

**CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC**

**ALLEGATO 2  
MODELLO DI RELAZIONE TECNICA**



## RELAZIONE TECNICA PER LA GARA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI TELEFONIA MOBILE PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

La Relazione Tecnica, come di seguito indicato, dovrà avere una numerazione dei paragrafi conforme a quella del Capitolato Tecnico così come meglio dettagliato nel seguito.

### 2.1 Architettura di rete

Descrizione dell’architettura di rete complessivamente messa a disposizione, per i servizi di fonia mobile e dati, per gli standard GPRS/EGPRS, UMTS, HSDPA/HSUPA, LTE ed LTE-Advanced, nelle componenti seguenti:

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

Descrizione degli accorgimenti adottati per garantire la QoS specifica e quella complessiva, nel caso in cui parti e/o servizi di rete siano offerti dal concorrente tramite operatori terzi (servizi in *roaming* o, più in generale, accordi con un operatore di rete mobile licenziatario).

### 2.2 FACOLTATIVO - Informazioni su politiche e misure di sostenibilità

Informazioni sui servizi e prodotti offerti, riguardanti l’approccio strategico adottato sui temi della sostenibilità e le principali misure di tutela ambientale e sociale applicate nella gestione/erogazione dei servizi e prodotti, anche in ottemperanza alla normativa vigente in materia, e relative in particolare a:

- Politiche di sostenibilità adottate nella gestione/erogazione del servizio/prodotto;
- Certificazioni/registrazioni ambientali e sociali esistenti (es. certificazione ISO 14001; Registrazione EMAS; certificazione SA8000);
- Procedure per il recupero/rigenerazione e smaltimento degli apparati usati;
- Iniziative a sostegno della produzione/approvvigionamento di energia da fonti rinnovabili;
- Policy e misure legate alla responsabilità sociale d’impresa principalmente riferite alle attività di back office (es. call center);
- Altre iniziative attivate sui temi della sostenibilità.

Tali informazioni, qualora fornite, non dovranno superare le 10 pagine, e potranno essere integrate attraverso uno o più tra i documenti aggiuntivi indicati nel capitolato tecnico, resi consultabili attraverso link a siti internet da indicare nella presente sezione della Relazione Tecnica, ovvero come documentazione aggiuntiva dell’Offerta



Tecnica, con le modalità descritte nel Disciplinare di gara.

### 3.1 Requisiti di copertura e dimensionamento di rete

Nel caso in cui la copertura sia garantita attraverso accordi con un operatore di rete mobile licenziatario (accordi di *roaming* oppure, nel caso in cui il concorrente sia un Operatore Mobile Virtuale, accordi per la messa a disposizione dell'infrastruttura dell'operatore mobile licenziatario), descrizione dettagliata di tali accordi, dettagliando:

- aspetti di interesse particolare quali Aree di Copertura (evidenziando quali tra le aree dettagliate nelle tabelle del Piano della Copertura siano coperte con rete propria e quali in virtù di accordi con altri Operatori);
- date di scadenza del contratto;
- qualità dei servizi e i parametri di *Service Level Agreement* forniti.

### 3.5 Requisiti per il roaming internazionale e satellitare

- Indicazione, per ciascuno dei 221 Paesi/Aree Geografiche elencati nella Tabella 4 del Capitolato Tecnico, del/degli Operatori con cui il concorrente abbia accordi di roaming, dei servizi resi disponibili agli utenti della convenzione (fonia, SMS/MMS, trasmissione dati) e delle tecnologie (GSM, GPRS, EGPRS, UMTS, HSDPA/HSUPA) utilizzate.
- Indicazione della/e rete/i satellitare/i con cui il concorrente garantisce il roaming, e relativa copertura geografica.

### 4.4 RPV e Profili di abilitazione

- Descrizione dettagliata delle soluzioni tecniche ed architetture offerte per la realizzazione delle Reti Private Virtuali, il cui modello di riferimento è illustrato in Figura 1 del Capitolato Tecnico.
- Nel caso la soluzione sia basata in parte o in tutto sulla "*SIM application toolkit*", 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.).
- Indicazione di tutti i profili di abilitazione al traffico che il concorrente renderà disponibili in convenzione, specificando se e quali servizi potranno essere disabilitati a livello di gruppo/RPV o singola utenza, ad esempio:
  - o videochiamata;
  - o SMS/MMS;



- *roaming* internazionale, precisando se sia possibile la disabilitazione del solo *roaming* dati mantenendo attivo il *roaming* voce.
- Eventuale dichiarazione di disponibilità del concorrente a definire ulteriori profili su richiesta dell'Amministrazione Aggiudicatrice.
- Indicazione di ogni ulteriori caratteristica utile a qualificare l'offerta in termini di flessibilità e ricchezza funzionale, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
  - possibilità di adattarsi alle più diverse dimensioni delle Amministrazioni;
  - possibilità di definire un piano di numerazione privato di tipo abbreviato per gli utenti appartenenti alla RPV;
  - possibilità di configurare regole automatiche che permettano di modificare, su base singola utenza o sottogruppo, il profilo di appartenenza in funzione dell'ora o del giorno di calendario (ad esempio al di fuori dell'orario lavorativo o nei festivi).
- Eventuale possibilità di fruire delle prestazioni di RPV anche in condizioni di *roaming* internazionale, specificando 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

- Descrizione delle modalità previste per la distinzione delle chiamate vocali effettuate dai dipendenti a titolo personale.
- Eventuale descrizione delle caratteristiche migliorative offerte:
  - 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, con descrizione delle modalità utilizzate per la distinzione degli SMS/MMS personali;
  - Estensione del *dual billing* ai servizi (voce ed eventualmente SMS/MMS) fruiti in *roaming* internazionale, specificando i Paesi nei quali la prestazione è garantita e con quali Operatori.

