ALLEGATO A

CAPITOLATO TECNICO

INDICE

1. PREMESSA 4
   1.1 Sommario dei servizi oggetto della gara, e loro requisiti generali 5
   1.2 Durata e limiti della fornitura 7

2. CARATTERISTICHE DEL FORNITORE 10
   2.1 Profilo dell'Azienda 10
   2.2 Architettura di rete 11
   2.3 Informazioni su politiche e misure di sostenibilità 11

3. REQUISITI DI COPERTURA 14
   3.1 Requisiti di copertura e dimensionamento di rete 14
   3.2 Copertura relativa ai servizi voce e video-chiamata 15
      3.2.1 Servizio Voce 15
      3.2.2 Servizio di Video-chiamata 16
   3.3 Copertura relativa ai servizi di trasmissione dati a pacchetto 16
   3.4 Riepilogo dei dati di copertura 21
   3.5 Servizi temporanei di rete e coperture ad hoc 25
   3.6 Requisiti per il Roaming Internazionale 26

4. SERVIZI DI TELEFONIA MOBILE, SMS/MMS E FUNZIONI ASSOCIATE 27
   4.1 Fonia mobile e funzioni associate 27
   4.2 Messaggistica SMS/MMS 28
   4.3 Video-chiamata 28
   4.4 RPV e profili di abilitazione 29
   4.5 Distinzione dei servizi fruiti a titolo personale 31
   4.6 Qualità del servizio voce e SMS 31

5. SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI 34
   5.1 Piani tariffari dati e soglie 34
   5.2 Accesso ad Internet 36
   5.3 Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione 36
   5.4 Qualità del servizio dati 38

6. SERVIZI DI MESSAGGISTICA E POSTA ELETTRONICA IN MOBILITA' 40
   6.1 Servizi di Messaggistica SMS 40
      6.1.1 Servizi di Messaggistica SMS di base 40
      6.1.2 Servizi di Messaggistica SMS avanzati 42
   6.2 Servizi di Posta Elettronica 46
      6.2.1 Servizi di base di Posta Elettronica in mobilità 46
      6.2.2 Servizi di "push e-mail" 46

7. ULTERIORI SERVIZI PROPOSTI DAL FORNITORE ALLE P.A. (c.d. Servizi Aggiuntivi) 53

8. SIM E TERMINALI RADIOMOBILI 55
   8.1 SIM 55
      8.1.1 Caratteristiche delle SIM e funzioni associate 55
      8.1.2 Servizio di doppia SIM 56
      8.1.3 SIM dati per l'utilizzo in applicazioni *machine to machine* 56
   8.2 Terminali radiomobili 56
      8.2.1 Caratteristiche della fornitura 56
      8.2.2 Scorta da destinarsi presso le Amministrazioni 62

8.2.3 Phase-out ed evoluzione tecnologica degli apparati ... 62
8.2.4 Adeguamento periodico della categoria top ... 63

9. SERVIZI DI CUSTOMER CARE, SUPPORTO, MANUTENZIONE, SICUREZZA ... 64
9.1 Servizio di Customer Care e Contact Center ... 65
9.1.1 *Customer Care* e *Contact Center* per le Amministrazioni ... 65
9.1.2 Qualità dei servizi di Customer Care ... 68
9.2 Applicazione web per il supporto gestionale e amministrativo ... 71
9.3 Assistenza e manutenzione ... 73
9.3.1 Manutenzione degli apparati e delle SIM ... 78
9.3.2 Servizio di assistenza nell'eventualità di Furto o smarrimento del radiomobile e SIM ... 80
9.3.3 Supporto, Manutenzione e Assistenza per il servizio di push e-mail di cui al punto 1 del paragrafo 6.2.2 ... 82
9.4 Servizi di sicurezza ... 86
9.5 Referenti del Fornitore per le Amministrazioni ... 87
9.6 Risorse a supporto delle Amministrazioni per la gestione di SIM, terminali e servizi 88
9.7 Sviluppo di applicazioni integrate con la piattaforma di push email ... 89

10. SERVIZI DI RENDICONTAZIONE E DI FATTURAZIONE ... 91
10.1 Servizi di Fatturazione e di Rendicontazione per le Amministrazioni ... 91
10.2 Fatturazione diretta agli utenti ... 92
10.3 Servizio di rendicontazione per l'Amministrazione aggiudicatrice ... 92
10.4 Qualità dei servizi di fatturazione e rendicontazione ... 93

11. MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI ... 95
11.1 Ordinativo di Fornitura ... 95
11.2 Ordinativi di Collegati ... 99
11.2.1 Attivazioni successive ... 99
11.2.2 Fornitura di terminali radiomobili ... 101
11.2.3 Dual Billing ... 101
11.2.4 Variazione dei profili di abilitazione ... 102
11.2.5 Servizio di accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione ... 102
11.2.6 Servizi di posta elettronica ... 103
11.2.7 Servizi di messaggistica SMS ... 104
11.2.8 Doppia SIM e SIM "Machine to Machine" ... 105
11.2.9 Ulteriori servizi ... 106
11.3 Accettazione delle forniture ... 106
11.4 Comunicazioni ... 106

12. VERIFICHE DI CONFORMITA' E COLLAUDI ... 107
12.1 Verifica di conformità e collaudo pre-stipula ... 107
12.2 Collaudi post-stipula ... 110
12.3 Verifiche di conformità nel periodo di validità dei contratti ... 112

13. MONITORAGGIO DEL SERVIZIO ... 114
13.1 Responsabile del servizio ... 114
13.2 Verifiche Ispettive ... 114

14. PENALI ... 122

15. VALUTAZIONE DELLE OFFERTE ... 140
15.1 Offerta tecnica ... 140
15.1.1 Terminali radiomobili ... 164
15.2 Offerta economica ... 168

1. PREMESSA

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

- Amministrazione Aggiudicatrice: Consip S.p.A.;
- Amministrazioni Pubbliche o Pubbliche Amministrazioni: le pubbliche amministrazioni che – sulla base della normativa vigente – sono legittimate ad utilizzare la Convenzione, in particolare le Pubbliche Amministrazioni definite dall'articolo 1 del D.Lgs. n. 165/2001 e s.m.i., come richiamato dall'articolo 58, Legge 23 dicembre 2000, n. 388, nonché i soggetti che ai sensi della normativa vigente (es.: i movimenti politici, ex articolo 24, comma 3, Legge n. 289/2002) sono legittimati ad utilizzare la Convenzione;
- Amministrazione/i Contraente/i: la/e Amministrazione/i Pubblica/che che utilizza/utilizzano la Convenzione nel periodo della sua validità ed efficacia mediante gli Ordinativi di Fornitura;
- Convenzione: la Convenzione ex art. 26 Legge n. 488/1999 che verrà stipulata con il Fornitore della presente gara e con la quale quest'ultimo si obbliga a fornire i servizi di telefonia mobile oggetto di affidamento, sino al quantitativo massimo prestabilito;
- Capitolato Tecnico: il presente documento;
- Fornitore: l'aggiudicatario della presente gara;
- SIM: per ragioni di semplicità si intende sia SIM (Subscriber Identity Module) GSM che USIM (Universal Subscriber Identity Module) UMTS.
- Servizi: tutti i servizi oggetto della gara come definiti alla sezione 1.1 del presente Capitolato Tecnico.
- Offerta Tecnica: il documento redatto dal concorrente ai fini della partecipazione alla presente gara;
- Ordinativo di Fornitura: il documento con il quale le Amministrazioni Pubbliche, eventualmente anche attraverso le Unità Ordinanti, manifestano la loro volontà di acquistare i servizi di telefonia mobile oggetto della Convenzione, impegnando il Fornitore alla prestazione dei medesimi;

- Unità Ordinante: gli uffici e le persone fisiche delle Amministrazioni Contraenti abilitati ad effettuare gli Ordinativi di fornitura dei servizi oggetto della Convenzione e che verranno indicati nei predetti Ordinativi;
- Responsabile Operativo dell'Amministrazione: la persona fisica designata nell'Ordinativo di fornitura quale responsabile di tutte le attività di interfaccia operativa tra Amministrazione e Fornitore previste nel presente capitolato;
- Utenza: un'utenza corrisponde ad una SIM che eroga il servizio voce e/o i servizi dati; tuttavia, ai soli fini del calcolo relativo all'esaurimento del quantitativo massimo, si considera 1 (una) utenza anche la doppia SIM assegnata per usi diversi alla stessa persona (come ad esempio: una per voce e una su PC per dati o per applicazioni di push e-mail)
- "on site": attività che il personale del Fornitore dovrà svolgere presso le sedi delle Amministrazioni, ovunque si trovino nell'ambito dell'intero territorio nazionale

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

Tutti i servizi (con le loro caratteristiche) che il concorrente descriverà nell'Offerta Tecnica e che non rientrano tra quelli di cui alla sezione 7, anche se non esplicitamente richiesti, sono da ritenersi inclusi nell'offerta effettuata e tariffati secondo i corrispettivi economici di cui alla sezione 15.2.

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

L'impiego dei termini "deve" o "dovrà" indica requisiti rilevanti di servizio o di offerta ai quali al concorrente è richiesto di rispondere in maniera puntuale ed esaustiva. Gli aggettivi **"obbligatorio/a"** e l'avverbio **"obbligatoriamente"** indicano, nell'ambito del presente capitolato, requisiti minimi richiesti a pena di **esclusione dalla gara.**

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

Oggetto della gara e della Convenzione è la prestazione di servizi di telefonia mobile, trasmissione dati, messaggistica e posta elettronica in mobilità, noleggio e manutenzione di apparati radiomobili portatili, fornitura e manutenzione di schede SIM, eventuali Servizi Aggiuntivi offerti dal concorrente, nonché servizi di *customer care*, supporto, manutenzione e sicurezza, rendicontazione e fatturazione, il tutto come descritto nel presente Capitolato.

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

- Servizi di telefonia mobile, SMS/MMS e funzioni associate (rif. § 4):
    - Fonia mobile e funzioni associate;
    - Messaggistica SMS/MMS;
    - Video-chiamata;
    - RPV e profili di abilitazione;
    - C.d. *Dual Billing;*
- Servizi di trasmissione dati (rif. § 5):
    - Accesso ad Internet;
    - Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione;
- Servizi di messaggistica e posta elettronica in mobilità (rif. § 6):
    - Servizi di messaggistica SMS di base;
    - Servizi di messaggistica SMS avanzati;
    - Servizi di posta elettronica in mobilità di base;
    - Servizi di "push e-mail";
- Ulteriori servizi proposti dal concorrente (c.d. servizi aggiuntivi) (rif. § 7);
- Fornitura di SIM, e noleggio di terminali radiomobili (rif. § 8);
- Servizi di *Customer Care*, Supporto, Manutenzione e Sicurezza (rif. § 9):
    - Servizio di *Customer Care* e *Contact Center*;
    - Applicazione web per il supporto gestionale e amministrativo;
    - Assistenza e manutenzione;
    - Servizi di sicurezza;
    - Referenti del Fornitore per le Amministrazioni;
    - Supporto "on site" alle Amministrazioni per la gestione di SIM, terminali e servizi;
    - Sviluppo di applicazioni integrate con la piattaforma di push e-mail;
- Servizi di rendicontazione e fatturazione (rif. §10):
    - Servizi di Fatturazione e Rendicontazione per le Amministrazioni
    - Fatturazione diretta agli utenti;
    - Servizio di rendicontazione per l'Amministrazione Aggiudicatrice.

Nelle sezioni successive sono descritte le caratteristiche **minime obbligatorie** dei servizi richiesti che saranno specificati in termini di accesso al servizio.

L'erogazione dei servizi di telefonia mobile, oggetto del presente capitolato, **dovrà essere obbligatoriamente effettuata 24 ore su 24, 7 giorni su 7** con le seguenti peculiarità:

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

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

Ai sensi dell'art. 57, comma 5, lettera b), del D.lgs. 163/2006, la Consip S.p.A. si riserva la facoltà di ricorrere, nei tre anni successivi alla stipulazione del contratto iniziale, alla procedura negoziata senza pubblicazione del bando, per l'affidamento di nuovi servizi consistenti nella ripetizione di servizi analoghi già affidati all'operatore economico aggiudicatario del contratto iniziale.

1.2 Durata e limiti della fornitura

Il quantitativo massimo oggetto della Convenzione è fissato in n. **510.000** (cinquecentodiecimila) **utenze**. Ai fini del raggiungimento del massimale, si considerano le utenze ordinate, al netto delle utenze disattivate.

La convenzione avrà una durata di 24 (ventiquattro) mesi e sarà eventualmente prorogabile sino ad un massimo di ulteriori 12 (dodici) mesi, a condizione che non sia esaurito il quantitativo massimo di cui sopra, eventualmente incrementato come di seguito descritto.

Nel caso in cui, prima della scadenza della durata (eventualmente prorogata) della convenzione, sia esaurito il quantitativo massimo, sopra indicato, l'Amministrazione Aggiudicatrice potrà richiedere al Fornitore, che sarà obbligato ad accettare, un incremento del predetto quantitativo fino alla concorrenza di due quinti del medesimo.

Durante il predetto periodo di durata della Convenzione, anche se prorogato, le Amministrazioni potranno emettere ordinativi di fornitura esclusivamente fino al raggiungimento del quantitativo massimo, anche eventualmente incrementato.

Con l'invio dell'Ordinativo di Fornitura ciascuna Amministrazione stipula il contratto di fornitura, attuativo della Convenzione, avente ad oggetto la prestazione dei servizi di telefonia mobile richiesti con il predetto Ordinativo, nonché la prestazione dei servizi connessi. L'Amministrazione potrà integrare l'Ordinativo di Fornitura, mediante l'emissione di Ordinativi Collegati allo stesso.

I Contratti di fornitura attuativi della Convenzione conclusi con l'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, avranno durata sino al termine di durata della Convenzione (originaria o

prorogata). Fanno eccezione i Contratti di Fornitura stipulati nel corso dell'ultimo anno di durata della convenzione, che avranno, in ogni caso, una durata minima di 12 mesi.

