

**ALLEGATO 6**

**CAPITOLATO TECNICO**

**SERVIZI DI TELEFONIA MOBILE  
AI SENSI DELL'ART. 26 LEGGE N. 488/1999  
E DELL'ART. 58 LEGGE N. 388/2000**

**LOTTO 1**

## **INDICE**

<b>1</b>	<b>PREMESSA.....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>OGGETTO E DURATA DEL SERVIZIO.....</b>	<b>6</b>
2.1	APPLICABILITÀ DELLA CONVENZIONE.....	7
<b>3</b>	<b>I SERVIZI DI TELEFONIA MOBILE.....</b>	<b>7</b>
3.1	CLASSIFICAZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI.....	7
3.2	REQUISITI PER I SERVIZI OGGETTO DEL PRESENTE CAPITOLATO.....	8
3.3	PROFILO DELL'AZIENDA.....	10
3.4	ARCHITETTURA RETE.....	11
3.4.1	<i>Rete di trasporto</i> .....	12
3.4.1.1	Servizi di Connettività Internet.....	14
3.4.2	<i>Rete di accesso radiomobile</i> .....	14
3.4.3	<i>Rete Intelligente</i> .....	16
3.4.4	<i>Interconnessione</i> .....	17
3.4.5	<i>Ulteriori Informazioni</i> .....	18
3.4.6	<i>Riepilogo dei Servizi GSM Disponibili e di Prevista Attivazione</i> .....	18
3.5	SERVIZI DI TELEFONIA E TRASPORTO.....	19
3.5.1	<i>Funzioni di base</i> .....	20
3.5.2	<i>Servizi di raccolta, instradamento e consegna del traffico interno dell'Amministrazione diretto verso rete mobile (cd. Servizi fisso-mobile)</i> .....	26
3.5.2.1	Specifiche dei servizi.....	26
3.5.2.2	Modalità di tariffazione dei servizi fisso-mobile.....	27
3.5.3	<i>Servizi di Posta Elettronica e SMS</i> .....	28
3.5.4	<i>Servizio di consegna del traffico IP – GPRS</i> .....	31
3.5.5	<i>Servizi Machine to Machine</i> .....	31
3.5.6	<i>SIM, e SIM Application Toolkit (ETSI - GSM 11.14)</i> .....	32
3.5.7	<i>IP commutato mobile, IP Mobile e Servizi di Rete Intelligente</i> .....	33
3.5.8	<i>Prefisso di Telefonia Mobile della Pubblica Amministrazione</i> .....	36
3.5.9	<i>Servizi temporanei di Rete</i> .....	36
3.5.10	<i>Roaming Satellitare</i> .....	37
3.5.10.1	Caratteristiche del servizio.....	37
3.5.10.2	Caratteristiche dei terminali.....	38
3.5.10.3	Noleggio temporaneo dei terminali.....	38
3.6	SERVIZI AVANZATI.....	38
3.6.1	<i>Servizio di radiolocalizzazione</i> .....	39
3.6.1.1	Descrizione del servizio.....	40
3.6.2	<i>Servizi SMS/GPRS based</i> .....	42
3.6.2.1	Servizi di messaggistica SMS.....	42
3.6.2.2	Servizi specialistici GPRS based.....	44
3.7	ULTERIORI SERVIZI PROPOSTI DAL FORNITORE ALLE P.A. (C.D. SERVIZI AGGIUNTIVI).....	44
3.8	TERMINALI RADIOMOBILI.....	45
3.8.1	<i>Caratteristiche della fornitura</i> .....	45
3.8.2	<i>Scorta da destinarsi presso le Amministrazioni o Enti</i> .....	47
3.8.3	<i>Schede PMCIA</i> .....	47
3.8.4	<i>Accessori</i> .....	47
3.9	MANUTENZIONE.....	48
3.9.1	<i>Manutenzione degli apparati e delle Sim</i> .....	49
3.9.2	<i>Furto o smarrimento del radiomobile e sim</i> .....	50
3.10	MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO.....	50
3.10.1	<i>Prima attivazione</i> .....	51
3.10.2	<i>Attivazioni successive</i> .....	54
3.10.3	<i>Attivazione dei servizi Fisso-Mobile</i> .....	55
3.10.3.1	Piano di attivazione dei servizi Fisso-Mobile.....	56
3.10.4	<i>Accettazione delle forniture</i> .....	56

3.10.5	<i>Referenti del servizio</i> .....	57
3.10.6	<i>Servizi di Customer Care e Call Center</i> .....	57
3.10.6.1	<i>Livelli di servizi</i> .....	58
3.10.7	<i>Comunicazioni</i> .....	60
3.11	SERVIZI DI SICUREZZA .....	60
3.12	SERVIZI DI RENDICONTAZIONE .....	60
3.12.1	<i>Servizi di rendicontazione dei servizi fisso-mobile</i> .....	62
3.12.2	<i>Nulla Osta di Segretezza Complessivo (NOS)</i> .....	63
3.13	PRECISAZIONI SULLA DOCUMENTAZIONE DI OFFERTA.....	63
3.14	PIANO DI QUALITÀ .....	64
3.14.1	<i>Qualità del servizio (QoS)</i> .....	65
3.14.2	<i>Monitoraggio del servizio erogato - Responsabile del Servizio</i> .....	68
3.14.2.1	<i>Gestione dei Reclami On-Line</i> .....	70
3.14.2.2	<i>Verifiche Ispettive</i> .....	70
3.14.3	<i>Collaudo dei Servizi</i> .....	74
3.15	PENALI .....	75
<b>4</b>	<b>VALUTAZIONE DELLE OFFERTE</b> .....	<b>84</b>
4.1	OFFERTA TECNICA .....	84
4.2	OFFERTA ECONOMICA.....	90
4.2.1	<i>Canoni per l'utilizzo dei radiomobili</i> .....	91
4.2.2	<i>Costi del traffico e dei servizi</i> .....	93
4.2.3	<i>Tariffazione chiamate e servizi personali</i> .....	96
4.2.4	<i>Precisazioni sulle modalità di tariffazione dei servizi</i> .....	97
4.2.5	<i>Valore dell'offerta economica e relativo punteggio</i> .....	98
4.3	VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELL'OFFERTA.....	98
<b>5</b>	<b>- DEFINIZIONI ED ACRONIMI</b> .....	<b>99</b>

## **1 Premessa**

Il presente documento contiene le prescrizioni tecniche e definisce i requisiti tecnici per i servizi di telefonia mobile GSM di cui al Lotto 1 (di seguito definito) 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.;
- Amministrazione/i o Ente/i Contraente/i: le Pubbliche Amministrazioni definite dall'articolo 1 del D.Lgs. n. 165/2001 (che ha sostituito l'articolo 1 del D.Lgs. n. 29/1993), nonché, ai sensi dell'art. 24, comma 3, L. 289/2002, i soggetti di cui all'art. 1, comma 1, L. 157/1999 che nei limiti e secondo le modalità indicati nell'art. 26. L. 488/1999, art. 58 L. 388/2000 e 24 L. 448/2001 così come da ultimi modificati dall'art. 3, L. 350/2003 hanno facoltà di utilizzare la Convenzione;
- Capitolato Tecnico: il presente documento;
- Fornitore: l'aggiudicatario del presente Lotto;
- Lotto: corrisponde al lotto 1, che comprende i Servizi di telefonia mobile (fornitura SIM, servizi di telefonia base ed avanzati), noleggio di apparati radiomobili, servizi a valore aggiunto, servizi di manutenzione delle SIM e degli apparati radiomobili, i Servizi Aggiuntivi eventualmente offerti dal Fornitore, nonché i Servizi connessi di rendicontazione, di fatturazione separata, servizi via web, servizi di reportistica e servizi di sicurezza;
- Offerta Tecnica: il documento redatto dal Fornitore al quale il presente Capitolato fa riferimento;
- Ordinativo di Fornitura: il documento con il quale le Amministrazioni o Enti Contraenti, eventualmente anche attraverso le Unità Ordinanti, manifestano la loro volontà di acquistare i servizi di telefonia mobile oggetto della Convenzione relativa al Lotto 1, impegnando il Fornitore alla prestazione dei medesimi;
- Responsabile locale del Servizio: le persone che, a livello regionale, rispondono nei confronti delle Amministrazioni/Enti relativamente a tutte le problematiche che le Amministrazioni/Enti riterranno non risolte nell'ambito del normale rapporto con il Fornitore (responsabile commerciale, Call Center, etc.);
- Responsabile del Servizio: è la persona che risponde, a livello nazionale, del controllo e del coordinamento dell'intera Convenzione, per tutte le attività contrattualmente previste. Costituisce 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;

- Servizi di telefonia mobile: servizi di telefonia base (compreso il servizio fisso-mobile), messaggistica di base SMS, collegamenti fax, servizi di trasporto, servizi a valore aggiunto, tra cui quelli di rete intelligente, servizi avanzati, fornitura SIM, noleggio di apparati radiomobili, servizi di manutenzione delle SIM e degli apparati radiomobili;
- Servizi Aggiuntivi: quelli proposti dal Fornitore e descritti alla sezione 3.7;
- Servizi connessi: servizi di rendicontazione; servizi via web, servizi di reportistica e servizi di sicurezza, servizi di fatturazione separata;
- Unità Ordinante: gli uffici e le persone fisiche delle Amministrazioni o Enti Contraenti abilitati ad effettuare gli Ordinativi di fornitura dei servizi oggetto del Lotto e che verranno indicati nei predetti Ordinativi;
- Utenza: un'utenza corrisponde generalmente ad una SIM con il relativo terminale; ai soli fini del calcolo relativo all'esaurimento del quantitativo massimo del Lotto, 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). In alcuni casi l'Utenza può essere costituita da una sola SIM (es. SIM dati per applicazioni "machine to machine", oppure SIM utilizzate nei casi in cui l'Amministrazione/Ente già dispone di terminali di proprietà che intende utilizzare).

Il Fornitore, 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 Fornitore 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 Fornitore descriverà nell'Offerta Tecnica, anche se non esplicitamente richiesti, sono da ritenersi inclusi nell'offerta effettuata. Pertanto, i relativi corrispettivi sono soltanto quelli previsti nelle tabelle economiche di cui alla sezione 4.2, 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", "dovrà" indica requisiti rilevanti di servizio o di offerta a cui il Fornitore 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.**

## **2 Oggetto e durata del servizio**

Oggetto del Lotto e della relativa Convenzione è la prestazione di servizi di telefonia mobile GSM di base ed avanzati, servizi a valore aggiunto (tra i quali quelli di rete intelligente), gli eventuali Servizi Aggiuntivi offerti dal Fornitore, il noleggio e la manutenzione di apparati radiomobili portatili, la fornitura e la manutenzione di schede SIM, nonché i servizi di reportistica, di rendicontazione, di fatturazione separata, di sicurezza e via web: il tutto come descritto nel presente Capitolato.

Il Fornitore aggiudicatario sarà obbligato ad eseguire gli Ordinativi di Fornitura fino alla concorrenza del seguente quantitativo massimo:

270.000 (duecentosettantamila) Utenze (vedi sezione 1).

La durata della Convenzione è fissata in 18 mesi. Tale durata potrà essere prorogata, in caso di non raggiungimento del quantitativo massimo per ulteriori 6 mesi.

Per durata della Convenzione si intende il termine di adesione delle Amministrazioni e degli Enti alla Convenzione medesima, che resta quindi valida, efficace e vincolante per la regolamentazione dei contratti attuativi della medesima (“Contratto/i di Fornitura”) e per tutto il tempo di vigenza degli stessi.

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 un quinto 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 scaduta al raggiungimento del quantitativo massimo eventualmente incrementato nella modalità sopra descritta.

I Contratti di Fornitura, 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 e fino al dodicesimo mese successivo alla scadenza della predetta Convenzione, salvo disdetta da parte delle Amministrazioni o Enti secondo quanto indicato nello Schema di Convenzione.

Le Amministrazioni o Enti che hanno stipulato un Contratto di Fornitura, nel periodo di vigenza del medesimo, potranno richiedere, anche se è scaduto il periodo di durata della Convenzione, tutti i servizi previsti nel presente Capitolato, compreso il servizio di manutenzione. Non è tuttavia prevista la fornitura di nuove SIM, nonché la prima fornitura di nuovi “*Servizi fisso-mobile*” (sezione 3.5.2 del Capitolato Tecnico) e della prima fornitura di nuovi “*Servizi Avanzati*” (sezione 3.6 del Capitolato).

Con specifico riferimento ai terminali radiomobili si veda quanto disposto nella successiva sezione 3.8.

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

## **2.1 Applicabilità della convenzione**

I Contratti di Fornitura, stipulati nell'ambito della convenzione di telefonia mobile attivata in data 3 febbraio 2003, mantengono la loro validità fino al 2 agosto 2005. Dal 2 agosto 2005 (data di scadenza di tutti gli Ordinativi di Fornitura) l'aggiudicatario del presente Lotto **dovrà obbligatoriamente** prendere in carico tutte le utenze della convenzione già in essere, a condizione che ciò venga richiesto dalle Amministrazioni/Enti mediante adesione alla Convenzione 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 suindicata per definire un piano di attività da condividere con l'Amministrazione Aggiudicatrice.

Qualora il Fornitore aggiudicatario del presente Lotto risulti essere lo stesso della convenzione attualmente vigente, dovrà invitare l'Amministrazione/Ente 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 del contratto in essere, compatibilmente con i tempi di aggiudicazione della presente gara.

## **3 I Servizi di telefonia mobile**

### **3.1 Classificazione dei servizi richiesti**

I singoli servizi oggetto del Lotto sono classificati in:

- (i) Servizi di telefonia mobile:
- Servizi di telefonia (teleservices), che includono la telefonia di base, la messaggistica di base SMS ed i collegamenti fax;
  - Servizi di trasporto (bearer services);
  - Servizi di raccolta, instradamento e consegna del traffico telefonico prodotto all'interno delle sedi delle Amministrazioni/Enti e diretto verso rete radiomobile (di seguito, "Servizi fisso-mobile");
  - Servizi a valore aggiunto (supplementary services), nei quali rientrano i servizi di Rete Intelligente, inclusi quelli relativi alla gestione delle SIM;
  - Servizi avanzati;
  - noleggio e manutenzione degli apparati radiomobili, nonché fornitura e manutenzione delle SIM;
- (ii) Servizi Aggiuntivi, eventualmente proposti dal Fornitore

(iii) Servizi connessi:

- Servizi via web di gestione degli Ordinativi, delle attivazioni, di modifica dei profili, con criteri di sicurezza crittografica (eventualmente smart card) e dell'invio di SMS a liste configurabili di destinatari;
- Servizi di rendicontazione, secondo le specifiche esigenze di ciascuna Amministrazione o Ente;
- Servizi di sicurezza adeguati alle caratteristiche dell'Amministrazione/Ente richiedente;
- Servizi di reportistica;
- Servizi di fatturazione separata;
- Servizio di Customer Care e Call Center e di risposta on line ai reclami tramite l'apposita infrastruttura messa a disposizione dall'Amministrazione Aggiudicatrice.

Nelle sezioni seguenti sono descritte le caratteristiche minime obbligatorie dei servizi richiesti.

Il Fornitore potrà descrivere dettagliatamente, nella propria Offerta Tecnica, gli ulteriori servizi disponibili sulla propria rete che desidera rendere fruibili alle Amministrazioni o Enti e che, in tal caso, **dovrà obbligatoriamente** mantenere attivi nell'ambito della copertura territoriale indicata durante tutta la durata dei singoli Contratti di Fornitura, con riferimento alla normativa internazionale vigente ed in particolare alla specifiche ETSI GSM Phase1 Phase2 e Phase2+ versione 1997. I suddetti servizi saranno considerati caratteristica migliorativa e quindi oggetto di valutazione ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico come da sezione 4.1. Per i servizi richiesti nel presente Capitolato e per ogni ulteriore servizio aggiuntivo proposto dal Fornitore non è previsto alcun canone o tariffa aggiuntiva: gli stessi verranno retribuiti al Fornitore secondo il piano tariffario di cui alla sezione 4.2.

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.

Il Fornitore dovrà inoltre garantire i livelli di qualità dei servizi di telefonia offerti, come descritto nel seguito del presente documento.

### **3.2 Requisiti per i servizi oggetto del presente Capitolato**

I servizi oggetto del Lotto sono specificati in termini di caratteristiche di accesso al servizio e di parametri che caratterizzano la qualità del servizio.

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

- Accessibilità, secondo caratteristiche di qualità predefinite e impegnative;



- Scalabilità, consentendo l'espansione del sistema di telefonia sia per numero e tipologia di utenze che per numero e tipologia di servizi supportati;
- Estendibilità, garantendo almeno l'85% di copertura dell'intero territorio nazionale, per tutti i servizi richiesti e per tutta la durata dei singoli Contratti di Fornitura. La copertura dovrà rispondere almeno alle specifiche del "Modello nazionale per la verifica dell'area di copertura di sistemi radiomobili cellulari", sviluppato dal gruppo di lavoro misto presso il Ministero delle Comunicazioni – ISPT nel settembre 1996, integrato con la successiva proposta di estensione alla frequenza 1800 MHz, o a modelli più restrittivi, secondo specifiche fornite dal Fornitore sotto la propria responsabilità. Il Fornitore dovrà **obbligatoriamente** indicare nell'Offerta Tecnica, **a pena di esclusione**, che la copertura territoriale garantita non sia inferiore ad almeno l'85% dell'intero territorio nazionale. Il Fornitore dovrà dichiarare che la copertura territoriale richiesta non dipende da autorizzazioni e/o permessi da ricevere, è attuale e/o comunque garantita entro la data di attivazione della Convenzione, anche attraverso accordi di roaming stipulati (o da stipulare entro la data di attivazione della Convenzione) con altri operatori. Il Fornitore dovrà inoltre specificare, in modo esplicito, la copertura di tutti i servizi previsti sulla percentuale del territorio richiesta. Nel periodo di durata dei Contratti di Fornitura, su richiesta dell'Amministrazione Aggiudicatrice, il Fornitore dovrà rendere disponibile il dettaglio della copertura territoriale mediante una mappa con scala 1:5000, relativamente a zone indicate dalla stessa Amministrazione Aggiudicatrice; inoltre sempre su richiesta dell'Amministrazione Aggiudicatrice il Fornitore dovrà rendere disponibile, con la medesima scala, i drive test delle zone dalla stessa indicate non oltre il trentesimo giorno dalla medesima richiesta;
- 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 3.15;
- l'Amministrazione Aggiudicatrice ha la facoltà di richiedere, in qualunque momento, verifiche straordinarie di copertura che il Fornitore dovrà effettuare entro trenta giorni dalla richiesta, consegnando all'Amministrazione medesima le relative relazioni sulla copertura, pena l'applicazione delle penali di cui alla sezione 3.15. In ogni caso il Fornitore si impegna ad eseguire annualmente la verifica ordinaria di copertura territoriale.
- I servizi offerti dovranno necessariamente coprire l'intera utenza radiomobile e fissa degli operatori nazionali.

Inoltre il Fornitore dovrà garantire la *number portability* di tutte le utenze radiomobili preesistenti, presso le Amministrazioni/Enti che lo richiederanno, mediante l'emissione dell'Ordinativo di Fornitura.

Dovranno altresì essere previsti meccanismi di rendicontazione d'uso finalizzati ai controlli contabili ed amministrativi, al controllo della qualità del servizio, ai controlli di sicurezza, alla pianificazione dell'evoluzione del servizio e alla contabilità analitica per centro di costo.

Sarà archiviata, all'atto della stipula della Convenzione, una copia delle tariffe correnti di mercato business del Fornitore relative a tutti i servizi in gara.

### 3.3 Profilo dell'azienda

Il Fornitore dovrà presentare, nell'Offerta Tecnica, una descrizione dell'azienda, del modello organizzativo adottato e dei risultati operativi.

In particolare dovranno essere compilate e debitamente inserite, nell'Offerta Tecnica, le seguenti tabelle: Tabella 3.1, Tabella 3.2 e Tabella 3.3, con l'avvertenza di indicare nella colonna "Note" tutte le informazioni aggiuntive che si riterrà opportuno fornire.

Tabella 3.1

Articolazione e andamento della clientela europea (Numero utenti mobili)	2002		2003		2004		Note
	Consumer	Business	Consumer	Business	Consumer	Business	
<b>FONIA MOBILE</b>							
Servizi base							
Rete Intelligente							
<b>SERVIZI DATI</b>							
Accesso IP commutato GSM/CSD verso POP del Fornitore							
GPRS							
<b>TOTALE</b>							

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

Tabella 3.2

N° conversazioni e milioni di Minuti e annui per tipo di servizio	2002		2003		2004		Note
	Consumer N° e minuti o Mbytes	Business N° e minuti o Mbytes	Consumer N° e minuti o Mbytes	Business N° e minuti o Mbytes	Consumer N° e minuti o Mbytes	Business N° e minuti o Mbytes	
Tipo di servizio							

Mobile – Mobile													
Mobile – Fisso													
Addebito al chiamato e ripartito													
Mobile verso Internazionale													
GPRS (n° Clienti e Mbytes)													
IP commutato GSM/CSD verso POP del Fornitore													
<b>TOTALE</b>													

Tabella 3.3

<b>Numero di addetti 2004 (tempo pieno equivalente)</b>	<b>Commercial e e progettazioni e (Diretti)</b>	<b>Commercial e e progettazioni e (Indiretti e/o agenti)</b>	<b>Customer Care (Unità)</b>	<b>Manutenzione e Assistenza Tecnica (Diretti e Indiretti)</b>	<b>Rete</b>
a livello nazionale					

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

### **3.4 Architettura Rete**

Il Fornitore dovrà presentare, nell'Offerta Tecnica, 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;
- Rete di accesso;
- Rete Intelligente (ove applicabile).

Qualora parti di rete siano acquisite da operatori terzi (servizi in roaming), il Fornitore dovrà comunque garantire la QoS (livello di qualità) fornita.

Le Tabelle di seguito riportate dovranno essere debitamente compilate dal Fornitore inserendo direttamente il dato richiesto ovvero dovrà essere inserito, qualora non sia possibile fornire una risposta sintetica, un puntatore alla sezione/pagina dell'Offerta Tecnica dove sarà fornito il dato richiesto.

### **3.4.1 Rete di trasporto**

Il Fornitore dovrà presentare, nell'Offerta Tecnica, una descrizione esauriente della rete di trasporto messa a disposizione, nonché una descrizione della struttura delle risorse di rete destinate ai servizi SMS e GPRS, comprendente:

- **Rete commutata:** dovrà essere fornita, nell'Offerta Tecnica, la descrizione dell'architettura della rete commutata in termini di:
  - Suddivisione gerarchica e definizione della tipologia e funzionalità dei nodi appartenente ai diversi livelli;
  - Numero (alla data del 31 dicembre 2004) e dislocazione geografica dei nodi ai quali sono attestati i circuiti di interconnessione verso reti di altri operatori nazionali;
  - Nodi di backbone: numero (alla data del 31 dicembre 2004) e dislocazione geografica dei nodi della rete commutata aventi funzionalità di transito;
  - Centrali internazionali: numero (alla data del 31 dicembre 2004) e dislocazione geografica delle centrali della rete commutata che si interconnettono ai Carrier internazionali;
  - Copertura geografica della rete;
  - Entità di rete dedicate o impiegate nella realizzazione dei servizi SMS (SC – service center, SMS-GMSC, SMS-IWMSC) e delle loro potenzialità (messaggi al secondo) e dislocazione. Indicare l'evoluzione in termini numerici e di prestazione del servizio (throughput) delle suddette entità dal gennaio 2001 a fine 2004;
  - Entità di rete dedicate o impiegate (gateway e altro) nella realizzazione dei servizi WAP (Wireless Application Protocol) e delle loro potenzialità e dislocazione;
  - Entità di rete dedicate o impiegate per la realizzazione dei servizi GPRS (SGSN – Serving GPRS Support Node e GGSN – Gateway GPRS Support Node) e delle loro potenzialità e dislocazione. Indicare l'evoluzione in termini numerici e di prestazione del servizio delle suddette entità dal gennaio 2001 a fine 2004.

Nella descrizione degli elementi, precedentemente citati, dovranno essere descritte nell'Offerta Tecnica le soluzioni adottate per massimizzare il grado di affidabilità della rete commutata, ponendo soprattutto in risalto quanto segue:

- Protezione di apparato e di percorso,
- Funzionalità e carico dei nodi,
- Criteri di dimensionamento,
- Spare Capacity sui fasci di giunzione,

- Gestione del trabocco del traffico, etc.

Le indicazioni numeriche richieste dovranno essere inserite nella tabella seguente, che dovrà pertanto essere debitamente compilata ed inserita nell'Offerta Tecnica.

Tabella 3.4

<b>Consistenza elementi rete</b>	<b>AI 31/12/2001</b>	<b>AI 31/12/2002</b>	<b>AI 31/12/2003</b>	<b>AI 31/12/2004</b>
N° MSC				
N° SMS-GMSC				
N° SMS-IWMSC				
N° complessivo di messaggi gestibili al secondo sull'intera rete				
N° SGSN				
N° GGSN				
N° complessivo di PDP context attivabili al secondo sull'intera rete				

○ **Rete trasmissiva**

- Architettura della rete trasmissiva e suddivisione gerarchica dei nodi;
- Numero (alla data del 31 dicembre 2004), capacità e dislocazione geografica dei nodi per le diverse tecnologie utilizzate (SDH, WDM, ponte radio);
- Capacità trasmissiva disponibile sui collegamenti tra i nodi di commutazione della rete GSM specificando, nel caso in cui la rete trasmissiva sia utilizzata da più reti/servizi, i meccanismi di allocazione di capacità;
- Estensione (in Km) della rete in fibra ottica, specificando il numero di fibre e l'eventuale numero di lambda in tecnologia WDM, per tratta.

Anche per la rete trasmissiva dovrà essere posta particolare attenzione nella descrizione di tutti gli elementi atti a garantire l'affidabilità di rete:

- Schema di protezione per la rete SDH e WDM,
- Protezione di apparato,
- Criteri di dimensionamento, etc.

