

ALLEGATO 7

**CAPITOLATO TECNICO
LOTTO 2**

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

INDICE

1	PREMESSA	3
2	OGGETTO E DURATA DEL SERVIZIO	5
3	PROFILO DELL’AZIENDA	7
4	PROFILO TECNICO	7
4.1	ARCHITETTURA DEL SISTEMA.....	7
4.1.1	Segmento spaziale.....	8
4.1.2	Segmento di terra.....	11
4.1.3	Segmento di utente.....	12
4.2	SERVIZI OBBLIGATORI ED AGGIUNTIVI.....	14
4.2.1	Servizi obbligatori.....	14
4.2.1.1	Disponibilità dei Servizi obbligatori.....	15
4.2.2	Servizi Aggiuntivi.....	15
4.2.2.1	Internet mailbox.....	16
4.2.2.2	Reti private virtuali (RPV).....	17
4.2.2.3	Servizi Aggiuntivi di Rete Intelligente.....	17
4.2.2.4	Profilo del terminale d’utente.....	18
5	ATTIVAZIONE ED ESERCIZIO DEL SERVIZIO	18
5.1	MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO.....	18
5.1.1	Prima attivazione.....	18
5.1.2	Attivazioni successive.....	19
5.1.3	Servizi di Call Center e Customer Care.....	20
5.1.3.1	Gestione dei Reclami On-Line.....	21
5.1.3.2	Verifiche ispettive.....	22
5.2	FORNITURA E MANUTENZIONE DEI TERMINALI RADIOMOBILI SATELLITARI.....	24
5.2.1	Caratteristiche degli apparati oggetto di fornitura.....	24
5.2.1.1	Accessori.....	24
5.2.2	Accettazione delle forniture.....	25
5.2.3	Manutenzione degli apparati.....	25
5.3	SERVIZI DI GESTIONE E DI RENDICONTAZIONE.....	26
5.3.1	Servizi di Gestione.....	26
5.3.2	Servizi di Rendicontazione.....	26
5.3.2.1	Nulla Osta di segretezza complessivo.....	28
5.3.3	Servizi di sicurezza.....	28
5.4	QUALITÀ DEI SERVIZI.....	28
5.4.1	Collaudo dei Servizi.....	29
5.5	COMUNICAZIONI.....	31
6	PENALI	31
7	VALUTAZIONE DELLE OFFERTE	35
7.1	OFFERTA TECNICA.....	35
7.2	OFFERTA ECONOMICA.....	40
7.2.1	Costo per la fornitura e manutenzione degli apparati.....	41
7.2.2	Costi del traffico e dei servizi.....	43
7.2.3	Tariffazione chiamate personali.....	44
7.2.4	Precisazioni sulle modalità di tariffazione dei servizi.....	44
7.2.5	Valore dell’offerta economica e relativo punteggio.....	45
7.3	VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELL’OFFERTA.....	45
8	ALLEGATO A - DEFINIZIONI ED ACRONIMI	45

1 Premessa

Il presente documento contiene le prescrizioni tecniche e definisce i requisiti tecnici per i servizi di telefonia mobile via satellite di cui al Lotto 2 da prestare in favore di 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.

L'impiego dei termini “**deve**”, “**dovrà**” nel presente Capitolato 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**.

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, Legge 488/1999, art. 58, Legge 388/2000 e art. 24, Legge 448/2001 così come da ultimi modificati dall'art. 3, L. 350/2003, hanno la facoltà di utilizzare la Convenzione;
- Capitolato Tecnico: il presente documento;
- Copertura: area di erogazione del servizio di telefonia satellitare secondo i parametri indicati nelle sezioni 2 e 4.1.1, n. 3);
- Fornitore: l'aggiudicatario del presente Lotto;
- Lotto: corrisponde al lotto 2, che comprende la prestazione di servizi di telefonia di base, dei servizi Aggiuntivi, la trasmissione dati a bassa-media velocità su vasta area geografica, tramite un sistema radiomobile via satellite, l'acquisto e la manutenzione di apparati radiomobili portatili, l'eventuale fornitura e manutenzione di Smart-Card, la prestazione degli altri Servizi Obbligatori indicati nella successiva sezione 4.2.1 ed i Servizi connessi di seguito definiti.
- 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 satellitare oggetto del Lotto 2, impegnando il Fornitore alla prestazione dei medesimi;

- Rete Satellitare: l'architettura complessiva del sistema (le cui componenti sono segmento spaziale segmento di terra e segmento di utente descritte nella sezione 4.1) impiegata per i servizi oggetto del presente Capitolato, indipendentemente dagli operatori licenziatari che gestiscono il servizio nelle diverse aree geografiche;
- Servizi AAA: servizi di Authentication Authorization e Accounting di cui alla sezione 4.2.2;
- Servizi di telefonia satellitare: i Servizi Obbligatori, i Servizi Aggiuntivi, i Servizi connessi, la fornitura in acquisto degli apparati radiomobili, la fornitura di eventuali Smart-Card, la garanzia per i primi 24 mesi, il servizio di manutenzione gratuito per tutta la durata dei Contratti di Fornitura, nonché il servizio di manutenzione opzionale ed a pagamento per ulteriori 24 mesi dopo la scadenza del Contratto di Fornitura;
- Servizi Obbligatori: servizi di telefonia vocale, servizio di segreteria telefonica, messaggistica di base SMS, servizio di fax simile, servizi di accesso IP;
- Servizi Aggiuntivi: si tratta di servizi indicati dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica e che possono coincidere in tutto o in parte con quelli indicati nella sezione 4.2.2 del presente Capitolato. Tali servizi, una volta offerti, sono obbligatori per il Fornitore, il quale è tenuto ad erogarli a seguito di specifica richiesta da parte delle Amministrazioni/Enti;
- Servizi connessi: servizi di Call Center e Customer Care, servizi di rendicontazione; servizi via web, servizi di reportistica, servizi di sicurezza e di risposta on line ai reclami tramite l'apposita infrastruttura messa a disposizione dall'Amministrazione aggiudicatrice;
- 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: ai fini dell'esaurimento del quantitativo massimo del Lotto, 1 (una) utenza corrisponde ad un numero telefonico satellitare.

* * *

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

- 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 evidenziare nell'offerta le modalità che intende adottare per la fornitura di quel servizio o del suo elemento.

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

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

2 Oggetto e durata del servizio

Oggetto del Lotto e della relativa Convenzione è la prestazione di Servizi di telefonia satellitare e trasmissione dati a bassa-media velocità su vasta area geografica, tramite un sistema radiomobile via satellite; l'acquisto e la manutenzione di apparati radiomobili portatili, l'eventuale fornitura e la manutenzione di Smart-Card, nonché i servizi di reportistica, di rendicontazione, di sicurezza e via web, il tutto come descritto nel presente Capitolato.

Il Fornitore dovrà dichiarare che l'area di erogazione dei servizi, oggetto del presente Capitolato, includa **obbligatoriamente**:

- il 90% del continente europeo,
- il 50% del continente asiatico,
- il 60% del continente americano,
- il 20% dei restanti due continenti,
- il 20% dei mari.

All'interno di tale area di servizio vigono gli obblighi di disponibilità come descritti nella sezione 4.1 del presente Capitolato.

Il Fornitore dovrà impegnarsi a garantire la copertura indicata nell'Offerta Tecnica per tutta la durata dei Contratti di Fornitura.

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

5.000 (cinquemila) Utenze.

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 (sei) mesi.

Per durata della Convenzione si intende il termine di adesione delle Amministrazioni e degli Enti alla Convenzione medesima, che quindi resta 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, siano esauriti i quantitativi massimi, sopra indicati, la Consip potrà richiedere al Fornitore, che sarà obbligato ad accettare, un incremento dei predetti quantitativi fino a concorrenza di un quinto. Nei limiti del predetto incremento del quantitativo, le Amministrazioni/Enti potranno richiedere, mediante emissione di Ordinativi di Fornitura, tutti i Servizi di Telefonia satellitare ed i Servizi Aggiuntivi, ivi incluso l'acquisto e la

manutenzione dei corrispondenti apparati radiomobili nelle tipologie e configurazioni descritte nell'apposita sezione e la fornitura delle eventuali Smart-Card (ad esempio SIM card). Il Fornitore sarà altresì obbligato ad erogare tutti i servizi connessi descritti nel presente Capitolato Tecnico.

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 di Fornitura è divenuto irrevocabile e fino al dodicesimo mese successivo alla scadenza della predetta Convenzione, salvo disdetta da parte delle Amministrazioni o Enti come indicato nello Schema di Convenzione.

Le Amministrazioni o Enti che hanno stipulato un Contratto di Fornitura potranno richiedere, anche se è scaduto il periodo di durata della Convenzione ma sempre nel periodo di vigenza del Contratto, tutti i servizi previsti nel presente Capitolato, ad esclusione della fornitura delle Smart-Card.

