i
...
TOTALE	P2G _{nazionale}	P3G _{nazionale}	P4G _{nazionale}	P4G ₊ _{nazionale}	Σ _i T _i

Dove:

- P2G_i, P3G_i, P4G_i, P4G₊_i sono, rispettivamente, le percentuali del territorio del comune C_i coperte 2G, 3G, 4G e 4G+;
- T_i è il territorio del Comune C_i, in Km²;
- P2G_{nazionale} è la percentuale di territorio nazionale coperta 2G, pari a $(\sum_i P2G_i * T_i) / \sum_i T_i$
- P3G_{nazionale} è la percentuale di territorio nazionale coperta 3G, pari a $(\sum_i P3G_i * T_i) / \sum_i T_i$
- P4G_{nazionale} è la percentuale di territorio nazionale coperta 4G, pari a $(\sum_i P4G_i * T_i) / \sum_i T_i$
- P4G₊_{nazionale} è la percentuale di territorio nazionale coperta 4G+, pari a $(\sum_i P4G_{+i} * T_i) / \sum_i T_i$

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%).

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



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.

Il Concorrente dovrà inserire a sistema, per ciascuna delle coperture 2G, 3G, 4G e 4G+, le percentuali di territorio nazionale coperto P2G_{nazionale}, P3G_{nazionale}, P4G_{nazionale}, P4G+nazionale.

Nella seguente tabella, i valori indicati nella colonna "Soglia Minima (%) Sm" rappresentano i valori minimi che il Concorrente dovrà garantire, V i valori che il Concorrente dovrà inserire a sistema, 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.

Si richiede al Concorrente completa coerenza tra le percentuali di copertura nazionale inserite a sistema, e i dati di dettaglio riportati nel Piano della Copertura. In caso di discrepanza, prevarranno le percentuali di copertura calcolate dalla commissione giudicatrice a partire dalle coperture dichiarate per i singoli Comuni.

Tabella 3

Copertura del territorio nazionale	Soglia Minima (%) Sm	Valore dichiarato (%) V da inserire a sistema	Soglia Massima (%) SM
2G	95,00%	P2G _{nazionale}	99,50%
3G	78,00%	P3G _{nazionale}	85%
4G	17%	P4G _{nazionale}	77%
4G+	0%	P4G+nazionale	30%

2.2 Roaming Internazionale e Satellitare

Il Concorrente dovrà inserire, nel **Piano della Copertura**, una tabella in cui dovrà indicare, per ciascuno dei 221 Paesi/Aree Geografiche enumerati nella seguente Tabella 4, il/gli Operatori con cui esistano accordi di *roaming*, i servizi resi disponibili agli utenti della convenzione (fonia, SMS/MMS,

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



trasmissione dati) e le tecnologie (GSM, GPRS, EGPRS, UMTS, HSPA, HSPA+, LTE, LTE Advanced) utilizzate. Inoltre, ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico relativo alla distinzione dei servizi fruiti a titolo personale per la fonia in *roaming* internazionale (par. 3.9), il Concorrente dovrà indicare nella stessa tabella quali siano i Paesi/Aree Geografiche in cui, almeno con un operatore e almeno per la fonia, è garantito il *dual billing* in *roaming* internazionale.

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 (GPRS e/o EGPRS e/o UMTS e/o HSPA e/o HSPA+ e/o LTE e/o LTE Advanced). L'offerta di servizi in *roaming* nei rimanenti Paesi/Aree Geografiche della tabella darà luogo a punteggio migliorativo.

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)

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



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)

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



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)

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



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)

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



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)

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



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 inserire a sistema il numero di Paesi/Aree Geografiche, tra quelli enumerati nella Tabella 4, nei quali garantisce, almeno con un Operatore, il servizio voce, e quello di trasmissione dati (GPRS e/o EGPRS e/o UMTS e/o HSPA e/o HSPA+ e/o LTE e/o LTE Advanced). Nella seguente tabella, i valori indicati nella colonna “Soglia Minima (%) Sm” rappresentano il numero minimo di Paesi/Aree Geografiche (numero corrispondente ai Paesi/Aree Geografiche indicati come obbligatori nella Tabella 4), V i valori che il Concorrente dovrà inserire a sistema, mentre la colonna

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



“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.

Si richiede al Concorrente completa coerenza tra i numeri inseriti a sistema, e i dati di dettaglio riportati nel Piano della Copertura. In caso di discrepanza, prevarranno i numeri calcolati dalla commissione giudicatrice a partire dalla tabella contenuta nel Piano della Copertura.

Tabella 5

	Soglia Minima Sm	Valore dichiarato V da inserire a sistema	Soglia Massima SM
numero V dei Paesi/Aree Geografiche in cui è garantito il roaming per la fonia	72		200
numero V dei Paesi/Aree Geografiche in cui è garantito il roaming per la trasmissione dati	72		200

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.

2.3 Servizi di potenziamento della copertura

Le Amministrazioni aderenti potranno richiedere il potenziamento della copertura radiomobile *indoor*, cioè all’interno delle mura delle proprie sedi, qualora la copertura *outdoor* garantita dal Fornitore, così come fissata nel “Piano dettagliato della Copertura” (rif. par. 9.1), non permetta, a giudizio dell’Amministrazione, una sufficiente fruizione dei servizi di telefonia mobile all’interno di tali edifici.

Le soluzioni proposte dal Concorrente devono permettere la copertura della rete cellulare all’interno degli edifici almeno con segnale di tipo 3G, oppure 2G+3G, o superiore.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l’affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell’art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell’art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Il concorrente dovrà garantire un adeguato potenziamento della rete su richiesta delle Amministrazioni, attraverso la realizzazione di un progetto che includa:

- tutte le attività necessarie alla corretta esecuzione dello stesso, tra cui:
 - sopralluogo per la verifica dei livelli di copertura, della conformazione dell'edificio e di quant' altro necessario alla formulazione del progetto di copertura;
 - elaborazione del progetto, che sarà soggetto ad approvazione da parte dell'Amministrazione;
 - richiesta di tutti i permessi e pareri agli enti preposti;
 - l'installazione, configurazione e messa in esercizio degli apparati e degli impianti previsti.
- tutte le componenti a seconda della tipologia di intervento da realizzare, quali ad esempio: ripetitore, antenna donatrice, cavo per la distribuzione del segnale in coassiale o in fibra ottica, antenna indoor, microcelle, femtocelle, ecc.

Le modalità operative e le tempistiche di realizzazione, contenute all'interno del progetto, 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 approvazione del progetto e di conferma a procedere verso il Fornitore. Le tempistiche concordate saranno impegnative per il Fornitore, limitatamente alle attività di competenza diretta del Fornitore stesso (al netto quindi delle tempistiche relative al rilascio delle autorizzazioni necessarie da parte degli Enti preposti, e alle eventuali attività in carico all'Amministrazione richiedente).

In tutti i casi il tempo di realizzazione dell'intervento di potenziamento, al netto dei tempi necessari per il rilascio delle autorizzazioni, non dovrà essere superiore ai 40 gg lavorativi a meno di casi particolari in cui la complessità dell'impianto richieda una tempistica maggiore che andrà comunque concordata con l'Amministrazione.

E' richiesto al concorrente di indicare, in Offerta Economica, i corrispettivi relativi ai seguenti progetti - tipo:

- A – copertura indoor 3G di un edificio al cui interno sia completamente assente il segnale radiomobile mentre all'esterno di esso il segnale è presente, mediante l'utilizzo di una soluzione basata su ripetitori.
- B – copertura indoor 3G di un edificio al cui interno sia completamente assente il segnale radiomobile e in assenza di segnale all'esterno mediante l'utilizzo di una soluzione basata su microcella.

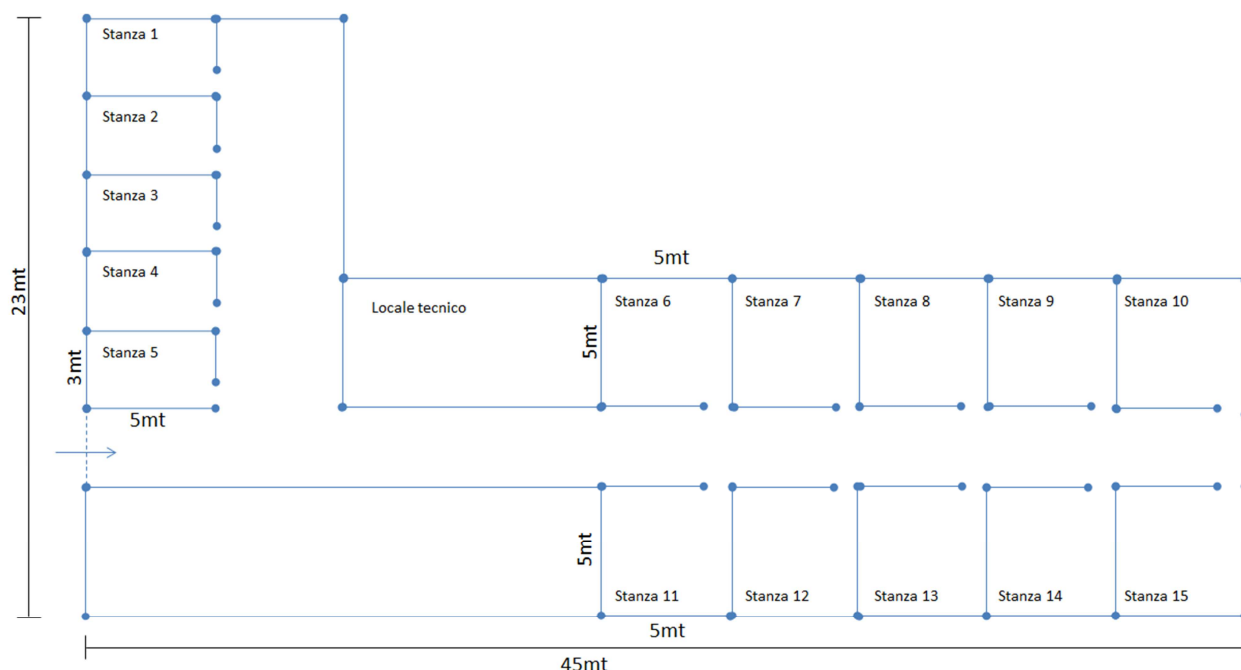
Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Tali progetti tipo si riferiscono ad un edificio costituito da tre piani, ciascuno di essi alto 3 mt con una superficie pari a circa 660 metri quadrati distribuiti a forma di “L” ed avente la conformazione rappresentata nello schema seguente.



Premesso che, in ogni caso:

- Progetti relativi ad edifici di dimensioni contenute in quelle dei progetti tipo, corrisponderanno a corrispettivi non superiori a quelli indicati in Offerta Economica per i progetti tipo;
- Progetti relativi ad edifici di dimensioni multiple di quelle dei progetti tipo, corrisponderanno a corrispettivi non superiori degli stessi multipli dei corrispettivi indicati in Offerta Economica per i progetti tipo,

il Fornitore sarà chiamato a fornire, nell'ambito della documentazione di cui al par. 9.2 (*Documentazione di dettaglio esecutivo e Specifiche di collaudo*), i computi metrici relativi ai due progetti tipo di cui sopra, specificando per ciascuno di essi gli apparati previsti per la realizzazione dell'impianto, indicandone le quantità e quanto ciascuno di essi contribuisca percentualmente al corrispettivo offerto per il progetto tipo. La somma dei predetti contributi percentuali, estesa a tutti gli apparati previsti nel progetto tipo, dovrà essere pari al 100% del corrispettivo del progetto tipo stesso.

Mediante le predette quantità unitarie saranno determinati i corrispettivi degli specifici progetti, comunque inferiori ai predetti limiti massimi. Si precisa che tali corrispettivi sono relativi alla

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



progettazione, installazione, configurazione, messa in esercizio, gestione, noleggio e manutenzione degli apparati nell'ambito della durata del contratto attuativo. Gli apparati, di proprietà del Fornitore, a meno di diversi accordi tra le parti saranno rimossi dalla sede dell'Amministrazione al termine del contratto, a cura e spese del Fornitore.



3. SERVIZI DI TELEFONIA MOBILE

Tutti i servizi e le funzioni previste nella presente sezione dovranno essere prestati dal Fornitore, salvo ove diversamente indicato:

- nell'ambito della copertura nazionale da esso dichiarata in risposta alla precedente sezione 2, così come fissata nel "Piano dettagliato della Copertura" (rif. par. 9);
- sia sulle utenze in abbonamento, sia sulle utenze ricaricabili.

3.1 Fonia mobile e funzioni associate

Il Fornitore dovrà rendere disponibile il servizio di fonia mobile, fruito cioè attraverso terminale mobile (acquisito o meno nell'ambito della convenzione)¹. 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 tariffazione 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;

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"



- 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;
- 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 radiomobile in modo selettivo, indirizzandole alla segreteria telefonica o ad altra utenza telefonica.

3.2 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.

3.3 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 chiamato e l'indicazione di chiamata video.

Il servizio dovrà essere reso disponibile sulle utenze in abbonamento e, nel caso in cui il Concorrente offra la caratteristica migliorativa di cui al par. 3.7 (Possibilità di effettuare traffico a consumo, alle stesse tariffe previste per il piano tariffario a consumo, per le direttrici non comprese nel pacchetto ("Extra bundle"), e/o per quelle comprese, all'esaurimento delle quantità previste nel pacchetto stesso ("Over bundle")), anche sulle utenze ricaricabili.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



3.4 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, per le sole utenze in abbonamento e su richiesta delle Amministrazioni aderenti, una rete privata virtuale (RPV), il cui modello di riferimento è illustrato in Figura 1, basata sulle funzionalità di rete intelligente dell'operatore, rispondente alle specifiche dell'Amministrazione stessa, nell'ambito delle prestazioni minime di seguito descritte.

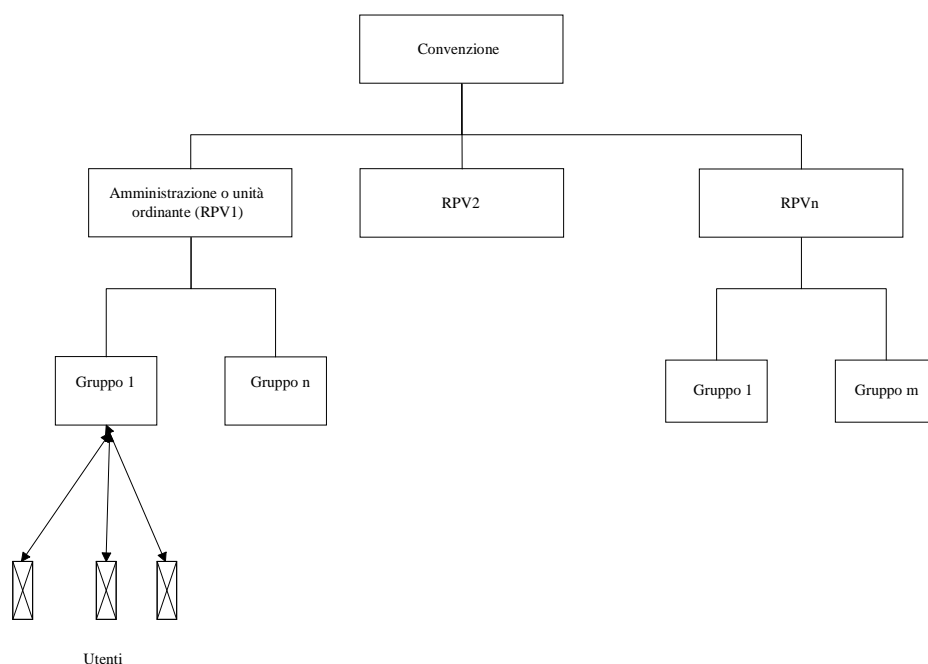


Figura 1

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, in modo crescente, 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.

Dovrà essere possibile, in ogni caso, disabilitare il *roaming* internazionale.

3.5 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 nazionali da esso dichiarate in risposta alla precedente sezione 2.

- **Percentuale di accessibilità al servizio voce:** probabilità che, in condizione di *display* indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce sia soddisfatta dalla rete. Si tratta di un indicatore individuato in analogia all'Allegato 6 alla delibera AGCOM n. 154/12/CONS, definizione 3, ma relativo alla *busy hour*.

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 voce:** percentuale di connessioni voce correttamente concluse sulla rete, a seguito della esplicita richiesta di uno dei due terminali, rispetto al totale delle chiamate instaurate con successo. Si tratta di un indicatore individuato in

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



analogia all'Allegato 7 alla delibera AGCOM n. 154/12/CONS, definizione 3, ma relativo alla *busy hour*.

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

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

- **Percentuale di consegna SMS:** percentuale di SMS inviati dagli utenti effettivamente consegnati al centro di raccolta e gestione degli SMS (parametro definito in accordo con l'Allegato 8 alla delibera AGCOM n. 154/12/CONS).

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.

Tabella 6

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%
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. 9.3), 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).

3.6 Trasmissione Dati

I servizi di trasmissione dati a commutazione di pacchetto dovranno poter essere utilizzati dagli utenti per:

- la fruizione delle funzionalità tipiche della rete internet sia attraverso telefoni mobili e tablet, sia attraverso modem per computer portatili, ivi incluse navigazione *web*, scambio di file ed utilizzo di servizi *real time*, posta elettronica, utilizzo di *app* mobili, etc.. Il Fornitore dovrà garantire, agli

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



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 e tablet offerti dal Concorrente in risposta alla sezione 5.2.

- 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 4.1).

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.

3.7 *Modalità di tariffazione*

Sono definiti i seguenti piani tariffari:

Per utenze in abbonamento:

- *a pacchetto*, con le tariffe di cui al par. 3.7.1;
- *a consumo*, con le tariffe di cui al par. 3.7.2.

Per le utenze con piano tariffario a pacchetto, sarà comunque consentito sia il traffico su direttrici non previste nel pacchetto (traffico "extra bundle"), sia quello sulle direttrici previste nel pacchetto ed eccedente i quantitativi compresi nel pacchetto stesso ("over bundle"), che sarà tariffato con le tariffe a consumo del par. 3.7.2.

Per le utenze con piano tariffario a consumo, la trasmissione dati nazionale sarà comunque associata necessariamente ad una tariffa *a plafond*, e l'eventuale traffico eccedente il quantitativo compreso nel plafond ("over plafond") sarà tariffato con la tariffa a consumo nazionale. Inoltre, limitatamente al traffico in roaming, le utenze in abbonamento con piano tariffario a consumo potranno essere associate ad una tariffa a pacchetto giornaliero di cui al par. 3.7.1, oltre a quelle del par. 3.7.2.

I prezzi dei pacchetti, dei plafond dati e del traffico a consumo fruiti dalle utenze in abbonamento saranno fatturati bimestralmente all'Amministrazione.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Per utenze ricaricabili:

- *a pacchetto*, con le tariffe di cui al par. 3.7.1.