#### 5. SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI

- Descrizione degli eventuali limitazioni alla velocità di connessione per il solo traffico generato in applicazioni "*peer to peer*" e/o "*file sharing*", o



dichiarazione, quale caratteristica migliorativa, di assenza di limitazioni alla velocità massima.

## **5.2 Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione**

- Descrizione delle caratteristiche e delle architetture di erogazione del servizio, per entrambe le modalità di accesso previste nel capitolato tecnico (attraverso connessione internet, o mediante connessione dedicata). Per ciascuna delle modalità e delle architetture di erogazione del servizio offerte, è richiesto di illustrare quali siano i meccanismi utilizzati per garantire la sicurezza dell'accesso.
- Descrizione dei CPE offerti, delle relative modalità di gestione e delle eventuali funzioni che rimarranno comunque accessibili autonomamente all'Amministrazione.

### **5.3.1 Modalità di tariffazione e meccanismi di salvaguardia - Traffico dati nazionale**

- Eventuale offerta, quale caratteristica migliorativa, che per le utenze cui l'Amministrazione non ha permesso di passare alla tariffazione a consumo a seguito dell'esaurimento del plafond, la trasmissione dati non sia bloccata, bensì ridotta ad una velocità massima, che il concorrente dovrà specificare, e non inferiore a 32 kbps, senza alcun ulteriore addebito rispetto al canone mensile dovuto per la tariffa a plafond.
- Descrizione delle modalità di invio delle notifiche e/o software forniti con i modem ed i tablet consentano la visualizzazione delle notifiche stesse (ad es: invio di e-mail, finestra di pop-up).
- Eventuale offerta, quali caratteristiche migliorative per le utenze abilitate al traffico a consumo, di:
  - o soglie informative, concordate con l'Amministrazione Aggiudicatrice prima dell'attivazione della convenzione;
  - o soglie dispositive, ugualmente concordate con l'Amministrazione Aggiudicatrice.

### **5.3.2 Modalità di tariffazione e meccanismi di salvaguardia - Traffico dati in *roaming* internazionale**

- Tariffa a consumo - Eventuale dichiarazione di disponibilità, quale caratteristica migliorativa, a concordare con l'Amministrazione Aggiudicatrice, in aggiunta alla "soglia standard", ulteriori limiti massimi di spesa per utenza ("soglie alternative")
- Tariffa a consumo e a plafond - Descrizione delle modalità di invio delle notifiche e/o software forniti con i modem ed i tablet consentano la visualizzazione delle notifiche stesse (ad es: invio di e-mail, finestra di pop-up).



- Tariffa a plafond - Eventuale offerta, quali caratteristiche migliorative per le utenze abilitate al traffico a consumo dopo il superamento del plafond, di:
  - o soglie informative, concordate con l'Amministrazione Aggiudicatrice prima dell'attivazione della convenzione;
  - o soglie dispositive, ugualmente concordate con l'Amministrazione Aggiudicatrice.

#### 6.1.1 Servizi di Messaggistica SMS di base

- Descrizione dell'architettura complessiva del sistema proposto e delle sue caratteristiche, tra cui:
  - o Descrizione dei meccanismi per l'identificazione del personale abilitato all'uso;
  - o Modalità di gestione delle liste di distribuzione: creazione e modifica di liste contenenti i dati degli utenti del servizio;
  - o Indicazioni dettagliate sul formato dei file da utilizzare per il popolamento delle liste di distribuzione e l'immissione del testo degli SMS da inviare alle liste;
  - o Scalabilità del sistema (numero contatti gestibili nelle liste, numero destinatari per ogni invio, etc.)
  - o Messaggi differiti e periodici;
  - o Implementazione dei messaggi lunghi di testo e numero massimo di caratteri inviabili;
  - o Applicazione *web* per la gestione del servizio da parte dell'Amministrazione;
  - o Interfaccia con le strutture già proprietarie dell'Amministrazione;
  - o Sistema di invio dei messaggi;
  - o Profilatura degli utenti;
  - o Sistema di ricezione dei messaggi e formato dei messaggi ricevuti.
- Descrizione delle funzioni di reportistica (informazioni disponibili nella reportistica, possibilità di esportare i dati di reportistica specificandone i formati supportati, funzioni aggiuntive per la ricerca e il filtraggio dei messaggi inviati e i relativi criteri);
- Eventuale offerta, quale caratteristica migliorativa, della funzionalità di notifica di ricezione per gli SMS inviati.



