

**CONSIP S.p.A.**

*Gara per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni*

---

**ALLEGATO 5**  
**CAPITOLATO TECNICO**

INDICE

1.	PREMESSA .....	4
1.1	Sommario dei servizi oggetto della gara, e loro requisiti generali .....	5
1.2	Durata e limiti della fornitura .....	7
2.	CARATTERISTICHE DEL FORNITORE .....	9
2.1	Profilo dell'Azienda .....	9
2.2	Architettura di rete.....	10
3.	REQUISITI DI COPERTURA.....	11
3.1	Requisiti di copertura e dimensionamento di rete.....	11
3.2	Copertura relativa ai servizi voce e video-chiamata .....	12
3.2.1	Servizio Voce.....	12
3.2.2	Servizio di Video-chiamata.....	12
3.3	Copertura relativa ai servizi di trasmissione dati a pacchetto .....	13
3.4	Riepilogo dei dati di copertura .....	16
3.5	Servizi temporanei di rete e coperture ad hoc.....	18
3.6	Requisiti per il Roaming Internazionale.....	19
4.	SERVIZI DI TELEFONIA, SMS/MMS E FUNZIONI ASSOCIATE .....	20
4.1	Fonia mobile e funzioni associate.....	20
4.2	Messaggistica SMS/MMS .....	21
4.3	Video-chiamata.....	21
4.4	RPV e profili di abilitazione.....	21
4.5	Distinzione dei servizi fruiti a titolo personale.....	23
4.6	Qualità del servizio voce e SMS .....	23
5.	SERVIZI DI RACCOLTA, INSTRADAMENTO E CONSEGNA DEL TRAFFICO INTERNO DELL'AMMINISTRAZIONE DIRETTO VERSO RETE MOBILE (c.d. Servizi fisso – mobile).....	27
5.1	Specifiche del servizio.....	27
6.	SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI .....	29
6.1	Accesso ad Internet .....	29
6.2	Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione .....	30
6.3	Qualità del servizio dati .....	31
7.	SERVIZI DI MESSAGGISTICA E POSTA ELETTRONICA IN MOBILITA' .....	33
7.1	Servizi di Messaggistica SMS .....	33
7.1.1	Servizi di Messaggistica SMS di base .....	33
7.1.2	Servizi di Messaggistica SMS avanzati .....	34
7.2	Servizi di Posta Elettronica.....	37
7.2.1	Servizi di base di Posta Elettronica in mobilità.....	37
7.2.2	Servizi di "push e-mail".....	37
8.	ULTERIORI SERVIZI PROPOSTI DAL FORNITORE ALLE P.A. (c.d. Servizi Aggiuntivi) .....	41
9.	SIM E TERMINALI RADIOMOBILI.....	42
9.1	SIM.....	42
9.1.1	Caratteristiche delle SIM e funzioni associate.....	42
9.1.2	Servizio di doppia SIM .....	43
9.1.3	SIM dati per l'utilizzo in applicazioni <i>machine to machine</i> .....	43
9.2	Terminali radiomobili .....	43

9.2.1	Caratteristiche della fornitura .....	43
9.2.2	Scorta da destinarsi presso le Amministrazioni.....	47
9.2.3	Accessori.....	48
9.2.4	Phase-out degli apparati .....	48
10.	SERVIZI DI CUSTOMER CARE, SUPPORTO, MANUTENZIONE, SICUREZZA .....	49
10.1	Servizio di Customer Care e Contact Center .....	49
10.1.1	Customer Care e Contact Center per le Amministrazioni.....	49
10.1.2	Qualità dei servizi di Customer Care .....	50
10.2	Interfaccia web per il supporto gestionale e amministrativo.....	51
10.3	Assistenza e manutenzione.....	52
10.3.1	Manutenzione degli apparati e delle SIM.....	53
10.3.2	Servizio di assistenza nell'eventualità di Furto o smarrimento del radiomobile e SIM .....	54
10.4	Servizi di sicurezza .....	56
10.5	Referenti del Fornitore per le Amministrazioni .....	56
11.	SERVIZI DI RENDICONTAZIONE E DI FATTURAZIONE .....	58
11.1	Servizi di Fatturazione e di Rendicontazione per le Amministrazioni .....	58
11.2	Fatturazione diretta agli utenti .....	59
11.3	Servizio di rendicontazione per l'Amministrazione aggiudicatrice .....	59
11.4	Qualità dei servizi di fatturazione e rendicontazione .....	60
12.	MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI .....	62
12.1	Prima attivazione .....	62
12.2	Attivazioni successive .....	66
12.3	Fornitura di terminali radiomobili.....	67
12.4	Dual Billing.....	68
12.5	Variazione dei profili di abilitazione.....	69
12.6	Servizi Fisso - Mobile .....	69
12.7	Servizio di accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione.....	71
12.8	Servizi di posta elettronica .....	72
12.9	Servizi di messaggistica SMS .....	73
12.10	Doppia SIM e SIM "Machine to Machine" .....	74
12.11	Ulteriori servizi .....	74
12.12	Accettazione delle forniture .....	74
12.13	Comunicazioni .....	75
13.	PIANO DELLA QUALITÀ.....	76
14.	VERIFICHE DI CONFORMITA' E COLLAUDI.....	78
14.1	Verifica di conformità e collaudo pre-stipula.....	78
14.2	Collaudi post-stipula .....	81
14.3	Verifiche di conformità nel periodo di validità dei contratti .....	82
15.	MONITORAGGIO DEL SERVIZIO.....	84
15.1	Monitoraggio del servizio erogato .....	84
15.2	Responsabile del servizio.....	84
15.3	Verifiche Ispettive.....	84
16.	PENALI.....	93
17.	VALUTAZIONE DELLE OFFERTE .....	99
17.1	Offerta tecnica .....	99
17.2	Offerta economica.....	104
17.3	Valutazione complessiva dell'offerta.....	118

## **1. PREMESSA**

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

- Amministrazione Aggiudicatrice: Consip S.p.A.;
- Amministrazioni Pubbliche o Pubbliche Amministrazioni: le pubbliche amministrazioni che – sulla base della normativa vigente – sono legittimate ad utilizzare la Convenzione, in particolare le Pubbliche Amministrazioni definite dall'articolo 1 del D.Lgs. n. 165/2001 e s.m.i., come richiamato dall'articolo 58, Legge 23 dicembre 2000, n. 388, nonché i soggetti che ai sensi della normativa vigente (es.: i movimenti politici, ex articolo 24, comma 3, Legge n. 289/2002) sono legittimati ad utilizzare la Convenzione;
- Amministrazione/i Contraente/i: la/e Amministrazione/i Pubblica/che che utilizza/utilizzano la Convenzione nel periodo della sua validità ed efficacia mediante gli Ordinativi di Fornitura;
- Convenzione: la Convenzione ex art. 28 Legge n. 488/1999 che verrà stipulata con il Fornitore della presente gara e con la quale quest'ultimo si obbliga a fornire i servizi di telefonia mobile oggetto di affidamento, sino al quantitativo massimo prestabilito;
- Capitolato Tecnico: il presente documento;
- Fornitore: l'aggiudicatario della presente gara;
- SIM: per ragioni di semplicità si intende sia SIM (Subscriber Identity Module) GSM che USIM (Universal Subscriber Identity Module) UMTS.
- Servizi: tutti i servizi oggetto della gara come definiti alla sezione 1.1 del presente Capitolato Tecnico.
- Offerta Tecnica: il documento redatto dal concorrente ai fini della partecipazione alla presente gara;
- Ordinativo di Fornitura: il documento con il quale le Amministrazioni Pubbliche, eventualmente anche attraverso le Unità Ordinanti, manifestano la loro volontà di acquistare i servizi di telefonia mobile oggetto della Convenzione , impegnando il Fornitore alla prestazione dei medesimi;
- Unità Ordinante: gli uffici e le persone fisiche delle Amministrazioni Contraenti abilitati ad effettuare gli Ordinativi di fornitura dei servizi oggetto della Convenzione e che verranno indicati nei predetti Ordinativi;

- Utenza: un'utenza corrisponde ad una SIM che eroga il servizio voce e/o i servizi dati; tuttavia, ai soli fini del calcolo relativo all'esaurimento del quantitativo massimo, si considera 1 (una) utenza anche la doppia SIM assegnata per usi diversi alla stessa persona (come ad esempio: una per voce e una su PC per dati o per applicazioni di push e-mail)

Il concorrente, in conformità con quanto specificato nel disciplinare di gara e negli atti di gara, dovrà presentare:

- un'offerta tecnica (progetto tecnico);
- un'offerta economica.

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

Tutti i servizi (con le loro caratteristiche) che il concorrente descriverà nell'Offerta Tecnica, anche se non esplicitamente richiesti, sono da ritenersi inclusi nell'offerta effettuata. I relativi corrispettivi pertanto sono solo e soltanto quelli previsti nelle tabelle economiche di cui alla sezione 17.2, non essendo possibile integrare, variare e/o modificare le predette tabelle.

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

L'impiego dei termini "deve" o "dovrà" indica requisiti rilevanti di servizio o di offerta ai quali al concorrente è richiesto di rispondere in maniera puntuale ed esaustiva. Qualora i predetti termini siano seguiti dall'avverbio "**obbligatoriamente**" la non ottemperanza alla richiesta determina **l'esclusione dalla gara**.

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

Oggetto della gara e della Convenzione è la prestazione di servizi di telefonia mobile e di trasmissione dati di base ed avanzati, servizi a valore aggiunto (tra i quali quelli di rete intelligente), i servizi "fisso – mobile", i servizi di messaggistica e di posta elettronica in mobilità, gli eventuali Servizi Aggiuntivi offerti dal concorrente, il noleggio e la manutenzione di apparati radiomobili portatili, la fornitura e la manutenzione di schede SIM, nonché i servizi di assistenza, *customer care*, reportistica, di rendicontazione, di fatturazione separata per l'uso privato, di sicurezza e di servizi *web*: il tutto come descritto nel presente Capitolato.

I servizi e le forniture oggetto della gara sono classificati in:

- Servizi di telefonia, SMS/MMS e funzioni associate (rif. § 4):
  - o Fonia mobile e funzioni associate;
  - o Messaggistica SMS/MMS;
  - o Video-chiamata;

- RPV e profili di abilitazione;
- C.d. *Dual Billing*;
- Servizi di raccolta e instradamento del traffico interno dell'Amministrazione diretto verso rete mobile (c.d. servizi fisso – mobile) (rif. § 5);
- Servizi di trasmissione dati (rif. § 6):
  - Accesso ad Internet;
  - Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione;
- Servizi di messaggistica e posta elettronica in mobilità (rif. § 7):
  - Servizi di messaggistica SMS di base;
  - Servizi di messaggistica SMS avanzati;
  - Servizi di posta elettronica in mobilità di base;
  - Servizi di "push e-mail";
- Ulteriori servizi proposti dal concorrente (c.d. servizi aggiuntivi) (rif. § 8);
- Fornitura di SIM, e noleggio di terminali radiomobili (rif. § 9);
- Servizi di *Customer Care*, Supporto, Manutenzione e Sicurezza (rif. §10):
  - Servizio di *Customer Care* e *Contact Center*;
  - Interfaccia web per il supporto gestionale e amministrativo;
  - Assistenza e manutenzione;
  - Servizi di sicurezza;
  - Referenti del Fornitore per le Amministrazioni;
- Servizi di rendicontazione e fatturazione (rif. §11):
  - Servizi di Fatturazione e Rendicontazione per le Amministrazioni
  - Fatturazione diretta agli utenti;
  - Servizio di rendicontazione per l'Amministrazione Aggiudicatrice.

Nelle sezioni successive sono descritte le caratteristiche **minime obbligatorie** dei servizi richiesti che saranno specificati in termini di accesso al servizio e di parametri che ne caratterizzano la qualità.

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

In ogni caso, i servizi offerti dovranno essere resi e garantiti "end-to-end", specificando in modo esplicito se essi sono mantenuti o meno in condizioni di *roaming*, per tutte le richieste di servizio regolate dal presente Capitolato. Dovrà comunque essere garantito, anche in condizioni di *roaming* nazionale, il mantenimento del *dual billing*, cioè l'insieme dei servizi che consentono di gestire la fatturazione separata dell'utilizzo istituzionale da quello personale.

Tutti i servizi richiesti dovranno essere aperti all'utenza e possedere le seguenti peculiarità:

- **Accessibilità**, secondo caratteristiche di qualità predefinite ed impegnative;

- **Scalabilità**, consentendo l'espansione del sistema di telefonia sia per numero e tipologia di utenze, sia per numero e tipologia di servizi supportati;
- **Estendibilità**, garantendo i requisiti di copertura di cui alla sezione 3.

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

## 1.2 **Durata e limiti della fornitura**

La convenzione avrà una durata di 24 (ventiquattro) mesi e sarà eventualmente prorogabile sino ad un massimo di ulteriori 6 (sei) mesi. I singoli contratti attuativi della convenzione scadranno sei (6) mesi dopo il termine di durata della convenzione.

L'adesione alla convenzione dovrà avvenire, nel periodo di sua vigenza, mediante Ordinativo di Fornitura di almeno una utenza; nel corso del rapporto contrattuale, anche dopo l'esaurimento del quantitativo massimo in Convenzione, potranno essere richiesti dall'Amministrazione Contraente con autonomi Ordinativi di Fornitura ulteriori servizi accessori e/o collegati a detta utenza.

Il quantitativo massimo oggetto della Convenzione è fissato in n. **280.000 (duecentottantamila) utenze**.

Si rammenta che i contratti di fornitura attuativi, stipulati nell'ambito della convenzione di telefonia mobile attivata dalla Consip S.p.A. in data 3 febbraio 2006, hanno validità sino al dodicesimo mese successivo alla scadenza della predetta convenzione, e cioè fino al 2 agosto 2008, oppure fino al 2 febbraio 2009 in caso di proroga massima della stessa. A far data dal giorno successivo alla cessazione dei predetti contratti attuativi, l'aggiudicatario della presente procedura di gara **dovrà obbligatoriamente** prendere in carico tutte le utenze della convenzione già in essere, a condizione che ciò venga richiesto dalle Amministrazioni mediante adesione alla Convenzione (con specifico Ordinativo di fornitura) regolata dal presente Capitolato, garantendo la continuità del servizio. A tal fine il Fornitore dovrà attivarsi (compatibilmente con i tempi di aggiudicazione della presente gara) con sufficiente anticipo rispetto alla data su indicata per definire un piano di attività da condividere con l'Amministrazione Aggiudicatrice.

Qualora il Fornitore aggiudicatario della presente gara risulti essere lo stesso della Convenzione attualmente vigente, dovrà invitare l'Amministrazione che ha aderito a quest'ultima Convenzione, ad effettuare la migrazione dei servizi esistenti (cioè dei servizi in corso di erogazione) verso la nuova Convenzione, con almeno n. 30 (trenta) giorni di anticipo rispetto al termine di scadenza del contratto attuativo in essere, compatibilmente con i tempi di aggiudicazione della presente gara.

Nel caso in cui, prima della scadenza del termine di adesione, siano esauriti i quantitativi massimi, sopra indicati, l'Amministrazione Aggiudicatrice potrà richiedere al Fornitore, che sarà obbligato ad accettare, un incremento dei predetti quantitativi fino alla concorrenza di due quinti dei medesimi. In tal caso, nei limiti del quantitativo così incrementato, potranno essere emessi Ordinativi di Fornitura

per la fornitura di tutti i servizi richiesti, ivi incluso il noleggio e la manutenzione di terminali radiomobili.

La Convenzione si considererà comunque esaurita al raggiungimento del quantitativo massimo eventualmente incrementato nella modalità sopra descritta.

I Contratti di Fornitura attuativi, stipulati mediante emissione dell'Ordinativo di Fornitura nel periodo di validità della Convenzione, avranno durata a partire dalla data in cui l'Ordinativo è divenuto irrevocabile fino al sesto mese successivo alla scadenza della predetta Convenzione.

Le Amministrazioni che hanno stipulato un Contratto di Fornitura, nel periodo di vigenza del medesimo, potranno richiedere, anche se è scaduto il periodo di vigenza della Convenzione o esaurito il suo quantitativo massimo (eventualmente incrementato), tutti i servizi previsti nel presente Capitolato, compreso il servizio di manutenzione. Non è tuttavia prevista la fornitura di nuove SIM e il noleggio di nuovi terminali, nonché la prima fornitura di nuovi servizi "fisso-mobile" (rif. § 5), servizi di accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione (rif §6.2), "servizi aggiuntivi" (rif. § 8), servizi di messaggistica SMS avanzati (rif. § 7.1.2) e servizi di *push e-mail* (rif. §7.2.2).



## 2. CARATTERISTICHE DEL FORNITORE

### 2.1 Profilo dell'Azienda

Il concorrente dovrà produrre all'interno dell'Offerta Tecnica una sintetica descrizione della propria azienda in termini di struttura, organizzazione, clienti, risultati. A tal fine è richiesta la compilazione e l'inserimento nell'Offerta Tecnica delle seguenti Tabella 1 e Tabella 2, con l'avvertenza di indicare nella colonna "Note" tutte le informazioni aggiuntive che si riterrà opportuno fornire.

Tabella 1

Numero di addetti 2006 (tempo pieno equivalente)	Commerciale e progettazione (Diretti)	Commerciale e progettazione (Indiretti e/o agenti)	Customer Care (Diretti e Indiretti)	Manutenzione e Assistenza Tecnica (Diretti e Indiretti)	Rete (Diretti e Indiretti)
A livello nazionale					

- Nota: per Diretti si intende il personale dipendente del Fornitore.

Tabella 2

Articolazione e andamento della clientela (Numero utenti mobili):	2004		2005		2006		Note
	Consumer	Business	Consumer	Business	Consumer	Business	
<b>Fonia Mobile</b>							
<b>Servizi di trasmissione dati 2G</b>							
<b>Servizi di trasmissione dati 3G</b>							
<b>TOTALE</b>							

- Nota: un utente che utilizza tutti i servizi, anche su base sperimentale, dovrà essere contato in ciascuna delle tre righe.

## **2.2 Architettura di rete**

Il concorrente presenterà sinteticamente la descrizione dell'architettura di rete complessivamente messa a disposizione, per i servizi di fonia mobile e dati, nelle componenti di seguito descritte:

- Rete di trasporto e strutture delle risorse di rete destinate ai servizi SMS, GPRS, EGPRS, UMTS, HSDPA;
- Rete di accesso;
- Rete Intelligente;
- Rete di interconnessione.

Qualora parti di rete siano acquisite da operatori terzi (servizi in *roaming*), il Fornitore dovrà comunque garantire la QoS (livello di qualità) fornita e, pertanto, descriverà gli accorgimenti adottati in questo caso per garantire la QoS complessiva.

### 3. REQUISITI DI COPERTURA

#### 3.1 Requisiti di copertura e dimensionamento di rete

Sono elencati nel seguito i parametri di copertura che saranno oggetto di valutazione tecnica, sia relativamente ai servizi voce e video-chiamata, sia alla trasmissione dati a pacchetto. Nel caso in cui i requisiti debbano essere soddisfatti **obbligatoriamente**, ciò sarà chiaramente esplicitato nel testo.

Con il termine "copertura", per ciascuno dei servizi richiesti nel seguito, si intende il territorio in cui è disponibile il servizio stesso agli utenti. Essa dovrà poter essere verificata attraverso le prove definite nella sezione 14.1.

Tale copertura potrà essere garantita sia con l'utilizzo di una propria infrastruttura di rete, sia attraverso accordi con un operatore di rete mobile licenziatario.

Il concorrente dovrà **obbligatoriamente** dichiarare che tutti i dati di copertura da esso indicati non dipendono da autorizzazioni e/o permessi da ricevere, è attuale e garantita 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, 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.

Per evitare disservizi all'utenza, nel corso della durata dei singoli contratti di fornitura non dovrà essere comunque sospesa o ridotta l'entità e la qualità della copertura territoriale resa disponibile all'atto della stipula della Convenzione, pena l'applicazione delle penali di cui alla sezione 16.

Il concorrente dovrà produrre, come parte integrante dell'Offerta Tecnica e nella forma che riterrà più opportuna (integrata nel testo della Relazione Tecnica o come suo allegato), il **Piano della Copertura**, contenente dati, mappe e tabelle come definito nei paragrafi seguenti. Lo stesso Piano dovrà pure contenere l'elenco e la localizzazione delle Stazioni Radio Base e dei Nodi B UMTS con i quali il concorrente garantisce le coperture di cui ai paragrafi successivi; tale elenco dovrà essere coerente con i dati forniti dall'Operatore per alimentare il "Catasto Radioelettrico" del Ministero delle Comunicazioni, in accordo al Decreto 29 gennaio 2003 e al successivo Decreto 24 giugno 2004 del Ministero delle Comunicazioni

L'Amministrazione Aggiudicatrice effettuerà verifiche, come descritte nella sezione 14, relative ai dati forniti nel Piano di Copertura del concorrente aggiudicatario, prima della stipula della Convenzione. In caso di mancato superamento delle prove, il concorrente aggiudicatario verrà escluso dalla procedura

e l'aggiudicazione passerà al secondo classificato, che conseguentemente dovrà sostenere le medesime verifiche di copertura di cui alla sezione 14.

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.

### 3.2 Copertura relativa ai servizi voce e video-chiamata

#### 3.2.1 Servizio Voce

Relativamente al **servizio voce** e ai servizi di telefonia di base associati ad esclusione della video-chiamata, il concorrente dovrà **obbligatoriamente** garantire almeno il 90% di copertura dell'intero territorio nazionale.

Il concorrente dovrà indicare inoltre la percentuale di copertura territoriale dell'intero territorio nazionale per il servizio voce, attuale e garantita a partire dalla data di presentazione dell'offerta, evidenziando la quota aggiuntiva rispetto al requisito minimo obbligatorio prima indicato.

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

La tabella dovrà quindi avere la seguente struttura:

Comune	% Copertura del territorio comunale per il servizio voce	Territorio comunale
...	...	...
$C_i$	$P_{voce_i}$	$T_i$
...	...	...
TOTALE	Pvoce-nazionale	$\Sigma_i T_i$

L'ampiezza del territorio comunale dovrà essere indicata in Km quadrati con due decimali, in tutte le tabelle relative ai dati di copertura; le percentuali saranno indicate con arrotondamento ad un decimale.

Relativamente alla suddetta copertura geografica, dovrà essere fornita la mappa dell'intero territorio nazionale, in scala 1:5.000.000, sempre nel Piano della Copertura di cui sopra.

#### 3.2.2 Servizio di Video-chiamata

Relativamente al **servizio di video-chiamata** ottenuto con la **rete UMTS**, il concorrente dovrà **obbligatoriamente** garantire una copertura di almeno il 30% del territorio per ognuno dei Capoluoghi

di regione e provincia. Tale requisito dovrà essere soddisfatto in accordo a quanto previsto dal Disciplinare di Gara, approvato con Deliberazione del Comitato dei Ministri del 25 luglio 2000, per la partecipazione alla licitazione per il rilascio delle licenze UMTS, considerando connessioni di tipo CBR bidirezionali simmetriche a 64 kbit/s, relativi a servizi real-time di tipo videochiamata, al posto delle connessioni a 144 kbit/s previste nel sopra citato Disciplinare.

Il concorrente dovrà indicare inoltre la copertura territoriale per il servizio di video-chiamata, attuale e garantita a partire dalla data di presentazione dell'offerta, evidenziando la quota aggiuntiva rispetto ai requisiti minimi obbligatori prima indicati.

Più in dettaglio, il concorrente dovrà indicare in una tabella le percentuali di copertura territoriale, all'interno dei confini amministrativi, per ognuno dei Capoluoghi di Regione e di Provincia, nonché per ciascuno degli eventuali altri Comuni coperti. La stessa tabella dovrà riportare il territorio complessivo di ogni Capoluogo di Regione, di Provincia e Comune, cui rapportare le percentuali di copertura indicate. Detta tabella andrà inserita nel Piano della Copertura.

La tabella dovrà avere la seguente struttura:

Comune	% Copertura del territorio comunale per il servizio di video-chiamata	Territorio comunale
...	...	...
$C_i$	$P_{\text{video-chiamata}_i}$	$T_i$
...	...	...
TOTALE	$P_{\text{video-chiamata-nazionale}}$	$\sum_i T_i$

Relativamente alle suddette coperture, dovranno essere fornite le seguenti mappe:

- Intero territorio nazionale in scala 1:5.000.000;
- Capoluoghi di Regione e Provincia in scala 1:50.000.

Il concorrente dovrà inserire le suddette mappe nel Piano di Copertura.

### 3.3 Copertura relativa ai servizi di trasmissione dati a pacchetto

Relativamente ai servizi che prevedono la trasmissione dati a pacchetto, sono definite, per le tratte di UpLink e DownLink, le "velocità di picco nominali" riportate nella seguente Tabella 3. Tali velocità sono univocamente definite, nell'ambito della presente gara, dalle tecnologie ad esse associate nella stessa tabella. Più in dettaglio, si definisce coperta a velocità di picco nominale superiore o uguale a

V<sub>pn<sub>i</sub></sub>, una zona nella quale sia disponibile all'utente, come verificabile attraverso le prove definite nella sezione 14.1, una delle tecnologie elencate nella stessa riga e nell'apposita colonna della Tabella 3.

Ad esempio, un servizio di trasmissione dati a pacchetto con velocità di picco nominale uguale o superiore a 53 kbps si considera erogato, nell'ambito della presente gara, sia attraverso la tecnologia GPRS, sia attraverso la tecnologia EGPRS e/o la tecnologia UMTS (con RAB ad almeno 64Kbps). Una zona si definisce pertanto coperta a velocità di picco uguale o superiore a 53 kbps se l'utente, in tale zona, accede al servizio di trasmissione dati a pacchetto con tecnologia GPRS, ovvero gli viene assegnato un RAB UMTS ad almeno 64 Kbps.

Ad ulteriore esempio, una zona si definisce come coperta a velocità di picco nominale uguale o superiore a 128 kbps, se l'utente, in tale zona, accede ad un RAB UMTS ad almeno 128 Kbps e/o alla tecnologia EGPRS. Viceversa, la zona non si considera coperta per tale velocità di picco nominale con la tecnologia GPRS (poiché, in questo ambito, non saranno valutate le eventuali implementazioni di detta tecnologia che prevedano l'utilizzo di un numero di Time Slot superiore a 4).