Sarà considerata caratteristica migliorativa, e oggetto di punteggio tecnico secondo quanto stabilito nel Disciplinare di gara, la possibilità di effettuare, durante il periodo di validità del pacchetto, il traffico su direttrici non previste nel pacchetto (traffico *extra bundle*), e/o quello sulle direttrici previste nel pacchetto ed eccedente i quantitativi compresi nel pacchetto stesso (“over bundle”), che sarà tariffato con le tariffe a consumo del par. 3.7.2. L’offerta di tale caratteristica migliorativa sarà effettuata a sistema.

Per ciascuna utenza ricaricabile, il prezzo del pacchetto sarà scalato, al momento dell’attivazione del pacchetto stesso, dal credito associato all’utenza e, pertanto, l’attivazione del pacchetto sarà subordinata alla presenza di un credito maggiore o uguale al prezzo del pacchetto. Il traffico a consumo, laddove previsto dall’offerta del Fornitore, pure verrà scalato dal credito dell’utenza e, pertanto, sarà consentito fintantoché il credito sia maggiore di zero.

I successivi sotto-paragrafi illustrano le tariffe, oggetto di Offerta Economica, relative ai predetti piani tariffari.

Si precisa che:

- a. non sono oggetto di le tariffe per i servizi di roaming regolamentati all’interno dell’Unione Europea. Il Fornitore dovrà prestare in convenzione i servizi di effettuazione e ricezione di chiamate in roaming regolamentate, invio di messaggi SMS in roaming regolamentati, e utilizzo di servizi di dati in roaming regolamentati, compresi i messaggi MMS, alle condizioni stabilite dal regolamento (UE) n. 531/2012 come modificato dal regolamento (UE) n. 2120/2015 (con particolare riferimento all’abolizione dei sovrapprezzi del roaming al dettaglio), e da successiva normativa comunitaria o nazionale. Pertanto, ogni qual volta si farà riferimento nel seguito a servizi, in territorio nazionale, di effettuazione e ricezione di chiamate, di invio di messaggi SMS e di utilizzo di servizi di dati, compresi i messaggi MMS, ci si riferirà anche ai medesimi servizi regolamentati all’interno dell’Unione Europea. Viceversa, ogni qual volta ci si riferirà al “roaming non regolamentato”, si intenderanno chiamate, SMS, MMS e dati in roaming internazionale che non rientrano tra i servizi in roaming regolamentato secondo il regolamento (UE) n. 531/2012 come modificato dal regolamento (UE) n. 2015/2120;
- b. per quanto riguarda i servizi di trasmissione dati, ciascuna delle tariffe di seguito definite si applicherà a tutto il traffico dati generato dall’utente, indipendentemente quindi sia dal tipo di terminale utilizzato (telefono, modem per computer portatile,

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l’affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell’art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell’art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



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, e qualunque sia l'apn su cui l'utente generi traffico, la tariffazione avverrà alle tariffe della convenzione;

- c. per ogni utenza, l'Amministrazione definirà la tipologia (abbonamento o ricaricabile), il piano tariffario, i pacchetti o i plafond dati ad essa associati, nell'ambito degli Ordinativi di cui ai par. 8.1 e 8.2.1. Tali attributi potranno essere variati, nel corso dell'intera durata del contratto attuativo, mediante Ordinativi di cui al par.8.2.4;
- d. per le tariffe a pacchetto e a plafond, laddove è prevista dal Capitolato Tecnico o sia stata offerta dal Fornitore la possibilità di effettuare traffico a consumo over plafond, over bundle o extra bundle, l'utenza potrà effettuare tale traffico solo se così configurata dall'Amministrazione con gli ordinativi di cui sopra (par. 8.1, 8.2.1, 8.2.4), o su richiesta del Responsabile Operativo dell'Amministrazione al Customer Care del Fornitore. In tale ultimo caso, l'abilitazione del traffico a consumo dovrà avvenire entro 8 ore dalla richiesta.
- e. per le tariffe a pacchetto e a plafond, il Fornitore dovrà notificare all'utente il raggiungimento dell'80% delle quantità previste nel pacchetto o plafond, e il relativo traffico residuo prima del blocco del servizio/passaggio alla tariffa a consumo/riduzione della velocità massima di trasmissione dati. Il Fornitore dovrà altresì notificare il raggiungimento del 100% delle quantità previste nel pacchetto o plafond, e il conseguente blocco del servizio/passaggio alla tariffa a consumo/riduzione della velocità massima di trasmissione dati. Ciascuna notifica dovrà avvenire almeno attraverso un SMS all'utente, e dovrà essere visualizzabile anche da computer collegati ai modem di cui al par. 5.2.4 e dai tablet di cui al par. 5.2.3. Inoltre, le notifiche relative al raggiungimento del 100% delle quantità dovranno essere inviate, via e-mail, anche al Responsabile Operativo dell'Amministrazione;
- f. per il traffico dati a consumo in roaming non regolamentato, laddove effettuabile dall'utente in base a quanto stabilito alla precedente lett. d, il Fornitore dovrà mettere a disposizione almeno una soglia pari ad una spesa di 50 Euro/mese. Tale soglia sarà di tipo dispositivo, cioè bloccherà il traffico dati a consumo in roaming non regolamentato sino al mese successivo. L'Amministrazione potrà altresì prevedere, con gli Ordinativi di cui al par. 8.1, 8.2.1, 8.2.4, che tale soglia sia solo informativa. Il raggiungimento dell'80% e del 100% di tale soglia sarà notificato con le modalità di cui alla lett. e, e lo



sblocco dell'utenza avverrà su richiesta del Responsabile Operativo dell'Amministrazione, con modalità e tempi definiti alla lett. d;

- g. per tutti i pacchetti e i plafond, le relative quantità di traffico valgono per ciascun periodo di disponibilità dei pacchetti e plafond, indipendentemente dal traffico sviluppato nel periodo di disponibilità precedente. In altri termini, l'utilizzo di un quantitativo di traffico inferiore a quello previsto nel pacchetto o plafond in un periodo di riferimento, non dà diritto a traffico aggiuntivo a quello previsto nel pacchetto/plafond nel periodo di riferimento successivo.

3.7.1 Tariffe a pacchetto

Traffico nazionale

Sono previsti 6 diversi pacchetti, ciascuno dei quali, a fronte di una specifica tariffa, dà diritto ad un pacchetto di traffico utilizzabile nel suo "periodo di disponibilità".

Il periodo di disponibilità dei pacchetti, cui corrispondono le tariffe indicate dal Concorrente in , è il mese solare.

Nel caso in cui l'attivazione del pacchetto avvenga nel corso del mese (ad esempio: 15 giugno), il Fornitore potrà, in alternativa:

- riproporzionare il prezzo del pacchetto al numero di giorni del mese in cui il pacchetto stesso sarà fruibile (nell'esempio, addebitando per il mese di giugno la metà del canone mensile previsto per la tariffa a del pacchetto). In tal caso, anche la quantità di traffico disponibile potrà essere corrispondentemente riproporzionata (nell'esempio, rendendo disponibile, per il periodo 16-30 giugno, la metà del traffico previsto nel pacchetto), ferma restando la possibilità per il Fornitore di rendere comunque disponibile l'intera quantità di traffico prevista nel pacchetto;
- applicare il prezzo dell'intero pacchetto, rendendo disponibile l'intera quantità di traffico prevista nel pacchetto. Nel caso in cui il Fornitore scelga questa modalità, dovrà consentire all'Amministrazione di richiedere l'attivazione del pacchetto differita all'inizio del mese solare successivo, posticipando quindi i tempi di attivazione di cui ai par. 8.1 e 8.2.1;

Inoltre, per le sole utenze ricaricabili, il Fornitore potrà utilizzare, invece del mese solare, una delle seguenti definizioni del periodo di disponibilità del pacchetto:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



- dal giorno x di attivazione del pacchetto, al giorno x-1 del mese successivo. In questo caso, la tariffa applicata sarà comunque quella indicata in Offerta Economica;
- intervallo fisso di giorni, pari a 28 o 30 giorni solari (27° o 29° giorno successivo alla data di attivazione del pacchetto). In questo caso, la tariffa applicata al pacchetto sarà pari a quella indicata in Offerta Economica, riparametrata, su base annuale (365 giorni) al periodo di disponibilità del pacchetto. Non sarà viceversa riparametrata la quantità di traffico dei pacchetti. Pertanto:
 - o Per un periodo di disponibilità di 28 giorni, la tariffa sarà pari a quella indicata in Offerta Economica per il pacchetto, moltiplicata per $12/(365/28)$;
 - o Per un periodo di disponibilità di 30 giorni, la tariffa sarà pari a quella indicata in Offerta Economica per il pacchetto, moltiplicata per $12/(365/30)$.

Di seguito la definizione dei pacchetti, ovvero della quantità di traffico compresa nei pacchetti ed utilizzabile nel periodo di disponibilità, per ciascuno dei quali il Concorrente dovrà inserire in Offerta Economica il *prezzo per periodo di disponibilità mensile, per utenza*:

S1	150 minuti, 50 SMS, 1 Gbyte;
S4	150 minuti, 50 SMS, 4 Gbyte;
M4	400 minuti, 150 SMS, 4 Gbyte;
M20	400 minuti, 150 SMS, 20 Gbyte;
L4	3000 minuti, 300 SMS, 4 Gbyte;
L20	3000 minuti, 300 SMS, 20 Gbyte.

Tutti i pacchetti includono, nel periodo di disponibilità:

- chiamate RPA e verso segreteria telefonica illimitate;
- 20 minuti verso numerazioni fisse e mobili internazionali;
- 10 MMS.

Definizioni delle direttrici e tipologie di traffico:

- Le “chiamate RPA” (sempre illimitate), ove RPA sta per “Rete Mobile della Pubblica Amministrazione”, sono le chiamate vocali originate nel territorio nazionale e dirette ad utenze mobili in Convenzione, della stessa Amministrazione (ad esempio: “Ministero della Difesa”, “INPS”, “Regione Sicilia”, “Comune di Roma”, etc.), della medesima tipologia dell’utenza chiamante (ricaricabile o abbonamento);

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell’art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell’art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



- i “minuti” (150, 400 o 3000 a seconda dei pacchetti) sono relativi alle chiamate vocali originate nel territorio nazionale e dirette verso numerazioni di rete fissa o mobile nazionale, non comprese tra le precedenti RPA. Sono conteggiati sulla base dei secondi effettivi di conversazione, senza scatto alla risposta;
- gli SMS (50, 150 o 300 a seconda dei pacchetti) sono quelli originati in territorio nazionale;
- i Gbyte (1, 4 o 20 a seconda dei pacchetti) sono relativi al traffico dati nazionale, con conteggio effettuato in base ai Kbyte trasmessi/ricevuti;
- le “chiamate verso segreteria telefonica” (sempre illimitate) sono quelle dal territorio nazionale;
- i “minuti verso numerazioni fisse e mobili internazionali” (sempre 20), sono relativi a chiamate originate in territorio nazionale, e conteggiati sulla base dei secondi effettivi di conversazione, senza scatto alla risposta;
- gli MMS (sempre 10) sono quelli originati in territorio nazionale.

Sarà considerata caratteristica migliorativa, e oggetto di punteggio tecnico secondo quanto stabilito nel Disciplinare di gara, l'estensione sia della direttrice RPA qui definita, sia della direttrice RPA di cui al successivo par. 3.7.2, alle chiamate originate in territorio nazionale e dirette a tutte le utenze mobili in Convenzione della stessa Amministrazione, indipendentemente dalla tipologia ricaricabile o in abbonamento. L'offerta di tale caratteristica migliorativa sarà effettuata a sistema.

Non sarà possibile effettuare, nel periodo di validità, minuti, SMS ed MMS eccedenti il quantitativo previsto nel pacchetto, né su direttrici non comprese nel pacchetto, a meno che l'utenza non sia abilitata al traffico over bundle ed extra bundle. Fa eccezione il traffico dati per il quale, al raggiungimento della quantità di Gbyte compresa nel pacchetto, nel caso in cui non sia consentito il traffico dati over bundle, la trasmissione dati non sarà bloccata, bensì ridotta ad una velocità massima non inferiore a 32 kbps. Viceversa, nel caso in cui sia consentito il traffico over bundle a consumo, la trasmissione dati proseguirà alla velocità massima consentita dalla rete.

Al termine di ciascun periodo di validità del pacchetto, a meno che non sia stata richiesta dall'Amministrazione una modifica di configurazione dell'utenza, si attiva immediatamente un nuovo pacchetto e, con esso, la relativa disponibilità di traffico.

Per le utenze ricaricabili, tale attivazione è subordinata alla presenza di un credito maggiore o uguale al prezzo del pacchetto. Nel caso in cui il credito non sia sufficiente, e non possa quindi essere attivato un pacchetto, l'utenza potrà comunque ricevere le chiamate e chiamare i numeri di



emergenza. Il Fornitore potrà procedere alla sospensione del servizio e alla cessazione del numero in conformità a quanto previsto dall'art. 8, co. 9 dell'Allegato A alla delibera AGCOM n. 8/15/CIR.

Traffico in roaming non regolamentato

Sono previsti due pacchetti giornalieri, ciascuno dei quali, a fronte di una specifica tariffa, dà diritto alle seguenti quantità di traffico, utilizzabile nel periodo di disponibilità di un giorno. Il Concorrente dovrà inserire in Offerta Economica il *prezzo per periodo di disponibilità giornaliera, per utenza*. Tali pacchetti giornalieri saranno applicabili anche alle utenze con piano tariffario a consumo.

R50 30 minuti, 30 SMS, 50 Mbyte;

R100 30 minuti, 30 SMS, 100 Mbyte.

- i "minuti" (sempre 30) sono il totale delle chiamate originate e ricevute in roaming non regolamentato. Sono conteggiati sulla base dei secondi effettivi di conversazione, senza scatto alla risposta;
- gli SMS (sempre 30) sono quelli originati in roaming non regolamentato;
- i Mbyte (50 o 100 a seconda dei pacchetti) sono relativi al traffico dati in roaming non regolamentato, con conteggio effettuato in base ai Kbyte trasmessi/ricevuti.

Per ciascuna utenza associata a tali pacchetti, il pacchetto stesso si attiverà al momento della prima chiamata, o primo SMS, o prima connessione dati effettuata in roaming non regolamentato. La disponibilità del traffico (periodo di validità) va dal momento dell'attivazione del pacchetto, fino alle ore 24:00 (ora italiana) del giorno stesso.

Non sarà possibile fruire, nel periodo di validità, di minuti, SMS e dati ulteriori a quelli previsti nel pacchetto, né di servizi su direttrici non previste nel pacchetto, a meno che l'utenza non sia abilitata al traffico over bundle ed extra bundle.

Si evidenzia che non potranno fruire dei servizi in roaming non regolamentato:

- le utenze con piano tariffario a pacchetto, che l'Amministrazione non abbia associato ad alcuna tariffa a pacchetto in roaming;
- utenze ricaricabili che, pur associate ad una tariffa a pacchetto, non abbiano credito sufficiente all'attivazione del pacchetto.



3.7.2 Tariffe a consumo

Le tariffe a consumo di seguito definite, se non diversamente indicato, sono applicate alle utenze sia con piano tariffario a consumo, sia a pacchetto.

In particolare, per le utenze con piano tariffario a pacchetto, le tariffe a consumo si applicano al traffico over bundle ed extra bundle:

- per le utenze in abbonamento;
- anche per le utenze ricaricabili, se l'offerta del Fornitore lo prevede.

Per le seguenti chiamate e videochiamate, il Concorrente dovrà indicare in Offerta Economica il *prezzo al minuto*. La tariffazione avverrà in base ai secondi di durata effettiva delle chiamate, secondi ai quali verrà applicata la tariffa ottenuta dividendo per 60 la tariffa al minuto indicata in Offerta Economica. Non è previsto il cosiddetto scatto alla risposta.

- "Chiamate di RPA", ove RPA sta per "Rete Mobile della Pubblica Amministrazione". Tariffa applicabile alle sole utenze con piano tariffario a consumo. Sono le chiamate vocali originate nel territorio nazionale e dirette ad utenze mobili in Convenzione, della medesima tipologia dell'utenza chiamante (quindi in abbonamento), della stessa Amministrazione (ad esempio: "Ministero della Difesa", "INPS", "Regione Sicilia", "Comune di Roma", etc.). Come già definito nel par. 3.7.1, sarà considerata caratteristica migliorativa l'estensione della direttrice RPA a consumo alle chiamate originate in territorio nazionale e dirette a tutte le utenze mobili in Convenzione della stessa Amministrazione, quindi anche alle ricaricabili.
- "Chiamate Off Net verso rete mobile nazionale": sono le chiamate vocali originate nel territorio nazionale e dirette ad utenze mobili italiane non incluse nella classe "Chiamate di RPA";
- "Chiamate verso rete fissa nazionale": sono le chiamate vocali originate nel territorio nazionale e dirette a rete fissa nazionale;
- "Chiamate verso internazionale UE": sono le chiamate vocali originate in Italia e dirette ad utenze fisse e mobili internazionali di Stati membri della Comunità europea;
- "Chiamate verso internazionale non UE": sono le chiamate vocali originate in Italia e dirette ad utenze fisse e mobili internazionali di tutti i Paesi del mondo diversi dagli Stati membri della Comunità europea;
- "Chiamate originate in roaming non regolamentate": sono le chiamate vocali originate in roaming internazionale, che non rientrano tra le chiamate in roaming regolamentato

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



secondo il regolamento (UE) n. 531/2012 come modificato dal regolamento (UE) n. 2015/2120;

- “Chiamate ricevute in roaming non regolamentate”, sono le chiamate vocali ricevute in roaming internazionale, che non rientrano tra le chiamate in roaming regolamentato secondo il regolamento (UE) n. 531/2012 come modificato dal regolamento (UE) n. 2015/2120;
- “Chiamate verso utenze satellitari”, sono le chiamate vocali dirette ad utenze di reti satellitari;
- “Chiamate effettuate in roaming satellitare”, sono le chiamate effettuate in roaming nelle reti satellitari di cui alla sezione 2.2;
- “Chiamate ricevute in roaming satellitare”, sono le chiamate ricevute in roaming nelle reti satellitari di cui alla sezione 2.2;
- “Chiamate verso segreteria telefonica”, sono le chiamate alla segreteria telefonica dal territorio nazionale. Tariffa applicabile alle sole utenze piano tariffario a consumo;
- “Videochiamate”, sono le videochiamate originate in territorio nazionale e dirette ad utenze mobili nazionali ed internazionali;
- “Videochiamate originate in roaming UE”, sono le videochiamate originate in *roaming* internazionale in Stati membri della Comunità Europea, verso una rete pubblica di comunicazioni all’interno di uno stato membro della Comunità Europea;
- “Videochiamate originate in roaming extra UE”, sono le videochiamate originate in *roaming* internazionale che non rientrano nella precedente classe “Videochiamate originate in roaming UE”;
- “Videochiamate ricevute in roaming UE”, sono le videochiamate ricevute in *roaming* internazionale in Stati membri della Comunità Europea;
- “Videochiamate ricevute in roaming extra UE”, sono le videochiamate ricevute in *roaming* internazionale in tutti i Paesi del mondo che non fanno parte della Comunità Europea;

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 in roaming (regolamentate o non regolamentate, a seconda del Paese di origine della chiamata).