### 6.1.2 Servizi di Messaggistica SMS avanzati

- Definizione dei servizi proposti e delle relative caratteristiche, con specifico riferimento a:
  - o Ambiti di applicazione dei servizi
  - o Eventuali basi informative e contenuti di proprietà - o comunque nella disponibilità - del concorrente e mantenute dallo stesso, e messe a disposizione dell'Amministrazione
  - o Canali di accesso al servizio, ulteriori rispetto agli SMS (ad esempio web, IVR o call center, posta elettronica)
  - o Profilatura degli utenti del servizio
- Descrizione degli aspetti tecnici dei sistemi e delle piattaforme utilizzate per i servizi, con specifico riferimento a:
  - o Architettura fisica e logica del sistema che eroga il servizio, con particolare attenzione alla connessione tra sede dell'Amministrazione e centro servizi del concorrente, nelle varie alternative eventualmente previste, e menzionando se e come vi siano terze parti coinvolte. In particolare dovrà essere specificato se il collegamento tra la sede dell'Amministrazione e la propria rete sia previsto, oltre che via Internet, anche mediante connessioni dedicate di cui al paragrafo 5.2 del capitolato tecnico;
  - o Applicazione per la gestione del servizio da parte dell'Amministrazione, evidenziando gli aspetti relativi alla sicurezza (meccanismi di autenticazione, etc);
  - o Capacità del sistema in termini di numero massimo di utenti raggiungibili, e velocità di servizio (SMS/s) garantite per inviare/ricevere SMS, evidenziando il rapporto tra i valori massimi messi a disposizione dal sistema, e quelli attesi negli scenari tipici di utilizzo che il concorrente stesso dovrà descrivere;
  - o Implementazione dei messaggi lunghi di testo, e numero massimo di caratteri inviabili.
- Eventuale offerta, quale caratteristica migliorativa, della funzionalità di notifica di ricezione degli SMS inviati.
- Descrizione delle funzioni di reportistica (informazioni disponibili nella reportistica, possibilità di esportare i dati di reportistica specificandone i formati supportati, funzioni aggiuntive per la ricerca e il filtraggio dei messaggi inviati e i relativi criteri).



### 6.2.1 Servizi di “push e-mail”

Descrizione di ciascun sistema offerto per la modalità/architettura che prevede l'installazione di *software* specifico su server dell'Amministrazione, specificando almeno, per ciascun sistema offerto:

- se permetta la realizzazione di applicazioni da integrare con la piattaforma di push e-mail, che consentano l'accesso remoto, in modalità pull o push, alle informazioni che risiedono sui sistemi dell'Amministrazione;
- numero minimo di utenze cui è subordinata l'attivazione del servizio;
- quali tra i terminali offerti supportino il sistema di push e-mail;
- compatibilità con le piattaforme di e-mail;
- modalità di collegamento del server dell'Amministrazione con la rete mobile dell'Amministrazione;
- meccanismi di sicurezza;
- impatti delle operazioni di installazione del *software* sul server dell'Amministrazione sulla normale operatività dei sistemi di posta dell'Amministrazione stessa.

Descrizione di ciascun sistema offerto per la modalità/architettura che non prevede l'installazione di *software* specifico sul server dell'Amministrazione, specificando almeno, per ciascun sistema offerto:

- quali tra i terminali offerti siano supportino il sistema di push e-mail;
- meccanismi di sicurezza;
- numero di caselle di posta elettronica attivabili per ciascuna singola utenza, specificando altresì i protocolli supportati (almeno POP3) e gli eventuali parametri da configurare.

### 7.1 Servizio di Mobile Device Management

Descrizione del servizio offerto, dettagliando:

- le modalità attraverso le quali il servizio sarà accessibile all'Amministrazione: solo portale *web* (caratteristica minima) o, in aggiunta e quale caratteristica migliorativa, Call Center;
- l'architettura prevista per l'erogazione del servizio, precisando anche sistemi/macchine su cui si basa, la loro dislocazione e collegamento, e tutti gli aspetti utili a qualificare il sistema in termini sia di affidabilità, sia di sicurezza dei dati custoditi e resi accessibili.
- il livello di autorizzazioni previsto per effettuare le operazioni di gestione dei terminali da parte del personale autorizzato dall'Amministrazione, sia attraverso l'interfaccia web, sia eventualmente tramite Call Center;
- modalità e caratteristiche con cui sono implementate:
  - o le operazioni minime sui terminali gestiti, cioè:
    - Configurazione dei dispositivi (ad esempio: impostazione APN, configurazione client di posta, policy di sicurezza);





- Blocco del dispositivo e cancellazione dei dati sensibili, per far fronte ad eventi di furto o smarrimento;
- Distribuzione di applicativi da remoto sopra richieste;
- le eventuali ulteriori funzionalità migliorative della soluzione proposta, tra cui, a titolo esemplificativo:
  - localizzazione da remoto del terminale in caso di smarrimento o furto;
  - limitazione/inibizione delle funzionalità di base del terminale in caso di utilizzo non compatibile con le normali esigenze di servizio che l'Amministrazione dovesse rilevare;
  - procedure per *backup* e *recovery*;
  - inventariazione dei terminali, ed eventualmente delle applicazioni installate sugli stessi;
- sistemi operativi supportati, specificando:
  - quali siano supportati, tra i terminali radiomobili offerti nella tipologia telefoni - categoria top e intermedia, e tipologia tablet - categoria 7 e 10 pollici;
  - quali tra le "famiglie" Android, iOS, Blackberry, Windows e Symbian siano supportate (così come definite nel capitolato tecnico).