Tabella 3

Tratta in UpLink	
Velocità di picco nominale (V <sub>pn<sub>i</sub></sub> )	Tecnologia <sup>1</sup> associata ad una velocità di picco nominale uguale o superiore a V <sub>pn<sub>i</sub></sub>
53 kbit/s	GPRS, EGPRS o UMTS (con RAB ad almeno 64 kbit/s)
64 kbit/s	GPRS (con CS4), EGPRS o UMTS (con RAB ad almeno 64 kbit/s)
128 kbit/s	EGPRS o UMTS (con RAB ad almeno 128 kbit/s)
236 kbit/s	EGPRS o UMTS (con RAB ad almeno 384 kbit/s)
384 kbit/s	UMTS (con RAB ad almeno 384 kbit/s)

<sup>1</sup> L'elenco delle specifiche e dei rapporti attinenti il sistema GSM e le sue evoluzioni è contenuto nella specifica 3GPP 41.101 "Technical Specifications and Technical Reports for a GERAN-based 3GPP system". In particolare, la descrizione del servizio attinente il sistema GPRS è contenuta nella specifica 3GPP 23.060 "General Packet Radio Service (GPRS)", la descrizione dell'interfaccia radio del sistema GPRS è contenuta nella specifica 3GPP 43.064 "General Packet Radio Service (GPRS); Overall description of the GPRS radio interface; Stage 2" e la descrizione generale del sistema EGPRS è contenuta nella specifica 3GPP 43.051 "GSM/EDGE Radio Access Network (GERAN) overall description; Stage 2". L'elenco delle specifiche e dei rapporti attinenti il sistema UMTS e le sue evoluzioni è contenuto nella specifica 3GPP 21.101 "Technical Specifications and Technical Reports for a UTRAN-based 3GPP system". In particolare, la descrizione complessiva del sistema UTRAN è contenuta nella specifica 3GPP 25.401 "UTRAN overall description" la descrizione complessiva del sistema HSDPA è contenuta nella specifica 3GPP 25.308 "High Speed Downlink Packet Access (HSDPA); Overall description; Stage 2", la descrizione complessiva del sistema HSUPA è contenuta nella specifica 3GPP 25.309 "FDD enhanced uplink; Overall description; Stage 2"

Tratta in DownLink	
Velocità nominale di picco	Tecnologia
53 kbit/s	GPRS, EGPRS o UMTS (con RAB ad almeno 64 kbit/s) o HSDPA
64 kbit/s	GPRS (con CS4), EGPRS o UMTS (con RAB ad almeno 64 kbit/s) o HSDPA
128 kbit/s	EGPRS o UMTS (con RAB ad almeno 128 kbit/s) o HSDPA
236 kbit/s	EGPRS o UMTS (con RAB ad almeno 384 kbit/s) o HSDPA
384 kbit/s	UMTS (con RAB ad almeno 384 kbit/s) o HSDPA
1,8 Mbit/s	HSDPA
3,6 Mbit/s	HSDPA con velocità massima di almeno 3,6 Mbit/s

Per ciascuna velocità di picco nominale  $V_{pn}$  di cui alla precedente tabella (sia per l'UpLink sia per il DownLink), il concorrente dovrà indicare la percentuale di territorio nazionale in cui è presente una copertura garantita attraverso una tecnologia che, secondo le precedenti definizioni, consente una velocità di picco nominale maggiore o uguale a  $V_{pn}$ . Tale copertura deve essere attuale e garantita a partire dalla data di presentazione dell'offerta.

Analogamente alla sezione precedente, il concorrente dovrà inserire, nel Piano della Copertura, due tabelle, una per l'UpLink e una per il DownLink contenenti, per ciascuna delle velocità di picco nominali di cui alla precedente Tabella 3, la percentuale di copertura territoriale, all'interno dei confini amministrativi, per ciascun Capoluogo di Regione, di Provincia, e per i Comuni coperti (dove per copertura a velocità di picco nominale  $V_{pn}$  all'interno del Comune o Capoluogo deve sempre intendersi la percentuale del territorio del Comune/Capoluogo in cui è presente una copertura garantita attraverso una tecnologia che, sempre secondo le precedenti definizioni, consente una velocità di picco nominale maggiore o uguale a  $V_{pn}$ ). La stessa tabella dovrà riportare il territorio complessivo di ogni Capoluogo di Regione, di Provincia e Comune, cui rapportare le percentuali di copertura indicate.

In aggiunta, il concorrente dovrà indicare nella stessa tabella, per ciascuno dei suddetti Capoluoghi e Comuni e per ciascuna velocità di picco nominale  $V_{pn}$ , la/le tecnologia/e utilizzata/e per erogare i servizi di trasmissione dati a pacchetto con velocità di picco nominale maggiore o uguale a  $V_{pn}$ .

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

Comune	% 53K	Tecn 53K	% 64K	Tecn 64K	% 128k	Tecn 128K	% 236k	Tecn 236K	% 384K	Tecn 384K	Territorio comunale
...	...										...
C <sub>i</sub>	P53 K <sub>i</sub>	Tecn 53K <sub>i</sub>			P128 K <sub>i</sub>	Tecn12 8K <sub>i</sub>			P384 K <sub>i</sub>	Tecn384 K <sub>i</sub>	T <sub>i</sub>
...	...										...
TOTALE	P53 K naz.				P128 K naz.				P384 K naz.		Σ <sub>i</sub> T <sub>i</sub>

Dove nelle colonne identificate da “%53K” e “Tecn53K” vanno inserite, rispettivamente, le percentuali di territorio comunale coperte con tecnologie che consentono velocità di picco nominali superiori o uguali a 53Kbps, e la/le tecnologie relative. Analoghe indicazioni valgono per le colonne relative a 128K e 384 K.

La tabella per il DownLink dovrà avere struttura del tutto analoga a quella per l’UpLink, ma dovrà contenere, in aggiunta, le due colonne per la percentuale di copertura a velocità di picco nominale pari o superiore, rispettivamente, a 1,8 Mbps e a 3,6 Mbps, con l’indicazione delle relative tecnologie (HS-DPA).

Relativamente alle suddette coperture, dovranno essere fornite le seguenti mappe:

- Intero territorio nazionale in scala 1:5.000.000;
- Capoluoghi di Regione e Provincia in scala 1:50.000.

Il concorrente dovrà inserire dette mappe nel Piano della Copertura.

### **3.4 Riepilogo dei dati di copertura**

Con riferimento ai requisiti di copertura, correlati ai diversi servizi, elencati nelle precedenti sezioni 3.2 e 3.3, il concorrente dovrà compilare la tabella riepilogativa seguente, che costituirà una griglia sulla base della quale sarà formulata da parte dell’Amministrazione Aggiudicatrice, la valutazione della suddetta copertura. Tutti i bit rate indicati nella tabella sono da intendersi come le velocità di picco nominali di cui alla precedente Tabella 3

Si precisa che laddove si richiede di indicare i valori di copertura per i Capoluoghi di Regione e di Provincia, si intende la copertura media sul territorio complessivo dell’insieme dei Capoluoghi. In altri termini, per la percentuale di area coperta all’interno dei Capoluoghi di Regione e di Provincia, andrà



indicato il valore risultante dal rapporto tra somma delle aree coperte all'interno dei confini amministrativi di detti Capoluoghi, e somma delle aree comprese nei confini amministrativi degli stessi. Diversamente, la soglia per la copertura UMTS all'interno dei Capoluoghi di Regione e Provincia deve essere intesa, in accordo al Disciplinare di Gara, approvato con Deliberazione del Comitato dei Ministri del 25 luglio 2000, per la partecipazione alla licitazione per il rilascio delle licenze UMTS, come valore da garantire singolarmente all'interno dei confini amministrativi di ciascun Capoluogo.

Si richiede al concorrente completa coerenza tra i dati riepilogativi inseriti nella Tabella 4 e i dati di dettaglio riportati nel Piano della Copertura (ci si riferisce, in particolare, alle tabelle che indicano, per ciascun Capoluogo e Comune, le percentuali di copertura di territorio, e il territorio complessivo di ciascun Capoluogo e Comune).

Tabella 4

<b>BLOCCHI VALUTATI</b>	<b>SERVIZI</b>	<b>Riepilogo parametri di copertura</b>	<b>Soglia (%)</b>	<b>Valore dichiarato (%)</b>
<b>Blocco 1</b>	<b>Voce</b>	<b>Percentuale di territorio coperto a livello nazionale</b>	<b>Minimo 90%</b>	
<b>Blocco 2</b>	<b>Video-chiamata</b>	<b>Percentuale di territorio coperto all'interno dei Capoluoghi di Regione e di Provincia</b>	<b>Minimo 30% (*)</b>	
		<b>Percentuale di territorio nazionale coperto</b>		
<b>Blocco 3</b>	<b>Almeno 53 kbit/s up link</b>	Percentuale nazionale area coperta ad almeno(**) 53 kbit/s nom. di picco up link	-	
	<b>Almeno 64 kbit/s up link</b>	Percentuale nazionale area coperta ad almeno(**) 64 kbit/s nom. di picco up link	-	
<b>Blocco 4</b>	<b>Almeno 128 kbit/s up link</b>	Percentuale nazionale area coperta ad almeno (**) 128 kbit/s nom. di picco up link	-	
	<b>Almeno 236 kbit/s up link</b>	Percentuale nazionale area coperta ad almeno (**) 236 kbit/s nom. di picco up link	-	
<b>Blocco 5</b>	<b>Almeno 384 kbit/s up link</b>	Percentuale nazionale area coperta ad almeno (**) 384 kbit/s nom. di picco up link	-	

<b>Blocco 6</b>	<b>Almeno 53 kbit/s down link</b>	Percentuale nazionale area coperta ad almeno(**) 53 kbit/s nom. di picco down link	-	
	<b>Almeno 64 kbit/s down link</b>	Percentuale nazionale area coperta ad almeno(**) 64 kbit/s nom. di picco down link	-	
<b>Blocco 7</b>	<b>Almeno 128 kbit/s down link</b>	Percentuale nazionale area coperta ad almeno (**) 128 kbit/s nom. di picco up link	-	
	<b>Almeno 236 kbit/s down link</b>	Percentuale nazionale area coperta ad almeno (**) 236 kbit/s nom. di picco up link	-	
<b>Blocco 8</b>	<b>Almeno 384 kbit/s down link</b>	Percentuale nazionale area coperta ad almeno (**) 384 kbit/s nom. di picco up link	-	
<b>Blocco 9</b>	<b>Almeno 1,8 Mbit/s down link</b>	Percentuale nazionale area coperta ad almeno (**) 1,8 Mbit/s nom. di picco up link	-	
	<b>Almeno 3,6 Mbit/s down link</b>	Percentuale nazionale area coperta ad almeno (**) 3,6 Mbit/s nom. di picco up link	-	

Note:

(\*) La soglia per la copertura UMTS all'interno dei Capoluoghi di Regione e Provincia deve essere intesa, in accordo al Disciplinare di Gara, approvato con Deliberazione del Comitato dei Ministri del 25 luglio 2000, per la partecipazione alla licitazione per il rilascio delle licenze UMTS, come valore da garantire, singolarmente, all'interno dei confini amministrativi di ciascun Capoluogo. La percentuale complessiva di copertura dichiarata dal concorrente riguarderà invece l'insieme di tutti i Capoluoghi di Regione e Provincia, rapportata al territorio complessivo di tali Capoluoghi.

(\*\*) Con la dizione: "Percentuale coperta ad almeno Vpni bit/s nominali di picco" si intende che la percentuale di territorio in cui è disponibile all'utente, come verificabile attraverso le prove definite nella sezione 14.1, una delle tecnologie elencate nella stessa riga e nell'apposita colonna della Tabella 3.

### **3.5 Servizi temporanei di rete e coperture ad hoc**

In seguito a particolari e rilevanti esigenze delle Amministrazioni legati a fattori di pubblica utilità, può sorgere la necessità di erogare servizi temporanei di rete. Tali servizi riguardano la copertura di particolari aree geografiche oggetto di eventi speciali (congressi, manifestazioni, ecc.) patrocinati dalle Amministrazioni o a causa di eventi naturali (calamità, ecc.).

Potrà anche sorgere la necessità di potenziare la copertura di particolari edifici (ad esempio in *indoor*) per esigenze specifiche delle Amministrazioni.

Il concorrente dovrà garantire un adeguato potenziamento della rete per far fronte alla specifica richiesta delle Amministrazioni richiedenti. In sede di offerta tecnica il concorrente dovrà descrivere le soluzioni tipicamente adottate per far fronte a tali richieste, quali ad esempio la descrizione delle strutture di rete coinvolte in tale ampliamento.

Il concorrente descriverà le metodologie utilizzate per effettuare coperture di questo tipo, anche con riferimento all'*indoor* e alle microcelle.

Il concorrente dovrà specificare le eventuali condizioni (quali limiti di emissione elettromagnetica, permessi, densità di utenti, ecc.) cui subordinare la realizzazione di dette coperture ad hoc, fermo restando che la realizzazione di tali coperture dovrà avvenire senza alcun onere economico per l'Amministrazione.

Per ogni tipologia di servizio temporaneo di rete e di copertura ad hoc descritto, il concorrente dovrà inoltre indicare le tempistiche e le modalità di attivazione dello stesso.

Modalità, tempi di esecuzione e vincoli posti per la realizzazione delle coperture temporanee e ad hoc di cui alla presente sezione, saranno oggetto di valutazione tecnica.

In caso di aggiudicazione, le indicazioni contenute nella presente sezione saranno ritenute impegnative per il concorrente. In caso di mancato rispetto dei tempi di realizzazione definiti dal Fornitore nell'Offerta Tecnica, saranno applicate le penali di cui alla sezione 16.

### **3.6 *Requisiti per il Roaming Internazionale***

Il concorrente dovrà obbligatoriamente confermare l'esistenza di accordi di *roaming* internazionale con altri operatori, sia per quanto riguarda i servizi di telefonia vocale, SMS/MMS, sia per i servizi di trasmissione dati

Per ciascuno degli Operatori con cui esistano accordi di *roaming*, dovranno essere specificati servizi e tecnologie (GSM, GPRS, EGPRS, UMTS, HSDPA) fruibili dagli utenti della Convenzione, con esplicita indicazione della copertura garantita e, possibilmente, con relative mappe all'interno del Piano della Copertura.

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

Tutti i servizi e le funzioni previste nella presente sezione, dovranno essere prestate dal Fornitore nell'ambito delle coperture da esso dichiarate in risposta alla precedente sezione 3, e dettagliate nel Piano della Copertura.

##### **4.1 Fonia mobile e funzioni associate**

Il concorrente dovrà rendere disponibili tutte le funzioni e i servizi di seguito elencati.

- a) servizio di fonia vocale;
- b) segreteria telefonica: consente la registrazione presso una casella vocale, protetta da codice modificabile dall'utente, di messaggi vocali;
- c) 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;
- d) notifica di libero di un utente risultato occupato al momento della chiamata, e possibilità per il chiamante di usufruire di una funzionalità per il richiamo automatico;
- e) audioconferenza: possibilità di effettuare comunicazioni vocali contemporaneamente con un numero massimo di interlocutori almeno pari a 4, con la possibilità di prevedere tassazione unica o ripartita tra i partecipanti;
- f) 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);
- g) visualizzazione proprio numero: permette di visualizzare o nascondere il proprio numero telefonico verso il chiamato;
- h) 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;
- i) chiamata in attesa: permette di effettuare una chiamata mentre è in corso una conversazione, mettendo la prima chiamata in attesa;
- j) trasferimento/deviazione di chiamata: consente di reinstradare le chiamate dirette al radiomobili in modo selettivo, indirizzandole alla segreteria telefonica o ad altra utenza telefonica;
- k) trasmissione/ricezione fax, collegando il radiomobile ad un personal computer dotato di software specifico, utilizzando lo stesso numero di telefono o numeri aggiuntivi.

#### **4.2 Messaggistica SMS/MMS**

Il concorrente 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, dovranno essere segmentati in messaggi multipli, ognuno dei quali dovrà contenere le informazioni di segmentazione nell'intestazione, in modo che il terminale ricevente sia in grado di riassemblare correttamente il messaggio originario;
- c) Servizio di messaggistica MMS (Multimedia Messaging Service). Il Fornitore dovrà prevedere l'impiego della tecnologia MMS per permettere di inviare e ricevere testi, immagini, foto o animazioni audio in un unico messaggio multimediale;
- d) Notifica dell'invio dei messaggi: permette di conoscere se il messaggio è effettivamente giunto a destinazione e - in caso affermativo - l'orario di inoltro.

#### **4.3 Video-chiamata**

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

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

Il concorrente dovrà indicare le funzioni accessorie eventualmente rese disponibili (avviso di video-chiamata, trasferimento di videochiamata, ecc.)

#### **4.4 RPV e profili di abilitazione**

Le disposizioni della Direttiva 30.10.2001 della Presidenza del Consiglio dei Ministri sui "Sistemi di telefonia e sistemi connessi di telecomunicazione delle pubbliche amministrazioni", per evidenti esigenze di controllo della spesa correlate alla diffusione dei sistemi di telefonia mobile anche alle funzioni operative per le quali è richiesta "pronta e costante reperibilità", richiedono la costituzione di "reti aziendali" virtuali all'interno delle quali è consentito di effettuare traffico per conto delle Amministrazioni stesse, in funzione delle effettive necessità operative di ciascuno. Il concorrente dovrà dare, nell'Offerta Tecnica, i dettagli della soluzione oggetto di offerta. Tale soluzione potrà

utilizzare le funzionalità di rete intelligente, quelle della “SIM application toolkit” o una combinazione delle due.

Il modello di riferimento per le reti di Amministrazione è quello illustrato in Figura 1.

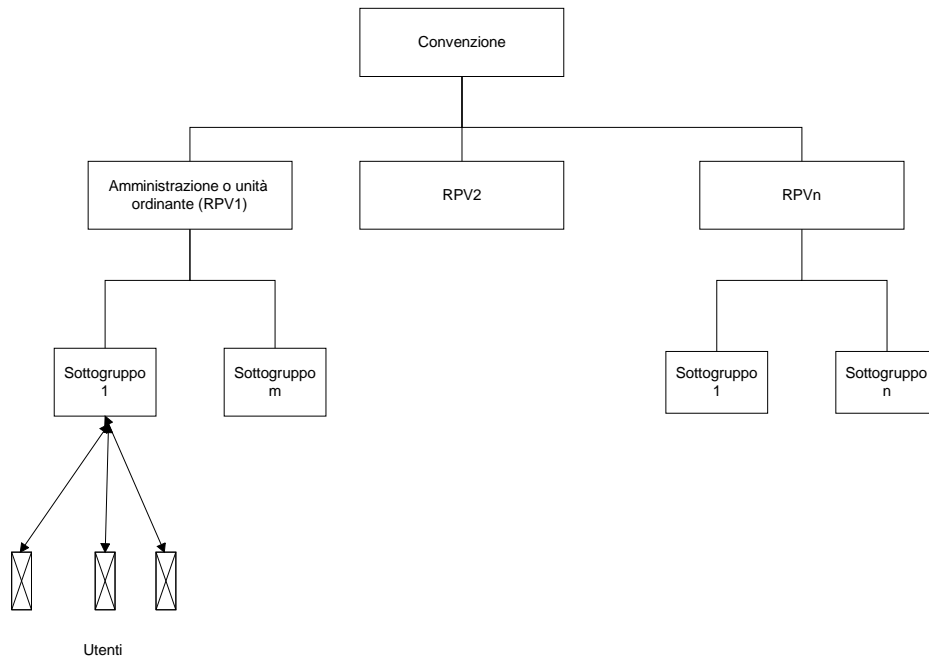


Figura 1

Il “sottogruppo” 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 obbligatorie richieste sono:

- Configurazione dell’utenza RPV per Amministrazione in gruppi e/o sottogruppi chiusi di utenti distinti per le caratterizzazioni sul traffico e per uno specifico piano di numerazione breve relativo ad ogni sottogruppo, il tutto come meglio specificato nel seguito di questa sezione;
- Possibilità di inserire nei gruppi chiusi anche i PABX di corrispondenti abituali e/o di sedi delle Amministrazioni;
- Liste di restrizione per l’abilitazione/disabilitazione del traffico uscente e – se possibile - entrante;
- Piano di Numerazione Privato di tipo abbreviato per gli utenti appartenenti alla RPV, con aggiunta di numerazioni per corrispondenti abituali.

Qualora la soluzione sia basata in parte o in tutto sulla “SIM application toolkit”, il concorrente dovrà, nell’Offerta Tecnica, fornire le informazioni necessarie ai fini della valutazione della potenzialità e semplicità di utilizzo del sistema di RPV messo a disposizione, insieme alle informazioni sulle modalità

di attivazione e utilizzo nonché sulle prestazioni dell'application toolkit (capacità di memorizzazione sulla singola scheda, ecc.).

E' richiesto al concorrente di specificare se le prestazioni di RPV siano previste, oltre che per le chiamate vocali, anche per le video-chiamate (con relativa possibilità di prevederne la disabilitazione con uno specifico profilo).

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

#### **4.5 Distinzione dei servizi fruiti a titolo personale**

Il Fornitore dovrà **obbligatoriamente** attivare, su richiesta delle Amministrazioni aderenti, la abilitazione delle chiamate vocali personali degli utenti delle Amministrazioni stesse, effettuate tramite codice, oppure attraverso opportuna applicazione resa disponibile dall'Operatore e residente sulla SIM. Le chiamate personali saranno addebitate e fatturate direttamente al dipendente (c.d. *Dual Billing*), secondo quanto previsto nella sezione 11.2. L'abilitazione delle chiamate personali e la relativa fatturazione separata dovranno essere effettuate anche in eventuali condizioni di *roaming* nazionale.

Saranno considerate caratteristiche migliorative:

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

#### **4.6 Qualità del servizio voce e SMS**

I parametri assunti a riferimento delle misure di qualità relative ai servizi voce e SMS resi dal Fornitore, sia tramite la sua rete sia in *roaming*, sono i seguenti:

- **Percentuale di accessibilità al servizio:** probabilità che, in condizione di *display* indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce venga soddisfatta dalla rete. Si tratta di un indicatore individuato in analogia alla delibera AGCOM

104/05/CSP, ma relativo alla *busy hour*, e non limitato, in questa sede, alla sola rete GSM, ma esteso anche alla rete UMTS, nel caso in cui il concorrente eroghi i servizi su reti diverse (GSM e UMTS).

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

$$A_{\%} = 100 \times \frac{NUM\_CHIAMATE\_INSTAURATE}{NUM\_DI\_TENTATIVI}$$

Il concorrente dovrà descrivere le modalità specifiche di rilevazione che sono alla base dei valori che saranno indicati, prevedendo comunque condizioni di movimento dell'utente su di un autoveicolo e situazioni di copertura diretta e roaming, se applicabile.

Il valore di **unsuccessful call ratio** sarà calcolato come complemento a 1 del valore di accessibilità al servizio.

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

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

$$M_{\%} = 100 \times \frac{NUM\_CHIAMATE\_INSTAURATE - NUM\_CHIAMATE\_CADUTE}{NUM\_CHIAMATE\_INSTAURATE}$$

La **percentuale di cadute di conversazione** sarà rappresentato dal complemento a 1 della relazione indicata sopra.

Il concorrente dovrà descrivere le modalità specifiche di rilevazione che sono alla base dei valori che saranno indicati, prevedendo comunque condizioni di movimento dell'utente su di un autoveicolo e situazioni di copertura diretta e *roaming*, se applicabile.

- **Call Set Up Time:** periodo di tempo che intercorre tra il ricevimento, da parte della rete, dell'informazione richiesta per stabilire la chiamata e la ricezione del tono di libero o di occupato



da parte del chiamato. Nel caso GSM il parametro è definito come da sezione 5.3 della norma ETSI – ETR 138<sup>2</sup>. Il concorrente dovrà indicare il valore massimo atteso per il 99% delle chiamate mobile - mobile, e le modalità specifiche di rilevazione.

- **Percentuale di consegna SMS:** quale indicatore di qualità sugli SMS, il concorrente dovrà indicare la percentuale di SMS effettivamente ricevuti dal centro di raccolta e gestione degli SMS, rispetto a quelli inviati dall'utenza (parametro definito in accordo alla delibera AGCOM 104/05/CSP). E' richiesta, anche in questo caso, la descrizione delle modalità specifiche di rilevazione.

Il concorrente dovrà compilare la tabella seguente con il riepilogo dei parametri di qualità **V** che si impegna a garantire per l'intera durata della Convenzione e dei singoli Contratti di Fornitura.

Per la definizione del significato delle colonne F, Sm e SM, nonché per le modalità di attribuzione del punteggio tecnico, si rimanda alla sezione 17.1.

Tabella 5

Riepilogo parametri QoS Voce e SMS	F	Sm	V	SM
Percentuale di mantenimento della connessione (%)	C	98%		99,7%
Percentuale di accessibilità al servizio (%)	C	98%		99,8%
Call Set-up Time (secondi)	D	3 sec		9 sec
Percentuale di consegna SMS (%)	C	94%		99,5%

In aggiunta a quanto espressamente indicato, il concorrente dovrà chiaramente specificare tutte le modalità di misurazione e condizioni di verifica dei parametri. In particolare, nel caso in cui il concorrente eroghi i servizi su reti diverse (GSM e UMTS), dovrà indicare le metodologie e condizioni di verifica per entrambe le reti, evidenziando la modalità con cui, a partire dai dati di qualità delle due reti, è stato determinato il valore complessivo indicato nella Tabella 5.

Il concorrente, nella scelta delle modalità di rilevazione, dovrà riferirsi a un mix di condizioni di utilizzo urbano ed extraurbano del servizio, che dovrà descrivere dettagliatamente, in quanto l'Amministrazione Aggiudicatrice, in sede di collaudo, si riferirà specificamente a questo tipo di situazioni. In ogni caso il concorrente dovrà prevedere, se applicabili, anche condizioni di *roaming* e il servizio sarà comunque sempre valutato per le caratteristiche *end-to-end* che sarà in grado di rendere all'utente finale.

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

Il concorrente potrà indicare parametri di qualità aggiuntivi che intende fornire, e le modalità con cui sono misurati.

Durante il periodo della Convenzione il concorrente dovrà comunicare all'Amministrazione Aggiudicatrice, con cadenza semestrale, i livelli di QoS conseguiti.

I valori indicati per Call set-up time e Accessibilità dovranno poter essere verificabili e considerarsi verificati, mediante test richiesti dall'Amministrazione Aggiudicatrice e/o Amministrazione Contraente, con un insieme di 1.000 (mille) chiamate 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 e in qualunque sede di Amministrazione Contraente.

Qualora le Amministrazioni Contraenti o l'Amministrazione Aggiudicatrice a loro insindacabile giudizio ritengano che il Fornitore non rispetti i parametri di qualità di servizio dichiarati, potranno richiedere in qualsiasi momento al Fornitore di eseguire una specifica campagna di misura, con modalità di dettaglio concordate con l'Amministrazione Aggiudicatrice, realizzata a cura e spese del Fornitore entro 30 giorni di calendario; 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.

## **5. SERVIZI DI RACCOLTA, INSTRADAMENTO E CONSEGNA DEL TRAFFICO INTERNO DELL'AMMINISTRAZIONE DIRETTO VERSO RETE MOBILE (c.d. Servizi fisso – mobile)**

Si definisce “servizio fisso – mobile”, oggetto della presente sezione, la fornitura dei servizi di raccolta, instradamento e consegna del traffico telefonico uscente prodotto all'interno delle sedi delle Amministrazioni e diretto verso numerazioni radiomobili italiane in decade 3 secondo il Piano di Numerazione nazionale (di seguito anche “chiamate fisso-mobile”).

Il Fornitore dovrà erogare il servizio su tutto il territorio nazionale, secondo almeno una delle modalità di seguito descritte, completi delle eventuali attività di approvvigionamento, installazione, attivazione, manutenzione e collaudo delle linee e/o risorse necessarie per l'erogazione del servizio.