Gli apparati radiomobili, invece, potranno essere richiesti al momento dell'attivazione del servizio per l'Utenza specifica, oppure successivamente, entro un periodo massimo di n. 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 (nel caso in cui la fornitura di un terminale radiomobile non implichi automaticamente l'attivazione di una nuova ulteriore utenza satellitare) 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 Profilo dell'Azienda

Il Fornitore è tenuto ad allegare all'Offerta Tecnica una descrizione dettagliata delle utenze mobili, rete di distribuzione, della rete di servizio, prospettive societarie a breve-medio termine. In particolare, sono richiesti i seguenti dati da inserire nell'Offerta Tecnica:

- Modello organizzativo societario, organigramma, numero di dipendenti;
- Elenco dei Paesi per i quali si possiede la licenza di uso dello spettro per il servizio oggetto del presente Capitolato;
- Gestione della rete di stazioni di terra;
- Numero di utenti abilitati al servizio negli anni 2001, 2002 e 2003, dettagliato per le seguenti aree geografiche: Italia, Europa, Stati Uniti d'America, Resto del Mondo;
- Numero di conversazioni e migliaia di minuti annui negli anni 2001, 2002 e 2003, dettagliato per le seguenti aree geografiche: Italia, Europa, Stati Uniti d'America, Resto del Mondo;
- Traffico dati trasportato negli anni 2001, 2002 e 2003, dettagliato per le seguenti aree geografiche: Italia, Europa, Stati Uniti d'America, Resto del Mondo;
- Elenco in forma tabellare dei principali clienti serviti a livello nazionale con il relativo numero di utenze;
- Prospettive del Fornitore a breve-medio termine e descrizione dettagliata degli investimenti pianificati nel triennio successivo.

Dati ulteriori possono essere aggiunti a discrezione del Fornitore. Nel caso di RTI, andranno indicati i nomi delle imprese che hanno effettivamente fornito i servizi richiamati nei punti precedenti.

4 Profilo tecnico

4.1 Architettura del sistema

Il Fornitore dovrà presentare nell'Offerta Tecnica la descrizione dell'architettura del sistema messa a disposizione per i servizi di telefonia mobile e dati via satellite, nelle componenti di seguito descritte:

- Segmento spaziale;
- Segmento di terra;
- Segmento di utente.

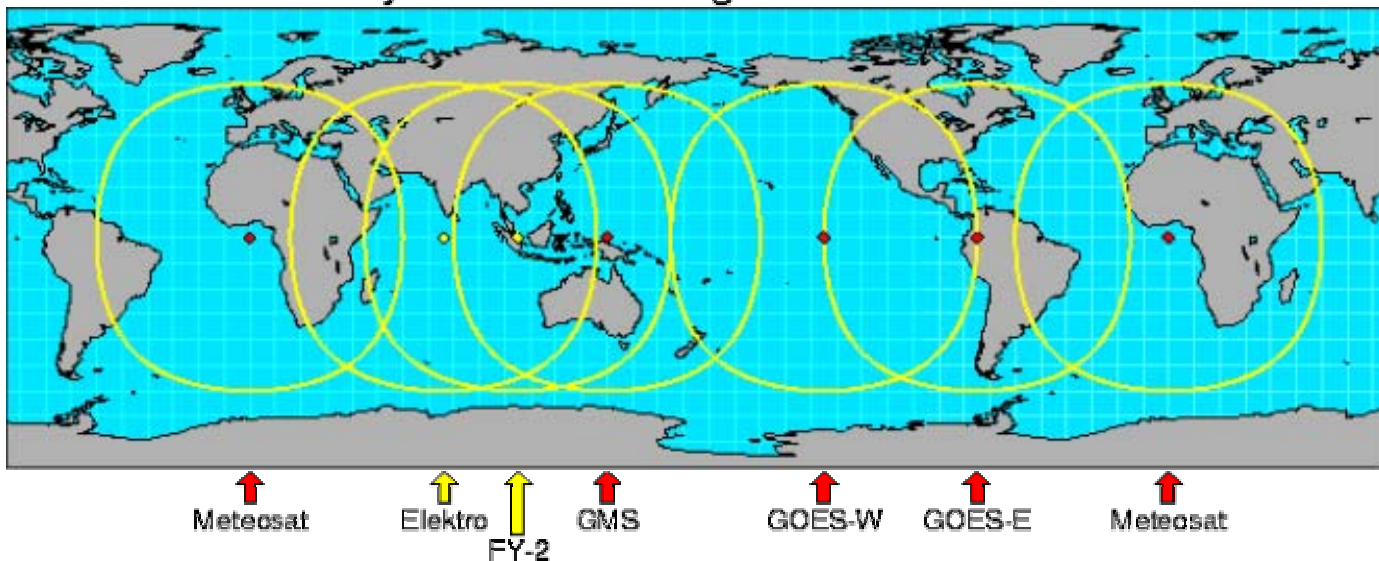
Nella descrizione dei tre segmenti, il Fornitore dovrà seguire le indicazioni riportate nel seguito.

4.1.1 Segmento spaziale

Il Fornitore deve presentare nell'Offerta Tecnica una descrizione dettagliata del segmento spaziale utilizzato dal sistema, considerando come minimo i seguenti punti:

1. Costellazione di satelliti
 - a. Numero di satelliti operativi in orbita
 - b. Numero di satelliti di back-up in orbita. Il Fornitore deve dettagliare le procedure per l'utilizzo dei satelliti di back-up e i tempi medi necessari per il ripristino del servizio.
 - c. Piani per il mantenimento della costellazione a medio termine.
 - d. Lanciatori e siti utilizzati per la messa in orbita dei satelliti del sistema.
 - e. Elenco dei Fornitori di satelliti.
 - f. Tipologia di orbita, distinguendo tra: Low-altitude Earth Orbit (LEO), Medium-altitude Earth Orbit (MEO), Geostationary orbit (GEO), Highly Elliptical Orbit (HEO)
 - g. Numero ed inclinazione dei piani orbitali
 - h. Numero di satelliti per piano orbitale
 - i. Caratteristiche dei satelliti (massa, costo, eccetera)
 - j. Caratteristiche del payload di telecomunicazioni (capacità di traffico, rigenerazione a bordo, commutazione a bordo, collegamenti inter-satellite)
 - k. Caratteristiche dell'antenna a bordo. Numero e forma dei fasci di antenna.
2. Bande di frequenza
 - a. Banda utilizzata nel collegamento alla stazione di terra
 - b. Banda utilizzata nel collegamento di utente
 - c. Conferma della disponibilità di tali allocazioni spettrali in ambito WRC (World Radio Conference)
 - d. Prospettive di disponibilità spettrali a medio-lungo termine
3. Copertura. Con riferimento a quanto già richiesto in premessa circa l'area di erogazione del servizio, si richiede quanto segue:
 - a. Il Fornitore deve allegare all'Offerta Tecnica le mappe grafiche di copertura su coordinate cilindriche, come nell'esempio riportato di seguito per satelliti meteorologici. Per costellazioni non geostazionarie, dovrà riportare la copertura in quattro istanti equispaziati di 6 h. Il Fornitore dovrà altresì allegare l'elenco completo dei paesi dove è garantita l'erogazione del servizio.

Global Geostationary Satellite Coverage



- b. Dati in forma numerica: Fascia di valori di latitudine all'interno della quale il servizio è operativo: $lat_range = [lat_min, lat_max]$
- c. Dati in forma numerica: Fascia di valori di longitudine all'interno della quale il servizio è operativo: $long_range = [long_min, long_max]$
- d. Angolo di elevazione minimo garantito dalla costellazione, distinto nelle seguenti fasce di latitudine: $[-30^\circ, 30^\circ]$, $\pm [30^\circ, 60^\circ]$, $\pm [60^\circ, 90^\circ]$, comunque all'interno di lat_range e $long_range$.
- e. Diversità di satellite: numero di satelliti operativi in visibilità (al di sopra dell'angolo minimo di elevazione) da una generica locazione geografica, distinto nelle seguenti fasce di latitudine: $[-30^\circ, 30^\circ]$, $\pm [30^\circ, 60^\circ]$, $\pm [60^\circ, 90^\circ]$.
- f. Distribuzione cumulativa dell'angolo di elevazione nella fascia di latitudine $[30^\circ, 60^\circ]$. Si utilizzi la Tab. 1 per fornire il dato. Nel caso di presenza di diversità di satellite, si consideri istantaneamente il satellite ad elevazione maggiore.