## 7.2 Servizio di Workforce Automation

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

### 8.1.1 Caratteristiche delle SIM e funzioni associate

- Eventuale memoria delle SIM offerte superiore a 128 Kbytes;
- Descrizione delle funzionalità basate su SIM offerte, precisandone:
  - le possibili applicazioni per le Amministrazioni;
  - le condizioni di fruibilità, ivi compreso ogni aspetto che possa limitarne/condizionarne la fruizione;



- o tempi e modalità di attivazione.

### 8.2.2 Terminali radiomobili - Tipologia Telefoni

Categoria Top - Per ciascuno degli almeno 4 terminali offerti, indicazione di:

- marca, modello e foto;
- rispetto delle caratteristiche minime comuni a tutti i terminali:
  - o abilitazione al servizio voce GSM ed UMTS;
  - o abilitazione al servizio dati GPRS ed UMTS;
  - o funzionamento alle bande 900, 1800 e 2100 MHz;
  - o servizi di messaggistica testuale (SMS) e multimediale (MMS);
  - o vivavoce incorporato;
  - o connettività USB, che sarà considerata supportata anche nel caso in cui il terminale offra una interfaccia fisica diversa (eventualmente proprietaria) e tale interfaccia possa essere collegata ad un dispositivo con porta USB tramite apposito cavo fornito in dotazione;
  - o rispetto dei limiti di SAR localizzato (capo) di 2,0 watts/kg, come da allegato II della Raccomandazione del Consiglio del 12 luglio 1999 relativa alla limitazione dell'esposizione della popolazione ai campi elettromagnetici da 0 Hz a 300 GHz.
- accessori che obbligatoriamente fanno parte della fornitura base:
  - o eventuale *software* di connessione al PC, se il terminale lo prevede (incluso nella confezione o disponibile mediante *download*);
  - o batteria;
  - o carica batterie conforme ai requisiti di progettazione ecocompatibile definiti dal Regolamento N. 278/2009 della Commissione del 6 aprile 2009;
  - o auricolare;
  - o cavo USB.
- requisiti minimi specifici della categoria top:
  - o servizi di rete HSDPA e HSUPA;
  - o bande GSM 850 e 1900 (Quad-Band);
  - o connettività Bluetooth;
  - o ampiezza display di almeno 4" (tranne nel caso di terminale BlackBerry dotato di tastiera qwerty fisica);
  - o RAM di almeno 768 MB;
  - o memoria interna di archiviazione di almeno 8 GB;



- ricevitore GPS;
- collegamento WiFi;
- fotocamera anteriore e posteriore, di cui una da almeno 5 Mega pixel - nel caso di terminale BlackBerry dotato di tastiera qwerty fisica, fotocamera posteriore da almeno 5 Mega pixel;
- applicazioni software installabili ed aggiornabili;
- sistema operativo aggiornabile dall'utente;
- applicazioni pre-installate: browser http, gestore e-mail;
- servizio NFC (almeno un terminale);
- supporto dei sistemi di push e-mail offerti (almeno un terminale per sistema);
- gestibile dal servizio di mobile device management offerto (almeno un terminale);
- sistema operativo:
  - tipo e versione, precisando se e di quale, tra le famiglie identificate nel capitolato tecnico (Android, iOS e Windows), fa parte;
  - previsione sulle future versioni disponibili installabili dall'utente senza l'intervento quindi di un centro di assistenza;
- eventuali caratteristiche tecniche migliorative specifiche della categoria top:
  - servizio LTE;
  - ampiezza display di almeno 4,2";
  - risoluzione della fotocamera di almeno 8 Mega Pixel;
  - memoria interna di archiviazione di almeno 16 GB, o espandibilità con memoria esterna (mediante slot SD, MicroSD, MMC e simili);
  - tecnologia NFC per ulteriori telefoni rispetto a quello obbligatorio;
- eventuali caratteristiche di compatibilità ambientale (così come definite nel capitolato tecnico, e che dovranno essere comprovate in offerta tecnica come stabilito nel disciplinare di gara e nello stesso Capitolato Tecnico):
  - valore di SAR;
  - consumi energetici in modalità no load;
- eventuali ulteriori elementi qualificanti.

Categoria Intermedia - Per ciascuno degli almeno 3 terminali offerti, indicazione di:

- marca, modello e foto;
- rispetto delle caratteristiche minime comuni a tutti i terminali:



- abilitazione al servizio voce GSM ed UMTS;
  - abilitazione al servizio dati GPRS ed UMTS;
  - funzionamento alle bande 900, 1800 e 2100 MHz;
  - servizi di messaggistica testuale (SMS) e multimediale (MMS);
  - vivavoce incorporato;
  - connettività USB, che sarà considerata supportata anche nel caso in cui il terminale offra una interfaccia fisica diversa (eventualmente proprietaria) e tale interfaccia possa essere collegata ad un dispositivo con porta USB tramite apposito cavo fornito in dotazione;
  - rispetto dei limiti di SAR localizzato (capo) di 2,0 watts/kg, come da allegato II della Raccomandazione del Consiglio del 12 luglio 1999 relativa alla limitazione dell'esposizione della popolazione ai campi elettromagnetici da 0 Hz a 300 GHz.
- accessori che obbligatoriamente fanno parte della fornitura base:
    - eventuale *software* di connessione al PC, se il terminale lo prevede (incluso nella confezione o disponibile mediante *download*);
    - batteria;
    - carica batterie conforme ai requisiti di progettazione ecocompatibile definiti dal Regolamento N. 278/2009 della Commissione del 6 aprile 2009;
    - auricolare;
    - cavo USB.
  - requisiti minimi specifici della categoria intermedia:
    - servizio di rete HSDPA;
    - bande GSM 850 e 1900 (Quad-Band);
    - connettività Bluetooth;
    - ampiezza display di almeno 3,5" (tranne nel caso di terminale BlackBerry dotato di tastiera qwerty fisica);
    - RAM di almeno 512 MB;
    - memoria interna di archiviazione di almeno 4 GB, oppure espandibilità con memoria esterna (mediante slot SD, MicroSD, MMC e simili);
    - ricevitore GPS;
    - collegamento WiFi;
    - una fotocamera da almeno 3 Mega pixel;
    - applicazioni software installabili ed aggiornabili;
    - sistema operativo aggiornabile dall'utente;



- applicazioni pre-installate: browser http, gestore e-mail;
- servizio NFC (almeno un terminale);
- supporto dei sistemi di push e-mail offerti (almeno un terminale per sistema);
- gestibile dal servizio di mobile device management offerto (almeno un terminale);
- sistema operativo:
  - tipo e versione, precisando se e di quale, tra le famiglie identificate nel capitolato tecnico (Android, iOS e Windows), fa parte;
  - previsione sulle future versioni disponibili installabili dall'utente senza l'intervento quindi di un centro di assistenza;
- eventuali caratteristiche tecniche migliorative specifiche della categoria intermedia:
  - servizio di rete HSUPA;
  - ampiezza display di almeno 3,7";
  - risoluzione della fotocamera di almeno 5 Mega pixel;
  - presenza seconda fotocamera;
  - memoria interna di archiviazione di almeno 8 GB;
  - tecnologia NFC per ulteriori telefoni rispetto a quello obbligatorio;
- eventuali caratteristiche di compatibilità ambientale (così come definite nel capitolato tecnico, e che dovranno essere comprovate in offerta tecnica come stabilito nel disciplinare di gara e nello stesso Capitolato Tecnico):
  - valore di SAR;
  - consumi energetici in modalità no load;
- eventuali ulteriori elementi qualificanti.

Categoria Base - Per ciascuno degli almeno 2 terminali offerti, indicazione di:

- marca, modello e foto;
- rispetto delle caratteristiche minime comuni a tutti i terminali:
  - abilitazione al servizio voce GSM ed UMTS;
  - abilitazione al servizio dati GPRS ed UMTS;
  - funzionamento alle bande 900, 1800 e 2100 MHz;
  - servizi di messaggistica testuale (SMS) e multimediale (MMS);
  - vivavoce incorporato;
  - connettività USB, che sarà considerata supportata anche nel caso in cui il terminale offra una interfaccia fisica diversa (eventualmente



- proprietaria) e tale interfaccia possa essere collegata ad un dispositivo con porta USB tramite apposito cavo fornito in dotazione;
- rispetto dei limiti di SAR localizzato (capo) di 2,0 watts/kg, come da allegato II della Raccomandazione del Consiglio del 12 luglio 1999 relativa alla limitazione dell'esposizione della popolazione ai campi elettromagnetici da 0 Hz a 300 GHz.
- accessori che obbligatoriamente fanno parte della fornitura base:
- eventuale *software* di connessione al PC, se il terminale lo prevede (incluso nella confezione o disponibile mediante *download*);
  - batteria;
  - carica batterie conforme ai requisiti di progettazione ecocompatibile definiti dal Regolamento N. 278/2009 della Commissione del 6 aprile 2009;
  - auricolare;
  - cavo USB.
- requisiti minimi specifici della categoria base:
- una fotocamera da 0,3 Mega pixel (VGA);
- sistema operativo:
- tipo e versione, con previsione sulle future versioni disponibili installabili dall'utente senza l'intervento quindi di un centro di assistenza;
- eventuali caratteristiche tecniche migliorative specifiche della categoria base:
- servizio HSDPA;
  - connettività *bluetooth*;
  - connettività WiFi;
  - browser http e gestore email pre-installati;
  - risoluzione della fotocamera di almeno 2 Mega pixel;
  - tecnologia NFC;
- eventuali caratteristiche di compatibilità ambientale (così come definite nel capitolato tecnico, e che dovranno essere comprovate in offerta tecnica come stabilito nel disciplinare di gara e nello stesso Capitolato Tecnico):
- valore di SAR;
  - consumi energetici in modalità no load;
- eventuali ulteriori elementi qualificanti.