I servizi sono opzionali per le Amministrazioni, saranno cioè attivati solo su richiesta delle predette Amministrazioni contraenti.

Le modalità di erogazione del servizio sono le seguenti:

1. *Carrier Selection* (CS) o *Carrier Pre-Selection* (CPS);
2. Accesso diretto alla propria rete.

### **5.1 Specifiche del servizio**

Le utenze delle Amministrazioni, dalle quali hanno origine le chiamate fisso-mobile, possono essere collegate alla rete in modi differenti, come di seguito elencato:

- Utenze interne collegate ad un centralino di sede;
- Utenze dotate di telefoni, apparati fax G3/G4 collegati direttamente alla rete in tecnica analogica o digitale.

In ogni caso per tutte le utenze della sede la gestione del traffico telefonico uscente può avvenire attraverso le seguenti tipologie di linee telefoniche, attestata al centralino oppure collegate direttamente al telefono o fax:

- a. Analogica SIMPLEX;
- b. Analogica PBX;
- c. Accesso base ISDN (BRA)
- d. Accesso primario ISDN (PRA)
- e. Accesso dati IP con servizio VoIP (SIP o H.323)

Il Fornitore dovrà obbligatoriamente provvedere alla gestione delle chiamate fisso – mobile:

- uscenti dalle tipologie di linee sopra indicate alle lettere a, b, c e d, in modalità CS/CPS;
- in accesso diretto alla propria rete, per le tipologie di linee ISDN di cui alle precedenti lettere c e d.

Più in dettaglio:

1. Nel caso di modalità CS o CPS, l'accesso ai servizi sarà effettuato, in linea generale, in modo automatico e trasparente per l'utente, dai dispositivi di LCR dei PABX dell'Amministrazione. In tal caso il dispositivo comporrà il codice di accesso al servizio (CS), seguito dal numero di rete mobile chiamato, ovvero instraderà la chiamata sulla linea appropriata (CPS). E' previsto comunque il caso il cui la modalità CS sia utilizzata dai singoli telefoni attraverso singole linee. Sarà in questo caso l'utente del servizio a digitare il codice di *carrier selection*.

Per tale modalità di accesso, il Fornitore dovrà garantire la copertura dell'intero territorio nazionale (dovrà, in altre parole, gestire le chiamate fisso – mobile in modalità CS o CPS qualunque sia la sede dell'Amministrazione richiedente).

Per tale modalità, sarà corrisposto al Fornitore il solo costo del traffico fisso – mobile sviluppato.

2. Nel caso di erogazione in accesso diretto alla propria rete dovrà essere garantita almeno la fornitura delle linee di tipologia ISDN o equivalente. È lasciata libertà al Fornitore per l'utilizzo della tecnologia che ritiene più opportuna per la realizzazione dell'accesso (es. ULL, CDN, soluzioni *wireless*, ecc.).

La copertura del servizio in tale modalità dovrà essere garantita almeno per le sedi delle Amministrazioni situate in capoluoghi di regione e di provincia.

L'eventuale offerta del concorrente di coprire aree territoriali più ampie rispetto a quella citata sarà considerata caratteristica migliorativa, e quindi oggetto di valutazione ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico come da sezione 17.1.

Per tale modalità, sarà corrisposto al Fornitore il canone delle linee, e il costo del traffico fisso – mobile sviluppato.

## **6. SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI**

Gli utenti delle Amministrazioni aderenti alla Convenzione potranno utilizzare i servizi di trasmissione dati con i terminali, alle velocità e nelle zone territoriali che il Fornitore avrà indicato in risposta alle rispettive sezioni del Capitolato Tecnico (rif. § 3 e § 9).

I servizi di trasmissione dati potranno essere utilizzati per l'accesso e lo scambio di informazioni residenti su siti pubblici al cui accesso gli utenti siano stati autorizzati (accesso ad Internet), oppure per la consegna presso le sedi dell'Amministrazione di tutto il traffico dati originato dagli utenti mobili e destinato all'Amministrazione, e viceversa la raccolta del traffico dati diretto ad utenti mobili ed originato dall'Amministrazione (accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione).

I servizi sono opzionali per le Amministrazioni, saranno cioè attivati solo su richiesta delle predette Amministrazioni contraenti.

Sono previsti diversi piani tariffari per la trasmissione dati, come indicato nella Tabella 21: tariffe *flat*, con soglia massima di Mbyte trasmessi/ricevuti mensilmente, e tariffa a consumo. Nel primo caso, il Fornitore dovrà provvedere a dare comunicazione, attraverso SMS e e-mail, del raggiungimento del limite massimo previsto e della conseguente successiva tariffazione del traffico sviluppato "a consumo"; nel secondo caso, provvedere sempre attraverso SMS ed e-mail, a notificare il superamento di determinate soglie di volumi di traffico.

Il concorrente potrà prevedere anche la trasmissione dati GSM CSD a 9,6 kbps o più, attraverso una chiamata dati da indirizzare ad un numero di telefono indicato dal concorrente stesso. Tale eventuale modalità sarà utilizzata, tipicamente, in caso di indisponibilità dei bit rate superiori.

### **6.1 Accesso ad Internet**

Gli utenti abilitati a questo tipo di servizio, individuato con uno specifico APN (*Access Point Name*) dovranno accedere e navigare in Internet.

Dovrà inoltre essere consentito l'accesso ad Internet per uso personale del dipendente dell'Amministrazione, con fatturazione separata del traffico dati sviluppato (c.d. *Dual Billing*). Gli utenti abilitati a questo tipo di servizio accederanno ad un APN specifico, differente rispetto all'accesso per uso istituzionale, con le medesime caratteristiche di banda e qualità previste per l'accesso istituzionale.

La tariffazione del servizio sarà effettuata a volume, alle stesse condizioni previste per l'Amministrazione ma direttamente a carico del dipendente, prevedendo un meccanismo di allarme al superamento di determinate soglie di volumi di traffico.

## 6.2 Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione

Gli utenti abilitati a questo tipo di servizio, individuato con uno specifico APN, dovranno accedere ai siti della loro Amministrazione.

Per questo tipo di applicazione, il concorrente dovrà prevedere due alternative:

1. Accesso attraverso connessione Internet. Questa modalità verrà gestita in modo analogo all'accesso ad Internet di cui al precedente paragrafo 6.1. Il concorrente dovrà prevedere, per quanto riguarda APN e assegnazione dell'indirizzo IP, le seguenti varianti nell'erogazione del servizio:
  - a. Utilizzo del medesimo APN per il normale accesso ad Internet di cui al precedente paragrafo 6.1, oppure utilizzo di un APN specifico. Nel primo caso l'autenticazione degli utenti per l'accesso alla LAN sarà gestita unicamente dal *Gateway* dell'Amministrazione, mentre nel secondo caso il concorrente dovrà prevedere la verifica, a livello della propria rete, dell'abilitazione dell'utente ad accedere all'APN relativo all'Amministrazione;
  - b. Indirizzo IP assegnato dinamicamente dall'operatore o direttamente dal *Gateway* dell'Amministrazione;

E' richiesto al concorrente di illustrare i meccanismi utilizzati per garantire la sicurezza di questo tipo di accesso. Più in dettaglio, dovrà specificare se e quali, tra i terminali proposti nella sezione 9.2, sono dotati di *client* IP-Sec per la terminazione del tunnel terminato presso la sede dell'Amministrazione.

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.

Sono previste due tipologie di connessione dedicata: 256 kbps bi-direzionale, e 2 Mb bi-direzionale, e multipli di esse. In sede di progetto (cfr. 12.7) le connessioni saranno dimensionati in funzione delle esigenze delle Amministrazioni. È lasciata libertà al concorrente per l'utilizzo della tecnologia che ritiene più opportuna per la realizzazione della connessione (es. HDSL, soluzioni *wireless*, etc.). Qualunque sia la tecnologia scelta, comunque, dovranno essere assicurate le bande minime garantite bi-direzionali rispettivamente di 256 kbps e 2 Mbps per i collegamenti.

La copertura del servizio in tale modalità dovrà essere garantita almeno per le sedi delle Amministrazioni situate in capoluoghi di regione e di provincia.

L'eventuale offerta del concorrente di coprire aree territoriali più ampie rispetto a quella citata sarà considerata caratteristica migliorativa, e quindi oggetto di valutazione ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico come da sezione 17.1.

Il concorrente dovrà descrivere l'architettura di erogazione del servizio, nonché tutte gli elementi utili a caratterizzare il servizio erogato in termini di sicurezza e qualità.

L'Amministrazione potrà richiedere inoltre il noleggio di uno o più CPE con funzioni di router IP, dotato di interfaccia Ethernet 10BaseT o 100BaseT, da rendere operativo, a cura del Fornitore, nella sede dell'Amministrazione stessa. Il concorrente dovrà precisare le modalità di gestione del CPE e le eventuali funzioni che comunque l'Amministrazione potrà svolgere autonomamente (es. inserimento/rimozione utenti), in caso di gestione diretta da parte del Fornitore stesso.

Il costo dei collegamenti e del CPE, di cui dovrà essere fornita nel presente paragrafo una dettagliata descrizione, sarà riportato come descritto nell'apposita Tabella 21 della sezione 17.2.

### **6.3 Qualità del servizio dati**

Relativamente ai servizi di trasmissione dati (accesso a Internet - *web browsing*, ecc. -, accesso alla Intranet dell'Amministrazione - *file transfer ftp*, accesso ai data base aziendali, accesso ai server aziendali, servizi *real time* con, ecc.) effettuati con le diverse tecnologie (GPRS , EGPRS, UMTS, HSDPA), il concorrente dovrà indicare i valori degli indicatori che ritiene significativi e le relative modalità di misura.

Per ciascun indicatore proposto, il concorrente dovrà chiaramente specificare tutte le modalità di misurazione e condizioni di verifica dei parametri.

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, sono riportati nel seguito alcuni indicatori di interesse e possibili metodologie di rilevazione.

- **Throughput effettivo dei dati a pacchetto**

Al fine di fornire indicazioni sulla velocità effettiva garantita nei servizi di trasferimento dati, il concorrente potrà far riferimento agli aspetti peculiari della rete (accesso, *core network* e trasporto) che possono avere impatto sul *throughput* effettivamente offerto per i vari servizi di dati a pacchetto. Tenendo conto delle suddette caratteristiche della rete, il concorrente indicherà, per le diverse velocità di picco nominali di cui alla sezione 3.3, gli intervalli tipici di velocità effettiva in *down link* e in *up link*. Tali valori di *throughput* effettivo saranno valutati anche in ragione sia del dettaglio delle informazioni fornite dal concorrente circa le modalità con cui i valori stessi sono stati determinati (caratteristiche di dimensionamento della rete, scenari di riferimento *end to end* assunti per la determinazione dei valori, ecc.), sia in relazione alle condizioni operative previste per la verificabilità, da parte dell'Amministrazione Aggiudicatrice e/o delle Amministrazioni Contraenti, dei predetti valori di *throughput* effettivo.

- **Accessibilità ai servizi dati alle diverse velocità:** probabilità che, in condizione di *display* indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di almeno un canale per traffico dati a commutazione di pacchetto venga soddisfatta dalla rete.  
Per il servizio dati fornito con tecnologia GPRS / EGPRS l'indicatore è individuato in ottemperanza alla delibera AGCOM104/05/CSP e il valore atteso è non inferiore a 98%  
Per il servizio dati fornito con tecnologia UMTS PS il valore atteso (entro i limiti di coerenza delle differenti tecnologie di rete) è di almeno 94%
- **PDP Context Activation (% Success Rate):** percentuale di successo di apertura di un contesto per l'Apn dati. Il parametro può essere calcolato sulla base dei valori rilevati durante campagne di misura effettuate sul territorio nazionale, in cui viene generato un numero sufficientemente alto di test per ogni campagna di misura, tramite apposita strumentazione ed essere riferito al valore medio riscontrato in rete.
- **RTT medio (ms):** misura del tempo impiegato da un pacchetto per viaggiare da un computer della rete ad un altro e tornare indietro. Il parametro può essere calcolato sulla base dei valori rilevati durante campagne di misura effettuate sul territorio nazionale, in cui viene generato un numero sufficientemente alto di test per ogni campagna di misura, tramite apposita strumentazione ed essere riferito al valore medio riscontrato in rete.

I valori dichiarati dal concorrente per i diversi indicatori saranno ritenuti impegnativi, e durante il periodo della Convenzione il Fornitore stesso dovrà comunicare all'Amministrazione Aggiudicatrice, con cadenza semestrale, i livelli conseguiti per i suddetti indicatori.

Qualora le Amministrazioni Contraenti o l'Amministrazione Aggiudicatrice a loro insindacabile giudizio ritengano che il Fornitore non rispetti i parametri di qualità di servizio dichiarati, potranno richiedere in qualsiasi momento al Fornitore di eseguire una specifica campagna di misura, con modalità di dettaglio concordate con l'Amministrazione Aggiudicatrice, realizzata a cura e spese del Fornitore entro 30 giorni di calendario; 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.



## **7. SERVIZI DI MESSAGGISTICA E POSTA ELETTRONICA IN MOBILITA'**

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

### **7.1 Servizi di Messaggistica SMS**

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

#### **7.1.1 Servizi di Messaggistica SMS di base**

Il Fornitore dovrà rendere disponibili alle Amministrazioni i c.d. servizi di messaggistica SMS di base, tipicamente basati su un applicativo *web*, messo a disposizione dal Fornitore stesso. Tale applicativo governerà l'invio di SMS a liste configurabili di utenti e dovrà essere dotato di opportuni sistemi di sicurezza di tipo crittografico per consentire l'identificazione certa del personale abilitato all'uso e l'autenticità del messaggio nonché prevedere l'invio di liste di numeri/nominativi e campi "testo" anche mediante operazioni di *file transfer* secondo formati da concordare. Dovrà altresì essere prevista la ricezione di SMS da utenti verso uno o più numeri dedicati.

Il concorrente dovrà descrivere l'architettura del sistema proposto curando particolarmente quelle parti che a suo avviso caratterizzano maggiormente la propria offerta nel mercato.

In particolare, dovranno essere descritti:

- Modalità di gestione delle liste di distribuzione: creazione e modifica di liste contenenti i dati degli utenti del servizio. Il popolamento e la modifica delle liste, così come l'immissione del testo degli SMS da inviare alle liste, dovrà essere possibile via interfaccia *web*:
  - in modalità testuale (un record alla volta);
  - mediante invio di file opportunamente formattati. Il concorrente dovrà, a tal fine, fornire indicazioni dettagliate sul formato dei file previsti (excel, ecc.)
- Numero massimo di utenti raggiungibili
- Possibilità o meno di messaggistica cosiddetta "flash"
- Possibilità di implementare l'avviso di ricezione di un messaggio
- Messaggi differiti
- Messaggi periodici
- Implementazione dei messaggi lunghi di testo e numero massimo di caratteri inviabili

L'architettura descritta dal concorrente, dovrà dettagliare:

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

L'invio degli SMS dovrà essere aperto a tutte le numerazioni, come previsto nella sezione 1.1.

Il concorrente dovrà infine specificare quali SLA è in grado di garantire per l'invio dei messaggi, inserendo nella successiva Tabella 6, il tempo massimo V 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).

Tabella 6

Servizi di messaggistica SMS di base	F	Sm	V	SM
Tempo massimo di consegna degli SMS ai destinatari	D	1 min		15 min

Per la definizione del significato delle colonne F, Sm e SM, nonché per le modalità di attribuzione del punteggio tecnico, si rimanda alla sezione 17.1.

Con riferimento al suddetto indicatore, durante il periodo della Convenzione, il Fornitore dovrà comunicare all'Amministrazione Aggiudicatrice, con cadenza semestrale, i livelli di QoS conseguiti.

### 7.1.2 Servizi di Messaggistica SMS avanzati

I servizi di messaggistica SMS avanzati si caratterizzano per uno specifico contenuto applicativo, di proprietà del Fornitore e gestito dallo stesso, e che si aggiunge alle funzioni di raccolta e trasporto delle informazioni. Essi sono generalmente in grado di fornire valore aggiunto all'efficienza e all'efficacia delle attività delle Amministrazioni.

Tali servizi saranno descritti dal concorrente in risposta alla presente sezione del Capitolato e dovranno essere messi a disposizione delle Amministrazioni, senza alcun onere ulteriore rispetto a quanto espresso nel piano tariffario di cui alla Tabella 22.

Il concorrente descriverà inoltre in dettaglio, nell'Offerta Tecnica, i contenuti delle proprie realizzazioni che – in caso di aggiudicazione – le Amministrazioni interessate potranno richiedere alle tariffe su indicate, senza alcuna modifica, ma attraverso semplice personalizzazione di alcuni parametri di servizio.

Ad ulteriore chiarimento si precisa che se i servizi avanzati, anche se descritti nella presente sezione, sono basati su applicativi di proprietà dell'Amministrazione, essi rientrano in quanto descritto nella precedente sezione 7.1.1, e quindi remunerati come tali. La tariffa eventualmente differenziata tra le

due tipologie di servizio (base e avanzati) ha infatti come unica giustificazione la fornitura di applicativi e/o basi dati che qualificano il servizio, e sono mantenuti dal Fornitore.

Il Fornitore è tenuto **obbligatoriamente** a rendere disponibili tali servizi alle condizioni minime di seguito riportate. Tali servizi sono invece opzionali per le Amministrazioni (saranno cioè attivati solo su richiesta delle predette Amministrazioni).

I servizi di messaggistica SMS avanzati possono essere classificati in:

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

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

Il servizio dovrà essere erogato attraverso SMS, applicazione *web* ed in aggiunta mediante opportuni ulteriori alternativi canali di accesso concordati con l'Amministrazione richiedente.

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 6.2 (caso n. 2). In tal caso, qualora l'Amministrazione scelga per l'erogazione del servizio attraverso tali connessioni dedicate, corrisponderà al Fornitore i canoni di dette connessioni, e dell'eventuale CPE richiesto, in aggiunta ai costi del servizio di messaggistica SMS avanzato.

Il concorrente dovrà descrivere dettagliatamente l'architettura proposta indicando:

- le eventuali basi informative di proprietà o comunque nella disponibilità del concorrente e mantenute dallo stesso messe a disposizione dell'Amministrazione;
- Tutti gli eventuali canali di accesso al servizio e di *delivery*, ulteriori rispetto agli SMS (*web*, portale mobile, IVR o portale vocale, MMS, posta elettronica, chat)
- Gestione dell'utente e della sicurezza nell'erogazione del servizio: meccanismi di autenticazione, autorizzazione, registrazione
- Scalabilità del sistema
- Modularità dell'architettura applicativa
- Descrizione dell'architettura fisica e logica del sistema che eroga il servizio, con particolare attenzione alla connessione tra sede dell'Amministrazione e centro servizi del concorrente, nelle varie alternative eventualmente previste, evidenziandone capacità, prestazioni e affidabilità, e menzionando se e come vi siano terze parti coinvolte.

Il concorrente inoltre dovrà descrivere quanto segue:

- Numero massimo di utenti raggiungibili
- Possibilità o meno di messaggistica cosiddetta "flash"
- Possibilità di implementare l'avviso di ricezione di un messaggio
- Messaggi differiti
- Messaggi periodici
- Implementazione dei messaggi lunghi di testo e numero massimo di caratteri inviabili
- Applicazione per la gestione del servizio da parte dell'Amministrazione
- Sistema di invio dei messaggi, ponendo in risalto la/le velocità di servizio (SMS/s) garantite per inviare/ricevere SMS;
- Profilatura degli utenti

L'invio degli SMS dovrà essere aperto a tutte le numerazioni, come previsto nella sezione 1.1

Sarà apprezzata la descrizione sintetica di alcuni casi di successo.

Il concorrente dovrà infine precisare i parametri di QoS identificati e garantiti per i servizi oggetto della presente sezione. I valori dichiarati dal concorrente per i diversi indicatori saranno ritenuti impegnativi, e durante il periodo della Convenzione il Fornitore stesso dovrà comunicare all'Amministrazione Aggiudicatrice, con cadenza semestrale, i livelli conseguiti per i suddetti indicatori.

## 7.2 Servizi di Posta Elettronica

### 7.2.1 Servizi di base di Posta Elettronica in mobilità

Il concorrente dovrà considerare e descrivere nell'Offerta Tecnica il seguente servizio di posta elettronica di base, che lo stesso dovrà prestare a partire dal momento di attivazione della Convenzione e da attivare/disattivare a seguito di esplicita richiesta da parte dell'Amministrazione, in favore degli utenti indicati dalla medesima Amministrazione.

Le caratteristiche minime obbligatorie del servizio sono:

- la disponibilità, su richiesta, di almeno un indirizzo di posta elettronica, composto da uno *user name* personalizzabile seguito da un suffisso identificativo del gestore del servizio: (a titolo di esempio [numerotelefonico@nomegestore.it](mailto:numerotelefonico@nomegestore.it), oppure [nomeutente@nomegestore.it](mailto:nomeutente@nomegestore.it));
- l'accesso a tale casella di posta dovrà essere protetto attraverso un codice numerico personalizzabile dall'utente, definito secondo le raccomandazioni più recenti relative alla sicurezza dei dati personali (a titolo di esempio si cita la legge 196/2003 e successive integrazioni e le normative ISO 17799);
- la possibilità di inviare e ricevere messaggi di posta elettronica utilizzando un opportuno terminale dotato di connessione dati ad internet:
  - mediante *download* dei messaggi dalla propria *mail-box*;
  - mediante consultazione di apposita piattaforma di *web mail*.

Il concorrente dovrà corredare la propria proposta tecnica dettagliando opportunamente gli aspetti di sicurezza del servizio, con particolare riferimento all'adozione di:

- sistemi antivirus sul server di posta;
- tecniche di filtraggio delle mail non desiderate (*antispam*) con eventuali parametri impostabili dall'utente;
- eventuali sistemi di cifratura adottati per il trasferimento dei messaggi.

### 7.2.2 Servizi di "push e-mail"

In aggiunta al servizio di posta elettronica descritto in precedenza, il concorrente dovrà proporre dei servizi evoluti di notifica in tempo reale delle e-mail, comunemente detto di "*push e-mail*":

- per i messaggi in arrivo presso le caselle di posta elettronica del server dell'Amministrazione;

- per i messaggi in arrivo su caselle di posta elettronica esterne, quali quelle fornite da un *service provider* con accesso (POP3, etc), ed anche eventualmente quelle assegnate dal concorrente con le modalità previste al paragrafo precedente.

Per il servizio di push e-mail sono richieste le seguenti due varianti, che corrispondono a due differenti voci di prezzo (rif. Tabella 22):

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

Il concorrente dovrà quindi offrire un sistema di *push e-mail* per ciascuna delle due modalità/architetture di servizio sopra citate. Quale caratteristica migliorativa, sarà apprezzata l'offerta da parte del concorrente di più di una soluzione per ognuna delle due modalità sopra citate, permettendo una maggior flessibilità nella scelta da parte delle Amministrazioni. In ogni caso, la tariffazione dei servizi offerti avverrà nella modalità prevista nella sezione 17.2.

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

Di seguito sono riportate le caratteristiche che devono essere supportate:

- o invio e ricezione in tempo reale dei messaggi di posta elettronica (limitatamente alla modalità/architettura di cui al precedente punto 2, in cui si prevedano meccanismi di interrogazione - *polling* - da parte della piattaforma che gestisce il servizio sulle caselle di posta, la ricezione verrà comunque considerata in tempo reale);
- o lettura dei principali formati di allegati (almeno documenti .doc, .xls, .pdf, .txt);
- o notifica dei messaggi di posta elettronica in arrivo.

Deve inoltre essere garantita la sicurezza *end-to-end*, lungo la tratta *server-terminale* (per server si intende il server di posta elettronica dell'Amministrazione, nel caso dell'architettura di cui al precedente punto 1, e la piattaforma che gestisce il servizio, per il punto 2), almeno attraverso:

- un'opportuna gestione delle credenziali di accesso;
- sistemi di cifratura per il trasferimento dei messaggi.

Deve essere infine garantito il supporto del **roaming nazionale** ed **internazionale**, indicando le estensioni degli accordi in essere per tale servizio.

Il concorrente dovrà descrivere eventuali funzionalità supplementari della propria proposta tecnica, quali, a titolo esemplificativo:

- disabilitazione manuale della modalità *push*;
- possibilità di notifica della ricezione dei messaggi di posta elettronica via SMS (con le indicazioni principali, quali mittente e oggetto, eventuali allegati e dimensione totale) e conseguente eventuale sincronizzazione manuale con il *server*;
- sincronizzazione con applicativi residenti nei *Server* o nei PC dell'Amministrazione per la gestione dei contatti telefonici, della posta elettronica e degli appuntamenti (con la notifica, l'accettazione e la cancellazione di questi ultimi);
- gestione degli allegati in modalità di solo lettura (*read only*) o con possibilità di modifica;

Per ciascuna delle soluzioni di *push e-mail* offerte, il concorrente dovrà proporre almeno due modelli di terminali che supportino il servizio, in risposta ed in conformità a quanto indicato nella successiva sezione 9.2.1.

Con riferimento alla modalità/architettura prevista al precedente punto 1, dovranno essere dettagliatamente indicate:

- le modalità di installazione del *software* sul server dell'Amministrazione, con gli eventuali impatti che tale operazione possa comportare sia sull'*hardware* stesso del *server* sia sulle attività di gestione;
- la compatibilità con le piattaforme più diffuse di mail (Microsoft, Lotus, etc.);
- le modalità previste per il collegamento del *Server* dell'Amministrazione con la rete mobile dell'operatore.

Con riferimento alla modalità/architettura prevista al precedente punto 2, il concorrente dovrà indicare il numero di caselle di posta elettronica attivabili per ciascuna singola utenza (anche eventualmente assegnate dall'operatore con le modalità previste al paragrafo precedente), specificando altresì i protocolli supportati (almeno POP3) e gli eventuali parametri da configurare

Il concorrente dovrà descrivere le operazioni che impattano l'operatività del terminale, impegnandosi a prestare tutto il supporto necessario alla loro esecuzione, in particolare:

- eventuale installazione del *software client*;
- eventuali configurazioni necessarie sul terminale.

Infine dovranno essere indicati, per ciascuna delle tecnologie e piattaforme proposte, almeno i seguenti parametri di qualità del servizio:

- Tempo medio di consegna (*delivery*) dei messaggi (*push*);
- Probabilità media di perdita dei messaggi.

In aggiunta ai due suddetti parametri, il concorrente potrà indicare ulteriori parametri di QoS identificati e garantiti per i servizi di push e-mail. I valori dichiarati, sia per i due parametri sopra indicati, sia per gli eventuali ulteriori parametri indicati dal concorrente, saranno ritenuti impegnativi, e durante il periodo della Convenzione il Fornitore stesso dovrà comunicare all'Amministrazione Aggiudicatrice, con cadenza semestrale, i livelli conseguiti per i suddetti indicatori.