○ **Affidabilità di rete**

Ad integrazione della descrizione precedentemente richiesta, dovranno essere forniti i dati di targa della rete di trasporto, compilando la seguente Tabella che verrà inserita nell'Offerta Tecnica:

Tabella 3.5

<b>Rete di Trasporto</b>	<b>Risposta</b>
<b>Prestazioni</b>	
Disponibilità (availability) da estremo a estremo della rete di trasporto del Fornitore	
MTBF da estremo a estremo della rete di trasporto del Fornitore	
MTTF (o "uptime") da estremo a estremo della rete di trasporto del Fornitore	
MTTR (o "downtime") da estremo a estremo della rete di trasporto del Fornitore	

I valori di disponibilità, MTBF, MTTF e di MTTR dovranno essere relativi alla rete di trasporto del Fornitore, ossia ad esclusione delle porzioni di rete a valle dei punti di interconnessione.

#### **3.4.1.1 Servizi di Connettività Internet**

In previsione di una maggior diffusione dell'uso dei servizi della rete radiomobile per l'accesso ad Internet, oltre che alle intranet aziendali, è richiesto al Fornitore la compilazione della tabella che segue e l'inserimento della stessa nell'Offerta Tecnica. A titolo puramente indicativo si stima che tale attività non riguarderà più del 20% dei terminali radiomobili e SIM acquisiti nell'ambito della Convenzione.

Tabella 3.6

<b>Servizi di Connettività Internet</b>	<b>Risposta del Fornitore</b>	<b>Note</b>
N° di NAP sui quali il Fornitore è attestato e relativa banda		
Collegamenti Internazionali		
Mappe di raggiungibilità dei provider (Peering)		

#### **3.4.2 Rete di accesso radiomobile**

Il Fornitore dovrà produrre, nell’Offerta Tecnica, una descrizione dettagliata della rete di accesso messa a disposizione per il servizio radiomobile.

Per quanto riguarda l’architettura della rete di accesso, dovranno essere descritti:

- Topologia dei collegamenti BTS-BSC e BSC-MSC;
- Tecnologie utilizzate (SDH su fibra ottica, ponte radio, etc)
- Caratteristiche di affidabilità: eventuali schemi di protezione, capacità disponibile sui collegamenti, criteri di dimensionamento, etc.

Dovranno inoltre essere dettagliatamente descritti:

- Le strutture di base della rete radio, operative a fine 2004, compilando in ogni sua parte la Tabella 3.7 di seguito riportata;
- Il grado di copertura territoriale in essere alla data di presentazione dell’offerta e/o il grado di copertura territoriale che ci sarà alla data di attivazione della Convenzione, espresso sia in termini di copertura geografica, sia di popolazione; il Fornitore dovrà indicare in maniera inequivocabile a quale data (data di presentazione dell’offerta oppure data di attivazione della Convenzione) fanno riferimento i valori indicati;
- Gli accordi di roaming nazionale in essere nelle zone non coperte e una dichiarazione sugli accordi che verranno stipulati entro la data di attivazione della Convenzione;
- Le modalità di allocazione dei “timeslot” al traffico GPRS e voce, indicando in particolare se esistono “timeslot” staticamente associati al traffico GPRS in ogni cella;
- Il deployment dell’UMTS sul territorio (mappe con riferimento alle principali zone urbane che illustrino la situazione al momento della presentazione dell’Offerta).

Tabella 3.7

<b>Consistenza rete accesso</b>	<b>Al 31/12/2001</b>	<b>Al 31/12/2002</b>	<b>Al 31/12/2003</b>	<b>Al 31/12/2004</b>
N° BTS 900 MHz				
N° BTS 1800 MHz				
N° BSC				
N° Node B	/	/		
N° RNC	/	/		

### **3.4.3 Rete Intelligente**

Il Fornitore dovrà descrivere, nell'Offerta Tecnica, la propria architettura di Rete Intelligente evidenziando:

- La ripartizione in classi dei nodi di Rete Intelligente effettuata sulla base di distinte funzionalità, ovvero SCP (Service Control Point), STP (Signaling Transfer Point) e SSP (Service Switching Point);
- Il numero dei nodi di rete appartenenti alle diverse classi funzionali;
- L'architettura dei collegamenti tra i nodi di Rete Intelligente;
- La descrizione delle funzionalità degli strumenti di sviluppo dei servizi;
- La descrizione delle funzionalità dei sistemi di gestione dei servizi e dei nodi di rete;
- Le soluzioni che tendono ad ottimizzare il grado di affidabilità dell'intera Rete Intelligente;
- Le modalità di erogazione e conservazione dei servizi di rete intelligente in condizione di roaming nazionale.

In relazione alle prestazioni di Rete Intelligente, rappresentate dal numero massimo di chiamate al secondo contemporaneamente attive, il Fornitore dovrà compilare ed inserire nell'Offerta Tecnica la seguente Tabella, riportando il valore della prestazione per singolo servizio di Rete Intelligente:

Tabella 3.8

<b>Rete Intelligente</b>	<b>Numero max di chiamate al secondo contemporaneamente attive dalla RI</b>
Rete Privata Virtuale, con numerazione breve	
Servizio di Addebito al Chiamato, Ripartito e Numero Personale	
Altro	
<b>Chiamate totali contemporanee (1)</b>	

(1) di qualunque tipo, inclusi i precedenti.

Nel precisare la soluzione proposta, anche al fine di valutare le potenzialità del servizio di RPV messo a disposizione della singola Amministrazione o Ente, il Fornitore dovrà dare risposta puntuale ai seguenti quesiti:



Tabella 3.9

Quantità di numeri (di rete fissa e mobile) che è possibile includere nella RPVn, a scelta dell'Amministrazione o Ente, in aggiunta all'utenze assegnate (in convenzione) alla singola Amministrazione o Ente e/o unità ordinante.	Al livello di RPVn  N° max di utenti .....	Al livello di sottogruppo  N° max di utenti ..... (in aggiunta a quelli della RPVn)	Al livello di utente  N° max di utenti ..... (in aggiunta a quelli della RPVn e del sottogruppo)
Possibilità di impiego della numerazione breve	SI/NO	SI/NO	SI/NO
Possibilità di chiamare numeri interni di qualsiasi centralino di cui sia inserito solo il numero base di accesso o "radice" (es. chiamare direttamente l'interno 06.46712312 del centralino 06.4671 memorizzato una sola volta come tale)	SI/NO	SI/NO	SI/NO
Mantenimento dei precedenti servizi in condizioni di roaming nazionale e internazionale.	Descrivere situazione		

Nota: la RPV tipica di un'Amministrazione/Ente è descritta nella sezione 3.5.1.

#### **3.4.4 Interconnessione**

Il Fornitore dovrà indicare nell'Offerta Tecnica gli operatori nazionali fissi, mobili ed i carrier internazionali interconnessi, fornendo la descrizione del sistema di interconnessione per ciascuno degli operatori a cui è interconnesso: in particolare se si tratta di connessione diretta o con eventuale transito per altro operatore (da specificare), l'architettura di interconnessione, la dislocazione geografica, il numero di centrali interconnesse e soluzioni adottate per ottimizzare l'affidabilità dell'architettura di interconnessione (es. percorsi alternativi ecc).

Per la rete telefonica generale di Telecom Italia, in particolare, dovrà essere indicato il numero di Aree Gateway, di Stadi di Gruppo Urbano (SGU) e superiori e di Stadi di Linea (SL) interconnessi alla data del 31.12.04.

### **3.4.5 Ulteriori Informazioni**

Il Fornitore dovrà inoltre specificare nell'Offerta Tecnica:

- a) il dettaglio degli accordi di roaming nazionale esistenti con altri operatori, dei quali dovranno essere forniti gli aspetti di interesse per l'Amministrazione Aggiudicatrice, quali aree di copertura e date di scadenza. Il Fornitore dovrà inoltre descrivere dettagliatamente la procedura per la gestione del roaming, qualora il terminale si venga a trovare attestato sotto una cella nella quale vi sia il segnale del Fornitore con un livello più basso rispetto a quello di un altro operatore, con il quale esiste comunque un accordo di roaming nella specifica area territoriale interessata;
- b) il dettaglio degli accordi di roaming internazionale, fornendo in allegato la descrizione dei servizi garantiti (SMS MO MT, Dati/Fax, GPRS, servizi aggiuntivi) e mappe delle rispettive coperture come richiesto anche in sezione 3.5.7;
- c) le modalità, lo stato ed i piani di realizzazione dello "IP Mobility Support" (rfc2002) e delle "GPRS Roaming Guidelines" PRD IR.33 della GSM Association, indicando anche, se esistono, con quali altri operatori nazionali sono posti in essere accordi di supporto IP Mobile;
- d) lo stato ed i piani di realizzazione dello "Enhanced Data Rates for GSM Evolution" – EDGE (ETSI TR 150 059);
- e) lo stato ed i piani di realizzazione dell'UMTS "Universal Mobile Telecommunication System" in termini di rete e di servizi (IMT 2000)

Il Fornitore dovrà fornire una risposta chiara e completa alle informazioni richieste a fronte di ciascuno dei punti indicati in precedenza.

### **3.4.6 Riepilogo dei Servizi GSM Disponibili e di Prevista Attivazione**

Il Fornitore dovrà predisporre ed inserire nell'Offerta Tecnica una tabella riepilogativa dei principali servizi disponibili sulla propria rete (indicando se mantenuti in condizioni di roaming o meno), con riferimento alla normativa ETSI GSM di phase1, phase2, phase2+ release 1996 e 1997, indicando, a fronte di ciascun servizio previsto nella normativa, se esso sia effettivamente disponibile e con quali differenze o specifiche particolari, se esistono, e le previsioni di attuazione per i servizi non ancora disponibili. La tabella dovrà essere del tipo seguente e dovrà essere inserita nell'Offerta Tecnica:

Tabella 3.10

Fase	Codice servizio (se disponibile)	Descrizione ed eventuale riferimento a standard ETSI	Disponibile sulla rete propria SI/NO	Data di eventuale Disponibilità	Mantenuto in roaming nazionale SI/NO	Mantenuto in roaming internazionale SI/NO e dove
.....	....	.....				
<i>Phase 2+</i>	<i>GPRS</i>	<i>Digital cellular Telecommunications System (Phase 2+); General Packet Radio Service ... ETSI GSM 02.60 .....</i>	<i>Risposta del Fornitore</i>	<i>Risposta del Fornitore</i>	<i>Risposta del Fornitore</i>	<i>Risposta del Fornitore</i>

Si precisa che la riga in corsivo *Phase2+ ecc.* è stata scritta a solo titolo di esempio per la compilazione della relativa tabella. Nell'ambito delle fasi i servizi dovranno essere suddivisi in "teleservices", "bearer services" e "supplementary services".

In conseguenza dell'elevato numero dei servizi e relative varianti previsti negli standard ETSI, la lista potrà essere ristretta alla versione/release più recente.

### **3.5 Servizi di telefonia e trasporto**

I servizi di fonia di base e avanzati sono tesi a razionalizzare le modalità di comunicazione, sia all'interno della Pubblica Amministrazione che verso il mondo esterno, in coerenza con quanto previsto dalle Direttive del Dipartimento della Funzione Pubblica sui sistemi di telefonia nelle Amministrazioni Pubbliche dell'11 aprile 1997 e del 25 settembre 1998, pubblicate nelle Gazzette Ufficiali n. 117 del 22 maggio 1997 e n. 251 del 27 ottobre 1998, e della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 20 luglio 1999, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n.184 del 07 agosto 1999.

I servizi saranno dettagliatamente descritti nell'offerta tecnica sia allo scopo di consentire la verifica della loro rispondenza alle richieste effettuate da parte dell'Amministrazione Aggiudicatrice e agli standard ETSI di riferimento, sia per dar modo allo stesso Fornitore di qualificare gli eventuali punti di forza della propria soluzione tecnica ai fini della valutazione dell'offerta.

L'attivazione e la messa a disposizione dei servizi richiesti nelle sezioni 3.5 e 3.6, compresi gli ulteriori servizi proposti dal Fornitore (sezione 3.7) che dovranno essere obbligatoriamente forniti

qualora il Fornitore li abbia descritti nell'offerta, saranno remunerati secondo il piano tariffario di cui alle apposite Tabelle della sezione 4.2.

Ai fini del presente Capitolato il traffico telefonico è suddiviso nelle seguenti direttrici:

- **Traffico di RPA (Rete mobile della Pubblica Amministrazione).** Definito come traffico "On net"; nel caso specifico di questo Capitolato consiste nel traffico diretto ad utenze radiomobili in Convenzione appartenenti alla medesima Pubblica Amministrazione.
- **Traffico Off net,** è costituito da tutto il restante traffico diretto verso terminali mobili non inclusi nella precedente classe On net.

### **3.5.1 Funzioni di base**

Alcune delle funzioni richieste, elencate per completezza di argomento nei punti da a) a d) della presente sezione, sono descritte dettagliatamente in apposite successive sezioni. Il Fornitore, nell'Offerta Tecnica, dovrà seguire lo stesso criterio descrivendo le caratteristiche del servizio offerto nella specifica sezione ad esso dedicata, limitandosi a fornire un "puntatore" nella risposta alla presente sezione.

#### **a) prestazioni di fonia, messaggistica e dati**

- Servizio di fonia vocale;
- Servizio di segreteria telefonica: consente la registrazione presso una casella vocale, protetta da codice modificabile dall'utente, di messaggi vocali;
- Servizi di messaggistica SMS;
- Impiego delle nuove SIM almeno a 128 KBytes e supporto "SIM Application Toolkit";
- Servizi di accesso IP in modalità CSD (Circuit Switched Data) a 9,6 kbps o più;
- Servizi di accesso IP in modalità GPRS per accesso alle Intranet e/o a Internet;
- funzionalità WAP tramite rete GSM con accesso CSD e GPRS per il collegamento e l'accesso dei terminali radiomobili alle reti intranet della Pubblica Amministrazione e ad Internet;
- Servizi di autenticazione utilizzati per l'accesso alla rete IP;
- Possibilità di integrazione a due vie tra i sistemi di messaggistica della rete radiomobile con quelli eventualmente presenti nella rete locale delle Amministrazioni o Enti aderenti, basati su standard di mercato;
- Supporto del "Enhanced multilevel precedence and preemption service" (eMLPP) secondo lo standard ETSI ETS 300 924, stage 1 (GSM 02.67 vers. 5.1.1 rel. 1996) o similari, per un numero di utenze eventualmente da concordare con il Ministero delle Comunicazioni e con l'AGCOM, su richiesta dell'Amministrazione Aggiudicatrice e/o delle Amministrazioni/Enti contraenti;
- Servizio di verifica dell'IMEI, per un controllo degli apparati radiomobili smarriti, rubati o comunque utilizzati al di fuori della convenzione;

- Abilitazione delle telefonate personali tramite codice, o tramite opportuna applicazione resa disponibile dall'operatore e residente sulla SIM;
- servizio di numero personale (servizio che permette l'instradamento della chiamata verso una destinazione della RPV o della rete pubblica o verso una segreteria telefonica in funzione di un piano di indirizzamento temporale e/o di priorità di risposta configurabile dall'utente);
- servizio di doppia SIM, 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 GPRS; oppure consentire entrambe le abilitazioni su entrambe le SIM);
- Funzione di instradamento flessibile in base alla localizzazione geografica del chiamante (a livello di BTS di raccolta), su richiesta dell'Amministrazione/Ente.

### ***b) RPV e profili di abilitazione***

Le disposizioni della Direttiva 30.10.2001 della Presidenza del Consiglio 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/Enti stessi, in funzione delle effettive necessità operative di ciascuno. Il Fornitore 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/Ente è quello illustrato in Figura 1.

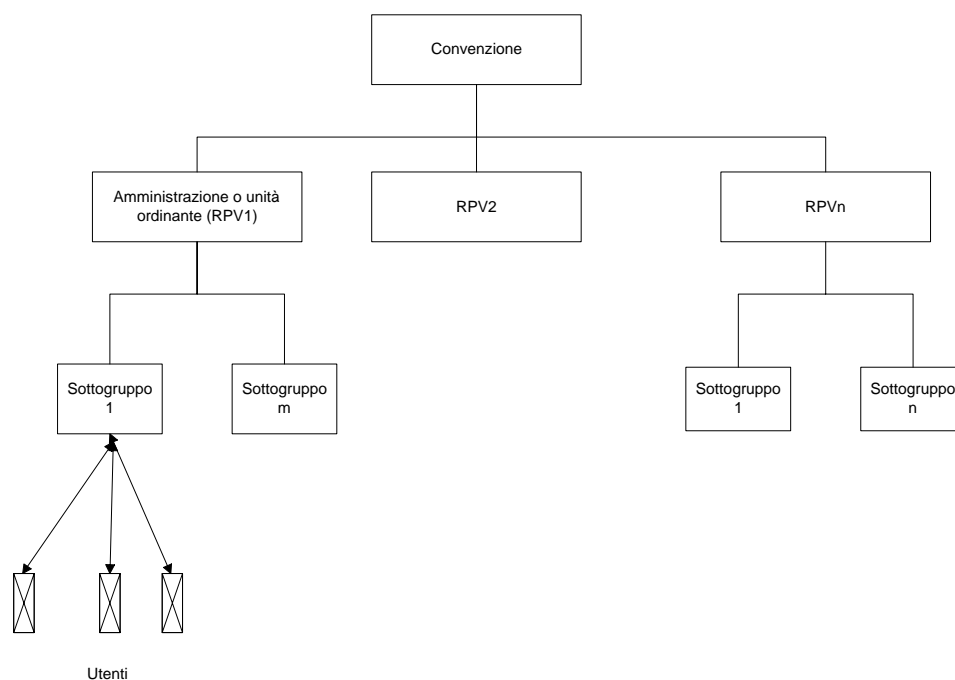


Figura 1

Il “sottogruppo” è una unità organizzativa che per qualsivoglia motivo l’Amministrazione/Ente 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/Ente 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/Enti, con mantenimento delle funzionalità di selezione passante;
- 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 Fornitore dovrà dare, nell’Offerta Tecnica, fornirà 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.).

***c) prestazioni di servizio di rete***

Con riferimento alle prestazioni di servizio di rete, si considerano caratteristiche minime obbligatorie:

- 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;
- 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;
- realizzazione di VPN sicure (cioè in grado di garantire l’autenticazione, il controllo accesso, la confidenzialità, e l’integrità) per l’accesso alle Intranet delle Amministrazioni/Enti sia attraverso Internet, sia attraverso la rete di trasporto IP del Fornitore fino alla consegna presso il CPE reso operativo a cura del Fornitore presso l’Amministrazione/Ente (vedi sezione 3.5.4);
- servizio di audioconferenza: possibilità di effettuare comunicazioni vocali contemporaneamente con un numero che preveda almeno 4 interlocutori e con possibilità di prevedere tassazione unica o ripartita fra i partecipanti;

- ulteriori servizi di rete intelligente proposti dal Fornitore ed inclusi nelle prestazioni comprese nel servizio di base, tra cui, eventualmente, la possibilità di limitazione del traffico in ingresso;
- 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);
- visualizzazione del proprio numero: permette di visualizzare o nascondere il proprio numero telefonico verso il chiamato;
- 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;
- chiamata in attesa: permette di effettuare una chiamata mentre è in corso una conversazione, mettendo la prima chiamata in attesa;
- trasferimento di chiamata: consente di reinstradare le chiamate dirette al radiomobile in modo selettivo, indirizzandole alla segreteria telefonica o ad altra utenza telefonica;
- 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;
- richiesta di notifica dell'invio degli SMS: permette di conoscere se il messaggio è effettivamente giunto a destinazione e - in caso affermativo - l'orario di inoltro. In tali casi la notifica di ricezione sarà quotata, ai richiedenti, forfetariamente il 60% del costo di invio di un singolo messaggio come da Tabella 4.7 di lunghezza pari o inferiore a 160 caratteri;
- trasmissione/ricezione dati e fax: consente la trasmissione di dati/fax attraverso la rete GSM, collegando il radiomobile ad un personal computer dotato di software specifico, utilizzando lo stesso numero telefonico o numeri aggiuntivi.

#### ***d) prestazioni di supporto gestionale e amministrativo***

##### **Interfaccia web**

Allo scopo di consentire la necessaria flessibilità operativa e tempestività di attuazione delle decisioni assunte all'interno dell'Amministrazione o Ente nella gestione delle utenze radiomobili, il Fornitore dovrà prevedere l'attivazione delle utenze, la configurazione iniziale delle stesse e l'aggiornamento dei profili di abilitazione delle SIM mediante applicazione web oriented, che dovrà essere messa **obbligatoriamente** a disposizione delle Amministrazioni o Enti contraenti o Unità Ordinanti.

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

Tale applicazione dovrà essere completata entro il termine del secondo mese dalla data di attivazione della Convenzione. Decorso tale periodo, l'applicazione dovrà essere messa a disposizione delle Amministrazioni/Enti che la richiederanno, contestualmente all'attivazione del servizio, salvo l'applicazione delle penali di cui alla sezione 3.15.

La descrizione dell'applicazione, come pure i relativi criteri di collaudo, dovrà essere parte integrante dell'Offerta Tecnica.

Le richieste di servizio (attivazioni, modifiche dei profili di abilitazione, etc) effettuate attraverso le funzionalità rese disponibili dall'applicazione web, dovranno essere recepite dal Fornitore, attuate non oltre le 48 (quarantotto) ore successive alla richiesta e la comunicazione dell'avvenuta attivazione dovrà essere inviata via e-mail entro le successive 24 (ventiquattro) ore, salvo l'applicazione delle penali di cui alla sezione 3.15.

La stessa interfaccia web dovrà prevedere la gestione dell'invio/ricezione di SMS multipli propri del servizio SMS Push/Pull anche attraverso funzioni di "file transfer" (vedi sezione 3.5.3).

### **Sistema di Fatturazione e rendicontazione**

Il sistema dovrà rispondere ai seguenti requisiti:

- rendicontazione trasparente: dovrà essere garantita su richiesta dell'Amministrazione o Ente la disponibilità di dati sia analitici che sintetici su supporto elettronico e via web, nonché la possibilità di personalizzazioni.
- rendicontazione per unità ordinante: il Fornitore dovrà presentare rendicontazioni, a ciascuna unità ordinante, relative a tutti i servizi prestati e, su richiesta, alla Amministrazione/Ente nel suo complesso (es. unità ordinante: Direzione Provinciale del Tesoro di ...; Amministrazione: MEF) e - su richiesta dell'Unità Ordinante - per singola utenza contenenti i seguenti dati:
  - data e ora di inizio conversazione;
  - 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 (es. messaggistica SMS ecc.);
  - tariffazione al secondo applicata;
  - durata complessiva della chiamata;
  - costo complessivo della chiamata;
  - dettaglio degli addebiti in caso di ricezione chiamate in roaming all'estero provenienti dall'Italia.

Tali informazioni, relative al traffico svolto per ragioni di servizio, su richiesta delle Amministrazioni o Enti, dovranno poter essere inviate alla singola utenza, utilizzando modalità concordate con le Amministrazioni/Enti stessi, anche sotto il profilo della sicurezza.



A livello aggregato per tutte le forniture effettuate ad una stessa Unità Ordinante ed alla singola Amministrazione o Ente nel suo complesso dovranno essere forniti i seguenti dati:

- durata complessiva e numero delle chiamate per tutte le direttrici previste dal piano tariffario. In aggiunta, per le chiamate verso rete radiomobile, dovranno essere indicate:
  - durata complessiva e numero delle chiamate per operatore radiomobile di destinazione chiamata,
  - durata complessiva e numero delle chiamate verso numeri radiomobili appartenenti alla stessa Amministrazione/Ente.

A livello aggregato per singola utenza dovranno essere disponibili i seguenti dati:

- durata complessiva delle chiamate per direttrici del piano telefonico;
  - numero delle chiamate per direttrice del piano telefonico.
- Il Fornitore dovrà **obbligatoriamente** prevedere nell'Offerta Tecnica la fatturazione separata delle chiamate eseguite a titolo personale.

Dovrà inoltre essere consentito, a richiesta delle Amministrazioni/Enti, l'addebito diretto all'utente dei servizi, in particolare per quanto riguarda gli SMS, eseguiti a titolo personale.

Sarà cura delle Amministrazioni/Enti richiedenti consegnare al Fornitore i dati necessari alla fatturazione diretta; 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 propria fattura personale;

- la possibilità di effettuare raggruppamenti delle utenze per centri di costo, secondo specifiche indicate dall'Amministrazione/Ente.

***e) prestazioni manutentive facenti parte dell'offerta base***

- assistenza e manutenzione apparati: si richiede, all'interno del canone base e per l'intero periodo di durata contrattuale, la fornitura del servizio di manutenzione comprendente:
- la disponibilità di un radiomobile sostitutivo, se la scorta "in house" dovesse risultare insufficiente; si fa riferimento al caso disciplinato nel paragrafo 3.8.2;
  - la riparazione e/o sostituzione dell'apparato radiomobile e della SIM, per difetti funzionali e/o per rotture accidentali entro i termini previsti nella sezione 3.9;
  - customer care telefonico, attivo con personale dedicato all'Amministrazione/Ente 24 ore su 24, per l'assistenza agli utenti.

Restano esclusi dalle prestazioni standard incluse nel canone esclusivamente i danni provocati volontariamente dagli utenti (es. manomissione dell'apparecchio).

Si richiede la sostituzione completa del radiomobile in caso di furti con esclusione degli accessori acquistati a parte (batterie aggiuntive, etc.).

Inoltre si richiede di specificare, nell'Offerta Tecnica, tutti gli elementi atti a valutare compiutamente la struttura organizzativa del Fornitore per le attività di assistenza e manutenzione, con particolare riguardo a:

- Organizzazione della struttura;
- Modalità di copertura territoriale;
- Tipologia dei servizi;
- Tempi di intervento, di risoluzione guasto e di sostituzione dell'apparecchio.

### **3.5.2 Servizi di raccolta, instradamento e consegna del traffico interno dell'Amministrazione diretto verso rete mobile (cd. Servizi fisso-mobile)**

Oggetto della presente sezione è la fornitura dei servizi di raccolta, instradamento e consegna del traffico telefonico prodotto all'interno delle sedi delle Amministrazioni/Enti e diretto verso rete radiomobile (di seguito anche "servizi fisso-mobile"). Il Fornitore dovrà **obbligatoriamente** provvedere a gestire il traffico telefonico generato presso le postazioni/sedi delle Amministrazioni/Enti su tutto il territorio nazionale e diretto verso operatori di rete mobile. I suddetti servizi saranno erogati secondo le modalità di seguito descritte, completi delle attività di approvvigionamento, installazione, attivazione, manutenzione e collaudo delle risorse necessarie per l'erogazione dei servizi.