Tabella 1 - Angolo di elevazione campione	Probabilità (espressa in % tra 0 e 100%) che l'angolo campione venga superato variando il punto a terra nella fascia di latitudine [30°, 60°], escludendo zone all'esterno di lat_range e long_range.
10°	
20°	
30°	
40°	
50°	
60°	
70°	
80°	

Tab. 1 – Distribuzione cumulativa dell'angolo di elevazione nella fascia [30°, 60°]

- g. Periodi di assenza di copertura. Nel caso di costellazioni non geostazionarie, riportare la statistica dei periodi di assenza di copertura (definita come l'assenza di satelliti in visibilità al di sopra dell'angolo minimo di elevazione a causa del moto della costellazione di satelliti) in termini di valore medio e varianza, considerando la fascia di latitudine [30°, 60°], escludendo zone all'esterno di lat_range e long_range.
- h. Blocco del collegamento. Considerando la fascia di latitudine [30°, 60°], ad esclusione delle zone all'esterno di lat_range e long_range, si riportino i dati statistici a disposizione riguardanti la probabilità di blocco del collegamento tra satellite e terminale di utente (causato da fenomeni di assorbimento per ostacoli fisici) per i seguenti ambienti: indoor, urbano, sub-urbano, rurale.
4. Handover
Considerando la fascia di latitudine [30°, 60°], ad esclusione delle zone all'esterno di lat_range e long_range, si riportino, ove applicabili, i tempi medi intercorrenti tra due successivi eventi di:
- a. Handover tra fasci di antenna dello stesso satellite
 - b. Handover tra satelliti serviti dalla medesima stazione di terra
 - c. Handover tra satelliti serviti da differenti stazioni di terra
 - d. Handover tra stazioni di terra serventi il medesimo satellite
5. Obblighi di disponibilità del segmento spaziale all'interno della mappa di copertura.
Considerando la zona di copertura all'interno di lat_range e long_range, e tenendo conto di tutte le possibili cause di assenza di copertura, il Fornitore è obbligato a garantire la piena disponibilità del segmento spaziale per il 70% del tempo sul 90% del territorio all'interno della fascia di latitudine $\pm[0^\circ, 60^\circ]$.

4.1.2 Segmento di terra

Il Fornitore deve presentare nell'Offerta Tecnica una descrizione dettagliata del segmento di terra utilizzato dal sistema, considerato come l'insieme delle stazioni di terra, della rete di interconnessione e controllo e delle rispettive interfacce verso la rete fissa, considerando come minimo i seguenti punti:

1. Stazioni di terra
 - a. Numero e dislocazione delle stazioni di terra
 - b. Contromisure per effetti atmosferici. Eventuali stazioni di terra in diversità per feeder link in bande di frequenza superiori a 10 GHz
 - c. Capacità di traffico smaltibile dalle stazioni di terra
 - d. Percentuale di mancato utilizzo del segmento spaziale a causa di incompleto dispiegamento del segmento di terra. Definizione dell'area di servizio A_serv all'interno di lat_range, long_range dove è garantita la funzionalità del segmento di terra.
 - e. Previsione di sviluppo del segmento di terra a breve-medio termine.
2. Rete di interconnessione
 - a. Topologia della rete di interconnessione; tecnologie trasmissive utilizzate nei rispettivi livelli gerarchici della rete; protocolli di segnalazione; capacità trasmissiva nelle varie direttrici;
 - b. Caratteristiche dell'interconnessione verso operatori nazionali fissi
 - c. Caratteristiche dell'interconnessione verso operatori nazionali mobili
 - d. Caratteristiche dell'interconnessione verso operatori internazionali
 - e. Caratteristiche dell'interconnessione verso Internet service providers; è richiesto al Fornitore la compilazione della tabella che segue e l'inserimento della stessa nell'Offerta Tecnica:

Tabella 2 – Servizi di Connettività Internet	Risposta del Fornitore	Note
N° di NAP sui quali il Fornitore è attestato e relativa banda		
Collegamenti Internazionali		
Mappe di raggiungibilità dei provider (Peering)		

3. Rete Intelligente. Il Fornitore dovrà descrivere la propria architettura di Rete Intelligente evidenziando:
 - a. La ripartizione in classi dei nodi di Rete Intelligente effettuata sulla base di distinte funzionalità
 - b. Il numero dei nodi di rete appartenenti alle diverse classi funzionali;
 - c. L'architettura dei collegamenti tra i nodi di Rete Intelligente;
 - d. La descrizione delle funzionalità degli strumenti di sviluppo dei servizi;

- e. La descrizione delle funzionalità dei sistemi di gestione dei servizi e dei nodi di rete;
 - f. Le soluzioni che tendono ad ottimizzare il grado di affidabilità dell'intera Rete Intelligente;
 - g. Le modalità di erogazione.
4. Obblighi di affidabilità e disponibilità del segmento di terra
- a. Dovranno essere descritte le soluzioni adottate per massimizzare il grado di affidabilità della rete con particolare riferimento all'architettura, alla topologia dei collegamenti, alle tecnologie e al dimensionamento e funzionalità dei nodi
 - b. Considerando tutti le possibili cause di mancato servizio, il Fornitore è obbligato a garantire la piena disponibilità del segmento di terra per il 99% del tempo all'interno di A_serv.

Ad integrazione della descrizione presentata, dovranno essere forniti i dati di targa della rete di trasporto complessiva (segmenti di terra e spaziale), compilando la seguente Tabella che verrà inserita nell'Offerta Tecnica:

Tabella 3 - Rete di Trasporto	Risposta
Prestazioni	
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.

4.1.3 Segmento di utente

Il Fornitore deve presentare nell'Offerta Tecnica una descrizione dettagliata del segmento di utente utilizzato dal sistema, considerando come minimo i seguenti punti:

- 1. Interfaccia radio
 - a. Caratteristiche dettagliate dello standard utilizzato per la trasmissione
 - b. Metodi utilizzati per garantire la sicurezza delle comunicazioni (ad es. cifratura)
 - c. Possibilità di evoluzione dello standard a breve-medio termine
- 2. Capacità di traffico
 - a. Traffico d'utente smaltibile per fascio di antenna

- b. Traffico d'utente smaltibile sul territorio italiano
- c. Traffico d'utente smaltibile su A_serv

3. Terminali d'utente

- a. Identificazione dell'utente. Il Fornitore dovrà indicare se l'utente risulta identificato dal numero di serie del terminale, oppure da una smart card personale utilizzabile su più terminali (ad es. SIM card)
- b. Caratteristiche tecniche dei terminali d'utente nelle varie categorie
- c. Capacità di funzionamento in multi-modalità. Disponibilità di terminali dual-mode, tri-mode, dual-band, tri-band, eccetera; è richiesta al Fornitore la compilazione della tabella che segue e l'inserimento della stessa nell'Offerta Tecnica:

Tabella 4		
Terminale	Disponibilità d'uso nella rete del fornitore(Sì No)	Terminali (Marca e Modello) ad oggi già commercializzati dal fornitore
Single Mode		
Dual Mode (GSM/Satellitare)		
Tri Mode (AMPS/CDMA/Satellitare)		
Dual Mode – Dual Band(GSM/DCS/Satellitare)		
Dual Mode – Tri Band (GSM/DCS/1900Satellitare)		

- d. Sicurezza del terminale (ad es. numero PIN)
- e. Funzionalità di localizzazione tramite GPS: la funzionalità costituisce una caratteristica migliorativa e sarà quindi oggetto di attribuzione di punteggio tecnico

4. Roaming

- a. Eventuali accordi di roaming o di interworking con operatori nazionali ed internazionali. A tal fine il Fornitore dovrà compilare la tabella che segue relativa a tutta l'area di copertura dichiarata e dovrà inserire la stessa nell'Offerta Tecnica.

Tabella 5				
Nazione	Operatore nazionale terrestre di rete mobile	Percentuale della popolazione coperta dall' Operatore nazionale terrestre di rete mobile	Tecnologia usata dall' Operatore nazionale terrestre di rete mobile	Possibilità di utilizzare i terminali oggetto di offerta nella presente gara (Sì. No Elenco)
Esempi				
Angola				
Messico				
.....				
.....				
.....				

- b. Modalità di utilizzo in caso di co-presenza di un segnale debole del Fornitore insieme ad un segnale più forte di altro operatore con il quale esiste comunque un accordo di roaming o di interworking in alcune aree territoriali

5. Numerazione

- a. Il Fornitore dovrà impegnarsi a riservare un arco di numerazione di rete mobile contiguo ai fini del servizio esclusivo delle Amministrazioni/Enti ed a supportare l'Amministrazione aggiudicatrice nella impostazione del piano di assegnazione.
- b. Il Fornitore dovrà impegnarsi in sede di Offerta Tecnica a non assegnare alcuna parte di tali numerazioni ad utenti al di fuori della Convenzione di cui al presente Lotto.

4.2 Servizi obbligatori ed Aggiuntivi

I servizi offerti dovranno essere resi e garantiti “end-to-end”, specificando nell’Offerta Tecnica in modo esplicito se essi sono mantenuti o meno in condizioni di roaming, per tutte le richieste di servizio regolate dal presente Capitolato.

4.2.1 Servizi obbligatori

La totalità delle prestazioni elencate nella presente sezione 4.2.1 costituiscono in ogni caso servizi obbligatori (e cioè servizi che il Fornitore è tenuto ad eseguire nei confronti delle Amministrazioni/Enti richiedenti) e a descrivere nell’Offerta Tecnica:

- Servizio di fonìa vocale;
- Servizio di segreteria telefonica: consente la registrazione presso una casella vocale, protetta da codice modificabile dall'utente, di messaggi vocali;
- Servizi di Messaggistica di base;
- Facsimile;
- Servizi d'accesso IP; descrivere il throughput ottenibile (massimo, medio, minimo).