**8. ULTERIORI SERVIZI PROPOSTI DAL FORNITORE ALLE P.A. (c.d. Servizi Aggiuntivi)**

Il concorrente potrà offrire ulteriori servizi, che ritiene possano soddisfare specifiche esigenze delle Amministrazioni. Per ciascun servizio aggiuntivo proposto, il concorrente dovrà esplicitamente indicare:

- a le condizioni di fruibilità del servizio, ivi compreso ogni possibile aspetto che possa limitare/condizionare la fruizione del servizio aggiuntivo da parte delle Amministrazioni richiedenti;
- b la gratuità della fruizione del servizio aggiuntivo da parte delle Amministrazioni aderenti alla Convenzione, o viceversa:
  - b.1. nel caso in cui il servizio aggiuntivo richieda a sua volta l'esecuzione di uno o più servizi tra quelli precedentemente descritti ai capitoli da 4 a 7, ciò dovrà essere spiegato e motivato in modo esaustivo dal concorrente, che dovrà altresì fornire l'indicazione puntuale delle voci del piano tariffario di cui alla sezione 17.2 applicabile al servizio aggiuntivo. Il concorrente dovrà, in altre parole, specificare quali righe delle tabelle della predetta sezione 17.2 contengono le tariffe dei servizi "sottostanti" all'erogazione del servizio aggiuntivo in questione, precisando la modalità di applicazione delle tariffe stesse;
  - b.2. nel caso in cui l'erogazione del servizio aggiuntivo sia tecnicamente equivalente all'erogazione di uno o più servizi tra quelli precedentemente descritti ai capitoli da 4 a 7, ciò dovrà essere spiegato e motivato in modo esaustivo dal concorrente, che dovrà di conseguenza fornire l'indicazione puntuale delle voci del piano tariffario di cui alla sezione 17.2 applicabile al servizio aggiuntivo. Il concorrente dovrà, in altre parole, specificare quali righe delle tabelle della predetta sezione 17.2 contengono le tariffe dei servizi tecnicamente equivalenti al servizio aggiuntivo in questione, precisando la modalità di applicazione delle tariffe stesse;

resta inteso che il concorrente non dovrà in nessun caso inserire nell'Offerta Tecnica, pena esclusione dalla gara, alcuna indicazione di carattere economico;

- c i tempi e le modalità di attivazione del servizio aggiuntivo.

Sarà facoltà dell'Amministrazione Aggiudicatrice inserire o meno nella Convenzione i suddetti servizi aggiuntivi eventualmente offerti dal Fornitore. In caso positivo, il Fornitore sarà tenuto, su richiesta delle Amministrazioni contraenti, ad eseguire i predetti servizi aggiuntivi da esso offerti in sede di Offerta Tecnica, nei tempi e nelle modalità con cui si è impegnato alla loro attivazione ed erogazione, pena l'applicazione delle penali di cui alla sezione 16.

Il concorrente, con la presentazione della propria offerta, prende atto ed accetta incondizionatamente che l'Amministrazione Aggiudicatrice ha facoltà di inserire nell'oggetto della Convenzione i servizi aggiuntivi offerti dal Fornitore.

## **9. SIM E TERMINALI RADIOMOBILI**

### **9.1 SIM**

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

#### **9.1.1 Caratteristiche delle SIM e funzioni associate**

Il concorrente dovrà consegnare SIM di nuova generazione (minimo a 128 Kbytes di memoria e comunque con il supporto di tutte le funzionalità previste dall'operatore per l'utilizzo dei propri servizi), con funzionalità di USIM (UMTS).

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

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

Il concorrente dovrà descrivere nell'Offerta Tecnica tutte le funzionalità messe a disposizione e le possibili applicazioni a suo avviso utili per l'Amministrazione che il concorrente stesso è in grado di rendere disponibili. La descrizione di tali funzionalità dovrà avvenire in conformità a quanto previsto nella precedente sezione 8 per i servizi aggiuntivi. Tali funzionalità saranno oggetto di valutazione tecnica come da sezione 17.1, e il Fornitore sarà tenuto, su richiesta delle Amministrazioni contraenti, a mettere a loro disposizione le predette funzionalità da esso offerte in sede di Offerta Tecnica, nei tempi e nelle modalità con cui si è impegnato alla loro attivazione

Tra le funzionalità di cui sopra, sarà apprezzato il servizio di doppio numero, afferente ad una stessa SIM, con possibilità di abilitare/disabilitare le funzioni di trasmissione/ricezione a discrezione dell'utente.

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

### 9.1.2 Servizio di doppia SIM

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

### 9.1.3 SIM dati per l'utilizzo in applicazioni *machine to machine*

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

## 9.2 Terminali radiomobili

Il servizio di noleggio e manutenzione di terminali radiomobili prevede che l'Amministrazione possa richiedere, con le modalità previste nei paragrafi 12.1, 12.2 e 12.3, un numero di apparati radiomobili portatili minore o uguale al numero complessivo di utenze attivate. Per il servizio di assistenza e manutenzione incluso nei canoni di noleggio dei terminali, si rimanda alla sezione 10.3.1.

### 9.2.1 Caratteristiche della fornitura

Per tutti gli apparati proposti, il concorrente dovrà descrivere e garantire elevate caratteristiche di qualità di funzionamento, tra le quali:

- elevata sensibilità di ricezione (uguale o maggiore rispetto ai valori di soglia previsti dagli specifici standard);
- efficienza nella gestione delle principali funzionalità telefoniche;
- elevata autonomia sia in *standby* sia in comunicazione;
- servizi di messaggistica testuale (SMS) e multimediale (MMS);
- trasmissione dati GPRS di categoria 10 o superiore, in classe B;
- *SIM Application Toolkit*.

Sono nel seguito indicate le categorie di terminali previste. Il concorrente dovrà proporre, per ciascuna di dette categorie, un elenco di apparati radiomobili che rispettino le caratteristiche tecniche e funzionali di seguito specificate, tra cui le Amministrazioni potranno scegliere liberamente all'atto di emissione dell'Ordinativo di Fornitura. La gamma offerta dal concorrente dovrà preferibilmente rappresentare le principali marche presenti sul mercato e – certamente – i prodotti più innovativi. In aggiunta alle caratteristiche di base e migliorative espressamente previste nel seguito, sarà cura del concorrente indicare ogni elemento utile al fine di qualificare i terminali offerti. In particolare, potranno

essere specificate quelle che, con parere adeguatamente argomentato del concorrente, sono le caratteristiche del terminale offerto (o di altri terminali, di cui quello offerto rappresenta una evoluzione) che ne hanno già decretato il gradimento e/o il successo commerciale presso la clientela *business*, ovvero che ne fanno prevedere il gradimento e/o il successo commerciale, qualora si tratti di modelli appena introdotti sul mercato. A titolo esemplificativo e non esaustivo, potranno essere citati la semplicità e intuitività del *software* e della interfaccia grafica, il pregio dei materiali, le dimensioni, il *design*, etc.

a. **Categoria Top:** i terminali che devono essere offerti dal concorrente per questa categoria, costituita da apparati di tipo palmare (PDA o *Smartphone*), devono possedere le seguenti caratteristiche e funzionalità minime:

- telefono GSM integrato di fase 2+;
- connettività UMTS;
- connettività *Bluetooth*, *USB* o *Infrarossi*;
- vivavoce incorporato;
- schermo a colori TFT;
- disponibilità di espansione memoria (slot SD, MSD, MMC,...);
- supporto di file multimediali Audio (MP3) e Video (MPEG4);
- *browser* http per accesso a Internet/Intranet;

E' obbligatoria la presenza, all'interno della gamma proposta, di almeno un terminale Triband.

Nel caso in cui il Fornitore offra servizi attraverso la tecnologia EGPRS, dovrà includere nella gamma proposta per questa categoria terminali che supportino la connettività EGPRS.

Saranno considerate come migliorative, caratteristiche e funzionalità aggiuntive, quali:

- connettività HSDPA;
- sistemi di acquisizione di immagini (fotocamera digitale), specificandone la risoluzione;
- supporto della videochiamata;
- peso inferiore a 150 g;
- elevata durata della batteria, almeno 2 h in comunicazione e 120 h in *standby*;
- potenzialità di nuove applicazioni installabili;
- *software* per la gestione delle e-mail (non in modalità *push*);

Fanno parte della categoria top (anche per ciò che concerne i canoni di noleggio e manutenzione) anche i terminali per *push* email, che devono possedere le seguenti caratteristiche e funzionalità minime:

- telefono GSM integrato di fase 2+;
- connettività *Bluetooth*, *USB* o *Infrarossi*;

- vivavoce incorporato;
- schermo a colori TFT;
- disponibilità di espansione memoria (slot SD, MSD, MMC,...).

Nel caso in cui il Fornitore offra servizi attraverso la tecnologia EGPRS, dovrà includere nella gamma proposta per questa categoria terminali che supportino la connettività EGPRS.

Saranno considerate come migliorative, caratteristiche e funzionalità aggiuntive, quali:

- connettività UMTS;
- connettività HSDPA;
- presenza fotocamera digitale integrata, specificandone la risoluzione;
- supporto di file multimediali Audio (Mp3) e Video (Mpeg4);
- presenza di ricevitore GPS;
- possibilità di aggiunta di nuove applicazioni software sul dispositivo;
- semplicità di utilizzo e personalizzazione delle principali funzioni.

Dovrà essere indicato dal Fornitore il sistema operativo di ciascun terminale.

b. **Categoria intermedia:** i terminali che devono essere offerti dal concorrente per questa categoria devono possedere le seguenti caratteristiche e funzionalità minime:

- funzionalità GSM di fase 2+;
- connettività UMTS;
- display a colori;
- supporto della videochiamata;
- fotocamera integrata con risoluzione almeno pari a 1,3Mpixel.

Nel caso in cui il Fornitore offra servizi attraverso la tecnologia EGPRS, dovrà includere nella gamma proposta per questa categoria terminali che supportino la connettività EGPRS.

Saranno considerate come migliorative, caratteristiche e funzionalità aggiuntive, quali:

- risoluzione della fotocamera superiore a 1,3 Mpixel;
- peso inferiore a 100g;
- semplicità di utilizzo e personalizzazione delle principali funzioni;
- connettività Bluetooth, USB o Infrarossi;
- supporto di file multimediali Audio (MP3) e Video (MPEG4);
- *software* per la gestione delle e-mail (non in modalità push);
- possibilità di utilizzo del terminale per il servizio di *push* email.

E' obbligatoria la presenza, all'interno della gamma proposta, di almeno un terminale Triband.

In questa categoria il Fornitore dovrà proporre anche gli apparati radiomobili fissi veicolari.

Nel caso in cui il Fornitore offra servizi attraverso la tecnologia EGPRS, dovrà includere nella gamma proposta per questa categoria, almeno un terminale che supporti la connettività EGPRS.

c. **Categoria base:** i terminali che devono essere offerti dal concorrente per questa categoria devono possedere le seguenti caratteristiche e funzionalità minime:

- funzionalità GSM di fase 2+;
- peso contenuto, inferiore a 100g;
- elevata autonomia della batteria, almeno pari a 3h in comunicazione e 240 h in standby.

Saranno considerate come migliorative, caratteristiche e funzionalità aggiuntive, quali:

- connettività UMTS;
- connettività EGPRS (nel caso in cui il Fornitore offra servizi attraverso tale tecnologia);
- semplicità di utilizzo e personalizzazione delle principali funzioni;
- disponibilità di una fotocamera digitale con risoluzione minima tipo VGA.

Fanno parte della categoria base (anche per ciò che concerne i canoni di noleggio e manutenzione) le schede PCMCIA. Il concorrente dovrà descrivere le schede proposte, che dovranno essere idonee al funzionamento in ambiente Windows, Linux e Apple, e che dovranno necessariamente consentire ai computer portatili le seguenti connettività:

- GPRS;
- UMTS;

Nel caso in cui il concorrente offra servizi attraverso le tecnologie EGPRS e/o HSDPA, dovrà includere nella gamma proposta per questa categoria, almeno una scheda che supporti le suddette tecnologie. In aggiunta (e non in sostituzione) alle suddette schede PCMCIA, il concorrente potrà offrire anche le schede per la trasmissione dati da PC basate su interfaccia USB, nonché le schede PC Express, che si considerano equivalenti alla schede PCMCIA propriamente dette.

d. **Categoria speciale:** i terminali che devono essere offerti dal concorrente per questa categoria, costituita da apparati palmari (PDA o Smartphone) con telefono GSM integrato e schermo a colori TFT, devono possedere le seguenti caratteristiche e funzionalità minime:

- presenza di ricevitore GPS;
- trasmissione dati GPRS;
- connettività Bluetooth, USB o Infrarossi;

Saranno considerate come migliorative, caratteristiche e funzionalità aggiuntive, quali:

- connettività UMTS;
- connettività EGPRS (nel caso in cui il Fornitore offra servizi attraverso tale tecnologia);
- sistemi di acquisizione di immagini (fotocamera digitale), specificandone la risoluzione.

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 e gestione delle relative funzionalità;
- batteria [con garanzia di almeno 12 mesi];
- carica batterie;
- auricolare.

Il concorrente dovrà dichiarare all'Amministrazione Aggiudicatrice il prezzo di vendita al dettaglio di ciascun apparato di cui alla presente sezione, nonché il prezzo di vendita al dettaglio degli accessori, di cui al successivo paragrafo 9.2.3. Tale dichiarazione dovrà essere sottoscritta dal legale rappresentante e presentata in allegato alla Dichiarazione d'Offerta di cui all'Allegato 3 del Disciplinare di gara.

Al termine dei Contratti di Fornitura gli apparati terminali mobili dovranno essere restituiti al Fornitore per termine del noleggio.

Ogni ulteriore ed eventuale disposizione relativa a detti apparati potrà essere regolamentata tra il Fornitore e l'Amministrazione, purché in via distinta, separata ed autonoma rispetto al Contratto di Fornitura attuativo della Convenzione; anche a tal fine, si precisa che l'ammontare dei canoni di noleggio corrisposti in virtù del Contratto di Fornitura, ove richiesti, sono pari a circa l'85% del valore di detti apparati.

### **9.2.2 Scorta da destinarsi presso le Amministrazioni**

Per agevolare le operazioni di manutenzione degli apparati e per garantire agli utenti delle Amministrazioni la continuità del servizio anche in caso di temporanea rottura dei radiomobili, il Fornitore consegnerà al Responsabile Operativo dell'Amministrazione, assieme ai terminali e alle SIM ordinati dall'Amministrazione:

- Un numero di terminali di scorta, per ciascuna categoria di cui alla precedente sezione 9.2.1, pari al 10%, arrotondato all'unità superiore, degli apparati ordinati dall'Amministrazione nella stessa categoria. Ai fini della scorta, le schede PCMCIA sono considerate categoria distinta dai rimanenti terminali di categoria base. In altri termini, il Fornitore dovrà consegnare una scorta di schede PCMCIA pari al 10% (arrotondato all'unità superiore) delle schede ordinate dall'Amministrazione, e una scorta di terminali in categoria base non PCMCIA, pari al 10% (arrotondato all'unità superiore)

dei terminali in categoria base non PCMCIA ordinati. Analogamente, i terminali per la push e-mail costituiscono, ai fini della scorta, categoria distinta rispetto agli altri terminali della categoria top, e il Fornitore dovrà consegnare una scorta di terminali per la push e-mail pari al 10% (arrotondato all'unità superiore) dei terminali per la push e-mail ordinati dall'Amministrazione, e una scorta di terminali in categoria Top non push e-mail, pari al 10% (arrotondato all'unità superiore) dei terminali in categoria Top non push e-mail ordinati;

- Un numero di SIM 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.

La presenza della scorta non esonera il Fornitore dal prestare il servizio di manutenzione così come previsto nella successiva sezione 10.3.1.

Gli apparati destinati come scorta dovranno essere identici a quelli ordinati dall'Amministrazione e destinati agli utenti, o in alternativa scelti dal Fornitore nel listino dei terminali, tra quelli della stessa categoria dei terminali ordinati dall'Amministrazione.

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.

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

### **9.2.3 Accessori**

Il concorrente dovrà predisporre nell'Offerta Tecnica, un elenco degli accessori previsti per gli apparati telefonici proposti, che comprenda almeno i seguenti articoli:

- carica batteria aggiuntivo;
- carica batteria per autovettura;
- batterie aggiuntive;
- kit viva voce da auto.

### **9.2.4 Phase-out degli apparati**

Il Fornitore dovrà garantire, per l'intera durata della Convenzione, la disponibilità di tutti i terminali e degli accessori proposti in risposta alle precedenti sezioni 9.2.1 e 9.2.3. In caso di *phase out* degli stessi (cessata produzione/distribuzione degli apparati), il Fornitore dovrà darne tempestiva comunicazione all'Amministrazione Aggiudicatrice. Quest'ultima concorderà con il Fornitore i nuovi modelli di apparati da inserire a listino della Convenzione in sostituzione di quelli usciti di produzione, con il vincolo che i nuovi apparati abbiano caratteristiche del tutto equivalenti, o migliorative, rispetto ai modelli precedenti.



## **10. SERVIZI DI CUSTOMER CARE, SUPPORTO, MANUTENZIONE, SICUREZZA**

### **10.1 Servizio di Customer Care e Contact Center**

#### **10.1.1 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.

Tra i compiti della suddetta struttura sono inclusi:

- Fornitura di informazioni tecniche ed operative a personale delle Amministrazioni;
- Supporto alla compilazione degli Ordinativi di Fornitura;
- Risoluzione di problematiche di carattere amministrativo;
- Ricezione di comunicazioni relative a furto o smarrimento;
- Ricezione di richieste relative ai profili di abilitazione;
- Segnalazione di guasti alla rete, alla SIM, agli apparati radiomobili o alle apparecchiature in dotazione alle Amministrazioni;
- Richiesta di informazioni sullo stato di avanzamento delle operazioni sugli apparati radiomobili;
- Richiesta di informazioni circa l'utilizzo delle apparecchiature e dei servizi (es. attivazione della segreteria telefonica);
- Localizzazione del punto d'assistenza tecnica più vicino all'utente;
- Fornitura di assistenza in caso di difficoltà d'utilizzo.

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).

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

Sarà considerata caratteristica migliorativa l'integrazione del *Contact Center* con l'interfaccia *web* di cui alla successiva sezione 10.2, attraverso cui poter effettuare tutte le comunicazioni al Fornitore.

Il concorrente dovrà descrivere in dettaglio le risorse di *Contact Center* e *Customer Care* che metterà a disposizione per l'erogazione dei servizi di *Customer Care* e *Contact Center* specifici per le Amministrazioni, con specifico riferimento a struttura, metodologie, strumenti, modelli organizzativi, etc.

### 10.1.2 Qualità dei servizi di Customer Care

Il concorrente dovrà specificare i tempi di servizio V garantiti dal servizio di Customer Care, compilando la Tabella 7 relativamente a:

- Tempo di attesa netto per il servizio telefonico di Customer Care nel 95% dei casi, consolidato su base mensile a livello di singola Amministrazione, nel rispetto della soglia massima SM. 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. Questo indicatore potrà essere verificato dall'Amministrazione Contraente con un campione di 200 chiamate distribuite nell'arco di 30 giorni di calendario;
- Tempo di risposta alle richieste via fax e/o e-mail: tempo massimo che intercorre, nel rispetto della soglia massima SM e nel 100% dei casi, tra la ricezione della richiesta e l'invio della risposta al recapito indicato dall'utente (espresso in giorni solari, ad eccezione di domeniche e festivi);
- La disattivazione della SIM in caso di furto e smarrimento dovrà essere immediata e contestuale alla segnalazione al Customer Care, nel 100% dei casi.

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

Per la definizione del significato delle colonne F, Sm e SM, nonché per le modalità di attribuzione del punteggio tecnico, si rimanda alla sezione 17.1.

Tabella 7

<b>Customer Care</b>	<b>F</b>	<b>Sm</b>	<b>V</b>	<b>SM</b>
Tempo di attesa netto per il servizio di <i>customer care</i> telefonico	D	5 sec		30 sec

Tempo di risposta alle richieste via fax e/o e-mail	D	1 giorno		5 giorni
Disattivazione delle SIM in caso di furto o smarrimento	IMMEDIATO			

Ai fini dell'applicazione delle penali la rilevazione dei tempi di attesa delle chiamate verso il servizio di Customer Care telefonico potrà essere effettuata dall'Amministrazione/Ente basandosi su un campione di 200 chiamate effettuate in un arco temporale di un mese di calendario.

Relativamente agli indicatori di cui sopra, durante il periodo della Convenzione il Fornitore dovrà comunicare all'Amministrazione Aggiudicatrice, con cadenza semestrale, i livelli di QoS conseguiti.

In caso di divergenza tra i tempi di attesa dichiarati dal Fornitore e quelli realmente garantiti, verrà applicata una penale secondo quanto previsto nella sezione 16.

## 10.2 Interfaccia web per il supporto gestionale e amministrativo

Allo scopo di consentire la necessaria flessibilità operativa e tempestività di attuazione delle decisioni assunte all'interno dell'Amministrazione nella gestione delle utenze radiomobili, il concorrente dovrà prevedere l'attivazione delle utenze, la configurazione iniziale delle stesse e l'aggiornamento dei profili di abilitazione delle SIM anche mediante applicazione *web oriented* (e in aggiunta alle modalità standard previste nella seguente sezione 12), che dovrà essere messa obbligatoriamente a disposizione delle Amministrazioni contraenti o Unità Ordinanti.

La stessa applicazione dovrà permettere ad ogni Amministrazione interessata di visualizzare tutte le informazioni sulle consistenze della propria fornitura (utenze, servizi attivi) nonché su consumi, fatturazione e relativa reportistica (rif. §11.1).

Il concorrente potrà inoltre prevedere ulteriori funzioni per l'applicazione, quale, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la gestione delle richieste di *fault management*, e di assistenza e manutenzione per SIM e terminali, etc. Si precisa comunque che, per quanto riguarda l'integrazione dell'interfaccia *web* con i sistemi di *customer care* di cui alla sezione 10.1.1, e gli strumenti *web-oriented* per la gestione dei dati di fatturazione e rendicontazione di cui alla sezione 11.1, saranno valutate nell'ambito delle sezioni richiamate, e non della presente.

L'applicazione dovrà essere dotata di opportuni criteri di sicurezza che il concorrente dovrà descrivere nell'Offerta Tecnica e che consentano l'identificazione certa dell'utente abilitato, attraverso sistemi di autenticazione, di crittografia delle informazioni trasmesse e adeguati controlli di completezza e congruenza delle richieste effettuate.

E' richiesta una descrizione esauriente della soluzione che viene proposta, la modalità con cui verrà realizzata, altre soluzioni analoghe già realizzate e - nel caso - le personalizzazioni specifiche che si intende effettuare, la modalità di gestione delle piattaforme e delle applicazioni.

Tale applicazione dovrà essere completata 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 che la richiederanno, contestualmente all'attivazione del servizio, salvo l'applicazione delle penali di cui alla sezione 16.

Le funzionalità *web* dovranno essere effettivamente gestite 7 giorni su 7, h24, 365 giorni l'anno.

La stessa interfaccia *web* dovrà prevedere la gestione dell'invio/ricezione di SMS multipli propri del servizio di messaggistica SMS di base di cui alla sezione 7.1.1, anche attraverso funzioni di *file transfer*.

Sarà apprezzata la disponibilità del concorrente ad eseguire un programma di addestramento per le Amministrazioni Ordinanti orientato al Supporto tecnico ed Amministrazione di sistema. Il concorrente dovrà specificare il numero di sessioni di corso eventualmente previste, il numero di giorni di formazione per sessione, il numero massimo di partecipanti per sessione, il luogo di realizzazione dei corsi.

### **10.3 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.

Il concorrente, oltre a garantire il servizio di *Customer Care* come descritto nella precedente sezione 10.1, dovrà indicare quali strumenti intende utilizzare per l'erogazione del servizio di *Fault management*, e descrivere in dettaglio le modalità di esecuzione del seguente set minimo di servizi:

- modalità di apertura e chiusura dei guasti;
- *tracing* dei guasti e gestione dei *trouble ticket*;
- diagnostica dei collegamenti di accesso.

Il concorrente dovrà fornire un'accurata descrizione dell'organizzazione e dei metodi impiegati, al fine di garantire alle Amministrazioni aderenti alla presente Convenzione il necessario supporto a fronte dei malfunzionamenti sia della propria rete, sia di quelli non chiaramente imputabili alla propria infrastruttura, ma alla cooperazione di diverse reti interconnesse.

Il concorrente dovrà inoltre descrivere la struttura tecnica ed organizzativa diretta o indiretta, con indicazione della consistenza e della dislocazione sul territorio nazionale, delle risorse umane e strumentali, utilizzate per la prestazione dei servizi di cui alla presente Convenzione, nonché delle misure adottate per garantire la qualità dei servizi di manutenzione di cui alla presente Convenzione. Tale descrizione dovrà riguardare la struttura tecnica/organizzativa e la relativa dislocazione

geografica di cui dispone all'atto dell'Offerta Tecnica, e quella che si impegna a possedere all'atto di attivazione della Convenzione.

### 10.3.1 Manutenzione degli apparati e delle SIM

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

- Apparati ed accessori dovranno essere riparati, oppure, a scelta del Fornitore, 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* (9.2.2), il Fornitore dovrà consentire la scelta tra uno qualsiasi degli apparati disponibili nel listino della Convenzione vigente al momento della richiesta di riparazione, nella stessa categoria dell'apparato da sostituire.;
- le SIM dovranno essere sostituite.

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

1. Consegna del materiale difettoso presso un punto di assistenza del Fornitore. In questo caso l'utente si rivolgerà ad uno qualsiasi dei centri di assistenza e, dopo essersi identificato quale utente di una delle Amministrazioni aderenti alla Convenzione, consegnerà la SIM difettosa, oppure l'apparato difettoso, dovendo ricevere nel secondo caso, se richiesto, un terminale provvisoriamente sostitutivo. Il Responsabile Operativo dell'Amministrazione informerà il Responsabile di Servizio del Fornitore via fax, fornendo copia della documentazione rilasciata all'utente. Il Fornitore dovrà consegnare agli utenti gli apparecchi riparati ovvero quelli definitivamente sostitutivi, presso lo stesso centro di assistenza, o con spedizione all'indirizzo indicato dall'utente, entro i tempi indicati nel seguito. La consegna delle SIM sostitutive dovrà viceversa avvenire contestualmente alla ricezione delle SIM danneggiate;
2. Spedizione del materiale difettoso. Il Responsabile Operativo dell'Amministrazione richiederà via fax (o in alternativa via *web*, se l'operazione è consentita dallo strumento di cui al paragrafo 10.2) al Fornitore la riparazione/sostituzione delle SIM e degli apparati, e provvederà a inviare il materiale da riparare/sostituire all'indirizzo indicato dal Fornitore. Quest'ultimo dovrà dare riscontro all'Amministrazione stessa dell'avvenuta ricezione del materiale, indicando la data di ricezione. Sarà cura del Responsabile Operativo procedere a consegnare all'utente un terminale provvisoriamente o definitivamente sostitutivo, attingendo alla scorta di cui alla sezione 9.2.2. Il Fornitore dovrà comunque procedere a consegnare, all'indirizzo indicato dall'Amministrazione, le SIM sostituite e gli apparati riparati ovvero di quelli definitivamente sostituiti (che l'Amministrazione consegnerà agli utenti oppure utilizzerà per re-integrare la scorta), nei tempi di seguito indicati.