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell’art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell’art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Per quanto riguarda gli SMS ed MMS, il Concorrente dovrà indicare in Offerta Economica i prezzi per:

- “SMS”: sono gli SMS originati nel territorio nazionale;
- “MMS”: sono gli MMS originati nel territorio nazionale;
- “SMS inviato in roaming non regolamentato”, sono gli SMS inviati in roaming internazionale che non rientrano tra gli SMS in roaming regolamentato secondo il regolamento (UE) n. 531/2012 come modificato dal regolamento (UE) n. 2015/2120;
- “MMS inviato in roaming non regolamentato”, sono gli MMS inviati in roaming internazionale che non rientrano tra gli MMS in roaming regolamentato secondo il regolamento (UE) n. 531/2012 come modificato dal regolamento (UE) n. 2015/2120;
- “SMS inviato in *roaming* satellitare”, sono gli SMS inviati in roaming dalle reti satellitari di cui alla sezione 2.2.

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.

Relativamente al traffico dati nazionale, il Concorrente dovrà indicare in Offerta Economica i prezzi relativi alle seguenti voci:

- Plafond da 1 Gbyte/mese/utenza;
- Plafond da 4 Gbyte/mese/utenza;
- Plafond da 20 Gbyte/mese/utenza.

Tali plafond sono applicabili alle sole utenze con piano tariffario a consumo, e danno diritto alle specifiche quantità di traffico nazionale previste nei plafond, con conteggio effettuato in base ai Kbyte trasmessi/ricevuti, utilizzabili nel corso del mese solare di vigenza dei plafond stessi.

In caso di esaurimento della quantità di dati del plafond:

- la trasmissione dati non sarà bloccata, bensì ridotta ad una velocità massima non inferiore a 32 kbps;
- la trasmissione dati potrà proseguire alla velocità massima consentita dalla rete, nel caso in cui l'Amministrazione abbia consentito l'utilizzo della tariffa a consumo di cui oltre



- “Mbyte a consumo nazionale”: per il traffico dati nazionale over bundle o over plafond. La tariffazione avverrà in base ai Kbyte scambiati, utilizzando la tariffa ottenuta dividendo per 1024 il prezzo del Mbyte indicato in Offerta Economica.

Relativamente al traffico dati in roaming non regolamentato, sono previste le seguenti due tariffe, il cui prezzo dovrà essere indicato dal Concorrente in Offerta Economica:

- Plafond da 500 Mbyte/mese/utenza.

Tale plafond, applicabile alle sole utenze con piano tariffario a consumo, dà diritto a 500 Mbyte di traffico dati in roaming non regolamentato, utilizzabili nel mese solare di vigenza del plafond, con conteggio effettuato in base ai Kbyte trasmessi/ricevuti, utilizzabili nel corso del mese di vigenza del plafond stesso.

In caso di esaurimento della quantità di dati del plafond, la trasmissione dati in roaming non regolamentato potrà proseguire nel caso in cui l'Amministrazione abbia consentito l'utilizzo della tariffa a consumo di cui oltre, sarà bloccata altrimenti.

- “Mbyte a consumo in roaming non regolamentato”: per il traffico dati in roaming non regolamentato, applicabile a:
 - o Traffico over bundle o over plafond;
 - o Tutto il traffico generato in roaming non regolamentato, nel caso in cui l'utenza con piano tariffario a consumo non sia associata al plafond di cui sopra, né ad uno dei pacchetti giornalieri di cui al par. 3.7.1.

La tariffazione avverrà in base ai Kbyte scambiati, utilizzando la tariffa ottenuta dividendo per 1024 il prezzo del Mbyte indicato in Offerta Economica.

Si precisa infine che, per i plafond nazionali ed in roaming non regolamentato di cui sopra, valgono le stesse regole previste nel par. 3.7.1, nel caso in cui l'attivazione del pacchetto avvenga nel corso del mese solare.

3.8 Ricarica del credito

Per ciascuna utenza ricaricabile, il Fornitore dovrà permettere all'Amministrazione, come caratteristica minima, di ricaricarne il credito almeno attraverso la seguente modalità:

- “ricarica automatica”, effettuata in coincidenza con l'inizio del periodo di disponibilità del pacchetto di traffico nazionale cui l'utenza è associata (rif. par. 3.7.1), di importo pari al prezzo del pacchetto stesso.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Entro una settimana dallo scadere di ciascun periodo di disponibilità del pacchetto, il Fornitore dovrà notificare al Responsabile Operativo dell'Amministrazione, almeno via e-mail, la data di scadenza del periodo di disponibilità del pacchetto, ricordando che potrà procedere alla "conferma" o alla "rinuncia", a seconda della modalità scelta dall'Amministrazione.

Il Fornitore dovrà infatti permettere all'Amministrazione di scegliere tra:

- modalità "rinuncia": la ricarica avviene a meno che il Responsabile Operativo dell'Amministrazione non abbia comunicato al Fornitore la volontà di non effettuare la ricarica, entro al massimo un giorno solare antecedente la data di scadenza del periodo di validità del pacchetto;
- modalità "conferma": la ricarica avviene solo se il Responsabile Operativo dell'Amministrazione abbia comunicato al Fornitore la volontà di effettuare la ricarica, entro al massimo un giorno solare antecedente la data di scadenza del periodo di validità del pacchetto.

La scelta tra la modalità conferma/rinuncia associata all'utenza avverrà mediante l'Ordinativo di Fornitura (par. 8.1 e 8.2.1) per la richiesta dell'utenza stessa, e potrà essere variata, nel corso dell'intera durata del contratto attuativo, mediante Ordinativi di cui al par. 8.2.4; le comunicazioni di conferma/rinuncia saranno effettuate dal Responsabile Operativo dell'Amministrazione al Customer Care del Fornitore per la convenzione.

Saranno oggetto di valutazione tecnica, secondo i criteri previsti nel disciplinare di gara:

- a. la ricchezza di modalità alternative di ricarica, tra cui ad esempio "a richiesta" (senza alcun automatismo), automatica nel momento in cui il credito scende al di sotto di soglie predeterminate e/o scelte dall'Amministrazione, etc.;
- b. la varietà dei "tagli di ricarica" disponibili, cioè degli importi ricaricabili a scelta dell'Amministrazione;
- c. la flessibilità consentita nella frequenza di ricarica.

E' richiesto pertanto al Concorrente di descrivere dettagliatamente, in relazione tecnica:

- le modalità alternative offerte all'Amministrazione per poter effettuare la ricarica del credito, specificando modalità operative e canali di comunicazione (richiesta del responsabile Operativo dell'Amministrazione al Customer Care del Fornitore per la convenzione, applicazione web di cui al par. 6.2, etc.), messi a disposizione per le richieste (precedente lettera a);
- i "tagli di ricarica" resi disponibili all'Amministrazione, specificando se sia possibile differenziare o meno utenza per utenza (precedente lettera b);



- la flessibilità temporale concessa all'Amministrazione per la ricarica del credito, specificando se ci siano dei vincoli temporali o se le ricariche possano risultare del tutto asincrone (precedente lettera c).

Si evidenzia che la modalità minima prevista per la ricarica del credito all'inizio del presente paragrafo, non è compatibile con la possibilità di effettuare traffico over ed extra bundle (rif. par. 3.7). Pertanto, quest'ultima caratteristica migliorativa verrà considerata come non offerta, laddove l'offerta del Concorrente non preveda anche modalità di ricarica e/o tagli di ricarica e/o flessibilità temporale di ricarica, tali da consentire la presenza di credito utile per poter effettuare traffico over ed extra bundle.

Per quanto riguarda i pacchetti giornalieri per il traffico in *roaming* non regolamentato, il Fornitore potrà prevedere una ricarica automatica, di importo pari al prezzo del pacchetto giornaliero associato all'utenza, al momento della fruizione di un servizio in *roaming* non regolamentato da parte dell'utenza stessa. Tale modalità dovrà essere necessariamente utilizzata laddove il Fornitore non abbia previsto anche modalità di ricarica e/o tagli di ricarica e/o flessibilità temporale di ricarica, tali da consentire la presenza di credito utile da cui poter scalare il prezzo dei suddetti pacchetti giornalieri.

Per le ricariche in modalità "automatica":

- nel caso della modalità minima di ricarica automatica prevista all'inizio del presente paragrafo, il credito dovrà essere reso disponibile in coincidenza con l'inizio di ciascun periodo di disponibilità dei pacchetti;
- per eventuali altre modalità di ricarica automatica oggetto di offerta, il Concorrente specificherà in relazione tecnica i meccanismi che regolano l'automatismo, e i tempi di conseguente disponibilità del credito.

Per le eventuali modalità di ricarica "a richiesta", laddove previste nell'offerta del Fornitore, dovrà essere rispettato il seguente livello di servizio:

Tempo di ricarica – per ciascuna richiesta di ricarica, il tempo che intercorre tra la richiesta di ricarica formulata dall'Amministrazione al Fornitore mediante i canali da quest'ultimo messi a disposizione per la richiesta, e l'effettiva disponibilità del credito sulla/e utenza/e di cui è stata richiesta la ricarica, non superiore a **15 minuti**.



3.9 Distinzione dei servizi fruiti a titolo personale

Utenze in abbonamento

Il Fornitore dovrà attivare, su richiesta delle Amministrazioni aderenti, l'abilitazione del traffico nazionale personale, vocale ed SMS, degli utenti delle Amministrazioni stesse, effettuato tramite codice da anteporre al numero chiamato o destinatario del SMS, oppure attraverso opportuna applicazione resa disponibile dall'Operatore e residente sulla SIM. Le chiamate e gli SMS personali non saranno soggetti alle eventuali restrizioni applicate all'utenza nell'ambito della RPV, e saranno addebitati e fatturati direttamente al dipendente (c.d. *Dual Billing*), secondo quanto previsto nella sezione 7.2.

Sarà considerata caratteristica migliorativa il *dual billing* per la fonia in *roaming* internazionale, cioè la possibilità di effettuare chiamate personali, mediante le modalità di cui sopra e con addebito e fatturazione diretti al dipendente, anche in *roaming* internazionale.

Il Concorrente dovrà a tal fine:

- indicare, nella tabella del **Piano della Copertura** relativa al *roaming* internazionale, quali siano i Paesi/Aree Geografiche, in cui, almeno con un operatore e almeno per la fonia, è garantito il *dual billing* in *roaming* internazionale;
- inserire a sistema il numero di Paesi/Aree Geografiche, tra quelli enumerati nella Tabella 4 di cui al par. 2.2, in cui, almeno con un operatore e almeno per la fonia, è garantito il *dual billing* in *roaming* internazionale.

Nella seguente tabella, il valore indicato nella colonna "Soglia Minima (%) Sm" rappresenta il numero minimo di Paesi/Aree, V il valore che il Concorrente dovrà inserire a sistema, 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.

Si richiede al Concorrente completa coerenza tra il numero inserito a sistema, e i dati di dettaglio riportati nel Piano della Copertura. In caso di discrepanza, prevarrà il numero calcolato dalla commissione giudicatrice a partire dalla tabella contenuta nel Piano della Copertura.

Tabella 7

	Soglia Minima Sm	Valore dichiarato V da inserire a sistema	Soglia Massima SM
--	------------------------	---	-------------------------

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



numero V dei Paesi/Aree Geografiche in cui, almeno con un operatore e almeno per la fonia, è garantito il <i>dual billing</i> in roaming internazionale per le utenze in abbonamento, utilizzando la Formula F e i parametri Pmax, Sm e SM indicati	0		100
---	---	--	-----

A chiamate ed SMS personali saranno applicate le tariffe a consumo previste nel par. 3.7.2, e per le chiamate vocali originate nel territorio nazionale e dirette ad utenze mobili italiane sarà sempre utilizzata la tariffa “Off Net”.

La distinzione del traffico dati nazionale fruito dal dipendente a titolo personale verrà fatta forfetariamente: qualunque sia il plafond dati nazionale associato all’utenza, 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, il dipendente prenderà atto ed accetterà che il (100-x)% del canone mensile relativo alla tariffa 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.

Su richiesta dell’Amministrazione, tutti i servizi di telefonia mobile fruiti in *roaming* internazionale (chiamate, messaggi, dati) dovranno essere addebitati e fatturati direttamente al dipendente.

Si precisa che, in caso di ritardato o mancato pagamento delle fatture indirizzate al dipendente, non potrà essere sospeso il servizio all’Amministrazione, né quest’ultima potrà essere considerata responsabile in solido con il proprio dipendente per i relativi debiti. Ciò premesso, e più in dettaglio, in caso di ritardato o mancato pagamento della fattura indirizzata al dipendente:

- le chiamate e gli SMS personali nazionali del dipendente (e le eventuali chiamate personali in roaming) potranno essere sospesi, disattivando cioè la possibilità di fruire di tali servizi mediante codice o opportuna applicazione resa disponibile dal Fornitore. In tal caso rimarranno comunque fruibili i servizi a carico dell’Amministrazione, sempre con le

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l’affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell’art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell’art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



limitazioni da essa imposte mediante definizione del profilo di abilitazione al traffico e ai servizi dell'utenza in questione;

- per quanto riguarda il traffico dati nazionale, il Fornitore potrà sospendere il servizio solo dopo averne dato preventivo avviso all'Amministrazione e, in conseguenza di tale avviso, l'Amministrazione non abbia disposto che da quel momento, e fino alla regolarizzazione della posizione del dipendente, tutto il traffico dati nazionale sia a carico dell'Amministrazione stessa.

Utenze ricaricabili

Il fornitore dovrà mettere a disposizione sulle utenze ricaricabili un servizio di traffico a carico del dipendente, che permetta all'utente finale di effettuare ulteriore traffico nazionale a proprio carico, almeno voce ed SMS, aggiuntivo rispetto a quello compreso nei pacchetti a carico dell'Amministrazione di cui al par. 3.7.1.

Fermo restando che la tariffazione del traffico a carico del dipendente dovrà, in ogni caso, avvenire alle tariffe di cui all'offerta di cui ai par. 3.7.1 e 3.7.2, saranno considerate caratteristiche migliorative, oggetto di valutazione tecnica secondo i criteri previsti nel disciplinare di gara:

- a. l'estensione del traffico a carico del dipendente ad ulteriori tipologie di traffico rispetto alle minime sopra previste e, segnatamente, al traffico dati, oltre che a MMS, videochiamate e al traffico in *roaming* internazionale;
- b. la scelta offerta circa le modalità di tariffazione, potendo il Concorrente prevedere, per il traffico a carico del dipendente, tutte le tariffe di cui a par. 3.7.1 e 3.7.2 (a consumo, a pacchetto, a plafond, comprese le tariffe riservate, per i servizi a carico dell'Amministrazione, alle sole utenze in abbonamento), nonché modalità alternative per la tariffazione dello stesso servizio.

La ricarica del credito per fruire del traffico a carico del dipendente, dovrà poter essere effettuata dal dipendente stesso almeno mediante pagamento con carta di credito e carta di debito. Sarà oggetto di valutazione tecnica, secondo i criteri previsti nel disciplinare di gara:

- c. la varietà delle modalità di ricarica a titolo personale offerte, cioè dei meccanismi di ricarica, dei canali, delle tempistiche e degli importi previsti per la ricarica del credito da parte del dipendente.

E' richiesto pertanto al Concorrente di descrivere dettagliatamente, in relazione tecnica:

- le tipologie di traffico e le modalità di tariffazione offerte per il traffico a carico del dipendente (precedenti lettere a e b)
- le modalità di ricarica a titolo personale offerte (precedente lettera c).

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



4. ULTERIORI SERVIZI PER UTENTI MOBILI

4.1 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 3.6), 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 delle utenze (rif. par. 3.7).

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. 8.2.5) 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. Qualunque sia la tecnologia scelta, comunque, dovrà essere assicurata la banda minima garantita bi-direzionale di 2 Mbps, ovvero del suo multiplo definito in sede di progetto, per ciascuna connessione dedicata.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



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

Unitamente alla connessione dedicata, e compreso nel canone mensile della stessa, il Fornitore dovrà provvedere all'installazione, noleggio e manutenzione del CPE necessario all'implementazione della soluzione. Il Fornitore dovrà pertanto rendere operativi, nelle sedi delle Amministrazioni, CPE con funzioni di router IP, dotati di interfaccia Ethernet, provvedendo alla manutenzione e gestione degli stessi.

Il Fornitore dovrà garantire i livelli di servizio per la disponibilità dei sistemi funzionali all'accesso mobile alla LAN/Intranet delle Amministrazioni previsti nella successiva Tabella 8. 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.

Tabella 8

Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione	Valore Garantito
Disponibilità del servizio di Accesso alla LAN/Intranet tramite Internet (modalità 1)	99,9%
Disponibilità del servizio di Accesso alla LAN/Intranet tramite connessione dedicata (modalità 2)	99,9%

4.2 SMS massivi

Il Fornitore dovrà rendere disponibili alle Amministrazioni i c.d. servizi di SMS massivi, 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.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



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 consentire l'identificazione certa del personale abilitato all'uso, almeno mediante username e password.

Il sistema dovrà consentire:

- la gestione delle liste di distribuzione: creazione e modifica di almeno 20 liste di destinatari degli SMS. Il numero massimo di destinatari contenuto in ciascuna lista non dovrà essere inferiore a 10.000. 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 (ad esempio .xls, .txt, .csv, file XML)
- la notifica di ricezione dei messaggi 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
- l'invio programmato (differito/periodico)
- l'invio di messaggi concatenati

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 valutati, ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico secondo quanto definito nel disciplinare di gara, 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), caratteristiche che il Concorrente dovrà pertanto descrivere nella relazione tecnica.

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 4.1. In tal caso, qualora l'Amministrazione scelga l'erogazione del

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



servizio attraverso tali connessioni dedicate, corrisponderà al Fornitore i canoni di dette connessioni, comprensivi del CPE, in aggiunta ai costi del servizio di messaggistica SMS di base.

Il Concorrente dovrà garantire i livelli di servizio quantificati nella successiva Tabella 9, e di seguito definiti:

- tempo massimo di consegna degli SMS : 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 accesi e raggiungibili nell'ambito della copertura del Fornitore);
- disponibilità del servizio di SMS massivi: 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.