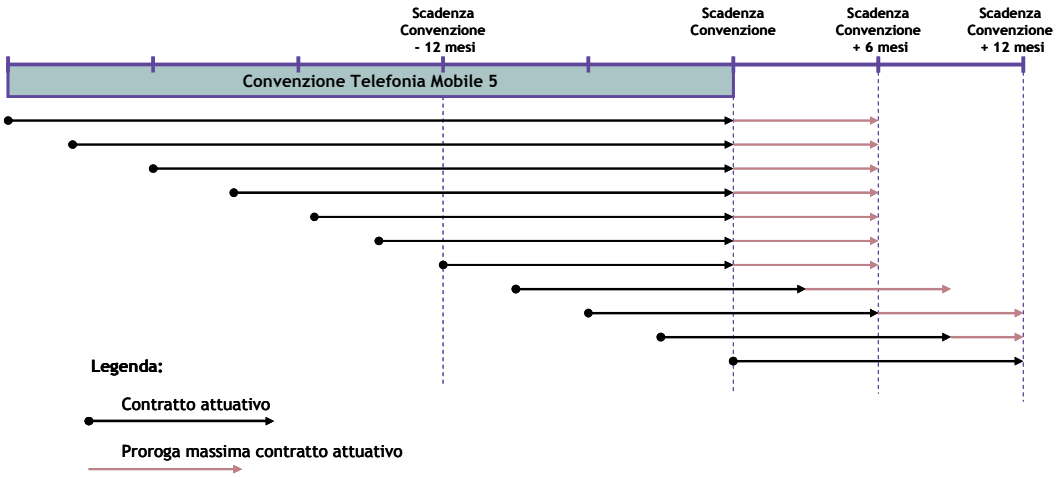
Qualora la Convenzione venga prorogata, resta comunque salva in entrambi i suddetti casi, la possibilità per le Amministrazioni Contraenti che abbiano stipulato un Contratto di fornitura precedentemente alla concessione della proroga, di recedere dal Contratto stesso per il periodo di proroga della convenzione, limitatamente a quello eccedente la durata originaria del Contratto.

In ogni caso, resta inteso che la durata dei Contratti di fornitura, stipulati in corso di vigenza della Convenzione, rimane invariata anche qualora sia raggiunto durante il loro periodo di validità il massimale della Convenzione.

La predetta durata dei Contratti di fornitura, su determinazione della singola Amministrazione potrà essere procrastinata sino ad un massimo di ulteriori 6 mesi, al fine di consentire l'eventuale migrazione delle utenze alla successiva edizione della Convenzione Consip per servizi analoghi di telefonia mobile. Fanno eccezione i Contratti stipulati nel corso degli ultimi 6 mesi di durata della convenzione: in tal caso, la predetta proroga non potrà superare il dodicesimo mese successivo alla scadenza della convenzione.

Peraltro, le Amministrazioni che hanno stipulato un contratto di fornitura potranno emettere, nel periodo di vigenza del medesimo contratto (anche se è scaduto il termine di durata della Convenzione o esaurito il suo quantitativo massimo), Ordinativi Collegati all'Ordinativo di Fornitura aventi ad oggetto tutti i servizi previsti nel Capitolato Tecnico, ad eccezione della fornitura di nuove utenze.

E' di seguito fornita una schematizzazione dei vari casi previsti per la durata dei contratti di fornitura attuativi della convenzione (contratti attuativi).



Per taluni servizi (noleggio e manutenzione di terminali radiomobili, connessione diretta tra Sedi dell'Amministrazione e Rete Mobile del Fornitore, noleggio e manutenzione CPE presso Sedi dell'Amministrazione, push e-mail – modalità con installazione di software specifico su server dell'Amministrazione), sono previsti fattori correttivi economici nel caso la data di ordine del servizio e la data di scadenza del contratto attuativo (determinata quest'ultima come sopra descritto) determinino un'effettiva erogazione del servizio per un periodo inferiore a 12 mesi, come indicato nella sezione 15.2 (Tabella 61).

Si rammenta che i contratti di fornitura attuativi, stipulati nell'ambito della convenzione di telefonia mobile attivata dalla Consip S.p.A. in data 8 aprile 2008, hanno validità sino al termine del sesto mese successivo alla scadenza della predetta convenzione. A far data dal giorno successivo alla cessazione dei predetti contratti attuativi, l'aggiudicatario della presente procedura di gara dovrà - compatibilmente con i tempi di aggiudicazione della presente gara - prendere in carico tutte le utenze della convenzione già in essere, a condizione che ciò venga richiesto dalle Amministrazioni mediante adesione alla stipulanda Convenzione (con specifico Ordinativo di fornitura), garantendo la continuità del servizio. A tal fine il Fornitore dovrà attivarsi (sempre compatibilmente con i tempi di aggiudicazione della presente gara) con sufficiente anticipo rispetto alla data su indicata per definire un piano di attività da condividere con l'Amministrazione Aggiudicatrice.

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

2. CARATTERISTICHE DEL FORNITORE

2.1 Profilo dell'Azienda

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

Tabella 1

Numero di addetti 2009 (tempo pieno equivalente)	Commerciale e progettazione (Diretti)	Commerciale e progettazione (Indiretti e/o agenti)	Customer Care (Diretti e Indiretti)	Manutenzione e Assistenza Tecnica (Diretti e Indiretti)	Rete (Diretti e Indiretti)	Note
A livello nazionale						

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

Tabella 2

Articolazione e andamento della clientela (Numero utenti mobili):	2007		2008		2009		Note
	Consumer	Business	Consumer	Business	Consumer	Business	
Fonia Mobile							
Servizi di trasmissione dati							
TOTALE							

- Nota: un utente che utilizza tutti i servizi dovrà essere contato in ciascuna delle due righe.

2.2 Architettura di rete

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

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

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

2.3 Informazioni su politiche e misure di sostenibilità

Il concorrente potrà presentare, se disponibili, informazioni sui servizi e prodotti offerti, riguardanti l'approccio strategico adottato sui temi della sostenibilità e le principali misure di tutela ambientale e sociale applicate nella gestione/erogazione dei servizi e prodotti, anche in ottemperanza alla normativa vigente in materia.

Tali informazioni non sono oggetto di valutazione tecnica, ma in caso di aggiudicazione, potranno essere opportunamente valorizzate, previo accordo tra Amministrazone Aggiudicatrice e Fornitore, nell'ambito del sito internet di CONSIP e/o nella documentazione resa disponibile da CONSIP a supporto della convenzione.

In particolare tali informazioni sono relative a:

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

Le suddette informazioni saranno fornite nella Relazione Tecnica in un numero massimo di 10 pagine. Inoltre, per un maggior approfondimento sulle informazioni fornite, potranno

essere resi consultabili, nell'ambito dell'Offerta Tecnica come allegato alla Relazione Tecnica, o attraverso link a siti internet, uno o più tra i documenti di seguito indicati per singola tipologia di informazione richiesta.

Informazioni richieste	Documenti
Politiche di sostenibilità adottate nella gestione/erogazione del servizio/prodotto	• Testo delle Policy applicate • Sezione del Bilancio di sostenibilità riportante indicazione dell'approccio strategico e delle politiche adottate sui temi della sostenibilità; • Altra documentazione equivalente
Certificazioni/registrazioni ambientali e sociali esistenti	• Copia del certificato/registrazione riportante ambito di applicazione del certificato e relativa scadenza; • Sezione del Bilancio di sostenibilità contenente le informazioni indicate al punto precedente • Altra documentazione equivalente
Esistenza di specifiche procedure per il recupero/rigenerazione e smaltimento degli apparati usati	• Documento contenente una descrizione della/e procedure di riferimento adottate e indicazione dei risultati quantitativi ottenuti dall'applicazione della/e procedure descritta (es. n. dispositivi raccolti; quantitativo materiale destinato al riciclo e al riutilizzo; quantità di materiale derivante da riciclo utilizzata nel nuovo prodotto) • Sezione del Bilancio di sostenibilità contenente le informazioni indicate al punto precedente • Altra documentazione equivalente
Iniziative a sostegno dello sfruttamento di energia da fonti rinnovabili.	• Documento descrittivo delle iniziative finalizzate a privilegiare l'approvvigionamento/produzione di energia da fonti energetiche rinnovabili e indicazione dei risultati complessivamente ottenuti da tali iniziative (es. % di energia da fonti rinnovabili rispetto ai consumi energetici complessivi) • Sezione del Bilancio di sostenibilità contenente le informazioni indicate al punto precedente • Altra documentazione equivalente
Policy sulla responsabilità sociale d'impresa	• Documento descrittivo delle iniziative sui temi della responsabilità sociale d'impresa espressamente riferite

esplicitamente riferite alle attività di back office e principali iniziative in questo contesto	alle attività di back-office. • Iniziative di CSR (*Corporate Social Responibility*) principalmente sotto il profilo della tutela della salute e sicurezza dei lavoratori • Altra documentazione equivalente
Altre iniziative	• Documenti, piani di azione contententi informazioni di dettaglio sulle ulteriori iniziative/misure di sostenibilità intraprese e relativi risultati quantitativi • Sezioni del Bilancio di Sostenibilità contenente le informazioni indicate al punto precedente • Altra documentazione equivalente

3. REQUISITI DI COPERTURA

3.1 Requisiti di copertura e dimensionamento di rete

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

Con il termine "copertura", per ciascuno dei servizi richiesti nel seguito, si intende il territorio in cui è disponibile il servizio stesso agli utenti. Essa dovrà poter essere verificata attraverso le prove definite nella sezione 12.1.

Tale copertura potrà essere garantita sia con l'utilizzo di una propria infrastruttura di rete, sia attraverso accordi con un operatore di rete mobile licenziatario (accordi di *roaming* oppure, nel caso in cui il concorrente sia un Operatore Mobile Virtuale, accordi per la messa a disposizione dell'infrastruttura dell'operatore mobile licenziatario).

Il concorrente dovrà **obbligatoriamente** dichiarare che tutti i dati di copertura da esso indicati non dipendono da autorizzazioni e/o permessi da ricevere, che la copertura è attuale e garantita sin dalla data di presentazione della propria Offerta, anche attraverso gli accordi di cui sopra. Nel caso in cui la copertura sia garantita attraverso i suddetti accordi, il concorrente dovrà specificare il dettaglio degli accordi stessi esistenti con gli altri Operatori, e dei quali dovranno essere forniti aspetti di interesse particolare quali Aree di Copertura (evidenziando quali tra le aree dettagliate nelle tabelle dei successivi paragrafi siano coperte con rete propria e quali in virtù di accordi con altri Operatori), date di scadenza del contratto, la qualità dei servizi e i parametri di *Service Level Agreement* forniti. Il concorrente dovrà comunque garantire tutte le coperture dichiarate per l'intera durata dei Contratti di Fornitura.

Il concorrente dovrà **obbligatoriamente** produrre, come parte integrante della Relazione Tecnica e nella forma che riterrà più opportuna (integrata nel testo della Relazione Tecnica o come suo allegato), il **Piano della Copertura**, contenente le tabelle definite nei paragrafi seguenti. Tali tabelle dovranno comunque essere fornite in allegato alla relazione tecnica in formato elettronico excel.

L'Amministrazione Aggiudicatrice potrà effettuare verifiche, come descritte nella sezione 12, relative ai dati forniti nel Piano di Copertura del concorrente aggiudicatario, prima della stipula della Convenzione. In caso di mancato superamento delle prove, il concorrente aggiudicatario verrà escluso dalla procedura e l'aggiudicazione passerà al

secondo classificato, che conseguentemente dovrà sostenere le medesime verifiche di copertura di cui alla sezione 12.

Nel successivo periodo di validità della Convenzione e dei singoli Contratti di Fornitura, il Piano di Copertura costituirà il documento di riscontro anche ai fini delle successive verifiche da parte dell'Amministrazione Aggiudicatrice e/o delle Amministrazioni contraenti.

3.2 Copertura relativa ai servizi voce e video-chiamata

3.2.1 Servizio Voce

Relativamente al **servizio voce** e ai servizi di telefonia mobile di base associati, il concorrente dovrà **obbligatoriamente** garantire la percentuale di copertura nazionale indicata come Soglia Minima (Sm) nella Tabella 4 (Blocco 1).

Il concorrente dovrà indicare inoltre la percentuale di copertura territoriale dell'intero territorio nazionale per il servizio voce, evidenziando la quota aggiuntiva rispetto al requisito minimo obbligatorio prima indicato.

E' richiesto inoltre al concorrente di indicare in una tabella la percentuale di copertura territoriale, all'interno dei confini amministrativi comunali, per ogni Comune italiano. Detta tabella andrà inserita nel Piano della Copertura. La stessa tabella dovrà riportare il territorio complessivo di ogni Comune, cui rapportare le percentuali di copertura indicate. La somma dei territori comunali $\Sigma_i T_i$ dovrà scostarsi al più dello 0,3% in eccesso o in difetto rispetto al territorio nazionale assunto, nell'ambito della presente gara, in 301.336 Km^2.

La tabella dovrà quindi avere la seguente struttura:

Comune	% Copertura del territorio comunale per il servizio voce	Territorio comunale
…	…	…
C_i	$Pvoce_i$	T_i
…	…	…
TOTALE	Pvoce-nazionale	$\Sigma_i T_i$

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

3.2.2 Servizio di Video-chiamata

Relativamente al **servizio di video-chiamata** ottenuto con la **rete UMTS**, il concorrente dovrà **obbligatoriamente** garantire la percentuale di copertura nazionale indicata come Soglia Minima (Sm) nella Tabella 4 (Blocco 2).

Il concorrente dovrà indicare inoltre la percentuale di copertura territoriale dell'intero territorio nazionale per il servizio di video-chiamata, evidenziando la quota aggiuntiva rispetto al requisito minimo obbligatorio prima indicato.

E' richiesto inoltre al concorrente di indicare in una tabella la percentuale di copertura territoriale, all'interno dei confini amministrativi comunali, per ogni Comune italiano. Detta tabella andrà inserita nel Piano della Copertura. La stessa tabella dovrà riportare il territorio complessivo di ogni Comune, cui rapportare le percentuali di copertura indicate. La somma dei territori comunali $\Sigma_i T_i$ dovrà scostarsi al più dello 0,3% in eccesso o in difetto rispetto al territorio nazionale assunto, nell'ambito della presente gara, in 301.336 Km^2.