Il concorrente dovrà indicare i tempi massimi garantiti **V** per il servizio di manutenzione degli apparati e delle SIM, compilando la seguente Tabella 8 relativamente a:

- Consegna degli apparecchi: giorni solari (esclusi domeniche e festivi) intercorrenti tra la ricezione del materiale danneggiato, e consegna degli apparecchi riparati ovvero di quelli definitivamente sostitutivi, per entrambe le modalità di cui sopra. Tale tempo massimo non dovrà comunque superare i 10 (dieci) giorni;
- 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 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 8

<b>Manutenzione degli apparati e delle SIM</b>	<b>F</b>	<b>Sm</b>	<b>V</b>	<b>SM</b>
Consegna degli apparecchi – casi 1 e 2	D	5 gg		10 gg
Consegna delle SIM – caso 2	D	2 gg		4 gg

Per la definizione del significato delle colonne F, Sm e SM, nonché per le modalità di attribuzione del punteggio tecnico, si rimanda alla sezione 17.1.

Il concorrente darà dettagliata descrizione delle modalità operative da mettere in atto per rendere tutte le operazioni manutentive descritte in questa sezione, agevoli per l'Amministrazione.

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 presenza almeno in ogni capoluogo di provincia. Sarà considerata caratteristica migliorativa la presenza di una rete di punti di assistenza più estesa di quella sopra richiesta.

Durante il periodo della Convenzione il Fornitore dovrà comunicare all'Amministrazione Aggiudicatrice, con cadenza semestrale, i livelli di QoS conseguiti, di cui alla precedente Tabella 8.

### **10.3.2 Servizio di assistenza nell'eventualità di Furto o smarrimento del radiomobile e SIM**

Nel caso di furto o di smarrimento del radiomobile e della SIM si osserverà quanto segue:

- l'utente o il Responsabile Operativo darà comunicazione verbale al call center per effettuare l'operazione di blocco della carta SIM;

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

Il concorrente dovrà indicare i tempi massimi garantiti V per il servizio di assistenza in caso di furto/smarrimento degli apparati e delle SIM, compilando la seguente Tabella 9 relativamente a:

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

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

Tabella 9

<b>Assistenza in caso di furto/smarrimento di terminali e SIM</b>	<b>F</b>	<b>Sm</b>	<b>V</b>	<b>SM</b>
Consegna del terminale sostitutivo	D	2 gg		7 gg
Consegna della SIM sostitutiva	D	2 gg		4 gg

Per la definizione del significato delle colonne F, Sm e SM, nonché per le modalità di attribuzione del punteggio tecnico, si rimanda alla sezione 17.1.

Durante il periodo della Convenzione il Fornitore dovrà comunicare all'Amministrazione Aggiudicatrice, con cadenza semestrale, i livelli di QoS conseguiti.

Si precisa che è richiesta la sostituzione completa del 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* (9.2.2), 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.

Nel caso di terminali con relative SIM smarriti o rubati, fino al raggiungimento del 5% del totale dei radiomobili richiesti dalla singola Amministrazione nell'insieme delle sue Unità Ordinanti, nulla è dovuto al Fornitore. In caso di eccedenza di tale quantitativo per ogni unità smarrita o rubata è previsto il pagamento di un importo pari al 20% del prezzo dell'apparato stesso dichiarato dal Fornitore.

E' richiesto al Fornitore il servizio di verifica dell'IMEI, per un controllo degli apparati radiomobili smarriti, rubati o comunque utilizzati al di fuori della Convenzione.

#### **10.4 Servizi di sicurezza**

Il Fornitore dovrà garantire alle Amministrazioni aderenti elevati livelli di sicurezza documentati da un piano specifico o da appositi elementi del Piano di Qualità che è parte integrante dell'offerta (rif. § 13). Per alcune Amministrazioni aderenti alla Convenzione potrà essere necessario richiedere il NOS (Nulla Osta Sicurezza Complessivo) all'Autorità Nazionale per la Sicurezza.

In ogni caso le condizioni di sicurezza riguardano:

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

Il concorrente dovrà descrivere dettagliatamente le procedure utilizzate per la conservazione della documentazione relativa ai rapporti con le Amministrazioni ed al traffico prodotto, in particolare sotto l'aspetto della sicurezza e riservatezza delle informazioni. Nei casi in cui sarà richiesto il NOS, tutti i dati di traffico dovranno essere gestiti secondo le norme stabilite dall'Autorità Nazionale per la Sicurezza.

Ricevuto l'Ordinativo di Fornitura, il Fornitore, se già non lo possiede, dovrà fare domanda all'A.N.S. del NOS per l'esecuzione della fornitura nei confronti delle Amministrazioni che abbiano diritto a richiedere il predetto NOS. In attesa del ricevimento del NOS, il Fornitore si impegna comunque a rendere operativi gli stessi criteri di sicurezza previsti e richiesti dal NOS.

#### **10.5 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.

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

Prima della stipula della Convenzione, il Fornitore dovrà indicare nominativamente tali risorse, fornendo altresì il loro telefono fisso, mobile, fax ed indirizzo di posta elettronica. I nominativi e le relative coordinate di cui sopra saranno pubblicati nella sezione dedicata alla Convenzione del sito [www.acquistinretepa.it](http://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 12 (interfacendosi con i relativi *project managers*, nei casi in cui sono definiti), delle eventuali criticità, etc. Sarà inoltre il punto di riferimento per i problemi insoluti o urgenti delle Amministrazioni, cui queste ultime potranno indirizzare segnalazioni scritte.

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

In caso di segnalazione di un problema irrisolto il Referente del Fornitore cui la segnalazione è indirizzata dovrà dare risposte scritte 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 soluzione dei problemi pendenti e le relative scadenze impegnative. In caso di non adempimento si applicano le penali di cui alla sezione 16.

## **11. SERVIZI DI RENDICONTAZIONE E DI FATTURAZIONE**

### **11.1 Servizi di Fatturazione e di Rendicontazione per le Amministrazioni**

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

La struttura della fattura dovrà recepire le specifiche esigenze dell'Amministrazione ordinante. Il Fornitore dovrà per questo garantire la disponibilità di dati sia analitici che sintetici su supporto elettronico, nonché la possibilità di personalizzazioni.

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

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

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

Il Fornitore dovrà permettere il raggruppamento degli utenti per centri di costo, secondo specifiche indicazioni delle Unità Ordinanti.

Per tutti i servizi della Convenzione, il concorrente dovrà dettagliatamente descrivere come intende garantire:

- la gestione e il controllo della fatturazione;
- la fornitura dei dati di fatturazione e rendicontazione in formato elettronico;
- la ripartizione della fatturazione per centro di costo.

Il concorrente dovrà anche descrivere gli strumenti *Web-oriented*, eventualmente integrati con l'interfaccia di cui alla sezione 10.2, che verranno messi a disposizione delle Amministrazioni per la gestione dei dati di fatturazione e rendicontazione, in termini di funzionalità previste:

- visualizzazione di dati aggregati e di dettaglio;

- imputazione dati per aggiornamento della struttura di Centri di Costo;
- generazione Reportistica.

### **11.2 Fatturazione diretta agli utenti**

Come già richiesto nelle sezioni 4.5 e 6.1, il concorrente dovrà prevedere nell'Offerta Tecnica la fatturazione separata del traffico eseguito a titolo personale. Sarà cura delle Amministrazioni richiedenti consegnare al Fornitore i dati necessari alla fatturazione diretta (rif. § 12.4).

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

Il Fornitore dovrà in ogni caso predisporre il report delle chiamate e dei servizi eseguiti a titolo personale che dovrà essere indirizzato direttamente all'utente insieme alla sua fattura personale.

Sarà considerata caratteristica migliorativa, valutata nell'ambito del presente paragrafo, la possibilità per il dipendente di accedere via *web* ai dati relativi alla suddetta reportistica e fatturazione personale.

### **11.3 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 "Progetto Data Mart, Beni/servizi a consumo, Flussi dati di alimentazione del sistema, Versione 3" 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.

#### **11.4 Qualità dei servizi di fatturazione e rendicontazione**

Il concorrente dovrà indicare i parametri di qualità V che si impegna a garantire per i servizi di fatturazione e rendicontazione, compilando la Tabella 10 relativamente a:

- Ritardo di fatturazione. Entro due mesi dall'attivazione della Convenzione, le procedure di rendicontazione del Fornitore dovranno essere aggiornate per recepirne le relative condizioni. Trascorso tale termine, il Fornitore dovrà garantire il Ritardo di fatturazione alle Amministrazioni V da esso indicato in sede di offerta, nel rispetto comunque della soglia SM indicata in tabella. Tale misura, espressa in giorni solari, si riferisce all'intervallo di tempo intercorrente tra la chiusura del bimestre di riferimento, e l'invio alle Amministrazioni delle fatture e delle rendicontazioni relative al bimestre stesso. Il concorrente dovrà indicare, per tale parametro, un valore intero;
- Tempo di gestione dei reclami sulla fatturazione: tale misura, espressa in giorni solari e nel rispetto della soglia massima SM, indica l'intervallo di tempo intercorrente tra la ricezione di un reclamo scritto da parte di un'Amministrazione, per un errore di fatturazione, e la definizione del reclamo da parte del Fornitore. Entro tale intervallo di tempo il Fornitore dovrà in ogni caso comunicare in forma scritta all'Amministrazione l'esito del reclamo: riaccredito degli importi eccedenti in caso positivo, ovvero adeguate motivazioni e indicazione degli accertamenti compiuti, in caso negativo. Il concorrente dovrà indicare, per tale parametro, un valore intero;
- Accuratezza della fatturazione: in accordo alla delibera AGCOM n. 104/05/CSP, ma con riferimento alle sole fatture emesse dal Fornitore nell'ambito della Convenzione, tale misura indica il valore percentuale risultante dal rapporto tra il numero delle fatture relative alla Convenzione (indipendentemente dal periodo di emissione) oggetto di contestazioni riconosciute fondate che generano un riaccredito degli importi all'Amministrazione nel periodo considerato, e il numero totale di fatture relative alla Convenzione emesse nello stesso periodo. Il periodo di rilevazione di tale indicatore è semestrale;

E' inoltre previsto un indicatore di qualità sui Flussi Data Mart inviati all'Amministrazione Aggiudicatrice. Per ciascuna singola tipologia di flusso e per ciascun singolo mese cui i dati inviati si riferiscono, il numero di record scartati dal Sistema Data Mart a causa di errori/non conformità rispetto a quanto specificato nel richiamato documento in appendice al presente Capitolato Tecnico, e/o ai dettagli concordati tra aggiudicatario e Amministrazione aggiudicatrice, non dovrà superare il 10% (dieci per cento) del numero totale di record inviati dal Fornitore, pena l'applicazione delle penali di cui alla sezione 16.

Per la definizione del significato delle colonne F, Sm e SM, nonché per le modalità di attribuzione del punteggio tecnico, si rimanda alla sezione 17.1.

Tabella 10

<b>Fatturazione e rendicontazione</b>	<b>F</b>	<b>Sm</b>	<b>V</b>	<b>SM</b>
Ritardo di fatturazione	D	20 giorni		45 giorni
Tempo di gestione dei reclami sulla fatturazione	D	10 giorni		45 giorni
Accuratezza della fatturazione	D	0,01%		0,5%
Percentuale massima di record scartati dal Sistema Data Mart, per ciascuna tipologia di flusso e per ciascun mese di riferimento			10%	

Durante il periodo della Convenzione il Fornitore dovrà comunicare all'Amministrazione Aggiudicatrice, con cadenza semestrale, i livelli di QoS conseguiti.

## **12. MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI**

L'Amministrazione aderirà alla Convenzione mediante Ordinativo di Fornitura, debitamente sottoscritto, per la richiesta di almeno una utenza (rif. sezione 1). Il Fornitore dovrà garantire l'attivazione delle utenze richieste, nonché degli ulteriori servizi, funzioni e opzioni specificate negli Ordinativi di Fornitura, con modalità e tempi specificati nel seguito.

Per ogni Ordinativo di Fornitura ricevuto, il Fornitore è tenuto, entro 2 (due) giorni lavorativi successivi alla ricezione dell'Ordinativo stesso, a dar riscontro all'Amministrazione contraente, mediante comunicazione a mezzo fax o messaggio di posta elettronica (se indicato nell'Ordinativo stesso), comunicando:

- a. il nominativo e coordinate del Referente assegnato all'Amministrazione (rif. 10.5);
- b. il numero progressivo assegnato all'Ordinativo, la data di registrazione ed il termine massimo di esecuzione dei servizi richiesti nell'Ordinativo stesso, nel rispetto di quanto stabilito nei seguenti sotto-paragrafi;
- c. in alternativa a quanto previsto alla precedente lettera b, la notifica dell'eventuale incompletezza o erroneità dell'Ordinativo di Fornitura medesimo nonché degli eventuali moduli allegati, e la conseguente non processabilità, fornendo tutto il supporto e le indicazioni necessarie affinché l'Ordinativo di Fornitura possa essere debitamente compilato e quindi processato. Rientrano in questo caso gli Ordinativi di Fornitura in cui l'Amministrazione non abbia indicato di essere soggetta o meno alla Tassa di Concessione Governativa e, in caso di esenzione, non abbia allegato all'Ordinativo stesso l'apposita documentazione.

### **12.1 Prima attivazione**

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

Per quanto riguarda il termine di attivazione delle utenze, questo viene incrementato di 10 (dieci) giorni solari, nel caso di utenze in *Mobile Number Portability* (MNP), fatti salvi gli accordi interoperatore e la normativa vigente. A tal proposito, il concorrente dovrà dichiarare nell'Offerta Tecnica quali siano gli eventuali casi contemplati dall'accordo quadro in materia di MNP, vigente tra gli operatori mobili e da questi inviato all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che richiedano tempi per l'espletamento della procedura di portabilità superiori a quelli previsti nella presente sezione, con particolare riferimento alla successiva lettera d. Tale dichiarazione dovrà essere perfezionata, prima della stipula della convenzione, sotto forma di dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà, resa ai sensi del DPR 445/2000 e s.m.i.

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

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

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

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

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

- d. utenze intestate all'Amministrazione, e relative ad Operatori di Telefonia Mobile diversi dall'aggiudicatario della Convenzione. Per tali utenze il Fornitore dovrà garantire la *Mobile Number Portability* (portabilità del numero tra operatori del servizio di comunicazione mobile) senza oneri per l'Amministrazione. Tale servizio sarà richiesto mediante sottoscrizione di un

apposito "modulo MNP", contestuale all'Ordinativo di Fornitura. Per tali utenze, i termini di attivazione del servizio sono di 40 (quaranta) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura.

Qualora l'operatore *donating* non accetti di effettuare la portabilità verso il Fornitore aggiudicatario della presente gara, quest'ultimo ne darà tempestiva comunicazione all'Amministrazione, entro un tempo massimo di 3 (tre) giorni solari dalla comunicazione del *donating*. In particolare, nel caso in cui il rifiuto del *donating* derivi da inesattezze nella compilazione, da parte dell'Amministrazione, del "modulo MNP", il termine di attivazione di 40 giorni solari sarà incrementato di un periodo pari ai giorni intercorsi tra la ricezione, da parte dell'Amministrazione, della comunicazione del Fornitore di rifiuto della prestazioni di MNP per inesattezze nei dati riportati nel modulo, e la ricezione, da parte del Fornitore, del nuovo "modulo MNP" correttamente compilato dall'Amministrazione in base alle indicazioni fornite dal Fornitore.

In ogni caso, il Fornitore si impegnerà a portare a compimento il processo di portabilità del numero entro i termini previsti dagli accordi inter-operatore vigenti.

Nello stesso Ordinativo di Fornitura di prima attivazione, l'Amministrazione indicherà:

- la configurazione richiesta per la rete privata virtuale, ed i profili di abilitazione delle utenze (rif. § 4.4), mediante compilazione di apposita modulistica;
- abilitazione/disabilitazione delle utenze al *roaming* internazionale e ai servizi di trasmissione dati;
- i profili tariffari scelti per i servizi di trasmissione dati, per le utenze abilitate a detti servizi;
- l'opzione di mantenimento della SIM già in possesso dell'Amministrazione, nei casi di cui alle precedenti lettere b. e c., ovvero la fornitura di nuove SIM con le caratteristiche previste nel presente capitolato;
- modalità di invio, da parte del Fornitore, della documentazione degli addebiti (formato elettronico o cartaceo), ferma restando in ogni caso la possibilità di accedere alle stesse informazioni attraverso l'applicazione *web oriented* di cui alla sezione 10.2;
- nominativo ed indirizzo del Responsabile Operativo per l'Amministrazione.

Lo stesso Ordinativo di Fornitura di prima attivazione potrà includere anche la richiesta di apparati radiomobili, meglio descritta nel successivo paragrafo 12.3.

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

- consegnare le schede SIM presso le sedi indicate dall'Amministrazione nell'Ordinativo, in buste sigillate e adeguatamente identificate con un codice di riferimento, complete dei codici PIN e PUK e del numero identificativo dell'utente ICCID;



- consegnare gli eventuali apparati radiomobili richiesti contestualmente all'Ordinativo di prima attivazione, 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 via fax 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.

Il Responsabile Operativo dell'Amministrazione provvederà a restituire via fax il documento riepilogativo, confermando con uno o più fax l'ordine di attivazione delle SIM per la prima fornitura; resta inteso che le SIM andranno sempre spedite in stato disattivato.

Si precisa che i termini di attivazione delle utenze prescritti nella presente sezione restano sospesi per il tempo che intercorre tra l'invio via fax, da parte del Fornitore, del documento riepilogativo contenente i dati della spedizione, ed il conseguente invio via fax, da parte del Responsabile Operativo dell'Amministrazione, dell'Ordine di attivazione. Per le eventuali utenze per le quali l'ordine di attivazione non sia inviato dal Responsabile Operativo dell'Amministrazione entro 10 (dieci) giorni solari, l'attivazione avverrà secondo quanto previsto nel successivo paragrafo 12.2 (caso delle SIM già custodite dal Responsabile Operativo dell'Amministrazione).

Il Fornitore indicherà infine l'avvenuta attivazione delle utenze, via fax, entro 24 (ventiquattro) ore dall'attivazione stessa.

Qualora sia utilizzata dall'Amministrazione la procedura via *web* di cui alla sezione 10.2, le operazioni per l'attivazione delle utenze saranno svolte in via telematica. L'attivazione dovrà essere effettuata entro 48 (quarantotto) ore lavorative dalla richiesta inviata via *web*, e la comunicazione di avvenuta attivazione dovrà essere fornita entro le successive 24 (ventiquattro) ore.

## 12.2 Attivazioni successive

La richiesta di utenze (ed eventuali relativi terminali radiomobili) ulteriori rispetto a quelle ordinate in fase di prima attivazione, si svolge con modalità del tutto analoghe a quelle previste nel precedente paragrafo 12.1. Con riferimento ai casi contemplati nel suddetto paragrafo, cambiano per le attivazioni successive i tempi massimi previsti:

- a. Per le nuove utenze, corrispondenti cioè a nuove numerazioni del Fornitore, il termine di attivazione è di 10 (dieci) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura, nel caso non sia richiesta la consegna di nuovi terminali radiomobili, e di 20 (venti) giorni solari nel caso in cui lo stesso Ordinativo di Fornitura contenga anche la richiesta di nuovi terminali.
- b. utenze già attive con lo stesso Fornitore, intestate all'Amministrazione richiedente, e che l'Amministrazione desidera includere nella Convenzione stessa, con mantenimento del medesimo numero telefonico. Il passaggio di tali utenze alla Convenzione e al relativo piano tariffario dovrà avvenire entro 20 (venti) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura. Rimane valida la modalità di interazione (e relativa tempistica) tra Fornitore e Amministrazione, descritta nel precedente paragrafo 12.1, per la comunicazione e la presa visione di eventuali condizioni contrattuali che subordinino il passaggio alla Convenzione.
- c. utenze già attive con lo stesso Fornitore, intestate a dipendenti dell'Amministrazione, che quest'ultima abbia interesse ad includere nella Convenzione come utenze "istituzionali", con il mantenimento del medesimo numero telefonico. Il passaggio di tali utenze alla Convenzione e al relativo piano tariffario dovrà avvenire entro 20 (venti) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura. Rimane valida la modalità di interazione (e relativa tempistica) tra Fornitore e dipendente dell'Amministrazione, descritta nel precedente paragrafo 12.1, 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 di Fornitura, entro 30 (trenta) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura. Rimangono valide le modalità di interazione tra Amministrazione e Fornitore in caso di problemi nel processo di MNP descritte nel precedente paragrafo 12.1, nonché l'obbligo di impegno del Fornitore steso a portare a compimento il processo di portabilità entro i termini previsti dagli accordi inter-operatore vigenti.

Il Fornitore dovrà provvedere a svolgere tutte le attività previste nel precedente paragrafo 12.1 entro i suddetti tempi di attivazione, ed in particolare :

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

Il Responsabile Operativo dell'Amministrazione provvederà a restituire via fax il documento riepilogativo, confermando con questo l'ordine di attivazione delle SIM; resta inteso che le SIM andranno sempre spedite in stato disattivato.

Si precisa che i termini di attivazione delle utenze prescritti nella presente sezione restano sospesi per il tempo che intercorre tra l'invio via fax, da parte del Fornitore, del documento riepilogativo contenente i dati della spedizione, ed il conseguente invio via fax, da parte del Responsabile Operativo dell'Amministrazione, dell'Ordine di attivazione.

Il Fornitore indicherà infine l'avvenuta attivazione delle utenze, via fax, entro 24 (ventiquattro) ore dall'attivazione stessa.

Per quanto riguarda eventuali SIM già custodite dal Responsabile Operativo dell'Amministrazione, l'attivazione dovrà essere effettuata entro 5 (cinque) giorni solari dalla richiesta se inviata via fax, e la comunicazione di avvenuta attivazione dovrà essere fornita entro le successive 24 (ventiquattro) ore. L'attivazione dovrà altresì essere effettuata entro 48 (quarantotto) ore lavorative dalla richiesta inviata via *web*, e la comunicazione di avvenuta attivazione dovrà essere fornita entro le successive 24 (ventiquattro) ore.

### **12.3 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 massimo pari al numero complessivo di utenze attivate. 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 dell'attivazione del servizio per l'utenza specifica, come già indicato nei paragrafi 12.1 e 12.2, oppure successivamente.

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

Nel caso in cui l'ordine dei terminali avvenga successivamente alla richiesta di attivazione delle utenze, i terminali dovranno essere consegnati entro 20 (venti) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura. Gli stessi termini si applicano per la consegna degli accessori di cui alla sezione 9.2.3.

Si precisa che, come da Tabella 23, sono previsti, per ogni categoria di apparati, due canoni mensili di noleggio e manutenzione, l'uno alternativo all'altro:

1. canone mensile applicato nel caso in cui il servizio di noleggio e manutenzione abbia durata maggiore o uguale a 12 (dodici) mesi. E' questo il caso standard, che il Fornitore applicherà alle Amministrazioni in assenza di esplicita scelta della seguente opzione;
2. canone mensile applicato nel caso in cui il servizio di noleggio e manutenzione abbia durata inferiore a 12 (dodici) mesi, e comunque maggiore di 6 (sei) mesi. L'Amministrazione indicherà esplicitamente nell'Ordinativo di Fornitura la scelta di questa opzione, anche solo per un sottoinsieme degli apparati ordinati. Non sarà necessario, per l'Amministrazione, indicare la durata effettiva prevista per il servizio, che si considererà concluso il giorno della riconsegna dei terminali al Fornitore. Nel caso in cui, nonostante la scelta iniziale dell'Amministrazione per un servizio di noleggio e manutenzione di durata prevista inferiore a 12 mesi, la riconsegna degli apparati avvenisse successivamente, e pertanto la durata effettiva del servizio risultasse de facto maggiore o uguale a 12 mesi, a detti apparati sarà applicato il canone mensile di cui al precedente caso 1, per l'intera durata del servizio di noleggio e manutenzione fruito. Ciò implica, quindi, che allo scadere del dodicesimo mese di fruizione del servizio, il Fornitore dovrà procedere al ri-calcolo degli importi dovuti, e all'accredito all'Amministrazione delle quote eccedenti già fatturate.

Si precisa infine che qualora l'Amministrazione abbia emesso un Ordinativo di Fornitura in cui non abbia scelto esplicitamente l'opzione di cui al precedente caso n. 2, il Fornitore dovrà verificare che il termine di scadenza del Contratto di fornitura (sesto mese successivo alla scadenza della Convenzione, rif. sezione 1) consenta effettivamente una durata del servizio di noleggio e manutenzione degli apparati ordinati maggiore o uguale a 12 mesi. In caso negativo, il Fornitore dovrà comunicare tempestivamente all'Amministrazione l'incompatibilità dell'opzione implicitamente o esplicitamente scelta con la durata del contratto, e dar seguito all'Ordinativo solo dopo l'eventuale rettifica, da parte dell'Amministrazione, dell'Ordinativo stesso.

#### **12.4 Dual Billing**

L'Amministrazione richiederà l'attivazione dei servizi di fatturazione separata dei servizi fruiti dai dipendenti a titolo personale (c.d. *Dual Billing*), di cui ai paragrafi 4.5, 6.1 e 11.2, attraverso l'invio di apposito modulo di "richiesta servizio *dual billing*".

In tale modulo l'Amministrazione indicherà i nominativi dei dipendenti cui abilitare la fatturazione separata, specificando per quali tipologie di traffico (voce, SMS/MMS e video-chiamata, se previsti,

dati) si richiede l'abilitazione del *dual billing*. In particolare, potrà essere data indicazione circa l'addebito al dipendente di tutti i servizi fruiti in *roaming* internazionale, qualora l'offerta del Fornitore non preveda la possibilità di distinguere, all'estero, i servizi fruiti a titolo personale. Analoga indicazione potrà essere data per SMS/MMS e video-chiamate, qualora l'Offerta Tecnica del concorrente non estenda a tali servizi la possibilità di distinguere l'uso personale da quello istituzionale.

Sarà cura delle Amministrazioni allegare al modulo di richiesta del servizio *dual billing*, l'apposita documentazione, compilata a cura di ciascun dipendente, con i dati necessari all'attivazione del servizio (dati anagrafici completi, indirizzo di spedizione delle fatture e dei report delle chiamate personali, etc.)

L'attivazione dei servizi di *Dual Billing* dovrà essere effettuata entro 5 (cinque) giorni solari dalla richiesta, se inviata via fax, ed entro 48 (quarantotto) ore dalla richiesta, se inviata via *web*. La comunicazione di avvenuta attivazione dovrà essere fornita entro le successive 24 (ventiquattro) ore.

### **12.5 Variazione dei profili di abilitazione**

Le Amministrazioni potranno richiedere la variazione dei profili di abilitazione delle utenze in RPV, la abilitazione/disabilitazione al *roaming* internazionale e alla trasmissione dati, nonché la variazione del profilo tariffario per i servizi di trasmissione dati, sia via fax, sia attraverso l'applicazione *web* di cui al paragrafo 10.2, sia attraverso richiesta formulata al *call center* del Fornitore, secondo quanto definito del paragrafo 10.1.1. Il Fornitore dovrà applicare sulle utenze le variazioni richieste entro 5 (cinque) giorni solari, in caso di richiesta inviata via fax, e entro 48 (quarantotto) ore solari, in caso di richiesta inviata via *web* ovvero formulata al *contact center*. In tutti i casi, il Fornitore dovrà comunicare l'avvenuta attivazione delle modifiche richieste entro le successive 24 (ventiquattro) ore solari.