Tabella 9

Servizi di messaggistica SMS di base	Valore garantito
Tempo massimo di consegna degli SMS	0,5 min
Disponibilità del servizio di SMS massivi	99,9%

Il tempo massimo di consegna degli SMS dovrà poter essere verificabile e considerarsi verificato, mediante test richiesti dall'Amministrazione Contraente (rif. § 9.3), 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, o comunque ad elementi della catena end-to-end al di fuori della responsabilità del Fornitore, quali la rete internet.

Qualora l'Amministrazione richieda attività di sviluppo e/o integrazione con i propri sistemi, esse si svolgeranno secondo le modalità descritte al paragrafo 6.7 del Capitolato Tecnico. **Il valore di tali servizi di sviluppo e integrazione non potrà superare il valore del contratto relativo ai servizi di SMS massivi.**

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



4.3 EMM – Enterprise Mobility Management

Il Concorrente dovrà offrire una o più soluzioni di “Enterprise Mobility Management”, che consentano all’Amministrazione di gestire, controllare e mettere in sicurezza i dispositivi mobili, in qualunque momento durante l’intero ciclo di vita degli stessi.

Il Concorrente dovrà offrire, come requisito minimo, almeno una piattaforma di EMM. Sarà oggetto di attribuzione di punteggio tecnico, secondo il criterio definito nel disciplinare di gara, l’offerta di più piattaforme di Enterprise Mobility Management.

I servizi di EMM devono essere erogati dal fornitore in modalità Software as a Service, fruiti cioè dalle Amministrazioni via web. Nel caso in cui le piattaforme offerte prevedano anche la modalità “on premise”, l’Amministrazione potrà scegliere tale modalità.

Le soluzioni offerte devono permettere di effettuare da remoto almeno le seguenti operazioni 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;
- Localizzazione da remoto del terminale in caso di smarrimento o furto;
- Distribuzione di applicativi da remoto;
- 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 applicazioni installate sugli stessi.

Per quanto riguarda i terminali gestiti, in virtù del concetto del “Bring Your Own Device” o “BYOD”, la soluzione o le soluzioni offerte devono supportare almeno i seguenti sistemi operativi: Android, iOS e Windows.

Il Concorrente in relazione tecnica dovrà descrivere le caratteristiche tecnico funzionali, per ciascuna delle soluzioni offerte, in termini di:

- numerosità e rilevanza del set di applicazioni gestite in sicurezza (ad esempio, posta, rubrica, calendario, ecc);
- numerosità di sistemi operativi supportati rispetto a quelli minimi prescritti da capitolato;
- affidabilità e sicurezza (ad esempio, meccanismi di autenticazione, protezione e riservatezza dei dati aziendali, sicurezza delle comunicazioni nella trasmissione dei dati aziendali);
- salvaguardia della privacy utente;
- ottimizzazione della user experience.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l’affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell’art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell’art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



In aggiunta ai servizi di customer care, supporto e manutenzione di cui al par. 6, relativamente alla modalità “on premise”, che prevede cioè l’installazione della componente server della soluzione di EMM su server dell’Amministrazione, il Fornitore dovrà fornire supporto all’Amministrazione per le attività di:

- installazione e configurazione del software su server;
- attivazione sul sistema dei dispositivi gestiti;
- eventuale installazione/abilitazione di nuove funzionalità, successivamente alla prima installazione.

Tali attività, comprese nei canoni mensili del servizio, saranno erogate in modalità “remota” (via telefono, e in aggiunta via e-mail). Il Fornitore dovrà in ogni caso garantire, per l’intera durata del contratto attuativo, l’aggiornamento del software all’ultima release disponibile.

Qualora l’Amministrazione richieda attività di sviluppo e/o integrazione con i propri sistemi, esse si svolgeranno secondo le modalità descritte al paragrafo 6.7 del Capitolato Tecnico. **Il valore di tali servizi di sviluppo e integrazione non potrà superare il valore del contratto relativo ai servizi di SMS massivi Enterprise Mobility Management.**

Il Fornitore dovrà garantire, per ciascuna delle soluzioni offerte in modalità as a service, il valore di disponibilità del servizio di Enterprise Mobility Management di cui alla successiva Tabella 10, 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.

Tabella 10

Servizio di <i>Enterprise Mobility management</i>	Valore garantito
Disponibilità del servizio	99%

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, o comunque ad elementi della catena end-to-end al di fuori della responsabilità del Fornitore, quali la rete internet.



4.4 Fleet Management

Il Concorrente dovrà proporre una soluzione per la gestione delle flotte auto aziendali delle Pubbliche Amministrazioni, in modalità As A Service.

La soluzione dovrà essere costituita da almeno i seguenti elementi:

- un dispositivo di bordo (nel seguito anche OBU – On Board Unit) dotato di GPS per la localizzazione dei mezzi e SIM per la trasmissione dati, acquisita nell’ambito della convenzione stessa.
- applicativo web accessibile mediante browser della Pubblica Amministrazione per il monitoraggio e la gestione della flotta.

La soluzione nel suo complesso dovrà presentare almeno le seguenti funzionalità:

- monitoraggio dei mezzi e dei percorsi effettuati mediante visualizzazione su mappa grafica della posizione e delle informazioni ad essi correlate;
- ricezione e gestione degli allarmi e delle segnalazioni;
- report e statistiche (a titolo esemplificativo, elenco dei viaggi, Km percorsi, luogo di partenza/arrivo, ecc.);
- pianificazione delle attività dei mezzi.

Si intendono ricompresi nel canone mensile della soluzione offerta: la configurazione, spedizione, consegna ed attivazione dei dispositivi di bordo, nonché la manutenzione degli stessi. Le OBU dovranno essere consegnate all’Amministrazione già pronte all’uso, con il relativo kit per il montaggio in autonomia. L’installazione avverrà a cura dell’Amministrazione.

Il Fornitore dovrà garantire il valore di disponibilità dell’ applicativo web per il monitoraggio e la gestione della flotta di cui alla successiva Tabella 11, 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.

Tabella 11

<i>Applicativo web per il monitoraggio e la gestione della flotta</i>	Valore garantito
Disponibilità del servizio	99%

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

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l’affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell’art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell’art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



saranno considerati ai fini del calcolo della disponibilità del servizio eventuali “ticket” riconducibili a malfunzionamenti imputabili al terminale d’utente o assenza di copertura, o comunque ad elementi della catena end-to-end al di fuori della responsabilità del Fornitore, quali la rete internet.

Qualora fosse necessario effettuare sviluppi e/o attività di integrazione con i sistemi dell’Amministrazione, esse si svolgeranno secondo le modalità descritte al paragrafo 6.7 del Capitolato Tecnico. In quest’ultimo caso i servizi di sviluppo e integrazione non potranno superare il valore del contratto relativo al servizio di fleet management.

Il Concorrente in relazione tecnica dovrà descrivere le caratteristiche tecnico funzionali della soluzione offerta, anche con riferimento al dettaglio degli elementi migliorati di cui oltre.

Saranno oggetto di valutazione tecnica, con le modalità previste nel disciplinare di gara, l’offerta delle seguenti caratteristiche migliorative:

- Accesso ai dati di funzionamento dei mezzi mediante collegamento alla centralina del mezzo (ad esempio attraverso CANBUS) al fine di controllare i livelli di carburante, monitorare i consumi effettivi e verificare lo stato del mezzo.
- Possibilità di pianificare gli interventi di manutenzione dei mezzi sfruttando i dati della flotta raccolti attraverso la piattaforma software (es. km percorsi, ore di utilizzo, data ultimo intervento di manutenzione, ...). La soluzione deve presentare anche funzionalità di calendario e avvisi.
- Infomobilità: possibilità di visualizzazione del traffico, eventi di viabilità e dati meteo.

I servizi di assistenza e manutenzione saranno erogati secondo le specifiche indicate al paragrafo 6 - Servizi di customer care, supporto, manutenzione, sicurezza.

4.5 Applicazioni per lo Smart Working

Il Concorrente dovrà proporre una soluzione di smart working, in grado di fornire gli strumenti utili a garantire la piena operatività dei dipendenti della Pubblica Amministrazione, nel caso in cui gli stessi si trovino a svolgere il proprio lavoro da remoto fuori sede favorendo anche la collaborazione nei gruppi di lavoro.

La soluzione di smart working dovrà presentare almeno le seguenti funzionalità:

- realizzazione di videoconferenze;
- condivisione desktop e contenuti (a titolo esemplificativo, presentazioni, documenti, ecc.);
- presenza e messaggistica istantanea;
- pianificazione delle riunioni in modalità integrata con gli strumenti di posta elettronica.



Le funzionalità indicate potranno essere soddisfatte attraverso un'unica applicazione software o da più applicativi software integrati tra loro, ma che concorrono alla realizzazione di una soluzione di smart working integrata.

La soluzione di smart working dovrà essere offerta come servizio e dovrà essere accessibile via web tramite PC desktop e/o tablet e/o smartphone.

La soluzione dovrà inoltre consentire l'accesso sicuro in mobilità alla rete LAN/Intranet dell'Amministrazione, qualora quest'ultima abbia richiesto tale servizio, attraverso le modalità indicate al paragrafo 4.1.

Si intendono ricompresi nella soluzione offerta la configurazione ed attivazione del servizio.

Il Fornitore dovrà garantire il valore di disponibilità del servizio di smart working di cui alla successiva Tabella 12, 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.

Tabella 12

<i>Applicazioni per lo smart working</i>	Valore garantito
Disponibilità del servizio	99%

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, o comunque ad elementi della catena end-to-end al di fuori della responsabilità del Fornitore, quali la rete internet

Qualora fosse necessario effettuare sviluppi e/o attività di integrazione con i sistemi dell'Amministrazione, esse si svolgeranno secondo le modalità descritte al paragrafo 6.7 del Capitolato Tecnico. **In quest'ultimo caso i servizi di sviluppo e integrazione non potranno superare il valore del contratto relativo al servizio di smart working.**

Il Concorrente dovrà descrivere in relazione tecnica la soluzione di smart working offerta, evidenziando in particolare gli aspetti oggetto di valutazione tecnica, come previsto nel Disciplinare di gara:

- le ulteriori funzionalità messe a disposizione dell'Amministrazione rispetto a quelle minime previste;
- le modalità con cui garantirà la sicurezza dell'accesso all'applicazione e dei dati gestiti;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



- lo spazio disco a disposizione su cloud per l'archiviazione e la condivisione di file di almeno 500 GB.

I servizi di assistenza e manutenzione saranno erogati secondo le specifiche indicate al paragrafo 6 - Servizi di customer care, supporto, manutenzione, sicurezza.

4.6 Applicazioni per il Mobile Payment

Il Concorrente dovrà proporre soluzioni per il pagamento in mobilità di servizi erogati dalle Pubbliche Amministrazioni, in ambiti quali Sanità, Beni Culturali, Trasporti, etc., acquistabili attraverso l'utilizzo di differenti strumenti proponibili dal Fornitore e fruibili mediante l'utilizzo di un terminale radiomobile.

Il Concorrente in relazione tecnica dovrà descrivere:

- o l'architettura logica dell'intera soluzione necessaria ad effettuare il pagamento mediante gli strumenti proposti;
- o le funzionalità della soluzione offerta, con specifico riferimento agli ambiti di applicazione dei servizi pagabili attraverso gli strumenti proposti;
- o le caratteristiche tecniche della soluzione offerta, in termini di affidabilità, sicurezza (ad esempio, meccanismi di autenticazione, protezione e riservatezza dei dati, sicurezza delle comunicazioni nella trasmissione dei dati), semplicità d'uso per l'utente e caratteristiche prestazionali;
- o le funzionalità messe a disposizione dell'Amministrazione per la gestione e il monitoraggio dei servizi di pagamento anche mediante strumenti di reportistica, che dovranno essere accessibili via web mediante browser.

Nel caso in cui il Concorrente proponga come strumento una APP mobile per la fruizione dei servizi, dovrà anche indicare i sistemi operativi supportati.

La soluzione offerta dovrà rispettare le normative di settore attualmente vigenti.

Si intendono ricompresi nella soluzione offerta i servizi di configurazione ed attivazione della soluzione.

Il Fornitore dovrà garantire il valore della disponibilità della soluzione di mobile payment di cui alla successiva Tabella 13, 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.

Tabella 13

<i>Applicazioni per il Mobile Payment</i>	Valore garantito
--	-------------------------

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Disponibilità del servizio	99%
----------------------------	-----

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, o comunque ad elementi della catena end-to-end al di fuori della responsabilità del Fornitore, quali la rete internet.

Qualora fosse necessario effettuare sviluppi e/o attività di integrazione con i sistemi dell'Amministrazione, esse si svolgeranno secondo le modalità descritte al paragrafo 6.7 del Capitolato Tecnico. **In quest'ultimo caso i servizi di sviluppo e integrazione non potranno superare il valore del contratto relativo al servizio di mobile payment.**

I servizi di assistenza e manutenzione saranno erogati secondo le specifiche indicate al paragrafo 6 - Servizi di customer care, supporto, manutenzione, sicurezza.

4.7 Corrispettivi dei servizi

Per il servizio di Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione mediante connessione dedicata, il Concorrente dovrà indicare, in Offerta Economica, il seguente prezzo:

- Canone mensile per la connessione dedicata a 2 Mbit/s.

Il corrispettivo mensile corrisposto dall'Amministrazione, comprensivo del servizio di l'installazione, noleggio e manutenzione del CPE, sarà pari al predetto canone, moltiplicato per il rapporto tra banda garantita del collegamento, e 2 Mbit/s.

Per tale servizio, nel caso di durata del contratto inferiori a 12 mesi, ai corrispettivi mensili di cui sopra si applicheranno i fattori correttivi di cui al paragrafo 1.2.

Il servizio di SMS massivi è tariffato a pacchetti di SMS. Per il servizio sono previsti (e richiesti in Offerta Economica) i seguenti prezzi:

- 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.

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 Fornitore dovrà comunicare al Responsabile Operativo 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 3.7.2 per i singoli SMS, con una riduzione del 10% (dieci per cento).

Per i servizi di Enterprise Mobility Management, Fleet Management e Smart working è richiesta l'indicazione, in Offerta Economica, rispettivamente dei seguenti prezzi:

- canone mensile per terminale gestito;
- canone mensile per OBU;
- canone mensile per utente.

Per tali servizi, nel caso di durata del contratto inferiori a 12 mesi, ai corrispettivi mensili di cui sopra si applicheranno i fattori correttivi di cui al paragrafo 1.2.

Per le applicazioni per il Mobile payment, è richiesta l'indicazione, in Offerta Economica, del corrispettivo espresso come:

- percentuale sull'importo della transazione.



5. SIM E TERMINALI RADIOMOBILI

5.1 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.

Le SIM dovranno essere, a scelta dell'Amministrazione, di tipo Mini, Micro o Nano.

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).

Inoltre, sempre su richiesta dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà fornire SIM abilitate al solo traffico dati ed SMS.

5.2 Terminali radiomobili

Il servizio di noleggio e manutenzione di terminali radiomobili prevede che l'Amministrazione possa richiedere, con le modalità descritte nei paragrafi 8.1, 8.2.1 e 8.2.2, un numero di apparati radiomobili, al netto delle scorte di cui al paragrafo 5.2.5, 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 6.3.1.

5.2.1 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 e descrivere in Relazione tecnica, per ciascuna di dette tipologie e categorie, gli apparati radiomobili di seguito richiesti, specificando e dettagliando, per ciascun terminale, le caratteristiche tecniche minime e migliorative possedute dal terminale, come richiesto nel "Modello di Relazione tecnica".

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

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



5.2.2 Tipologia Telefoni

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

- abilitazione al servizio voce GSM e UMTS;
- abilitazione al servizio dati GPRS, HSDPA, HSUPA, UMTS e LTE;
- funzionamento alle bande 850, 900, 1800, 1900 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;
- ricevitore GPS;
- connettività bluetooth;
- connettività Wi-Fi;
- sistema operativo aggiornabile dall'utente;
- browser http, agenda e client mail preinstallati;
- applicazioni software installabili e aggiornabili;

Per tutti i telefoni deve essere inoltre garantito il rispetto dei limiti di SAR localizzato (capo) di 2,0 watts/kg, come da allegato II della Raccomandazione del Consiglio dell'Unione Europea 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 Europea del 6 aprile 2009;
- auricolare;
- cavo USB.

Le seguenti tabelle indicano i requisiti minimi ulteriori specifici delle diverse categorie di telefoni, nonché il numero di diversi dispositivi che, per ciascuna categoria, il Concorrente dovrà offrire.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Tabella 14 – Requisiti minimi categorie Top iOS, Top Android, Top Windows

	Categoria Top iOS	Categoria Top Android	Categoria Top Windows
Numero di terminali	2	2	1
Ampiezza display (diagonale)	Un terminale da 4,7" e un terminale da 5,5"	Almeno 5"	Almeno 5"
RAM	-	Almeno 3 GB	Almeno 3 GB
Memoria interna di archiviazione	32 GB	Almeno 32 GB	Almeno 32 GB
Foto Camera	Posteriore di almeno 12 Mega pixel e frontale di almeno 5 Mega pixel	Posteriore di almeno 12 Mega pixel e frontale di almeno 2 Mega pixel	Posteriore di almeno 12 Mega pixel e frontale di almeno 2 Mega pixel
Risoluzione display	-	Almeno 400 PPI (pixel per inch)	-
Altre caratteristiche	-	Disponibilità tecnologia NFC (per almeno un terminale)	-

Tabella 15 – Requisiti minimi categorie intermedia e base

	Categoria Intermedia	Categoria Base
Numero di terminali	5	3
Ampiezza display (diagonale)	Almeno 4,93"	-
RAM	Almeno 2 GB	Almeno 1 GB
Memoria interna di archiviazione	Almeno 16 GB	Almeno 8 GB
Fotocamera	Posteriore di almeno 8 Mega pixel e frontale di almeno 2 Mega pixel	Posteriore di almeno 5 Mega pixel
Risoluzione display	Almeno 200 PPI (pixel per inch)	-
Altre caratteristiche	Disponibilità tecnologia NFC (per almeno un terminale)	-

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



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 descritto nel disciplinare di gara, in funzione di:

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

per la categoria **Top iOS**

- risoluzione della fotocamera frontale di almeno 7 Mega pixel;
- memoria interna di archiviazione di almeno 128 GB;

per la categoria **Top Android**

- ampiezza display (diagonale) da almeno 5,5";
- risoluzione della fotocamera posteriore di almeno 8 Mega pixel;
- risoluzione della fotocamera frontale di almeno 5 Mega pixel;
- memoria interna di archiviazione di almeno 64 GB;
- risoluzione display maggiore o uguale a 500 PPI (pixel per inch);
- tecnologia NFC per ulteriori telefoni rispetto a quello obbligatorio;

per la categoria **Top Windows**

- memoria interna di archiviazione di almeno 64 GB o con memoria esterna (mediante slot SD, Micro SD, MMC e simili) fornita dal Concorrente;

per la categoria **Intermedia**

- risoluzione della fotocamera posteriore di almeno 13 Mega pixel;
- risoluzione della fotocamera frontale di almeno 8 Mega pixel;
- memoria interna di archiviazione di almeno 32 GB o con memoria esterna (mediante slot SD, Micro SD, MMC e simili) fornita dal Concorrente;
- risoluzione display maggiore o uguale a 400 PPI (pixel per inch),
- tecnologia NFC per ulteriori telefoni rispetto a quello obbligatorio;

per la categoria **Base**

- memoria interna di archiviazione di almeno 16 GB o con memoria esterna (mediante slot SD, Micro SD, MMC e simili) fornita dal Concorrente;
- tecnologia NFC;

2. requisiti di compatibilità ambientale

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Sarà attribuito un punteggio tecnico basato sulla presenza in offerta tecnica, di almeno un telefono per ciascuna delle categorie top, intermedia e base, in possesso di un valore di SAR \leq 0,6 watts/kg. Per l'attribuzione del punteggio tecnico per la categoria top, è sufficiente che almeno un terminale iOS o Android o Windows presenti il valore migliorativo sopra specificato.