La tabella dovrà avere la seguente struttura:

Comune	% Copertura del territorio comunale per il servizio di video-chiamata	Territorio comunale
…	…	…
C_i	Pvideo-chiamata$_i$	T_i
…	…	…
TOTALE	Pvideo-chiamata-nazionale	$\Sigma_i T_i$

3.3 Copertura relativa ai servizi di trasmissione dati a pacchetto

Relativamente ai servizi che prevedono la trasmissione dati a pacchetto, sono definite, per le tratte di *UpLink* e *DownLink*, le "velocità di picco nominali" (Vpn) riportate nella seguente Tabella 3. Tali velocità sono univocamente definite, nell'ambito della presente gara, dalle tecnologie ad esse associate nella stessa tabella. Più in dettaglio, si definisce coperta a velocità di picco nominale superiore o uguale a Vpn_i, una zona nella quale sia disponibile all'utente, come verificabile attraverso le prove definite nella sezione 12, una delle tecnologie elencate nella stessa riga e nell'apposita colonna della Tabella 3.

Ad esempio, un servizio di trasmissione dati a pacchetto in *DownLink* con velocità di picco nominale uguale o superiore a 53 kbps si considera erogato, nell'ambito della presente gara, sia attraverso la tecnologia GPRS, sia attraverso la tecnologia EGPRS e/o la tecnologia UMTS (con RAB ad almeno 64Kbps) e/o HSDPA. Una zona si definisce pertanto

coperta in *DownLink* a velocità di picco uguale o superiore a 53 kbps se l'utente, in tale zona, accede al servizio di trasmissione dati a pacchetto con tecnologia GPRS/EGPRS, ovvero gli viene assegnato un RAB UMTS ad almeno 64 Kbps, o HSDPA.

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

Tabella 3

Tratta in *UpLink*	
Velocità di picco nominale (Vpn_i)	Tecnologia[1] associata ad una velocità di picco nominale uguale o superiore a Vpn_i
53 kbit/s	GPRS, EGPRS, UMTS (con RAB ad almeno 64 kbit/s) o HSUPA
64 kbit/s	GPRS (con CS4), EGPRS, UMTS (con RAB ad almeno 64 kbit/s) o HSUPA
128 kbit/s	EGPRS, UMTS (con RAB ad almeno 128 kbit/s) o HSUPA
236 kbit/s	EGPRS, UMTS (con RAB ad almeno 384 kbit/s) o HSUPA
384 kbit/s	UMTS (con RAB ad almeno 384 kbit/s) o HSUPA
2 Mbit/s	HSUPA con almeno due codici paralleli

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

	(E-DPDCH) con Spreading Factor = 2 e TTI (Time Trasmission Interval) = 10 ms
5.76 Mbit/s	HSUPA con quattro codici paralleli (E-DPDCH) di cui due con Spreading Factor = 2 e due con SF = 4 e TTI = 2 ms
Tratta in *DownLink*	
Velocità di picco nominale (Vpn_i)	Tecnologia[2] associata ad una velocità di picco nominale uguale o superiore a Vpn_i
53 kbit/s	GPRS, EGPRS, UMTS (con RAB ad almeno 64 kbit/s) o HSDPA
64 kbit/s	GPRS (con CS4), EGPRS o UMTS (con RAB ad almeno 64 kbit/s) o HSDPA
128 kbit/s	EGPRS, UMTS (con RAB ad almeno 128 kbit/s) o HSDPA
236 kbit/s	EGPRS, UMTS (con RAB ad almeno 384 kbit/s) o HSDPA
384 kbit/s	UMTS (con RAB ad almeno 384 kbit/s) o HSDPA
1,8 Mbit/s	HSDPA con assegnazione di almeno 5 codici HS-PDSCH con intervallo inter-TTI minimo uguale a 2 .
3,6 Mbit/s	HSDPA con assegnazione di almeno 5 codici HS-PDSCH con intervallo inter-TTI minimo uguale a 1 .
7.2 Mbit/s	HSDPA con con assegnazione di almeno

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

	10 codici HS-PDSCH.
14.4 Mbit/s	HSDPA con con assegnazione di almeno 15 codici HS-PDSCH.

Per ciascuna velocità di picco nominale Vpn di cui alla precedente tabella (sia per l'*UpLink* sia per il *DownLink*), il concorrente dovrà indicare la percentuale di territorio nazionale in cui è presente una copertura garantita attraverso una tecnologia che, secondo le precedenti definizioni, consente una velocità di picco nominale maggiore o uguale a Vpn. Tale percentuale di territorio è altresì definita come "percentuale coperta ad almeno Vpn nominale di picco".

Per ciascuna Vpn di cui alla precedente Tabella 3, sia per l'*UpLInk* sia per il *DownLink*, il concorrente dovrà **obbligatoriamente** garantire le percentuali di copertura nazionale "ad almeno Vpn" indicate come Soglie Minime (Sm) nella Tabella 4 (Blocchi da 3 a 18).

Analogamente alla sezione precedente, il concorrente dovrà inserire, nel Piano della Copertura, due tabelle, una per l'*UpLink* e una per il *DownLink* contenenti, per ciascuna delle velocità di picco nominali di cui alla precedente Tabella 3, la percentuale di copertura territoriale, all'interno dei confini amministrativi di ciascun Comune italiano (dove per copertura a velocità di picco nominale Vpn all'interno del Comune deve sempre intendersi la percentuale del territorio del Comune in cui è presente una copertura garantita attraverso una tecnologia che, sempre secondo le precedenti definizioni, consente una velocità di picco nominale maggiore o uguale a Vpn). La stessa tabella dovrà riportare il territorio complessivo di ogni Comune, cui rapportare le percentuali di copertura indicate. La somma dei territori comunali $\Sigma_i T_i$ dovrà scostarsi al più dello 0,3% in eccesso o in difetto rispetto al territorio nazionale assunto, nell'ambito della presente gara, in 301.336 Km^2.

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

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

Facsimile tabella copertura trasmissione dati UpLink

Comune	% 53K	Tecn 53K	% 64K	Tecn 64K	% 128k	Tecn 128K	% 236k	Tecn 236K	% 384K	Tecn 384K	% 2M	Tecn 2M	% 5.76M	Tecn 5.76M	Territorio comunale
…	…														…
C_i	$\%53K_i$	Tecn $53K_i$	$\%64K_i$	Tecn $63K_i$	$\%128K_i$	Tecn $128K_i$	$\%236K_i$	Tecn $236K_i$	$\%384K_i$	Tecn $384K_i$	$\%2M_i$	Tecn $2M_i$	$P5.76M_i$	Tecn $5.76M_i$	T_i
…	…														…
TOTALE	%53K naz.		%64K naz.		%128K naz.		%236K naz.		%384K naz.		%2M naz.		%5.76M naz.		$\Sigma_i T_i$

Dove nelle colonne identificate da “%53K” e “Tecn53K” vanno inserite, rispettivamente, le percentuali di territorio comunale coperte con tecnologie che consentono velocità di picco nominali superiori o uguali a 53Kbps, e la/le tecnologie relative. Analoghe indicazioni valgono per le colonne relative a 64K, 128 K, 236K, 384 K, 2 M e 5,76M.

La tabella per il *DownLink* dovrà avere struttura del tutto analoga a quella per l'*UpLink*, ma dovrà contenere, in aggiunta, le quattro colonne per la percentuale di copertura a velocità di picco nominale pari o superiore, rispettivamente, a 1,8 Mbps, 3,6 Mbps, 7,2 Mbps e 14,4 Mbps, con l'indicazione delle relative tecnologie (GPRS, ….,HS-DPA). Non dovranno essere invece contenute le due colonne relative alle velocità di picco nominali relative a 2Mbps e 5,76Mbps.

3.4 Riepilogo dei dati di copertura

Con riferimento ai requisiti di copertura, correlati ai diversi servizi elencati nelle precedenti sezioni 3.2 e 3.3, il concorrente dovrà compilare la tabella riepilogativa, cui verrà attribuito il punteggio tecnico di cui nel seguito. Tutti i *bit rate* indicati nella tabella sono da intendersi come le velocità di picco nominali di cui alla precedente Tabella 3.
Si richiede al concorrente completa coerenza tra i dati riepilogativi inseriti nella Tabella 4 e i dati di dettaglio riportati nel Piano della Copertura (ci si riferisce, in particolare, alle tabelle che indicano, per ciascun Comune, le percentuali di copertura di territorio, e il territorio complessivo di ciascun Comune). In caso di discrepanza, prevarranno le percentuali di copertura calcolate dalla commissione giudicatrice a partire dalle coperture dichiarate per i singoli Comuni.

Tabella 4

Blocco	**Servizio**	**Parametro**	**F**	**Soglia Minima (%) Sm**	**Valore dichiarato (%) V**	**Soglia Massima (%) SM**
1	Voce	Percentuale del territorio nazionale coperto	C	**90 %**		99,9 %
2	Video-chiamata	Percentuale del territorio nazionale coperto	C	**15 %**		99,9 %
	Dati – *UpLink*					

3	Almeno 53 Kbit/s UpLink	Percentuale del territorio nazionale coperta ad almeno (*) 53 kbit/s nom. di picco UpLink	C	**40 %**		99,9 %
4	Almeno 64 Kbit/s UpLink	Percentuale del territorio nazionale coperta ad almeno (*) 64 kbit/s nom. di picco UpLink	C	**20 %**		99,9 %
5	Almeno 128 Kbit/s UpLink	Percentuale del territorio nazionale coperta ad almeno (*) 128 kbit/s nom. di picco UpLink	C	0%		99,9 %
6	Almeno 236 Kbit/s UpLink	Percentuale del territorio nazionale coperta ad almeno (*) 236 kbit/s nom. di picco UpLink	C	0 %		99,9 %
7	Almeno 384 Kbit/s UpLink	Percentuale del territorio nazionale coperta ad almeno (*) 384 kbit/s nom. di picco UpLink	C	0 %		99,9 %
8	Almeno 2 Mbit/s UpLink	Percentuale del territorio nazionale coperta ad almeno (*) 2 Mbit/s nom. di picco UpLink	C	0 %		99,9 %

9	Almeno 5,76 Mbit/s UpLink	Percentuale del territorio nazionale coperta ad almeno (*) 5,76 Mbit/s nom. di picco UpLink	C	0 %		99,9 %
	Dati – *DownLink*					
10	Almeno 53 Kbit/s DownLink	Percentuale del territorio nazionale coperta ad almeno (*) 53 kbit/s nom. di picco DownLink	C	**40 %**		99,9 %
11	Almeno 64 Kbit/s DownLink	Percentuale del territorio nazionale coperta ad almeno (*) 64 kbit/s nom. di picco DownLink	C	**20%**		99,9 %
12	Almeno 128 Kbit/s DownLink	Percentuale del territorio nazionale coperta ad almeno (*) 128 kbit/s nom. di picco DownLink	C	**20 %**		99,9 %
13	Almeno 236 Kbit/s DownLink	Percentuale del territorio nazionale coperta ad almeno (*) 236 kbit/s nom. di picco DownLink	C	**15%**		99,9 %

14	Almeno 384 Kbit/s DownLink	Percentuale del territorio nazionale coperta ad almeno (*) 384 kbit/s nom. di picco DownLink	C	**15 %**		99,9 %
15	Almeno 1,8 Mbit/s DownLink	Percentuale del territorio nazionale coperta ad almeno (*) 1,8 Mbit/s nom. di picco DownLink	C	0 %		99,9 %
16	Almeno 3,6 Mbit/s DownLink	Percentuale del territorio nazionale coperta ad almeno (*) 3,6 Mbit/s nom. di picco DownLink	C	0 %		99,9 %
17	Almeno 7,2 Mbit/s DownLink	Percentuale del territorio nazionale coperta ad almeno (*) 7,2 Mbit/s nom. di picco DownLink	C	0 %		99,9 %
18	Almeno 14,4 Mbit/s DownLink	Percentuale del territorio nazionale coperta ad almeno (*) 14,4 Mbit/s nom. di picco DownLink	C	0 %		99,9 %

Note:

(*) Con la dizione: "Percentuale del territorio nazionale coperta ad almeno Vpn bit/s nominali di picco" si intende la percentuale di territorio in cui è disponibile all'utente, come verificabile attraverso le prove definite nella sezione 12.1, una delle tecnologie elencate nella Tabella 3 in corrispondenza della velocità di picco nominale Vpn.

Per le modalità di attribuzione del punteggio tecnico, e per il significato delle colonne F, Sm e SM in tale ambito, si rimanda alla sezione 15.1.

3.5 Servizi temporanei di rete e coperture ad hoc

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

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

Il concorrente dovrà garantire un adeguato potenziamento della rete su richiesta delle Amministrazioni, e descrivere le metodologie utilizzate per effettuare coperture di questo tipo, anche con riferimento all'*indoor* e alle microcelle.

Più in dettaglio il concorrente dovrà descrivere dettagliatamente le soluzioni tecniche offerte per far fronte alle specifice richieste delle Amministrazioni, specificando, per ciascuna soluzione, a quale scenario tipico di utilizzo risponda (a titolo esemplificativo e non esaustivo: estensione, localizzazione, durata della copertura, condizioni di emergenza, etc.).

Il concorrente dovrà specificare gli eventuali vincoli (quali limiti di emissione elettromagnetica, permessi, numero o densità di utenti interessati all'ampliamento, localizzazione, ecc.) cui subordinare la realizzazione delle coperture ad hoc/servizi temporanei di rete, distinguendo tra quelli stabiliti dal solo concorrente, e quelli da esso indipendenti, e derivanti ad esempio da disposizioni di legge, permessi degli Enti preposti, etc.. In ogni caso, la realizzazione di tali coperture dovrà avvenire senza alcun onere economico per l'Amministrazione.

Il concorrente dovrà inoltre indicare modalità e tempi garantiti e per l'attivazione dei servizi, evidenziando quali siano i tempi garantiti per le attività di competenza diretta del concorrente (al netto quindi delle tempistiche relative al rilascio delle autorizzazioni necessarie da parte degli Enti preposti, e alle eventuali attività in carico all'Amministrazione richiedente).

In caso di aggiudicazione, le indicazioni contenute nella presente sezione saranno ritenute impegnative per il concorrente.

3.6 Requisiti per il Roaming Internazionale

Il concorrente dovrà **obbligatoriamente** confermare l'esistenza di accordi di *roaming* internazionale con altri operatori, specificando in quali Paesi. Dovranno comunque essere confermati accordi di *roaming* che riguardino almeno 60 Paesi, tra cui tutti gli Stati Membri dell'Unione Europea, Norvegia, Svizzera, Islanda e Liechtenstein.