### **12.6 Servizi Fisso - Mobile**

L'Amministrazione potrà richiedere il servizio con apposito Ordinativo, sia contestuale all'Ordinativo di Fornitura di prima attivazione (rif. 12.1), sia successivo.

Il Fornitore dovrà attivare i servizi fisso – mobile, completando tutte le eventuali attività di approvvigionamento, installazione, attivazione, manutenzione e collaudo delle linee e/o risorse necessarie per l'erogazione del servizio, nei tempi di seguito specificati:

- CS e CPS (caso 1 del paragrafo 5.1) - Il servizio dovrà essere attivato entro 30 (trenta) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo, sugli archi di numerazione richiesti dall'Amministrazione, nel caso di Amministrazioni monosede. Tale termine di attivazione diventa di 40 (quaranta) giorni solari nel caso di più sedi nello stesso ambito urbano, e di 50 (cinquanta) giorni solari nel caso di più sedi dislocate sul territorio nazionale.

- Accesso diretto alla rete del Fornitore (caso 2 del paragrafo 5.1) – Il servizio dovrà essere attivato entro 60 (sessanta) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo.

Non sono comprese nelle tempistiche di cui sopra, le eventuali attività per l'adeguamento del centralino telefonico, le cui spese restano a carico dell'Amministrazione ordinante.

Nel rispetto dei tempi sopra indicati, il Fornitore dovrà rispettare i seguenti requisiti minimi:

- le operazioni di attivazione del servizio dovranno avere un minimo impatto sulla normale operatività delle sedi;
- qualora un'operazione di attivazione del servizio dovesse costituire causa di disservizio, dovrà essere possibile un ripristino immediato della condizione preesistente;
- qualora gli interventi comportino un impatto sulla normale operatività, dovranno essere effettuati in orario con coincidente con il periodo di operatività dell'Amministrazione;
- durante eventuali fasi di test e collaudo, dovrà essere garantita l'operatività del servizio.

Entro 10 (dieci) giorni solari dalla data di ricezione dell'Ordinativo di Fornitura per il servizio Fisso – Mobile da parte delle Amministrazioni, il Fornitore dovrà predisporre il "Piano di attivazione dei servizi Fisso – Mobile". Esso dovrà trattare gli aspetti tecnici, gestionali ed amministrativi correlati all'attivazione dei servizi, 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 Fisso – Mobile 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 Fisso – Mobile, ed indicare:

- il *project manager*;
- le modalità di svolgimento delle attività necessarie all'attivazione del servizio;
- le modalità previste per la raccolta delle informazioni necessarie all'attivazione del servizio, nei casi in cui l'Amministrazione non sia in grado di produrle autonomamente;
- 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.

### **12.7 Servizio di accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione**

L'Amministrazione potrà richiedere il servizio con apposito Ordinativo, sia contestuale all'Ordinativo di Fornitura di prima attivazione (rif. 12.1), 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 di Fornitura, nel caso di accesso attraverso connessione Internet (rif. punto 1 del paragrafo 6.2);
- entro 60 (sessanta) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura, nel caso di accesso mediante connessione dedicata (rif. punto 2 del paragrafo 6.2).

Analogamente a quanto previsto per i servizi Fisso – Mobile, anche 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 di Fornitura. 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.

## 12.8 Servizi di posta elettronica

Il Fornitore dovrà provvedere ad attivare/disattivare la casella di posta elettronica ed i servizi di cui alla sezione 7.2.1 (servizi di base di posta elettronica in mobilità), entro 5 (cinque) giorni solari dalla richiesta, se inviata via fax, ed entro 48 (quarantotto) ore dalla richiesta, se inviata via web. La comunicazione di avvenuta attivazione dovrà essere fornita entro le successive 24 (ventiquattro) ore.

Per quanto riguarda i servizi di push e-mail, di cui al paragrafo 7.2.2, l'Amministrazione potrà richiedere il servizio con apposito Ordinativo, sia contestuale all'Ordinativo di Fornitura di prima attivazione (rif. 12.1), sia successivo.

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

- Nel caso in cui l'opzione scelta dall'Amministrazione preveda l'installazione di *software* specifico sul proprio *server* di posta, entro 45 (quarantacinque) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura;
- Nel caso in cui l'opzione scelta dall'Amministrazione non preveda l'installazione di *software* specifico sul proprio *server* di posta, entro 30 (trenta) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura.

Entro i suddetti termini, il Fornitore dovrà completare tutte le attività necessarie all'attivazione dei servizi, ivi comprese quelle di consegna dei terminali mobili dedicati al servizio e indicati dall'Amministrazione nell'Ordinativo (scelti all'interno della lista proposta dal Fornitore), installazione del *software* sul server dell'Amministrazione (se previsto dall'opzione richiesta dall'Amministrazione), configurazione delle utenze, test e collaudo del sistema.

Nel caso l'opzione scelta dall'Amministrazione preveda l'installazione di *software* sul *server* di posta, il Fornitore dovrà, entro 10 giorni dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura, predisporre il piano di attivazione del servizio push e-mail. Il piano dovrà trattare gli aspetti tecnici, gestionali ed amministrativi correlati all'attivazione del servizio, e dovrà essere accettato dall'Amministrazione entro i successivi 10 (dieci) giorni solari a partire dalla data di ricezione del predetto piano, mediante invio di un fax al Fornitore.

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

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

- il *project manager*;
- le modalità di svolgimento delle attività necessarie all'attivazione del servizio, ivi comprese quelle di installazione e configurazione del *software*;
- il periodo previsto per test e collaudi;



- il piano temporale delle attività necessarie all'attivazione del servizio, nel rispetto dei tempi di attivazione di cui sopra.

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

### **12.9 Servizi di messaggistica SMS**

Per quanto riguarda i "servizi di messaggistica SMS di base", definiti alla sezione 7.1.1 ed accessibile tramite applicazione *web based* di cui alla sezione 10.2, l'Amministrazione richiederà al Fornitore l'acquisto del pacchetto di traffico prescelto, mediante invio di apposito Ordinativo. La disponibilità del pacchetto di SMS richiesti, e quindi la possibilità di iniziare a fruire del servizio attraverso l'applicazione *web based* di cui sopra, dovrà avvenire entro 10 (dieci) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura. I medesimi termini per la disponibilità dei pacchetti di traffico si applicano anche per le richieste di pacchetti successivi.

Con riferimento ai "servizi di messaggistica SMS avanzati" di cui al paragrafo 7.1.2, questi dovranno essere resi disponibili alle Amministrazioni richiedenti, entro il termine di 45 (quarantacinque) giorni solari dalla data di richiesta degli stessi. Nel caso in cui l'Amministrazione richieda un'opzione di servizio che preveda la connessione dedicata tra sede dell'Amministrazione e rete del Fornitore (e qualora questa modalità sia prevista nell'offerta tecnica del Fornitore), il termine di attivazione del servizio è di 60 (sessanta) giorni solari dalla data di ricezione dell'Ordinativo di Fornitura.

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

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

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

- il *project manager*;
- le modalità di svolgimento delle attività necessarie all'attivazione del servizio, ivi comprese quelle di eventuale installazione e configurazione di CPE presso la sede dell'Amministrazione, interfacciamento tra sistemi informativi dell'Amministrazione e piattaforma di erogazione del servizio del Fornitore, etc;

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

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

### **12.10 Doppia SIM e SIM "Machine to Machine"**

Il Fornitore dovrà provvedere a consegnare ed attivare la doppia SIM (rif. 9.1.2) per le utenze richieste dall'Amministrazione, entro 10 (dieci) giorni solari dalla ricezione del relativo Ordinativo di Fornitura.

Per quanto riguarda le SIM dati per applicazioni *machine to machine* (rif. 9.1.3), l'Amministrazione specificherà, nell'apposito Ordinativo, quale tipo di tariffazione scelga: relativamente agli SMS, se a pacchetti o a singoli messaggi, relativamente alla trasmissione dati, se a canone o a traffico.

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

### **12.11 Ulteriori servizi**

Per tutti i servizi e le opzioni per le quali il presente capitolato non prevede espressamente le modalità di richiesta e attivazione, queste saranno concordate tra l'Amministrazione Aggiudicatrice ed il Fornitore. Rientrano tra tali servizi quelli che il Fornitore avrà proposto tra i servizi aggiuntivi di cui al paragrafo 8.

### **12.12 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 di Fornitura vi siano degli apparati non perfettamente funzionanti, l'intera fornitura si riterrà accettata con riserva. In tal caso, il Responsabile Operativo segnalerà via fax il numero IMEI delle apparecchiature ritenute difettose, che verranno sostituite dal Fornitore senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, entro i successivi 7 (sette) giorni solari a partire dalla data di ricezione della segnalazione.

Qualora all'atto di attivazione delle SIM alcune di esse risultino difettose, il Responsabile del Servizio darà comunicazione al Fornitore per la loro sostituzione, che dovrà aver luogo nei successivi 5

(cinque) giorni solari a partire dalla data di comunicazione, mantenendo lo stesso numero identificativo MSISDN.

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

### **12.13 Comunicazioni**

Le comunicazioni di servizio tra Amministrazioni e Fornitore, richiamate nel presente Capitolato Tecnico e stabilite inizialmente attraverso l'invio di modulistica, su richiesta dell'Amministrazione contraente e dell'Amministrazione aggiudicatrice, dovranno essere sostituite da comunicazioni elettroniche, anche attraverso la realizzazione di soluzioni informatiche *web-oriented* o l'utilizzo di posta elettronica certificata.

### 13. PIANO DELLA QUALITÀ

Il concorrente dovrà produrre, in sede di Offerta Tecnica e nella forma che riterrà più opportuna (integrata nel testo della Relazione Tecnica o come suo allegato), il Piano della Qualità, che costituisce il documento di riscontro per la gestione della qualità e il miglioramento continuo adottati dal concorrente stesso, per la definizione puntuale dei parametri oggetto di misura, per l'illustrazione dei metodi di rilevazione previsti anche ai fini delle successive verifiche dei livelli di servizio richiesti nel presente Capitolato e/o offerti, se migliorativi o integrativi.

Il Piano di Qualità conterrà:

- la descrizione del sistema di qualità del concorrente e delle strutture organizzative dedicate;
- il riepilogo degli obiettivi di qualità del servizio, sia quelli fissati nel Capitolato, sia quelli comunicati dal concorrente in risposta a precedenti sezioni del presente Capitolato Tecnico, e relative modalità di misurazione.

La valutazione tecnica dei parametri di qualità, garantiti dal concorrente, sarà oggetto di valutazione nelle sezioni di questo capitolato in cui sono contenute le relative richieste. Il Piano di Qualità presentato dovrà descrivere i metodi e gli strumenti impiegati per tenere sotto controllo i parametri identificati. In tal modo i valori dei parametri saranno corredati da tutti gli elementi descrittivi che li definiscono sul piano della operatività di rilevazione e sarà oggetto di valutazione l'impegno del concorrente sulla QoS.;

- identificazione dei controlli (test, reviews, verifiche, validazioni) che il concorrente svolge per assicurare la qualità della fornitura ed i relativi piani di verifica;
- metodi, tecniche, strumenti, risorse, competenze previste dal concorrente per assicurare la qualità della fornitura in corso d'opera, la riservatezza e la sicurezza di cui alla precedente sezione 11.4;
- le specifiche responsabilità riguardo ai controlli da svolgere ed alla gestione dei problemi e delle non conformità;
- le procedure operative per la rilevazione, il monitoraggio e la verifica dei livelli di qualità dei servizi richiesti;
- le specifiche di collaudo, di cui alla successiva sezione § 14.

Tutte le informazioni fornite in risposta alla presente sezione dovranno essere parte del Piano di qualità che il concorrente potrà strutturare anche come documento allegato all'Offerta Tecnica, stabilendo, ove necessario, opportuni puntatori tra i due documenti.

Il Piano di Qualità dovrà tenere conto delle effettive modalità di erogazione del servizio, con particolare riguardo alle problematiche di eventuali interconnessioni di reti di operatori diversi che impattano su significativi elementi della QoS.

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.

Durante il periodo della Convenzione, il Fornitore dovrà comunicare all'Amministrazione Aggiudicatrice, con cadenza semestrale, i livelli di QoS conseguiti (con riferimento sia ai parametri definiti nel presente Capitolato Tecnico, sia agli eventuali ulteriori parametri previsti dal Fornitore nella propria Offerta Tecnica).

## **14. VERIFICHE DI CONFORMITA' E COLLAUDI**

### **14.1 Verifica di conformità e collaudo pre-stipula**

La stipula della Convenzione è condizionata al superamento delle verifiche di cui al presente paragrafo. La copertura sul territorio nazionale del servizio offerto dall'aggiudicatario della presente procedura verrà sottoposta a verifica di conformità e collaudo, così come ogni altra caratteristica tecnica e/o funzionalità offerta che la Consip riterrà opportuno e possibile, a suo insindacabile giudizio, sottoporre a verifica e collaudo.

Con la comunicazione di aggiudicazione provvisoria, verrà richiesto al concorrente risultato primo nella graduatoria di merito la consegna del **"Piano dettagliato della copertura"**, consistente nell'insieme delle mappe di copertura che comprendano tutti i Comuni Italiani per i quali il concorrente abbia dichiarato, nell'ambito del Piano della Copertura e dei dati di cui alla sezione 3, una copertura diversa da zero per almeno uno dei servizi richiesti nella predetta sezione. Le mappe dovranno essere in scala almeno 1:50.000, e dovranno indicare, con linee e diversi colori di riempimento, le diverse zone di copertura relative ai diversi servizi e alle diverse velocità di cui alla Tabella 4. Per ciascuna di tali zone dovrà essere inoltre indicata la tecnologia utilizzata per erogare i servizi e le velocità di cui sopra, nonché l'area in Km<sup>2</sup> della zona stessa.

Il "Piano dettagliato della copertura" dovrà essere consegnato alla Consip S.p.A. entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricezione della comunicazione di aggiudicazione provvisoria.

La verifica di conformità della copertura dichiarata dal concorrente aggiudicatario verrà effettuata a campione su 10 località così determinate: 5 località sorteggiate, e 5 località identificate a discrezione dell'Amministrazione Aggiudicatrice, tutte nell'ambito dei Comuni Italiani per i quali il concorrente abbia dichiarato, nel Piano della Copertura e dei dati di cui alla sezione 3, una copertura diversa da zero per almeno uno dei servizi richiesti nella predetta sezione.

Le 10 località soggette a verifica saranno quindi comunicate al concorrente aggiudicatario, che dovrà consegnare all'Amministrazione Aggiudicatrice, entro e non oltre 7 (sette) giorni solari, 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 (tre) giorni solari, le prove di copertura, in presenza ed in contraddittorio con i tecnici designati dall'Amministrazione Aggiudicatrice.

In caso di mancato superamento della verifica di copertura complessiva, come definita nel seguito, ad insindacabile giudizio dell'Amministrazione Aggiudicatrice, verrà revocata l'aggiudicazione, che sarà assegnata al secondo classificato in graduatoria.

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

Per le verifiche di copertura di tutti i servizi, saranno utilizzati terminali di misura concordati tra l'Amministrazione Aggiudicatrice e il Fornitore, che dovranno avere comunque caratteristiche tecniche (sensibilità di ricezione, potenza di trasmissione, guadagno d'antenna, etc) del tutto corrispondenti a quelle dei terminali offerti dal Fornitore in risposta alla sezione 9.2.1.

Nell'ambito di ciascuna delle 10 località, verrà sottoposto alle verifiche di copertura il territorio in cui il concorrente abbia dichiarato una copertura diversa da zero per almeno uno dei servizi richiesti nella predetta sezione, con un massimo di 50 Km<sup>2</sup> per le verifiche relative al servizio voce e videochiamata, e di 25 Km<sup>2</sup> 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 Km<sup>2</sup>), per una lunghezza di almeno 1,5 Km per Km<sup>2</sup> sottoposto a verifica. La velocità di spostamento sarà compresa tra 0 e 50 Km/h.
- durante il *drive test* saranno effettuati almeno 5 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 Km<sup>2</sup> sottoposto a verifica, sarà almeno il 70% del numero totale di misure effettuate nell'ambito dello stesso Km<sup>2</sup>.

Per quanto riguarda le verifiche di copertura per il servizio di video-chiamata, verranno identificate, all'interno del percorso del *drive test* previsto per la verifica di copertura del servizio voce, le eventuali zone risultanti dalla mappa di copertura come coperte per il servizio di video-chiamata. Le tratte del percorso incluse in tale copertura saranno soggette a misure del tutto analoghe a quelle previste per la voce, nell'ambito dello stesso *drive test* effettuato per il servizio voce: 5 misure per km, ove ciascuna misura consisterà nel tentativo di instaurazione di una video-chiamata. L'esito di ciascuna misura sarà positivo (ON) in caso di corretta instaurazione e terminazione della video-chiamata, su richiesta del terminale chiamante, dopo 30 (trenta) secondi di video-chiamata.

Per ciascuna località sottoposta a verifica, la verifica di copertura del servizio di video-chiamata sarà considerata di esito positivo se il numero di misure con esito positivo (ON), nell'ambito di ciascun Km<sup>2</sup> sarà almeno il 70% del numero totale di misure effettuate nell'ambito dello stesso Km<sup>2</sup>.

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 Km<sup>2</sup>, si identificheranno tre punti di misura per ogni Km<sup>2</sup>; 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:
  - o 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;
  - o 1 Mbyte sia in UpLoad, sia in DownLoad nel caso di connessione di tipo UMTS con RAB a 384 kbit/s;
  - o 1 Mbyte in UpLoad e 10 Mbyte in DownLoad nel caso di connessione di tipo HSDPA.
- 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 10 alle ore 12, pomeriggio dalle 15 alle 17, sera dalle 18 alle 20). Per ogni punto di misura, in definitiva, saranno effettuate un totale di 10 misure per l'UpLink, e 10 misure per il DownLink;
- dalle informazioni disponibili dal terminale di misura si rileveranno direttamente o indirettamente il tipo di connessione dati effettuato (EGPRS e GPRS e relativi Coding Scheme, UMTS e relativi RAB, HSDPA e relativi schemi di modulazione) e la relativa velocità di picco nominale, come definita nella Tabella 3.

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

Per ciascuna località sottoposta a verifica, la verifica di copertura del servizio di trasmissione dati sarà considerata di esito positivo se, per ciascun Km<sup>2</sup> 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 video-chiamata, sia la verifica di copertura del servizio di trasmissione dati.

La verifica di copertura complessiva sarà considerata superata se saranno state superate le verifiche di copertura di tutte le località sottoposte a verifica.



## **14.2 Collaudi post-stipula**

Il concorrente dovrà presentare, nell'ambito del Piano di Qualità, una specifica sezione comprendente le specifiche delle prove di collaudo, relative a tutti i servizi e le forniture oggetto della Convenzione:

- I servizi di telefonia, SMS/MMS e funzioni associate di cui alla sezione § 4;
- I servizi di raccolta e instradamento del traffico interno dell'Amministrazione diretto verso utenze mobili in Convenzione della stessa Amministrazione (c.d. servizi fisso – mobile), di cui alla sezione § 5;
- I servizi di trasmissione dati di cui alla sezione § 6;
- I servizi di messaggistica e posta elettronica in mobilità di cui alla sezione § 7;
- Gli ulteriori servizi proposti dal Fornitore (c.d. servizi aggiuntivi), di cui alla sezione § 8;
- SIM e terminali radiomobili oggetto di fornitura e noleggio, di cui alla sezione § 9;
- Servizi di *Customer Care*, Supporto, Manutenzione e Sicurezza, di cui alla sezione §10;
- Servizi di rendicontazione e fatturazione, di cui alla sezione §11.

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

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

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

Il predetto collaudo sarà eseguito dall'Amministrazione Aggiudicatrice, in contraddittorio con il Fornitore, previa relativa comunicazione inviata a quest'ultimo con congruo anticipo.

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

Il Fornitore è altresì tenuto ad effettuare un collaudo presso le singole Amministrazioni contraenti per quanto riguarda l'erogazione dei servizi di cui alle sezioni §5, §6.2, §7.1.2, § 7.2.2, anche non in contraddittorio, dallo stesso garantito e autocertificato nel suo esito positivo, salve, in ogni caso, modifiche normative in materia.

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

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

Resta comunque ferma la facoltà dell'Amministrazione Aggiudicatrice e/o delle Amministrazioni contraenti, per quanto di rispettiva competenza, di applicare le penali previste nella successiva sezione §16, nel caso di esito negativo e/o mancato collaudo.

### **14.3 Verifiche di conformità nel periodo di validità dei contratti**

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

Le Amministrazioni contraenti che rilevino problemi di copertura, segnaleranno il problema al Fornitore, che dovrà fornire i dettagli sullo stato attuale della copertura nella zona oggetto di segnalazione, entro 20 (venti) giorni dalla ricezione della segnalazione stessa. In particolare, il Fornitore dovrà chiarire se la zona oggetto di segnalazione risulta o meno inclusa nel territorio

dichiarato come coperto nell'ambito del piano dettagliato della copertura, fornendo all'Amministrazione idonea mappa di copertura a riprova ("mappa di copertura di dettaglio", in scala almeno 1:5.000 per i centri urbani e almeno 1:25.000 al di fuori dei centri urbani). Nel caso in cui l'Amministrazione, a seguito della ricezione da parte del Fornitore del dettaglio sullo stato di copertura della zona e relativa mappa, rilevi una situazione difforme e peggiorativa rispetto a quella contenuta nella predetta documentazione del Fornitore, potrà richiedere al Fornitore verifiche di copertura relativamente alle zone oggetto di contestazione. Il Fornitore dovrà rendere disponibili, a proprie spese, i risultati dei *test* di copertura (analoghi a quelli di cui alla sezione 14.1), il tutto non oltre 30 (trenta) giorni solari dalla medesima richiesta. In caso di ritardi nella consegna dei risultati di detti test, saranno applicate le penali di cui alla sezione 16. Nella stessa sezione sono indicate le penali cui sarà soggetto il Fornitore nel caso in cui il dettaglio della copertura evidenziato dalla mappa con scala 1:5.000 evidenzi un livello di copertura difforme da quanto dichiarato dal Fornitore stesso nel Piano della Copertura, ovvero nel caso in cui i test di copertura mostrino una copertura diversa e inferiore a quella dichiarata nel richiamato Piano.

L'Amministrazione Aggiudicatrice ha facoltà di richiedere, in qualunque momento, verifiche straordinarie di copertura, che il Fornitore dovrà effettuare a proprie spese entro 30 (trenta) giorni solari dalla richiesta, consegnando all'Amministrazione medesima le relative relazioni sulla copertura.

In ogni caso, il Fornitore si impegna ad eseguire annualmente la verifica ordinaria di copertura territoriale e a fornire i risultati all'Amministrazione Aggiudicatrice.

## **15. MONITORAGGIO DEL SERVIZIO**

### **15.1 Monitoraggio del servizio erogato**

Analogamente a quanto previsto dal Decreto Legislativo 39/93, che istituisce le funzioni di monitoraggio per i progetti informatici della Pubblica Amministrazione, l'Amministrazione Aggiudicatrice si riserva la facoltà di attivare funzioni di monitoraggio nei seguenti settori:

- Qualità del servizio erogato,
- Conduzione del progetto,

mediante un appropriato gruppo di lavoro incaricato dall'Amministrazione Aggiudicatrice stessa.

Il Fornitore, nel prendere atto di quanto espresso, dovrà rendere disponibile tutta la necessaria collaborazione attraverso la fornitura tempestiva dei dati necessari (su supporto informatico).

### **15.2 Responsabile del servizio**

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

Il Responsabile del Servizio avrà l'obbligo di fornire le informazioni richieste dall'Amministrazione Aggiudicatrice, relativamente alla presa in carico e gestione delle problematiche emerse nell'ambito dell'esercizio dei Contratti di Fornitura, entro un tempo massimo fissato in n. 5 (cinque) giorni lavorativi, pena l'applicazione delle penali di cui alla sezione 16.

### **15.3 Verifiche Ispettive**

Durante tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti stipulati dalle Amministrazioni, al fine di verificare la conformità delle prestazioni contrattuali a quanto prescritto nel Capitolato Tecnico, nella Relazione Tecnica e nell'ulteriore documentazione contrattuale, nonché di accertare l'adempimento degli impegni assunti dal Fornitore, la Consip S.p.A. potrà effettuare – anche

avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo le norme EN 45004 – 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 degli Ordinativi di Fornitura - comprensivi oltre che del canone, anche del traffico generato - fino ad un importo massimo pari a 150.000 (centocinquantamila) Euro.

Per l'espletamento della suddetta attività, si farà riferimento ai livelli di servizio indicati nel presente Capitolato e nei suoi allegati (Schema delle Verifiche Ispettive), ivi inclusi quelli eventualmente risultanti dall'offerta tecnica migliorativa, se presentata dal Fornitore aggiudicatario.