### 8.2.2 Terminali radiomobili - Tipologia Tablet

Categoria 7" - Per ciascuno degli almeno 2 tablet offerti, indicazione di:

- marca, modello e foto;
- rispetto delle caratteristiche minime comuni a tutti i tablet:
  - o connettività HSDPA, HSUPA;
  - o connettività WiFi;
  - o ricevitore GPS;
  - o risoluzione del display maggiore o uguale a 145 PPI (pixel per inch);
  - o fotocamera frontale almeno VGA (0,3 MP)
  - o browser http, agenda e client email preinstallati;
  - o applicazioni software installabili ed aggiornabili;
  - o sistema operativo aggiornabile dall'utente;
  - o connettività via Bluetooth e USB, che sarà considerata supportata anche nel caso in cui il terminale offra una interfaccia fisica diversa (eventualmente proprietaria) e tale interfaccia possa essere collegata ad un dispositivo con porta USB tramite apposito cavo fornito in dotazione;
  - o connettività attraverso la rete cellulare del concorrente attraverso una SIM (non sarà quindi possibile avere connettività solo WiFi);
  - o rispetto dei limiti di SAR localizzato (capo) di 2,0 watts/kg, come da allegato II della Raccomandazione del Consiglio del 12 luglio 1999 relativa alla limitazione dell'esposizione della popolazione ai campi elettromagnetici da 0 Hz a 300 GHz;
  - o gestibile dal servizio di mobile device management offerto (almeno un tablet);
- accessori che obbligatoriamente fanno parte della fornitura base:
  - o *software* di connessione al PC (incluso nella confezione o disponibile mediante *download*);
  - o batteria;
  - o carica batterie conforme ai requisiti di progettazione ecocompatibile definiti dal Regolamento N. 278/2009 della Commissione del 6 aprile 2009;
  - o cavo USB.
- requisiti minimi specifici della categoria 7":
  - o display compreso tra 7" e 8,9";
  - o RAM di almeno 512 MB;
  - o memoria interna di archiviazione di almeno 8 GB;



- sistema operativo:
  - o tipo e versione, precisando se e a quale delle famiglie identificate nel capitolato tecnico (Android, iOS e Windows) fa parte;
  - o previsione sulle future versioni disponibili installabili dall'utente senza l'intervento quindi di un centro di assistenza.
  
- eventuali caratteristiche tecniche migliorative specifiche della categoria 7":
  - o servizio LTE;
  - o risoluzione del display di almeno 200 PPI (pixel per inch);
  - o fotocamera frontale da almeno 1 MPixel;
  - o fotocamera posteriore da almeno 3 MPixel;
  - o memoria interna di archiviazione di almeno 16 GB, o espandibilità con memoria esterna (mediante slot SD, MicroSD, MMC e simili);

Categoria 10" - Per ciascuno degli almeno 2 tablet offerti, indicazione di:

- marca, modello e foto;
- rispetto delle caratteristiche minime comuni a tutti i tablet:
  - o connettività HSDPA, HSUPA;
  - o connettività WiFi;
  - o ricevitore GPS;
  - o risoluzione del display maggiore o uguale a 145 PPI (pixel per inch);
  - o fotocamera frontale almeno VGA (0,3 MP)
  - o browser http, agenda e client email preinstallati;
  - o applicazioni software installabili ed aggiornabili;
  - o sistema operativo aggiornabile dall'utente;
  - o connettività via Bluetooth e USB, che sarà considerata supportata anche nel caso in cui il terminale offra una interfaccia fisica diversa (eventualmente proprietaria) e tale interfaccia possa essere collegata ad un dispositivo con porta USB tramite apposito cavo fornito in dotazione;
  - o connettività attraverso la rete cellulare del concorrente attraverso una SIM (non sarà quindi possibile avere connettività solo WiFi);
  - o rispetto dei limiti di SAR localizzato (capo) di 2,0 watt/kg, come da allegato II della Raccomandazione del Consiglio del 12 luglio 1999 relativa alla limitazione dell'esposizione della popolazione ai campi elettromagnetici da 0 Hz a 300 GHz;
  - o gestibile dal servizio di mobile device management offerto (almeno un tablet);





- accessori che obbligatoriamente fanno parte della fornitura base:
  - o *software* di connessione al PC (incluso nella confezione o disponibile mediante *download*);
  - o batteria;
  - o carica batterie conforme ai requisiti di progettazione ecocompatibile definiti dal Regolamento N. 278/2009 della Commissione del 6 aprile 2009;
  - o cavo USB.
- requisiti minimi specifici della categoria 10":
  - o display compreso tra 9" e 13";
  - o RAM di almeno 1 GB;
  - o memoria interna di archiviazione di almeno 16 GB;
  - o fotocamera posteriore da almeno 3 MPixel;
- sistema operativo:
  - o tipo e versione, precisando se e a quale delle famiglie identificate nel capitolato tecnico (Android, iOS e Windows) fa parte;
  - o previsione sulle future versioni disponibili installabili dall'utente senza l'intervento quindi di un centro di assistenza.
- eventuali caratteristiche tecniche migliorative specifiche della categoria 10":
  - o servizio LTE;
  - o risoluzione del display di almeno 200 PPI (pixel per inch);
  - o fotocamera frontale da almeno 1 MPixel;
  - o fotocamera posteriore da almeno 5 MPixel;
  - o memoria interna di archiviazione di almeno 32 GB, o espandibilità con memoria esterna (mediante slot SD, MicroSD, MMC e simili).