Per ciascun Paese, il concorrente dovrà specificare il/gli Operatori con cui esistano accordi di *roaming*, gli ulteriori servizi disponibili rispetto alla telefonia vocale (SMS/MMS, trasmissone dati) e le tecnologie (GSM, GPRS, EGPRS, UMTS, HSDPA/HSUPA) utilizzate. Nell'ambito dei Paesi in cui vigono tali accordi, le utenze in convenzione fruiranno di detti servizi, alle tariffe di cui alle specifiche righe delle Tabella 62 e Tabella 63.

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

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

4.1 Fonia mobile e funzioni associate

Il Fornitore dovrà rendere disponibile il servizio di fonia mobile, fruito cioè attraverso terminale mobile (sia esso acquisito o meno nell'ambito della convenzione) da parte della persona assegnataria dell'utenza[3]. Sono previste le seguenti funzioni/servizi associati:

a) segreteria telefonica: consente la registrazione presso una casella vocale, protetta da codice modificabile dall'utente, di messaggi vocali;

b) notifica della disponibilità di un utente a ricevere chiamate: il servizio consiste nell'informare il chiamante, entro un tempo definito, della riavvenuta connessione alla rete di un utente radiomobile con il quale si è cercato di stabilire una connessione;

c) notifica di libero di un utente risultato occupato al momento della chiamata;

d) audioconferenza: possibilità di effettuare comunicazioni vocali contemporaneamente con un numero massimo di interlocutori almeno pari a 4, con la possibilità di prevedere tassazione unica o ripartita tra i partecipanti;

e) visualizzazione del numero del chiamante: permette di identificare sul *display* del radiomobile il numero telefonico del chiamante (con l'eccezione di chiamate provenienti da reti fisse analogiche e delle chiamate provenienti dall'utente che ha attivato la funzionalità di restrizione della visualizzazione della propria numerazione telefonica);

f) visualizzazione proprio numero: permette di visualizzare o nascondere il proprio numero telefonico verso il chiamato;

g) avviso di chiamata: consente di ricevere la segnalazione di una chiamata in entrata mentre è in corso una conversazione, e di rispondere utilizzando la messa in attesa;

h) chiamata in attesa: permette di effettuare una chiamata mentre è in corso una conversazione, mettendo la prima chiamata in attesa;

[3] la convenzione non prevede viceversa servizi di fonia originati da rete fissa, né erogati propriamente su rete fissa, né attraverso apparati per la trasformazione del traffico da "fisso – mobile" (ivi compreso il traffico "interni del PBX dell'Amministrazione – mobile") a "mobile - mobile"

i) trasferimento/deviazione di chiamata: consente di reinstradare le chiamate dirette al radiomobili in modo selettivo, indirizzandole alla segreteria telefonica o ad altra utenza telefonica;

j) trasmissione/ricezione fax, collegando il radiomobile ad un personal computer dotato di software specifico, utilizzando lo stesso numero di telefono o numeri aggiuntivi.

4.2 Messaggistica SMS/MMS

Il concorrente dovrà rendere disponibili agli utenti i seguenti servizi di messaggistica SMS/MMS:

a) Servizio di brevi messaggi di testo (SMS): consente di inviare e ricevere messaggi di testo fino ad un massimo di centosessanta caratteri utilizzando lo stesso numero deputato ai servizi di fonia;

b) SMS concatenati (*Long SMS*): i messaggi di lunghezza superiore a quella prevista per il singolo SMS di cui sopra, dovranno essere segmentati in messaggi multipli, ognuno dei quali dovrà contenere le informazioni di segmentazione nell'intestazione, in modo che il terminale ricevente sia in grado di riassemblare correttamente il messaggio originario;

c) Servizio di messaggistica MMS (Multimedia Messaging Service). Il Fornitore dovrà prevedere l'impiego della tecnologia MMS per permettere di inviare e ricevere testi, immagini, foto o animazioni audio in un unico messaggio multimediale;

d) Notifica dell'invio dei messaggi: permette di conoscere se il messaggio è effettivamente giunto a destinazione e - in caso affermativo - l'orario di inoltro.

4.3 Video-chiamata

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

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

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

4.4 RPV e profili di abilitazione

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

Il concorrente dovrà **obbligatoriamente** impegnarsi a configurare una Rete Privata Virtuale, su richiesta delle Amministrazioni contraenti, rispondente alle specifiche dell'Amministrazione stessa, nell'ambito delle prestazioni minime di seguito descritte.

E' richiesto al concorrente di descrivere dettagliatamente le soluzioni tecniche ed architetturali offerte per la realizzazione delle Reti Private Virtuali, il cui modello di riferimento è illustrato in Figura 1.

La soluzione offerta potrà utilizzare le funzionalità di rete intelligente, quelle della "SIM application toolkit" o una combinazione delle due.

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

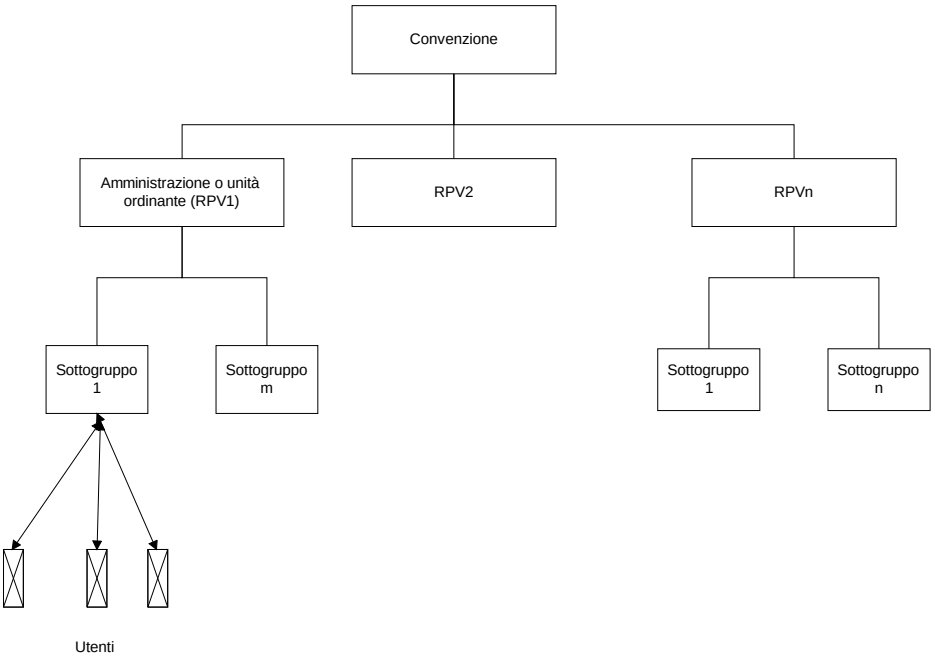


Figura 1

Il “sottogruppo” è una unità organizzativa che per qualsivoglia motivo l’Amministrazione ritiene di dover gestire separatamente; l’utente è l’assegnatario di una SIM. Le caratteristiche minime obbligatorie richieste sono:

- Configurazione dell’utenza RPV per Amministrazione in gruppi e/o sottogruppi chiusi di utenti distinti per le caratterizzazioni sul traffico, il tutto come meglio specificato nel seguito di questa sezione;
- Possibilità di inserire nei gruppi chiusi anche i PABX di corrispondenti abituali e/o di sedi delle Amministrazioni;
- Liste di restrizione per l’abilitazione/disabilitazione del traffico uscente.

Qualora la soluzione sia basata in parte o in tutto sulla “SIM *application toolkit*”, il concorrente dovrà, nell’Offerta Tecnica, fornire le informazioni necessarie ai fini della valutazione della potenzialità e semplicità di utilizzo del sistema di RPV messo a disposizione, insieme alle informazioni sulle modalità di attivazione e utilizzo nonché sulle prestazioni dell’application toolkit (capacità di memorizzazione sulla singola scheda, ecc.).

Il concorrente dovrà specificare tutte le ulteriori caratteristiche utili a qualificare le propria offerta in termini di flessibilità e ricchezza funzionale, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo: possibilità di adattarsi alle più diverse dimensioni delle Amministrazioni, possibilità di definire un piano di numerazione privato di tipo abbreviato per gli utenti appartenenti alla RPV; possibilità di configurare regole automatiche che permettano di modificare, su base singola utenza o sottogruppo, il profilo di appartenenza in funzione dell’ora o del giorno di calendario (ad esempio al di fuori dell’orario lavorativo o nei festivi).

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

Il concorrente dovrà **obbligatoriamente** prevedere profili di abilitazione al traffico uscente, che vadano dalla restrizione massima (numeri verdi, lista numeri consentiti), sino all’abilitazione a tutte le direttrici previste in convenzione.

Il concorrente dovrà specificare nell’offerta tecnica tutti i profili di abilitazione al traffico ed ai servizi, a livello di singola utenza, che renderà disponibili in convenzione. A titolo esemplificativo, i profili potranno consentire le seguenti funzionalità:

- disabilitazione dei servizi di videochiamata, SMS/MMS;
- disabilitazione del *roaming* internazionale;
- abilitazione selettiva delle chiamate a sotto-gruppi, liste di numerazioni brevi o estese, utenti RPV, utenze fisse/mobili nazionali/internazionali.

Sarà valutata positivamente la varietà dei profili proposti, la rispondenza al maggior numero di possibili esigenze di diversificazione dell'accesso ai servizi, nonché la disponibilità del concorrente a definire ulteriori profili su richiesta dell'Amminitrazione Aggiudicatrice.

Per tutti i profili dovranno inoltre essere abilitate le chiamate verso i numeri di emergenza, il *customer care* del Fornitore e la segreteria telefonica.

4.5 Distinzione dei servizi fruiti a titolo personale

Il Fornitore dovrà **obbligatoriamente** impegnarsi ad attivare, su richiesta delle Amministrazioni aderenti, l' abilitazione delle chiamate vocali personali degli utenti delle Amministrazioni stesse, effettuate tramite codice, oppure attraverso opportuna applicazione resa disponibile dall'Operatore e residente sulla SIM. Le chiamate personali saranno addebitate e fatturate direttamente al dipendente (c.d. *Dual Billing*), secondo quanto previsto nella sezione 10.2. L'abilitazione delle chiamate personali e la relativa fatturazione separata dovranno essere effettuate anche in eventuali condizioni di *roaming* nazionale.

Saranno considerate caratteristiche migliorative:

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

4.6 Qualità del servizio voce e SMS

Sono di seguito definiti i parametri assunti a riferimento delle misure di qualità relative ai servizi voce e SMS resi dal Fornitore, nell'ambito delle coperture da esso dichiarate in risposta alla precedente sezione 3.

- **Percentuale di accessibilità al servizio**: probabilità che, in condizione di *display* indicante la presenza di copertura, una richiesta di instaurazione di un canale per traffico voce venga soddisfatta dalla rete. Si tratta di un indicatore individuato in analogia alla delibera AGCOM 104/05/CSP, ma relativo alla *busy hour*, e non limitato, in questa sede, alla sola rete GSM, ma esteso anche alla rete UMTS, nel caso in cui il concorrente eroghi i servizi su reti diverse (GSM e UMTS).

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

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

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

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

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

- **Call Set Up Time**: periodo di tempo che intercorre tra il ricevimento, da parte della rete, dell'informazione richiesta per stabilire la chiamata e la ricezione del tono di libero o di occupato da parte del chiamato. Nel caso GSM il parametro è definito come da sezione 5.3 della norma ETSI – ETR 138[4]. Il concorrente dovrà indicare il valore massimo atteso per il 99% delle chiamate mobile - mobile, e le modalità specifiche di rilevazione.
- **Percentuale di consegna SMS:** quale indicatore di qualità sugli SMS, il concorrente dovrà indicare la percentuale di SMS effettivamente ricevuti dal centro di raccolta e gestione degli SMS, rispetto a quelli inviati dall'utenza (parametro definito in accordo alla delibera AGCOM 104/05/CSP).

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

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

Per la definizione del significato delle colonne F, Sm e SM, nonché per le modalità di attribuzione del punteggio tecnico, si rimanda alla sezione 15.1.

Tabella 5

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

Oltre ai valori che si impegna a garantire, il concorrente dovrà descrivere le modalità specifiche di misurazione e condizioni di verifica relative ai valori garantiti, prevedendo comunque condizioni di movimento dell'utente su di un autoveicolo, un mix di condizioni di utilizzo urbano ed extraurbano del servizio, e situazioni di copertura diretta e *roaming*, se applicabile. In particolare, nel caso in cui il concorrente eroghi i servizi su reti diverse (GSM e UMTS), dovrà indicare le metodologie e condizioni di verifica per entrambe le reti, evidenziando la modalità con cui, a partire dai dati di qualità delle due reti, viene determinato il valore complessivo indicato nella Tabella 5.

I valori sopra indicati dovranno poter essere verificabili e considerarsi verificati, mediante test richiesti dall'Amministrazione Aggiudicatrice e/o Amministrazione Contraente (rif. sez. 12.3), con un insieme di 1.000 (mille) chiamate/SMS campione, effettuate nell'intervallo di punta, anche nell'ambito di più giorni lavorativi da concordare con l'Amministrazione Aggiudicatrice e/o Amministrazione Contraente, in qualunque area in cui sia fornito il servizio e in qualunque sede di Amministrazione Contraente.

5. SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI

Gli utenti delle Amministrazioni aderenti alla Convenzione potranno utilizzare i servizi di trasmissione dati a commutazione di pacchetto con i terminali, alle velocità e nelle zone territoriali che il Fornitore avrà indicato in risposta alle rispettive sezioni del Capitolato Tecnico (rif. § 3 e § 8).

Tali servizi di trasmissione dati a commutazione di pacchetto dovranno poter essere utilizzati per la consegna presso le sedi dell'Amministrazione di tutto il traffico dati originato dagli utenti mobili e destinato all'Amministrazione, e viceversa la raccolta del traffico dati diretto ad utenti mobili ed originato dall'Amministrazione (accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione, di cui alla sezione 5.3), nonché per la fruizione delle funzionalità tipiche della rete internet sia via terminale mobile sia via modem per computer portatili, ivi incluse navigazione *web* e *wap* (quest'ultima se applicabile), scambio di file ed utilizzo di servizi *real time, posta elettronica, etc.*.