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

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

SCHEMA DELLE VERIFICHE ISPETTIVE

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Frequenza delle verifiche	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	Prima consegna e attivazione degli apparati	30 giorni solari per la prima attivazione (per gli altri casi si veda § 12.1)	§ 12.1	Confrontare la data dell'ordinativo di fornitura con la data del verbale di consegna/trasporto e la data di comunicazione e di attivazione a mezzo fax da parte del Fornitore	Ordinativi di fornitura, bolle di consegna, fax di attivazione	Presso la P.A./Fornitore	Una tantum	Conformità: T < 30 gg Conforme con osservazioni: T = 30 gg Non Conformità Lieve: 30 < T ≤ 33 gg Non Conformità Importante: 33 < T ≤ 45 gg Non Conformità Grave (off): T > 45 gg	SI	
	Successive consegne e attivazioni degli apparati	20 giorni solari per le attivazioni successive, se prevista la consegna di nuovi terminali (per gli altri casi si veda § 12.2)	§ 12.2	Confrontare la data dell'ordinativo di fornitura con la data del verbale di consegna/trasporto e la data di comunicazione e di attivazione a mezzo fax da parte del Fornitore	Ordinativi di fornitura, bolle di consegna, fax di attivazione	Presso la P.A./Fornitore	Una tantum	Conformità: T < 20 gg; Conforme con osservazioni: T = 20 gg; Non Conformità Lieve: 20 < T ≤ 22 gg; Non Conformità Importante: 22 < T ≤ 30; Non Conformità Grave (off): T > 30 gg;	SI	

**CONSIP S.p.A.***Gara per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni*

	Consegna delle SIM	10 giorni solari per le sole SIM	§ 12.2	Confrontare la data dell'ordinativo di fornitura con la data del verbale di consegna/trasporto e la data di comunicazione e di attivazione a mezzo fax da parte del Fornitore	Ordinativi di fornitura, bolle di consegna, fax di attivazione	Presso la P.A./Fornitore	Una tantum	Conformità: T < 10 gg; Conforme con osservazioni: T = 10 gg; Non Conformità Lieve: 10 < T ≤ 11; Non Conformità Importante: 11 < T ≤ 15; Non Conformità Grave (off): T > 15 gg;	SI	
--	--------------------	----------------------------------	--------	---	--	--------------------------	------------	--	----	--





**CONSIP S.p.A.**

*Gara per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni*

	Attivazione dei cosiddetti "servizi fisso mobile"	accesso ai servizi attraverso l'utilizzo di collegamenti dedicati: 60 giorni solari	§12.6	confrontare data dell'Ordinativi di fornitura, con la data della comunicazione e di attivazione a mezzo fax	Ordinativi di fornitura, comunicazione di attivazione a mezzo fax	Presso la P.A./ Fornitore	Una tantum	<p>Conformità: T &lt; 60 gg Conforme con osservazioni: T = 60 gg</p> <p>Non Conformità Lieve: 60 &lt; T ≤ 65</p> <p>Non Conformità Importante: 65 &lt; T ≤ 70</p> <p>Non Conformità Grave: T &gt; 70</p>	SI	
	Attivazione del "dual billing"	5 giorni dalla richiesta inviata via fax ovvero 2 giorni se la richiesta è inviata via web	§ 12.4	Confrontare data della richiesta inviata via fax (o via web) e data della comunicazione e del Fornitore di attivazione del servizio	Modulo di richiesta - comunicazione del Fornitore	Presso la P.A./ Fornitore	Una tantum	<p>Conformità: T &lt; 5 gg Conforme con osservazioni: T = 5 gg</p> <p>Non Conformità Lieve: 5 gg &lt; T ≤ 7 gg</p> <p>Non Conformità Importante: 7 gg &lt; T ≤ 10 gg</p> <p>Non Conformità Grave (off): T &gt; 10 gg</p>	SI	

**CONSIP S.p.A.**

*Gara per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni*

<p><b>Qualità del prodotto fornito</b></p>	<p>Accettazione delle forniture di apparati radiomobili</p>	<p>Corrispondenza tra l'apparato consegnato e quello ordinato; funzionalità degli apparati consegnati</p>	<p>§ 12.12</p>	<p>confronto tra prodotto consegnato e prodotto ordinato,</p>	<p>ordinativo di fornitura, eventuale fax di segnalazione delle apparecchiature difettose</p>	<p>Presso la P.A.</p>	<p>Una tantum</p>	<p>Conformità: prodotti conformi all'ordine Non Conformità Grave: prodotti non conformi all'ordine</p>	<p>no</p>	
<p><b>Qualità del servizio di customer care del fornitore</b></p>	<p>Tempo di attesa netto per il servizio di customer care telefonico</p>	<p>Tempo di attesa previsto. Tale misura, espressa in secondi, si riferisce alla effettiva presa in carico del problema da parte dell'operatore (e non da un sistema automatico tipo IVR). Sarà calcolato come il valore massimo del tempo incorso tra l'ingresso della chiamata e la risposta da parte dell'operatore, al netto dell'eventuale tempo di navigazione dell'IVR. La soglia massima è di 30 sec, salvo diversamente offerto dal concorrente</p>	<p>§10.1.2</p>	<p>Tabulati da idonea strumentazione di centralino telefonico</p>	<p>Tabulati da idonea strumentazione di centralino telefonico</p>	<p>Presso la PA/ Fornitore</p>	<p>Una tantum</p>	<p>Conformità : T&lt;= Vp per oltre 95% dei casi Conformità con osservazioni: T&lt;= Vp per il 95% dei casi Non Conformità lieve: T&lt;=Vp tra il 90% e il 94% dei casi Non Conformità importante: T&lt;= Vp tra 85% e 89% dei casi Non Conformità grave: T &lt;= Vp per meno del 85% dei casi.</p>	<p>SI</p>	<p>Soggetto ad Offerta Migliorativa</p>

**CONSIP S.p.A.**

*Gara per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni*

	Tempo di risposta alle richieste via fax e/o e-mail	tempo che intercorre, tra la ricezione della richiesta e l'invio della risposta al recapito indicato dall'utente (espresso in giorni solari, ad eccezione di domeniche e festivi). Tmax= 5 giorni, o valore V migliorativo offerto dal Fornitore	§ 10.1.2	corrispondenz a fra data della richiesta e data di risposta	fax/documentazion e automatica	Presso la P.A./Fornitore	Una tantum	Confome: T<=Tmax Non conforme: T>Tmax	SI	Soggetto ad Offerta Migliorativa
<b>Qualità dei servizi integrativi di gestione</b>	Fatturazione	Verificare la conformità della fatturazione in termini di correttezza: - degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta tecnica; - dei prodotti/servizi fatturati ( in termini di quantità) rispetto a quelli consegnati/erogati	§11	corrispondenz a dei servizi fatturati con il tipo e la quantità di servizi e di prodotti erogati	fattura e documenti allegati, rendicontazione all'Amministrazione	Presso la P.A./ Foritore	Una tantum	Conformità: correttezza nella fatturazione; Non conformità Grave: non correttezza nella fatturazione	SI	
	Applicazione Penali	verificare l'applicazione di eventuali penali da parte della PA	§ 16	Tramite intervista alla PA, lettere e/o comunicazione e di applicazione delle penali, presenza sulle fatture, ecc..	lettere e/o comunicazioni di applicazione penali	Presso la P.A./ Fornitore	Una tantum	NA	no	

**CONSIP S.p.A.**

*Gara per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni*

<b>Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita</b>	Restituzione SIM	Riparazione e diagnosi entro 4 giorni solari (ovvero del valore V dichiarato dal concorrente in sede di offerta) dalla data di comunicazione via fax del la consegna del terminale al Fornitore	§ 10.3.1	confronto tra la data della comunicazione e via fax di consegna del terminale in assistenza con la data di riconsegna alla P.A. del Terminale funzionante	comunicazione via fax di consegna del terminale all'assistenza con la data del verbale di consegna (rapporto tecnico di intervento)	Presso la P.A./ Foritore	Una tantum	Conformità: T < 4 gg Conforme con osservazioni: T = 4 gg Non Conformità Lieve: 4 gg <T ≤ 6 gg Non Conformità Importante: 6 gg <T ≤ 8 gg Non Conformità Grave (off): T > 8 gg	SI	
	Restituzione apparati riparati	Riparazione e diagnosi entro 10 giorni solari (ovvero del valore V dichiarato dal concorrente in sede di offerta) dalla data di comunicazione via fax del la consegna del terminale al Fornitore	§ 10.3.1	confronto tra la data della comunicazione e via fax di consegna del terminale in assistenza con la data di riconsegna alla P.A. del Terminale funzionante	comunicazione via fax di consegna del terminale all'assistenza con la data del verbale di consegna (rapporto tecnico di intervento)	Presso la P.A./ Foritore	Una tantum	Conformità: T < 10 gg Conforme con osservazioni: T = 10 gg Non Conformità Lieve: 10 gg <T ≤ 12 gg Non Conformità Importante: 12 gg <T ≤ 18 gg Non Conformità Grave (off): T > 18 gg	SI	

## 16. PENALI

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

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

PARAMETRO	SOGLIA	PENALE	SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE	RIFERIMENTO
Tempo di consegna all'Amministrazione Aggiudicatrice delle specifiche definitive di collaudo	15 giorni	Euro 250,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 14.2
Mancato collaudo o esito negativo dei collaudi post-stipula	Esecuzione del collaudo; in caso di esito negativo del collaudo, 15 giorni di tempo per effettuare il nuovo collaudo	Euro 1000 per ogni mancata esecuzione del collaudo a seguito della comunicazione dell'Amministrazione Aggiudicatrice; Euro 500,00 per ogni giorno di ritardo nell'effettuare un nuovo collaudo che abbia esito positivo, dopo il quindicesimo dalla ricezione della comunicazione di mancata accettazione del collaudo da parte dell'Amministrazione Aggiudicatrice; Euro 100 per ogni giorno di ritardo oltre il quindicesimo, nel caso di mancato collaudo da parte di singola Amministrazione Contraente	Amministrazione Aggiudicatrice/Contraente	§ 14.2
Espletamento verifiche straordinarie e consegna all'Amministrazione Aggiudicatrice delle relative relazioni sulla copertura	30 giorni	Per ciascun espletamento delle verifiche e consegna delle relative relazioni in ritardo, Euro 500,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 14.3
Tempo di risposta alle segnalazioni sulla copertura, con consegna del dettaglio della copertura stessa e relative mappe	20 giorni	Per ogni risposta/consegna di dettaglio della copertura e relative mappe effettuata in ritardo, Euro 100 per ogni giorno di ritardo		§ 14.3
Tempo di consegna dei risultati dei test di copertura	30 giorni	Per ogni consegna dei risultati dei test effettuata in ritardo, Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice/Contraente	§ 14.3
Esito dei test di copertura/conformità	Coerenza tra risultati dei test e copertura	Nel caso in cui l'esito dei test di copertura mostri una copertura	Amministrazione Contraente	§ 14.3

**CONSIP S.p.A.**

*Gara per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni*

tra mappa di copertura di dettaglio e Piano della Copertura	dichiarata nel Piano di Copertura; coerenza tra mappe di copertura di dettaglio e copertura dichiarata nel Piano di Copertura	diversa ed inferiore a quanto riportato nel Piano, o tale difformità emerga dalle mappe di copertura di dettaglio richieste dall'Amministrazione, sarà applicata una penale di Euro 20 per utenza, con un minimo di euro 500.		
Tempo di consegna apparato riparato/sostitutivo per manutenzione	10 giorni, o valore V dichiarato dal Fornitore, se migliorativo	Per ciascun terminale riparato/sostituito in ritardo, Euro 10,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 10.3.1
Tempo di consegna SIM sostitutiva per manutenzione	4 giorni, o valore V dichiarato dal Fornitore, se migliorativo	Per ciascuna SIM sostituita in ritardo, Euro 10,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 10.3.1
Tempo di consegna apparato sostitutivo per furto/smarrimento	7 giorni, o valore V dichiarato dal Fornitore, se migliorativo	Per ciascun apparato sostituito in ritardo, Euro 10,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 10.3.2
Tempo di consegna SIM sostitutiva per furto/smarrimento	4 giorni, o valore V dichiarato dal Fornitore, se migliorativo	Per ciascuna SIM sostituita in ritardo, Euro 10,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 10.3.2
Ritardata o mancata informazione da parte del Fornitore di Ordinativo non valido	2 giorni lavorativi	Per ciascuna ritardata o mancata informazione, Euro 30 per ogni giorno di ritardo, con un massimo di Euro 300	Amministrazione Contraente	§ 12
Tempo di consegna degli apparati e SIM e attivazione dei servizi per prima attivazione	Tempi previsti nella sezione 12.1, per le varie casistiche ivi indicate	Per ogni giorno di ritardo nel concludere le attività di prima attivazione (inclusive della consegna di SIM ed eventuali apparati), Euro 5,00 per ogni utenza soggetta al disservizio	Amministrazione Contraente	§ 12.1
Tempo di consegna degli apparati e SIM e attivazione dei servizi per attivazioni successive	Tempi previsti nella sezione 12.2, per le varie casistiche ivi indicate	Per ogni giorno di ritardo nel concludere le attività di attivazione (inclusive della consegna di SIM ed eventuali apparati), Euro 5,00 per ogni utenza soggetta al disservizio	Amministrazione Contraente	§ 12.2
Tempo di consegna apparato e/o accessori (successivamente alla richiesta di attivazione dell'utenza)	20 giorni	Euro 5,00 per ogni giorno di ritardo, per ogni apparato/accessorio oggetto di ritardata consegna	Amministrazione Contraente	§ 12.3
Tempo di attivazione del servizio di dual billing (richiesta via fax)	5 giorni	Euro 15,00 per ogni giorno di ritardo, per ogni utenza soggetta al disservizio	Amministrazione Contraente	§ 12.4
Tempo di attivazione del servizio di dual billing (richiesta via web)	48 ore	Euro 15,00 per ogni giorno di ritardo, per ogni utenza soggetta al disservizio	Amministrazione Contraente	§ 12.4
Tempo di variazione dei profili	5 giorni (via Fax); 48 ore (via web ovvero via Contact Center)	Euro 15,00 per ogni giorno di ritardo, per ogni utenza soggetta al disservizio	Amministrazione Contraente	§ 12.5
Tempo di attivazione del servizio di accesso alla LAN/Intranet via Internet	45 giorni	Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 12.7
Tempo di attivazione del servizio di accesso diretto alla LAN/Intranet	60 giorni	Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 12.7

**CONSIP S.p.A.**

*Gara per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni*

Tempo di attivazione/disattivazione casella di posta elettronica con richiesta via fax	5 giorni	Euro 3,00 per ogni giorno di ritardo, per ogni casella di posta elettronica attivata in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 12.8
Tempo di attivazione/disattivazione casella di posta elettronica con richiesta via web	48 ore	Euro 3,00 per ogni giorno di ritardo, per ogni casella di posta elettronica attivata in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 12.8
Tempo di attivazione del servizio di push e-mail con sw sul server dell'Amministrazione	45 giorni	Per ogni utenza soggetta a ritardata attivazione del servizio, Euro 5,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 12.8
Tempo di attivazione del servizio di push e-mail senza sw sul server dell'Amministrazione	30 giorni	Per ogni utenza soggetta a ritardata attivazione del servizio, Euro 5,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 12.8
Tempo di attivazione del servizio di messaggistica sms di base dalla data dell'ordine di un pacchetto di traffico	10 giorni	Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 12.9
Tempo di attivazione del servizio di messaggistica avanzata via sms senza collegamento diretto	45 giorni	Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 12.9
Tempo di attivazione del servizio di messaggistica avanzata via sms con collegamento diretto	60 giorni	Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 12.9
Tempo di consegna e attivazione doppia SIM	10 giorni	Per ogni doppia SIM consegnata in ritardo, Euro 5,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 12.10
Tempo di consegna e attivazione SIM Machine-to-Machine	10 giorni	Per ogni SIM Machine to Machine consegnata in ritardo, Euro 5,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 12.10
Tempo di sostituzione apparato difettoso alla consegna	7 giorni	Per ogni apparato sostituito in ritardo, Euro 10,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 12.12
Tempo di sostituzione SIM difettosa alla consegna	5 giorni	Per ogni SIM sostituita in ritardo, Euro 10,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 12.12
Percentuale di accessibilità al servizio voce	Valore V dichiarato dal Fornitore	Euro 3,00 al giorno per utenza dell'Amministrazione, a partire dal giorno in cui si è verificata una percentuale di accessibilità al servizio inferiore al valore dichiarato dal Fornitore, con un minimo di Euro 10,00 al giorno, fino alla data di ripristino del valore dichiarato	Amministrazione Contraente	§ 4.6
Percentuale di mantenimento della connessione voce	Valore V dichiarato dal Fornitore	Euro 3,00 al giorno per utenza dell'Amministrazione, a partire dal giorno in cui si è verificata una percentuale di mantenimento della connessione voce inferiore al valore dichiarato dal Fornitore,	Amministrazione Contraente	§ 4.6

**CONSIP S.p.A.**

*Gara per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni*

		con un minimo di Euro 10,00 al giorno, fino alla data di ripristino del valore dichiarato		
Call set-up time	Valore V dichiarato dal Fornitore	Euro 3,00 al giorno per utenza dell'Amministrazione, a partire dal giorno in cui si è verificato un call set-up time superiore al valore dichiarato dal Fornitore, con un minimo di Euro 10,00 al giorno, fino alla data di ripristino del valore dichiarato	Amministrazione Contraente	§ 4.6
Percentuale di Consegna SMS	Valore V dichiarato dal Fornitore	Euro 3,00 al giorno per utenza dell'Amministrazione, a partire dal giorno in cui si è verificata una percentuale di consegna SMS inferiore al valore dichiarato dal Fornitore, con un minimo di Euro 10,00 al giorno, fino alla data di ripristino del valore dichiarato	Amministrazione Contraente	§ 4.6
Qualità del servizio dati	Valori degli indicatori di qualità indicati dal Fornitore in risposta alla sezione 6.3	Per ogni indicatore di qualità peggiorativo rispetto al valore garantito dal Fornitore in sede di offerta tecnica, Euro 3,00 al giorno per utenza dell'Amministrazione, a partire dal giorno in cui si è verificato il peggioramento, con un minimo di Euro 10,00 al giorno, fino alla data di ripristino del valore dichiarato	Amministrazione Contraente	§ 6.3
Qualità dei servizi di messaggistica SMS di base – Tempo massimo di consegna degli SMS ai destinatari	Valore V dichiarato dal Fornitore	Euro 50,00 al giorno, fino alla data di ripristino del valore dichiarato	Amministrazione Contraente	§ 7.1.1
Qualità dei servizi di messaggistica SMS avanzati	Valori degli indicatori di qualità indicati dal Fornitore in risposta alla sezione 7.1.2	Euro 50,00 al giorno, per ogni indicatore di qualità rilevato come peggiorativo rispetto al valore garantito dal Fornitore nell'offerta tecnica, fino alla data di ripristino del valore dichiarato	Amministrazione Contraente	§ 7.1.2
Qualità dei servizi di push e-mail	Valori degli indicatori di qualità indicati dal Fornitore in risposta alla sezione 7.2.2	Euro 50,00 al giorno, per ogni indicatore di qualità rilevato come peggiorativo rispetto al valore garantito dal Fornitore nell'offerta tecnica, fino alla data di ripristino del valore dichiarato	Amministrazione Contraente	§ 7.2.2
Tempo di attesa netto per il servizio telefonico di Customer Care (sec)	30 sec, ovvero valore V dichiarato dal Fornitore, se migliorativo	Per ciascuna rilevazione effettuata dall'Amministrazione secondo quanto previsto nella sezione 10.1.2, che evidenzia tempi di attesa superiori a quelli previsti, sarà applicata la seguente penale: per ogni secondo di aumento rispetto al valore dichiarato sarà applicata una penale pari a Euro 50,00, con un massimo di euro 500,00	Amministrazione Contraente	§ 10.1.2
Tempo di risposta alle richieste via fax e/o via e-mail (con l'eccezione di quelle relative alle variazioni dei profili di abilitazione)	5 giorni o valore V dichiarato dal concorrente, se migliorativo	Per ogni risposta fornita in ritardo, Euro 10,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 10.1.2
Sospensione o riduzione del servizio di fonìa o		Euro 10,00 al giorno per utenza a partire dal giorno in cui si è verificata la riduzione	Amministrazione Contraente	§ 3



**CONSIP S.p.A.**

*Gara per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni*

trasmissione dati in sede di Amministrazione precedentemente coperta, conseguente a variazioni della copertura del servizio		/sospensione, con un minimo di Euro 100,00 al giorno		
Sospensione dei servizi in <i>roaming</i> internazionale nelle Nazioni coperte dai dichiarati accordi di <i>roaming</i> internazionale		Euro 5,00 al giorno e per Utenza dell'Amministrazione oggetto del disservizio, con un minimo di Euro 50,00	Amministrazione Contraente	§ 3.6
Tempi di realizzazione servizi temporanei di rete	Valore T (espresso in giorni) dichiarato dal Fornitore in sede di offerta tecnica	Euro 500,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 3.5
Tempi di realizzazione coperture ad hoc	Valore T (espresso in giorni) dichiarato dal Fornitore in sede di offerta tecnica	Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 3.5
Tempo di rilascio dell'applicazione web per il supporto gestionale e amministrativo	30 giorni dalla data di attivazione della convenzione	Euro 500,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 10.2
Risposta scritta del Referente del Fornitore alla segnalazione di problema irrisolto	7 giorni	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	§ 10.5
Risposta scritta del Responsabile del Servizio alle richieste dell'Amministrazione Aggiudicatrice	5 giorni lavorativi	Euro 50,00 per ogni giorno di ritardo, per ciascuna risposta scritta inviata in ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 15.2
Ritardo di fatturazione	45 giorni successivi alla chiusura del bimestre di riferimento, ovvero tempo V dichiarato dal Fornitore se inferiore a 45	Euro 10,00 per ogni giorno di ritardo, per ciascuna fattura inviata in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 11.4
Tempo di gestione dei reclami sulla fatturazione	45 giorni, ovvero valore V dichiarato dal Fornitore se inferiore a 45	Per ciascun reclamo sulla fatturazione gestito in ritardo, Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 11.4
Errata fatturazione		In caso l'Amministrazione rilevi errori di fatturazione, sarà applicata per ogni singola fattura errata una penale di Euro 100,00	Amministrazione Contraente	§ 11.1
Accuratezza della Fatturazione	0,5%, o valore V dichiarato dal Fornitore	Euro 2.000,00 per ogni semestre in cui l'indicatore dell'accuratezza della fatturazione è rilevato come peggiorativo rispetto al valore indicato dal Fornitore in sede di offerta tecnica	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 11.4
Invio dei Flussi DataMart all'Amministrazione Aggiudicatrice	15 di ogni mese	Euro 300,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 11.3
Percentuale massima di record scartati dal Sistema	10 %	Per ciascuna tipologia di flusso e per ciascun mese di riferimento, Euro 120,00 per ogni punto	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 11.4

**CONSIP S.p.A.**

*Gara per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni*

---

Data Mart, per ciascuna tipologia di flusso e per ciascun mese di riferimento		percentuale di record scartati, eccedente la soglia del 10%		
---	--	---	--	--

**17. VALUTAZIONE DELLE OFFERTE**

L'offerta economicamente più vantaggiosa verrà individuata attribuendo alle offerte tecniche ed economiche i punteggi massimi di seguito riportati

	<b>Punteggio</b>
Offerta Tecnica	40
Offerta Economica	60

**17.1 Offerta tecnica**

L'Offerta Tecnica deve obbligatoriamente essere contenuta nella busta "B" - "Gara per l'affidamento dei servizi di telefonia mobile per le Pubbliche Amministrazioni - Offerta Tecnica" e dovrà contenere un indice completo del proprio contenuto, nonché, a pena di esclusione dalla gara, una Relazione Tecnica. Quest'ultima dovrà corrispondere, nel contenuto e nell'articolazione delle informazioni, alle sezioni da 2 a 16 del presente Capitolato, con relative sottosezioni, più un'introduzione conforme alle sezione 1.1 dello stesso Capitolato. Si richiede di mantenere la numerazione dei vari paragrafi del presente documento. In particolare, la Relazione Tecnica deve contenere tutte le tabelle richieste nelle predette sezioni del Capitolato Tecnico. La Relazione Tecnica deve altresì obbligatoriamente contenere, nella forma che il concorrente riterrà più opportuna (integrata nel testo della Relazione o come allegato alla stessa), il Piano della Copertura (rif. § 3) e il Piano della Qualità (rif. § 13).

Sarà apprezzata una descrizione dettagliata ed esauriente, ma allo stesso tempo sintetica, di quanto richiesto nel Capitolato.

Nei casi in cui il presente documento non specifichi in modo univoco le modalità di fornitura di un particolare servizio o di un suo elemento, il concorrente dovrà evidenziare nella Relazione Tecnica le modalità che intende adottare per la fornitura di quel servizio o del suo elemento.

In caso di raggruppamenti e/o consorzi di imprese, dovranno essere specificati i servizi di specifica competenza di ciascuna impresa raggruppata o raggruppanda o consorziata.

Alla documentazione dovrà essere allegato anche un CD-ROM contenente il documento di Offerta Tecnica ed eventuali allegati, in un formato a scelta tra PDF e MS Word. Le tabelle, di cui al paragrafo 3 del presente Capitolato Tecnico, contenute nel Piano della Copertura della Relazione Tecnica, dovranno essere fornite anche in formato excel..

L'Offerta Tecnica potrà contenere ogni altra documentazione di carattere tecnico che il concorrente ritenga opportuno presentare; qualora la predetta documentazione dovesse contenere qualsivoglia indicazione (diretta o indiretta) di carattere economico, questa deve obbligatoriamente essere eliminata con qualsiasi mezzo utile.

La Relazione Tecnica, comprensiva di Piano della Copertura e Piano della Qualità, dovrà essere redatta in lingua italiana; l'eventuale ulteriore documentazione presentata dal concorrente nell'Offerta Tecnica, potrà essere in lingua italiana o inglese.

La Relazione Tecnica, comprensiva del Piano della Qualità ma ad eccezione del Piano della Copertura, dovrà essere composta da un numero massimo di 600 pagine (carattere minimo Arial 10 pt o Times New Roman 11 pt, interlinea singola).

La valutazione dell'Offerta Tecnica sarà effettuata assegnando, a ciascuna sua parte, dei punteggi parziali variabili tra zero e i punteggi massimi indicati in Tabella 11, in ragione della rispondenza, ricchezza, completezza e chiarezza documentale delle soluzioni riportate, rispetto alle specifiche indicate nel presente Capitolato Tecnico.