Il possesso del requisito di compatibilità ambientale indicato dal Concorrente dovrà essere comprovato mediante la produzione di idonea documentazione, da inserire in 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).

5.2.3 Tipologia Tablet

I tablet 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 per i servizi dati su rete cellulare.

E' prevista una categoria da 10 pollici, per ciascun sistema operativo, iOS, Android e Windows, come di seguito definita.

I tablet offerti per la suddetta categoria, devono possedere le seguenti caratteristiche minime:

- Connettività HSDPA, HSUPA e LTE;
- Connettività Wi-Fi;
- Risoluzione del display maggiore o uguale a 145 PPI (pixel per inch);
- Ricevitore GPS;
- Applicazioni software installabili ed aggiornabili;
- Sistema operativo aggiornabile dall'utente;
- Browser http, agenda e client mail preinstallati;
- Connettività via Bluetooth e USB, che sarà considerata supportata anche nel caso in cui il terminale offra una interfaccia fisica diversa (eventualmente proprietaria) e tale

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



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 Wi-Fi).

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 Europea del 6 aprile 2009;
- cavo USB.

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

Tabella 16

	Tablet 10" iOS	Tablet 10" Android	Tablet 10" Windows
Numero di dispositivi	1	2	1
Display (diagonale)	da almeno 9,7"	da almeno 9,7"	da almeno 9,7"
RAM	-	Almeno 2 GB	Almeno 2 GB
Memoria interna di archiviazione	Almeno 32 GB	Almeno 16 GB	Almeno 16 GB
Fotocamera	Almeno 8 Mega pixel	Posteriore di almeno 5 Mega Pixel e frontale di almeno 2 Mega Pixel	Posteriore di almeno 5 Mega Pixel e frontale di almeno 2 Mega Pixel

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:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



1. caratteristiche tecniche migliorative dei tablet offerti, nell'ambito delle seguenti:

per la categoria **10" iOS**

- ampiezza display (diagonale) da almeno 12,9";
- memoria interna di archiviazione di almeno 128 GB;

per la categoria **10" Android**

- risoluzione della fotocamera posteriore di almeno 8 Mega pixel;
- risoluzione della fotocamera frontale di almeno 5 Mega pixel;
- tablet con memoria interna di archiviazione di almeno 32 GB o con memoria esterna (mediante slot SD, Micro SD, MMC e simili) fornita dal Concorrente;
- tablet con risoluzione display maggiore o uguale a 200 PPI (pixel per inch);

per la categoria **10" Windows**

- risoluzione della fotocamera posteriore di almeno 8 Mega pixel;
- risoluzione della fotocamera frontale di almeno 5 Mega pixel;
- tablet con memoria interna di archiviazione di almeno 32 GB o con memoria esterna (mediante slot SD, Micro SD, MMC e simili) fornita dal Concorrente;
- tablet con risoluzione display maggiore o uguale a 200 PPI (pixel per inch).

5.2.4 Tipologia modem per computer portatili

Il Concorrente dovrà offrire un modem portatile, che dovrà rispettare i seguenti requisiti minimi:

- capacità di supportare la connessione in Wi-Fi di almeno due dispositivi;
- supporto delle tecnologie GPRS/EDGE, HSDPA, HSUPA, UMTS e LTE.

5.2.5 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.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



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 6.3.1.

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.

5.2.6 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 5.2.1. In caso di fuori produzione degli stessi, si rimanda a quanto previsto all'art. 17 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. 18 dello Schema di Convenzione.

5.2.7 Modifiche alle categorie e tipologie degli apparati

Nei casi in cui l'evoluzione tecnologica del settore comporti la necessità o, comunque, l'opportunità di modificare e/o ampliare categorie e tipologie degli apparati, Consip si riserva, ai sensi dell'articolo 106 del d.lgs. 50/2006, di inserire in Convenzione nuove categorie/tipologie di terminali, nonché di modificare le categorie/tipologie ivi già previste.

Tali modifiche contrattuali potranno intervenire sia laddove l'evoluzione del mercato comporti la scomparsa o l'obsolescenza di caratteristiche, minime o migliorative, previste nel presente Capitolato ed oggetto di offerta da parte del Fornitore, sia nel caso in cui l'evoluzione del mercato proponga nuove o diverse caratteristiche tecniche, tali da individuare nuove o diverse categorie/tipologie di apparati.

I canoni dei servizi di noleggio e manutenzione per le categorie/tipologie di apparati oggetto delle suddette modifiche contrattuali, saranno determinati a partire dai canoni dell'Offerta Economica di gara, tenendo conto sia del rapporto tra i prezzi di mercato delle nuove categorie/tipologie e quelli delle categorie/tipologie originariamente previste nell'offerta tecnica del Fornitore, sia del rapporto tra durata media prevista per il noleggio e manutenzione delle nuove categorie/tipologie (funzione della durata residua della convenzione) e durata media del noleggio e manutenzione cui corrispondevano i prezzi dell'Offerta Economica.



Il numero di apparati di categorie/tipologie oggetto delle suddette modifiche contrattuali, non potranno superare il 35% del totale di apparati forniti nell'ambito dell'intera convenzione.

5.3 Corrispettivi dei servizi

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 mini 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 6.3.1.

Per il servizio di noleggio e manutenzione dei terminali radiomobili è previsto, e richiesto in 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.

Inoltre, tutti i canoni mensili relativi al noleggio e manutenzione dei terminali indicati dal Fornitore in Offerta Economica, si intendono riferiti alla fornitura di terminali associati ad utenze mobili che fruiscono almeno del servizio di trasmissione dati, per un periodo di almeno 12 mesi, utenze in altri termini che fruiscono, per almeno 12 mesi (anche non consecutivi) dei servizi a pacchetto per traffico nazionale (par. 3.7.1) o dei servizi a plafond per il traffico dati nazionale (par. 3.7.2).

Nel caso in cui l'Amministrazione abbia fruito del servizio di noleggio e manutenzione di un terminale associato ad un'utenza che, a consuntivo, non abbia fruito dei predetti servizi per almeno 12 mesi, l'Amministrazione dovrà corrispondere al Fornitore un importo ulteriore ai canoni di noleggio e manutenzione per il periodo in cui il servizio stesso è stato prestato. Tale importo ulteriore, fatturato dal Fornitore in occasione dell'ultima fattura relativa al contratto attuativo, sarà pari al numero di mesi di fruizione dei servizi a pacchetto/plafond di cui sopra, mancanti al raggiungimento dei 12 mesi, moltiplicato per il canone mensile di noleggio e manutenzione del terminale, come da Offerta Economica (quindi senza l'applicazione dei fattori correttivi di cui al par. 1.2).



6. 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 le richieste di supporto tecnico di cui al par. 6.1.2, 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.

6.1 Servizio di Customer Care e Contact Center

6.1.1 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:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l’affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell’art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell’art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



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.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



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 6.2.

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, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9,00 alle ore 17.00, esclusi i giorni festivi, venga messo in contatto con uno specifico gruppo di operatori, pari al massimo a 3, 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.

Durante il predetto orario di erogazione della prestazione "operatore assegnato", le chiamate del Responsabile Operativo dell'Amministrazione al numero verde della convenzione saranno automaticamente instradate al gruppo di operatori assegnati, mediante riconoscimenti del numero chiamante e/o codice PIN. In aggiunta, il Fornitore potrà rendere disponibili i numeri di rete fissa nazionale corrispondenti ai predetti operatori.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



6.1.2 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 17. 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 Fornitore dovrà altresì garantire i seguenti ulteriori livelli di servizio:

- Percentuale di chiamate perse, pari alla percentuale di chiamate al Customer care telefonico che non ricevono risposta da parte dell'operatore, o il cui tempo di attesa netto sopra definito è superiore a 5 minuti;

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 17

Customer Care	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
Percentuale di chiamate perse per il servizio di <i>customer care</i> telefonico	2%		
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 e della percentuale di chiamate perse potrà essere effettuata

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



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 sia offerta la prestazione di "operatore assegnato", si applica ad esso il livello di servizio "percentuale di chiamate perse", che in tal caso non dovrà superare il 10%. Tale livello dovrà essere rispettato con riferimento alle chiamate di ciascuna singola Amministrazione contraente, su base bimestrale. Si precisa che, nei casi in cui sia prevista dall'Offerta tecnica del Fornitore la prestazione, e il predetto operatore risulti non assegnato all'Amministrazione, o comunque del tutto non raggiungibile, si intenderà rilevata, anche ai fini dell'applicazione della relativa penale, una percentuale di chiamate perse pari al 100%.

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:

- servizi di telefonia mobile;
- accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione;
- SMS massivi;
- *Enterprise Mobility Management*;
- *Fleet Management*;
- applicazioni per lo *Smart Working*;
- applicazioni per il *Mobile Payment*;
- applicazione *web* per il supporto gestionale e amministrativo;
- SIM e terminali radiomobili.

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.

E' definito il livello di servizio "tempo di risposta", pari al tempo massimo entro il quale 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.

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

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Il Concorrente dovrà inserire a sistema il valore V offerto per le richieste formulate da utenze “standard”, come da successiva Tabella 18. Il valore indicato nella colonna “SM” rappresenta il valori 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. Tale tempo massimo di risposta è riferito, per le utenze standard, alla fascia base, devono quindi essere indicate le ore lavorative nell’ambito di tale fascia base. Si precisa che nel 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.

Il valore V offerto andrà indicato in ore, e dovrà essere un numero intero.

Tabella 18

<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

Per le richieste di supporto tecnico per utenze “Prioritarie”, è definito un tempo di risposta massimo pari a 30 minuti, riferito alla FASCIA ESTESA.

6.2 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 nella Relazione Tecnica ai fini dell’attribuzione del punteggio previsto nel Disciplinare di gara, 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.

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 della RPV e dei profili di abilitazione di cui al par. 3.4, e dei piani tariffari e delle opzioni di cui al par. 3.7;
- 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 7.1.
- Richiesta di abilitazione sulle utenze delle modalità previste dal Fornitore per la distinzione dei servizi fruiti a titolo personale.

Funzionalità per Utente Finale:

- Informazioni relative ai servizi fruiti a titolo personale, come meglio descritto nel par. 7.1.

E' richiesta in Relazione tecnica una descrizione esauriente della soluzione proposta, con riferimento specifico alla sua usabilità ed alle eventuali funzionalità offerte, ulteriori rispetto alle minime sopra

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



definite. Tali elementi saranno oggetto di valutazione tecnica così come previsto nel Disciplinare di Gara.

Il Concorrente dovrà garantire una **percentuale di disponibilità del servizio pari al 98%**. Tale livello di servizio è 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.

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.

6.3 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 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:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



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:

- servizi di telefonia mobile;
- accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione;
- SMS massivi;
- *Enterprise Mobility Management*;
- *Fleet Management*;
- applicazioni per lo *Smart Working*;
- applicazioni per il *Mobile Payment*;

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*.

Il Concorrente dovrà indicare a sistema il tempo massimo V garantito per la risoluzione dei guasti, malfunzionamenti e disservizi, come da successiva Tabella 19.

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 espresse nel disciplinare di gara, verrà attribuito il punteggio tecnico. Tale tempo massimo di risoluzione è riferito, per le utenze standard, alla fascia base, devono quindi essere indicate le ore lavorative nell'ambito di tale fascia base. Si precisa che in 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.

Il valore V andrà indicato in ore, e dovrà essere un numero intero.

Tabella 19

<i>Disservizi, guasti, malfunzionamenti</i>	Sm	Valore garantito V da inserire a sistema	SM
Tempo di risoluzione – FASCIA BASE	8 ore		24 ore

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Per quanto riguarda i guasti, malfunzionamenti e disservizi relativi a

- SIM e terminali, si rimanda al paragrafo 6.3.1;
- applicazione *web* per il supporto gestionale e amministrativo, è fissato un tempo massimo di risoluzione di 16 ore, in fascia base.

Nei casi in cui 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 massimi di risoluzione di cui sopra 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**.

6.3.1 Manutenzione degli apparati e delle SIM

Il Fornitore dovrà garantire la riparazione/sostituzione degli apparati radiomobili (telefoni, tablet e modem per computer portatili), delle OBU e delle SIM in caso di guasti e malfunzionamenti degli stessi, che siano imputabili a difetti del prodotto, ovvero ad eventi accidentali e involontari. Si precisa che per "apparati" si intendono compresi anche tutti gli accessori facenti parte della fornitura base di cui ai par. 5.2.2 e 5.2.3.

Più in dettaglio:

- a. gli apparati 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* (5.2.5), 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;
- b. le OBU dovranno essere riparate/sostituite;
- c. 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 apparati

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



riparati ovvero quelli sostitutivi, presso lo stesso centro di assistenza, o con spedizione all'indirizzo indicato dall'utente. In aggiunta o in alternativa a tale modalità, in Fornitore potrà prevedere la possibilità per l'utente di richiedere al *customer care* di effettuare direttamente la sostituzione del terminale guasto con quello 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 manutenzione delle SIM, degli apparati e delle OBU. Il Fornitore procederà a ritirare, all'indirizzo indicato dall'Amministrazione, le SIM, gli apparati e le OBU guaste. Per quanto riguarda le SIM, verranno consegnate quelle sostitutive contestualmente al ritiro delle SIM guaste. Per gli apparati e le OBU, il Fornitore potrà prevederne la riparazione (o, più in generale, la consegna del materiale sostitutivo successivamente al ritiro del materiale guasto), ovvero la consegna degli apparati e delle OBU sostitutive 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 20, relativamente a:

- Consegna degli apparati:
 - nel caso **1**, giorni solari (esclusi domeniche e festivi) intercorrenti tra la ricezione del materiale danneggiato e la consegna degli apparati riparati ovvero di quelli sostitutivi. Nel caso in cui il Fornitore preveda la modalità con "prenotazione del terminale sostitutivo", **V** indicherà, per tale modalità, i giorni solari intercorrenti tra la richiesta al customer care, e la disponibilità presso il centro di assistenza prescelto dell'apparato 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 manutenzione da parte dell'Amministrazione e la consegna degli apparati/OBU 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 degli apparati/OBU guasti e la consegna degli apparati/OBU riparati/ sostitutivi, nel caso in cui il fornitore non opti per la



consegna degli apparati/OBU 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 20

Manutenzione degli apparati e delle SIM	Sm	Valore garantito V da inserire a sistema	SM
Consegna degli apparati – caso 1	3 gg		10 gg
Consegna degli apparati e delle OBU– 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 espone nel disciplinare di gara, verrà attribuito il punteggio tecnico.

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, con attribuzione del punteggio tecnico definito nel disciplinare di gara, 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 inserire a sistema il numero dei suddetti punti di assistenza, come da successiva tabella, in cui il valore indicati nella colonna “Soglia Minima (%) Sm” rappresentano il numero minimo di punti di assistenza, cioè uno per Regione, V il numero di punti di assistenza messi a disposizione dal concorrente, mentre la colonna “Soglia Massima (%) SM” serve a definire l'intervallo di valori nell'ambito del quale, con le modalità espone nel disciplinare di gara, verrà attribuito il punteggio tecnico.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Tabella 21

	Soglia Minima Sm	Valore dichiarato V da inserire a sistema	Soglia Massima SM
numero di punti di assistenza	20		400

Il Concorrente dovrà altresì fornire, in Relazione tecnica, l'elenco completo dei punti di assistenza, con indicazione della loro dislocazione geografica. Si richiede al Concorrente completa coerenza tra il numero di punti di assistenza inserito a sistema, e l'elenco fornito in Relazione tecnica. In caso di discrepanza, prevarrà quanto risultante dall'elenco contenuto nella Relazione tecnica.

6.3.2 Servizio di assistenza nell'eventualità di Furto o smarrimento di apparati radiomobili e SIM

Nel caso di furto o di smarrimento degli apparati radiomobili (telefoni, tablet, modem per computer portatili, così come definiti nel par. 6.3.1), delle OBU e delle SIM, il Fornitore dovrà fornire apparati e SIM sostitutive, secondo il seguente processo:

- 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/serial number dell'apparato/OBU, e la richiesta per un nuovo radiomobile/OBU 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/OBU e delle SIM, inserendo a sistema i valori di cui alla seguente Tabella 22, relativamente a:

- Consegna del terminale/OBU sostitutivo: giorni solari (esclusi domeniche e festivi) intercorrenti tra la ricezione del fax, e la consegna del terminale/OBU 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.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



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 22

Assistenza in caso di furto/smarrimento di apparati/OBU e SIM	Sm	Valore garantito V da inserire a sistema	SM
Consegna del terminale/OBU 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/smarrimenti, 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/smarriti, 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.

6.4 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.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l’affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell’art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell’art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Per il servizio di *customer care*:

- Tempo di attesa netto per il servizio di *customer care* telefonico (par. 6.1.2) – valore medio relativo al 95% delle chiamate ricevute;
- Percentuale di chiamate perse per il servizio di *customer care* telefonico (par. 6.1.2) – 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” (par. 6.1.2) – valore medio relativo al 95% delle richieste ricevute tramite i suddetti canali;
- Tempo di risposta alle richieste di supporto tecnico per utenze standard (par. 6.1.2) – 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 (par. 6.1.2) – 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 (par. 6.3) – 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 (par. 6.3.1) – valore medio relativo al 95% delle richieste di manutenzione;
- Tempo di consegna degli apparati/OBU, per manutenzione, nel caso 2 (par. 6.3.1) – valore medio relativo al 95% delle richieste di manutenzione;
- Tempo di consegna delle SIM, per manutenzione, nel caso 2 (par. 6.3.1) – valore medio relativo al 95% delle richieste di manutenzione;
- Tempo di consegna degli apparati/OBU sostitutivi, in caso di furto o smarrimento (par. 6.3.2) – valore medio relativo al 95% delle richieste di sostituzione;
- Tempo di consegna delle SIM sostitutive, in casi di furto o smarrimento (par. 6.3.2) – valore medio relativo al 95% delle richieste di sostituzione;

per i reclami sulla fatturazione/tariffazione, definiti nel successivo paragrafo 7.4:

- Tempo di gestione dei reclami sulla fatturazione/tariffazione – valore medio relativo al 95% dei reclami.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



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 11. 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/tariffazione (valore medio relativo al 95% dei reclami) pari a 40 giorni, e se il fornitore avrà dichiarato, in risposta alla Tabella 23, 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 11 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.