E' fatto divieto al Fornitore di:

- impedire alcun tipo di traffico o servizio, a meno di obblighi di legge;
- limitare la velocità di connessione che, per gli utenti in convenzione, dovrà sempre essere quella massima disponibile nell'ambito della copertura dichiarata dal Fornitore, quale che sia la quantità di traffico generata dall'utente, e indipendentemente dalla tipologia di traffico e servizio. Può fare eccezione il solo traffico generato in applicazioni "*peer to peer*" e "*file sharing*", secondo quanto stabilito nella sezione 5.4.

Detti servizi sono opzionali per le Amministrazioni, saranno cioè attivati solo su richiesta delle predette Amministrazioni contraenti, sulle utenze da esse indicate.

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

5.1 Piani tariffari dati e soglie

Per il traffico generato ad uso istituzionale (diverso dal traffico dati per l'accesso ad internet personale, di cui al successivo paragrafo 5.2) sono previste due diverse tipologie di piani tariffari per la trasmissione dati, come indicato nella Tabella 63:

a. tariffa a consumo;

b. tariffe *flat*, con soglia massima di Mbyte trasmessi/ricevuti mensilmente.

L'Amministrazione sceglierà la tariffa da associare alle utenze (potendo associare, a utenze diverse, tariffe diverse). La tariffa a consumo dovrà essere applicata solo se espressamente richiesta dall'Amministrazione. Nel caso in cui quest'ultima non indichi la tariffa richiesta per una o più utenze, verrà attivata di *default*, su tali utenze, una delle due tariffe *flat*, scelta dall'Amministrazione Aggiudicatrice prima dell'attivazione della convenzione, ed indicata nel modello di Ordinativo di Fornitura.

Nel caso **a**. (consumo), il Fornitore dovrà provvedere a concordare con l'Amministrazione Aggiudicatrice, prima dell'attivazione della convenzione, determinate soglie di traffico ("soglie informative"), definite in termini di volume di traffico generato in MB e/o del relativo costo in euro, al raggiungimento delle quali sarà inviata notifica all'utente via SMS e email.

Sarà considerata caratteristica migliorativa la facoltà di inibire il servizio di trasmissione dati al raggiungimento di analoghe soglie di traffico ("soglie dispositive", ugualmente concordate con l'Amministrazione Aggiudicatrice prima dell'attivazione della convenzione). A seguito di tale blocco, per l' utenza che ha generato un volume di traffico pari alla soglia dispositiva associata a quella specifica utenza, il Responsabile Operativo dell'Amministrazione potrà richiedere la riabilitazione del servizio al *Customer Care*.

Sarà inoltre considerata caratteristica migliorativa la possibilità di noficare il raggiungimento delle soglie di traffico (informative e dispositive) anche al Responsabile Operativo dell'Amministrazione, tramite invio di email contestuale all'invio di SMS/email all'utente.

Nel caso **b**. (*flat*), il Fornitore dovrà notificare all'utente via SMS ed email il raggiungimento di almeno le due seguenti soglie, definite in termini di volume di traffico generato in MB e/o del relativo costo in euro:

- percentuale prossima al 75% del limite di traffico (o relativo costo) incluso nella tariffa *flat;*
- limite di traffico (o relativo costo) incluso nella tariffa *flat* ed inizio della conseguente tariffazione "a consumo" dell'ulteriore traffico sviluppato

Similmente al caso precendente, saranno considerate caratteristiche migliorative:

- la facoltà di inibire la navigazione al raggiungimento del limite di traffico (o relativo costo) incluso nella tariffa *flat*. A seguito di tale blocco, per le utenze che hanno generato un volume di traffico pari alla soglia, il Responsabile Operativo dell'Amministrazione potrà richiedere la riabilitazione del servizio, contattando il servizio di Customer Care.
- la possibilità di noficare il raggiungimento delle soglie di traffico anche al Responsabile Operativo dell'Amministrazione, tramite invio di email contestuale all'invio di SMS/email all'utente.

5.2 Accesso ad Internet

Gli utenti abilitati a questo tipo di servizio, accederanno alla rete internet attraverso specifici APN (*Access Point Name*). Detti APN dovranno consentire l'accesso ad internet sia attraverso i modem per computer portatili, sia attraverso i *browser* presenti nei terminali radiomobili offerti dal concorrente in risposta alla sezione 8.2.

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

La tariffazione del servizio sarà effettuata a consumo, alle stesse condizioni previste per l'Amministrazione ma direttamente a carico del dipendente.

Analogamente a quanto richiesto per la navigazione su APN istituzionale, il Fornitore dovrà provvedere a concordare con l'Amministrazione Aggiudicatrice determinate soglie di traffico, definite in termini di volume di traffico generato in MB e/o del relativo costo in euro, al raggiungimento delle quali sarà inviata notifica all'utente via SMS ed email.

5.3 Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione

Gli utenti abilitati a questo tipo di servizio dovranno poter accedere in mobilità alla rete LAN/Intranet delle Amministrazioni.

Il concorrente dovrà prevedere due modalità di accesso alternative, di seguito descritte, per ciascuna delle quali dovrà descrivere caratteristiche e architetture di erogazione del servizio.

1. Accesso attraverso connessione Internet. Nell'ambito di questa modalità, dovrà essere previsto sia l'accesso mediante APN pubblico (il medesimo APN per il normale accesso ad Internet istituzionale di cui al precedente paragrafo 5.2), sia con APN dedicato (uno specifico APN per ogni Amministrazione, distinto da quello deputato al normale accesso ad Internet).
2. Accesso mediante connessione dedicata fra la Intranet dell'Amministrazione e la rete IP dell'Operatore mobile, attraverso uno dei POP (*Point of Presence*) da questo predisposti. Questa modalità prevede che il traffico venga consegnato presso la sede dell'Amministrazione direttamente dall'Operatore, senza transitare attraverso Internet.

Per ciascuna delle modalità e delle architetture di erogazione del servizio offerte, il concorrente dovrà illustrare quali siano i meccanismi utilizzati per garantire la sicurezza dell'accesso, e che saranno oggetto di valutazione tecnica, tra cui:

- la possibilità di verificare, a livello di rete, l'abilitazione dell'utente ad accedere all'APN relativo all'Amministrazione, consentendo l'accessibilità di detto APN unicamente alle SIM precedentemente autorizzate dall'Amministrazione tramite apposita richiesta al Fornitore;
- quali siano, nell'ambito dei terminali proposti nella sezione 8.2, gli apparati dotati di *client* per la connessione tramite VPN verso la sede dell'Amministrazione, nei casi in cui l'architettura di erogazione del servizio preveda questo meccanismo di sicurezza.

Relativamente alla modalità di cui al punto 2, sono previste connessioni dedicate a 2 Mb bi-direzionali, e multipli di esse. In sede di progetto (cfr. 11.2.5) le connessioni saranno dimensionate in funzione delle esigenze delle Amministrazioni. È lasciata libertà al concorrente per l'utilizzo della tecnologia che ritiene più opportuna per la realizzazione della connessione (es. HDSL, soluzioni *wireless*, etc.). Qualunque sia la tecnologia scelta, comunque, dovrà essere assicurata la banda minima garantita bi-direzionale di 2 Mbps per ciascuna connessione dedicata.

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

Sarà considerata caratteristica migliorativa la disponibilità del servizio con connessione dedicata estesa all'intero territori nazionale.

Le Amministrazioni potranno richiedere inoltre il noleggio dei CPE necessari all'implementazione della soluzione con funzioni di router IP, dotati di interfaccia Ethernet, da rendere operativi, a cura del Fornitore, nelle sedi delle Amministrazioni stesse. Sarà altresì a carico del Fornitore la manutenzione dei CPE. Il concorrente dovrà quindi precisare le modalità di gestione e le eventuali funzioni che rimarranno comunque accessibili autonomamente all'Amministrazione.

Il concorrente dovrà fornire dettagliata descrizione dei CPE offerti.

Il Concorrente dovrà inoltre specificare quali livelli di servizio è in grado di garantire per la disponibilità dei sistemi funzionali all'accesso mobile alla LAN/Intranet delle Amministrazioni. Esso sarà definito, per ogni Amministrazione che usufruisce del servizio, come il rapporto, su base anno solare, tra il tempo in cui tutta la catena end to end risulta disponibile (nel quale quindi il servizio è interamente fruibile con le modalità sopra indicate) ed il tempo totale di misurazione. Per la quantificazione dell'effettiva disponibilità del servizio raggiunta nell'anno solare, l'Amministrazione si baserà sui tempi di indisponibilità risultanti dalle comunicazioni con il *customer care*/assistenza tecnica relativamente alla segnalazione del guasto/malfunzionamento/disservizio e alla sua risoluzione.

Tabella 6

Acesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione	**F**	**Sm**	**V**	**SM**
Disponibilità del servizio di Accesso alla LAN/Intranet tramite Internet (modalità 1)	C	95%		99,9%
Disponibilità del servizio di Accesso alla LAN/Intranet tramite connessione dedicata (modalità 2)	C	95%		99,9%

Per la definizione del significato delle colonne F, Sm e SM, nonché per le modalità di attribuzione del punteggio tecnico, si rimanda alla sezione 15.1.

5.4 Qualità del servizio dati

Ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico relativo alla qualità del servizio dati, è richiesto al concorrente di:

1. descrivere dettagliatamente ogni caratteristica utile a garantire un elevato rapporto tra valori di *throughput* medi effettivi resi disponibili agli utenti, e valori di *throughput* di picco teorici consentiti dalle varie tecnologie. A titolo esemplificativo, potranno essere descritti accorgimenti ed aspetti tecnici quali metodologie di pianificazione e dimensionamento di rete, caratteristiche e capacità degli elementi di rete, densità dei siti trasmissivi, etc.. Il concorrente dovrà specificare in che modo gli elementi da esso indicati contribuiscano ai valori di *throughput* medi effettivi, specificando, per ciascuna delle diverse tecnologie utilizzate per i servizi di trasmissione dati a pacchetto (GPRS, EGPRS, UMTS, HSDPA, HSUPA), i valori di *throughput medio*, in *uplink* e in *downlink*, rilevati, garantiti e verificabili nelle città e con le modalità di cui ai punti successivi;
2. indicare i capoluoghi di regione o provincia che ritiene più significativi, nell'ambito dei quali si impegna a effettuare le campagne di misura di cui nel seguito, e a garantire i valori di *throughput* medi dichiarati in risposta al punto precedente, e verificabili con le medesime campagne di misura; ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico alla presente sezione, è comunque previsto un numero minimo di 5 (cinque) capoluoghi (rif. Tabella 7). Nell'ambito dei capoluoghi da esso indicati, il concorrente dovrà impegnarsi a condurre campagne di misura del *throughput* distinto per le diverse tecnologie con le quali è realizzata la copertura, nel corso della durata della convenzione e dei singoli contratti attuativi;
3. descrivere le modalità con cui saranno condotte le campagne di misura di cui al punto precedente, e le relative condizioni di verifica dei parametri. Il concorrente dovrà

precisare la frequenza con cui si impegna a condurre tali campagne, ferma restando le facoltà delle Amministrazioni di richiedere le ulteriori verifiche di cui alla sezione 12.3.

Tabella 7

Capoluoghi nell'ambito dei quali il concorrente si impegna a effettuare le campagne di misura e a garantire i valori di *throughput* medi dichiarati	**F**	**Sm**	**V**	**SM**
Numero di capoluoghi	C	5		20

Per la definizione del significato delle colonne F, Sm e SM, nonché per le modalità di attribuzione del punteggio tecnico, si rimanda alla sezione 15.1.

Limitatamente al solo traffico generato in applicazioni "*peer to peer*" e "*file sharing*", il concorrente potrà prevedere meccanismi che limitino la velocità di connessione ad un valore massimo, pur in presenza di una copertura tale da consentire velocità ad esso superiori. Tale valore massimo non potrà comunque essere inferiore a 384 Kbit/s in up-link e down-link. Sarà considerata caratteristica migliorativa l'assenza di limitazioni alla velocità massima, anche per il traffico generato nelle suddette applicazioni.

6. SERVIZI DI MESSAGGISTICA E POSTA ELETTRONICA IN MOBILITA'

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

6.1 Servizi di Messaggistica SMS

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

6.1.1 Servizi di Messaggistica SMS di base

Il Fornitore dovrà rendere disponibili alle Amministrazioni i c.d. servizi di messaggistica SMS di base, tipicamente basati su un applicativo *web*, messo a disposizione dal Fornitore stesso, per l'invio di SMS a liste configurabili di utenti (modalità c.d. *push*), sia mediante inserimento testuale sull'interfaccia, sia mediante operazioni di *file transfer* secondo formati definiti.

Dovrà altresì essere prevista la ricezione di SMS da utenti (modalità c.d. *pull*) tramite uno o più numeri dedicati.

L'invio degli SMS dovrà essere aperto a tutte le numerazioni mobili nazionali.

L'applicativo dovrà essere dotato di appositi meccanismi – che il concorrente dovrà descrivere - per consentire l'identificazione certa del personale abilitato all'uso.

Il concorrente dovrà descrivere l'architettura complessiva del sistema proposto e, in particolare:

- Modalità di gestione delle liste di distribuzione: creazione e modifica di liste contenenti i dati degli utenti del servizio. Il popolamento e la modifica delle liste, così come l'immissione del testo degli SMS da inviare alle liste, dovrà essere possibile via interfaccia *web*:
    - in modalità testuale (un record alla volta);
    - mediante invio di file opportunamente formattati. Il concorrente dovrà, a tal fine, fornire indicazioni dettagliate sul formato dei file previsti
- Numero massimo di utenti raggiungibili
- Messaggi differiti
- Messaggi periodici

- Implementazione dei messaggi lunghi di testo e numero massimo di caratteri inviabili.

L'architettura descritta dal concorrente, dovrà dettagliare:

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

Il Fornitore dovrà inserire su apposita sezione dell'interfaccia *web* la reportistica relativa ai pacchetti di SMS acquistati, agli SMS inviati (e ai relativi attributi), e al numero di SMS ancora disponibili nell'ambito dei pacchetti acquistati. Saranno aprezzate, ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico di cui alla sezione 15.1, la ricchezza delle informazioni disponibili nella reportistica, la possibilità di esportare i dati di reportistica (formati txt e/o csv e/o xls), e funzioni aggiuntive per la ricerca e il filtraggio dei messaggi inviati e i relativi criteri (mittente/destinatario, id. messaggio, data e ora di invio/ricezione, etc).

Sarà considerata caratteristica migliorativa, e quindi oggetto di valutazione tecnica, la possibilità di assegnare alias alfanumerici ai numeri telefonici con cui vengono inviati i messaggi, in modo che sul terminale utente compaia come mittente del messaggio, in luogo del numero telefonico, una stringa alfanumerica scelta dall'Amministrazione.