#### **3.5.2.1 Specifiche dei servizi**

Il Fornitore dovrà gestire i servizi fisso-mobile insieme ai connessi servizi di rete intelligente per l'accesso in carrier selection (CS) o carrier preselection (CPS) o tramite accesso con collegamenti dedicati.

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

- Utenze interne che accedono alla rete utilizzando un apparecchio telefonico collegato ad un centralino di sede;
- Utenze dotate di telefoni, apparati fax G3/G4 collegati direttamente alla rete in tecnica analogica o digitale.

Per tutte le tipologie di collegamento viene richiesta al Fornitore **dovrà obbligatoriamente** provvedere la gestione delle chiamate uscenti, come di seguito descritto. Il servizio ha l'obiettivo di raccogliere selettivamente il traffico voce, generato all'interno dell'Amministrazione/Ente, al fine di consegnarlo all'utenza mobile alla quale è indirizzato, indipendentemente dall'operatore di rete mobile al quale appartiene l'utenza chiamata. Esso, pena l'applicazione delle penali indicate nella sezione 3.15, dovrà essere attivo nei tempi di seguito specificati dalla richiesta delle Amministrazioni/Enti con le seguenti modalità:

- I. accesso ai servizi attraverso l'utilizzo della rete pubblica commutata (accesso in carrier selection).  
Esso - in linea generale - sarà effettuato, in modo automatico e trasparente per l'utente, dai

dispositivi di LCR dei PABX dell'Amministrazione/Ente. In tal caso il dispositivo comporrà il codice di accesso al servizio seguito dal numero di rete mobile chiamato. Qualora sia stata scelta una delle due suddette opzioni, il servizio dovrà essere attivato entro 30 (trenta) giorni nei casi di Amministrazioni/Enti monosede; entro 40 (quaranta) nel caso di più sedi nello stesso ambito urbano, entro 50 (cinquanta) giorni nel caso di più sedi dislocate sul territorio nazionale. Nei tempi indicati è inclusa l'individuazione da parte del Fornitore dei corretti archi di numerazione sui quali abilitare il servizio, con il necessario intervento dell'Amministrazione/Ente, che dovrà consentire l'accesso a tutte le proprie sedi nonché alle informazioni sulle linee telefoniche noleggiate dall'operatore di telefonia fissa.

- II. accesso ai servizi attraverso l'utilizzo di collegamenti dedicati con la rete del Fornitore. Le Amministrazioni/Enti interessate, dotate di centralini telefonici abilitati ad effettuare analisi di "least cost routing", possono richiedere, per le sedi attestate in centrali dove è possibile l'accesso disaggregato alla rete dell'Operatore Dominante, collegamenti diretti al Fornitore con banda 256 Kbps e 2 Mbps o multipli di essi, la cui richiesta potrà essere effettuata nell'ambito del primo ordinativo di fornitura e o in ordinativi successivi. I canoni annui saranno indicati dal Fornitore come indicato nella sezione 4.2. L'eventuale offerta del Fornitore 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 4.1.

Tali collegamenti potranno essere realizzati nelle tecnologie di cui il Fornitore è in grado di disporre, incluse le tecnologie wireless (Wi-Fi, box di accesso a rete mobile ecc.).

Non sono comprese le eventuali spese di adeguamento del centralino telefonico che restano a carico dell'Amministrazione/Ente ordinante. Il Fornitore dovrà rendere disponibile il servizio entro 60 (sessanta) giorni dalla richiesta dell'Amministrazione/Ente.

Qualora esistano ragioni, non imputabili al Fornitore, che possano condurre al mancato rispetto dei tempi su indicati, se non previsto nel piano di attivazione di cui alla sezione 3.10.3.1, questi ne dovrà dare comunicazione a mezzo raccomandata A/R, anticipata via fax, almeno venti giorni prima della scadenza dei termini, per dare all'Amministrazione/Ente la possibilità di studiare interventi volti a risolvere il problema. In tal caso l'attivazione dovrà essere effettuata entro un tempo massimo di 90 (novanta) giorni, pena l'applicazione delle penali di cui alla sezione 3.15.

Si precisa, infine, che il Fornitore è tenuto **obbligatoriamente** ad offrire tali servizi alle condizioni sopra descritte. Tali servizi sono invece opzionali per le Amministrazioni/Enti (saranno cioè attivati solo su richiesta delle predette Amministrazioni/Enti contraenti).

### **3.5.2.2 Modalità di tariffazione dei servizi fisso-mobile**

I servizi di cui alla presente sezione 3.5.2 sono ulteriormente suddivisi, ai soli fini della tariffazione del traffico, come di seguito descritto:

Caso a:

**Traffico di RPA (Rete mobile della Pubblica Amministrazione).** Definito come traffico "On net"; nel caso specifico di questo Capitolato consiste nel traffico diretto ad utenze

radiomobili in Convenzione appartenenti alla medesima Pubblica Amministrazione utilizzando la CS o la CPS.

Caso b:

**Traffico Off net**, è costituito da tutto il restante traffico diretto verso terminali mobili non inclusi nella precedente classe On net utilizzando la CS o la CPS.

Caso c:

**Traffico di RPA (Rete mobile della Pubblica Amministrazione)**. Definito come traffico "On net"; nel caso specifico di questo Capitolato consiste nel traffico diretto ad utenze radiomobili in Convenzione appartenenti alla medesima Pubblica Amministrazione utilizzando collegamenti dedicati

Caso d:

**Traffico Off net**, è costituito da tutto il restante traffico diretto verso terminali mobili non inclusi nella precedente classe On net utilizzando collegamenti dedicati

### **3.5.3 Servizi di Posta Elettronica e SMS**

Il Fornitore dovrà considerare e descrivere nell'Offerta Tecnica le prestazioni seguenti, che lo stesso dovrà prestare a partire dal momento in cui è aggiudicata la Convenzione e da attivare/disattivare entro 48 ore dalla richiesta (via web) da parte dell'Amministrazione/Ente in favore degli utenti indicati dalla medesima Amministrazione/Ente. Le caratteristiche minime obbligatorie del servizio sono:

- la disponibilità, su richiesta, di un indirizzo di posta elettronica, composto da uno user name personalizzabile seguito da un suffisso identificativo del gestore del servizio: ad esempio [numerotelefonico@nomegestore.it](mailto:numerotelefonico@nomegestore.it); l'accesso alla casella di posta dovrà essere protetto attraverso un codice numerico personalizzabile dall'utente;
- la possibilità di inviare e ricevere messaggi di posta elettronica utilizzando il terminale GSM;
- **la notifica di arrivo** di messaggi nella casella principale di posta elettronica (dell'Amministrazione/Ente) mediante l'invio automatico di un SMS sul terminale mobile. Dovrà essere possibile personalizzare l'opzione di notifica inserendo dei parametri (es. mittente della e-mail). La notifica avrà luogo tramite un messaggio dal sistema dell'utente verso l'SMS Service Center del Fornitore o comunque verso un indirizzo di posta elettronica predisposto dal Fornitore stesso, che dovrà effettuare la consegna dell'SMS al terminale mobile interessato al costo unitario di un SMS, di cui alla Tabella 4.5 ridotto del 50%. Le modalità di notifica ed il tipo di messaggi per cui attivare la funzionalità stessa, sono a discrezione dell'Amministrazione/Ente richiedente che dovrà inserire i relativi parametri di

controllo presso il proprio sistema di posta elettronica. In termini di realizzazione l'Amministrazione o Ente ha la responsabilità di creare e inviare la e-mail di notifica, il Fornitore quella di trasformare la notifica ricevuta in un SMS da consegnare alla MS;

- **notifica delle chiamate** perse nel caso di terminale spento o irraggiungibile. Il servizio sarà erogato per il tramite di due messaggi di posta elettronica, ad un indirizzo indicato dall'utente, inviati alle 13:00 ed alle 19:00 di ogni giorno lavorativo, riportanti il riepilogo delle chiamate in questione intervenute dopo l'ultima segnalazione. Per ciascuna chiamata persa, il messaggio di posta elettronica dovrà indicare il numero chiamante e l'ora del tentativo di chiamata. Salvo diversa richiesta dell'utente non dovranno essere riportate chiamate con il numero telefonico oscurato. Il servizio sarà retribuito alla tariffa di un SMS come da prima riga della Tabella 4.7 , per ogni giornata in cui saranno inviati i due suddetti messaggi riepilogativi. I messaggi non dovranno essere inviati e quindi non fatturati qualora non siano andate perse chiamate.
- **la lettura di e-mail.** Il servizio sarà articolato come segue: l'Amministrazione o Ente invierà copia del messaggio ad un apposito indirizzo di posta elettronica indicato dal Fornitore e correlato all'utenza abilitata. Il Fornitore provvederà a notificare all'utente l'arrivo del messaggio mediante un SMS gratuito e ad eseguirne la lettura su richiesta dell'utente stesso. Il servizio sarà tariffato alla lettura come una telefonata verso segreteria telefonica della durata pari al tempo di lettura del messaggio.
- **servizio di notifica dei messaggi** ricevuti presso la segreteria telefonica, con una e-mail automatica alla casella di posta dell'Amministrazione o Ente. Alla e-mail sarà allegato un file in formato wav con il testo del messaggio. Il servizio di notifica sarà tariffato al costo unitario forfetariamente equiparato ad un accesso di 30" (trenta secondi) alla segreteria telefonica. La cancellazione dei messaggi dalla segreteria telefonica avrà luogo automaticamente dopo 12 ore dalla notifica via email.
- **Servizio SMS Push/PULL.** Si tratta di un servizio basato su un applicativo web messo a disposizione dal Fornitore (vedi sezione 3.5.1 lettera d). Si riconferma che l'applicativo che governerà l'invio di SMS a liste configurabili di utenti dovrà essere dotato di opportuni sistemi di sicurezza di tipo crittografico che consentano la identificazione certa del personale abilitato all'uso e l'autenticità del messaggio e 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.

Scopo generale del servizio di cui il Fornitore dovrà garantire il supporto è quello di consentire alle Amministrazioni/Enti richiedenti l'utilizzo di applicazioni proprietarie del tipo "informazioni al cittadino" o di "richiesta di pareri": il Fornitore dovrà pertanto garantire il trasporto delle informazioni mediante servizio SMS adeguatamente flessibile e strutturato. Il Fornitore dovrà inoltre specificare quali SLA è in grado di garantire per l'invio dei messaggi, che per le applicazioni previste non dovranno superare i 10 minuti nel 95% dei casi.

Il Fornitore dovrà descrivere dettagliatamente, nell'Offerta Tecnica, il sistema architetturale della soluzione proposta, indicando in particolar modo:

- 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);
  - Tramite invio di file opportunamente formattati. Il Fornitore 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 descriverà dettagliatamente:

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

Il servizio SMS push/pull è normalmente tariffato a pacchetti, secondo quanto espresso dalla Tabella 4.7 della sezione 4.2.

Il Fornitore dovrà informare l'Amministrazione/Ente tramite una email certificata inviata al Responsabile dell'Amministrazione/Ente al raggiungimento del 70% della entità del pacchetto acquistato. In mancanza di tale segnalazione, e per dieci giorni solari dopo l'adempimento della stessa, il Fornitore dovrà continuare a garantire la erogazione del servizio, anche oltre l'esaurimento del pacchetto, alle tariffe di seguito richiamate con una riduzione del 10%.

In caso di superamento del numero di messaggi previsti nel pacchetto richiesto, l'Amministrazione/Ente qualora non volesse procedere all'acquisto di un nuovo pacchetto, scelto secondo le proprie esigenze, pagherà i singoli SMS in eccedenza alla tariffa prevista nella prima

riga della stessa Tabella, oppure alla tariffa dei messaggi singoli RPA di Tabella 4.5, se questo è il caso.

Per quanto concerne tutti quei servizi che verranno forniti su richiesta dell'Amministrazione/Ente, il Fornitore dovrà prevedere che essi siano aperti a tutte le numerazioni, come indicato nella sezione 3.2 del presente Capitolato.

Il Fornitore indicherà nell'Offerta Tecnica le modalità di esecuzione dei servizi **obbligatoriamente** richiesti e dovrà fornire, in aggiunta alla descrizione sulle modalità di funzionamento richiesta in precedenza, a pena di esclusione dalla gara, esplicita garanzia del mantenimento dei servizi suddetti, anche in condizioni di "roaming" nazionale.

#### ***3.5.4 Servizio di consegna del traffico IP – GPRS***

Tale servizio, che dovrà **obbligatoriamente** essere descritto nell'Offerta Tecnica, concerne la consegna presso le sedi dell'Amministrazione/Ente di tutto il traffico dati originato da accesso GPRS e destinato all'Amministrazione/Ente e viceversa la raccolta del traffico IP diretto ad utenti connessi via GPRS e originato dall'Amministrazione/Ente. Si tratta di un servizio opzionale, che le Amministrazioni/Enti potranno richiedere sia contestualmente all'invio dell'Ordinativo per la prestazione dei servizi di telefonia di base ed avanzati, sia successivamente con un Ordinativo di Fornitura diverso.

L'Amministrazione/Ente dovrà scegliere per l'erogazione del predetto servizio tra due bande bidirezionali o multipli di esse (256 kbps bidirezionale e 2 Mb bidirezionale) ed inoltre potrà richiedere 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 o Ente stessa/o. Il Fornitore dovrà precisare le modalità di gestione del CPE e le eventuali funzioni che comunque l'Amministrazione/Ente potrà svolgere autonomamente (es. inserimento/rimozione utenti), in caso di gestione diretta da parte del Fornitore stesso.

In ogni caso il servizio dovrà essere attivato entro 90 giorni dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura.

Il costo dei collegamenti e del CPE di cui dovrà essere fornita nel presente paragrafo una dettagliata descrizione, di cui alla presente sezione 3.5.4, sarà riportato come descritto nell'appropriata Tabella 4.4 di sezione 4.2.

#### ***3.5.5 Servizi Machine to Machine***

I servizi detti "machine to machine" che utilizzano SIM dati trovano applicazione in svariati ambiti (controlli ambientali, controlli industriali, sicurezza, etc.) caratterizzati anche dalla presenza di apparecchiature speciali.

Il loro impiego può agevolare molti processi operativi di Amministrazioni/Enti. È perciò opportuno che il Fornitore, nella propria Offerta Tecnica, illustri sia le realizzazioni in cui è coinvolto, sia le nuove potenziali applicazioni di cui è a conoscenza con l'obiettivo di creare consapevolezza presso le Amministrazioni/Enti interessate.

Il traffico generato da tali servizi sarà tariffato secondo la seguente modalità: se si tratta di traffico SMS esso verrà tariffato secondo quanto previsto per il traffico RPA a scelta dell'Amministrazione/Ente sia come SMS singoli, come previsto nella Tabella 4.5, sia come pacchetti di SMS di tipo RPA, come previsto nella Tabella 4.7; per quanto riguarda il traffico GPRS esso sarà tariffato come previsto nella Tabella 4.4 per l'opzione GPRS flat e come previsto nella Tabella 4.7 per l'opzione GPRS a consumo.

### **3.5.6 SIM, e SIM Application Toolkit (ETSI - GSM 11.14)**

Il Fornitore dovrà consegnare SIM di nuova generazione (minimo a 128 Kbytes).

Il Fornitore dovrà inoltre impiegare le funzionalità delle SIM Application Toolkit per meglio personalizzare il servizio proposto; in particolare dovranno essere disponibili almeno le seguenti funzionalità:

- Profile download, per il caricamento iniziale ed i successivi aggiornamenti mensili dei profili di utente (liste di abilitazione, scelta automatica degli operatori internazionali idonei al profilo di traffico scelto dall'utente come ad es. il GPRS, ecc.);
- Proactive SIM, che consente alla SIM di prendere il controllo di alcune funzioni del terminale mobile, in particolare per quanto concerne la gestione delle chiamate, anche con riguardo alle liste di abilitazione;
- Menu selection;
- Data download;
- Call control.

Nell'ambito delle funzionalità previste dall'"application toolkit" sarà gradita la messa a disposizione da parte del Fornitore della funzionalità d'inserimento automatico del codice di addebito personale, per tutte le telefonate per le quali non è previsto l'addebito alle Amministrazioni/Ente, se già lo stesso servizio non è realizzato a livello di rete intelligente. Tale funzionalità sarà oggetto di valutazione tecnica come da sezione 4.1.

Il Fornitore dovrà descrivere nell'Offerta Tecnica tutte le funzionalità messe a disposizione e le possibili applicazioni a suo avviso utili per l'Amministrazione/Ente che il Fornitore stesso è in grado di rendere disponibili. Il traffico dati generato dalla funzione di "profile download" sarà forfetariamente retribuito come tre SMS secondo la Tabella 4.5. L'Amministrazione o Ente, se necessario dopo una fase di test, sarà libera di far attivare quelle funzionalità che riterrà più rispondenti alle proprie esigenze. E' tuttavia **obbligatorio** 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 il servizio GPRS. 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.

### ***3.5.7 IP commutato mobile, IP Mobile e Servizi di Rete Intelligente***

#### *Servizio IP commutato mobile*

Nella sezione dell'Offerta Tecnica corrispondente alla presente sezione, il Fornitore dovrà descrivere i servizi resi disponibili all'Amministrazione/Ente per l'accesso alla propria VPN IP e ad Internet utilizzando il GPRS. Il servizio dovrà consentire di trasportare datagrammi IP verso ogni altro accesso appartenente alla VPN IP dell'Amministrazione/Ente sulla base dell'indirizzo IP di destinazione, oppure verso Internet.

I servizi dovranno essere rispondenti o migliorativi rispetto alla norma ETSI EN 301 113 V6.3.1 (2000-11). Il Fornitore dovrà indicare, nell'Offerta Tecnica, la relativa copertura territoriale se diversa da quella dei servizi GSM, nel rispetto dei vincoli di cui alla sezione 3.2. Il Fornitore dovrà specificare il livello di qualità (QoS) dei servizi forniti secondo la classificazione riportata nella sezione 5.4.2 della norma citata. In particolare per quanto riguarda la "service precedence" il livello previsto dovrà essere "normal", eccetto per il servizio di cui alla sezione 3.6. Per quanto riguarda "reliability", "delay" e "throughput" il Fornitore dovrà indicare i parametri caratteristici della propria offerta, insieme alle relative modalità di rilevazione nel rispetto di quanto descritto nella sezione 3.14.1, che saranno oggetto di valutazione in sede di esame dell'Offerta Tecnica e di monitoraggio in fase di esercizio.

In particolare, il Fornitore dovrà indicare a quali classi appartengono il throughput di picco e quello medio garantiti, secondo la codifica delle seguenti tabelle. Le misure si assumono prese tra i "reference point" Gi ed R (GSM 03.60).

#### **Classi di valori di picco**

Classe	Throughput in ottetti al secondo
1	Up to 1 000 (8 kbit/s).
2	Up to 2 000 (16 kbit/s).
3	Up to 4 000 (32 kbit/s).
4	Up to 8 000 (64 kbit/s).

5	Up to 16 000 (128 kbit/s).
9	Oltre 16.000.

**Classi di valori medi (per ora)**

Classe	Throughput in ottetti per ora
1	100 (~0.22 bit/s).
2	200 (~0.44 bit/s).
3	500 (~1.11 bit/s).
4	1 000 (~2.2 bit/s).
5	2 000 (~4.4 bit/s).
6	5 000 (~11.1 bit/s).
7	10 000 (~22 bit/s).
8	20 000 (~44 bit/s).
9	50 000 (~111 bit/s).
10	100 000 (~0.22 kbit/s).
11	200 000 (~0.44 kbit/s).
12	500 000 (~1.11 kbit/s).
13	1 000 000 (~2.2 kbit/s).
14	2 000 000 (~4.4 kbit/s).
15	5 000 000 (~11.1 kbit/s).
16	10 000 000 (~22 kbit/s).
17	20 000 000 (~44 kbit/s).
18	50 000 000 (~111 kbit/s).
31	Best effort.

Il Fornitore dovrà descrivere i criteri di sicurezza adottati sulle tratte di rete fissa coinvolte nell'erogazione del servizio.

Il costo del servizio di accesso GPRS è riportato nelle apposite Tabelle: Tabella 4.4, Tabella 4.7, Tabella 4.8 (quest'ultima esclusivamente per i servizi descritti nella sezione 3.6) della sezione 4.2.

Il servizio di consegna e raccolta del traffico è descritto nella sezione 3.5.4.

**Dovrà** infine essere **obbligatoriamente** confermata l'esistenza di accordi di roaming internazionale con altri operatori specificamente orientati all'espletamento del servizio GPRS, secondo quanto previsto nelle sezioni 5.4.6 e 11.4 della ETSI EN 301 113 V6.3.1 (2000-11); inoltre dovrà essere

precisata l'eventuale esistenza di accordi di roaming a livello nazionale, sempre con riferimento al servizio GPRS di cui dovrà essere garantita l'erogazione per tutta la durata dei contratti stipulati in applicazione della convenzione oggetto della presente gara, sulla copertura territoriale richiesta in sezione 3.2. Il Fornitore dovrà consegnare in allegato le mappe di copertura relative a ciascun accordo esistente, sia sul territorio nazionale, sia all'estero. Gli accordi relativi ai Paesi esteri saranno considerati caratteristica migliorativa e quindi oggetto di valutazione ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico come da sezione 4.1. Come da sezione 3.5.6 in caso di roaming all'estero, il terminale dovrà effettuare in modo automatico la scelta dell'Operatore con il quale esistono accordi di servizio più estesi rispetto alla sola voce (GPRS).

Il Fornitore dovrà esplicitare la sua disponibilità ad avviare la realizzazione di servizi IP commutati personalizzati attivando anche programmi pilota in collaborazione con le Amministrazioni o Enti che aderiranno alla Convenzione, nell'area della localizzazione degli autoveicoli, vedi sezione 3.6, e con le Amministrazioni/Enti che decideranno l'attivazione di servizi IP per il collegamento di terminali mobili con Internet o con la propria intranet.

Per garantire continuità di servizio in caso di congestione celle o per carenze/guasti momentanei di rete, dovrà essere consentito anche l'accesso GSM CSD, attraverso una chiamata dati da indirizzare ad un numero di telefono indicato dal Fornitore. In tal caso il traffico generato sarà forfetariamente fatturato al 50% della tariffa "Traffico di RPA" di cui alla Tabella 4.5 della sezione 4.2. Relativamente al servizio GSM CSD il Fornitore dovrà specificare se è supportata la velocità di 14,4 kbps (HSD).

#### *IP Mobility Support*

Il Fornitore dovrà illustrare i piani di supporto e gli eventuali accordi con altri Operatori per le modalità di realizzazione dell'IP Mobility descritte nella RFC2002 della Internet Engineering Task Force (IETF) e nel progetto Eurescom P1013.

#### *Servizi di Rete Intelligente*

Come anticipato nella sezione 3.4 è anche richiesta la possibilità di definire particolari numeri di rete intelligente, ai quali siano automaticamente associati numeri di rete fissa diversi, in funzione della BTS dalla quale è raccolta la singola chiamata. Questa possibilità, di seguito anche denominata "servizio di chiamata intelligente", risponde particolarmente alle esigenze di forze dell'ordine impegnate in attività con elevati requisiti di sicurezza (trasporto detenuti, servizi speciali) di chiamare sempre lo stesso numero ed essere automaticamente connessi alla struttura di servizio più vicina (caserma, penitenziario ecc.). Nel caso di mancata risposta da parte del chiamato, la "chiamata intelligente" dovrà instradare la telefonata verso un secondo ed eventualmente verso un terzo centro operativo più vicino indicato dall'Amministrazione/Ente. Il Fornitore, ricevuta la richiesta dall'Amministrazione/Ente, avrà 90 giorni di tempo per attivare il servizio.

### **3.5.8 Prefisso di Telefonia Mobile della Pubblica Amministrazione**

L'assegnazione del parco utenze di telefonia mobile ad operatori presenti sul mercato ed il possibile passaggio di utenze tra operatori aggiudicatari delle convenzioni, pone le Amministrazioni/Enti di fronte alla necessità di utilizzare numerazioni telefoniche mantenibili al cambio di gestore del servizio. Oltre all'evidente semplificazione nella gestione delle utenze delle Amministrazioni/Enti, tale assegnazione facilita una razionalizzazione nelle politiche di abilitazione delle utenze in linea con le esigenze espresse dalle direttive emanate dal Ministero per la Funzione Pubblica.

L'Amministrazione Aggiudicatrice, di concerto con l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il Ministero dell'Economia e delle Finanze ed altre Amministrazioni e Istituzioni, ha pertanto valutato l'opportunità per l'assegnazione di un prefisso o di un arco di numerazione dedicato ai terminali radiomobili delle Istituzioni dello Stato e della Pubblica Amministrazione in genere.

A tale fine si richiede che il Fornitore si impegni a riservare un arco di numerazione di rete mobile contiguo ai fini del servizio esclusivo delle Amministrazioni/Enti ed a supportare l'Amministrazione Aggiudicatrice, insieme alle Amministrazioni/Enti citati all'inizio di questa sezione, nella impostazione del piano di assegnazione. La definizione di tale arco potrà essere effettuata utilizzando numerazioni contigue già assegnate al Fornitore ovvero richiedendo all'Autorità ed alle Amministrazioni/Enti competenti successivamente all'aggiudicazione, l'assegnazione di un arco nell'ambito di un prefisso dedicato alla Pubblica Amministrazione, nel rispetto della normativa vigente.

Il Fornitore dovrà impegnarsi a non assegnare alcuna di tali numerazioni ad utenti al di fuori della convenzione ed a garantire la portabilità dell'arco verso altri operatori che potranno eventualmente subentrare nella gestione dei servizi di rete mobile come verrà opportunamente regolamentato dall'Autorità ("Block Number Portability").

### **3.5.9 Servizi temporanei di Rete**

In seguito a particolari e rilevanti esigenze delle Amministrazioni/Enti 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/Enti o a causa di eventi naturali (calamità, ecc.). Il Fornitore dovrà garantire un adeguato potenziamento della rete per far fronte alla specifica richiesta delle Amministrazioni/Enti richiedenti. In sede di offerta tecnica il fornitore 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.

### **3.5.10 Roaming Satellitare**

Per Rete Satellitare si intende l'architettura complessiva del sistema impiegata per i servizi di telefonia e trasmissione dati satellitare, indipendentemente dagli operatori licenziatari che gestiscono il servizio nelle diverse aree geografiche.