6.5 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.

Resta fermo che, nei casi in cui l'Amministrazione Aggiudicatrice dovesse rilevare, durante l'esecuzione contrattuale, livelli di sicurezza e riservatezza carenti, Il Fornitore dovrà far eseguire, a proprie spese, un approfondito audit sui sistemi e processi atti a garantire la sicurezza e riservatezza dei dati delle Pubbliche Amministrazioni



6.6 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 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 Amministrazione dello Stato.

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 8 (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.

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.



6.7 Servizi di sviluppo e integrazione

L'Amministrazione potrà richiedere attività di sviluppo/integrazione per i servizi di SMS massivi (par. 4.2), *Enterprise Mobility Management* (par. 4.3), *Fleet Management* (par. 4.4), *Smart Working* (par. 4.5) e *Mobile Payment* (par. 4.6), nei limiti previsti nei rispettivi paragrafi.

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 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. 11, a:

- avviare le attività al più tardi entro 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 corrispettivo per tutte le attività di sviluppo e integrazione sopra definite, saranno espressi su base “giorno uomo” (rif. § 6.8), 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.

Per il *Profilo A*, è richiesta una figura professionale la cui formazione e competenze sono rispettivamente di seguito indicate:

- Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente, con anzianità lavorativa maggiore di 8 (otto) anni, da computarsi successivamente alla data di conseguimento della laurea o cultura equivalente, di cui almeno 4 (quattro) anni di esperienza nelle attività del *Profilo A*.

È richiesta, inoltre, in relazione alla tipologia di attività su cui verrà impiegata la risorsa:

- ottima conoscenza delle tecniche e strumenti di Project Management e Risk Management/problem solving;
- ottima conoscenza di metodi di stima e gestione dei gruppi di lavoro;
- conoscenza della normativa relativa agli appalti pubblici.

Per il *Profilo B*, è richiesta una figura professionale la cui formazione e competenze sono rispettivamente di seguito indicate:

- Laurea in discipline tecniche o cultura equivalente, con anzianità lavorativa maggiore di 6 (sei) anni, da computarsi successivamente alla data di conseguimento della laurea o cultura equivalente, di cui almeno 3 (tre) anni di esperienza nelle attività del *Profilo B*.

È richiesta, inoltre, in relazione alla tipologia di attività su cui verrà impiegata la risorsa:

- buona conoscenza delle metodologie e degli strumenti di analisi e disegno;
- buona conoscenza delle metodologie e strumenti di test;
- buona conoscenza delle metodologie e degli strumenti di sviluppo;
- ottima conoscenza delle tecnologie mobili e relativi S.O. (es: Apple iOS, Android, Windows Phone);
- buona conoscenza di prodotti per analisi e statistiche;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



- o buona conoscenza delle piattaforme per lo sviluppo di applicazioni per device mobili e dei relativi linguaggi.

Per cultura equivalente si considerano 4 anni aggiuntivi di esperienza professionale nell'ambito delle attività di sviluppo e integrazione, di cui almeno 2 aggiuntivi nel ruolo specifico.

I curricula delle risorse professionali che il Fornitore designerà per lo specifico progetto richiesto dall'Amministrazione, saranno inviati all'Amministrazione stessa, che condizionerà la conferma a procedere di cui sopra all'idoneità dei curricula, con riferimento ai requisiti minimi sopra prescritti.

Qualora il Fornitore presenti curricula che non corrispondano ai requisiti minimi, l'Amministrazione richiederà al Fornitore, via e-mail, di ricevere in sostituzione dei nuovi curricula che rispettino i requisiti minimi sopra indicati. In tale ipotesi, il Fornitore dovrà far pervenire entro 7 (sette) giorni dal ricevimento della richiesta da parte della Amministrazione, i nuovi curricula, pena l'applicazione delle penali come previsto nel par. 11 .

6.8 Corrispettivi dei servizi

Per tutti i servizi di cui al presente capitolo 6, nulla è dovuto al fornitore. Fanno eccezione:

- Le utenze "prioritarie", per ciascuna delle quali è previsto un canone mensile che il Concorrente dovrà indicare in Offerta Economica;
- Le attività di sviluppo e integrazione, per le quali è richiesto al Concorrente di indicare in Offerta Economica 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.
- Il servizio di assistenza nell'eventualità di furto o smarrimento dell'apparato radiomobile/OBU, per il quale nulla è dovuto al Fornitore fino al raggiungimento del 5% (arrotondato all'intero superiore) del totale degli apparati/OBU forniti alla singola Amministrazione. In caso di eccedenza di tale quantitativo, per ogni unità smarrita o rubata è previsto il pagamento di un importo pari ad Euro 25,00 (venticinque/00) per la tipologia telefoni - categoria base e per la tipologia modem per computer portatili, Euro 75,00 (settantacinque/00) per la tipologia telefoni - categoria intermedia e le OBU, ed Euro 150,00 (centocinquanta/00) per la tipologia telefoni - categoria top e per i tablet.



7. SERVIZI DI RENDICONTAZIONE E DI FATTURAZIONE

7.1 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 di rendicontazione, sia analitici che sintetici, sia nell'ambito della fattura elettronica e dei suoi allegati, sia mediante accesso ai dati e *download* dal portale di cui al par. 6.2.

I dati della fattura e della relativa rendicontazione, devono rappresentare i corrispettivi relativi ad ogni singola utenza e/o servizio tariffato, relativamente a tutti i servizi prestati nell'ambito della Convenzione: canoni, ricariche, traffico e/o volumi fatturati per le utenze in abbonamento (secondi di conversazione e relativo costo, volumi di dati, etc., distinto per tipologia di chiamate e/o servizio), nonché i corrispettivi relativi ai servizi di sviluppo e integrazione ed agli ulteriori servizi per utenti mobili oggetto di gara.

Per le utenze in abbonamento, in particolare, 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.

Ai fini della reportistica, inoltre, il Fornitore dovrà permettere il raggruppamento degli utenti per centri di costo, secondo le indicazioni delle Unità Ordinanti.

Fatturazione e relativa gestione anagrafica, reportistica e consumi non ancora fatturati devono essere disponibili via web, ed accessibili dal portale di cui al par. 6.2, che dovrà rendere disponibile le seguenti caratteristiche minime:

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

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



- dettaglio traffico e servizi non ancora fatturati.

Inoltre, attraverso lo stesso portale, per le utenze ricaricabili, dovrà essere reso disponibile il dettaglio del traffico effettuato dalle singole utenze, con evidenza dello stato di erosioni dei pacchetti attivati e, se del caso, del traffico a consumo effettuato.

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, come definito nel Disciplinare di gara:

- 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.);
- 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, oggetto di valutazione tecnica come indicato nel Disciplinare di gara, il Concorrente potrà offrire la possibilità, per il Responsabile Operativo dell'Amministrazione, di associare alle utenze in abbonamento (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.

7.2 Fatturazione e reportistica del traffico dei servizi fruiti a titolo personale

Come già richiesto nel par. 3.9, il Concorrente dovrà consentire la distinzione dei servizi fruiti a titolo personale dal dipendente, a carico di quest'ultimo.

Attraverso il portale di cui al par. 6.2, dovranno essere resi disponibili al dipendente i dati relativi a:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



- traffico effettuato, con evidenza dello stato di erosioni dei pacchetti/plafond attivati;
- pagamenti effettuati o ancora dovuti.

Per quanto riguarda le utenze in abbonamento, in particolare:

- il Fornitore dovrà inviare le fatture all'indirizzo e-mail del dipendente, o, equivalentemente, un e-mail che notifichi la disponibilità, tramite il portale di cui al par. par. 6.2, della stessa documentazione;
- la modalità di pagamento delle fatture sarà scelta dal dipendente tra: RID su carta di credito o conto corrente bancario, pagamento mediante bollettino postale.

7.3 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 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.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



7.4 Qualità dei servizi di fatturazione e rendicontazione

Il Concorrente dovrà indicare, inserendolo a sistema, il parametro di qualità V che si impegna a garantire per i servizi di fatturazione e rendicontazione, come da successiva Tabella 23, relativamente a:

- Tempo di gestione dei reclami sulla fatturazione/tariffazione: 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 errata fatturazione dei servizi fruiti o errata applicazione dei piani tariffari (ivi inclusi l'errato conteggio del traffico nei pacchetti/plafond e dell'erosione del credito delle ricaricabili), 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 che, qualora non accolto, dovrà essere comunque accompagnato da adeguate motivazioni e indicazione degli accertamenti compiuti. Il Concorrente dovrà indicare, per tale parametro, un valore intero, inferiore o uguale alla soglia SM.

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.

Tabella 23

Fatturazione e rendicontazione	Sm	Valore garantito V da inserire a sistema	SM
Tempo di gestione dei reclami sulla fatturazione/tariffazione	10 giorni		30 giorni

Sono inoltre previsto i seguenti indicatori di qualità:

- 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 un "Ritardo di fatturazione" alle Amministrazioni non superiore a 20 giorni. 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;
- Percentuale massima di record scartati dal Sistema Data Mart. Relativamente ai Flussi Data Mart inviati all'Amministrazione Aggiudicatrice, per ciascuna singola tipologia di flusso e per ciascun

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



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.



8. 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.

8.1 Ordinativo di Fornitura

Il Concorrente dovrà garantire la consegna delle SIM, l'attivazione delle utenze, l'applicazione del piano tariffario e delle configurazioni prescelte, e la consegna degli eventuali terminali radiomobili richiesti, il tutto come meglio dettagliato nel seguito, entro un numero di giorni dalla ricezione del relativo Ordinativo di Fornitura pari al valore V che il Concorrente dovrà inserire a sistema, come da successiva Tabella 24. Tale tempo andrà indicato con un valore intero, inferiore o uguale alla soglia SM, 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

Ordinativo di Fornitura	Sm	Valore garantito V da inserire a sistema	SM
Tempo di consegna delle SIM, attivazione delle utenze, applicazione del piano tariffario e delle configurazioni prescelte, e consegna di eventuali terminali radiomobili richiesti	20 giorni		30 giorni



Il predetto termine di attivazione delle utenze verrà incrementato di 8 (otto) giorni solari, nel caso di utenze in *Mobile Number Portability* (MNP), fatti salvi gli accordi inter-operatore e la normativa vigente².

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 e configurazioni prescelte dall'Amministrazione dovrà avvenire entro lo stesso termine di attivazione offerto per le nuove utenze (rif. Tabella 24) 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 10 giorni dalla ricezione dell'Ordinativo di 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 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 e configurazioni prescelte dall'Amministrazione dovrà avvenire entro lo stesso termine di attivazione offerto per le nuove utenze (rif. Tabella 24) dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura e delle allegate richieste dei dipendenti.

² 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*"



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 10 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 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, il passaggio in Convenzione, l'applicazione del relativo piano tariffario e delle configurazioni prescelte dall'Amministrazione dovranno avvenire entro i termini di attivazione del servizio di cui alla Tabella 24, incrementati di 8 (otto) giorni.

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 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 le utenze, con riferimento sia a tipologie, piani tariffari, opzioni, soglie, etc. di cui al par. 3.7, sia alle modalità e opzioni di ricarica di cui al par. 3.8, sia alla rete privata virtuale ed ai profili di abilitazione di cui al par. 3.4;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



- le eventuali utenze “Prioritarie”;
- 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, scegliendo tra quelle previste nel par. 5.1;
- 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 Ordinato di Fornitura potrà includere anche la richiesta di apparati radiomobili, meglio descritta nel successivo paragrafo 8.2.2.

In tempo utile per procedere all’attivazione dei servizi nei tempi sopra specificati, 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.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l’affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell’art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell’art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



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, l'attivazione avverrà secondo quanto previsto nel successivo paragrafo 8.2.1 (caso delle SIM già custodite dal Responsabile Operativo dell'Amministrazione).

Qualora sia utilizzata dall'Amministrazione la procedura via *web* di cui alla sezione 6.2, 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*.

8.2 Ordinativi Collegati

8.2.1 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 8.1. Con riferimento ai casi contemplati nel suddetto paragrafo, cambiano per le attivazioni successive i tempi massimi previsti:

- a. Il Concorrente dovrà inserire a sistema i valori *V*, espressi in giorni a partire dalla ricezione dell'Ordinativo, garantiti per l'attivazione delle nuove utenze, corrispondenti cioè a nuove numerazioni del Fornitore, distinguendo tra i casi in cui non sia richiesta la consegna di nuovi terminali radiomobili, e quelli in cui lo stesso Ordinativo contenga anche la richiesta di nuovi terminali. Tali tempi andranno indicati con valori interi, inferiori o uguali alle soglie *SM*, 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 25

Attivazioni successive	Sm	Valore garantito <i>V</i> da inserire a sistema	SM
Tempo di attivazione per le nuove utenze,	5 giorni		10 giorni

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



(corrispondenti cioè a nuove numerazioni del Fornitore), applicazione del piano tariffario e delle configurazioni prescelte (nel caso non sia richiesta la consegna di nuovi terminali radiomobili)			
Tempo di attivazione per le nuove utenze (corrispondenti cioè a nuove numerazioni del Fornitore), applicazione del piano tariffario e delle configurazioni prescelte (nel caso in cui lo stesso Ordinativo contenga anche la richiesta di nuovi terminali)	10 giorni		20 giorni

- 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 dalla ricezione dell'Ordinativo. Rimane valida la modalità di interazione (e relativa tempistica) tra Fornitore e Amministrazione, descritta nel precedente paragrafo 8.1, 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 dalla ricezione dell'Ordinativo . Rimane valida la modalità di interazione (e relativa tempistica) tra Fornitore e dipendente dell'Amministrazione, descritta nel precedente paragrafo 8.1, 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 dalla ricezione dell'Ordinativo, e la consegna degli eventuali terminali richiesti entro 20 (venti) giorni. Rimangono valide le modalità di interazione tra Amministrazione e Fornitore in caso di problemi nel processo di MNP descritte nel precedente paragrafo 8.1, nonché l'obbligo di impegno del

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



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 8.1 entro i suddetti tempi di attivazione, ed in particolare :

- consegnare le schede SIM, complete di codici PIN e PUK, e i terminali eventualmente ordinati;
- 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 e-mail, 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. §6.2), dovrà essere effettuata entro 48 (quarantotto) ore dalla richiesta.

8.2.2 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 5.2.5, 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 8.1 e 8.2.1, 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.

Relativamente ai casi in cui l'ordine dei terminali avvenga successivamente alla richiesta di attivazione delle utenze, il Concorrente dovrà inserire a sistema il valore V, espresso in giorni a

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



partire dalla ricezione dell'Ordinativo, garantiti per la consegna dei terminali. Tale tempo andrà indicato con un valore intero, inferiore o uguale alla soglia SM, 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 26

Attivazioni successive	Sm	Valore garantito V da inserire a sistema	SM
Tempo di consegna dei terminali nel caso in cui l'ordine dei terminali avvenga successivamente alla richiesta di attivazione delle utenze	10 giorni		20 giorni

8.2.3 Distinzione dei servizi fruiti a titolo personale

L'Amministrazione richiederà l'attivazione dei servizi di cui al par. 3.9 attraverso l'invio di apposito Ordinativo o mediante l'applicazione web di cui al par. 6.2

Sarà cura delle Amministrazioni far sottoscrivere al dipendente le condizioni del servizio e allegare all'Ordine l'apposita documentazione, compilata a cura di ciascun dipendente, con i dati necessari all'attivazione del servizio (dati anagrafici completi, indirizzo e-mail, modalità di pagamento scelta, etc.).

L'attivazione dei servizi dovrà essere effettuata entro 5 (cinque) giorni dall'Ordine, ed entro 48 (quarantotto) ore dalla richiesta, se inviata via *web*.

8.2.4 Variazione della tipologia e della configurazione delle utenze

Le Amministrazioni potranno richiedere la variazione della configurazione delle utenze, con riferimento sia a tipologie, piani tariffari, opzioni, soglie, etc. di cui al par. 3.7, sia alle modalità e opzioni di ricarica di cui al par. 3.8, sia alla rete privata virtuale ed ai profili di abilitazione di cui al par. 3.4, sia mediante Ordinativo, sia attraverso l'applicazione *web* di cui al paragrafo 6.2, sia attraverso richiesta formulata al *call center* del Fornitore, secondo quanto definito nel paragrafo 6.1.1. Il Fornitore dovrà applicare sulle utenze le variazioni richieste entro 5 (cinque) giorni, nel caso di richieste formulate con Ordinativo, ed entro 48 (quarantotto) ore solari, in caso di richiesta inviata via *web* (rif. §6.2) ovvero formulata al *contact center*.



8.2.5 Servizio di accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione

L'Amministrazione potrà richiedere il servizio con apposito Ordinativo, sia contestuale all'Ordinativo di Fornitura (rif. 8.1), 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.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



8.2.6 SMS massivi

L'Amministrazione richiederà al Fornitore l'attivazione del servizio, mediante Ordinativo per l'acquisto del pacchetto di traffico prescelto. 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 dalla ricezione dell'Ordinativo. I medesimi termini per la disponibilità dei pacchetti di traffico si applicano anche per le richieste di pacchetti successivi.

Per quanto riguarda le eventuali attività di sviluppo/integrazione di cui al par. 6.7, esse si svolgeranno con modalità e tempi previsti nel citato paragrafo.

8.2.7 Servizi di Enterprise Mobility Management

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

Per quanto riguarda le eventuali attività di sviluppo/integrazione di cui al par. 6.7, esse si svolgeranno con modalità e tempi previsti nel citato paragrafo.

8.2.8 Servizi di fleet management

Il Fornitore dovrà rilasciare all'Amministrazione, entro 15 giorni solari dall'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, un "Piano di attivazione", su cui dovranno essere indicati gli aspetti tecnici, gestionali ed amministrativi, le attività e i tempi previsti per la messa in esercizio della soluzione di fleet management, il tutto nel pieno rispetto dei livelli di servizio sotto riportati:

- configurazione, spedizione e consegna dei dispositivi di bordo entro 45 (quarantacinque) giorni solari dall'approvazione del Piano di attivazione da parte dell'Amministrazione;
- attivazione del servizio entro 30 (trenta) giorni solari dalla conclusione delle attività di installazione a carico dell'Amministrazione, decorrenti dall'invio, da parte dell'Amministrazione, della comunicazione di completamento delle attività, effettuata via e-mail, al Fornitore.