### 8.2.3 Terminali radiomobili - Tipologia modem per computer portatili

Nel caso in cui il concorrente **non offra** una copertura LTE:

Per ciascuno degli almeno 2 modem offerti in categoria unica, indicazione di:

- marca, modello e foto;
- idoneità del software al funzionamento in ambiente Windows XP/Vista/7/8 e Apple OSX 5/6;
- supporto dei servizi, tecnologie e velocità di picco nominali presentati dal Concorrente nelle tabelle relative alla copertura della Sezione 3.



- Software compreso nella fornitura.

Nel caso in cui il concorrente offra una copertura LTE:

Per ciascuno dei modem (almeno uno) offerti in categoria "modem non LTE", indicazione di:

- marca, modello e foto;
- idoneità del software al funzionamento in ambiente Windows XP/Vista/7/8 e Apple OSX 5/6;
- supporto dei servizi, tecnologie e velocità di picco nominali presentati dal Concorrente nelle tabelle relative alla copertura della Sezione 3, ad eccezione dell'LTE.
- Software compreso nella fornitura;

Per ciascuno dei modem (almeno uno) offerti in categoria "modem LTE", indicazione di:

- marca, modello e foto;
- idoneità del software al funzionamento in ambiente Windows XP/Vista/7/8 e Apple OSX 5/6;
- supporto di tutti i servizi, tecnologie e velocità di picco nominali presentati dal Concorrente nelle tabelle relative alla copertura della Sezione 3, compreso LTE.
- Software compreso nella fornitura;

**9.1.1 Customer Care e Contact Center per le Amministrazioni**

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

Nel caso in cui sia offerta la prestazione aggiuntiva di "operatore assegnato", descrizione dettagliata delle modalità con cui verrà erogata, tra cui:

- descrizione dei meccanismi con cui il Responsabile Operativo dell'Amministrazione sarà messo in contatto con l'operatore a lui assegnato (chiamata diretta al numero verde della convenzione istradata all'operatore/gruppo di operatori preferenziali, numero di rete fissa nazionale corrispondente all'operatore, etc.);
- definizione dell'orario in cui sarà garantita la risposta dell'operatore assegnato, e delle modalità di gestione delle richieste nei rimanenti orari e giorni;



- descrizione dei meccanismi utilizzati per garantire la raggiungibilità dell'operatore assegnato, minimizzando, ad esempio, la possibilità che risulti irraggiungibile perché occupato in altre conversazioni;
- indicazione del tempo massimo garantito, entro cui il Responsabile Operativo potrà in ogni caso mettersi in contatto con l'operatore assegnato (a seconda dei meccanismi previsti dal concorrente: tempo massimo d'attesa al telefono, tempo massimo entro il quale il Responsabile Operativo viene richiamato in caso di operatore temporaneamente non disponibile, etc.).

## 9.2 Applicazione web per il supporto gestionale ed amministrativo

- descrizione dei criteri di sicurezza, tra cui crittografia delle informazioni trasmesse, e meccanismi per l'identificazione certa dell'utente abilitato all'accesso (descrivendo modalità e canali di invio delle credenziali di accesso, eventuali codici di sicurezza, etc.).
- descrizione della soluzione proposta, con particolare riferimento alle seguenti funzionalità minime, della modalità con cui verrà realizzata e gestita, di eventuali altre soluzioni analoghe già realizzate e - nel caso - le personalizzazioni specifiche che si intendono effettuare
  - o Funzionalità per Responsabile Operativo:
    - Attivazione delle utenze e configurazione iniziale delle stesse;
    - Configurazione ed eventuale successivo aggiornamento dei profili di abilitazione, dell'abilitazione/disabilitazione al *roaming* internazionale, del profilo tariffario per i dati e delle relative soglie informative/dispositive;
    - Visualizzazione di tutte le informazioni relative alle consistenze della propria fornitura: utenze, servizi attivi, terminali. Dovranno essere disponibili diversi livelli di dettaglio, dall'aggregato per contratto al dettaglio per singola utenza;
    - Assistenza tecnica Terminali, SIM, apparati e servizi in consistenza per l'Amministrazione;
    - Visualizzazione stato di evasione delle pratiche;
    - Invio di comunicazioni e segnalazioni verso il Fornitore;
    - Fatturazione e relativa gestione anagrafica, reportistica e consumi non ancora fatturati
  - o Funzionalità per Utente Finale:
    - Relativamente al traffico personale, fatturazione e relativa gestione anagrafica, reportistica e consumi non ancora fatturati,



che dovranno essere accessibili nell'ambito dell'applicazione *web* in oggetto.

- Eventuale possibilità, quale caratteristica migliorativa, di richiedere via *web* l'attivazione dei servizi di *dual billing*, per quanto di competenza sia dell'Amministrazione (con il Responsabile Operativo che indicherà le utenze su cui attivare il dual billing, per quali tipologie di servizio, e nominativi dei dipendenti associati), sia del dipendente (quest'ultimo accederà all'applicazione *web* e inserirà le rimanenti informazioni necessarie, quali coordinate per il pagamento e dati anagrafici completi);
- Eventuale possibilità, quale caratteristica migliorativa, di configurare e gestire via *web* la Rete Privata Virtuale, specificando quali funzioni siano disponibili (ad esempio: creazione/modifica gruppi e sottogruppi, inserimento utenze nei gruppi, modifiche alle liste dei numeri consentiti, etc.).
- Eventuale possibilità, quale caratteristica migliorativa, che eventuali applicazioni dell'Amministrazione ordinante possano accedere automaticamente, attraverso una interfaccia definita dal fornitore e con caratteristiche fissate per l'intera durata della convenzione e dei contratti attuativi, alle informazioni relative alle consistenze, ed alla reportistica di cui alla sezione 10.1 del Capitolato Tecnico. Dovranno essere in particolare specificate le modalità con cui sarà garantita tale funzionalità (ad esempio: esposizione su sito ftp e/o *webservices*), nonché i criteri di sicurezza adottati, e il dettaglio delle informazioni che saranno rese disponibili.
- Eventuali ulteriori funzionalità offerte.