Caratteristica obbligatoria del servizio è la raggiungibilità dell'utenza abilitata sempre allo stesso numero telefonico GSM, indipendentemente dalla rete utilizzata (terrestre o satellitare).

In considerazione dello stato di fatto relativamente alle coperture dei servizi satellitari disponibili, il servizio dovrà essere esteso a livello del continente europeo nella sua estensione geografica. Tuttavia maggiori coperture geografiche del servizio fornito, specie se in aree di rilevante importanza economica e politica saranno considerate caratteristica migliorativa e quindi oggetto di valutazione ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico come da sezione 4.1.

Il Fornitore dovrà inoltre indicare, con riferimento alle aree extraurbane italiane, l'angolo minimo di elevazione (in gradi) sotto cui viene visto il satellite (o i satelliti nel caso di costellazioni) nel caso peggiore e la probabilità di fuori servizio  $P_{out}$ , sarà considerata caratteristica migliorativa e quindi oggetto di valutazione ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico, come da sezione 4.1. Per quanto concerne la probabilità di fuori servizio, per essa si intende la probabilità dell'evento corrispondente al caso di un utente generico situato all'interno della copertura il quale sperimenta un'assenza del servizio per qualsiasi causa. La probabilità di fuori servizio dovrà essere computata in corrispondenza dell'angolo minimo di elevazione, il Fornitore **dovrà** specificare quali sono le cause effettivamente tenute in considerazione nel dato specificato. Inoltre **dovrà** specificare se il dato è stimato oppure derivato da dati sperimentali ottenuti in campagne di misura sul campo.

#### **3.5.10.1 Caratteristiche del servizio**

Il servizio, in aggiunta al normale traffico telefonico tariffato come da Tabella 4.6 dovrà prevedere la possibilità di invio e ricezione di SMS, secondo le tariffe di cui alla Tabella 4.7 tabella della sezione 4.2, specificamente previste per il roaming satellitare.

Saranno inoltre considerate "caratteristica migliorativa" e quindi oggetto di valutazione ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico, come da sezione 4.1, le seguenti possibilità:

- scelta della rete con il profilo tariffario più conveniente al di fuori del territorio nazionale, in caso di presenza contemporanea di copertura terrestre e satellitare;
- mantenimento, nel servizio satellitare, dello stesso profilo di abilitazione utilizzato nei servizi di rete terrestri, in particolare per quanto riguarda l'abilitazione alle chiamate personali e il "dual billing".

### **3.5.10.2 Caratteristiche dei terminali**

I terminali offerti dovranno essere di tipo portatile “hand held”, del tutto simili agli abituali terminali GSM. Sarà considerata caratteristica migliorativa e quindi oggetto di valutazione ai fini dell’attribuzione del punteggio tecnico come da sezione 4.1, la presenza di funzionalità di localizzazione del terminale, quali ad esempio quelle derivabili dall’utilizzo del sistema GPS.

Nell’area minima di copertura richiesta il servizio dovrà essere accessibile utilizzando un unico terminale “dual mode” che oltre ad essere satellitare dovrà supportare le bande GSM 900 e DCS 1800 MHz al fine di garantire sempre l’impiego della rete terrestre nel territorio nazionale, ove questa è disponibile.

### **3.5.10.3 Noleggio temporaneo dei terminali**

Il Fornitore dovrà prevedere la fornitura in noleggio temporaneo degli apparati radiomobili satellitari GSM/DCS per far fronte ad esigenze delle Amministrazioni limitate nel tempo. La durata minima del noleggio è fissata in un mese.

L’Amministrazione/Ente con un preavviso minimo di una settimana comunicherà le richieste al Fornitore, insieme all’identificativo della SIM (MSISDN) che dovrà essere abilitata al servizio di roaming satellitare.

## **3.6 Servizi Avanzati**

Si tratta di servizi caratterizzati da uno specifico contenuto applicativo, di proprietà del Fornitore e gestiti 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/Enti.

Tali servizi saranno messi a disposizione delle Amministrazioni/Enti, senza alcun onere ulteriore rispetto a quanto espresso nel piano tariffario, di cui alle Tabelle 4.5, 4.7 e 4.8; inoltre essi potranno essere utilizzati, dalle Amministrazioni/Enti, nell’ottica di una sempre più ampia diffusione dei progetti di e-government, per avvicinare sempre più l’Amministrazione/Ente al cittadino.

I servizi della presente sezione sono suddivisi in due tipologie: servizi di radiolocalizzazione e servizi SMS/GPRS based. La Tabella 4.8 riporta generalmente singole righe associate ai servizi di radiolocalizzazione e servizi SMS/GPRS based. L’Amministrazione ordinante all’atto di emissione dell’ordinativo di fornitura di uno specifico servizio (esempio: radiolocalizzazione) dovrà acquistare il servizio remunerandolo come da Tabella 4.8; tuttavia qualora nell’esercizio del servizio le quantità del singolo pacchetto di SMS (o altro) fossero esaurite saranno applicate le tariffe di cui alla Tabella 4.7. In sintesi, l’Amministrazione/Ente per accedere a tali servizi è obbligata ad acquistare nelle modalità (acquisto pacchetto SMS) ed alle tariffe indicate nella Tabella 4.8. Per le richieste successive è obbligata ad acquistare alle tariffe di cui alla Tabella 4.7.

Ad ulteriore chiarimento si precisa che se i servizi avanzati, anche se descritti nella presente sezione, sono basati su applicativi di proprietà delle Amministrazioni/Enti, essi rientrano in quanto descritto nella sezione 3.5 servizi di base e quindi remunerati come tali, vale a dire come da Tabella 4.5.

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

Laddove si fa riferimento a quantità di dati oggetto di tariffazione essi saranno conteggiati solo sulla base dell'impegno della risorsa radio e non includono le informazioni aggiunte, a valle della trasmissione, dall'applicazione messa a disposizione (es. cartografia, grafica ecc.).

Le caratteristiche minime di ciascun servizio sono descritte nelle sezioni seguenti. Il Fornitore nell'Offerta Tecnica descriverà in dettaglio i contenuti delle proprie realizzazioni che - in caso di aggiudicazione - le Amministrazioni/Enti o Enti interessati potranno richiedere alle tariffe indicate, senza alcuna modifica, ma attraverso la semplice personalizzazione di alcuni parametri di servizio.

L'Amministrazione Aggiudicatrice si riserva, a suo insindacabile giudizio, di collaudare tutti i servizi oggetto della presente sezione 3.6 prima della stipula della Convenzione. In caso di non accettazione dovuto ad esito negativo del collaudo dei servizi l'Amministrazione Aggiudicatrice stessa può riservarsi di aggiudicare la gara al concorrente successivo o di non aggiudicarla.

I servizi di cui alla presente sezione dovranno essere resi disponibili, alle Amministrazioni/Enti richiedenti, entro il termine di 45 (quarantacinque) giorni dalla data di richiesta degli stessi: il Fornitore, qualora si verificassero problemi realizzativi e progettuali, dovrà fornire tempestiva comunicazione via fax alle suddette Amministrazioni/Enti, entro il 30° (trentesimo) giorno dalla richiesta, pena l'applicazione delle penali di cui alla sezione 3.15.

L'Amministrazione/Ente contraente potrà richiedere il collaudo del servizio richiesto prima dell'accettazione del servizio stesso, salvo l'applicazione delle penali di cui alla sezione 3.15.

### ***3.6.1 Servizio di radiolocalizzazione***

Le soluzioni dovranno essere basate sull'uso del GPRS per la trasmissione dei dati di rilevazione. Il ricorso al trasporto via CSD e/o via SMS dovrà essere limitato soltanto al verificarsi dell'assenza della copertura GPRS oppure su esplicita richiesta dell'Amministrazione/Ente.

Il servizio indirizza le problematiche standard di posizionamento e di raccolta dati statistici per la gestione delle flotte pubbliche (mezzi di ogni tipo, anche navali in prossimità delle coste). Il servizio base dovrà includere le funzionalità di localizzazione su mappa stradale e su cartografia generale, la rilevazione dell'utilizzo del mezzo (partenze, arresti), delle percorrenze effettuate (distanze, strade percorse, rotte navali), la ricostruzione da storico del percorso di un mezzo, la fornitura di dati statistici di fine periodo (mese o altro), nonché - se possibile - le funzionalità di allarme (eccessiva velocità, veicolo fuori rotta ...) e la possibilità di gestire messaggi SMS con il conducente. Il servizio messo a disposizione sarà idealmente composto di:

- a) un dispositivo a bordo del mezzo da controllare abilitato alla comunicazione bidirezionale di dati tra vettura e centrale di controllo,
- b) una struttura centralizzata presso il Fornitore che svolga le funzioni di “fleet management”,
- c) applicativo di utente “web based” installato presso l’Amministrazione/Ente in grado di colloquiare con la struttura centralizzata.

La cartografia stradale di riferimento avrà preferibilmente una scala 1:5000 (o più accurata) in ambito urbano; 1:10.000 o (o più accurata) in ambito extra urbano; la cartografia generale del territorio una scala 1:200.000 (o più accurata).

Nella Tabella 4.8 sono riportati i prezzi del servizio: essi si suppongono basati su di una infrastruttura già esistente presso il Fornitore. L’Amministrazione/Ente interessato si dovrà dotare di un PC server di adeguate caratteristiche dove sarà installato il software client a cura del Fornitore stesso.

Nell’Offerta Tecnica il Fornitore dovrà descrivere, in apposito allegato, i formati dei dati trasmessi per consentire all’Amministrazione/Ente la memorizzazione nei propri archivi delle informazioni acquisite.

I servizi realizzati dovranno essere preferibilmente svolti in accordo con le funzionalità descritte negli standard ETSI TS 101 723 (Digital cellular telecommunications system (Phase 2+) – Location Services (LCS) – Functional Description Stage 1 – GSM 02.71), ed ETSI TS 101 724 (Digital cellular telecommunications system (Phase 2+) – Location Services (LCS) – Functional Description Stage 2 – GSM 03.71). Essi dovranno prevedere un doppio sistema di localizzazione di cui uno basato su GPS, come di seguito precisato.

### **3.6.1.1 Descrizione del servizio**

In sede di Offerta Tecnica il Fornitore dovrà presentare le relative referenze di realizzazione in Italia o all’estero.

Il Fornitore, in aggiunta ad eventuali soluzioni di tipo proprietario, dovrà descrivere le soluzioni che è in grado di proporre tra quelle riportate nei riferimenti ETSI citati nel precedente paragrafo, cioè quelli di seguito elencati: Enhanced Observed Time Difference (E-OTD), Time of Arrival (TOA) e Assisted GPS (A-GPS), in aggiunta a Cell Of Origin (COO). Tali soluzioni sono da impiegare - se possibile - in modo sinergico e non mutuamente esclusivo, allo scopo di trarre vantaggio dalla presenza simultanea di più tecnologie di rilevazione sia per la precisione sia per l’efficacia della localizzazione (aree chiuse come ad es. grandi edifici, gallerie ecc. in cui non è ricevibile il segnale GPS).

Il supporto allo A-GPS dovrà comunque essere garantito.

Nell’ambito dell’Offerta Tecnica dovranno essere specificate:

- le funzionalità di tipo standard operative e quelle eventualmente già a piano del Fornitore (indicandone **obbligatoriamente** in questo caso le date impegnative di disponibilità);



- le modalità di utilizzo dei servizi da parte delle Amministrazioni/Enti e requisiti per fruire degli stessi;
- il grado di precisione atteso nella rilevazione orizzontale e se possibile verticale, con riferimento alle metodologie proposte in ambito urbano (ad esempio, area di Roma). Il grado di precisione dovrà essere indicato in metri;
- eventuali criticità riscontrabili/evidenziabili nell'uso del servizio in condizioni particolari.

Nel servizio proposto si dovrà tener conto anche dell'esigenza di stabilire un collegamento tempestivo ed economico tra l'infrastruttura di rete mobile coinvolta nella ricezione delle informazioni di posizionamento (in particolare elementi della rete GPRS oltre che GSM), con le centrali operative dell'Amministrazione/Ente responsabili della localizzazione e gestione delle attività delle utenze soggette alla radiolocalizzazione. Il collegamento con la/e sede/i indicate dell'Amministrazione/Ente dovrà essere realizzato attraverso il servizio di consegna del traffico IP descritto nella sezione 3.5.4, scegliendo la banda più appropriata all'entità del traffico da gestire (collegamento 2 Mbps o collegamento 256 kbps o multipli di essi). I costi relativi sono quelli contenuti nella Tabella 4.4.

Il Fornitore dovrà specificare i tempi massimi di ritardo tra la ricezione nella BTS del segnale di posizionamento (dimensione payload IP fino a 128 ottetti) e la consegna dei pacchetti stessi al CPE (o ai CPE) della/e centrale/i operativa/e designata/e dall'Amministrazione/Ente. Il Fornitore dovrà indicare, nell'Offerta Tecnica, i valori di QoS garantiti per il servizio, così come definiti nella sezione 3.5.7; per quanto riguarda la "service precedence" essa dovrà essere "High".

Il Fornitore dovrà altresì descrivere due tipi di terminali (come indicato nella successiva sezione 3.8.1 ai punti 4 e 6): uno appartenente alla classe dei PDA che incorpori le funzionalità GPS, telefoniche GSM e trasmissione dati GPRS tutte e tre le funzionalità simultaneamente attivabili, ed uno installabile in modo permanente su automezzi con le medesime caratteristiche funzionali di base del precedente e con le seguenti ulteriori:

- memorizzazione dati quando fuori copertura GSM,
- compressione dati da trasmettere,
- programmazione "over the air".

Le relative quotazioni andranno riportate nella Tabella 4.4.

Il Fornitore potrà presentare soluzioni già realizzate su particolari aree del settore pubblico quali:

- applicazioni nel settore sanità (118),
- applicazioni nel settore delle polizie municipali o di altro tipo,
- applicazioni nel settore dei trasporti pubblici.

Tali soluzioni saranno oggetto di valutazione tecnica e di attribuzione di punteggio secondo quanto espresso in sezione 4.1.

### **3.6.2 Servizi SMS/GPRS based**

L'impiego di soluzioni predefinite, basate sull'uso della rete di telefonia mobile (mediante messaggi SMS o pacchetti dati IP via GPRS) per la raccolta e/o diffusione di informazioni codificate ed elaborate da appositi prodotti applicativi volti ad ottenere un definito risultato correlato alle esigenze dell'utente del servizio, ha trovato una certa diffusione presso le Amministrazioni/Enti.

A differenza di quanto richiesto nella sezione 3.5, nella quale sono richiesti servizi di mera raccolta e trasporto eventualmente basati su applicativi dell'Amministrazione/Ente o sull'interfaccia web descritta nella sezione 3.5.1 lettera d), i servizi di cui alla presente sezione, anch'essi opzionali per le Amministrazioni/Enti, prevedono uno specifico contenuto applicativo che il Fornitore renderà disponibile e che sarà descritto nella sua Offerta Tecnica.

Il Fornitore dovrà descrivere quanto ha già realizzato, o comunque si propone di realizzare prima dell'aggiudicazione della presente gara, illustrando dettagliatamente i contenuti dell'applicazione e le modalità di comunicazione con l'Amministrazione/Ente per lo scambio delle informazioni necessarie all'esercizio dell'applicazione. Particolare chiarezza dovrà essere fatta sulle modalità di colloquio, se esistenti, con i sistemi informativi degli utenti del servizio erogato o offerto. La sezione seguente fornisce un esempio di servizi di messaggistica che possono essere di potenziale interesse per l'Amministrazione/Ente; il suddetto elenco non è da ritenersi esaustivo.

Il Fornitore dovrà presentare referenze in merito ai servizi descritti in queste sezioni.

I servizi SMS/GPRS based saranno tariffati come da sezione 4.2.

#### **3.6.2.1 Servizi di messaggistica SMS**

I servizi di messaggistica SMS possono essere:

- Servizi informativi per i cittadini: tutti i servizi che un'Amministrazione/Ente può fornire/ricevere ai/dai cittadini che ne facciano richiesta per il tramite di una registrazione ad una struttura informativa dell'Amministrazione/Ente (sito internet, centro servizi, numero breve, etc.),
- Servizi informativi per il personale dell'Amministrazione/Ente: si tratta di servizi che l'Amministrazione/Ente può utilizzare per fornire/ricevere qualunque informazione al/dal proprio personale, per manifestazioni collettive, informazioni riguardanti eventi particolari, aggiornamenti, etc.
- Servizi interattivi: si tratta di servizi di messaggistica on-demand che vengono forniti su specifica richiesta dell'utente (cittadino ovvero dipendente dell'Amministrazione/Ente), per quanto concerne informazioni di propria utilità, quali ad esempio quelle relative al traffico, alla viabilità, al meteo, etc.

- Servizi transazionali: si tratta di servizi che consentono la prenotazione (esempio di ambiti: Sanità, Beni Culturali, etc.) ed il pagamento (Servizi di Mobilità, Rilascio di certificati, etc.) via SMS.

Taluni di questi servizi rispondono pertanto all'obiettivo di informare un'ampia base di utenti di telefonia mobile (ed eventualmente di posta elettronica), riguardo fatti inerenti le attività lavorative o il tempo libero e/o di rilevare il consenso o meno della pubblica opinione rispetto a specifiche proposte o programmi dell'Amministrazione/Ente. Essi sono rivolti a cittadini, professionisti ed operatori di specifiche categorie professionali utenti di telefonia mobile (e.g. servizi tipo "informa il cittadino" e servizi di "voto elettronico").

Altri servizi possono invece essere caratterizzati da una loro diretta funzionalità alla esecuzione delle attività istituzionali delle Amministrazioni/Enti richiedenti. Esempi in tal senso possono trovarsi nell'uso della messaggistica per l'invio o la ricezione di comunicazioni verso/da reparti operativi, nella segnalazione dell'avvio del turno di presenza presso sedi decentrate (vigili, guardie notturne, autisti) e molte altre applicazioni ancora, eventualmente anche legate a sistemi di posizionamento geografico.

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

Il Fornitore, per ognuno dei servizi proposti, dovrà descrivere dettagliatamente, nell'Offerta Tecnica, lo schema architetturale della soluzione proposta, indicando, tra gli altri, in particolar modo:

- Le eventuali basi informative di proprietà o comunque nella disponibilità del Fornitore e mantenute dallo stesso messe a disposizione dell'Amministrazione/Ente;
- Tutti i possibili canali di accesso al servizio e di delivery (SMS, web, WAP, IVR o portale vocale, MMS)
- 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 (e.g. collegamenti tra sede dell'Amministrazione e centro servizi dell'operatore ed eventuali terze parti coinvolte)

Ed inoltre :

- 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 web per la gestione del servizio da parte dell'Amministrazione/Ente
- Sistema di invio dei messaggi
- Profilatura degli utenti

Per quanto concerne i servizi on-demand il Fornitore dovrà prevedere che essi siano aperti a tutte le numerazioni, come indicato nella precedente sezione 3.2 del presente Capitolato.

Nota bene: la tariffa eventualmente differenziata rispetto ai servizi push/pull di cui alla sezione 3.5.3 ha come unica giustificazione la fornitura di applicativi e/o basi dati che qualificano il servizio e sono mantenuti dal Fornitore.

### **3.6.2.2 Servizi specialistici GPRS based**

Si fa riferimento a servizi avanzati, basati sulla trasmissione di informazioni IP GPRS, che vengono maggiormente adoperati nell'ambito di particolari esigenze che le Amministrazioni/Enti ritengano di soddisfare. Nel caso in cui la rete GPRS sia sovraccarica il Fornitore dovrà consentire il trasporto delle stesse informazioni mediante altre soluzioni tecnologiche (SMS, CSD, etc.).

Tali servizi, a differenza di quelli indicati nella sezione 3.5, sono caratterizzati da requisiti temporali più stringenti quali ad esempio servizi di controllo remoto real - time, di gestione di allarmi riguardanti sistemi antincendio, antintrusione, videosorveglianza, telemedicina, etc.

Il Fornitore in sede di Offerta Tecnica dovrà descrivere progetti che è in grado di offrire alle Amministrazioni/Enti, per quanto concerne le applicazioni succitate. In relazione alle tipologie di servizio delineate nelle precedenti sezioni, il Fornitore dovrà descrivere, con elevato dettaglio applicativo, esclusivamente ciò che sarà in grado di erogare, alle Amministrazioni/Enti richiedenti, alle condizioni economiche citate all'inizio della sezione 3.6.

L'Amministrazione Aggiudicatrice si riserva, a suo insindacabile giudizio, di effettuare collaudi delle suddette applicazioni, applicando le penali previste nella sezione 3.15 in caso di mancata erogazione dei servizi come descritti nell'offerta tecnica del Fornitore.

### **3.7 Ulteriori Servizi Proposti dal Fornitore alle P.A. (c.d. Servizi Aggiuntivi)**

Il Fornitore potrà elencare altri servizi appartenenti a ciascuna delle categorie "teleservices", "supplementary services" e "bearer services", o ulteriori servizi di "rete intelligente", che ritiene possano meglio qualificare la sua offerta con specifico riferimento alle esigenze delle Amministrazioni/Enti. Tra questi servizi potrà essere incluso:

- il servizio di doppio numero, afferente ad una stessa SIM, con possibilità di abilitare/disabilitare le funzioni di trasmissione/ricezione a discrezione dell'utente in modo automatico (ad es. orario), oppure utilizzando l'interfaccia Web di cui alla sezione 3.5.1 lettera d), oppure manualmente dal terminale radiomobile;
- quanto altro il Fornitore riterrà utile proporre.

Il Fornitore è tenuto, su richiesta delle Amministrazioni/Enti, ad eseguire i predetti Servizi Aggiuntivi, se essi siano stati descritti ed offerti in sede di Offerta Tecnica. Qualora i Servizi Aggiuntivi offerti richiedano a loro volta l'esecuzione dei servizi, precedentemente descritti alla sezione 3.5 o 3.6, per questi ultimi saranno applicate le condizioni economiche contenute per gli stessi definite.

Questa parte dell'Offerta sarà oggetto di valutazione e quindi di attribuzione di punteggio tecnico da parte dell'Amministrazione Aggiudicatrice.

### **3.8 Terminali Radiomobili**

L'Amministrazione/Ente potrà richiedere, durante l'intera durata della Convenzione ed il Fornitore sarà obbligato a fornire, un numero di apparati radiomobili portatili al massimo pari al numero complessivo di utenze attivate. I terminali potranno essere richiesti al momento dell'attivazione del servizio per l'Utenza specifica, oppure successivamente, entro un periodo massimo di 18 mesi decorrenti dalla data di attivazione della Convenzione ovvero di 24 mesi decorrenti dalla medesima data nel caso di proroga della Convenzione. 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.

#### **3.8.1 Caratteristiche della fornitura**

Gli apparati proposti dovranno possedere elevate caratteristiche di qualità di funzionamento tra le quali:

- elevata sensibilità di ricezione (-102 dBm),
- capacità di riagganciarsi alla rete entro 15 secondi dal rientro in zona coperta,
- durata della batteria in conversazione di almeno 120 minuti, (almeno 15 ore in funzione di palmare),
- GPRS 4+2 o superiore, in classe B.

Gli apparati radiomobili sono da prevedere nelle seguenti categorie:

1. **Categoria Top:** è costituita da apparati PDA con telefono GSM integrato e schermo a colori TFT multifunzione, che includa la funzione di trasmissione dati GPRS, il cui prezzo al

dettaglio sia compreso nell'intervallo da 650,00 Euro a 900 Euro e che comprenda la possibilità di integrazione con il PC via porta infrarossi, Bluetooth o cavetto.

2. **Categoria intermedia:** comprende tutti gli apparati in commercio il cui prezzo al dettaglio sia compreso nell'intervallo da 300,00 Euro a 600,00 Euro; in questa categoria il Fornitore dovrà proporre anche gli apparati radiomobili fissi veicolari.
3. **Categoria base:** comprende tutti gli apparati con valori di mercato da 100,00 a 299,00 Euro nonché schede PCMCIA come da sezione 3.8.3.
4. **Categoria speciale:** è costituita da apparati PDA con telefono GSM integrato e schermo a colori TFT multifunzione, che **obbligatoriamente** includano la funzione di GPS e la trasmissione dati GPRS. Le tre precedenti funzionalità (voce, funzione GPS, trasmissione dati GPRS) devono essere simultaneamente operative. I terminali proposti dovranno prevedere i dispositivi per l'integrazione con il PC (porta infrarossi, Bluetooth o cavetto). Tale apparato potrà essere richiesto dalle Amministrazioni/Enti anche per il servizio di radiolocalizzazione di cui alla sezione 3.6.1.
5. **Satellitari/GSM/DCS (900/1800)** di tipo hand – held vedi sezione 3.5.10.
6. **Apparati speciali fissi veicolari** per il servizio di radiolocalizzazione di cui alla sezione 3.6.1.

Nelle prime 2 categorie è obbligatoria la presenza di un apparato “*tri-band*” e sarà considerata caratteristica migliorativa, quindi oggetto di valutazione ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico come da sezione 4.1, la presenza di almeno un apparato “*tri-band*” nella categoria 4.

In tutte le prime 4 categorie dovranno essere compresi apparati GPRS; nelle categorie top, intermedia e speciale dovranno essere compresi terminali abilitati all'acquisizione delle immagini, all'invio e ricezione di messaggi MMS.

Ogni sei mesi, o più frequentemente su richiesta dell'Amministrazione Aggiudicatrice, il Fornitore provvederà ad aggiornare le categorie di appartenenza degli apparati in commercio, nel rispetto dei criteri descritti in precedenza. La nuova lista regolerà gli Ordinativi di Fornitura successivamente emessi dalle Amministrazioni/Enti. Analogamente il Fornitore dovrà fornire la lista degli accessori introducendo rispetto alla precedente lista anche gli accessori per i nuovi terminali.

Il Fornitore dovrà sottoporre, all'atto dell'Offerta Tecnica, un elenco di apparati radiomobili disponibili, allegando la descrizione delle principali caratteristiche e prestazioni, nel quale dovranno essere preferibilmente rappresentate le principali marche presenti sul mercato e - certamente - i prodotti più innovativi.

In particolare gli apparati dovranno essere consegnati nuovi, inusati, con libretto di istruzioni in lingua italiana, e completi dei seguenti accessori originali:

- Batteria [con garanzia di almeno 12 mesi];
- carica batterie;
- auricolare.