Le Amministrazioni/Enti con l'emissione dell'Ordinativo di Fornitura richiedono uno o più servizi tra quelli sopra elencati.

4.2.1.1 Disponibilità dei Servizi obbligatori

Il Fornitore dovrà specificare i valori di disponibilità del servizio, MTBF, MTTF e di MTTR relativi al servizio dallo stesso erogato, compilando una tabella del tutto identica alla tabella 3 della sezione 4.1.2.

La durata massima di un downtime nell'arco di 12 mesi non potrà superare le 12 ore, pena l'applicazione delle penali di cui alla sezione 6.

4.2.2 Servizi Aggiuntivi

Il Fornitore dovrà descrivere dettagliatamente nella propria Offerta Tecnica i Servizi aggiuntivi che è in grado di rendere disponibili sulla propria rete.

Di seguito ed in parte nei paragrafi dal 4.2.2.1 al 4.2.2.4 sono elencati alcuni servizi che il Fornitore potrebbe fornire quali Servizi aggiuntivi. Una volta descritti ed offerti, il Fornitore è tenuto, su richiesta delle Amministrazioni/Enti, ad eseguire i predetti Servizi.

I Servizi Aggiuntivi offerti dal Fornitore saranno considerati caratteristiche migliorative e quindi oggetto di valutazione ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico come da sezione 7.1.

Si riportano qui di seguito due elenchi, che non hanno carattere esaustivo, rispettivamente per le prestazioni di servizio di rete e per ulteriori servizi ed applicazioni:

a) prestazioni di servizio di rete:

- 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: consente 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;
- Richiesta di notifica dell'invio dei messaggi di testo: permette di conoscere se il messaggio è effettivamente giunto a destinazione e, in caso affermativo, l'orario di inoltro. Se fornito sarà tariffato al 50% del costo di un SMS, costo riportato in tabella 7.6 della sezione 7.2.

b) ulteriori servizi ed applicazioni:

- Abilitazione delle telefonate personali tramite codice, schede prepagate o tramite opportuna procedura resa disponibile dall'operatore. In tal caso gli addebiti relativi ai servizi erogati verranno effettuati mediante una doppia fatturazione e dovranno seguire gli stessi criteri di tariffazione di cui alla sezione 7.2.2.
- Internet mailbox, come specificato nel seguito;
- Reti Private Virtuali, come specificato nel seguito;
- Servizi aggiuntivi basati su Rete Intelligente, come specificato nel seguito;
- Aggiornamento profilo terminale d'utente, come specificato nel seguito;
- Servizi di AAA (servizi di sicurezza; riservatezza dei dati, antivirus) adeguati alle caratteristiche dell'Amministrazione/Ente richiedente;
- Applicazioni per protezione pubblica e situazioni di calamità naturali;
- Servizio di determinazione della posizione GPS.

Tutti i servizi proposti dovranno essere dettagliatamente descritti nell'Offerta Tecnica, sia allo scopo di consentire la verifica della loro rispondenza agli standard di riferimento, e alle richieste effettuate da parte dell'Amministrazione aggiudicatrice, 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 obbligatori, compresi i Servizi Aggiuntivi proposti dal Fornitore (che una volta indicati nell'Offerta, dovranno essere obbligatoriamente forniti), debbono ritenersi incluse nel piano tariffario indicato nella sezione 7.2 del presente Capitolato. In caso di richiesta dei predetti servizi sarà addebitato il solo costo del traffico generato alle relative tariffe (voce o dati).

Per ragioni di uniformità e di indipendenza rispetto alle varie scelte commerciali, la tariffazione dei servizi, oggetto del presente Capitolato, fa riferimento alla definizione di Rete Satellitare fornita in premessa e non tiene conto della situazione locale dei vari licenziatari dei servizi stessi.

4.2.2.1 Internet mailbox

Si considerano caratteristiche tipiche del Servizio Aggiuntivo di internet mailbox:

- 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; 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.

Il Fornitore indicherà nell'Offerta Tecnica le modalità di esecuzione dei servizi offerti e dovrà fornire, in aggiunta alla descrizione sulle modalità di funzionamento richiesta in precedenza, esplicita garanzia di mantenimento dei servizi suddetti.

4.2.2.2 Reti private virtuali (RPV)

Il Fornitore, qualora decida di offrire tale Servizio Aggiuntivo, dovrà specificare nell'Offerta Tecnica la possibilità o meno di instaurare RPV sia per servizi di fonia, sia per servizi basati su IP.

Si considerano caratteristiche tipiche del predetto Servizio:

- Configurazione dell'utenza RPV per Amministrazioni/Enti suddivisa 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;
- 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.

Per quanto attiene alle RPV per servizi basati su IP, si dovrà consentire il trasporto di datagrammi IP verso ogni altro accesso appartenente alla RPV IP dell'Amministrazione/Ente sulla base dell'indirizzo IP di destinazione, oppure verso Internet.

- Il Fornitore dovrà specificare nell'Offerta Tecnica le modalità di collegamento della rete IP utilizzata dal sistema satellitare con quella dell'Amministrazione/Ente. In particolare, il collegamento potrà avvenire tramite collegamenti dedicati di capacità opportuna.
- Il Fornitore dovrà esplicitare, inoltre, nell'Offerta Tecnica, la sua disponibilità ad avviare la realizzazione di servizi IP RPV attivando anche programmi pilota in collaborazione con le Amministrazioni/Enti che aderiranno alla Convenzione

4.2.2.3 Servizi Aggiuntivi di Rete Intelligente

Il Fornitore dovrà specificare, nell'Offerta Tecnica, i servizi aggiuntivi basati su Rete Intelligente che è in grado di erogare e che ritiene possano meglio qualificare la sua offerta con specifico riferimento alle esigenze delle Amministrazioni/Enti.

Anche questa parte dell'offerta sarà oggetto di valutazione e quindi di attribuzione di punteggio tecnico da parte dell'Amministrazione aggiudicatrice, come da sezione 7.1.

4.2.2.4 Profilo del terminale d'utente

Nel caso in cui il profilo del terminale d'utente sia personalizzabile tramite Smart-Card (ad esempio SIM), il Fornitore dovrà descrivere nell'Offerta Tecnica tutte le funzionalità che intende mettere a disposizione e le possibili applicazioni (a suo avviso utili per l'Amministrazione/Ente) che è in grado di rendere disponibili.

Ad esempio, il Fornitore potrà impiegare le funzionalità del SIM Application Toolkit, ove presente, o equivalente. In particolare potrà rendere disponibile la funzionalità di Profile download, per il caricamento iniziale e i successivi aggiornamenti dei profili di utente (liste di abilitazione ecc.)

5 Attivazione ed esercizio del servizio

5.1 Modalità di attivazione del servizio

Il Fornitore dovrà garantire l'attivazione del servizio di telefonia mobile satellitare entro 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi dal ricevimento dell'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.

5.1.1 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 terminali radiomobili satellitari richiesti in fase di prima attivazione, specificando la marca ed il modello prescelto all'interno della lista proposta dal Fornitore;
- eventuali Servizi Aggiuntivi richiesti per tutte o parte delle utenze;
- gli indirizzi di spedizione degli apparati e delle eventuali schede Smart-Card per la prima attivazione;
- eventualmente, il numero di utenze complessive la cui attivazione è prevista nel periodo di durata dei singoli Contratti di Fornitura;
- il nominativo del Responsabile Operativo per l'Amministrazione/Ente ed il suo indirizzo;

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 eseguibilità dell'Ordinativo, specificandone le ragioni, e provvedere, di concerto con l'Amministrazione/Ente alla revisione dello stesso. In caso di mancato o ritardato adempimento del Fornitore saranno applicate le penali di cui alla sezione 6.

Entro il trentesimo giorno naturale e consecutivo 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 durata 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 e accessori;
- consegnare, in buste sigillate e adeguatamente identificate con un codice di riferimento, presso le stesse sedi le eventuali schede Smart-Card di configurazione (ad es. SIM), complete dei codici di sicurezza (ad es. PIN e PUK) e del numero identificativo dell'utente, richieste per la prima fornitura, ed eventualmente quelle per le successive attivazioni previste;
- 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.

Il Responsabile Operativo dell'Amministrazione/Ente provvederà a restituire via fax il documento riepilogativo, confermando con questo l'ordine di attivazione del servizio per la prima fornitura e fornendo indicazioni anche sui tempi di attivazione del servizio relativamente a ciascuna utenza.

Analogamente il Fornitore dovrà provvedere a comunicare con lo stesso mezzo l'avvenuta attivazione.

Qualora l'Amministrazione/Ente intenda utilizzare la procedura via web, se resa disponibile dal Fornitore come previsto nella successiva sezione 5.3, le precedenti operazioni saranno svolte in via telematica.