### 9.3 Assistenza e manutenzione

Descrizione della struttura tecnica ed organizzativa - diretta o indiretta - messa a disposizione dal concorrente per assicurare la disponibilità e qualità di tutti i servizi oggetto di convenzione, ed intervenire tempestivamente con adeguate procedure, risorse e strumenti per il *Fault Management*.

#### 9.3.1 Manutenzione degli apparati e delle SIM

Descrizione delle modalità operative che il concorrente metterà in atto per realizzare tutte le operazioni manutentive descritte nel paragrafo 9.3.1 del capitolato tecnico, specificando in particolare:

- Eventuale offerta della prestazione di "prenotazione del terminale sostitutivo", nei casi di manutenzione degli apparati presso i punti di assistenza;
- Per la manutenzione degli apparati presso la sede dell'Amministrazione, specificare se il concorrente ne prevede la riparazione (o, più in generale, la consegna del



materiale sostitutivo successivamente al ritiro del materiale guasto), ovvero prevede la consegna dei terminali sostitutivi contestualmente al ritiro di quelli guasti.

- Indicazione del numero e della dislocazione geografica dei punti di assistenza.

#### **9.3.2 Servizio di assistenza nell'eventualità di Furto o smarrimento del radiomobile**

Descrizione delle modalità e procedure previste per effettuare il controllo dell'IMEI

#### **9.5 Servizi di sicurezza**

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

#### **9.6 Referenti del Fornitore per le Amministrazioni**

Indicazione del numero di referenti e del modello organizzativo previsto, con particolare riferimento alle interfacce tra tali referenti e le strutture aziendali preposte all'esecuzione delle attività di erogazione dei servizi e di assistenza, evidenziando gli elementi del modello organizzativo atti a garantire ai Referenti tutte le leve necessarie per rispondere con efficacia e tempestività alle segnalazioni e alle richieste delle Amministrazioni.

Nel caso in cui il concorrente offra una struttura più ampia e articolata rispetto al requisito minimo richiesto (6 Referenti, con la suddivisione indicata nel Capitolato Tecnico): indicazione dei criteri utilizzati per il dimensionamento del numero di risorse dedicate all'attività, e per l'attribuzione delle risorse stesse alle Amministrazioni.

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

- Descrizione di come il concorrente si impegna a garantire la fatturazione per centri di costo, con particolare riferimento alla flessibilità consentita alle Amministrazioni aderenti.
- Descrizione delle funzionalità relative a fatturazione e relativa gestione anagrafica, reportistica e consumi non ancora fatturati disponibili via web, con riferimento almeno alle seguenti caratteristiche minime:
  - o visualizzazione e *download* delle fatture emesse;
  - o dettaglio traffico e servizi fatturati;
  - o dettaglio traffico e servizi non ancora fatturati.
- Descrizione degli eventuali elementi utili a valutare la flessibilità consentita all'Amministrazione nell'impostare diversi criteri di ricerca e filtro del dettaglio



traffico e servizi (per utente, per centro di costo, per tipologia servizi, etc.), sia per il traffico e i servizi fatturati, sia per quelli non ancora fatturati;

- Descrizione degli eventuali strumenti per la generazione di reportistiche e l'elaborazione di analisi statistiche, e la relativa ricchezza e flessibilità (ad esempio: su base orizzonte temporale, utenze/gruppi di utenze/centri di costo, tipologia servizio/direttrice di traffico, etc.).
- Eventuale offerta, in aggiunta ai meccanismi per il controllo dei costi relativi alla trasmissione dati di cui al paragrafo 5.3 del Capitolato Tecnico, della possibilità, per il Responsabile Operativo dell'Amministrazione, di associare alle utenze (una parte o tutte) degli importi-soglia per il traffico generato, al cui raggiungimento verrà inviata una notifica al Responsabile stesso. Nel caso in cui offra tale funzionalità, il concorrente dovrà precisare ogni caratteristica utile a qualificarla in termini di efficacia e tempestività consentite nell'individuare eventuali consumi considerati come anomali dall'Amministrazione, specificando almeno:
  - o gli importi-soglia previsti;
  - o il periodo di riferimento (fisso mensile, fisso bimestrale, a scelta, etc.);
  - o eventuali importi non conteggiati ai fini del raggiungimento dell'importo-soglia (ad esempio, il traffico dati);
  - o le modalità di notifica del raggiungimento dell'importo-soglia al Responsabile Operativo dell'Amministrazione e, eventualmente, all'utente.

## 12.2 Collaudi post-stipula

Descrizione delle specifiche prove di collaudo proposte per tutti i servizi e le forniture oggetto della Convenzione:

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