Sarà altresì considerata caratteristica migliorativa, e quindi oggetto di valutazione ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico come da sezione 15.1, la funzionalità di notifica di ricezione per gli SMS inviati. All'atto dell'invio del messaggio alla lista di destinatari dovrà essere possibile attivare facoltativamente, a discrezione del referente dell'Amministrazione abilitato all'utilizzo della piattaforma, l'opzione di notifica di ricezione per gli SMS inviati. Le informazioni circa l'avvenuta consegna dovranno essere disponibili nella reportistica relativa ai messaggi inviati.

Ai fini della tariffazione ogni SMS inviato con notifica di ricezione sarà conteggiato come 1,2 SMS senza notifica. In altre parole, per ogni cinque SMS inviati con notifica di ricezione sarà scalato l'equivalente di 6 SMS dal plafond disponibile.

Il Concorrente dovrà prevedere che il collegamento tra la sede dell'Amministrazione e la propria rete, per l'accesso al centro servizi, sia realizzato, di norma, attraverso la rete Internet. Sarà tuttavia facoltà del concorrente prevedere, in aggiunta a detta modalità di collegamento, anche connessioni dedicate di cui al precedente paragrafo 5.3. In tal caso, qualora l'Amministrazione scelga per l'erogazione del servizio attraverso tali connessioni dedicate, corrisponderà al Fornitore i canoni di dette connessioni, e dell'eventuale CPE richiesto, in aggiunta ai costi del servizio di messaggistica SMS di base.

Il Concorrente dovrà inoltre specificare quali SLA è in grado di garantire per l'invio dei messaggi, inserendo nella successiva Tabella 8, rispettivamente:

- il tempo massimo entro il quale, nel 95% dei casi, è garantita la consegna degli SMS ai destinatari (limitatamente al caso in cui i terminali dei destinatari stessi risultino accesi e raggiungibili nell'ambito della copertura del Fornitore).
- la disponibilità del servizio di invio SMS di base, definito su base anno solare solare come il rapporto tra il tempo in cui tutta la catena end to end risulta disponibile (nel quale quindi il servizio è interamente fruibile con le modalità sopra indicate) ed il tempo di misurazione.

Tabella 8

Servizi di messaggistica SMS di base	**F**	**Sm**	**V**	**SM**
Tempo massimo di consegna degli SMS	D	0,5 min		10 min
Disponibilità del servizio di invio SMS di base	C	95%		99,9%

Per la definizione del significato delle colonne F, Sm e SM, nonché per le modalità di attribuzione del punteggio tecnico, si rimanda alla sezione 15.1.

Il tempo massimo di consegna degli SMS dovrà poter essere verificabile e considerarsi verificato, mediante test richiesti dall'Amministrazione Contraente (rif. sez. 12.3), con un insieme di 1.000 (mille) SMS campione, anche nell'ambito di più giorni lavorativi da concordare con l'Amministrazione, in qualunque area in cui sia fornito il servizio e in qualunque sede di Amministrazione Contraente.

Per la quantificazione dell'effettiva disponibilità del servizio raggiunta nell'anno solare, l'Amministrazione Contraente si baserà sui tempi di indisponibilità risultanti dalle comunicazioni con il customer care/assistenza tecnica relativamente alla segnalazione del guasto/malfunzionamento/disservizio e alla sua risoluzione.

6.1.2 Servizi di Messaggistica SMS avanzati

I servizi di messaggistica SMS avanzati si caratterizzano per specifici applicativi e/o contenuti, messi a disposizione dal Fornitore e gestiti dallo stesso, che si aggiungono alle funzioni di raccolta e trasporto delle informazioni di cui alla precedente sezione 6.1.1.

Tali servizi saranno descritti dal concorrente in risposta alla presente sezione del Capitolato e dovranno essere messi a disposizione delle Amministrazioni, senza alcun onere ulteriore rispetto a quanto espresso nel piano tariffario di cui alla Tabella 64.

Il concorrente descriverà inoltre in dettaglio, nell'Offerta Tecnica, i contenuti delle proprie realizzazioni che – in caso di aggiudicazione – le Amministrazioni interessate

potranno richiedere alle tariffe su indicate, senza alcuna modifica, ma attraverso semplice personalizzazione di alcuni parametri di servizio.

Ad ulteriore chiarimento si precisa che se i servizi avanzati, anche se descritti nella presente sezione, sono basati su applicativi, contenuti e basi dati dell'Amministrazione, essi rientrano in quanto descritto nella precedente sezione 6.1.1, e quindi remunerati come tali. La tariffa eventualmente differenziata tra le due tipologie di servizio (base e avanzati) ha infatti come unica giustificazione la fornitura di applicativi e/o basi dati che qualificano il servizio, e sono mantenuti dal Fornitore.

I servizi di messaggistica SMS avanzati possono essere classificati nelle seguenti macro-aree:

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

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

Il concorrente dovrà:

a. Definire i servizi proposti e le relative caratteristiche, con specifico riferimento a:

- Ambiti di applicazione dei servizi

- Eventuali basi informative e contenuti di proprietà - o comunque nella disponibilità - del concorrente e mantenute dallo stesso, e messe a disposizione dell'Amministrazione
- Canali di accesso al servizio, ulteriori rispetto agli SMS (ad esempio *web*, IVR o call center, posta elettronica)
- Profilatura degli utenti del servizio

b. Descrivere gli aspetti tecnici dei sistemi e delle piattaforme utilizzate per i servizi, con specifico riferimento a:

- Architettura fisica e logica del sistema che eroga il servizio, con particolare attenzione alla connessione tra sede dell'Amministrazione e centro servizi del concorrente, nelle varie alternative eventualmente previste, e menzionando se e come vi siano terze parti coinvolte. In ogni caso, il concorrente dovrà prevedere che il collegamento tra la sede dell'Amministrazione e la propria rete, per l'accesso al centro servizi, sia realizzato, di norma, attraverso la rete Internet. Sarà tuttavia facoltà del concorrente prevedere, in aggiunta a detta modalità di collegamento, anche connessioni dedicate di cui al precedente paragrafo 5.3. In tal caso, qualora l'Amministrazione scelga per l'erogazione del servizio attraverso tali connessioni dedicate, corrisponderà al Fornitore i canoni di dette connessioni, e dell'eventuale CPE richiesto, in aggiunta ai costi del servizio di messaggistica SMS avanzato
- Applicazione per la gestione del servizio da parte dell'Amministrazione, evidenziando gli aspetti relativi alla sicurezza (meccanismi di autenticazione, etc)
- Capacità del sistema in termini di numero massimo di utenti raggiungibili, e velocità di servizio (SMS/s) garantite per inviare/ricevere SMS, evidenziando il rapporto tra i valori massimi messi a disposizione dal sistema, e quelli attesi negli scenari tipici di utilizzo che il concorrente stesso dovrà descrivere
- Implementazione dei messaggi lunghi di testo, e numero massimo di caratteri inviabili

Sarà considerata caratteristica migliorativa la funzionalità di notifica di ricezione possibilità di implementare l'avviso di ricezione degli SMS inviati. L'opzione, se offerta dal concorrente, sarà attivabile facoltativamente, a discrezione del referente dell'Amministrazione abilitato all'utilizzo della piattaforma. Le informazioni circa l'avvenuta consegna dovranno essere disponibili nella reportistica relativa ai messaggi inviati, di cui nel seguito. Ai fini della tariffazione ogni SMS inviato con notifica di ricezione sarà conteggiato come 1,2 SMS senza notifica. In altre parole, per ogni cinque

SMS inviati con notifica di ricezione sarà scalato l'equivalente di 6 SMS dal plafond disponibile.

Così come per i servizi di messaggistica SMS di base, Il Fornitore dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione, via *web*, la reportistica relativa ai pacchetti di SMS acquistati, agli SMS inviati (e ai relativi attributi, tra cui gli eventuali dettagli sulla consegna dei messaggi), e al numero di SMS ancora disponibili nell'ambito dei pacchetti acquistati. La ricchezza delle informazioni disponibili nella reportistica saranno oggetto di valutazione tecnica, così come la possibilità di esportare i dati di reportistica (formati txt e/o csv e/o xls), e funzioni aggiuntive per la ricerca e il filtraggio dei messaggi inviati e i relativi criteri (mittente/destinatario, id. messaggio, data e ora di invio/ricezione, etc).

L'invio degli SMS dovrà essere aperto a tutte le numerazioni mobili nazionali.

Sarà apprezzata la descrizione sintetica di alcuni casi di successo.

Il concorrente dovrà inoltre specificare quale SLA è in grado di garantire inserendo, nella successiva Tabella 9:

- il tempo massimo entro il quale, nel 95% dei casi, è garantita la consegna degli SMS ai destinatari (limitatamente al caso in cui i terminali dei destinatari stessi risultino accesi e raggiungibili nell'ambito della copertura del Fornitore).
- la disponibilità dei servizi di invio SMS avanzati, definito su base anno solare come il rapporto tra il tempo in cui tutta la catena end to end risulta disponibile (nel quale quindi il servizio è interamente fruibile con le modalità sopra indicate) ed il tempo di misurazione.

Tabella 9

Servizi di messaggistica SMS avanzati	**F**	**Sm**	**V**	**SM**
Tempo massimo di consegna degli SMS	D	0,5 min		10 min
Disponibilità dei Servizi di messaggistica SMS avanzati	C	95%		99,9%

Per la definizione del significato delle colonne F, Sm e SM, nonché per le modalità di attribuzione del punteggio tecnico, si rimanda alla sezione 15.1.

Il tempo massimo di consegna degli SMS dovrà poter essere verificabile e considerarsi verificato, mediante test richiesti dall'Amministrazione Contraente (rif. sez. 12.3), con un insieme di 1.000 (mille) SMS campione, anche nell'ambito di più giorni lavorativi da concordare con l'Amministrazione, in qualunque area in cui sia fornito il servizio e in qualunque sede di Amministrazione Contraente.

Per la quantificazione dell'effettiva disponibilità del servizio raggiunta nell'anno solare, l'Amministrazione Contraente si baserà sui tempi di indisponibilità risultanti dalle comunicazioni con il customer care/assistenza tecnica relativamente alla segnalazione del guasto/malfunzionamento/disservizio e alla sua risoluzione.

6.2 Servizi di Posta Elettronica

6.2.1 Servizi di base di Posta Elettronica in mobilità

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

Le caratteristiche minime obbligatorie del servizio sono:

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

6.2.2 Servizi di "push e-mail"

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

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

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

Per il servizio di push e-mail sono richieste le seguenti due varianti, che corrispondono a due differenti voci di prezzo (rif. Tabella 64):

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

Il concorrente dovrà offrire obbligatoriamente almeno un sistema di *push e-mail* per ciascuna delle due modalità/architetture di servizio sopra citate. Quale caratteristica migliorativa, sarà apprezzata la completezza dell'offerta del concorrente rispetto alle più varie esigenze. A tale fine, sarà valutata positivamente la flessibilità di scelta permessa alle Amministrazioni mediante l'offerta di più di una soluzione per ognuna delle due modalità sopra citate, nonché l'offerta di soluzioni largamente diffuse presso la clientela *business*. In ogni caso, la tariffazione dei servizi offerti avverrà nella modalità prevista nella sezione 15.2.

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

Di seguito sono riportate le caratteristiche che devono essere supportate:

- invio e ricezione in tempo reale dei messaggi di posta elettronica (limitatamente alla modalità/architettura di cui al precedente punto 2, in cui si prevedano

meccanismi di interrogazione - *polling* - da parte della piattaforma che gestisce il servizio sulle caselle di posta, la ricezione verrà comunque considerata in tempo reale);

- delivery verso i terminali dei principali formati di allegati (almeno documenti .doc, .xls, .ppt, .pdf, .txt).

Il Concorrente dovrà inoltre specificare la compatibilità delle soluzioni offerte con le più diffuse piattaforme di mail (Microsoft, Lotus, etc.) e le modalità previste per il collegamento del Server dell'Amministrazione con la rete mobile dell'operatore.

Per la soluzionale architetturale di cui al punto 1, deve inoltre essere garantita la sicurezza *end-to-end*, lungo la tratta *server*-terminale (dove per server si intende il server di posta elettronica dell'Amministrazione) almeno attraverso:

- un'opportuna gestione delle credenziali di accesso;
- un sistema di cifratura equivalente a TDES/AES per il trasferimento dei messaggi

Per la soluzione architetturale al punto 2, invece, deve essere garantita la sicurezza tra il terminale e la piattaforma che gestisce il servizio almeno tramite un'opportuna gestione delle credenziali di accesso.

Deve essere garantito il supporto del ***roaming nazionale*** (se utilizzato dal fornitore per garantire la copertura nazionale di cui alla sezione 3) ed ***internazionale***, indicando le estensioni degli accordi in essere per tale servizio.

Per ciascuna delle soluzioni di *push e-mail* offerte, il concorrente dovrà proporre terminali che supportino il servizio, in risposta ed in conformità a quanto indicato nella successiva sezione 8.2.1.

Con riferimento alla modalità/architettura prevista al precedente punto 1, il Fornitore dovrà fornire il *software* da installare sul server dell'Amministrazione, e il supporto e l'assistenza specifica di cui alla sezione 9.3.3.

Sempre con riferimento alla modalità/architettura prevista al precedente punto 1, il concorrente dovrà specificare quali tra le seguenti funzionalità supplementari siano supportate dalle soluzioni offerte:

- Sincronizzazione client – server del *folder tree* della casella di posta;
- Sincronizzazione del calendario;
- Sincronizzazione della rubrica;
- possibilità di comandare da remoto operazioni di configurazione del terminale, tra cui la cancellazione delle mail presenti sul terminale (tipicamente in caso di furto o smarrimento);
- gestione degli allegati non solo in modalità di solo lettura (*read only*), ma anche con possibilità di modifica.

Almeno uno tra i sistemi di push e-mail offerti dal concorrente per la modalità/architettura prevista al precedente punto 1, dovrà obbligatoriamente permettere la realizzazione di applicazioni da integrare con la piattaforma di push e-mail, che consentano l'accesso remoto, in modalità pull o push, alle informazioni che riesiedono sui sistemi dell'Amministrazione (rif. 9.7). Il concorrente dovrà pertanto indicare quale sia la soluzione che permette tali realizzazioni, fornendo esempi di applicazioni sviluppabili.