Al termine dei Contratti di Fornitura gli apparati dovranno essere restituiti al Fornitore, a meno che l'Amministrazione/Ente non ne decida il riacquisto in tutto o in parte. In tal caso la quotazione forfetariamente applicata sarà pari al 20% del valore medio calcolato per ciascuna fascia di apparati sopra indicata (ad esempio per gli apparati di fascia Top sarà assunto un valore medio pari a 775,00 Euro), per gli apparati offerti in fascia 4, 5 e 6 il valore su cui applicare la percentuale del 20% sarà definito all'atto della sottoscrizione della Convenzione, in base al listino consegnato dal Fornitore.

### **3.8.2 Scorta da destinarsi presso le Amministrazioni o Enti**

Per agevolare le operazioni di manutenzione degli apparati e per garantire agli utenti delle Amministrazioni/Enti la continuità del servizio anche in caso di temporanea rottura dei radiomobili, il Fornitore consegnerà al Responsabile Operativo dell'Amministrazione/Ente un numero di terminali e di SIM di scorta, per ciascuna categoria di cui alla sezione 3.8.1, pari al 10% degli apparati radiomobili ed al 5% delle SIM ordinati per ciascuna categoria arrotondati all'unità superiore. La scorta dovrà essere reintegrata in un massimo di 10 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione/Ente.

La presenza della scorta non esonera il Fornitore dal prestare il servizio di manutenzione così come previsto nella sezione 3.9.1 "Manutenzione degli apparati e delle SIM".

Gli apparati destinati come scorta dovranno essere identici a quelli destinati normalmente agli utenti. La consegna degli apparati destinati come scorta dovrà essere effettuata, a cura del Fornitore nelle varie localizzazioni e con la ripartizione indicate dall'Amministrazione/Ente, anche presso sedi periferiche.

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

### **3.8.3 Schede PMCIA**

Il Fornitore dovrà descrivere le schede PMCIA idonee al funzionamento in ambiente Windows, Linux e Apple per il collegamento di portatili alla rete GPRS ed eventualmente alle reti WiFi che intende fornire.

Agli effetti del presente Capitolato, la fornitura di tali schede è equiparata, ai fini economici, alla fornitura di apparati radiomobili di categoria base come da sezione 3.8.1.

### **3.8.4 Accessori**

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

- carica batteria con base;
- carica batteria per autovettura;
- batterie sostitutive;
- kit viva voce da auto;

- altro previsto dal Fornitore.

La fornitura degli accessori potrà essere demandata anche a società esterne convenzionate con il Fornitore, fermo restando che è responsabilità di quest'ultimo il corretto adempimento degli obblighi assunti, anche in ordine a quello di fornire accessori originali del produttore dei relativi telefoni.

### **3.9 Manutenzione**

Il processo di liberalizzazione delle TLC a livello nazionale comporta oggi la possibilità di usufruire di servizi da parte di diversi operatori di telecomunicazioni utilizzando tratte di rete di diversa natura e modalità di gestione. Tuttavia non può essere elusa la necessità di esercitare un controllo della qualità end-to-end, che costituisce per le Amministrazioni/Enti un essenziale requisito del servizio.

La struttura di assistenza del Fornitore dovrà fornire uno strumento adeguato a garantire le esigenze di servizio delle Amministrazioni/Enti aderenti alla Convenzione, anche a fronte di malfunzionamenti legati alla cooperazione di diverse reti interconnesse.

Il Fornitore, oltre a garantire un servizio di Customer Care come descritto nella sezione 3.10.6, dovrà descrivere in dettaglio come intendere erogare il seguente set minimo di servizi di Fault Management:

- Modalità di apertura e chiusura dei guasti;
- Tracing dei guasti e gestione dei “trouble ticket”;
- Diagnostica dei collegamenti di accesso.

Il Fornitore dovrà inoltre indicare quali strumenti intende utilizzare per l'erogazione del servizio di Fault Management.

Il Fornitore dovrà fornire una accurata descrizione dell'organizzazione e dei metodi impiegati, al fine di garantire ai propri Clienti il necessario supporto a fronte di malfunzionamenti di rete non chiaramente imputabili alla propria infrastruttura ma alla cooperazione di diverse reti interconnesse, e che saranno messi a disposizione delle Amministrazioni/Enti aderenti alla Convenzione.

- Si specifica che è oggetto della prestazione di base il servizio di manutenzione esteso al terminale ed alla SIM, con esclusione degli accessori di cui al punto 3.8.4. Il Fornitore fornirà dettagliata descrizione delle modalità operative da mettere in atto per rendere le operazioni manutentive agevoli per l'Amministrazione/Ente. Il piano relativo verrà valutato dalla Commissione giudicatrice come previsto nella Tabella 4.2, secondo quanto indicato nel presente Capitolato.



Il Fornitore 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, nonché delle misure adottate per garantire la qualità dei servizi di manutenzione.

### **3.9.1 *Manutenzione degli apparati e delle Sim***

Il Fornitore dovrà garantire la presenza sul territorio nazionale di una rete di assistenza con presenza almeno in ogni capoluogo di provincia.

Presso i punti di assistenza tecnica gli utenti potranno rivolgersi per:

- Consegnare apparati difettosi per la riparazione, ricevendo un terminale sostitutivo, dopo essersi identificati quali utenti di una delle Amministrazioni/Enti aderenti alla Convenzione. Il centro d'assistenza è tenuto a consegnare un terminale sostitutivo;
- Ritirare una SIM in caso di malfunzionamento della stessa.

Si stabiliscono i seguenti tempi massimi per gli interventi:

a) Riparazione terminale: l'utente consegnerà il terminale presso uno dei centri di assistenza del Fornitore, dovendo ricevere, se richiesto, un terminale provvisoriamente sostitutivo. Il Responsabile Operativo dell'Amministrazione/Ente informerà il Responsabile di Servizio del Fornitore via fax fornendo copia della documentazione rilasciata all'utente. In alternativa il Responsabile Operativo dell'Amministrazione/Ente consegnerà un terminale sostitutivo all'utente, informando al contempo il Responsabile di Servizio del Fornitore via fax per la sostituzione (in modo tale che venga garantita la reintegrazione della scorta). Il Fornitore dovrà procedere alla riparazione del terminale entro il termine massimo di 10 (dieci) giorni solari dalla data di ricezione del fax; in alternativa dovrà procedere all'invio di un nuovo apparecchio definitivamente sostitutivo presso l'Amministrazione/Ente che sia dello stesso modello o superiore rispetto a quello sottoposto alla riparazione;

b) Sostituzione SIM difettosa: l'utente consegnerà la SIM difettosa presso uno dei centri di assistenza del Fornitore oppure il Responsabile Operativo dell'Amministrazione/Ente informerà il Responsabile di Servizio del Fornitore via fax. Il Fornitore si impegna alla spedizione della SIM sostitutiva all'indirizzo indicato nel fax o presso il centro assistenza contattato entro e non oltre 1 (uno) giorno solare dalla segnalazione.

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

Il Fornitore dovrà 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, nonché delle misure adottate per garantire la qualità dei servizi di manutenzione.

Tale descrizione dovrà riguardare la struttura tecnica/organizzativa e la relativa dislocazione geografica di cui dispone all'atto dell'offerta e quella che si impegna a possedere all'atto di attivazione della Convenzione.

A scelta dell'Amministrazione/Ente la sostituzione del materiale guasto o difettoso potrà essere effettuata utilizzando le scorte di cui alla sezione 3.8.2. In tale ipotesi l'Amministrazione/Ente dovrà riconsegnare immediatamente il materiale sostituito al più vicino punto di assistenza tecnica per la relativa riparazione.

Sarà cura del Fornitore provvedere a mantenere il livello delle scorte richiesto nella sezione citata; in caso di difetto saranno applicate le penali di cui alla sezione 3.15.

### **3.9.2 Furto o smarrimento del radiomobile e sim**

Nel caso di furto o di smarrimento del radiomobile 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 presentata alle Autorità Competenti o, in alternativa, copia della dichiarazione di smarrimento, 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/Ente.

Si stabiliscono come tempi massimi:

- per l'invio della SIM sostitutiva: 3 giorni solari dalla ricezione via fax della richiesta;
- per l'invio del radiomobile sostitutivo (dello stesso modello di quello smarrito, o superiore): 7 giorni solari dalla ricezione via fax della richiesta.

Nel caso di terminali con relative SIM smarriti o rubati, fino al raggiungimento del 5% del totale dei radiomobili richiesti dalla singola Amministrazione/Ente 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 Euro 40,00 per gli apparati di tipo base, Euro 80,00 per gli apparati di tipo intermedio; Euro 150,00 per gli apparati di tipo Top, 200 Euro per tutti gli altri apparati.

### **3.10 Modalità di attivazione del servizio**

Il Fornitore dovrà garantire l'attivazione del servizio di telefonia mobile entro 30 (trenta) giorni solari dal ricevimento dell'Ordinativo di Fornitura. Entro questo termine dovranno essere effettuate

anche le operazioni di voltura di eventuali utenze del Fornitore, già intestate alle Amministrazioni/Enti e che verranno comunicate contestualmente al Fornitore in sede di Ordinativo di Fornitura. In casi di particolare urgenza, su richiesta esplicita dell'Amministrazione/Ente, tali tempi potranno essere ulteriormente ridotti, previo accordo con il Fornitore. I tempi di seguito indicati si riferiscono sempre a giornate solari (di calendario).

Per tutti i servizi, descritti nel presente Capitolato e salvo diversa prescrizione, il Fornitore dovrà fornire comunicazione dell'avvenuta attivazione degli stessi entro 24 (ventiquattro) ore, salvo l'applicazione delle penali di cui alla sezione 3.15.

### **3.10.1 Prima attivazione**

L'Amministrazione/Ente comunicherà al Fornitore tramite l'Ordinativo di Fornitura, debitamente sottoscritto, i seguenti dati necessari allo svolgimento del servizio:

- numero di utenze richieste in fase di prima attivazione;
- numero di radiomobili richiesti in fase di prima attivazione, specificando la marca ed il modello prescelto all'interno della lista proposta dal Fornitore;
- eventuali Servizi Aggiuntivi e/o Avanzati richiesti per tutte o parte delle utenze;
- gli indirizzi di spedizione degli apparati e delle schede SIM per la prima attivazione, e delle relative scorte;
- il nominativo del Responsabile Operativo per l'Amministrazione/Ente ed il suo indirizzo;
- l'elenco di eventuali utenze radiomobili (anche private) del Fornitore, già in essere ed intestate a dipendenti dell'Amministrazione/Ente che le predette Amministrazioni/Enti abbiano interesse ad includere nella Convenzione di cui al presente Lotto come utenze "istituzionali", con il mantenimento del medesimo numero telefonico.

Per i seguenti servizi:

- dual billing (anche per il GPRS)
- GPRS

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, salvo l'applicazione delle penali di cui alla sezione 3.15.

L'attivazione dovrà essere effettuata entro 48 (quarantotto) ore dalla richiesta se inviata via web e la comunicazione di avvenuta attivazione dovrà essere fornita entro le successive 24 (ventiquattro) ore pena l'applicazione delle penali di cui alla sezione 3.15. In tale ultimo caso e qualora si tratti di Ordinativo di Fornitura relativo ai servizi di telefonia che prevedono il servizio di fatturazione separata, l'Amministrazione/Ente dovrà inviare via fax (o a mezzo dell'apposita interfaccia web), contestualmente o successivamente alla conferma dell'ordine di attivazione delle SIM, l'elenco

nominativo delle utenze sulle quali applicare il predetto servizio, insieme alle informazioni previste nella modulistica che sarà concordata con l'Amministrazione Aggiudicatrice in sede di stipula della Convenzione.

Qualora l'Ordinativo, debitamente sottoscritto da persona abilitata ad impegnare l'Amministrazione/Ente contraente e registrata sul sito CONSIP, sia ritenuto incompleto o errato, entro cinque giorni dal ricevimento, il Fornitore dovrà informare per iscritto il Responsabile Operativo dell'Amministrazione/Ente della non processabilità dell'Ordinativo, specificandone le ragioni e provvedere, di concerto con l'Amministrazione/Ente, alla revisione dello stesso. In caso sia di mancato o ritardato adempimento del Fornitore sia di relativa mancata o ritardata comunicazione saranno applicate le penali di cui alla sezione 3.15.

In tempo utile per procedere all'attivazione del servizio e non oltre comunque il quindicesimo giorno dal ricevimento dell'ordine il Fornitore dovrà:

- garantire la *Mobile Number Portability* cioè il passaggio incondizionato di tutte le utenze radiomobili (relative a diversi fornitori) preesistenti al nuovo accordo contrattuale, senza oneri per l'Amministrazione/Ente. Tale servizio sarà regolato mediante sottoscrizione di un modulo apposito, contestualmente all'Ordinativo di Fornitura. In tal caso i termini di attivazione del servizio saranno incrementati, rispetto a quanto previsto in questa sezione, di giorni 10 (dieci). Il Fornitore è tenuto a comunicare entro 5 (cinque) giorni solari l'eventuale irregolarità nella compilazione del modulo: l'Amministrazione/Ente pertanto avrà ulteriori 5 (cinque) giorni per inviare nuovamente il suddetto modulo, correttamente compilato, altrimenti il Fornitore potrà dichiarare, al termine del suddetto periodo, la non processabilità dell'Ordinativo, comunicandolo ufficialmente all'Amministrazione/Ente. Qualora l'operatore "donor/donating" non accetti di effettuare la portabilità verso il Fornitore aggiudicatario della presente gara, questo ultimo ne darà tempestiva comunicazione all'Amministrazione/Ente, entro 5 (cinque) giorni, impegnandosi a portare a compimento il processo di portabilità entro i termini previsti dagli accordi inter-operatore vigenti. In caso sia di mancato o ritardato adempimento del Fornitore sia di relativa mancata o ritardata comunicazione saranno applicate le penali di cui alla sezione 3.15.
- Il Fornitore dovrà inoltre garantire il passaggio di tutte le utenze radiomobili preesistenti al nuovo accordo contrattuale, se richiesto dall'Amministrazione/Ente;

Entro il trentesimo giorno dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura, il Fornitore dovrà in ogni caso:

- prenotare, attraverso il proprio sistema informativo, un arco di numerazione progressiva tale da consentire la copertura delle esigenze indicate dell'Amministrazione/Ente per tutto il periodo di vigenza dei Contratti di Fornitura;
- consegnare tutti gli apparati radiomobili richiesti, dopo averli sottoposti a test di funzionalità, presso le sedi indicate nel modulo di prima fornitura, completi della relativa documentazione, accessori e codice identificativo IMEI;

- consegnare, in buste sigillate e adeguatamente identificate con un codice di riferimento, presso le stesse sedi le schede SIM, complete dei codici PIN e PUK e del numero identificativo dell'utente ICCID, richieste per la prima fornitura, ed eventualmente quelle per le successive attivazioni previste;
- mettere in atto le procedure informatiche ed amministrative per l'applicazione del nuovo piano tariffario alle utenze dell'Amministrazione/Ente ed ai suoi dipendenti già servite/i (nel senso sopra descritto) e per le quali sia stato richiesto il passaggio dall'Amministrazione/Ente.
  - per ciascuna di queste utenze il Fornitore (se già aggiudicatario della precedente convenzione di telefonia mobile) provvederà ad emettere una fattura conclusiva comprendente tutti i corrispettivi dovuti sino alla data indicata;
  - per le utenze alle quali sia associato un apparato radiomobile concesso dal Fornitore (se già aggiudicatario della precedente Convenzione di telefonia mobile) attraverso il noleggio, l'Amministrazione/Ente potrà, a sua discrezione, procedere a:
    - restituire l'apparato a carico dell'Amministrazione/Ente all'indirizzo specificato dal Fornitore, entro 30 giorni solari dalla consegna del nuovo apparato sostitutivo;
    - mantenere lo stesso apparato. In tal caso il canone del servizio dovrà essere pari al canone previsto nel contratto nel quale essi sono stati noleggiati che comunque dovrà essere portato a zero dal sesto mese successivo alla stipula della Convenzione di cui alla presente gara (si fa riferimento a terminali acquisiti nell'ambito della convenzione stipulata il 30 gennaio 2003), per tener conto della mancata fornitura dell'apparato radiomobile, mentre si applicheranno per il traffico le tariffe proposte dal Fornitore;
    - l'acquisto del terminale ad una tariffa pari a 10 (dieci) mensilità del canone previsto nel contratto nel quale essi sono stati noleggiati;
- inviare via fax al Responsabile Operativo dell'Amministrazione/Ente un documento riepilogativo contenente i dati di ciascuna spedizione, ovvero:
  - indirizzo di spedizione, data di spedizione, mezzo utilizzato;
  - elenco delle SIM (identificativo busta) e ICCID;
  - elenco dei ME con modello e codice IMEI;
  - arco di numerazione assegnato (che sarà attivato al momento dell'attivazione delle singole SIM);
  - indicazione della data di passaggio al nuovo piano tariffario delle utenze per le quali si è richiesta la "number portability"; il passaggio stesso dovrà aver luogo senza interruzione del servizio.

Il Responsabile Operativo dell'Amministrazione/Ente 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. Nel documento potrà essere stabilito il legame tra IMEI e MSISDN.

Il Fornitore comunicherà, al massimo nelle 24 ore seguenti, a mezzo fax al Responsabile Operativo dell'Amministrazione/Ente, la data di attivazione programmata che dovrà avvenire comunque entro 30 (trenta) giorni solari dal ricevimento dell'Ordinativo di Fornitura.

Qualora sia utilizzata dall'Amministrazione/Ente la procedura via web di cui alla sezione 3.5 le precedenti operazioni 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, salvo l'applicazione delle penali di cui alla sezione 3.15.

### ***3.10.2 Attivazioni successive***

L'Amministrazione/Ente comunicherà al Fornitore l'Ordinativo di Fornitura successivo utilizzando il modulo di ordinativo di fornitura, nel quale verranno elencati:

- numero di utenze;
- numero di radiomobili richiesti, con dettaglio di marca e modello all'interno della lista proposta dal Fornitore;
- indirizzi di spedizione dei radiomobili;
- per le SIM, qualora queste siano già custodite dal Responsabile Operativo dell'Amministrazione/Ente, verranno comunicati i numeri MSISDN da attivare insieme al corrispondente identificativo della SIM (busta). Nel caso in cui le SIM siano custodite dal Fornitore, il Responsabile Operativo dell'Amministrazione/Ente provvederà a dettagliare i numeri MSISDN da attivare e le località di spedizione.

All'atto di ricezione del modulo d'ordine il Fornitore dovrà:

- consegnare i radiomobili richiesti e - eventualmente - le SIM agli indirizzi elencati dal Responsabile Operativo; le SIM andranno sempre spedite in stato disattivato e complete dei codici PIN e PUK;
- integrare, se necessario, il numero di terminali destinati a costituire la scorta presso l'Amministrazione/Ente;
- inviare un documento riepilogativo contenente i dati di spedizione.

Le attivazioni successive dovranno essere completate entro il **ventesimo giorno** solare dal ricevimento dell'Ordinativo se è prevista la consegna di nuovi telefoni; per le sole SIM il termine è ridotto a sette giorni solari dalla ricezione del medesimo Ordinativo.

Il Responsabile Operativo dell'Amministrazione/Ente provvederà a restituire via fax il documento riepilogativo, confermando con questo l'ordine di attivazione delle SIM. Nel documento potrà essere stabilito il legame tra IMEI e MSISDN.

Il Fornitore comunicherà, al massimo nelle 24 ore seguenti, a mezzo fax al Responsabile Operativo dell'Amministrazione/Ente la data di attivazione programmata che dovrà avvenire comunque entro 20 (venti) giorni solari dal ricevimento dell'Ordinativo di Fornitura.

Qualora sia utilizzata la procedura via web di cui alla sezione 3.5, le precedenti operazioni 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, salvo l'applicazione delle penali di cui alla sezione 3.15.

### ***3.10.3 Attivazione dei servizi Fisso-Mobile***

I tempi di attivazione di tali servizi, previsti nella precedente sezione 3.5.2.1, dovranno essere garantiti a totale onere del Fornitore pena la corresponsione di una penale calcolata sul periodo di mancata fornitura del servizio. Dovranno pertanto essere rispettati 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 non coincidente con il periodo di operatività dell'Amministrazione/Ente;
- Durante eventuali fasi di test e collaudo dovrà essere garantita l'operatività del servizio.

*L'applicazione di quanto stabilito nella presente sezione prevede che:*

- 1. nel caso in cui il Fornitore eroghi già il servizio ad una Amministrazione/Ente in virtù di un contratto precedente a patto che le condizioni previste dalla nuova convenzione siano oggettivamente migliorative sul piano dei prezzi e dei costi dell'Amministrazione/Ente il Fornitore dovrà dare immediata comunicazione scritta all'Amministrazione/Ente della possibile attivazione del nuovo servizio nell'interesse dell'Amministrazione/Ente stessa;*
- 2. in tutti i casi è necessario che l'Amministrazione/Ente emetta un ordinativo di fornitura.*

Nel caso di forniture preesistenti, in aggiunta a quanto espresso in precedenza, ed in funzione del servizio effettivamente prestato, ulteriori dettagli procedurali saranno regolamentati nella stipulanda Convenzione.

### **3.10.3.1 Piano di attivazione dei servizi Fisso-Mobile**

Il piano di attivazione dovrà essere predisposto, pena l'applicazione delle penali di cui alla sezione 3.15, entro 10 giorni dalla data di ricezione dell'ordinativo di fornitura da parte delle Amministrazioni/Enti, nel quale sia richiesta l'attivazione del Servizio Fisso-Mobile. Esso dovrà trattare i seguenti aspetti:

- tecnico
- gestionale
- amministrativo

e dovrà essere accettato dall'Amministrazione/Ente, entro i successivi 10 (dieci) giorni 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/Ente, il Fornitore dovrà sospendere l'attivazione del Servizio Fisso-mobile fino ad eventuale contraria ed espresa manifestazione di volontà da parte della medesima Amministrazione/Ente.

Il piano di attivazione dovrà definire ed evidenziare chiaramente eventuali elementi critici dell'attivazione del servizio Fisso-mobile, sia con riferimento all'attivazione del servizio di fonia di base, sia con riferimento agli ulteriori servizi richiesti, 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/Ente non fosse 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 *provisioning* richiesti nella sezione;
- La modalità di gestione dell'attività di monitoraggio dello stato di avanzamento, secondo quanto richiesto nella sezione 3.14.2.

### **3.10.4 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/Ente e/o degli utenti a 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; 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/Ente, entro i successivi sette giorni solari a partire dalla data di ricezione della segnalazione. Il Fornitore dovrà testare i radiomobili preliminarmente all'invio, per ridurre al minimo i disagi per l'utenza.

Qualora all'atto dell'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 cinque giorni solari a partire dalla data di ricezione della comunicazione, mantenendo lo stesso numero identificativo MSISDN.

Il canone previsto verrà applicato alle sole utenze attive, ovvero dotate di SIM e ME (appareati radiomobili) perfettamente funzionanti.

### ***3.10.5 Referenti del servizio***

Il Fornitore dovrà indicare nella propria Offerta Tecnica un elenco di referenti, nominativamente indicati e con tutte le informazioni necessarie alla loro reperibilità, a livello almeno regionale.

Tali nominativi saranno i punti di contatto per le Amministrazioni/Enti relativamente a tutte le problematiche che le Amministrazioni/Enti riterranno non risolte nell'ambito del normale rapporto con il fornitore (responsabile commerciale, Call Center, etc.). Il Responsabile del Servizio, di cui alla sezione 3.14.2 sarà il referente nei confronti dell'Amministrazione Aggiudicatrice e manterrà il coordinamento dei referenti locali.

In caso di segnalazione di un problema irrisolto il responsabile identificato nella lista dovrà dare risposte scritte sulla segnalazione che l'Amministrazione/Ente 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 3.15.

### ***3.10.6 Servizi di Customer Care e Call Center***

Il Fornitore dovrà predisporre, oltre ad un servizio di assistenza e manutenzione di cui alla sezione 3.9, un servizio di Call Center e Customer Care dedicato alle Amministrazioni/Enti, con personale specificamente formato per le esigenze della Convenzione, a cui dovranno essere indirizzate le chiamate provenienti dalle Amministrazioni/Enti contraenti. Il servizio dovrà essere disponibile H24 sette giorni su sette.

Tra i compiti della suddetta struttura sono inclusi:

- Fornitura di informazioni tecniche ed operative a personale delle Amministrazioni/Enti;
- Supporto alla compilazione degli Ordinatori di Fornitura;
- Risoluzione di problematiche di carattere amministrativo;
- Ricezione di comunicazioni relative a furto o smarrimento;

- Segnalazione di guasti alla rete, alla SIM, agli apparati radiomobili o alle apparecchiature in dotazione alle Amministrazioni/Enti;
- 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 a loro;
- Fornitura di assistenza in caso di difficoltà d'utilizzo.

Il Customer Care si potrà avvalere anche di sistemi di risposta automatica, per agevolare il contatto con l'operatore più indicato alla risoluzione del problema.

Dovrà essere reso disponibile in ogni caso un numero di fax al quale inoltrare eventuali comunicazioni scritte.

Le richieste relative ai profili di abilitazione effettuate al Customer Care dovranno essere attuate entro le 48 ore dalla richiesta; il blocco dell'utilizzo in caso di furto o smarrimento **deve** essere immediato all'atto della comunicazione.

Il Fornitore dovrà descrivere dettagliatamente il servizio di Call Center e Customer Care attualmente erogato indicando in particolare:

- le modalità ed i numeri telefonici di accesso al servizio;
- la quantità di personale dedicato;
- il numero medio delle chiamate trattate ed i relativi tempi di attesa;
- le tecniche utilizzate per l'identificazione del chiamante.

In aggiunta al servizio di cui sopra, sarà considerata caratteristica migliorativa e quindi oggetto di valutazione ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico come da sezione 4.1, la disponibilità di servizi di Call Center Web-enabled che consentano un'interazione con le Amministrazioni/Enti utenti, ad esempio la possibilità di compilare insieme all'utente il trouble ticket o una parte di esso. In tal caso l'interfaccia base dovrà essere quella di cui alla sezione 3.5.1 lettera d). Le funzionalità web dovranno essere effettivamente gestite 7 giorni su 7 e h24, salvo l'applicazione delle penali di cui alla sezione 3.15.