5.1.2 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;
- Servizi Aggiuntivi;
- per le eventuali Smart-Card di configurazione, qualora queste siano già custodite dal Responsabile Operativo dell'Amministrazione/Ente, verranno comunicati i numeri di attivazione.

All'atto di ricezione dell'Ordinativo di Fornitura il Fornitore dovrà:

- consegnare i terminali radiomobili richiesti e le eventuali Smart-Card di configurazione agli indirizzi elencati dal Responsabile Operativo;

- inviare un documento riepilogativo contenente i dati di spedizione.

Le attivazioni successive dovranno essere completate entro il **ventesimo giorno** naturale e consecutivo dal ricevimento dell'Ordinativo se è prevista la consegna di nuovi telefoni; per le eventuali Smart-Card di configurazione il termine è ridotto a sette giorni naturali e consecutivi 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. Analogamente il Fornitore dovrà provvedere a comunicare con lo stesso mezzo l'avvenuta attivazione.

Qualora l'Amministrazione/Ente intenda utilizzare la procedura via web, se resa disponibile dal Fornitore come previsto nella successiva sezione 5.3, le precedenti operazioni saranno svolte in via telematica.

5.1.3 Servizi di Call Center e Customer Care

Il Fornitore dovrà descrivere e successivamente, se risulterà aggiudicatario, predisporre, oltre ad un servizio di assistenza e manutenzione di cui alla sezione 5.2.3, un servizio di Call Center e Customer Care, con personale specificamente formato per le esigenze della Convenzione di cui al presente Lotto, a cui dovranno essere indirizzate le chiamate provenienti dalle Amministrazioni/Enti contraenti. Tra i compiti della suddetta struttura sono inclusi:

- Fornitura di informazioni tecniche ed operative a personale delle Amministrazioni/Enti;
- Attivazione/Disattivazione di particolari funzioni e/o profili di abilitazione (vedi sezione 4.2.2);
- Risoluzione di problematiche di carattere amministrativo di cui alla presente sezione 5;
- Ricezione di comunicazioni relative a furto o smarrimento;
- Segnalare guasti alla rete, alla Smart Card o alle apparecchiature in loro dotazione;
- Richiedere informazioni circa l'utilizzo delle apparecchiature e dei servizi (es. attivazione della segreteria telefonica);
- Localizzare il punto d'assistenza tecnica più vicino a loro;
- Ricevere assistenza in caso di difficoltà d'utilizzo.

Il Customer Care si potrà avvalere anche di sistemi di risposta automatica per la fornitura di informazioni, ma dovrà comunque conformarsi a quanto previsto nella presente sezione in particolare a quanto espresso nella successiva sezione 5.1.3.1.

Le richieste relative ai profili di abilitazione effettuate al Customer Care dovranno essere attuate entro le 36 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.

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 7 la disponibilità di un servizio H24 sette giorni su sette, anche in lingua inglese, raggiungibile da qualunque paese del mondo tramite uno stesso numero di rete fissa e mobile satellitare.

In sede di esercizio del servizio il riscontro del tempo di attesa dell'utenza potrà essere effettuato su un campione di 100 chiamate distribuite nell'arco di un mese.

5.1.3.1 Gestione dei Reclami On-Line

Sul sito 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, 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.

5.1.3.2 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 13.000 (tredicimila) 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	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	Consegna e attivazione degli apparati e delle Smart Card (se necessarie)	• 30 giorni solari per la prima attivazione;	Sezione 4.2.1	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 (off): T > 45 gg	SI	* (controfirmato dall'Amministrazione)
	Consegna e attivazione degli apparati e delle Smart Card (se necessarie)	• 20 giorni solari per le attivazioni successive, se prevista la consegna di nuovi terminali;	Sezione 4.2.1	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 gg Non Conformità Grave (off): T > 30 gg	SI	* (controfirmato dall'Amministrazione)
	Consegna e attivazione degli apparati e delle Smart Card (se necessarie)	• 7 giorni per eventuali Smart Card aggiuntive.	Sezione 4.2.1	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 < 7gg Conforme con osservazioni: T = 7gg Non Conformità Lieve: 7 < T ≤ 8 gg Non Conformità Importante: 8 < T ≤ 12 gg Non Conformità Grave (off): T > 12 gg	SI	* (controfirmato dall'Amministrazione)
Qualità del prodotto fornito	Accettazione delle forniture di apparati radiomobili	Corrispondenza tra l'apparato consegnato e quello ordinato; funzionalità degli apparati consegnati	Sezione 5.2.2	confronto tra prodotto consegnato e prodotto ordinato; verbali di collaudo dell'Amministrazione	ordinativo di fornitura, bolla o verbale di consegna, verbali di collaudo dell'Amministrazione	Presso la P.A.	Una tantum	Conformità: prodotti conformi all'ordine (stesso tipo/modello, nuovi, con libretto in lingua italiana, dotazione accessori standard) e terminali tutti funzionanti Conforme con osservazioni: prodotto conforme all'ordine con un solo terminale ogni 10 o frazione, consegnati non perfettamente funzionanti Non Conformità Lieve: prodotto conforme all'ordine con due terminali ogni 10 o frazione, consegnati non perfettamente funzionanti Non Conformità Importante: prodotto non conforme all'ordine per il 50% della quantità ordinata, oppure in presenza di una quantità di terminali non perfettamente funzionanti compresa tra tre e cinque unità ogni 10 o frazione 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 10 o frazione	SI	* (controfirmato dall'Amministrazione)
Qualità del call center del fornitore	Tempo di risposta alle chiamate dell'utenza	Tempo di attesa previsto dal fornitore nel 95% dei casi su un campione di 100 chiamate distribuite nell'arco di un mese solare (30 gg)	Sezione 5.1.3	Tabulati da idonea strumentazione di centralino telefonico	Tabulati da idonea strumentazione di centralino telefonico	Presso il Fornitore	Una tantum	Conformità: Tempo di risposta operatore T < tempo Vp dichiarato nell'Offerta Tecnica Conforme con osservazioni: Tempo di risposta operatore Vp ≤ T ≤ Vp + 6 secondi Non Conformità Lieve: Tempo di risposta operatore Vp + 6 ≤ T ≤ Vp + 12 secondi Non Conformità Importante: Tempo di risposta operatore Vp + 12 ≤ T ≤ Vp + 30 secondi Non Conformità Grave: Tempo di risposta operatore Vp + 30 ≤ T	No	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 rispetto a quelli consegnati/erogati	Sezione 5.3.2	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	Conformità: correttezza nella fatturazione; Non conformità Grave: non correttezza nella fatturazione	SI	
	Applicazione Penali	verificare l'applicazione di eventuali penali da parte della PA	N.A.	Tramite intervista alla PA, lettere e/o comunicazione 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	Restituzione apparati riparati in manutenzione	Riparazione e diagnosi entro 20 giorni solari dalla consegna del terminale.	Sezione 5.2.3	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 (rapporto tecnico di intervento)	Presso la P.A./ Fornitore	Una tantum	Conformità: T < 20 gg Conforme con osservazioni: T = 20 gg Non Conformità Lieve: 20 gg < T ≤ 30 gg Non Conformità Importante: 30 gg < T ≤ 35 gg Non Conformità Grave (off): T > 35 gg	No	

5.2 Fornitura e manutenzione dei terminali radiomobili satellitari

5.2.1 Caratteristiche degli apparati oggetto di fornitura

Il Fornitore dovrà descrivere dettagliatamente, nell'Offerta Tecnica, le caratteristiche tecniche degli apparati oggetto degli Ordinativi di Fornitura. Dovranno essere descritte tre tipologie di apparati: uno di categoria superiore, uno base, ed uno multiutente con funzionalità del tutto analoghe a telefoni pubblici a scheda. A tal proposito il Fornitore dovrà descrivere l'eventuale possibilità di utilizzo di apparati a mezzo schede prepagate.

L'apparato di categoria superiore dovrà includere nelle proprie dotazioni standard un kit per installazione fissa su mezzo mobile ed altri accessori da reperire nella lista di cui alla sezione 5.2.1.1.

Quanto proposto sarà oggetto di valutazione tecnica e, quindi, di attribuzione di punteggio, come da tabella nella sezione 7.1.

L'Amministrazione/Ente potrà richiedere, durante l'intero periodo di validità della Convenzione, un numero di apparati radiomobili portatili circa pari al numero complessivo di utenze attivate.

In particolare gli apparati dovranno essere consegnati nuovi inusati, con libretto di istruzioni in lingua italiana e inglese, dotati di garanzia per vizi e difetti di funzionamento (art. 1490 c.c.), per mancanza di qualità promesse o essenziali all'uso cui la cosa è destinata (art. 1497 c.c.), nonché la garanzia per buon funzionamento (art. 1512 c.c.) per 24 mesi a partire dalla data di accettazione della fornitura e completi dei seguenti accessori originali:

- batteria (garanzia 12 mesi);
- carica batterie;
- auricolare.