Il piano dovrà essere accettato dall'Amministrazione entro i successivi 10 (dieci) giorni solari a partire dalla data di ricezione del predetto piano, mediante invio di una e-mail al Fornitore. In caso di mancato invio della e-mail e/o di mancata accettazione del piano da parte dell'Amministrazione, il



Fornitore dovrà sospendere l'attivazione del servizio 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*;
- tipologia, dimensionamento e caratteristiche tecniche dei dispositivi di bordo, ivi comprese le istruzioni per la loro installazione, a carico dell'Amministrazione;
- caratteristiche tecniche, funzionalità e modalità di accesso all'applicativo web;
- modalità di svolgimento delle attività necessarie all'attivazione del servizio;
- piano temporale delle attività necessarie all'attivazione del servizio, nel rispetto dei tempi di attivazione di cui sopra;
- periodo previsto per test e collaudi.

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 pec, 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. 6.7, esse si svolgeranno con modalità e tempi previsti nel citato paragrafo.

8.2.9 Servizi di smart working

Il Fornitore dovrà rilasciare all'Amministrazione, entro 10 giorni solari dall'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, un "Piano di attivazione", su cui dovranno essere indicati gli aspetti tecnici, gestionali ed amministrativi, le attività e i tempi previsti per la messa in esercizio della soluzione di smart working, il tutto nel pieno rispetto dei livelli di servizio sotto riportati:

- attivazione del servizio entro 30 (trenta) giorni solari dall'approvazione del Piano di attivazione da parte dell'Amministrazione, qualora non sia stato richiesto anche il servizio di accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione;
- attivazione del servizio entro i tempi stabiliti al paragrafo 8.2.5, qualora sia stato richiesto anche il servizio di accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione;

Il piano dovrà essere accettato dall'Amministrazione entro i successivi 10 (dieci) giorni solari a partire dalla data di ricezione del predetto piano, mediante invio di una e-mail al Fornitore. In caso di mancato invio della e-mail e/o di mancata accettazione del piano da parte dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà sospendere l'attivazione del servizio fino ad eventuale contraria ed espressa manifestazione di volontà da parte della medesima Amministrazione.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



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

- il *project manager*;
- caratteristiche e funzionalità del servizio;
- modalità di svolgimento delle attività necessarie all'attivazione del servizio;
- piano temporale delle attività necessarie all'attivazione del servizio, nel rispetto dei tempi di attivazione di cui sopra;
- periodo previsto per test e collaudi.

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 pec, 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. 6.7, esse si svolgeranno con modalità e tempi previsti nel citato paragrafo.

8.2.10 Servizi di mobile payment

Il Fornitore dovrà rilasciare all'Amministrazione, entro 15 giorni solari dall'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, un "Piano di attivazione", su cui dovranno essere indicati gli aspetti tecnici, gestionali ed amministrativi, le attività e i tempi previsti per la messa in esercizio della soluzione di mobile payment, il tutto nel pieno rispetto dei livelli di servizio sotto riportati:

- attivazione del servizio entro 45 (quarantacinque) giorni solari dall'approvazione del Piano di attivazione da parte dell'Amministrazione.

Il piano dovrà essere accettato dall'Amministrazione entro i successivi 10 (dieci) giorni solari a partire dalla data di ricezione del predetto piano, mediante invio di una e-mail al Fornitore. In caso di mancato invio della e-mail e/o di mancata accettazione del piano da parte dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà sospendere l'attivazione del servizio 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*;
- normative di settore applicate;
- caratteristiche e funzionalità del servizio;
- modalità di svolgimento delle attività necessarie all'attivazione del servizio;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



- piano temporale delle attività necessarie all'attivazione del servizio, nel rispetto dei tempi di attivazione di cui sopra;
- periodo previsto per test e collaudi.

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 pec, 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. 6.7, esse si svolgeranno con modalità e tempi previsti nel citato paragrafo.

8.2.11 Doppia SIM

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

8.3 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.



9. VERIFICHE DI CONFORMITA' E COLLAUDI

9.1 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 al par. 2, almeno una copertura tra quelle previste in gara (2G, 3G, 4G, 4G+, come definite nella Tabella 2). Le mappe dovranno essere in scala almeno 1:50.000, e dovranno indicare, con linee e diversi colori di riempimento, le zone relative alle coperture di cui alla Tabella 2, con indicazione della tecnologia utilizzata, nonché dell'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, una copertura diversa da zero.

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

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



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.

Nell'ambito di ciascuna delle località, verrà sottoposto alle verifiche di copertura il territorio in cui il Concorrente abbia dichiarato la presenza di almeno una copertura tra quelle previste in gara (2G, 3G, 4G, 4G+), 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;

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



- 1 MByte sia in UpLoad sia in DownLoad, nel caso di connessione di tipo UMTS con RAB a 384 kbit/s;
 - 10 MByte sia UpLoad sia in DownLoad, nel caso di connessione di tipo HSPA/HSPA+;
 - 50 MByte in DownLoad 50 MByte in UpLoad nel caso di connessione di tipo LTE e LTE advanced.
- 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 copertura rilevata (2G, 3G, 4G, 4G+).

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 la copertura più elevata 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.

9.2 Verifiche di conformità post-stipula

A seguito dell'aggiudicazione, ed entro 30 giorni dalla stessa, il Fornitore dovrà inviare all'Amministrazione Aggiudicatrice il documento denominato **“Documentazione di dettaglio esecutivo e Specifiche di verifica di conformità”**, contenente, per ciascuno dei servizi di cui ai par. 3, 4, 5, 6 e 7:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



- Le specifiche modalità di erogazione dei servizi, nonché le architetture e le caratteristiche tecniche dei sistemi e delle soluzioni tecniche adottate, laddove non univocamente specificate nel presente Capitolato Tecnico, né presenti in Relazione Tecnica in quanto non richieste ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico;
- I computi metrici relativi ai progetti tipo di cui al par. 2.3;
- Le prove di verifica di conformità previste dal Fornitore per ciascuno dei predetti servizi, ferma restando la libertà, per l'Amministrazione Aggiudicatrice, di indicare criteri e modalità proprie di verifica di conformità che a suo insindacabile giudizio rispondano in modo più compiuto all'esigenza di verificare il servizio finale ricevuto.

L'Amministrazione Aggiudicatrice comunicherà al Fornitore l'accettazione della predetta documentazione, con le eventuali osservazioni, modifiche ed integrazioni. Entro i 15 (quindici) giorni solari successivi, il Fornitore dovrà consegnare all'Amministrazione Aggiudicatrice la documentazione in forma definitiva. Tale processo potrà ripetersi più volte, in caso di mancato o incompleto recepimento, da parte del Fornitore, delle osservazioni, modifiche e integrazioni formulate dall'Amministrazione Aggiudicatrice. Il documento in forma definitiva, una volta approvato dall'Amministrazione Aggiudicatrice, rappresenterà una guida per le verifiche di conformità che si svolgeranno dopo la stipula della convenzione.

Per l'esecuzione delle verifiche 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 personale e strumentazione necessari per l'esecuzione delle prove.

Le predette verifiche di conformità saranno eseguite dall'Amministrazione Aggiudicatrice, in contraddittorio con il Fornitore. L'Amministrazione Aggiudicatrice comunicherà la data delle verifiche di conformità al Fornitore, con un anticipo di almeno 7 giorni.

La commissione di verifica di conformità sarà nominata dall'Amministrazione Aggiudicatrice oppure potrà essere richiesto, in alternativa, al Fornitore di effettuare la verifica di conformità del servizio, sulla base delle specifiche precedentemente definite, attraverso una propria commissione interna e di produrre, a completamento della fase di verifica, 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.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Il Fornitore è altresì tenuto ad effettuare una verifica di conformità 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 della verifica condotta presso ciascuna Amministrazione, anche qualora questa 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 la verifica di conformità effettuata dall'Amministrazione Aggiudicatrice, sia per quella effettuata dalle Amministrazioni Contraenti) la Commissione darà comunicazione al Fornitore delle relative motivazioni. La verifica dovrà essere nuovamente effettuata 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.

9.3 Verifiche di conformità nel periodo di validità dei contratti

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

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 risulti 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 al par. 9.1), 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 dalla medesima richiesta.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



L'Amministrazione Aggiudicatrice ha facoltà di richiedere, in qualunque momento, verifiche di copertura, da svolgersi con modalità del tutto analoghe a quanto previsto nel par. 9.1 (anche alla presenza di personale Consip, se richiesto da quest'ultima) che il Fornitore dovrà effettuare a proprie spese entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta, consegnando all'Amministrazione medesima i relativi risultati.

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, 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, 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.



10. MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

10.1 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.

10.2 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, nell'Offerta 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 di ogni corrispettivo fatturato sino alla medesima data - fino ad un importo massimo pari a 55.735,00 (cinquantacinquemilasettecentotrentacinque/00) Euro.



Per l'espletamento della suddetta attività, si farà riferimento ai livelli di servizio indicati nel presente Capitolato e, se migliorativi, oggetto di offerta del Fornitore, ed allo Schema delle Verifiche Ispettive di cui oltre.

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		Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
A.Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	A.1 Ordinativo di Fornitura: Consegna delle SIM e degli apparati, e attivazione delle utenze	Livello di servizio offerto dal Fornitore. In caso di MNP, i tempi sono incrementati di 8 giorni solari, salvo progetti ad hoc, accordi inter-operatore e normativa vigente. Per le attivazioni successive si veda § 8.2.1	§ 8.1	Confrontare la data dell'ordinativo di fornitura con la data del verbale di consegna/trasporto e la data di comunicazione di attivazione da parte del Fornitore	Ordinativi di fornitura, bolle di consegna, comunicazione di attivazione		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 : 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

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione		Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
	A.2 Ordinativi Collegati: Successive consegne delle SIM e degli apparati, e attivazione delle utenze	Livello di servizio offerto dal Fornitore per le attivazioni successive, con contestuale consegna di nuovi terminali. In caso di MNP, i tempi sono incrementati di 8 giorni solari, salvo progetti ad hoc.	§ 8.2.1	Confrontare la data dell'ordinativo di fornitura con la data del verbale di consegna/trasporto e la data di comunicazione di attivazione da parte del Fornitore	Ordinativi di fornitura, bolle di consegna, comunicazione di attivazione		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 : 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		Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
	A.3 Ordinativi Collegati: Successive consegne delle SIM e attivazione delle utenze	Livello di servizio offerto dal Fornitore per la richiesta di nuove numerazioni, senza terminali	§ 8.2.1	Confrontare la data dell'ordinativo di fornitura con la data del verbale di consegna/trasporto e la data di comunicazione di attivazione da parte del Fornitore	Ordinativi di fornitura, bolle di consegna, comunicazione di attivazione		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 : T > 15 gg;	SI	



Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione		Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
	A.4 Attivazione dei servizi fruiti a titolo personale	5 giorni solari dall'Ordine ovvero 2 giorni se la richiesta è inviata via web	§ 8.2.3	Confrontare data dell'Ordine o della richiesta inviata via web) e data della comunicazione del Fornitore di attivazione del servizio	Modulo di richiesta del servizio - comunicazione del Fornitore		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 : T > 10 gg	SI	I tempi riportati nella colonna "modalità di valutazione" si riferiscono alle richieste tramite Ordine. In caso di richieste via web, 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		Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
B. Qualità del prodotto fornito	B.1 Accettazione delle forniture degli apparati	Corrispondenza tra l'apparato consegnato e quello ordinato; funzionalità degli apparati consegnati	§ 8.3	confronto tra prodotto consegnato e prodotto ordinato	ordinativo di fornitura, eventuale segnalazione delle apparecchiature difettose		Conformità: prodotti conformi all'ordine Non Conformità Grave: prodotti non conformi all'ordine	no	
C. Qualità dei servizi integrativi di gestione	C.1 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	§7	corrispondenza dei servizi fatturati con il tipo e la quantità di servizi e di prodotti erogati	fattura e documenti allegati, rendicontazione all'Amministrazione		Conformità: correttezza nella fatturazione; Non conformità Grave: non correttezza nella fatturazione	SI	

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione		Modalità di valutazione	Presenz a penale	Note
		quantità) rispetto a quelli consegnati/erogati							



Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione		Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
D. Qualità del servizio di customer care del fornitore	D.1 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	§6.1.2	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		Conformità : $T \leq V_p$ per oltre 95% dei casi Conformità con osservazioni: $T \leq V_p$ per il 95% dei casi Non Conformità lieve: $T \leq V_p$ tra il 90% e il 94% dei casi Non Conformità importante : $T \leq V_p$ tra 85% e 89% dei casi Non Conformità grave: $T \leq V_p$ per meno del 85% dei casi.	SI	Soggetto ad Offerta Migliorativa
Classificazione del documento: Consip Public Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni - edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 del 1790 Allegato 5 – Capitolato Tecnico									



Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione		Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
	D.2 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	§ 6.1.2	Confronto tra orari della richiesta e della risposta	fax/documentazione automatica		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		Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
E. Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	E.1 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	§ 6.3.1	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		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 : 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



Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione		Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
	E.2 Manutenzione degli apparati	Consegna degli apparecchi sostitutivi all'indirizzo dell'Amministrazione entro 10 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	§ 6.3.1	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		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 : 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

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



11. 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 prenda tale servizio in modo conforme alle prescrizioni contenute nel Capitolato Tecnico.

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

Si precisa che dall'occorrenza del **terzo evento di mancato rispetto dei livelli di servizio/termini per l'adempimento** previsti in Capitolato e/o nell'offerta tecnica del fornitore, prescritti per ciascuna delle penali riportate sotto in tabella, durante l'intero arco temporale di durata della convenzione e dei contratti attuativi, **l'importo di ciascuna delle penali subirà un incremento, rispetto al valore indicato nella suddetta tabella, del 30%.**

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	Tempi di invio, alle Amministrazioni, dell'invito ad effettuare la migrazione	30 giorni di anticipo rispetto alla scadenza del contratto attuativo in essere	Per ciascun report bisettimanale, qualora la percentuale di Amministrazioni alle quali non sia stato inviato l'invito nei tempi previsti risulti superiore al 5%, sarà applicata una penale pari a Euro 50.000,00.	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 1.2

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



2	Sospensione dei servizi in roaming internazionale (voce e/o trasmissione dati) e satellitare (voce e/o SMS), nelle nazioni/aree geografiche coperte dai dichiarati accordi di roaming internazionale/satellitare	Piano della Copertura	Euro 20,00 al giorno, per ogni utenza dell'Amministrazione soggetta a disservizio, con un minimo di Euro 200,00 al giorno.	Amministrazione Contraente	§ 2.2
3	Tempi di realizzazione del servizio di potenziamento della copertura indoor	40 giorni decorrenti dall'approvazione formale dell'Amministrazione, al netto delle tempistiche relative al rilascio delle autorizzazioni necessarie da parte degli enti preposti e alle eventuali attività in carico all'Amministrazione e richiedente	Euro 500,00 per ogni giorno di ritardo.	Amministrazione Contraente	§ 2.3
4	Percentuale di accessibilità al servizio voce	99%	Euro 20,00 al giorno per ogni utenza dell'Amministrazione, a partire dal giorno in cui si è verificata una percentuale di accessibilità al servizio inferiore al valore richiesto dal Capitolato Tecnico, con un minimo di Euro 200,00 al giorno, fino alla data di ripristino del valore richiesto, data coincidente con il termine di una campagna di misure che abbia avuto esito positivo.	Amministrazione Contraente	§ 3.5

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



5	Percentuale di mantenimento della connessione voce	99%	Euro 20,00 al giorno per ogni utenza dell'Amministrazione, a partire dal giorno in cui si è verificata una percentuale di mantenimento della connessione voce inferiore al valore richiesto dal Capitolato Tecnico, con un minimo di Euro 200,00 al giorno, fino alla data di ripristino del valore richiesto, data coincidente con il termine di una campagna di misure che abbia avuto esito positivo.	Amministrazione Contraente	§ 3.5
6	Percentuale di Consegna SMS	98%	Euro 20,00 al giorno per ogni utenza dell'Amministrazione, a partire dal giorno in cui si è verificata una percentuale di consegna SMS inferiore al valore richiesto dal Capitolato Tecnico, con un minimo di Euro 200,00 al giorno, fino alla data di ripristino del valore richiesto, data coincidente con il termine di una campagna di misure che abbia avuto esito positivo.	Amministrazione Contraente	§ 3.5
7	Percentuale di accessibilità al servizio voce	99%	Euro 5000,00 al giorno, a partire dal giorno in cui si è verificata una percentuale di accessibilità al servizio inferiore al valore richiesto dal Capitolato Tecnico, fino alla data di ripristino del valore richiesto, data coincidente con il termine di una campagna di misure che abbia avuto esito positivo.	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 3.5

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



8	Percentuale di mantenimento della connessione voce	99%	Euro 5000,00 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, data coincidente con il termine di una campagna di misure che abbia avuto esito positivo.	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 3.5
9	Percentuale di Consegna SMS	98%	Euro 5000,00 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, data coincidente con il termine di una campagna di misure che abbia avuto esito positivo.	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 3.5
10	SIM Ricaricabili - Tempo di ricarica	15 minuti	Euro 5,00 per ogni utenza dell'Amministrazione oggetto di ritardo di ricarica e per ogni 15 minuti di ritardo nella disponibilità del credito	Amministrazione Contraente	§ 3.8
11	Disponibilità del servizio di Accesso alla LAN/Intranet tramite Internet	99,9%	Euro 50,00 per ogni punto decimale (0,1 %) di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore richiesto dal Capitolato Tecnico	Amministrazione Contraente	§ 4.1
12	Disponibilità del servizio di Accesso alla LAN/Intranet tramite connessione dedicata	99,9%	Euro 50,00 per ogni punto decimale (0,1 %) di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore richiesto dal Capitolato Tecnico	Amministrazione Contraente	§ 4.1
13	Qualità dei servizi di SMS massivi – Tempo massimo di consegna degli SMS ai destinatari	0,5 minuti	Euro 200,00 al giorno, a partire dal giorno in cui è rilevato un valore inferiore, fino alla data di ripristino del valore dichiarato	Amministrazione Contraente	§ 4.2
14	Qualità dei servizi di SMS massivi - Disponibilità del servizio di SMS massivi	99,9%	Euro 50,00 per ogni punto decimale (0,1 %) di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore richiesto dal Capitolato Tecnico	Amministrazione Contraente	§ 4.2