La valutazione tecnica dell'interfaccia di cui alla sezione 3.5.1 lettera d) sarà effettuata nell'ambito della presente sezione.

### **3.10.6.1 Livelli di servizi**

Dovranno inoltre essere specificati i tempi di risposta garantiti dal Fornitore, compilando la Tabella 3.11 relativamente a:

- I tempi di attesa per il servizio telefonico di Customer Care nel 95% dei casi, consolidati su base mensile a livello di singola Amministrazione/Ente. Tale tempo si riferisce alla effettiva presa in carico del problema da parte di un operatore (e non da un sistema automatico tipo IVR). Essi potranno essere verificati con un campione di 200 chiamate distribuite nell’arco di 30 giorni di calendario;
- I tempi di impostazione e modifica dei profili di abilitazione effettuati mediante comunicazione al Customer Care nel 95% dei casi consolidati su base mensile, a livello di singola Amministrazione/Ente;
- Disattivazione della SIM in caso di furto e smarrimento: immediato 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.

Tabella 3.11

Customer Care	Risposta		
	Tempo massimo nel 95% dei casi	Tempo previsto dal Fornitore nel 95% dei casi (V <sub>P</sub> )	Soglia
Tempo di attesa per servizio di Customer Care telefonico	180 secondi	.... secondi	5 secondi
Tempi di impostazione e modifica dei profili di abilitazione	48 ore	... ore	1 ora
Disattivazione della SIM in caso di furto e smarrimento	immediato		

L’assegnazione del punteggio tecnico alle risposte del Fornitore alla presente tabella sarà effettuato utilizzando le formule di interpolazione lineare di cui alla sezione 4.1. La colonna “soglia” rappresenta il valore più favorevole che sarà preso in considerazione per il parametro definito nelle singole righe. Valori più favorevoli indicati dal Fornitore rispetto a quelli contenuti nella colonna “soglia” saranno forfetariamente posti uguali a quanto indicato come “soglia”. 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.

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.

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 3.15.

### **3.10.7 Comunicazioni**

Le comunicazioni di servizio tra Amministrazioni/Enti e Fornitore, richiamate nel presente Capitolato Tecnico e stabilite inizialmente attraverso l'invio di modulistica, dovranno essere sostituite da comunicazioni elettroniche, anche attraverso la realizzazione di soluzioni informatiche *web-oriented* su richiesta della Amministrazione/Ente e dell'Amministrazione Aggiudicatrice. Il Fornitore dovrà rendere disponibile mensilmente via *web* all'Amministrazione Aggiudicatrice lo stato riepilogativo della situazione di ordini, consegne ed attivazioni effettuate per ogni Amministrazione/Ente. Si fa riferimento in particolare agli Ordinativi di Fornitura (sez. 3.10.1, 3.10.2, e 3.10.3), alle informazioni relative alla costituzione e gestione di RPV ed a quelle relative alla definizione dei profili di abilitazione e alle loro modifiche (sez. 3.5.1), alla definizione delle funzioni dell'application toolkit ed alle sue modifiche (sez. 3.5.6) ed alle rendicontazioni periodiche alle Amministrazioni ordinanti ed all'Amministrazione Aggiudicatrice (sez. 3.12).

### **3.11 Servizi di sicurezza**

Il Fornitore dovrà garantire elevati livelli di sicurezza documentati da un piano specifico o da appositi elementi del piano di qualità che è parte integrante dell'offerta. Per alcune Amministrazioni/Enti 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 relativi alla fatturazione ed alla registrazione delle informazioni sul traffico;
- b) le modalità di conservazione delle registrazioni;
- c) l'insieme dei rapporti con le Amministrazioni/Enti;
- d) la manutenzione degli apparati radiomobili.

Il Fornitore dovrà descrivere dettagliatamente le procedure utilizzate per la conservazione della documentazione relativa ai rapporti con le Amministrazioni/Enti 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.

### **3.12 Servizi di rendicontazione**

La rendicontazione dei servizi è indirizzata alle Unità Ordinanti, la struttura della fattura dovrà essere concordata con l'Amministrazione/Ente ordinante. E' in ogni caso richiesta una fatturazione di tipo riepilogativo per ogni Amministrazione/Ente, con i dettagli relativi alle Unità Ordinanti, alle Sedi, ai centri di costo, alla tipologia del traffico, alle tariffe applicate, secondo specifiche indicate dall'Amministrazione/Ente.

E' richiesto l'invio all'Amministrazione Aggiudicatrice dei dati relativi alla fatturazione di tutte le Amministrazioni/Enti aderenti, analitici per direttrice e traffico, come richiesto nella sezione 3.5, su supporto informatico e secondo il modello e tracciato che verrà definito dalla Amministrazione Aggiudicatrice stessa. A questa ultima andranno altresì forniti:

- i dati aggregati riepilogativi per direttrice del traffico privato generato dagli apparati oggetto delle convenzioni ed aggregati per fasce orarie, secondo un modello che verrà definito dopo la stipula della Convenzione,
- a livello aggregato per una stessa Unità Ordinante o Amministrazione/Ente la durata complessiva e numero delle chiamate per tutte le direttrici previste dal piano tariffario e relativi importi, aggregati per fasce orarie che saranno definite dopo la stipula della Convenzione, ed in aggiunta per le chiamate verso rete radiomobile,
  - durata complessiva e numero delle chiamate per operatore radiomobile di destinazione chiamata,
  - durata complessiva e numero delle chiamate verso numeri radiomobili appartenenti alla stessa Amministrazione/Ente,
  - durata complessiva e numero delle chiamate verso numeri radiomobili appartenenti alla Convenzione.

Gli stessi dati potranno essere richiesti dalle singole Amministrazioni/Enti limitatamente alla spesa di loro competenza.

I dati devono essere forniti anche in formato elettronico; specifiche esigenze in merito al loro formato potranno essere manifestate dalle Amministrazioni Aggiudicatrice e contraenti nel corso della Convenzione.

In particolare i dati in oggetto devono rappresentare la rendicontazione, per singola utenza tariffata, del traffico prodotto (secondi di conversazione e relativo costo etc.) distinto per tipologia di chiamata. Dovrà altresì essere fornita su richiesta anche la lista delle telefonate effettuate per chiamante/chiamato ed i relativi dati di durata e di costo nel rispetto delle vigenti norme sulla privacy.

È condizione obbligatoria della fornitura la fatturazione separata dell'uso effettuato a titolo personale: dovrà essere consentito, a richiesta delle Amministrazioni/Enti, l'addebito diretto all'utente, (su cc bancario o su carta di credito, a scelta dell'utente) dei corrispettivi da questi dovuti. Sarà cura delle Amministrazioni/Enti richiedenti consegnare al Fornitore i dati necessari alla fatturazione diretta; nel caso di attivazione di questo servizio il report delle chiamate personali verrà indirizzato direttamente all'utente insieme alla propria fattura personale.

I parametri di qualità relativi al servizio di rendicontazione sono definiti nella sezione 3.14.1

### **3.12.1 Servizi di rendicontazione dei servizi fisso-mobile**

Per quanto concerne i servizi fisso-mobile i dati in oggetto dovranno rappresentare la rendicontazione, per singola sede del traffico sviluppato per direttrice radiomobile, (secondi di conversazione e relativo costo, operatore indirizzato etc.). In mancanza delle informazioni richieste la fattura sarà considerata irricevibile.

Il Fornitore dovrà presentare fatture con allegati i dettagli a livello di singola sede contenenti i seguenti dati:

- Identificativo della sede ;
- Data e ora di inizio di ogni conversazione;
- Numero telefonico chiamato, con le ultime cifre oscurate a tutela della privacy personale;
- Tariffazione al secondo applicata;
- Durata complessiva della chiamata;
- Costo complessivo della chiamata;

A livello aggregato per tutte le forniture effettuate ad una stessa Unità Ordinante ed alla singola Amministrazione/Ente nel suo complesso dovranno essere forniti i seguenti dati:

- Durata complessiva e numero delle chiamate per operatore radiomobile di destinazione chiamata.

A livello aggregato per singola utenza dovranno essere disponibili i seguenti dati:

- Durata complessiva e numero delle chiamate per direttrice radiomobile;

Il Fornitore dovrà inoltre fornire la possibilità di effettuare raggruppamenti delle utenze per centri di costo, secondo specifiche indicate dalle singole Unità Ordinanti, come ad esempio:

- Dati di dettaglio e riepilogativi relativi agli ordinativi di fornitura ed allo stato delle attivazioni;
- Dati di fatturazione: tutti i dettagli per analizzarne la composizione;
- Dati di consumo e spesa per traffico per direttrice (operatore mobile) e/o servizio.

Flusso dati di spesa e consumo per Amministrazione/Ente e sede

Questo flusso dati è costituito da strutture dati predisposte ai fini di un'analisi di riepilogo della spesa telefonica per Amministrazione/Ente e sede.

- **SPESA E CONSUMO TELEFONICO:** dati descrittivi del consumo e della spesa per Amministrazione/Ente e per sede, separando il traffico convogliato a mezzo "carrier selection" da quello eventualmente raccolto tramite connessioni dedicate, con riepilogo per operatore;
- **SPESA E CONSUMO TELEFONICI PER VOCI DI FATTURA:** dettaglio ripartito per tipologia di voce di spesa (traffico e canoni).

#### Flusso dati relativi ai livelli di servizio

Su richiesta dell'Amministrazione Aggiudicatrice, frequenza semestrale, il Fornitore dovrà rendere disponibili i dati relativi ai livelli di servizio, di cui alla sezione 3.14, effettivamente conseguiti nell'ambito della Convenzione.

#### **3.12.2 Nulla Osta di Segretezza Complessivo (NOS)**

Ricevuto l'Ordinativo di Fornitura, il Fornitore, se già non lo possiede, dovrà fare domanda all'Autorità Nazionale per la Sicurezza del NOS per l'esecuzione della fornitura nei confronti delle Amministrazioni e degli Enti 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.

#### **3.13 Precisazioni sulla documentazione di Offerta**

L'offerta tecnica dovrà contenere, nella forma che si riterrà più opportuna (integrata nel testo o come allegato), quanto espresso nella tabella che segue.

Tabella 3.12

<b>Documento di riscontro</b>	<b>Presentazione</b>
Piano di qualità e specifiche di collaudo	In sede di offerta
Specifiche definitive delle prove di collaudo.	Dopo la firma della convenzione, entro 10 gg dal ricevimento della accettazione delle specifiche finali emesse dalla Amministrazione Aggiudicatrice

### **3.14 Piano di Qualità**

Il Fornitore dovrà produrre, come parte integrante nell'Offerta Tecnica, il Piano della Qualità di cui alla precedente **Tabella 3.12** che costituisce il documento di riscontro per la definizione puntuale dei parametri oggetto di misura, 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 Fornitore e delle strutture organizzative dedicate;
- la descrizione degli obiettivi specificamente richiesti in questa sezione del Capitolato;
- il riepilogo degli obiettivi di qualità del servizio, sia quelli fissati nel Capitolato, sia quelli comunicati dal Fornitore nella compilazione delle relative tabelle. La valutazione tecnica dei parametri di qualità, garantiti dal Fornitore, sarà oggetto di valutazione nelle sezioni di questo capitolato in cui sono contenute le relative richieste (tabelle). 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 Fornitore sulla QoS. Le caratteristiche funzionali dei vari servizi saranno oggetto di valutazione, ove previsto, nelle risposte che saranno fornite alle specifiche sezioni del Capitolato e sono da ritenersi impegnative per il Fornitore;
- relative specifiche di collaudo;
- specifiche relative alla sicurezza (di cui alla sezione 3.11);
- metriche per la misura della qualità effettivamente fornita;
- identificazione dei controlli (test, reviews, verifiche, validazioni) che il Fornitore svolge per assicurare la qualità della fornitura ed i relativi piani di verifica;
- metodi, tecniche, strumenti, risorse, competenze previste dal Fornitore per assicurare la qualità della fornitura in corso d'opera;
- 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.

Nel paragrafo seguente sono descritti gli elementi che saranno oggetto di valutazione specifica e quindi di attribuzione del punteggio tecnico nel piano di qualità presentato.

Tutte le informazioni fornite in risposta alla presente sezione dovranno essere parte del Piano di qualità che il Fornitore 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 interconnessione di reti di operatori diversi che impattano su significativi elementi di QoS.

### **3.14.1 Qualità del servizio (QoS)**

Le misure di qualità di una rete mobile sono riferite principalmente a quanto percepito dall'utente in conversazione. Poiché una parte della trasmissione è radio esiste una certa incidenza dei fattori ambientali sulla qualità della voce in alcune celle in alcuni momenti della giornata.

Alcuni indicatori che fanno riferimento a parametri riconosciuti in ambito internazionale non sono ancora stati definiti dagli enti di standardizzazione. I parametri effettivamente misurabili della rete mobile, che comunque possono fare riferimento al servizio end-to-end reso anche in condizioni di roaming e sono assunti ad elemento di valutazione nella presente sezione del Capitolato Tecnico, sono:

- **Percentuale di cadute di conversazione** durante la “busy hour” all’interno dell’orario lavorativo (08.00 – 20.00). Il valore è calcolato come:

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

Il Fornitore 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.

- **Percentuale di accessibilità alla rete mobile** durante la “busy hour” all’interno dell’orario lavorativo (08.00 – 20.00):

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

Il Fornitore 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.

- **accuratezza della tassazione** (Art. 10, DPR 318/97): è definito, in questo contesto, come percentuale del rapporto tra il numero delle chiamate esenti da errori di tassazione (cioè la cui durata, inizio – termine conversazione, è stata riportata con accuratezza al secondo) ed il totale delle chiamate.
- **parametri di qualità dei servizi GPRS** (rif. sezione 3.5.7 e 3.6). Il Fornitore dovrà indicare i valori previsti all’interno delle sezioni indicate, nell’ambito delle quali saranno oggetto di valutazione tecnica in questa sezione. Nel piano di qualità dovrà essere riportato il riepilogo delle informazioni fornite nelle specifiche sezioni.
- **Call set-up time**: definito come da sezione 5.3 della norma ETSI – ETR 138. il Fornitore deve **obbligatoriamente** specificare il valore atteso per il 99% delle chiamate, nel rispetto delle soglie indicate.
- **Unsuccessful call ratio**: definito come da sezione 5.2 della norma ETSI – ETR 138. La condizione di unsuccessful call si considera convenzionalmente raggiunta ai fini del presente Capitolato, verso la rete mobile nazionale, dopo 4 secondi.

Il Fornitore dovrà compilare la tabella seguente con il riepilogo dei parametri di qualità.

Tabella 3.13

Riepilogo parametri QoS		Mobile – Mobile		Fisso- Mobile	
		Soglia	V.max.	Proposta (V <sub>P1</sub> )	V.max.
Percentuale di cadute di conversazione	0,3%	1,2%		1,2%	
Percentuale di accessibilità alla rete	99,8%	98%		98%	
Accuratezza della tassazione	99,99%	99,5%		99,5%	
Call Set-up Time (secondi)	0,5 sec	3 sec		2 sec	
Percentuale di Unsuccessful Call ratio	0,1%	0,5 %		0,5 %	

L’assegnazione del punteggio tecnico alle risposte del Fornitore alla presente tabella sarà effettuato utilizzando le formule di interpolazione lineare di cui alla sezione 4.1. La colonna “soglia” rappresenta il valore più favorevole che sarà preso in considerazione per il parametro definito nelle singole righe. Valori più favorevoli indicati dal Fornitore rispetto a quelli contenuti nella colonna “soglia” saranno forfetariamente posti uguali a quanto indicato come “soglia”. 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.

**In aggiunta a quanto esplicitamente indicato, il Fornitore dovrà chiaramente specificare tutte le modalità di misurazione di ciascuno dei parametri di QoS previsti nell'offerta tecnica.**

Il Fornitore, 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 Fornitore 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.

L'Amministrazione Aggiudicatrice e/o contraente sarà comunque libera di indicare criteri e modalità proprie di collaudo e controllo periodico, che rispondano, a suo insindacabile giudizio, in modo più compiuto alla esigenze di verificare il servizio finale ricevuto.

Il Fornitore potrà indicare altri parametri di qualità che intende fornire e le modalità con cui sono misurati.

Ulteriori parametri di qualità che l'Amministrazione Aggiudicatrice intende porre sotto controllo sono:

- il ritardo di fatturazione. Entro quattro mesi dall'attivazione della Convenzione le procedure di rendicontazione del Fornitore dovranno essere aggiornate per recepirne le condizioni. Trascorso tale termine le rendicontazioni alle Amministrazioni/Enti ordinanti dovranno essere inviate entro il quarantacinquesimo giorno successivo alla chiusura del bimestre di riferimento. Decorso tale termine saranno applicate le penali di cui alla sezione 3.15.
- il tempo impiegato per la trasmissione all'Amministrazione Aggiudicatrice stessa della documentazione in formato elettronico, per il monitoraggio dei consumi ed il controllo della spesa e per il monitoraggio delle attività di fornitura (rif. Sezione 3.12). Tale tempo non potrà essere superiore ai trenta giorni solari dall'emissione delle fatture alle Unità Ordinanti. Il Fornitore potrà specificare tempi inferiori.

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

Resta in ogni caso inteso che per la rilevazione e controllo dei valori dei parametri di cui sopra, (anche con riferimento all'applicazione delle penali previste in Convenzione), saranno sufficienti 10.000 (diecimila) chiamate o tentativi di chiamata, in una o più località in cui è reso il servizio, nelle modalità scelte dall'Amministrazione/Ente interessato.

Il Fornitore si impegna in ogni caso a risolvere al meglio quelle condizioni locali di ridotto QoS che possono creare problemi alle Amministrazioni/Enti contraenti. In caso di perdurante condizione di disservizio, l'Amministrazione/Ente stessa/o potrà avvalersi di terze parti per la 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.

Note:

*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.*

I valori indicati per Call set-up time e Unsuccessful call ratio dovranno poter essere verificabili e considerarsi verificati, mediante test richiesti dall'Amministrazione Aggiudicatrice e/o Amministrazione/Ente Contraente, con un insieme di 1.000 (mille) chiamate campione, effettuate nell'intervallo di punta 8.30 - 18.30, anche nell'ambito di più giorni lavorativi da concordare con l'Amministrazione Aggiudicatrice e/o Amministrazione/Ente Contraente, in qualunque area in cui sia fornito il servizio e in qualunque sede di Amministrazione/Ente Contraente.

Qualora le Amministrazioni/Enti 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.

### ***3.14.2 Monitoraggio del servizio erogato - Responsabile del Servizio***

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. In particolare è richiesto, su CD-ROM, un rapporto semestrale con il dettaglio degli ordinativi di fornitura, delle attivazioni effettuate e dei programmi realizzativi ancora in corso e delle relative scadenze.

L'Amministrazione Aggiudicatrice e/o Amministrazione/Ente contraente si riserva di effettuare tutte le verifiche che riterrà opportune, addebitandone al Fornitore i relativi costi nel caso esse dimostrino la non completezza o correttezza dei dati ricevuti.

Il Fornitore si impegna in ogni caso a risolvere quelle condizioni di ridotto QoS che possono creare problemi alle Amministrazioni Contraenti.

Il Fornitore dovrà indicare nominativamente 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.

Nella seguente sezione 3.14.2.1 è descritta inoltre l'infrastruttura web che sarà messa a disposizione dall'Amministrazione Aggiudicatrice per la gestione dei reclami delle Amministrazioni ed altre attività connesse al rapporto di fornitura.

Il Responsabile del Servizio avrà anche l'obbligo di fornire le informazioni aggiuntive rispetto a quelle di cui alla sezione 3.14.2.1 eventualmente richieste dall'Amministrazione Aggiudicatrice o dalle Amministrazioni ordinanti qualora le stesse non siano soddisfatte delle risposte fornite a seguito delle attività di cui alla citata sezione 3.14.2.1, entro il tempo massimo fissato in 5 giorni lavorativi dalla richiesta scritta inviata per email, pena l'applicazione delle penali di cui alla sezione 3.15.

Il Fornitore dovrà altresì indicare nominativamente un "Responsabile locale del Servizio" per ogni regione italiana del quale dovrà essere dato telefono fisso, mobile, indirizzo di posta elettronica; il nominativo con le relative coordinate sarà pubblicato sul sito Consip come punto di riferimento per i problemi insoluti o urgenti delle Amministrazioni/Enti. In caso di segnalazione di un problema irrisolto il Responsabile locale del Servizio identificato nella lista dovrà dare risposte scritte sulla segnalazione che l'Amministrazione/Ente 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 3.15.

Il Fornitore dovrà produrre periodicamente report di avanzamento del progetto, indicando esplicitamente tutte le eccezioni e deviazioni dai piani di progetto. Ai fini del monitoraggio è inoltre richiesto mensilmente l'invio, non oltre il decimo giorno del mese successivo, su CD-ROM, all'Amministrazione Aggiudicatrice dei dati relativi alle informazioni anagrafiche di tutte le Amministrazioni/Enti aderenti. Ulteriori dettagli insieme ai relativi formati e modalità di invio saranno concordati con il l'aggiudicatario prima della stipula della Convenzione.

Tali dati costituiscono l'anagrafe delle adesioni alla Convenzione, con informazione del nome e codice utilizzato per il riconoscimento dell'ente della PA aderente, la data dell'ordinativo di

fornitura, quella di attivazione effettiva del servizio, i dati relativi agli impianti (località, archi di numerazione, linee eventuali, dispositivi Hw ecc.), ed alle tecnologie impiegate.

### **3.14.2.1 Gestione dei Reclami On-Line**

Sul sito [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it) sarà disponibile un'apposita sezione destinata alla gestione dei Reclami on-line. Tale sezione è destinata a tre tipologie di utenze, in termini di accesso e utilizzo, ciascuno per la propria competenza:

- Punti Ordinanti
- Fornitori
- Consip S.p.A.

All'atto della stipula della Convenzione, la Consip S.p.A. comunicherà al Fornitore aggiudicatario il Nome Utente e la Password di accesso e identificazione al sistema dei Reclami on-line. Il manuale utente, che conterrà nel dettaglio le modalità per l'utilizzo dell'applicazione, sarà disponibile per il Fornitore accedendo al sistema.

Il Fornitore aggiudicatario della Convenzione avrà l'obbligo di rispondere a eventuali reclami inviati dalla P.A., nei tempi di seguito indicati.

Oltre a quanto più dettagliatamente descritto nel Manuale Utente, le modalità di gestione dei reclami on-line, saranno le seguenti:

Il Fornitore riceve una e-mail in cui gli viene notificata la presenza di un reclamo a suo carico ed il numero del reclamo stesso. Il Fornitore accede all'applicazione partendo dalla home page del portale [www.acquistinrete.it](http://www.acquistinrete.it), si identifica fornendo al sistema Nome Utente e Password per l'autenticazione ed ottiene accesso alla pagina che contiene la lista di tutti i reclami ricevuti in ordine di data decrescente.

I reclami che il Fornitore non ha mai visualizzato si trovano nello stato APERTO, i reclami che il Fornitore ha visualizzato senza dare risposta sono nello stato IN LAVORAZIONE ed i reclami a cui il Fornitore ha risposto sono nello stato CHIUSO. Quando il Fornitore seleziona il numero di un reclamo APERTO, lo stato del reclamo diventa IN LAVORAZIONE e viene visualizzata la pagina di dettaglio Reclamo.

La chiusura del reclamo da parte del Fornitore deve avvenire entro 5 (cinque) giorni lavorativi a partire dalla data di ricezione della e-mail di notifica, pena l'applicazione di una penale da parte di Consip S.p.A. pari a 50,00 Euro per ogni giorno di ritardo non imputabile a comprovate cause di forza maggiore.