5.2.1.1 Accessori

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

- carica batteria con base;
- carica batteria per autovettura;
- batterie sostitutive;
- kit per installazione fissa su mezzo mobile;
- Kit indoor
- Carica batteria solare

- Carica batteria da viaggio
- Kit marittimo
- altro previsto dal Fornitore.

5.2.2 Accettazione delle forniture

L'accettazione della fornitura di terminali radiomobili satellitari è subordinata alla verifica dell'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 identificativo delle apparecchiature ritenute difettose, che verranno sostituite dal Fornitore senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione/Ente, entro i successivi quindici giorni solari. Il Fornitore dovrà testare preliminarmente all'invio gli apparati, per ridurre al minimo i disagi per l'utenza.

Qualora, all'atto dell'attivazione delle Smart-Card, alcune di esse risultino difettose il Responsabile del Servizio darà comunicazione al Fornitore per la loro sostituzione, che dovrà aver luogo nei successivi sette giorni solari dalla ricezione della comunicazione, mantenendo lo stesso numero identificativo.

5.2.3 Manutenzione degli apparati

Si specifica che il Fornitore è tenuto a prestare un servizio di assistenza e manutenzione:

- a titolo gratuito, per il periodo di durata dei singoli Contratti di Fornitura; e
- alle tariffe indicate in tabella 7.3, su richiesta delle Amministrazioni/Enti, per ulteriori 24 mesi, successivi alla scadenza dei Contratti di Fornitura.

Fermo restando quanto sopra indicato, si stima che qualora gli apparati radiomobili siano acquistati con ritmo uniforme nei diciotto mesi di vigenza della Convenzione, il periodo di durata del servizio di manutenzione gratuito sarà mediamente pari a circa 21 mesi, che diventeranno mediamente 27 in caso di proroga della Convenzione.

Il Fornitore è tenuto a prestare il servizio di manutenzione, almeno sul territorio italiano, esteso al terminale ed alla eventuale Smart-card di configurazione, con esclusione degli accessori. Qualora il Fornitore renda disponibile il servizio di manutenzione anche al di fuori del territorio italiano dovrà descrivere nella propria Offerta Tecnica la dislocazione dei centri di assistenza e manutenzione disponibili e le modalità di attivazione del servizio. Quanto eventualmente descritto sarà considerato caratteristica migliorativa e quindi oggetto di valutazione come da tabella 7.2 della sezione 7.1.

Il Fornitore darà dettagliata descrizione nell'Offerta Tecnica delle modalità operative da mettere in atto per rendere le operazioni manutentive agevoli per l'Amministrazione/Ente.

Il Fornitore dovrà dare descrizione della struttura tecnica ed organizzativa diretta o indiretta, con indicazione della consistenza e dell'eventuale 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 e il Customer Care.

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

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

- Consegnare apparati difettosi per la riparazione, dopo essersi identificati quali utenti di una delle Amministrazioni/Enti aderenti alla Convenzione;
- Ritirare, alle condizioni di seguito indicate, una Smart-Card in caso di malfunzionamento della stessa.

Si stabiliscono i seguenti tempi massimi per gli interventi:

- a) Riparazione terminale: il Fornitore dovrà procedere alla riparazione del terminale entro il termine massimo di 20 (venti) giorni naturali e consecutivi dalla data di consegna dello stesso presso uno dei centri di assistenza presenti sul territorio italiano o presso eventuali altri centri proposti dal Fornitore come descritto in precedenza; 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 smart-card difettosa: entro e non oltre 5 (cinque) giorni solari dalla richiesta.

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

5.3 Servizi di Gestione e di Rendicontazione

5.3.1 Servizi di Gestione

Sarà oggetto di valutazione secondo quanto previsto nella tabella 7.2 della sezione 7 del presente Capitolato l'impegno del Fornitore a rendere disponibile un'adeguata interfaccia web oriented per svolgere le seguenti attività:

- Attivazione/Disattivazione del servizio su particolari utenze;
- Modifica delle classi di abilitazione;
- Consultazione di dati di rendicontazione (vedi sezione 5.3.2)

L'applicazione web oriented dovrà comunque essere dotata di opportuni criteri di accesso e di sicurezza crittografica per garantire l'Amministrazione/Ente da usi impropri.

5.3.2 Servizi di Rendicontazione

La rendicontazione dei servizi, indirizzata alle Unità Ordinanti, verrà effettuata tramite fatture che prevedano il dettaglio della spesa a livello di singola chiamata. Sarà considerata caratteristica migliorativa ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico la disponibilità del Fornitore a personalizzare la struttura della fattura descrivendo, in sede di offerta tecnica, le possibilità del

proprio sistema di fatturazione. E' in ogni caso richiesta anche una fatturazione di tipo riepilogativo per ogni Amministrazione/Ente, con i dettagli relativi alle Unità Ordinanti, alle Sedi, ai centri di costo, alle utenze, alla tipologia del traffico, alle tariffe applicate.

I dati di rendicontazione dovranno essere inviati entro il tempo massimo di trenta giorni dalla chiusura del periodo di riferimento.

Dovrà 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, con le seguenti specificazioni:

- 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

E' richiesto l'invio all'Amministrazione aggiudicatrice, su supporto informatico e secondo il modello che verrà definito dall'Amministrazione aggiudicatrice stessa, dei dati relativi alla fatturazione di tutte le Amministrazioni/Enti aderenti, analitici per direttrice e traffico, come di seguito precisato. La consegna di tale documentazione riepilogativa all'Amministrazione aggiudicatrice dovrà avvenire con un ritardo di non oltre due settimane dalla fatturazione alle Amministrazioni utilizzatrici del servizio. In particolare, dovranno essere forniti all'Amministrazione aggiudicatrice almeno i seguenti dettagli:

- i dati aggregati riepilogativi per direttrice del traffico generato dagli apparati oggetto delle convenzione ed aggregati per fasce orarie, secondo un modello che verrà definito dopo la stipula della Convenzione.
- durata complessiva e numero totale delle chiamate
- durata complessiva e numero delle chiamate verso numeri radiomobili satellitari appartenenti alla stessa Amministrazione/Ente
- i dati aggregati riepilogativi per direttrice del traffico privato generato dagli apparati oggetto delle convenzione ed aggregati per fasce orarie, secondo un modello che verrà definito dopo la stipula della Convenzione.

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

Qualora il Fornitore sia in grado di fornire il servizio di "dual billing" (sezione 4.2.2) 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), delle chiamate eseguite a titolo personale. 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.

5.3.2.1 Nulla Osta di segretezza complessivo

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.

5.3.3 Servizi di sicurezza

Il Fornitore dovrà garantire elevati livelli di sicurezza comunicando le modalità di conservazione delle registrazioni relative all'insieme dei rapporti con le Amministrazioni/Enti ordinanti nonché quelle relative all'utilizzo dei servizi di telecomunicazione effettuati dalle singole Amministrazioni/Enti.

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.

5.4 Qualità dei servizi

Il Fornitore dovrà descrivere, nell'Offerta Tecnica, i livelli di Qualità del servizio offerto identificando i parametri ritenuti significativi a tal fine e le relative modalità di rilevazione e controllo. A fronte di ciascun parametro di qualità dovranno essere identificati:

- le specifiche di collaudo;
- le specifiche relative alla sicurezza;
- le metriche per la misura della qualità effettivamente fornita;
- l'identificazione dei controlli (test, reviews, verifiche, validazioni) che il Fornitore svolge per assicurare la qualità della fornitura ed i relativi piani di verifica;
- i metodi, le tecniche, gli strumenti, le risorse e le competenze previste dal Fornitore per assicurare la qualità della fornitura in corso d'opera.

Tra i parametri di qualità identificati dal Fornitore dovranno in ogni caso essere inclusi i seguenti:

- **Percentuale di cadute di conversazione** durante la "busy hour". Il valore è calcolato come

La durata minima della chiamata instaurata si intende di 2 minuti. Il Fornitore dovrà descrivere le

$$D_{\%} = 100 \times \frac{NUM_CHIAMATE_CADUTE}{NUM_CHIAMATE_INSTAURATE}$$

modalità specifiche di rilevazione che sono alla base dei valori che saranno indicati.

- **Percentuale di accessibilità alla rete satellitare** durante la “busy hour”

Il Fornitore dovrà descrivere le modalità specifiche di rilevazione che sono alla base dei valori

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

che saranno indicati.

Qualora l'Amministrazione/Ente ritenga che i suddetti parametri non siano rispettati in sede di esercizio l'Amministrazione/Ente stessa potrà avvalersi di società specializzata indipendente per la rilevazione dei livelli di servizio effettivamente erogati dal Fornitore. In caso le rilevazioni effettuate confermino il disservizio segnalato dall'Amministrazione/Ente le spese relative alle misurazioni di cui sopra saranno addebitate al fornitore con un ricarico del 20% a compenso forfetario delle spese dell'Amministrazione/Ente stessa.

- **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.

Ulteriore parametro di qualità che l'Amministrazione aggiudicatrice intende porre sotto controllo è costituito dal 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 5.3). Tale tempo non potrà essere superiore ai trenta giorni solari dalla emissione delle fatture alle Unità Ordinanti. Il Fornitore potrà specificare tempi inferiori.