Tabella 11

<b>Descrizione</b>	<b>Punteggio massimo</b>	
Riepilogo dei dati di copertura (sez. 3.4)	<b>5</b>	
- blocco 1 della Tabella 4		1,5
- blocco 2 della Tabella 4		0,2
- blocco 3 della Tabella 4		0,1
- blocco 4 della Tabella 4		0,4
- blocco 5 della Tabella 4		0,6
- blocco 6 della Tabella 4		0,1
- blocco 7 della Tabella 4		0,4
- blocco 8 della Tabella 4		0,6
- blocco 9 della Tabella 4		1,1
Servizi temporanei di rete e coperture ad hoc (sez. 3.5)	<b>1,5</b>	
Requisiti per il <i>Roaming</i> Internazionale (sez. 3.6)	<b>0,5</b>	
RPV e profili di abilitazione (sez. 4.4)	<b>1</b>	
Distinzione dei servizi fruiti a titolo personale (sez. 4.5)	<b>1,5</b>	
Qualità del servizio voce e SMS (sez. 4.6)	<b>2</b>	
- valutazione della Tabella 5, secondo le formule riportate nel seguito, e con i		1,6

sotto-punteggi massimi della Tabella 12		
- valutazione dell'accuratezza e completezza della descrizione delle modalità di misurazione e condizioni di verifica previste dal concorrente		0,4
<b>c.d. Servizi fisso – mobile (sez. 5)</b>	<b>0,5</b>	
Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione (sez. 6.2)	<b>1</b>	
Qualità del servizio dati (sez. 6.3)	<b>1,6</b>	
Servizi di Messaggistica SMS di base (sez. 7.1.1)	<b>1</b>	
- valutazione della Tabella 6, secondo le formule riportate nel seguito, e con i sotto-punteggi massimi della Tabella 13		0,3
- valutazione delle caratteristiche del servizio offerto (funzionalità, architettura, flessibilità, etc)		0,7
<b>Servizi di Messaggistica SMS avanzati (sez. 7.1.2)</b>	<b>2</b>	
- ricchezza funzionale degli applicativi descritti, ed applicabilità alle esigenze delle Amministrazioni		1,7
- parametri di qualità definiti e garantiti dal concorrente		0,3
<b>Servizi di base di Posta Elettronica in mobilità (sez. 7.2.1)</b>	<b>0,4</b>	
<b>Servizi di "push e-mail" (sez. 7.2.2)</b>	<b>3</b>	
- ricchezza funzionale delle soluzioni offerte, flessibilità di scelta offerta alle Amministrazioni		2,5
- parametri di qualità definiti e garantiti dal concorrente		0,5
<b>Caratteristiche delle SIM e funzioni associate (sez. 9.1.1)</b>	<b>0,5</b>	
<b>Terminali radiomobili - Caratteristiche della fornitura (sez. 9.2.1)</b>	<b>4</b>	
- categoria top		0,8
- categoria intermedia		1
- categoria base (ad eccezione delle schede PCMCIA)		1
- schede PCMCIA		0,6
- categoria speciale		0,6
<b>Customer Care e Contact Center per le Amministrazioni (sez. 10.1.1)</b>	<b>3</b>	

Qualità dei servizi di Customer Care (sez. 10.1.2) – valutazione della Tabella 7, secondo le formule riportate nel seguito, e con i sotto-punteggi massimi della Tabella 14	<b>1</b>	
Interfaccia <i>web</i> per il supporto gestionale e amministrativo (sez. 10.2)	<b>1,5</b>	
Assistenza e manutenzione (sez. 10.3), escluse le successive sotto-sezioni 10.3.1 e 10.3.2	<b>1</b>	
Manutenzione degli apparati e delle SIM (sez. 10.3.1)	<b>1,8</b>	
- valutazione della Tabella 8, secondo le formule riportate nel seguito, e con i sotto-punteggi massimi della Tabella 15		1,2
- capillarità della reti di punti di assistenza		0,6
Servizio di assistenza nell'eventualità di Furto o smarrimento del radiomobile e SIM (sez. 10.3.2) – valutazione della Tabella 9, secondo le formule riportate nel seguito, e con i sotto-punteggi massimi della Tabella 16	<b>0,5</b>	
Servizi di sicurezza (sez. 10.4)	<b>0,4</b>	
Referenti del Fornitore per le Amministrazioni (sez. 10.5)	<b>2</b>	
Servizi di Fatturazione e di Rendicontazione per le Amministrazioni (sez. 11.1)	<b>0,8</b>	
Fatturazione diretta agli utenti (sez. 11.2)	<b>0,5</b>	
Qualità dei servizi di fatturazione e rendicontazione (sez. 11.4) – valutazione della Tabella 10, secondo le formule riportate nel seguito, e con i sotto-punteggi massimi della Tabella 17	<b>1,5</b>	
PIANO DELLA QUALITÀ (sez. 13)	<b>0,5</b>	

I punteggi relativi alle sopra citate tabelle (da Tabella 5 a Tabella 10) verranno calcolati come segue:

1. Nel caso in cui nella colonna "F" della tabella sia indicata la lettera C (grandezza il cui aumento indica migliore qualità)

$$P_x = P_{\max} (v_x - Sm)/(SM-Sm), \text{ se } v_x > Sm$$

$$P_x = 0, \text{ se } v_x \leq Sm$$

$$P_x = P_{\max} \text{ se } v_x \geq SM$$

2. Nel caso in cui nella colonna "F" della tabella sia indicata la lettera D (grandezza la cui diminuzione indica migliore qualità)

$$P_x = P_{\max} (SM - v_x) / (SM - Sm), \text{ se } v_x < SM$$

$$P_x = 0, \text{ se } v_x \geq SM$$

$$P_x = P_{\max} \text{ se } v_x \leq Sm$$

Dove

$v_x$  = risposta del concorrente relativa al parametro V valutato (e da lui inserito nella colonna V)

$P_x$  = punteggio assegnato all'occorrenza del parametro valutato

SM= valore di soglia massima

Sm= valore di soglia minimo

Tabella 12 – Punteggi massimi previsti per i parametri di cui alla Tabella 5

Descrizione	Punteggio massimo $P_{\max}$
Percentuale di mantenimento della connessione (%)	0,5
Percentuale di accessibilità al servizio (%)	0,5
Call Set-up Time (secondi)	0,3
Percentuale di consegna SMS (%)	0,3

Tabella 13 – Punteggio massimo previsto per il parametro di cui alla Tabella 6

Descrizione	Punteggio massimo $P_{\max}$
Tempo massimo di consegna degli SMS ai destinatari	0,3

Tabella 14 – Punteggi massimi previsti per i parametri di cui alla Tabella 7

Descrizione	Punteggio massimo $P_{\max}$
Tempo di attesa netto per il servizio di <i>customer care</i> telefonico	0,5
Tempo di risposta alle richieste via fax e/o e-mail	0,5

Tabella 15 – Punteggi massimi previsti per i parametri di cui alla Tabella 8

Descrizione	Punteggio massimo $P_{max}$
Consegna degli apparecchi – casi 1 e 2	0,6
Consegna delle SIM – caso 2	0,6

Tabella 16 – Punteggi massimi previsti per i parametri di cui alla Tabella 9

Descrizione	Punteggio massimo $P_{max}$
Consegna del terminale sostitutivo	0,25
Consegna della SIM sostitutiva	0,25

Tabella 17 – Punteggi massimi previsti per i parametri di cui alla Tabella 10

Descrizione	Punteggio massimo $P_{max}$
Ritardo di fatturazione	0,5
Tempo di gestione dei reclami sulla fatturazione	0,5
Accuratezza della fatturazione	0,5

I valori risultanti dal calcolo delle formule saranno riportati fino alla seconda cifra decimale, con arrotondamento al decimale superiore se la terza cifra decimale è 6 o maggiore.

## 17.2 Offerta economica

L'Offerta Economica **deve obbligatoriamente** essere contenuta nella busta "C" - "Gara per la prestazione dei servizi di telefonia mobile per le Amministrazioni" e dovrà essere presentata mediante una Dichiarazione d'Offerta, in regolare bollo, conforme al facsimile allegato al Disciplinare di gara (Allegato 3).

L'Offerta Economica **deve obbligatoriamente** essere redatta compilando necessariamente in ogni loro parte tutte le Tabelle di seguito riportate. Non sono ammesse, a pena di esclusione dalla gara, modifiche, compilazioni parziali, varianti o integrazioni alle Tabelle esposte, anche nella forma di annotazioni.

In allegato alla Dichiarazione d'offerta dovrà essere presentata una dichiarazione, sottoscritta dal legale rappresentante del concorrente, che attesti il prezzo di vendita al dettaglio di ciascun apparato mobile offerto, nonché il prezzo di vendita al dettaglio degli accessori, di cui al paragrafo 9.2.3 del Capitolato Tecnico.



I prezzi dovranno essere specificati in Euro, nelle Tabelle di rispettiva competenza e comunque al netto di IVA. In caso di discordanza tra i valori in lettere e quelli in cifre, sarà scelto il valore in lettere .

I pesi riportati nelle Tabelle sono basati su stime quantitative sull'utilizzo dei servizi nell'ambito dell'intera durata della Convenzione, effettuate al meglio delle possibilità e conoscenze attuali sui presunti profili di uso dei servizi da parte delle Amministrazioni. Si sottolinea che i pesi indicati rappresentano una misura quantitativa del volume dei servizi fruiti, proiettata sulla durata complessiva dei contratti attivati nel periodo di vigenza della Convenzione, e che tali pesi tengono conto di fenomeni di gradualità delle richieste di attivazione dei servizi. Tali valori sono utilizzati come meccanismo deterministico per il confronto delle offerte economiche, e non sono in alcun modo impegnativi circa l'effettiva diffusione dei servizi e i relativi consumi nell'ambito della Convenzione.

I volumi di traffico di riferimento per il calcolo del valore complessivo dell'offerta economica del concorrente sono determinati al meglio delle conoscenze oggi disponibili. Essi pertanto assumono soltanto un valore di riferimento e non sono in alcun modo impegnativi per l'Amministrazione Aggiudicatrice e per le Amministrazioni contraenti.

Il calcolo della "SpesaTabellaX", si ottiene sommando i prodotti tra ogni voce di prezzo C e il relativo peso P riportati nella relativa Tabella X, secondo la formula:

$$SpesaTabellaX = \sum_i P_i \times C_i$$

dove *i* identifica le righe della specifica Tabella,  $P_i$  è il peso indicato nella riga *i*-esima, e  $C_i$  il relativo prezzo offerto..

In ogni tabella sotto riportata i canoni indicati sono da intendersi comprensivi di ogni onere e prestazione di cui al presente Capitolato (attivazione, trasferimento, su richiesta delle Amministrazioni, alla Convenzione di SIM intestate all'Amministrazione e/o al personale delle medesime Amministrazioni/Enti preesistenti alla data della stipula, fornitura dei radiomobili, manutenzione dei medesimi apparati radiomobili e delle SIM, servizi di fatturazione e rendicontazione, servizi Web e quant'altro), salvo espressamente specificato.

Nessun canone è dovuto al fornitore per la fornitura delle SIM.

Per i servizi richiesti nel presente Capitolato e per ogni ulteriore servizio aggiuntivo proposto dal concorrente in sede di offerta non è previsto alcun canone o tariffa aggiuntiva. Tutti i servizi

saranno retribuiti secondo il piano tariffario delle tabelle sotto riportate: tale piano rappresenta pertanto l'unica modalità di remunerazione per i servizi resi a fronte del presente capitolato.

Per ciascuna utenza le voci di costo indicate andranno contabilizzate bimestralmente; nel primo bimestre di attivazione del servizio la fatturazione sarà effettuata sulla base degli effettivi giorni di utilizzo.

Tasse ed imposte, quali la tassa di concessione governativa, ove applicabile, e l'IVA, non devono essere indicate nelle tabelle.

I servizi forniti al personale dipendente (c.d. *dual billing*) dovranno essere addebitati al dipendente dell'Amministrazione alle stesse condizioni riportate nelle tabelle seguenti. Laddove è prevista una diversa tariffa per la direttrice "RPA" e "Off Net", la tariffazione al dipendente dovrà avvenire alla tariffa "Off Net".

La Tabella che segue stabilisce in modo univoco il riferimento tra le voci tariffarie successivamente esposte e le sezioni del presente capitolato.

Tabella 18

Descrizione	Riferimento Capitolato	Note per compilazione
Tabella 19 - <i>SERVIZI DI TELEFONIA, SMS/MMS E FUNZIONI ASSOCIATE</i>	§ 4	<i>Compilare con quattro cifre decimali</i>
Tabella 20 - <i>SERVIZI DI RACCOLTA, INSTRADAMENTO E CONSEGNA DEL TRAFFICO INTERNO DELL'AMMINISTRAZIONE DIRETTO VERSO RETE MOBILE (c.d. Servizio fisso – mobile)</i>	§ 5	<i>Traffico: Compilare con quattro cifre decimali</i>  <i>Canoni: Compilare con due cifre decimali</i>
Tabella 21 - <i>SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI</i>	§ 6	<i>Traffico: Compilare con quattro cifre decimali</i>  <i>Canoni: Compilare con due cifre decimali</i>

Tabella 22 - SERVIZI DI MESSAGGISTICA E POSTA ELETTRONICA IN MOBILITA'	§ 7	Compilare con due cifre decimali
Tabella 23 - TERMINALI RADIOMOBILI	§ 9	Compilare con due cifre decimali
Tabella 24 - ACCESSORI	§ 9.2.3	Compilare senza decimali

**SERVIZI DI TELEFONIA, SMS/MMS E FUNZIONI ASSOCIATE**

Ai fini della compilazione della Tabella 19 per "Traffico di RPA", ove RPA sta per "Rete mobile della Pubblica Amministrazione", si intende il traffico (voce o SMS) diretto ad utenze radiomobili in Convenzione appartenenti alla medesima Amministrazione. Il "Traffico Off Net" è costituito da tutto il restante traffico diretto verso utenze mobili italiane non incluse nella precedente classe RPA.

Nell'impiego effettivo delle tariffe indicate l'addebito **dovrà** essere effettuato utilizzando i secondi di durata effettiva della conversazione, sui quali sarà applicata la tariffa ottenuta dividendo per 60 quelle indicate in Tabella 19, ove sono espresse tariffe al minuto. Non è pertanto previsto il cosiddetto "scatto alla risposta".

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 Off Net.

Il traffico Fax dovrà essere tariffato come traffico di fonia mobile-fisso.

Il servizio di audioconferenza 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).

Tabella 19

<i>Descrizione</i>	<i>Prezzo in Euro</i>	<i>Peso</i>
<i>Traffico di RPA (prezzo al minuto)</i>		255.745.700
<i>Traffico off-net verso rete mobile (prezzo al minuto)</i>		1.090.284.300

Traffico verso rete fissa (prezzo al minuto)		423.507.000
Verso internazionale area 1 (1) (prezzo al minuto)		5.932.381
Verso internazionale area 2 (2) (prezzo al minuto)		2.603.419
Chiamate originate in area 1 (prezzo al minuto)		17.064.771
Chiamate originate in area 2 (prezzo al minuto)		5.259.629
Chiamate ricevute in area 1 (prezzo al minuto)		9.950.116
Chiamate ricevute in area 2 (prezzo al minuto)		3.181.884
Verso utenze Satellitari (prezzo al minuto)		24.432
Verso segreteria telefonica (prezzo al minuto)		15.824.060
SMS RPA (prezzo del singolo SMS)		24.950.800
SMS Off Net (prezzo del singolo SMS)		106.369.200
Invio di un SMS dall'estero (prezzo del singolo SMS)		1.759.688
Videochiamata (prezzo al minuto)		1.877.876
Messaggi MMS (prezzo del		1.759.688

singolo MMS)		
--------------	--	--

NOTA: "Verso internazionale area 1 e 2" si intendono chiamate originate da una utenza mobile oggetto della Convenzione situato in Italia e terminate su apparati di rete fissa o utenze mobili del Paese ricevente. Analogamente "da internazionale area 1 e 2" si intendono chiamate originate da utenze mobili della convenzione temporaneamente in Paesi dell'area 1 o 2 e terminate in Italia su rete fissa o mobile o all'estero. Per "ricevute in area 1 e 2" si intende la quota parte addebitata al terminale ricevente se questo si trova all'estero. .

**Legenda**

- (1) area 1: Austria, Belgio, Canada, Croazia, Danimarca, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Lussemburgo, Norvegia, Paesi Bassi, Portogallo, Regno Unito, Spagna, Slovenia, Stati Uniti d'America, Svezia, Svizzera.
- (2) area 2: Tutti gli altri Paesi.

SERVIZI DI RACCOLTA, INSTRADAMENTO E CONSEGNA DEL TRAFFICO INTERNO DELL'AMMINISTRAZIONE DIRETTO VERSO RETE MOBILE (c.d. Servizio fisso – mobile)  
Ai fini della compilazione della Tabella 20 per "Traffico di RPA", ove RPA sta per "Rete mobile della Pubblica Amministrazione", si intende il traffico fisso-mobile diretto ad utenze radiomobili in Convenzione appartenenti alla medesima Amministrazione. Il "Traffico Off Net" è costituito da tutto il restante traffico fisso-mobile diretto verso utenze mobili italiane non incluse nella precedente classe RPA.

Le stesse tariffe (sia RPA, sia Off Net) saranno applicate sia nel caso di CS/CPS, sia di erogazione del servizio in accesso diretto alla rete del Fornitore. Nel secondo caso, sarà corrisposto al Fornitore anche il canone delle linee di cui alla seguente tabella.

Nell'impiego effettivo delle tariffe indicate l'addebito **dovrà** essere effettuato utilizzando i secondi di durata effettiva della conversazione, sui quali sarà applicata la tariffa ottenuta dividendo per 60 quelle indicate in Tabella 20, ove sono espresse tariffe al minuto. Non è pertanto previsto il cosiddetto "scatto alla risposta".

Tabella 20

Descrizione	Prezzo In Euro	Peso
Traffico di RPA (prezzo al minuto)		2.849.175

Traffico Off Net (prezzo al minuto)		54.134.325
Canone connessione diretta 2 Mbps tra Sedi dell'Amministrazione e Rete Mobile del Fornitore (modalità 2 della sez. 5.1) (canone mensile)		1.319
Canone connessione diretta 256 Kbps tra Sedi dell'Amministrazione e Rete Mobile del Fornitore (modalità 2 della sez. 5.1) (canone mensile)		791

**SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI**

Per i "Servizi di Trasmissione Dati" sono previsti diversi piani tariffari:

1. canone mensile di tipo *flat* per la trasmissione/ricezione dei dati fino a 500Mbyte al mese. Per le utenze associate a questo piano tariffario, non è previsto alcun addebito per il consumo, fino ad un soglia di 500 Mbyte al mese. Viceversa, per ciascun mese in cui verrà superata detta soglia, sarà corrisposto, in aggiunta al canone, un importo pari al numero di Mbyte eccedenti la soglia, moltiplicato per la corrispondente tariffa a consumo di cui al successivo punto 3;
2. canone mensile di tipo *flat* per la trasmissione/ricezione dei dati fino a 10Gbyte al mese. Per le utenze associate a questo piano tariffario, non è previsto alcun addebito per il consumo, fino ad un soglia di 10Gbyte al mese. Viceversa, per ciascun mese in cui verrà superata detta soglia, sarà corrisposto, in aggiunta al canone, un importo pari al numero di Mbyte eccedenti la soglia, moltiplicato per la corrispondente tariffa a consumo di cui al successivo punto 3;
3. tariffa a consumo, vale a dire per Mbyte scambiato.

Per quanto riguarda l'accesso alla propria LAN/Intranet, le Amministrazioni saranno libere di adottare la modalità di accesso (connessione internet o connessione dedicata), con o senza noleggio del CPE, più consona alle proprie necessità e pertanto le opzioni della tabella saranno adottate secondo necessità.

Il traffico sviluppato in situazione di roaming internazionale è tariffato secondo la corrisponde riga della tabella seguente.

Il servizio di trasmissione dati GSM CSD, se offerto dal Fornitore in caso di indisponibilità di bit rate superiori, sarà tariffato secondo la tariffa verso rete fissa di cui alla Tabella 19.

Tabella 21

<i>Descrizione</i>	<i>Prezzo in Euro</i>	<i>Peso</i>
<i>Canone di tipo "flat" per la trasmissione dei dati fino a 500 Mbyte/mese (canone mensile)</i>		656.600
<i>Canone di tipo "flat" per la trasmissione dei dati fino a 10 GByte/mese (canone mensile)</i>		525.280
<i>Traffico in Mbyte (prezzo per Mbyte, sia per tariffa a consumo, sia per superamento delle soglie relative alle tariffe flat)</i>		5.252.800
<i>Traffico in Mbyte in area 1 (prezzo per Mbyte)</i>		325.017
<i>Traffico in Mbyte in area 2 (prezzo per Mbyte)</i>		108.339
<i>Canone connessione diretta 2 Mbps tra Sedi dell'Amministrazione e Rete Mobile del Fornitore (modalità 2 della sez. 6.2) (canone mensile)</i>		1.466
<i>Canone connessione diretta 256 Kbps tra Sedi dell'Amministrazione e Rete Mobile del Fornitore (modalità 2 della sez. 6.2) (canone</i>		879

<i>mensile)</i>		
<i>Canone di noleggio e manutenzione CPE presso Sedi dell'Amministrazione (canone mensile)</i>		2.345

**SERVIZI DI MESSAGGISTICA E POSTA ELETTRONICA IN MOBILITA'**

Il servizio di messaggistica SMS di base è tariffato a pacchetti di SMS.

Il Fornitore dovrà comunicare al Responsabile dell'Amministrazione il raggiungimento del 70% della entità del pacchetto acquistato. In mancanza di tale comunicazione, e per 10 (dieci) giorni solari dopo l'adempimento della stessa, il Fornitore dovrà continuare a garantire l'erogazione del servizio, anche dopo l'esaurimento del pacchetto, alle tariffe previste nella Tabella 19 per i singoli SMS RPA, ovvero SMS Off Net, con una riduzione del 10% (dieci per cento).

In caso di superamento del numero di messaggi previsti nel pacchetto richiesto, e qualora l'Amministrazione non volesse procedere all'acquisto di un nuovo pacchetto, scelto secondo le proprie esigenze, i singoli SMS in eccedenza saranno tariffati secondo quanto previsto nella Tabella 19 per i singoli SMS RPA, ovvero SMS Off Net.

I servizi di messaggistica SMS avanzati sono tariffati a pacchetti di SMS. Il Fornitore metterà a disposizione dell'Amministrazione ordinante i servizi (comprensivi della fornitura di applicativi e/o basi dati che qualificano il servizio e sono mantenuti dal Fornitore) senza alcun onere ulteriore rispetto al prezzo del pacchetto di 50.000 SMS relativo ai servizi di messaggistica SMS avanzati. Qualora nell'esercizio del servizio si esaurisca il quantitativo di 50.000 messaggi, la fornitura di pacchetti successivi di SMS sarà tariffata ai prezzi previsti per il servizio di messaggistica SMS di base, a seconda quindi del tipo di pacchetto scelto dall'Amministrazione (prime 4 righe della Tabella 22).

Per quanto riguarda il servizio di SMS avanzati, il concorrente dovrà prevedere che il collegamento tra 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 6.2 (caso n. 2). In tal caso, qualora l'Amministrazione scelga per l'erogazione del servizio attraverso tali connessioni dedicate, corrisponderà al Fornitore i canoni di dette connessioni, e dell'eventuale CPE richiesto, in aggiunta ai costi del servizio di messaggistica SMS avanzato.

Per ciò che concerne il servizio di base di posta elettronica in mobilità, non è previsto alcun addebito ulteriore rispetto al costo del traffico dati sviluppato, tariffato secondo quanto previsto



nella Tabella 21 (flat o a consumo, secondo il piano tariffario prescelto dall'Amministrazione), relativa ai servizi di trasmissione dati.

I canoni relativi ai servizi di push e-mail non includono il traffico dati sviluppato, che viene tariffato secondo quanto previsto nella Tabella 21. In altre parole, il traffico dati sviluppato dai servizi di push e-mail è compreso nel canone mensile flat per la trasmissione dati (nel caso in cui l'utenza in questione sia associata ad una modalità di tariffazione flat), oppure viene remunerato con il costo a Mbyte di cui alla predetta tabella (sia per la eventuale quota eccedente la soglia prevista per la tariffa flat, sia nel caso in cui l'utenza in questione sia associata alla modalità di tariffazione a consumo).

Per quanto riguarda il servizio di push e-mail collegato al server di posta elettronica dell'Amministrazione, il canone mensile previsto è da intendersi comprensivo del prezzo della licenza SW, nonché di ogni attività di installazione, configurazione, supporto e gestione.

Tabella 22

<i>Descrizione</i>	<i>Prezzo in Euro</i>	<i>Peso</i>
<i>Servizi di messaggistica SMS di base : pacchetto da 5.000 messaggi di RPA (prezzo del pacchetto)</i>		1.200
<i>Servizi di messaggistica SMS di base : pacchetto da 30.000 messaggi Off Net (prezzo del pacchetto)</i>		400
<i>Servizi di messaggistica SMS di base : pacchetto da 60.000 messaggi Off Net (prezzo del pacchetto)</i>		300
<i>Servizi di messaggistica SMS di base : pacchetto da 100.000 messaggi Off Net (prezzo del pacchetto)</i>		200

<i>Servizi di messaggistica SMS avanzati : pacchetto da 50.000 messaggi (prezzo del pacchetto comprensivo di applicativi e/o basi dati mantenuti dal Fornitore)</i>		200
<i>Canone per il servizio di push e-mail – modalità con installazione di software specifico su server dell'Amministrazione (canone mensile per utenza)</i>		130.007
<i>Canone per il servizio di push e-mail – modalità senza installazione di software specifico su server dell'Amministrazione (canone mensile per utenza)</i>		130.007

**SIM E TERMINALI RADIOMOBILI**

Si precisa che, come dettagliato nella sezione 12.3, sono previsti, per ogni categoria di apparati, due canoni mensili di noleggio e manutenzione, l'uno alternativo all'altro:

- a) canone mensile applicato nel caso in cui il servizio di noleggio e manutenzione abbia durata maggiore o uguale a 12 (dodici) mesi;
- b) canone mensile applicato nel caso in cui il servizio di noleggio e manutenzione abbia durata inferiore a 12 (dodici) mesi, e comunque maggiore di 6 (sei) mesi.

Tabella 23

<i>Descrizione</i>	<i>Canone mensile in Euro</i>	<i>Peso</i>
<i>SIM</i>		280.000

<i>Canone di noleggio e manutenzione degli apparati radiomobili di categoria TOP – durata maggiore o uguale a 12 mesi</i>		464.653
<i>Canone di noleggio e manutenzione degli apparati radiomobili di categoria Intermedia – durata maggiore o uguale a 12 mesi</i>		1.579.820
<i>Canone di noleggio e manutenzione degli apparati radiomobili di categoria Base – durata maggiore o uguale a 12 mesi</i>		2.230.334
<i>Canone di noleggio e manutenzione degli apparati radiomobili di categoria Speciale – durata maggiore o uguale a 12 mesi</i>		371.722
<i>Canone di noleggio e manutenzione degli apparati radiomobili di categoria TOP – durata inferiore a 12 mesi</i>		4.879
<i>Canone di noleggio e manutenzione degli apparati radiomobili di categoria Intermedia – durata inferiore a 12 mesi</i>		16.589
<i>Canone di noleggio e manutenzione degli apparati radiomobili di categoria Base</i>		23.419

– durata inferiore a 12 mesi		
Canone di noleggio e manutenzione degli apparati radiomobili di categoria Speciale – durata inferiore a 12 mesi		3.903

Per quanto riguarda gli accessori di cui alla sezione 9.2.3, il concorrente dovrà indicare nella seguente tabella lo sconto percentuale offerto su tutti gli accessori proposti.

Tabella 24

Accessori di cui alla sezione 9.2.3	ENTITÀ DELLO SCONTO CONCESSO SUI LISTINI PREZZI AL PUBBLICO DEI CONSUMATORI (%)

**VALORE DELL'OFFERTA ECONOMICA E RELATIVO PUNTEGGIO**

Il valore dell'offerta economica del Fornitore sarà calcolato sommando i valori "SpesaTabellaX" corrispondenti alle tabelle da Tabella 19 a Tabella 23. Cioè:

$$ValoreOffertaC = \sum_{X=19}^{23} SpesaTabellaX$$

Il relativo punteggio verrà calcolato, con due decimali, con la seguente formula:

Dove  $P_c$  rappresenta il punteggio economico assegnato all'offerta di ciascun concorrente

$$P_c = 60 \times \frac{(PrezzoBase - ValoreOffertaC)}{(PrezzoBase - PrezzoSogliaMin)}$$

PrezzoBase: importo base d'asta pari a Euro 175.000.000 (centosettantacinque milioni)

PrezzoSogliaMin: offerta minima prevista, determinata come 50% della base d'asta

ValoreOffertaC: è l'offerta economica presa in considerazione, cui attribuire il punteggio

Si precisa che ad offerte di importo inferiore od uguale al Prezzo Soglia Min. sarà attribuito il valore max di 60 punti.

### **17.3 Valutazione complessiva dell'offerta**

La valutazione complessiva dell'offerta è ottenuta sommando i punteggi acquisiti nelle valutazioni dell'offerta tecnica (sezione 17.1) e di quella economica (sezione 17.2)

Appendice al Capitolato Tecnico:

“Progetto Data Mart, Beni/servizi a consumo, Flussi dati di alimentazione del sistema, Versione 3”