### **3.14.2.2 Verifiche Ispettive**

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

**CONSIP S.p.A.**  
Gara per la prestazione dei servizi di telefonia mobile e satellitare

**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	Sezioni 3.10, 3.10.1 del Capitolato Tecnico	Confrontare la data dell'ordinativo di fornitura con la data del verbale di consegna/trasporto e la data di comunicazione 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 (oF): T > 45 gg	SI	* (controfirmato dall'Amministrazione)
	Successive consegne e attivazioni degli apparati	20 giorni solari per le attivazioni successive, se prevista la consegna di nuovi terminali;	Sezioni 3.10 e 3.10.2 del Capitolato Tecnico	Confrontare la data dell'ordinativo di fornitura con la data del verbale di consegna/trasporto e la data di comunicazione 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 (oF): T > 30 gg;	SI	
	Consegna delle SIM	7 giorni solari per le sole SIM	Sezioni 3.10, 3.10.1 e 3.10.2 del Capitolato Tecnico	Confrontare la data dell'ordinativo di fornitura con la data del verbale di consegna/trasporto e la data di comunicazione 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 < 7 gg; Conforme con osservazioni: T = 7 gg; Non Conformità Lieve: 7 < T ≤ 8; Non Conformità Importante: 8 < T ≤ 12; Non Conformità Grave (oF): T > 12 gg;	SI	
	Attivazione dei cosiddetti "servizi fisso mobile"	accesso ai servizi attraverso l'utilizzo della rete pubblica commutata: 30 giorni solari nei casi di Amministrazioni monoredde; 40 nel caso di più sedi nello stesso ambito urbano; 50 nel caso di più sedi dislocate sul territorio nazionale	Sezione 3.5.2 e 3.10.3	confrontare data dell'Ordinativi di fornitura, con la data della comunicazione di attivazione a mezzo fax	Ordinativi di fornitura, comunicazione di attivazione a mezzo fax	Presso la P.A./Fornitore	Una tantum	Conformità: I tempi effettivi rilevati sono inferiori a quelli massimi prefissati Conforme con osservazioni: I tempi effettivi rilevati sono coincidenti con i tempi massimi prefissati Non Conformità Lieve: I tempi effettivi rilevati sono superiori ai tempi massimi prefissati per una quantità < del 10% dei tempi stessi (ad es. meno di tre gg per un tempo max di 30gg) Non Conformità Importante: I tempi effettivi rilevati sono superiori ai tempi massimi prefissati per una quantità ≥ del 10% ma < del 20% dei tempi stessi (ad es. tra tre gg e meno di 6 gg per un tempo max di 30gg) Non Conformità Grave: I tempi effettivi rilevati sono superiori ai tempi massimi prefissati per una quantità ≥ del 20% dei tempi stessi (ad es. 6 gg o più per un tempo max di 30gg)	SI	
	Attivazione dei cosiddetti "servizi fisso mobile"	accesso ai servizi attraverso l'utilizzo di collegamenti dedicati: 60 giorni solari oppure 90 in casi non imputabili al Fornitore	Sezione 3.5.2 e 3.10.3	confrontare data dell'Ordinativi di fornitura, con la data della comunicazione di attivazione a mezzo fax	Ordinativi di fornitura, comunicazione di attivazione a mezzo fax	Presso la P.A./Fornitore	Una tantum	Conformità: I tempi effettivi rilevati sono inferiori a quelli massimi prefissati Conforme con osservazioni: I tempi effettivi rilevati sono coincidenti con i tempi massimi prefissati Non Conformità Lieve: I tempi effettivi rilevati sono superiori ai tempi massimi prefissati per una quantità < del 10% dei tempi stessi (ad es. meno di tre gg per un tempo max di 30gg) Non Conformità Importante: I tempi effettivi rilevati sono superiori ai tempi massimi prefissati per una quantità ≥ del 10% ma < del 20% dei tempi stessi (ad es. tra tre gg e meno di 6 gg per un tempo max di 30gg) Non Conformità Grave: I tempi effettivi rilevati sono superiori ai tempi massimi prefissati per una quantità ≥ del 20% dei tempi stessi (ad es. 6 gg o più per un tempo max di 30gg)	SI	
Attivazione del "dual billing"	5 giorni dalla richiesta inviata via fax	Sezione 3.10	Confrontare data della richiesta inviata via fax e data della comunicazione del Fornitore di attivazione del servizio	Modulo di richiesta - comunicazione del Fornitore	Presso la P.A./Fornitore	Una tantum	Conformità: T < 5 gg Conforme con osservazioni: T = 5 gg Non Conformità Lieve: 5 gg < T ≤ 7 gg Non Conformità Importante: 7 gg < T ≤ 10 gg Non Conformità Grave (oF): T > 10 gg	SI		



**CONSIP S.p.A.**  
Gara per la prestazione dei servizi di telefonia mobile e satellitare

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 prodotto fornito	Accettazione delle forniture di apparati radiomobili	Corrispondenza tra l'apparato consegnato e quello ordinato; funzionalità degli apparati consegnati	Sezioni 3.2 e 3.10.4	confronto tra prodotto consegnato e prodotto ordinato, verbali di collaudo dell'Amministrazione	ordinativo di fornitura, verbale di consegna, verbali di collaudo dell'Amministrazione	Presso la P.A.	Una tantum	<p>Conformità: prodotti conformi all'ordine (stesso tipo/modello, nuovi, con libretto in lingua italiana, dotazione accessori standard) e terminali tutti funzionanti</p> <p>Conforme con osservazioni: prodotto conforme all'ordine con un solo terminale ogni 20 o frazione, consegnati non perfettamente funzionanti/1</p> <p>Non Conformità Lieve: prodotto conforme all'ordine con due terminali ogni 20 o frazione, consegnati non perfettamente funzionanti</p> <p>Non Conformità Importante: prodotto non conforme all'ordine per non più del 20% della quantità ordinata, oppure in presenza di una quantità di terminali non perfettamente funzionanti compresa tra tre e cinque unità ogni 20 o frazione</p> <p>Non Conformità Grave: prodotto non conforme all'ordine per oltre il 50% della quantità ordinata, oppure in presenza di una quantità di terminali non perfettamente funzionanti superiore a cinque unità ogni 20 o frazione</p>	no	* (controfirmato dall'Amministrazione)
Qualità dei call center del fornitore	Tempo di risposta alle chiamate dell'utente	Tempo di attesa previsto dal Fornitore nel 95% dei casi su un campione di 200 chiamate distribuite nell'arco di un mese solare (30 gg)	Sezione 3.10.6.1	Tabulati da idonea strumentazione di centralino telefonico	Tabulati da idonea strumentazione di centralino telefonico	Presso il Fornitore	Una tantum	<p>Conformità: Tempo di risposta operatore <math>T &lt; \text{tempo Vp}</math> dichiarato nell'Offerta Tecnica</p> <p>Conforme con osservazioni: Tempo di risposta operatore <math>Vp \leq T \leq Vp + 3 \text{ secondi}</math></p> <p>Non Conformità Lieve: Tempo di risposta operatore <math>Vp + 3 \leq T \leq Vp + 6 \text{ secondi}</math></p> <p>Non Conformità Importante: Tempo di risposta operatore <math>Vp + 6 \leq T \leq Vp + 30 \text{ secondi}</math></p> <p>Non Conformità Grave: Tempo di risposta operatore <math>Vp + 30 \leq T</math></p>	SI	Soggetto ad Offerta Migliorativa
Qualità dei servizi integrativi di gestione	Fatturazione	Verificare la conformità della fatturazione in termini di correttezza: - degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta tecnica; - dei prodotti/servizi fatturati (in termini di quantità) rispetto a quelli consegnati/erogati	Sezione 3.14	corrispondenza dei servizi fatturati con il tipo e la quantità di servizi e di prodotti erogati	fattura e documenti allegati, rendicontazione all'Amministrazione	Presso la P.A. / Fornitore	Una tantum	<p>Conformità: correttezza nella fatturazione;</p> <p>Non conformità Grave: non correttezza nella fatturazione</p>	SI	
	Applicazione Penali	verificare l'applicazione di eventuali penali da parte della P.A.	N.A.	Tramite intervista alla P.A., lettere e/o comunicazioni di applicazione delle penali, presenza sulle fatture, ecc..	lettere e/o comunicazioni di applicazione penali	Presso la P.A. / Fornitore	Una tantum	NA	no	
Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	Tempo di ripristino delle scorte	Ripristino entro 10 giorni solari dalla richiesta dell'Amministrazione	Sezione 3.2.2	confronto tra la data della richiesta e la bolla di consegna del Fornitore	modulo di richiesta e bolla di consegna del Fornitore	Presso la P.A. / Fornitore	Una tantum	<p>Conformità: <math>T &lt; 10 \text{ gg}</math></p> <p>Conforme con osservazioni: <math>T = 10 \text{ gg}</math></p> <p>Non Conformità Lieve: <math>10 \text{ gg} &lt; T \leq 12 \text{ gg}</math></p> <p>Non Conformità Importante: <math>12 \text{ gg} &lt; T \leq 18 \text{ gg}</math></p> <p>Non Conformità Grave (off): <math>T &gt; 18 \text{ gg}</math></p>	SI	
	Restituzione apparecchi riparati	Riparazione e diagnosi entro 10 giorni solari dalla data di comunicazione via fax della consegna del terminale al Fornitore	Sezione 3.9.1	confronto tra la data della comunicazione 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 (rispetto tecnico di intervento)	Presso la P.A. / Fornitore	Una tantum	<p>Conformità: <math>T &lt; 10 \text{ gg}</math></p> <p>Conforme con osservazioni: <math>T = 10 \text{ gg}</math></p> <p>Non Conformità Lieve: <math>10 \text{ gg} &lt; T \leq 12 \text{ gg}</math></p> <p>Non Conformità Importante: <math>12 \text{ gg} &lt; T \leq 18 \text{ gg}</math></p> <p>Non Conformità Grave (off): <math>T &gt; 18 \text{ gg}</math></p>	SI	

### **3.14.3 Collaudo dei Servizi**

Le specifiche delle prove di collaudo, da presentare nell'ambito del Piano di Qualità, dovranno includere sia il collaudo dei servizi comprese le procedure di fatturazione e rendicontazione, sia la verifica a campione degli indicatori di qualità del servizio (QoS) precedentemente identificati. Le relative specifiche dovranno essere presentate nell'Offerta Tecnica. In ogni caso il collaudo stesso va previsto anche in condizioni di roaming nazionale, se tale modalità di servizio è prevista, e comunque, sempre valutato con 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.

Entro dieci giorni dalla 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. Il Fornitore dovrà consegnare all'Amministrazione Aggiudicatrice un documento contenente le specifiche, in forma definitiva, entro i dieci giorni successivi. Tale documento, una volta approvato dall'Amministrazione Aggiudicatrice, rappresenterà una guida per la Commissione di collaudo.

Per l'esecuzione delle verifiche previste dalle procedure di collaudo dei servizi sarà realizzata, a carico del Fornitore, una piattaforma tecnica, di seguito denominata Test Bed, strutturata in modo da consentire l'esecuzione delle verifiche funzionali per tutti i servizi oggetto della Convenzione.

Il Fornitore dovrà realizzare la piattaforma di Test Bed presso sedi individuate a propria cura e distribuite sul territorio nazionale, in modo tale da costituire un campione rappresentativo delle situazioni dell'utenza delle Amministrazioni/Enti, fornendo anche il personale e la strumentazione necessari per l'esecuzione delle prove.

Il predetto collaudo sarà eseguito dall'Amministrazione Aggiudicatrice, in contraddittorio con il Fornitore, previa relativa comunicazione inviata a questo ultimo con un 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 tenuto altresì ad effettuare un collaudo presso le singole Amministrazioni/Enti contraenti, anche non in contraddittorio, dallo stesso garantito e autocertificato nel suo esito positivo, salve, in ogni caso, modifiche normative in materia.

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

Nel caso di esito positivo del collaudo condotto presso ciascuna Amministrazione/Ente, 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/Enti) la Commissione darà comunicazione al Fornitore delle relative motivazioni. Il collaudo dovrà essere nuovamente effettuato nel termine massimo di 15 giorni naturali 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 Amministrazioni/Enti, per quanto di rispettiva competenza, di applicare le penali previste nella successiva sezione 3.15 nel caso di esito negativo e/o mancato collaudo.

### **3.15 Penali**

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

Tabella 3.14

<i><b>Parametro</b></i>	<i><b>Contesto di misura</b></i>	<i><b>Valore Punto penale</b></i>	<i><b>Soggetto che applica la penale</b></i>
-------------------------	----------------------------------	-----------------------------------	--

<b>Parametro</b>	<b>Contesto di misura</b>	<b>Valore Punto penale</b>	<b>Soggetto che applica la penale</b>
Espletamento verifiche straordinarie e consegna all'Amministrazione Aggudicatrice delle relative relazioni sulla copertura di cui alla sezione 3.2	Convenzione	Euro 500,00 per ogni giorno di ritardo oltre il trentesimo giorno previsto.	Amministrazione Aggudicatrice
Consegna all'Amministrazione Aggudicatrice delle specifiche definitive di collaudo entro i 10 giorni di cui alla sezione 3.14.3	Convenzione	Euro 250,00 per ogni giorno di ritardo oltre il decimo giorno.	Amministrazione Aggudicatrice
Mancato collaudo o esito negativo del collaudo del servizio di cui alla sezione 3.14	Convenzione o singolo Ordinativo	Euro 1000,00 per mancato collaudo; Euro 500,00 (cinquecento) per ogni giorno di ritardo nell'effettuare un nuovo collaudo che abbia esito positivo, oltre il quindicesimo dalla ricezione della comunicazione di mancata accettazione del collaudo da parte dell'Amministrazione Aggudicatrice; Euro 100,00 (cento) per ogni giorno di ritardo oltre il quindicesimo nel caso di mancato collaudo da parte di singola Amministrazione/Ente contraente.	Amministrazione Aggudicatrice o Amministrazione/Ente contraente.
Ritardata o mancata informazione da parte del Fornitore di Ordinativo non valido rispetto al termine massimo di 5 giorni previsto nella sezione 3.10	Convenzione	Euro 30,00 per ogni giorno di ritardo; Euro 300,00 per mancata informazione	Amministrazione Aggudicatrice su segnalazione motivata dell'Amministrazione/Ente richiedente

<b>Parametro</b>	<b>Contesto di misura</b>	<b>Valore Punto penale</b>	<b>Soggetto che applica la penale</b>
Mancato rispetto del termine per la risposta al reclamo o per le informazioni aggiuntive richieste (chiusura del reclamo) rispetto al termine massimo di 5 (cinque) giorni previsto nella sezione 3.14.2	Convenzione	Per ogni giorno di ritardo rispetto al termine fissato sarà applicata una penale pari a euro 50,00	Amministrazione Aggudicatrice
Mancato rispetto del termine per le informazioni/risposte richieste rispetto al termine massimo di 7 (sette) giorni previsto nella sezione 3.10.5	Singola Amministrazione /Ente contraente	Euro 100,00 per un ritardo superiore ai 5 giorni (oltre il tempo indicato in sezione 3.10.5). Euro 300,00 se il ritardo supera i 30 giorni.	Amministrazione/Ente contraente
Funzionalità servizi di call center anche per la parte web come da sezione 3.10.6 (se offerta)	Singola Amministrazione /Ente contraente	Euro 500,00 per ogni segnalazione documentata di mancata funzionalità	Amministrazione/Ente contraente
Consegna degli apparati e SIM ed attivazione dei servizi nelle modalità di cui alle sezioni 3.10.1 e 3.10.2	Singolo Ordinativo richiesto da un'Amministrazione/Ente	Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini di 30 giorni per la prima attivazione e di 20 giorni (in caso di consegna apparati radiomobili nuovi) o di 7 giorni (in caso di consegna delle sole SIM) per le attivazioni successive, dal primo al decimo giorno, sarà applicata una penale pari a Euro 3,00 per utenza o apparato; per ogni giorno successivo dall'undicesimo al trentesimo la penale sarà pari a Euro 4,00 giorno per utenza o apparato. Dal trentunesimo giorno in poi si applicherà una penale fissa onnicomprensiva di Euro 180,00 al mese o frazione, per ogni utenza o apparato.	Amministrazione/Ente contraente

<b>Parametro</b>	<b>Contesto di misura</b>	<b>Valore Punto penale</b>	<b>Soggetto che applica la penale</b>
Copertura territoriale del servizio di Fonia Mobile di cui alla sezione 3.2	Territorio nazionale	Per ogni punto percentuale di riduzione rispetto alla soglia garantita dell'85%, che dovesse essere rilevato nel corso della durata dei singoli Contratti di Fornitura, sarà applicata una penale calcolata in modo tale che il suo importo corrisponda ad un'ipotetica riduzione tariffaria percentuale di importo equivalente al triplo dello scostamento individuato, su tutte le voci di costo, applicata alla totalità delle forniture di fonia mobile in Convenzione, fermo restando in ogni caso il diritto dell'Amministrazione Aggiudicatrice e/o della singola Amministrazione/Ente alla risoluzione contrattuale.	Amministrazione Aggiudicatrice applica la penale; le riduzioni tariffarie saranno applicate su tutti i contratti di fornitura in corso.
Sospensione del servizio di Fonia Mobile in Roaming Internazionale nelle nazioni coperte dai dichiarati accordi di roaming internazionale nelle sezioni 3.4.5 e 3.5.7	Territorio internazionale	Euro 3,00 al giorno per SIM, con un minimo di Euro 300,00 al giorno	Amministrazione/Ente contraente
Tempi di attivazione dei servizi di raccolta, instradamento e consegna del traffico interno dell'Amministrazione/Ente e diretto verso rete mobile (rif. Sezione 3.5.2, 3.10.3)	Singolo servizio richiesto da un'Amministrazione/Ente	Per ogni giorno di ritardo, dal primo al decimo giorno, sarà applicata una penale pari a euro 100,00 (cento); per ogni giorno successivo dall'undicesimo al trentesimo la penale sarà pari a euro 200,00 (duecento) al giorno.	Amministrazione/Ente contraente
Tempi di predisposizione del Piano di attivazione del Servizio Fisso-Mobile (sezione 3.10.3.1)	Ordinativo di Fornitura	Per ogni giorno di ritardo rispetto al termine fissato nel paragrafo 3.10.3.1 e fino al 10° giorno di ritardo, sarà applicata una penale pari a euro 30,00; dall'undicesimo giorno, la	Amministrazione/Ente contraente

<b>Parametro</b>	<b>Contesto di misura</b>	<b>Valore Punto penale</b>	<b>Soggetto che applica la penale</b>
		penale sarà pari a euro 100,00.	
Sospensione o riduzione del servizio di Fonia Mobile in sede di Amministrazione precedentemente coperta, conseguente a variazioni della copertura del servizio (diretta o indiretta) rif. sezione 3.2	Singola sede di Amministrazione /Ente	Euro 3,00 al giorno per SIM a partire dal giorno in cui si è verificata la sospensione, con un minimo di Euro 30,00 al giorno a partire dal giorno di riduzione/sospensione del servizio	Amministrazione/Ente contraente
Ritardata applicazione delle impostazioni e variazioni di profilo di utenza, attivazione / disattivazione del dual billing, GPRS, dual billing per GPRS etc. comunicate via web come alla sezione 3.5.1, lett. d) o via cartacea come alla sezione 3.10	Singola Amministrazione /Ente contraente	Euro 15,00 per ogni giorno di ritardo per ogni SIM rispetto a quanto fissato nelle sezioni 3.10 e 3.5.1 lett d)	Amministrazione/Ente contraente
Ritardata comunicazione delle avvenute impostazioni e variazioni di profilo di utenza, attivazione / disattivazione del dual billing, GPRS, dual billing per GPRS etc. comunicate via web come alla sezione 3.5.1 lett. d) o via cartacea come alla sezione 3.10.	Singola Amministrazione /Ente contraente	Euro 5,00 per ogni giorno di ritardo per ogni SIM rispetto a quanto fissato nelle sezioni 3.10 e 3.5.1 lett d)	Amministrazione/Ente contraente
Ritardata attivazione dei servizi di cui alla sezione 3.5.4	Singola Amministrazione /Ente contraente	Euro 50,00 per ogni giorno di ritardo rispetto al termine previsto	Amministrazione/Ente contraente
Ritardata attivazione dei servizi di cui alla sezione 3.6	Singola Amministrazione /Ente contraente	Euro 200,00 per ogni giorno di ritardo rispetto al termine previsto	Amministrazione/Ente contraente

<b>Parametro</b>	<b>Contesto di misura</b>	<b>Valore Punto penale</b>	<b>Soggetto che applica la penale</b>
Mantenimento dei livelli di scorta di terminali e SIM cui alla sezione 3.8.2; ritardata riparazione del terminale radiomobile entro i termini fissati nella sezione 3.9.1	Singola Amministrazione /Ente contraente	Euro 2,00 al giorno per terminale o SIM al di sotto del livello stabilito nella sezione 3.8.2. La penale si attiverà se sarà raggiunto un livello scorte inferiore al 3% oppure se siano stati superati i 10 giorni di cui alla sezione 3.9.1 dalla riconsegna del materiale difettoso.	Amministrazione/Ente contraente
Sostituzione di terminali e SIM difettosi entro i termini rispettivamente di 10 (dieci) giorni e 1 (uno) giorno di cui alla sezione 3.9	Singola Amministrazione /Ente contraente	Euro 10,00 per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti per la sostituzione di apparato radiomobile difettoso e SIM difettosa all'atto di consegna della fornitura	Amministrazione/Ente contraente
Livello di throughput del servizio GPRS inferiore al valor medio previsto dal Fornitore	Singola Amministrazione Ente contraente	Euro 50,00 per ogni segnalazione documentata di disservizio	Amministrazione/Ente contraente
Ritardo oltre il novantesimo giorno nella attivazione del servizio di rete intelligente descritto nell'ultimo paragrafo della sezione 3.5.7.	Singola Amministrazione /Ente contraente	Euro 50,00 per ogni giorno di ritardo nell'attivazione del servizio	Amministrazione/Ente contraente
Percentuale di caduta di conversazioni, rif. sezione 3.14.1	Singola sede di Amministrazione /Ente	Euro 50,00 per ogni segnalazione documentata di disservizio	Amministrazione/Ente contraente
Percentuale di accessibilità alla rete, rif. sezione 3.14.1	Singola sede di Amministrazione /Ente	Euro 50,00 per ogni segnalazione documentata di disservizio	Amministrazione/Ente contraente



<b>Parametro</b>	<b>Contesto di misura</b>	<b>Valore Punto penale</b>	<b>Soggetto che applica la penale</b>
Errata fatturazione (accuratezza tassazione), rif. sezione 3.14.1	Singola fattura emessa per un'Amministrazione/Ente	In caso l'Amministrazione/Ente rilevi errori di fatturazione, saranno applicate per ogni singola fattura errata le seguenti penali: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Un importo fisso di Euro 100,00</li> <li>➤ Un importo aggiuntivo pari al 20% dell'eventuale somma erroneamente addebitata in eccesso.</li> </ul>	Amministrazione/Ente contraente
Call Set-up time, in secondi rif. sezione 3.14.1	Singola sede di Amministrazione/Ente	Euro 50,00 per ogni segnalazione documentata di disservizio	Amministrazione/Ente contraente
Unsuccessful Call ratio, in percentuale rif. sezione 3.14.1	Singola sede di Amministrazione/Ente	Euro 50,00 per ogni segnalazione documentata di disservizio	Amministrazione/Ente contraente
Tempo impiegato per l'invio dei dati di rendicontazione alle Amministrazioni/Enti contraenti "Ritardata fatturazione" rif. sezione 3.14.1	Singola fattura	Per ogni giorno di ritardo rispetto a quanto fissato nella sezione 3.14.1, o indicato dal Fornitore se migliorativo, sarà applicata una penale pari a Euro 10,00.	Amministrazione/Ente contraente
Tempo impiegato per la trasmissione all'Amministrazione Aggiudicatrice della documentazione in formato elettronico, per il monitoraggio dei consumi ed il controllo della spesa e per il monitoraggio delle attività di fornitura (rif. sezioni 3.12 e 3.14.1)	Convenzione	Per ogni giorno di ritardo rispetto a quanto fissato nella sezione 3.14.1, o indicato dal Fornitore se migliorativo, sarà applicata una penale pari a Euro 100,00.	Amministrazione Aggiudicatrice

<b>Parametro</b>	<b>Contesto di misura</b>	<b>Valore Punto penale</b>	<b>Soggetto che applica la penale</b>
Tempo di attesa del servizio telefonico di Customer Care (rif. Sezione 3.10.6.1 )	Singola Amministrazione/Ente	Per ogni secondo di aumento rispetto al valore dichiarato sarà applicata una penale pari a euro 10,00, con massimale di euro 100,00	Amministrazione/Ente contraente
Mancato collaudo o esito negativo del collaudo del servizio di cui alla sezione 3.6	Convenzione	Euro 1000,00 per mancato collaudo; Euro 500,00 (cinquecento) per ogni giorno di ritardo nell'effettuare un nuovo collaudo che abbia esito positivo, oltre il quindicesimo dalla ricezione della comunicazione di mancata accettazione del collaudo da parte dell'Amministrazione Aggiudicatrice; Euro 100,00 (cento) per ogni giorno di ritardo oltre il quindicesimo nel caso di mancato collaudo da parte di singola Amministrazione/Ente contraente.	Amministrazione Aggiudicatrice
Mancato collaudo o esito negativo del collaudo del servizio di cui alla sezione 3.6	Singolo Ordinativo	Euro 300,00 per mancato collaudo; Euro 100,00 (cinquecento) per ogni giorno di ritardo nell'effettuare un nuovo collaudo che abbia esito positivo, oltre il quindicesimo dalla ricezione della comunicazione di mancata accettazione del collaudo da parte dell'Amministrazione Aggiudicatrice; Euro 50,00 (cento) per ogni giorno di ritardo oltre il quindicesimo nel caso di mancato collaudo da parte di singola Amministrazione/Ente contraente.	Amministrazione/Ente contraente.

<b><i>Parametro</i></b>	<b><i>Contesto di misura</i></b>	<b><i>Valore Punto penale</i></b>	<b><i>Soggetto che applica la penale</i></b>
Mancato rilascio dell'applicazione web oriented rispetto al termine massimo previsto nella sezione 3.5.1 lettera d)	Convenzione	Per ogni giorno di ritardo rispetto a quanto fissato nella sezione 3.5.1 lettera d) o indicato dal Fornitore se migliorativo, sarà applicata una penale pari a Euro 500,00.	Amministrazione Aggiudicatrice

## 4 Valutazione delle offerte

L'offerta economicamente più vantaggiosa verrà individuata attribuendo alle offerte tecniche ed economiche i punteggi massimi riportati in Tabella 4.1:

Tabella 4.1

Descrizione	Punteggio
OFFERTA TECNICA	40
OFFERTA ECONOMICA	60

### 4.1 Offerta Tecnica

L'Offerta Tecnica **deve obbligatoriamente** essere contenuta nella busta "B" - "Gara per la prestazione dei servizi di telefonia mobile e satellitare per le Amministrazioni e gli Enti - Offerta Tecnica (Lotto 1)" e **dovrà** presentare un indice completo del proprio contenuto che **dovrà** essere conforme alla sezione 3 del presente Capitolato, con relativi sottoparagrafi.

Sarà apprezzata una descrizione dettagliata ed esauriente, ma allo stesso tempo sintetica, di quanto richiesto in particolare nella sezione 3, compreso il mantenimento di una corrispondenza biunivoca con la numerazione delle sottosezioni relative.

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. Nel caso di discordanze tra quanto contenuto nel CD-ROM e quanto previsto nella copia cartacea sottoscritta dal Fornitore, farà fede la copia cartacea.

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 Fornitore dovrà evidenziare nell'Offerta 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.

All'Offerta Tecnica dovranno inoltre essere allegate tutte le tabelle richieste nelle sezione 3 del presente Capitolato.

Al progetto tecnico potrà essere allegata ogni altra documentazione di carattere tecnico che il Fornitore 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.

L'Offerta Tecnica dovrà essere firmata, in ogni pagina, dal legale rappresentante del Fornitore o da persona munita da comprovati poteri di firma e la cui procura sia stata prodotta nella Busta "A" – Documenti.

La valutazione tecnica dei parametri di qualità, garantiti dal Fornitore, sarà effettuata nell'ambito dell'esame delle risposte alle sezioni di questo Capitolato in cui sono contenute le relative richieste (tabelle). La valutazione del Piano di Qualità terrà in considerazione:

- ✓ i metodi e gli strumenti impiegati per tenere sotto controllo i parametri di qualità identificati;
- ✓ i parametri di QoS che sono stati univocamente descritti nella sezione 3.14;
- ✓ il Piano di Collaudo.

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 4.2 in ragione della rispondenza, ricchezza, completezza e chiarezza documentale delle soluzioni riportate, rispetto alle specifiche indicate nel presente Capitolato Tecnico. Il risultato finale, pari alla somma dei suddetti punteggi parziali, verrà infine moltiplicato per 0,4 e riportato con due decimali.