Durante il periodo di durata 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 di valori significativi dei parametri di cui sopra, (anche con riferimento all'applicazione delle penali previste in convenzione), saranno sufficienti almeno 100 (cento) chiamate o tentativi di chiamata, in una o più località in cui è reso il servizio, a scelta dell'Amministrazione/Ente interessato.

5.4.1 Collaudo dei Servizi

Le specifiche delle prove di collaudo, dovranno includere sia il collaudo dei servizi comprese, se possibile, 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 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, pena l'applicazione delle penali di cui alla sezione 6.

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

La Commissione di collaudo sarà nominata dall'Amministrazione aggiudicatrice oppure, in alternativa, potrà essere richiesto 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 che lo richiederanno, anche non in contraddittorio, e 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 ed attivazione dei servizi oggetto della fornitura, e, quindi di inizio dell'erogazione dei servizi, salvo diverso accordo tra le parti sulla data di inizio dell'erogazione.

Nel caso di esito negativo la Commissione darà comunicazione al Fornitore delle relative motivazioni. Il collaudo dovrà essere nuovamente effettuato nel termine massimo di 15 giorni naturali e consecutivi 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 di applicare le penali previste nella successiva sezione 6 nel caso di esito negativo e/o mancato collaudo.

5.5 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 dell'Amministrazione/Ente e dell'Amministrazione aggiudicatrice. Il Fornitore dovrà rendere disponibile mensilmente via *web* all'Amministrazione aggiudicatrice lo stato riepilogativo delle situazione degli ordini, consegne ed attivazioni effettuate per ogni Amministrazione/Ente.

6 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 all'Amministrazione 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:

Tabella 6.1			
<i>Parametro</i>	<i>Contesto di misura</i>	<i>Valore Punto penale</i>	<i>Soggetto che applica la penale</i>
Consegna all'Amministrazione aggiudicatrice delle specifiche definitive di collaudo entro i 10 giorni di cui alla sezione 5.4.1.	Convenzione	Euro 250,00 per ogni sette giorni di ritardo oltre il decimo giorno.	Amministrazione aggiudicatrice
Ritardata o mancata comunicazione da parte del Fornitore di Ordinato di Fornitura non valido rispetto al termine massimo di 5 giorni (sez. 5)	Convenzione	Euro 20 per ogni giorno di ritardo; 250 Euro in caso di mancata comunicazione nei dieci giorni.	Amministrazione aggiudicatrice su segnalazione motivata dell'Amministrazione e/Ente

<p>Mancato collaudo o esito negativo del collaudo (sez. 5.4.1)</p>	<p>Convenzione o singolo Ordinativo di Fornitura</p>	<p>Euro 1.000,00 (mille) per il mancato collaudo; Euro 500,00 (cinquecento/00) per ogni dieci giorni 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 o da parte dell'Amministrazione/Ente contraente.</p>	<p>Amministrazione aggiudicatrice o Amministrazione/Ente contraente.</p>
<p>Consegna degli apparati (ed eventuali Smart-Card) ed attivazione dei servizi nelle modalità di cui alle sezioni 5.1.1 e 5.1.2, mancata sostituzione di terminali o di Smart-Card difettosi nei termini di cui alla sezione 5.2.2</p>	<p>Singolo Ordinativo di Fornitura richiesto da un'Amministrazione/Ente</p>	<p>Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini rispettivamente previsti nelle sezioni 5.1.1, 5.1.2 e 5.2.2, 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 sarà applicata una penale pari a Euro 4,00 giorno per utenza o apparato. Dal trentunesimo giorno in poi si applicherà una penale fissa onnicomprensiva di Euro 150,00 al mese o frazione, per ogni utenza o apparato.</p>	<p>Amministrazione/Ente contraente</p>
<p>Sospensione del servizio di Fonia Satellitare su di un'area precedentemente coperta, conseguente a guasti di qualsiasi natura che provochino la mancata possibilità di utilizzo del servizio per un arco temporale superiore alle 12 ore di cui alla sezione 4.2.1.1</p>	<p>Singola Amministrazione/Ente contraente</p>	<p>Euro 300 al giorno o frazione fino al terzo giorno consecutivo; successivamente Euro 500,00 (cinquecento) al giorno</p>	<p>Amministrazione/Ente contraente</p>

Ritardata applicazione sulle utenze delle variazioni di profilo comunicate o di blocco in caso di furto o altro (sez. 5.1.3)	Singola Amministrazione/Ente contraente	Euro 5,00, per ogni apparato, e per ogni giorno di ritardo rispetto a quanto fissato nella sezione.	Amministrazione/Ente contraente
Livello di throughput del servizio dati inferiore al valore medio previsto dal Fornitore vedi sezione 4.2	Singola Amministrazione/Ente contraente	Sarà applicata una riduzione percentuale delle tariffe pari al doppio della riduzione rilevata per il throughput.	Amministrazione/Ente contraente
Errata fatturazione (accuratezza tassazione), rif. sezione 5.3	Singola fattura emessa per un'Amministrazione/Ente contraente	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"> ➤ Un importo fisso di Euro 100,00 ➤ Un importo aggiuntivo pari al 20% dell'eventuale somma erroneamente addebitata in eccesso. 	Amministrazione/Ente contraente
Tempo impiegato per l'invio dei dati di rendicontazione alle Amministrazioni/Enti contraenti.	Singola fattura	Per ogni giorno di ritardo rispetto a quanto fissato nella sezione 5.3 o indicato dal Fornitore se migliorativo, sarà applicata una penale pari a Euro 10,00.	Amministrazione/Ente contraente
Mancato rispetto del termine per le informazioni richieste (chiusura del reclamo) rispetto al termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi previsti nella sezione 5.1.3.1	Convenzione	Per ogni giorno di ritardo rispetto al termine fissato sarà applicata una penale pari a euro 50,00	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. sezione 5.3)	Convenzione	Per ogni giorno di ritardo rispetto a quanto fissato nella sezione 5.3, o indicato dal Fornitore se migliorativo, sarà applicata una penale pari a Euro 100,00.	Amministrazione aggiudicatrice
--	-------------	---	--------------------------------

7 Valutazione delle offerte

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

Descrizione	Punteggio
OFFERTA TECNICA	40
OFFERTA ECONOMICA	60

TABELLA 7.1

7.1 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 2)", dovrà presentare un indice completo del proprio contenuto e dovrà essere articolata in modo conforme alle sezioni 3, 4 e 5 del presente Capitolato, rispettando ove possibile anche i sottoparagrafi.

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 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, pena l'esclusione dal Lotto.

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 documentazione generale di offerta.

La valutazione dell'offerta tecnica sarà effettuata assegnando il seguente punteggio massimo alle corrispondenti parti dell'offerta tecnica indicate in tabella, in ragione della rispondenza, ricchezza, completezza e chiarezza documentale delle soluzioni riportate, rispetto alle specifiche indicate nel presente Capitolato Tecnico. Il risultato finale sarà moltiplicato per 0,4 e riportato con due decimali

nella valutazione complessiva, determinando così il punteggio attribuito a ciascun concorrente in base al criterio “*Offerta Tecnica*”.

Descrizione	Punteggio max
PROFILO AZIENDA (SEZ.3)	5
ARCHITETTURA DEL SISTEMA – SEGMENTO SPAZIALE (SEZ. 4.1.1)	15
ARCHITETTURA DEL SISTEMA – SEGMENTO DI TERRA (SEZ. 4.1.2)	10
ARCHITETTURA DEL SISTEMA – SEGMENTO DI UTENTE (SEZ. 4.1.3)	10
SERVIZI OBBLIGATORI (SEZ. 4.2.1)	5
SERVIZI AGGIUNTIVI (SEZ. 4.2.2)	5
CARATTERISTICHE DEGLI APPARATI OGGETTO DI FORNITURA (SEZ 5.2.1)	15
MANUTENZIONE DEGLI APPARATI (SEZ. 5.2.3)	7
SERVIZI DI GESTIONE E DI RENDICONTAZIONE , SERVIZI DI SICUREZZA (SEZ 5.3)	10
QUALITÀ DEI SERVIZI (SEZ. 5.4)	8
COLLAUDO DEI SERVIZI (SEZ. 5.4.1)	5
COMUNICAZIONI (SEZ. 5.5)	5
TOTALE	100

TABELLA 7.2

I punteggi della Tabella 7.2 sono ulteriormente dettagliati come segue:

Profilo azienda (sezione 3 del Capitolato Tecnico): 5 punti

ITEM	PUNTI
Descrizione dell’azienda e del modello organizzativo	1
Utenti totali nel 2003	2
Minuti totali nel 2003	2
TOTALE	5

Architettura del sistema – segmento spaziale (sezione 4.1.1 del Capitolato Tecnico): 15 punti