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

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

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

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

- Tempo medio di consegna (delivery) dei messaggi (push);
- Percentuale di messaggi correttamente scambiati tra terminale e mail server (in entrambe le direzioni);
- Percentuale di disponibilità temporale media del servizio (si escludano i disservizi imputabili al terminale utente e dall'assenza di copertura GPRS/EGPRS/UMTS)

Nelle successive tabelle sono riportati, per entrambe le architetture di cui ai punti 1 e 2, i parametri di qualità del servizio V che il concorrente si impegna a garantire. Si precisa che, nel caso in cui il concorrente offra più di una soluzione per la stessa architettura, dovrà indicare lo SLA garantito qualunque sia la soluzione scelta dall'Amministrazione (quindi il peggiore tra quelli delle diverse soluzioni offerte).

Tabella 10

Architettura 1: Riepilogo parametri QoS Push Mail	**F**	**Sm**	**V**	**SM**
Tempo Medio di consegna (delivery) dei messaggi (push)	D	0,5 min		5 min
Percentuale di messaggi correttamente scambiati tra terminale e mail server	C	99%		99,9 %

Tabella 11

Architettura 2: Riepilogo parametri QoS Push Mail	F	Sm	V	SM
Tempo Medio di consegna (delivery) dei messaggi (push)	D	5 min		15 min
Percentuale di messaggi correttamente scambiati tra terminale e mail server	C	99%		99,9 %
Percentuale di disponibilità del servizio nell'arco di ogni anno solare	C	95 %		99,9 %

Di seguito la definizione di dettaglio dei parametri succitati.

1. Tempo Medio di consegna (delivery) dei messaggi (push)

$$T_i = T_{term,i} - T_{server,i}$$

$$T_x = \sum_{i=1}^{N} T_i / N$$

dove:

$T_{term,i}$ è pari all'istante di tempo in cui la mail è stata correttamente consegnata sul terminale alla prova i-sima (identificato dall'avviso da parte del terminale che è presente una nuova mail da leggere)

$T_{server,i}$ è pari all'istante di tempo in cui la mail è stata depositata sul server di posta dell'amministrazione (outbox) durante la prova i-sima

N è il numero delle rilevazioni effettuate

T_x individua tempo medio di delivery di push delle mail

2. Percentuale di messaggi correttamente scambiati tra terminale e mail server:
   è definito come valor medio (considerando lo stesso numero di messaggi in entrambe le direzioni) tra i seguenti valori:
   - Percentuale di messaggi correttamente scambiati tra mail server – Inbox e terminale

$$A_{100} = 100 \times \frac{NUM_MAIL_TERMINALE}{NUM_MAIL_SERVER}$$

Con

NUM_MAIL_TERMINALE = numero di nuove mail segnalate sul display del terminale alla fine del periodo di analisi;

NUM_MAIL_SERVER = numero di nuove mail pervenute al server di posta e depositate nella cartella Inbox (o equivalente) durante il periodo di analisi

- Percentuale di messaggi correttamente scambiati tra mail server – Outbox e terminale

$$B_{100} = 100 \times \frac{NUM_MAIL_SERVER}{NUM_MAIL_TERMINALE}$$

Con

NUM_MAIL_SERVER = numero di nuove mail pervenute al server di posta e depositate nella cartella Outbox (o equivalente) durante il periodo di analisi

NUM_MAIL_TERMINALE = numero di mail per cui si è tentato l'invio da terminale (selezione dell'opzione "invia" o equivalente) durante il periodo di analisi;

3. Percentuale di disponibilità del servizio

$$D_{100} = 100 \times \frac{T_{up}}{(T_{up} + T_{Down})}$$

dove:

T_{up} è pari al tempo in cui tutta la catena *end to end* risulta disponibile e nel quale il servizio è fruibile con le modalità e le tempistiche sopra indicate

T_{down} è pari al tempo in cui almeno un elemento della catena *end to end* di funzionamento del servizio risulti non disponibile e non sia possibile usufruire del servizio con le modalità e le tempistiche sopra indicate. Sono da ritenersi confini della catena *end to end* ed esclusi da essa i sitemi la cui operatività sia a carico e sotto la responsabilità della P.A., così come i terminali mobili.

Si assume che ai fini della prova sia sempre disponibile una copertura dati di tipo GPRS o superiore.

Per la definizione del significato delle colonne F, Sm e SM, nonché per le modalità di attribuzione del punteggio tecnico, si rimanda alla sezione 15.1.

I tempi medi di consegna e le percentuale di messaggi correttamente scambiati tra terminale e mail server dovranno poter essere verificabili e considerarsi verificati, mediante test richiesti dall'Amministrazione Contraente (rif. sez. 12.3), con un insieme di 1.000 (mille) messaggi campione, anche nell'ambito di più giorni lavorativi da concordare con l'Amministrazione, in qualunque area in cui sia fornito il servizio e in qualunque sede di Amministrazione Contraente.

Per la quantificazione dell'effettiva disponibilità del servizio raggiunta nell'anno solare, l'Amministrazione Contraente si baserà sui tempi di indisponibilità risultanti dalle comunicazioni con il customer care/assistenza tecnica relativamente alla segnalazione del guasto/malfunzionamento/disservizio e alla sua risoluzione.

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

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

a le condizioni di fruibilità del servizio, ivi compreso ogni possibile aspetto che possa limitare/condizionare la fruizione del servizio aggiuntivo da parte delle Amministrazioni richiedenti;

b la gratuità della fruizione del servizio aggiuntivo da parte delle Amministrazioni aderenti alla Convenzione, o viceversa:

b.1. nel caso in cui il servizio aggiuntivo richieda a sua volta l'esecuzione di uno o più servizi tra quelli precedentemente descritti ai capitoli da 4 a 6, ciò dovrà essere spiegato e motivato in modo esaustivo dal concorrente, che dovrà altresì fornire l'indicazione puntuale delle voci del piano tariffario di cui alla sezione 15.2 applicabile al servizio aggiuntivo. Il concorrente dovrà, in altre parole, specificare quali righe delle tabelle della predetta sezione 15.2 contengono le tariffe dei servizi "sottostanti" all'erogazione del servizio aggiuntivo in questione, precisando la modalità di applicazione delle tariffe stesse;

b.2. nel caso in cui l'erogazione del servizio aggiuntivo sia tecnicamente equivalente all'erogazione di uno o più servizi tra quelli precedentemente descritti ai capitoli da 4 a 6, ciò dovrà essere spiegato e motivato in modo esaustivo dal concorrente, che dovrà di conseguenza fornire l'indicazione puntuale delle voci del piano tariffario di cui alla sezione 15.2 applicabile al servizio aggiuntivo. Il concorrente dovrà, in altre parole, specificare quali righe delle tabelle della predetta sezione 15.2 contengono le tariffe dei servizi tecnicamente equivalenti al servizio aggiuntivo in questione, precisando la modalità di applicazione delle tariffe stesse;

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

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

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

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

8. SIM E TERMINALI RADIOMOBILI

8.1 SIM

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

8.1.1 Caratteristiche delle SIM e funzioni associate

Il concorrente dovrà consegnare SIM di nuova generazione (minimo a 128 Kbytes di memoria e comunque con il supporto di tutte le funzionalità previste dall'operatore per l'utilizzo dei propri servizi), con funzionalità di USIM (UMTS).
Il concorrente dovrà inoltre impiegare le funzionalità SIM *Application Toolkit* per meglio personalizzare e rendere più facilmente utilizzabili i servizi proposti, a titolo di esempio:

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

Il concorrente dovrà descrivere nell'Offerta Tecnica tutte le funzionalità messe a disposizione e le possibili applicazioni a suo avviso utili per l'Amministrazione che il concorrente stesso è in grado di rendere disponibili. La descrizione di tali funzionalità dovrà avvenire in conformità a quanto previsto nella precedente sezione 7 per i servizi aggiuntivi. Tali funzionalità saranno oggetto di valutazione tecnica come da sezione 15.1, e il Fornitore sarà tenuto, su richiesta delle Amministrazioni contraenti, a mettere a loro disposizione le predette funzionalità da esso offerte in sede di Offerta Tecnica, nei tempi e nelle modalità con cui si è impegnato alla loro attivazione.

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

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

8.1.2 Servizio di doppia SIM

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

8.1.3 SIM dati per l'utilizzo in applicazioni *machine to machine*

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

8.2 Terminali radiomobili

Il servizio di noleggio e manutenzione di terminali radiomobili prevede che l'Amministrazione possa richiedere, con le modalità previste nei paragrafi 11.1, 11.2.1 e 11.2.2, un numero di apparati radiomobili, al netto delle scorte di cui al paragrafo 8.2.2, minore o uguale al numero di SIM richieste.
Per il servizio di assistenza e manutenzione incluso nei canoni di noleggio dei terminali, si rimanda alla sezione 9.3.1.

8.2.1 Caratteristiche della fornitura

Sono nel seguito indicate le categorie di terminali previste, ciascuna associata a specifiche caratteristiche minime e migliorative. Il concorrente dovrà proporre, per ciascuna di dette categorie, un elenco di apparati radiomobili specificando e dettagliando, per ciascun terminale, tutte le caratteristiche tecniche minime e migliorative possedute dal terminale.

Le Amministrazioni potranno scegliere liberamente, all'atto di emissione dell'Ordinativo di Fornitura, all'interno del suddetto elenco.

La gamma offerta dal concorrente dovrà preferibilmente rappresentare le principali marche presenti sul mercato e – certamente – i prodotti più innovativi.

Verrà attribuito un punteggio tecnico, come meglio descritto nella sezione 15.1.1, in funzione di:

1. ampiezza di gamma offerta;
2. caratteristiche migliorative dei terminali offerti, nell'ambito di quelle espressamente previste nel seguito per ciascuna categoria;

3. requisiti di compatibilità ambientale;
4. ulteriori elementi qualificanti dei terminali offerti.

Per ciò che concerne i requisiti di compatibilità ambientale, di cui al punto 3, verrà attribuito un punteggio tecnico basato sulla presenza in offerta tecnica di uno o più terminali per categoria (e ad eccezione della categoria modem) in possesso dei requisiti indicati nella seguente tabella.

Tabella 12

Componente di Compatibilità ambientale	Caratteristica tecnica
Valore di SAR	Terminale con valore di SAR ≤ 0,6 watts/kg
Consumi energetici in modalità no load	Caricabatteria fornito con il terminale con consumi energetici no load mode ≤ 0.15W e > 0.03W
	Caricabatteria fornito con il terminale con consumi energetici no load mode ≤ 0,03 w

Il possesso dei requisiti di compatibilità ambientale indicati dal concorrente dovrà essere comprovato mediante la produzione di idonea documentazione, da inserire nell'offerta tecnica. In particolare:

- Il rispetto del requisito relativo al tasso di assorbimento specifico (SAR) dovrà essere comprovato attraverso una relazione, predisposta da un laboratorio di prova accreditato in base alla norma ISO 17025, in cui si attesti che il tasso di assorbimento specifico è stata misurato in conformità allo standard EN 62209-1;

- Il rispetto del requisito relativo al consumo energetico in modalità no load del dispositivo offerto (rif. caricabatteria) dovrà essere comprovato con la presentazione di opportuna documentazione attestante i risultati dei test previsti nelle linee guida Energy Star 2.0 [ENERGY STAR® Program Requirements for Single Voltage External Ac-Dc and Ac-Ac Power Supplies - section IV].

E' altresì possibile secondo quanto previsto dall'art. 68, comma 10, del D. Lgs. 163/2006presentare una documentazione tecnica del fabbricante o una relazione di prova di un organismo riconosciuto che attestino il possesso dei requisiti ambientali di cui sopra.

Con riferimento al punto 4 (ulteriori elementi qualificanti dei terminali offerti), sarà cura del concorrente indicare, in aggiunta alle caratteristiche minime e migliorative espressamente previste nel seguito per ciascuna categoria di apparati, ogni elemento utile

al fine di qualificare i terminali offerti. Potranno essere indicate caratteristiche tecniche innovative, applicazioni *software* pre-installate (navigazione e mappe, produttività individuale, etc.), e in generale ogni caratteristica del terminale offerto che, con parere adeguatamente argomentato del concorrente, ne hanno già decretato il gradimento e/o il successo commerciale presso la clientela, ovvero che ne fanno prevedere il gradimento e/o il successo commerciale, qualora si tratti di modelli appena introdotti sul mercato. A titolo esemplificativo e non esaustivo, potranno essere citati anche la semplicità, intuitività e performance del *software* e della interfaccia grafica, il pregio dei materiali, le dimensioni, il *design*.

Per tutti gli apparati proposti (ad eccezione dei modem per computer portatili), sono comunque richieste le seguenti caratteristiche minime:

- telefono abilitato al servizio voce sul territorio dichiarato coperto per il servizio voce dal Fornitore (pertanto, se la copertura voce è realizzata esclusivamente in tecnologia UMTS, il telefono dovrà essere essere provvisto di parte radio UMTS);
- trasmissione dati GPRS;
- servizi di messaggistica testuale (SMS) e multimediale (MMS);
- vivavoce incorporato.

Tutti i terminali offerti dovranno essere configurati dal fornitore in modo tale che i *browser* presenti nei terminali accedano agli APN di cui alla sezione 5.2.

a. **Categoria Top**: i terminali che devono essere offerti dal concorrente per questa categoria, costituita da apparati di tipo palmare (PDA o *Smartphone,* dotati di tastiera di tipo querty[5]), devono essere almeno 6, e devono possedere tutti le seguenti caratteristiche e funzionalità minime:

   - connettività HSDPA;
   - funzionamento alle bande GSM 900, 1800, 1900 MHz (triband), anche se non supportate dalla rete del Fornitore;
   - connettività *Bluetooth, USB (tramite cavetto in dotazione);*
   - schermo a colori ad almeno 65.000 colori;
   - supporto di file multimediali Audio (MP3) e Video (MPEG4);
   - *browser* http per accesso a Internet/Intranet;
   - *software* per la gestione delle e-mail (non in modalità *push*);
   - sistemi di acquisizione di immagini (fotocamera digitale), ad una risoluzione di almeno 2 Mega pixel.

[5] In caso di terminali full touch screen, tastiera virtuale

E' obbligatoria la presenza di almeno un terminale in grado di supportare la gestione delle e-mail in modalità *push* per ciascuna delle soluzioni di push mail offerte (di cui al par.6.2.2).