Tabella 4.2

DESCRIZIONE	PUNTEGGIO MAX
SERVIZI DESCRITTI NELLE SEZIONI 3.5 (DALLA SEZ. 3.5.1 ALLA SEZ. 3.5.9 – INCLUSE, ESCLUSA INTERFACCIA WEB DI CUI ALLA SEZ. 3.5.1 LETTERA D)	6
SERVIZI DI ROAMING SATELLITARE (SEZ. 3.5.10)	7
SERVIZIO LOCALIZZAZIONE UTENZE RADIOMOBILI (SEZ.3.6.1)	22
SERVIZI SMS/GPRS BASED (SEZ. 3.6.2)	20
ULTERIORI SERVIZI PROPOSTI DAL FORNITORE PER LA P.A. (SEZ. 3.7)	2
TERMINALI RADIOMOBILI E SERVIZIO DI MANUTENZIONE (SEZ. 3.8 E 3.9)	14
SERVIZI DI CUSTOMER CARE E CALL CENTER (SEZ. 3.10.6)	15
SERVIZI DI SICUREZZA, FATTURAZIONE E RENDICONTAZIONE (SEZ. 3.11 E 3.12)	4
QUALITÀ DEI SERVIZI (SEZ. 3.14)	10
<b>TOTALE</b>	<b>100</b>

I punteggi della Tabella 4.2 sono ulteriormente dettagliati come segue:

**Servizi descritti nelle sezioni 3.5.1, 3.5.2, 3.5.3, 3.5.4, 3.5.5, 3.5.6, 3.5.7, 3.5.8 e 3.5.9.del Capitolato Tecnico: 6 punti**

ITEM	PUNTI
Funzioni di base (sez. 3.5.1, eccetto 3.5.1 lett d)	1
Servizi di raccolta, instradamento e consegna ... (sez. 3.5.2)	0,5
Servizi di posta elettronica e SMS (sez. 3.5.3)	0,5
Servizi di consegna del traffico IP – GPRS (sez. 3.5.4)	0,5
Servizi “Machine to Machine” (sez. 3.5.5)	0,5
SIM e SIM Application Toolkit (sez. 3.5.6)	1
IP commutato mobile, IP Mobile e servizi di Rete Intelligente (sez. 3.5.7)	1
Prefisso di telefonia mobile della PA (sez. 3.5.8)	0,5
Servizi temporanei di Rete (Sez. 3.5.9)	0,5
<b>TOTALE</b>	<b>6</b>

**Servizi di Roaming satellitare (sez. 3.5.10): 7 punti**

ITEM	PUNTI
Angolo minimo di elevazione e Pout	3
Caratteristiche del servizio (sez. 3.5.10.1)	2
Caratteristiche dei terminali (sez. 3.5.10.2)	2
<b>TOTALE</b>	<b>7</b>

**Servizio di localizzazione Utenze radiomobili (sez. 3.6.1): 22 punti**

ITEM	PUNTI
Copertura delle funzionalità ETSI E-OTD, A-GPS, TOA e COO	4
Funzionalità applicative	6

Scala della cartografia	4
Referenze di soluzioni già realizzate	8
<b>TOTALE</b>	<b>22</b>

**Servizi SMS/GPRS based (sez. 3.6.2): 20 punti**

ITEM	PUNTI
Servizi informativi, in ragione della ricchezza funzionale dell'applicativo descritto e dell'applicabilità alle esigenze delle Amministrazioni (sez. 3.6.2.1)	4
Servizi interattivi, in ragione della ricchezza funzionale dell'applicativo descritto e dell'applicabilità alle esigenze delle Amministrazioni (sez. 3.6.2.1)	4
Servizi transazionali, in ragione della ricchezza funzionale dell'applicativo descritto e dell'applicabilità alle esigenze delle Amministrazioni (sez. 3.6.2.1)	2
Servizi specialistici GPRS based in ragione della ricchezza funzionale delle applicazioni descritte e dell'applicabilità alle esigenze delle Amministrazioni (sez. 3.6.2.2)	4
Referenze di soluzioni già realizzate	6
<b>TOTALE</b>	<b>20</b>

**Ulteriori servizi proposti dal Fornitore (sez. 3.7): 2 punti**

**Terminali radiomobili e servizio di manutenzione (sez. 3.8 e 3.9): 14 punti**

ITEM	PUNTI
Terminali (Sez. 3.8)	10
Servizio di Manutenzione (sez. 3.9)	4
<b>TOTALE</b>	<b>14</b>

**Servizi di Customer Care e Call Center (sez. 3.10.6): 15 punti**

ITEM	PUNTI
Interfaccia web per la comunicazione, in ragione della ricchezza funzionale dell'applicazione messa a disposizione (sez. 3.10.6 e 3.5.1 lett. d)	8
Tempo di attesa per Customer Care $T_{CC}$ (sez. 3.10.6.1) $T_{CC} = (4x(180 - V_P)/175)$ Ove $V_P$ = valore proposto dal Fornitore nella Tabella 3.11 per il parametro Tempo di attesa per il servizio di Customer Care	4
Tempo di impostazione iniziale e modifica Profili di Abilitazione $T_{PA}$ $T_{PA} = (3x(48 - V_P)/47)$ Ove $V_P$ = valore proposto dal Fornitore nella Tabella 3.11 per il parametro tempi di impostazione	3
<b>TOTALE</b>	<b>15</b>

**Servizi di sicurezza, fatturazione e rendicontazione (sez. 3.11 e 3.12): 4 punti**

ITEM	PUNTI
Servizi di sicurezza	1
Servizi di rendicontazione	3
<b>TOTALE</b>	<b>4</b>

**Qualità dei servizi (sez. 3.14): 10 punti**

ITEM	PUNTI
Organizzazione, metodi e strumenti per assicurare la qualità della fornitura in corso d'opera	1
TABELLA 3.13 $P_{CC} = (2,4 - V_{P1} - V_{P2})/0,9$	2
$P_{AC} = (V_{P1} + V_{P2} - 196)/1,8$	3
$P_{AT} = (V_{P1} + V_{P2} - 199)/(0,5/0,49)$	2
$P_{CS} = 0,5x(((3-V_{P1})/2,5) + ((2-V_{P2})/1,5))$	1



<p><b><math>P_{UC} = 1,25 \times (1 - V_{P1} - V_{P2})</math></b></p> <p>Dove:</p> <p><math>P_{CC}</math> = Punteggio su percentuale di cadute di conversazione  <math>P_{AC}</math> = Punteggio su percentuale di accessibilità alla rete  <math>P_{AT}</math> = Punteggio su percentuale di accuratezza della tassazione  <math>P_{CS}</math> = Punteggio su call setup time  <math>P_{UC}</math> = Punteggio su percentuale di unsuccessful call</p> <p><math>V_{P1}, V_{P2}</math> = Valori proposti dal Fornitore rispettivamente per le connessioni “mobile – mobile” e “fisso – mobile”</p>	<p><b>1</b></p>
<p><b>TOTALE</b></p>	<p><b>10</b></p>

## **4.2 Offerta Economica**

L'Offerta Economica **deve obbligatoriamente** essere contenuta nella busta "C" - "Gara per la prestazione dei servizi di telefonia mobile e satellitare per le Amministrazioni e gli Enti (Lotto 1)" 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.

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 economico più vantaggioso per l'Amministrazione/Ente.

Anche al fine di opportune verifiche, ciascun concorrente dovrà dichiarare che i prezzi offerti sono congrui rispetto ai costi dei processi produttivi del Fornitore relativi e/o correlati ai servizi offerti nella presente procedura, prezzi che, comunque, dovranno garantire la redditività complessiva della fornitura a livello aziendale.

I pesi riportati nelle Tabelle sono basati su stime quantitative e sull'utilizzo dei servizi nell'ambito dell'intera durata della Convenzione, effettuate al meglio delle possibilità e conoscenze attuali maturate nell'ambito delle precedenti Convenzioni per le Amministrazioni/Enti interessate. Su tali informazioni sono stati individuati i presunti profili di uso dei servizi nella presente gara.

Si sottolinea che i pesi indicati nel seguito di questa sezione rappresentano una misura quantitativa del volume dei servizi fruiti, proiettata sulla durata complessiva dei contratti attivati nel periodo di vigenza della Convenzione; 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.

Il volume di traffico di riferimento per il calcolo del valore complessivo dell'offerta economica del Fornitore è determinato al meglio delle conoscenze oggi disponibili. Esso pertanto assume soltanto un valore di riferimento e non è in alcun modo impegnativo per l'Amministrazione Aggiudicatrice e per le Amministrazioni/Enti contraenti.

La Dichiarazione d'Offerta dovrà contenere, tra l'altro:

- l'impegno a tenere ferma l'Offerta per un periodo non inferiore a 180 (centottanta) giorni dalla data di scadenza dei termini di presentazione della medesima;
- l'impegno ad applicare le medesime condizioni ed i medesimi prezzi offerti, tramite lo strumento della Convenzione, relativamente ad ulteriori prestazioni richieste dalla CONSIP S.p.A. fino ai quantitativi massimi stabiliti dalla Convenzione.

La Dichiarazione d’Offerta dovrà essere firmata in ogni pagina, dal legale rappresentante del Fornitore o da persona munita da comprovati poteri di firma e la cui procura sia stata prodotta nella busta “A” – Documenti.

*Nota Bene: Le tabelle economiche descritte nella presente sezione rappresentano l’unico modo di remunerazione per i servizi resi a fronte del presente capitolato. La Tabella che segue stabilisce in modo univoco il riferimento tra le voci tariffarie successivamente esposte e le sezioni del presente capitolato.*

Tabella 4.3

<i>Descrizione</i>	<i>Riferimento Capitolato</i>	<i>Note per compilazione</i>
<i>Tabella 4.4</i>	<i>Sezioni 3.5, 3.6 e 3.8</i>	<i>Compilare con due cifre decimali</i>
<i>Tabella 4.5</i>	<i>Sezione 3.5 e 3.6</i>	<i>Compilare con quattro cifre decimali</i>
<i>Tabella 4.6</i>	<i>Sezione 3.5</i>	<i>Compilare con due cifre decimali</i>
<i>Tabella 4.7</i>	<i>Sezioni 3.5 e 3.6</i>	<i>Compilare con quattro cifre decimali</i>
<i>Tabella 4.8</i>	<i>Sezione 3.6</i>	<i>Compilare con due cifre decimali</i>
<i>Tabella 4.9</i>	<i>Sezione 3.5</i>	<i>Compilare senza decimali</i>

#### **4.2.1 Canoni per l’utilizzo dei radiomobili**

Tabella 4.4

<b>Costi riferiti alla singola utenza</b>	<b>Canone mensile in Euro</b>	<b>Peso (numero di mensilità di utilizzo)</b>
Canone per il noleggio e la manutenzione degli apparati radiomobili di categoria Top		671.880
Canone per il noleggio e la manutenzione degli apparati radiomobili di categoria intermedia		1.954.560
Canone per il noleggio e la manutenzione degli apparati radiomobili di categoria base		3.054.000
Canone per il noleggio e la manutenzione degli apparati radiomobili di categoria speciale		305.400
Canone per il noleggio e la manutenzione degli apparati radiomobili satellitari GSM/DCS		61.080

Canone per il noleggio e la manutenzione degli apparati radiomobili tipo “fisso veicolare” per il servizio di radiolocalizzazione di cui alla sezione 3.6.1.1		61.080
SIM		10.000
Canone di tipo “flat” per connettività GPRS (NB: il canone non si applica se l’utente sceglie l’opzione a consumo; viceversa con questa opzione non è previsto alcun addebito per il consumo)		610.800
Canone connessione diretta 2 Mbps tra sedi di Amministrazione e Rete Mobile del Fornitore (sez. 3.5.2)		7.000
Canone connessione diretta 256 Kbps tra sedi di Amministrazione e Rete Mobile del Fornitore (sez. 3.5.2)		4.200
Noleggio CPE presso sedi di Amministrazioni/Enti		7.000
Canone per il noleggio temporaneo degli apparati radiomobili satellitari GSM/DCS		400

I pesi indicati tengono conto del massimale di cui alla sezione 2, della durata prevista per la Convenzione e per i singoli Contratti di Fornitura e della gradualità di acquisizione degli Ordinativi di Fornitura.

Il canone è comprensivo di ogni onere e prestazione di cui al presente Capitolato (attivazione, trasferimento, su richiesta delle Amministrazioni/Enti, alla Convenzione di SIM intestate all’Amministrazione/Ente 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) eccetto quanto specificamente quotato nelle tabelle dell’Offerta economica.

Per l’eventuale fornitura delle SIM non sarà dovuto alcun canone al Fornitore; per tale ragione è barrata la relativa casella della precedente Tabella 4.4.

Per i servizi richiesti nel presente Capitolato e per ogni ulteriore servizio aggiuntivo proposto dal Fornitore non è previsto alcun canone o tariffa aggiuntiva, in quanto gli stessi verranno retribuiti al Fornitore secondo il piano tariffario di cui alla sezione 4.2.2.

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.

#### 4.2.2 Costi del traffico e dei servizi

Tabella 4.5

<b>Traffico di rete terrestre</b>	<b>Costo in Euro al Minuto / Costo unitario</b>	<b>Peso (numero complessivo di minuti o di occorrenze)</b>
Traffico di RPA		737.165.346,75
Traffico off net verso rete mobile		900.979.868,25
Traffico verso rete fissa		707.461.830,00
Traffico di RPA (caso a della sezione 3.5.2.2)		150.000.000,00
Traffico Off net (caso b della sezione 3.5.2.2)		150.000.000,00
Traffico di RPA (caso c della sezione 3.5.2.2)		120.125.000,00
Traffico Off net (caso d della sezione 3.5.2.2)		120.125.000,00
SMS di RPA (costo unitario - occorrenze)		156.371.250,00
Verso internazionale area 1 (1)		2.297.700,00
Verso internazionale area 2 (2)		459.540,00
chiamate originate in area 1		9.190.800,00
chiamate originate in area 2		1.148.850,00

ricevute in area 1		6.893.100,00
ricevute in area 2		1.021.646,17
Verso segreteria telefonica		22.977.000,00

Tabella 4.6

<b>Traffico rete satellitare</b>	<b>Costo in Euro al Minuto</b>	<b>Peso (numero complessivo di minuti)</b>
Effettuate verso utenti satellitari della Rete Satellitare nel cui ambito siano stati dichiarati gli accordi di roaming ai fini della Convenzione		12.216
Effettuate verso utenti satellitari di altra Rete Satellitare		12.216
Ricevute in roaming satellitare da qualunque rete		732.960
Effettuate in roaming satellitare verso reti terrestri dell'Italia		610.800
Effettuate in roaming satellitare verso reti terrestri del resto del mondo		6.108
Effettuate in roaming satellitare verso utenti satellitari della Rete Satellitare nel cui ambito siano stati dichiarati gli accordi di roaming ai fini della Convenzione		6.108
Effettuate in roaming satellitare verso utenti satellitari di altra Rete Satellitare		6.108

NOTE.

- 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 4.5 Tabella 4.6, Tabella 4.7 ove sono espresse tariffe al minuto.
- “Verso internazionale area 1 e 2” si intendono chiamate originate da un terminale mobile oggetto della Convenzione situato in Italia e terminate su apparati di rete fissa o mobile del Paese ricevente. Analogamente “da internazionale area 1 e 2” si intendono chiamate

originate da cellulari oggetto 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. I volumi indicati tengono conto di tutti i servizi voce richiesti nella sezione 3.5.

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

### **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.

Tabella 4.7

<b>Altri Servizi</b>	<b>Importo in Euro</b>	<b>Peso (numero di messaggi, di minuti o di pacchetti)</b>
Invio di un messaggio SMS (costo per messaggio non RPA)		67.016.250
Invio di un messaggio SMS dall'estero		3.000.000
Invio di un messaggio SMS in roaming satellitare		300.000
Messaggi MMS		3.000.000
Collegamenti WAP a 9600 bps (costo per minuto di collegamento)		1.000.000
Costo del servizio GPRS (opzione no canone flat) per milione di ottetti trasmesso o ricevuto		3.054.000
Costo del servizio GPRS per milione di ottetti trasmesso o ricevuto in area 1		458.100
Costo del servizio GPRS per milione di ottetti trasmesso o ricevuto in area 2		152.700
Servizi SMS push/pull: pacchetto da 30.000 messaggi		1000
Servizi SMS push/pull: pacchetto da 60.000 messaggi		800
Servizi SMS push/pull: pacchetto da 100.000 messaggi		500

Servizi SMS push/pull di RPA pacchetto da 5000	5000
--	------

Tabella 4.8

<b>Servizi Avanzati</b>	<b>Importo in Euro</b>	<b>Peso (per unità definita nel singolo servizio)</b>
Costo trasmissione GPRS per pacchetto di 1000 milioni di ottetti trasportati (sezione 3.6.1)		200
Costo del pacchetto di 50.000 messaggi SMS (sezione 3.6.1)		200
Canone flat per SIM dedicata al servizio GPRS (sezione 3.6.1)		75.000
Costo del messaggio MMS (sezione 3.6.1 e 3.6.2)		500.000
Costo trasmissione GPRS per pacchetto di 1000 milioni di ottetti trasportati (sezione 3.6.2)		200
Costo del pacchetto di 50.000 messaggi SMS (sezione 3.6.2)		300
Canone flat per SIM dedicata al servizio GPRS (sezione 3.6.2)		75.000

Tabella 4.9

<b>ACCESSORI DI CUI ALLA SEZIONE 3.8.4</b>	<b>ENTITÀ DELLO SCONTO CONCESSO SUI LISTINI PREZZI AL PUBBLICO DEI CONSUMATORI (%)</b>

#### **4.2.3 Tariffazione chiamate e servizi personali**

I servizi forniti al personale dipendente (dual billing) dovranno essere addebitati al dipendente dell'Amministrazione/Ente alle stesse condizioni riportate nelle tabelle precedenti per il traffico off-net.



#### 4.2.4 *Precisazioni sulle modalità di tariffazione dei servizi*

Sono regolati dal presente Capitolato tutti quei servizi cosiddetti di “rete intelligente” ai quali, a volte sono associati nome o sigle commerciali del Fornitore, ma che altro non sono che servizi o combinazioni di servizi previsti nelle norme ETSI, o anche particolari sistemi e modalità di tariffazione e/o fatturazione. A tali servizi si applicano le condizioni economiche proposte dal Fornitore in risposta al presente Capitolato anche se tali servizi non sono nominativamente identificati con le sigle commerciali appropriate. Il canone eventualmente richiesto per essi è da ritenersi compreso nel canone richiesto in Tabella 4.4, mentre il traffico generato sarà retribuito, a meno di offerte che risultino più convenienti per l’Amministrazione/Ente, secondo le tariffe corrispondenti (voce o dati) proposte dal Fornitore nelle tabelle precedenti. Ulteriori precisazioni sulle modalità di fatturazione di alcuni servizi sono fornite nella tabella che segue. Si precisa, infine, che i servizi citati non sono valorizzati economicamente nella seguente Tabella 4.10, in quanto il traffico da essi generato è compreso nelle tabelle apposite.

Tabella 4.10

DESCRIZIONE DEI SERVIZI	DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO	COSTO RISULTANTE	
Mailbox Internet	OBBLIGATORIO	<i>IL COSTO UNITARIO PER INVIO DI UN MESSAGGIO DA RADIOMOBILE A INTERNET MAIL E’ PARI AL COSTO DI INVIO DI UNO SMS</i>	<i>IL COSTO AL SECONDO PER L’ASCOLTO DI E MAIL E’ PARI AL COSTO DI ASCOLTO DELLA SEGRETERIA TELEFONICA;</i>
Collegamenti GSM CSD 9600 bps	OBBLIGATORIO	<i>La tariffazione del traffico relativa al servizio GSM CSD a 9.600 bps sarà quella del traffico mobile-fisso. Qualora sia fornito il servizio a velocità 14.400 bps, il servizio stesso sarà quotato con una maggiorazione del 30%.</i>	
Fax via SMS	OBBLIGATORIO	<i>COSTO PARI ALL’INVIO DI UN SMS</i>	
Conferenza	OBBLIGATORIO	<i>SECONDO I PIANI TARIFFARI GIÀ INDICATI (VERSO FISSO, VERSO MOBILE)</i>	
Long SMS	OBBLIGATORIO	<i>PREZZO PARI A DUE SMS</i>	

#### **Legenda note**

(1) Per il servizio di conferenza si assume un costo pari alla somma delle chiamate singole (es. conferenza a tre, il chiamante paga le due telefonate a suo carico secondo il piano tariffario di ciascuna chiamata).

Tutti i valori riportati nelle tabelle sopra descritte devono essere riferiti a prezzi, IVA e tasse di concessione escluse.

Nota bene: la presente tabella contiene specifiche di dettaglio dei servizi non espressamente descritti nelle precedenti sezioni del presente Capitolato relativamente alla tariffazione degli stessi.

(1)

#### **4.2.5 Valore dell'offerta economica e relativo punteggio**

Il valore dell'offerta economica del Fornitore sarà calcolato sommando i prodotti dei pesi indicati nelle singole righe delle tabelle da Tabella 4.4 a Tabella 4.8 comprese, per i prezzi corrispondenti proposti dai concorrenti.

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

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

$$P_x = 60 \times \frac{(\text{PrezzoBase} - \text{ValoreOffertaX})}{(\text{PrezzoBase} - \text{PrezzoSogliaMin})}$$

PrezzoBase: importo base d'asta pari a Euro 200.000.000,00 (duecentomilioni di euro)

PrezzoSogliaMin: offerta minima prevista, determinata come 65% della base d'asta

ValoreOffertax: 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.

#### **4.3 Valutazione Complessiva dell'Offerta**

La valutazione complessiva dell'offerta è ottenuta sommando i punteggi acquisiti nelle valutazioni dell'Offerta Tecnica (sezione 4.1) e di quella economica (sezione 4.2).

## **5 - Definizioni ed acronimi**

Nel presente allegato vengono elencate abbreviazioni utilizzate nel presente Capitolato; ove necessario è stata inserita anche una breve descrizione.

Autenticazione: assicurarsi che i dati abbiano origine dalla sorgente da cui dichiarano di provenire

CSD Circuit Switched Data

Controllo accesso: evitare che utenti non autorizzati accedano alla rete

Confidenzialità: assicurarsi che nessuno sia in grado di leggere i messaggi inviati

DARPA: Direzione Acquisti in Rete per la Pubblica Amministrazione

Disponibilità Percentuale di disponibilità misurata rilevando i minuti di interruzione del servizio

con la formula:  $D = \left(1 - \frac{m_{\text{int}}}{525600}\right) \times 100$  dove  $m_{\text{int}}$  è il numero di minuti

complessivi di interruzione del servizio e 525600 è il numero di minuti in un anno.

ETSI *European Telecommunications Standard Institute*

GPRS General Packet Radio Service – Standard europeo per la trasmissione di dati a pacchetto sulle reti radiomobili GSM

GSM *Global System for Mobile Communication* – Standard per le comunicazioni definito dal Comitato Tecnico di ETSI

HSCSD High Speed Circuit Switched Data – Standard che permette di incrementare la velocità di trasmissione dati oltre gli attuali 9600 bps, permettendo di utilizzare più time slots (al massimo 8 per canale trasmissivo)

ICCID Integrated Circuit Card Identifier: numero di 19/20 cifre identificativo della scheda SIM, vedere GSM 11.11 v7.1.0 e successive

IMEI *International Mobile Equipment Identity* - Codice di 15 cifre che identifica univocamente il Mobile Equipment (ME); è memorizzato all'interno del ME

IMSI *International Mobile Subscriber Identity* - Codice, con lunghezza massima di 15 cifre, che identifica univocamente l'utente del sistema GSM; è contenuto nella SIM

INTEGRITÀ: assicurare che nessuno possa modificare i dati inviati

LCR Least Cost Routing

ME *Mobile Equipment* – Apparato radiomobile senza scheda SIM; non permette l'accesso alla rete, con l'eccezione delle chiamate di emergenza

MS	<i>Mobile Station</i> - E' costituita da un ME ed una SIM attiva, ovvero in grado di garantire l'accesso alla rete GSM
MSISDN	Mobile Station ISDN/PSTN Number
MTBF	In accordo alla <i>Raccomandazione ITU-T E.800 (08/94), Terms and definitions related to quality of service and network performance including dependability</i> , Il <i>Mean Time Between Failure (MTBF)</i> è definito come il tempo atteso/previsto fra due guasti successivi
MTTF	In accordo alla <i>Raccomandazione ITU-T E.800 (08/94), Terms and definitions related to quality of service and network performance including dependability</i> , il <i>Mean Time To Failure (MTTF)</i> è il tempo atteso/previsto prima del guasto ovvero il tempo medio durante il quale la connessione di Rete funziona correttamente (UPTIME)
MTTR	In accordo alla <i>Raccomandazione ITU-T E.800 (08/94), Terms and definitions related to quality of service and network performance including dependability</i> il <i>Mean Time To Restoration (o Mean Time to Recovery, o Mean Time to Repair)</i> è il tempo atteso/previsto prima del ripristino da un guasto ovvero il tempo medio durante il quale la connessione di Rete non viene fornita a causa di un guasto (DOWNTIME). Può anche essere definito come il tempo totale di manutenzione correttiva (Total Corrective Maintenance Time) diviso il numero totale di azioni di manutenzione correttiva avvenuti in un dato periodo di tempo.
PDS	Packet Data on Signaling channels – Standard che permette di trasmettere pacchetti di dati di modesta entità in parallelo alla voce
PIN	<i>Personal Identification Number</i> – Codice di accesso personale, modificabile dall'utente; protegge la SIM dall'uso da parte di altre persone, bloccandola dopo tre tentativi errati
PLMN	<i>Public Land Mobile Network</i>
PSTN	<i>Public Switched Telephone Network</i>
PUK	<i>Personal Unblocking Key</i> – Codice che permette di sbloccare una SIM dopo tre errori di inserimento PIN
SIM	<i>Subscriber Identity Module</i> – Scheda in formato ISO 7816 o “plug in” contenente i dati dell'abbonamento ed altre informazioni quali: numero di serie, IMSI, K <sub>i</sub> , K <sub>c</sub> , PIN
SMS	<i>Short Message Service</i> - Servizio di trasmissione di messaggi di testo attraverso la MS
UMF	<i>Unità di monitoraggio delle forniture</i>