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



15	Disponibilità della/e soluzione/i di Enterprise Mobility Management in modalità as a service	99%	Euro 50,00 per ogni punto decimale (0,1 %) di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore richiesto dal Capitolato Tecnico	Amministrazione Contraente	§ 4.3
16	Fleet Management-Disponibilità dell'applicativo web per il monitoraggio e gestione della flotta	99%	Euro 50,00 per ogni punto decimale (0,1 %) di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore richiesto dal Capitolato Tecnico	Amministrazione Contraente	§ 4.4
17	Disponibilità del servizio di smart working	99%	Euro 50,00 per ogni punto decimale (0,1 %) di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore richiesto dal Capitolato Tecnico	Amministrazione Contraente	§ 4.5
18	Disponibilità del servizio di Mobile Payment	99%	Euro 50,00 per ogni punto decimale (0,1 %) di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore richiesto dal Capitolato Tecnico	Amministrazione Contraente	§ 4.6
19	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 5000,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 6.1.1
20	Customer Care e Contact Center per le Amministrazioni – Prestazioni di “operatore assegnato” - Percentuale di chiamate perse su base bimestrale	10%	Euro 50,00 per ogni punto percentuale (1 %) o sua frazione, e per ogni bimestre, di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore richiesto dal Capitolato Tecnico	Amministrazione Contraente	§ 6.1.2

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



21	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	Euro 50,00 per ogni secondo di aumento rispetto al valore dichiarato, con un massimo di euro 2500,00 e per ciascuna campagna di misura.	Amministrazione Contraente	§ 6.1.2
22	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	Euro 300,00 per ogni secondo di aumento rispetto al valore dichiarato, con un massimo di euro 15000,00 e per ciascuna campagna di misura.	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 6.1.2
23	Qualità dei servizi di Customer Care - Percentuale di chiamate perse	2%	Euro 50,00 per ogni punto percentuale (1 %) o sua frazione, e per ciascuna campagna di misura, di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore richiesto dal Capitolato Tecnico	Amministrazione Contraente	§ 6.1.2
24	Qualità dei servizi di Customer Care - Percentuale di chiamate perse	2%	Euro 300,00 per ogni punto percentuale (1 %) o sua frazione, e per ciascuna campagna di misura, di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore richiesto dal Capitolato Tecnico	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 6.1.2
25	Qualità dei servizi di Customer Care - Tempo di risposta alle richieste via fax e/o e-mail (ad eccezione delle "richieste di supporto tecnico")	2 ore	Euro 20,00 per ogni ora di ritardo e per ogni risposta fornita in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 6.1.2
26	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	Euro 20,00 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	§ 6.1.2

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



27	Qualità dei servizi di Customer Care - Richieste di supporto tecnico - Tempi di risposta per utenze "Prioritarie"	30 minuti	Euro 20,00 per ogni 0,5 ore di ritardo (calcolata nella specifica fascia di erogazione) rispetto al tempo di risposta richiesto nel Capitolato Tecnico e per ogni supporto tecnico fornito oltre il tempo richiesto.	Amministrazione Contraente	§ 6.1.2
28	Tempo di rilascio dell'applicazione web per il supporto gestionale e amministrativo	30 giorni dalla data di attivazione della convenzione	Euro 2000,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 6.2
29	Tempo di invio delle credenziali di accesso all'applicazione web per il supporto gestionale e amministrativo	2 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 6.2
30	Disponibilità dell'applicazione web per il supporto gestionale e amministrativo	98,0%	Euro 50,00 per ogni punto decimale (0,1%) di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore richiesto nel Capitolato Tecnico	Amministrazione Contraente	§ 6.2
31	Disservizi, guasti, malfunzionamenti - Tempi di risoluzione	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 40,00 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	§ 6.3

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



32	Manutenzione degli apparati e delle SIM - Tempo di consegna degli apparati riparati/sostituiti	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 20,00 per ogni giorno di ritardo rispetto al valore V dichiarato dal Fornitore e per ciascun apparato riparato/sostitutivo consegnato in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 6.3.1
33	Manutenzione degli apparati e delle SIM - Tempo di consegna della SIM sostitutiva	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 20,00 per ogni giorno di ritardo rispetto al valore V dichiarato dal Fornitore e per ciascuna SIM sostitutiva consegnata in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 6.3.1
34	Assistenza in caso di furto/smarrimento di apparati e SIM - Consegna dell'apparato sostitutivo	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 20,00 per ogni giorno di ritardo rispetto al valore V dichiarato dal Fornitore e per ciascun apparato riparato/sostitutivo consegnato in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 6.3.2
35	Assistenza in caso di furto/smarrimento di apparati e SIM - Consegna della SIM sostitutiva	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 20,00 per ogni giorno di ritardo rispetto al valore V dichiarato dal Fornitore e per ciascuna SIM sostitutiva consegnata in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 6.3.2

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



36	Invio della base dati utilizzata per la reportistica relativa ai servizi di customer care, assistenza e manutenzione, reclami sulla fatturazione/tariffazione	Entro il 5 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Amministrazione Aggiudicatrice	Euro 2500,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 6.4
37	Completezza della base dati utilizzata ai fini della reportistica relativa ai servizi di customer care, assistenza e manutenzione, reclami sulla fatturazione/tariffazione		Euro 200,00 per ogni chiamata/chiesta/segnalazione/reclamo che, dalle verifiche a campione svolte dall'Amministrazione Aggiudicatrice, non risulti nella base dati, ovvero risulti con tempi di servizio diversi da quelli effettivi	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 6.4
38	Invio della reportistica relativa ai servizi di customer care, assistenza e manutenzione, reclami sulla fatturazione/tariffazione	Entro il giorno 20 del mese successivo al trimestre di riferimento	Euro 2500,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 6.4
39	Indici di peggioramento percentuali risultanti dalla reportistica relativa ai servizi di customer care, assistenza e manutenzione, reclami sulla fatturazione/tariffazione		Per ogni indice di peggioramento percentuale maggiore di zero, Euro 50,00 per ogni unità percentuale (1%) dell'indice di peggioramento percentuale	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 6.4

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



40	Risposta scritta del Referente del Fornitore alla segnalazione di problema irrisolto	7 giorni dal ricevimento della segnalazione del problema	Per ciascuna risposta scritta inviata in ritardo, Euro 100,00 per un ritardo superiore ai 5 giorni (oltre il limite dei 7 giorni); Euro 300,00 se il ritardo supera i 30 giorni	Amministrazione Contraente	§ 6.6
41	Servizi di sviluppo e integrazione - Tempi di avvio delle attività	30 giorni dalla data di presentazione della conferma a procedere da parte dell'Amministrazione	Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 6.7
42	Servizi di sviluppo e integrazione - Tempo di ricezione dei Curricula	7 giorni dal ricevimento della richiesta da parte dell'Amministrazione	Euro 500,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 6.7
43	Errata fatturazione/errata applicazione dei piani tariffari (ivi inclusi l'errato conteggio del traffico nei pacchetti/plafond e dell'erosione del credito delle ricaricabili)		Euro 100,00 per singola fattura errata o errata applicazione dei piani tariffari (ivi inclusi l'errato conteggio del traffico nei pacchetti/plafond e dell'erosione del credito delle ricaricabili)	Amministrazione Contraente	§ 7.1
44	Invio dei Flussi DataMart all'Amministrazione e Aggiudicatrice	15 di ogni mese	Euro 600,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 7.3
45	Invio di reports specifici richiesti dall'Amministrazione Aggiudicatrice	15 giorni dalla richiesta	Euro 200,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 7.3
46	Fatturazione e rendicontazione - Ritardo di fatturazione	20 giorni	Euro 10,00 per ogni giorno di ritardo e per ciascuna fattura inviata in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 7.4

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



47	Fatturazione e rendicontazione - Tempo di gestione dei reclami sulla fatturazione/tariffazione	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 400,00 per ogni giorno di ritardo e per ciascun reclamo sulla fatturazione/tariffazione gestito in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 7.4
48	Fatturazione e rendicontazione - Percentuale massima di record scartati dal Sistema Data Mart, per ciascuna singola tipologia di flusso e per ciascun singolo mese cui i dati inviati si riferiscono	10%	Euro 300,00 per ogni punto percentuale eccedente la soglia del 10% e per ciascuna tipologia di flusso e per ciascun mese di riferimento	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 7.4
49	Ritardato o mancato invio della comunicazione di avvenuta attivazione dei servizi/ esecuzione delle attività richieste	24 ore	Euro 50,00 per ogni giorno di ritardo, con un massimo di Euro 500,00, per ciascuna ritardata o mancata informazione	Amministrazione Contraente	§ 8
50	Ordinativo di Fornitura di Prima 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	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 3,00 per ogni utenza dell'Amministrazione soggetta a disservizio e per ogni giorno di ritardo nel concludere anche solo una delle attività previste nel paragrafo 8.1, con un minimo di Euro 30,00 al giorno.	Amministrazione Contraente	§ 8.1

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



	terminali radiomobili – casi in cui non sia richiesta la MNP				
51	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	8 giorni aggiuntivi rispetto al Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica per il livello di servizio relativo alla penale ID 50	Euro 3,00 per ogni utenza dell'Amministrazione soggetta a disservizio e per ogni giorno di ritardo nel concludere anche solo una delle attività previste nel paragrafo 8.1, con un minimo di Euro 30,00 al giorno.	Amministrazione Contraente	§ 8.1
52	Ordinativo di Fornitura collegati - Attivazioni successive - Tempo di attivazione delle utenze - caso nuove utenze - senza consegna di terminali radiomobili	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 3,00 per ogni utenza dell'Amministrazione soggetta a disservizio e per ogni giorno di ritardo nel concludere anche solo una delle attività previste nel paragrafo 8.2.1, con un minimo di Euro 30,00 al giorno.	Amministrazione Contraente	§ 8.2.1
53	Ordinativo di Fornitura collegati - Attivazioni successive - Tempo di attivazione delle utenze - caso nuove utenze - con consegna di terminali radiomobili	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 3,00 per ogni utenza dell'Amministrazione soggetta a disservizio e per ogni giorno di ritardo nel concludere anche solo una delle attività previste nel paragrafo 8.2.1, con un minimo di Euro 30,00 al giorno.	Amministrazione Contraente	§ 8.2.1

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



54	Ordinativo di Fornitura collegati - Attivazioni successive - Tempo di attivazione delle utenze - caso migrazione in convenzione di utenze già attive con lo stesso fornitore - con consegna di terminali radiomobili, senza MNP	20 giorni dall'Ordine	Euro 3,00 per ogni utenza dell'Amministrazione soggetta a disservizio e per ogni giorno di ritardo nel concludere anche solo una delle attività previste nel paragrafo 8.2.1, con un minimo di Euro 30,00 al giorno.	Amministrazione Contraente	§ 8.2.1
55	Ordinativo di Fornitura collegati - Attivazioni successive - Tempo di attivazione delle utenze - caso di utenze già attive con un operatore diverso dallo stesso Fornitore ed intestate all'Amministrazione (MNP)	28 giorni dall'Ordine	Euro 3,00 per ogni utenza dell'Amministrazione soggetta a disservizio e per ogni giorno di ritardo nel concludere anche solo una delle attività previste nel paragrafo 8.2.1, con un minimo di Euro 30,00 al giorno.	Amministrazione Contraente	§ 8.2.1
56	Ordinativo di Fornitura collegati - Attivazioni successive - Tempo di attivazione delle utenze associate a SIM del Fornitore custodite del Responsabile Operativo dell'Amministrazione - caso di richiesta via e-mail	5 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 3,00 per ogni utenza dell'Amministrazione soggetta a disservizio e per ogni giorno di ritardo, con un minimo di Euro 30,00 al giorno.	Amministrazione Contraente	§ 8.2.1

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



57	Ordinativo di Fornitura collegati - Attivazioni successive - Tempo di attivazione delle utenze associate a SIM del Fornitore custodite del Responsabile Operativo dell'Amministrazione - caso di richiesta via web	48 ore dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 3,00 per ogni utenza dell'Amministrazione soggetta a disservizio e per ogni giorno di ritardo, con un minimo di Euro 30,00 al giorno.	Amministrazione Contraente	§ 8.2.1
58	Tempo di consegna dell'apparato (successivamente alla richiesta di attivazione dell'utenza)	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 5,00 per ogni apparato dell'Amministrazione non consegnato e per ogni giorno di ritardo nella consegna, con un minimo di Euro 50,00 al giorno.	Amministrazione Contraente	§ 8.2.2
59	Tempo di attivazione dei servizi fruiti a titolo personale	5 giorni dall'Ordine	Euro 5,00 per ogni giorno di ritardo e per ogni utenza attivata in ritardo, con un minimo di Euro 50,00 al giorno	Amministrazione Contraente	§ 8.2.3
60	Tempo di attivazione dei servizi fruiti a titolo personale - richiesta via web	48 ore dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 5,00 per ogni giorno di ritardo e per ogni utenza attivata in ritardo, con un minimo di Euro 50,00 al giorno	Amministrazione Contraente	§ 8.2.3
61	Tempo di variazione della tipologia e della configurazione delle utenze -	5 giorni dall'Ordine	Euro 5,00 per ogni giorno di ritardo e per ogni utenza soggetta a variazione di tipologia/configurazione attivata in ritardo, con un minimo di Euro 50,00 al giorno	Amministrazione Contraente	§ 8.2.4
62	Tempo di variazione della tipologia e della configurazione delle utenze - richiesta via web o call center	48 ore dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 5,00 per ogni giorno di ritardo e per ogni utenza soggetta a variazione di tipologia/configurazione attivata in ritardo, con un minimo di Euro 50,00 al giorno	Amministrazione Contraente	§ 8.2.4

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



63	Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione - Tempi di rilascio del Piano di attivazione	10 giorni	Euro 200,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo, per il rilascio del Piano	Amministrazione Contraente	§ 8.2.5
64	Tempo di attivazione del servizio di accesso alla LAN/Intranet via Internet	45 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 8.2.5
65	Tempo di attivazione del servizio di accesso diretto alla LAN/Intranet mediante connessione dedicata	60 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 8.2.5
66	Tempo di attivazione del servizio di SMS massivi dalla data dell'ordine di un pacchetto di traffico	10 giorni dall'Ordine	Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 8.2.6
67	Tempo di attivazione del servizio di Enterprise Mobility Management	30 giorni dall'Ordine	Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 8.2.7

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



68	Fleet Management - Tempi di rilascio del Piano di attivazione	15 giorni dall'Ordine	Euro 200,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo, per il rilascio del Piano	Amministrazione Contraente	§ 8.2.8
69	Fleet Management - Tempi di configurazione, spedizione e consegna dei dispositivi di bordo	45 giorni dall'approvazione del Piano di attivazione	Euro 200,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 8.2.8



70	Fleet Management - Tempi di attivazione servizio	30 giorni dalla conclusione delle attività di installazione a carico dell'Amministrazione, decorrenti dall'invio, da parte dell'Amministrazione, della comunicazione di completamento delle attività, effettuata via e-mail, al Fornitore.	Euro 200,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 8.2.8
71	Smart Working - Tempi di rilascio del Piano di attivazione	10 giorni dall'Ordine	Euro 200,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo, per il rilascio del Piano	Amministrazione Contraente	§ 8.2.9
72	Tempo di attivazione del servizio di Smart Working - senza richiesta di accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione	30 giorni dall'approvazione del Piano di attivazione	Euro 100,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 8.2.9

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



73	Tempo di attivazione del servizio di Smart Working - con richiesta di accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione	Livelli di servizio di cui alle Penali ID 64 e ID 65	Euro 100,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 8.2.9
74	Mobile Payment - Tempi di rilascio del Piano di attivazione	15 giorni dall'Ordine	Euro 200,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo, per il rilascio del Piano	Amministrazione Contraente	§ 8.2.10
75	Tempo di attivazione del servizio di Mobile Payment	45 giorni dall'approvazione del Piano di attivazione	Euro 200,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 8.2.10
76	Tempo di consegna e di attivazione della doppia SIM	10 giorni dall'Ordine	Euro 3,00 per ogni giorno di ritardo e per ogni doppia SIM consegnata in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 8.2.11
77	Tempo di consegna e di attivazione SIM Machine-to-Machine	10 giorni dall'Ordine	Euro 3,00 per ogni giorno di ritardo e per ogni doppia SIM consegnata in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 8.2.11
78	Tempo di sostituzione dell'apparato difettoso alla consegna	7 giorni dal ricevimento della segnalazione del problema	Euro 15,00 per ogni giorno di ritardo e per ogni apparato difettoso sostituito in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 8.3

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



79	Tempo di sostituzione SIM difettosa alla consegna	5 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 10,00 per ogni giorno di ritardo e per ogni SIM difettosa dell'Amministrazione sostituita in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 8.3
80	Tempo di consegna all'Amministrazione e Aggiudicatrice delle specifiche definitive di verifica di conformità	15 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 500,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 9.2
81	Ritardo nell'esecuzione delle verifiche di conformità post-stipula	Data comunicata dall'Amministrazione Aggiudicatrice	Euro 1000,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 9.2
82	Esito negativo delle verifiche di conformità post-stipula	In caso di esito negativo della verifica, 15 giorni di tempo per effettuare una nuova verifica che abbia esito positivo	Euro 500,00 per ogni giorno di ritardo nell'effettuare una nuova verifica che abbia esito positivo, dopo il quindicesimo giorno dalla ricezione della comunicazione di mancata accettazione della verifica di conformità da parte dell'Amministrazione Aggiudicatrice	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 9.2
83	Esito negativo delle verifiche di conformità	In caso di esito negativo della verifica, 15 giorni di tempo per effettuare una nuova verifica che abbia esito positivo	Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo nell'effettuare una nuova verifica che abbia esito positivo, dopo il quindicesimo giorno dalla ricezione della comunicazione di mancata accettazione della verifica di conformità da parte dell'Amministrazione Contraente	Amministrazione Contraente	§ 9.2
84	Tempo di risposta alle segnalazioni sulla copertura, con consegna del dettaglio della copertura stessa e delle relative mappe	20 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 200,00 per ogni giorno di ritardo e per ogni risposta/consegna di dettaglio della copertura e delle relative mappe effettuata in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 9.3

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



85	Espletamento delle campagne di misura della copertura e consegna all'Amministrazione e dei relativi risultati	30 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 200,00 per ogni giorno di ritardo e per ogni campagna di misura effettuata in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 9.3
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 400 per utenza, con un minimo di euro 2000,00.	Amministrazione Contraente	§ 9.3
87	Espletamento dei test di copertura e consegna all'Amministrazione e 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	§ 9.3
88	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 2000 al giorno, fino alla data in cui un nuovo test di copertura dimostri la conformità a quella del Piano	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 9.3
89	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	§ 10.1

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni –edizione 7 - ai sensi dell'art. 26 L. 488/1999 e s.m.i. e dell'art. 58 L. 388/2000 – ID 1770

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Appendice al Capitolato Tecnico:

“Flussi dati per il sistema di monitoraggio delle Convenzioni, Versione 1.1 – 25 luglio 2015”;