ITEM	PUNTI
Tabella 1, sezione 4.1.1. Il punteggio sarà assegnato in funzione di un valore di riferimento così calcolato: $V = 0,03 \cdot P_{10} + 0,05 \cdot P_{20} + 0,1 \cdot P_{30} + 0,13 \cdot P_{40} + 0,15 \cdot P_{50} + 0,18 \cdot P_{60} + 0,18 \cdot P_{70} + 0,18 \cdot P_{80}$ dove: P1, ..., P10 sono i valori indicati dal Fornitore nella compilazione della Tabella 1, V è il valore di riferimento ponderato che sarà utilizzato per il calcolo del punteggio con la seguente formula: $P = 7 \cdot V / 100$, P è il punteggio assegnato.	7
Satelliti di back up	3
Disponibilità del segmento spaziale	5
TOTALE	15

Architettura del sistema – segmento di terra (sezione 4.1.2 del Capitolato Tecnico): 10 punti

ITEM	PUNTI
Numero e dislocazione stazioni di terra	2
Contromisure per effetti atmosferici	3
Disponibilità del segmento di terra	5
TOTALE	10

Architettura del sistema – segmento di utente (sezione 4.1.3 del Capitolato Tecnico): 10 punti

ITEM	PUNTI
Metodi utilizzati per la sicurezza delle comunicazioni	4
Accordi di roaming	6
TOTALE	10

Servizi obbligatori (sezione 4.2.1 del Capitolato Tecnico): 5 punti

ITEM	PUNTI
Servizi	2
Disponibilità del servizio	3
TOTALE	5

Servizi Aggiuntivi (sezione 4.2.2 del Capitolato Tecnico): 5 punti

ITEM	PUNTI
------	-------

Servizi aggiuntivi (sezione 4.2.2)	3
Internet mailbox (sezione 4.2.2.1)	1
Servizi RPV (sezione 4.2.2.2)	1
TOTALE	5

Caratteristiche degli apparati oggetto di fornitura (sezione 5.2.1 del Capitolato Tecnico): 15 punti

ITEM	PUNTI
Apparati di categoria superiore	6
Apparati di categoria base	6
Apparati multiutente	3
TOTALE	15

Manutenzione degli apparati (sezione 5.2.3 del Capitolato Tecnico): 7 punti

ITEM	PUNTI
Caratteristiche e dislocazione territoriale nazionale della struttura manutentiva	4
Strutture manutentive all'estero	3
TOTALE	7

Servizi di gestione e rendicontazione (sezione 5.3 del Capitolato Tecnico): 10 punti

ITEM	PUNTI
Servizi di gestione	4
Servizi di rendicontazione	4
Servizi di sicurezza	2
TOTALE	10

Qualità dei servizi (sezione 5.4 del Capitolato Tecnico): 8 punti

ITEM	PUNTI
Percentuale di cadute di conversazione durante la busy hour	4
Percentuale di accessibilità alla rete satellitare	4
TOTALE	8

Collaudo dei servizi (sezione 5.4.1 del Capitolato Tecnico): 5 punti

ITEM	PUNTI
Specifiche di collaudo presentate in sede di offerta	5
TOTALE	5

Comunicazioni (sezione 5.5 del Capitolato Tecnico): 5 punti

ITEM	PUNTI
Interfaccia web per le Amministrazioni/Enti	2
Interfaccia web per rendicontazione all'Amministrazione aggiudicatrice	3
TOTALE	5

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

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.

La Dichiarazione d'Offerta **dovrà obbligatoriamente** contenere tra l'altro:

- l'impegno a tenere ferma l'offerta per un periodo non inferiore a n. 180 (centottanta) giorni dalla data di scadenza del termine 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:

- 1 *la Tabella 7.3 va compilata con due cifre decimali*
- 2 *La Tabella 7.4 va compilata con cinque decimali*
- 3 *La Tabella 7.5 va compilata con cinque cifre decimali*
- 4 *La Tabella 7.6 va compilata con cinque cifre decimali*
- 5 *La Tabella 7.7 va compilata senza cifre decimali*

7.2.1 Costo per la fornitura e manutenzione degli apparati

COSTI RIFERITI ALLA SINGOLA UTENZA	COSTO IN EURO	PESO (NUMERO APPARATI ACQUISTATI IN CONVENZIONE
Costo per la fornitura degli apparati radiomobili di categoria Superiore		2500
Costo per la fornitura degli apparati radiomobili di categoria Base		2300
Costo per la fornitura degli apparati multiutente		100
Costo per la manutenzione per ulteriori 24 mesi – Apparati di categoria superiore e semi-fissi		2600
Costo per la manutenzione per gli ulteriori 24 mesi – Apparati di categoria base		2300
Fornitura di Smart – Card		100

TABELLA 7.3

Per l'eventuale fornitura delle Smart-Card non sarà dovuto alcun prezzo al Fornitore.

Nel prezzo degli apparati radiomobili è compreso ogni onere e prestazione, e cioè l'attivazione del servizio, la fornitura degli apparati medesimi, la garanzia per 24 mesi ed il servizio gratuito di manutenzione, per il periodo di durata dei Contratti di Fornitura, degli apparati e delle eventuali Smart-Card)

I servizi verranno retribuiti al Fornitore secondo il piano tariffario di cui alla successiva sezione 7.2.2

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

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

7.2.2 Costi del traffico e dei servizi

N°	Tipo di chiamata (servizio Voce)	Costo in Euro al Minuto	Peso (minuti totali di connessione)
1	Verso la medesima Rete Satellitare (come definita) in Italia e nel Mar Mediterraneo		2.916.000
2	Verso reti fisse e reti mobili terrestri in Italia		4.050.000
3	Verso la medesima Rete Satellitare (come definita) in zone diverse da quelle incluse al punto 1		6.966.000
4	verso Area 1 (rete fissa e reti mobili terrestri)		810.000
5	verso Area 2 (rete fissa e reti mobili terrestri)		972.000
6	Verso altra Rete Satellitare (come definita)		486.000
7	Chiamate ricevute da reti fisse e reti mobili terrestri italiane		1.200.000
8	Chiamate ricevute da altra Rete Satellitare (come definita) e da reti terrestri fuori Italia		500.000

TABELLA 7.4

NOTA BENE:

1. Nell'impiego effettivo delle tariffe indicate l'addebito DOVRA' essere effettuato utilizzando i secondi di durata effettiva della conversazione, sui quali sarà applicata la tariffa ottenuta dividendo per 60 quella indicata in tabella 7.4 e in tabella 7.5.

2 Il traffico Fax dovrà essere tariffato come traffico di fonia secondo quanto richiesto in tabella 7.4.

TIPO DI CHIAMATA (SERVIZIO DATI 9,6 KBPS)	COSTO IN EURO AL MINUTO	PESO (MINUTI TOTALI DI CONNESSIONE)
Collegamento IP in Italia		108.000
Collegamento IP in Area 1		162.000
Collegamento IP in Area 2		270.000

TABELLA 7.5

Legenda

La suddivisione delle aree internazionali è di seguito riportata.

- Area 1 Si intende il continente europeo (ad esclusione dell'Italia e del Mar Mediterraneo), Stati Uniti e Canada, Russia.
- Area 2 Tutto il resto del mondo compresi il resto dei mari e gli oceani.

ALTRI SERVIZI (SEZIONE 4.2)	IMPORTO IN EURO	PESO (NUMERO TOTALE DI MESSAGGI)
Invio di un messaggio SMS (costo per messaggio)		5.400.000

TABELLA 7.6

ACCESSORI DI CUI ALLA SEZIONE 5.2.1.1-	ENTITÀ DELLO SCONTO CONCESSO SUI LISTINI PREZZI AL PUBBLICO (%)

TABELLA 7.7

7.2.3 Tariffazione chiamate personali

Le chiamate eventualmente eseguite a titolo personale dovranno essere addebitate al dipendente dell'Amministrazione/Ente alle stesse condizioni riportate nelle tabelle precedenti.

7.2.4 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 dell'operatore, 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.

7.2.5 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 7.3 a 7.6 comprese**, per i prezzi corrispondenti proposti dai Fornitori.

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 ad Euro 30.000.000,00 (trentamiliardi 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.

Ad offerte di importo inferiore od uguale al Prezzo Soglia Min sarà attribuito il valore max di 60 punti.

7.3 Valutazione Complessiva dell'Offerta

La valutazione complessiva dell'offerta è ottenuta sommando i punteggi acquisiti nelle valutazioni dell'offerta tecnica (sezione 7.1) e di quella economica (sezione 7.2).

8 Allegato A - Definizioni ed acronimi

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

DARPA	Direzione Acquisti in Rete per la Pubblica Amministrazione
GSM	<i>Global System for Mobile Communication</i> – Standard per le comunicazioni definito dal Comitato Tecnico di ETSI
SIM	<i>Subscriber Identity Module</i> – Scheda in formato ISO 7816 o “plug in” contenente i dati dell'abbonamento ed altre informazioni SMS <i>Short Message Service</i> - Servizio di trasmissione di messaggi di testo attraverso la MS
UMF	Unità Monitoraggio Forniture