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

Devono essere presenti almeno due terminali dotati sia di ricevitore GPS che di connettività WiFi, ed almeno due terminali che supportino la videochiamata (con doppia telecamera).

Saranno considerate caratteristiche migliorative, valutate come descritto nella sezione 15.1.1:

- supporto della videochiamata (con doppia telecamera) (per ulteriori terminali rispetto a quelli minimi sopra richiesti);
- funzionamento alle bande GSM 850, 900, 1800, 1900 MHz (quadband), anche se non supportate dalla rete del Fornitore;
- supporto delle e-mail in modalità *push* per ciascuna delle soluzioni di push mail offerte di cui alla sezione 6.2.2 (per ulteriori terminali rispetto a quelli obbligatori);
- presenza di ricevitore GPS (per ulteriori terminali rispetto a quelli minimi sopra richiesti);
- connettività WiFi (per ulteriori terminali rispetto a quelli minimi sopra richiesti);
- risoluzione della fotocamera superiore a 2 Mpixel;
- possibilità di aggiunta di nuove applicazioni software sul dispositivo.

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

Nel formulare la sua offerta per la categoria top, il concorrente dovrà tener presente che tale categoria è definita nell'ottica di fornire alle Amministrazioni terminali appartenenti alla fascia più alta del mercato, per l'intera durata della convenzione, e che nel corso di tale durata verranno applicati i meccanismi di adeguamento di cui al successivo paragrafo 8.2.4.

b. **Categoria intermedia**: i terminali che devono essere offerti dal concorrente per questa categoria devono essere almeno 5, e devono possedere tutti le seguenti caratteristiche e funzionalità minime:

- connettività UMTS;
- schermo a colori ad almeno 65.000 colori;

- sistema di acquisizione di immagini (fotocamera digitale), ad una risoluzione di almeno 2 Mega pixel;
- funzionamento alle bande GSM 900, 1800, 1900 MHz (triband), anche se non supportate dalla rete del Fornitore;
- connettività *Bluetooth, USB (tramite cavetto in dotazione)*
- supporto di file multimediali Audio (MP3).

E' obbligatoria la presenza di almeno un terminale in grado di supportare la gestione delle e-mail in modalità *push* per ciascuna delle soluzioni di push mail offerte (di cui al par.6.2.2).

Devono essere presenti almeno due terminali che supportino la videochiamata (con doppia telecamera).

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

Saranno considerate come migliorative, valutate come descritto nella sezione 15.1.1:

- supporto della videochiamata (per ulteriori terminali rispetto a quelli minimi sopra richiesti);
- funzionamento alle bande GSM 850, 900, 1800, 1900 MHz (quadband), anche se non supportate dalla rete del Fornitore;
- supporto delle e-mail in modalità *push* per ciascuna delle soluzioni di push mail offerte di cui alla sezione 6.2.2 (per ulteriori terminali rispetto a quelli minimi sopra richiesti);
- presenza di ricevitore GPS;
- connettività WiFi;
- risoluzione della fotocamera superiore a 2 Mpixel;
- browser http per accesso a Internet/Intranet;
- supporto di file multimediali Video (MPEG4);
- disponibilità di espansione memoria (slot SD, MSD, MMC,…).

Durante il periodo di validità della convenzione, l'Amministrazione Aggiudicatrice potrà richiedere al Fornitore di inserire nel listino terminali modelli con tecnologia NFC (*Near Field Communication*), in aggiunta a quelli già a listino per questa categoria. A seguito di tale richiesta, il Fornitore dovrà inserire a listino almeno un terminale che, in aggiunta alle caratteristiche tecniche minime sopra descritte, integri la tecnologia NFC.

c. **Categoria base**: i terminali che devono essere offerti dal concorrente per questa categoria devono essere almeno 4.

Saranno considerate caratteristiche migliorative, valutate come descritto nella sezione 15.1.1:

- connettività UMTS o superiore;
- connettività Bluetooth;
- connettività USB (tramite cavetto in dotazione);
- disponibilità di una fotocamera digitale con risoluzione minima tipo VGA;
- funzionamento alle bande GSM 900, 1800, 1900 MHz (triband), anche se non supportate dalla rete del Fornitore;
- funzionamento alle bande GSM 850, 900, 1800, 1900 MHz (quadband), anche se non supportate dalla rete del Fornitore;
- disponibilità di espansione memoria (slot SD, MSD, MMC,…).

Durante il periodo di validità della convenzione, l'Amministrazione Aggiudicatrice potrà richiedere al Fornitore di inserire nel listino terminali modelli con tecnologia NFC (*Near Field Communication*), in aggiunta a quelli già a listino per questa categoria. A seguito di tale richiesta, il Fornitore dovrà inserire a listino almeno un terminale che, in aggiunta alle caratteristiche tecniche minime previste per i terminali, integri la tecnologia NFC.

d. **Categoria modem per computer portatili**: il concorrente dovrà offrire almeno due diversi modelli di modem USB ("chiavette internet"), potendo altresì proporre in aggiunta anche schede PCMCIA con stessa funzione. Il concorrente dovrà descrivere i dispositivi proposti e il relativo *software* (compreso nella fornitura), che dovranno essere idonei al funzionamento in ambiente Windows, Linux e Apple e che dovranno necessariamente consentire ai computer portatili le seguenti connettività:

- GPRS;
- UMTS;
- HSDPA e HSUPA, con supporto delle velocità massime supportate dal concorrente nell'ambito della copertura di cui alla sezione 3.3.

Tutti gli apparati dovranno essere consegnati nuovi, inusati, con libretto di istruzioni in lingua italiana, e – ad eccezione dei modem - <u>completi dei seguenti accessori originali facenti parte della fornitura base</u>:

- eventuale *software* di connessione al PC e gestione delle relative funzionalità;
- batteria;

- carica batterie;
- auricolare.

8.2.2 Scorta da destinarsi presso le Amministrazioni

Per garantire agli utenti delle Amministrazioni la continuità del servizio, il Fornitore consegnerà al Responsabile Operativo dell'Amministrazione, assieme alle SIM ordinate, anche un numero di SIM di scorta pari al 5%, arrotondato all'unità superiore, delle SIM ordinate dall'Amministrazione. Si precisa che tali SIM di scorta non contribuiranno all'erosione del massimale.

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

I terminali radiomobli di scorta, viceversa, sono richiesti a discrezione dell'Amministrazione. Per ciascun terminale di scorta consegnato all'Aministrazione sarà dovuto al Fornitore un canone mensile pari al canone di noleggio e manutenzione previsto per la categoria di cui quel terminale fa parte.

L'Amministrzione potrà richiedere un numero di terminali di scorta, per ciascuna categoria di cui alla precedente sezione 9.2.1, pari al massimo al 10%, arrotondato all'unità superiore, degli apparati ordinati dall'Amministrazione nella stessa categoria. Gli apparati di scorta saranno liberamente scelti dall'Amministrazione nell'ambito del listino dei terminali vigente.

La presenza delle SIM e dei terminali di scorta non esonera il Fornitore dal prestare il servizio di manutenzione così come previsto nella successiva sezione 9.3.1.

La consegna degli apparati e delle SIM di scorta dovrà essere effettuata, a cura del Fornitore, nelle varie localizzazioni e con la ripartizione indicate dall'Amministrazione, anche presso sedi periferiche.

8.2.3 Phase-out ed evoluzione tecnologica degli apparati

Il Fornitore dovrà garantire, per l'intera durata della Convenzione, la disponibilità di tutti i terminali proposti in risposta alla precedente sezione 8.2.1. In caso di *phase out* degli stessi (cessata produzione/distribuzione degli apparati), il Fornitore dovrà darne tempestiva comunicazione all'Amministrazione Aggiudicatrice. Quest'ultima concorderà con il Fornitore i nuovi modelli di apparati da inserire a listino della Convenzione in sostituzione di quelli usciti di produzione, con il vincolo che i nuovi apparati abbiano caratteristiche del tutto equivalenti, o migliorative, rispetto ai modelli precedenti.

Inoltre, a seguito dell'evoluzione tecnologica del settore, il Fornitore potrà formulare all'Amministrazione Aggiudicatrice proposte di sostituzione di terminali a listino della convenzione, con nuovi apparati aventi caratteristiche migliorative. Anche in questo caso,

la sostituzione dei terminali sarà autorizzata dall'Amministrazione Aggiudicatrice a seguito della verifica delle caratteristiche tecniche migliorative.

8.2.4 Adeguamento periodico della categoria top

Per i soli terminali di categoria top, è previsto una riduzione semestrale dei canoni di noleggio e manutenzione, applicata ai soli ordini di nuovi terminali (e non quindi ai terminali già forniti all'Amministrazione in noleggio), come di seguito descritto.

Sia t_0 la data di attivazione della convenzione: per i terminali di categoria top ordinati a partire dalla data t_0 + 6 mesi, l'Amministrazione corrisponderà il canone offerto dal fornitore per la categoria top, ridotto del 10%.

Analogamente, per terminali di categoria top ordinati a partire dalla data t_0 + 12 mesi, il canone mensile sarà ridotto di un ulteriore 10% rispetto al canone offerto dal fornitore in offerta economica (riduzione totale del 20% rispetto al canone iniziale). Infine, i canoni dei terminali di categoria top ordinati a partire dalla data t_0 + 18 mesi saranno ridotti di un ulteriore 10%, per una riduzione totale del 30% rispetto al canone iniziale.

Ciascuna delle tre suddette riduzioni del canone, tuttavia, non avrà luogo se, nel mese antecedente la data prevista per la riduzione stessa, il listino dei terminali della categoria top conterrà almeno tre apparati che presentino le "caratteristiche medie della fascia alta di mercato". Tali caratteristiche saranno rilevate dall'Amministrazione Aggiudicatrice, prendendo in considerazione, per ciascuno dei *brand* di terminali già a listino della convenzione, i terminali presenti sul mercato con le caratteristiche tecnico-funzionali più avanzate.

Il fornitore potrà in ogni momento proporre all'Amministrazione Aggiudicatrice la sostituzione dei terminali a listino in categoria top per "evoluzione tecnologica" (rif. 8.2.3), nell'ottica di mantenere il listino aggiornato alla fascia alta di mercato.

9. *SERVIZI DI CUSTOMER CARE, SUPPORTO, MANUTENZIONE, SICUREZZA*

Nel corso del presente capitolo vengono definiti i servizi di *Customer Care*, Supporto, Manutenzione e Sicurezza nonchè i relativi indicatori che ne regolano le prestazioni.

Per quanto riguarda alcune prestazioni dei servizi di *Customer Care*, Supporto e Manutenzione, sono previsti due diversi livelli di utenza, di seguito denominati "Standard" e "Prioritaria", ai quali il Fornitore assegnerà specifici livelli di servizio. Le utenze denominate "Prioritarie" avranno diritto a *Service Level Agreement* più stringenti rispetto alle utenze denominate "Standard", come dettagliato nel seguito del presente capitolo.

Per le prestazioni di livello "Standard", nulla sarà dovuto al Fornitore. L'Amministrazione corrisponderà invece al Fornitore per ogni utenza designata come "Prioritaria" un canone mensile, come da Tabella 66.

Si definisce una soglia minima N, calcolata sul totale delle utenze appartenenti ad ogni singola Amministrazione, al di sotto della quale una Amministrazione potrà avvalersi esclusivamente di una delle due seguenti alternative:

- assegnazione del livello di utenza "Prioritaria" a tutte le utenze dell'Amministrazione;
- assegnazione del livello di utenza "Prioritaria" a nessuna utenza dell'Amministrazione

Tale soglia N è fissata in 30 (trenta) utenze.

In altre parole, Amministrazioni con meno di trenta utenze che abbiano necessità di usufruire di servizi di *customer care*, supporto, e manutenzione con tempistiche particolarmente stringenti dovranno corrispondere al Fornitore l'importo dovuto per il livello "Prioritario" per ognuna delle utenze dell'Amministrazione. Il Fornitore dovrà conseguentemente conseguire i livelli di servizio associati al livello "Prioritario" per l'Amministrazione nella sua interezza.

Amministrazioni con un numero di utenze superiore alla soglia N potranno, invece, richiedere livelli di utenza sia "Standard" che "Prioritaria", stante il vincolo che le utenze "Prioritarie" dovranno essere almeno in numero pari alla soglia N. Rimane facoltà dell'Amministrazione non richiedere alcuna utenza "Prioritaria", indipendentemente dal numero di utenze attive.

Nel prosieguo del presente capitolo 9 sono indicati i parametri su cui verranno valutate le prestazioni dei servizi di *Customer Care*, supporto e manutenzione, distinti ove ritenuto opportuno per i due livelli di utenza "Standard" e "Prioritaria". Si applicheranno i parametri definiti per le utenze "Standard" qualora l'utenza direttamente impattata sia,

per l'appunto, di livello "Standard". Limitatamente alle Amministrazioni che abbiano almeno una utenza attiva di livello "Prioritaria", nel caso in cui la richiesta di assistenza sia relativa ad una utenza "Prioritaria" ovvero relativa ad una problematica che coinvolga un insieme di utenze e/o l'Amministrazione nel suo complesso di cui l'utenza "Prioritaria" in questione faccia parte, si applicheranno i livelli di servizio indicati come "Prioritari".

A titolo esemplificativo e non esaustivo si cita il disservizio causato dall'assenza temporanea di copertura, per la risoluzione del quale saranno richiesti i livelli di servizio "Prioritari" per le Amministrazioni che hanno almeno una utenza "Prioritaria" attiva e i livelli di servizio "Standard" per le Amministrazioni che non abbiano alcuna utenza attiva di livello "Prioritario".

9.1 Servizio di Customer Care e Contact Center

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

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione, all'attivazione della Convenzione, un servizio di *Contact Center* multicanale, dedicato alle Amministrazioni, con personale specificamente formato per le esigenze della Convenzione, a cui dovranno essere indirizzate le chiamate provenienti dalle Amministrazioni contraenti. Il servizio dovrà essere disponibile ventiquattro ore su ventiquattro, sette giorni su sette e 365 giorni l'anno.

I canali di comunicazione minimi messi a disposizione dal Fornitore per l'accesso al *Customer Care* dovranno essere:

- Un numero telefonico per ricevere le chiamate (*call center*), dedicato e riservato alla Convenzione. Dovrà trattarsi di un "Numero Verde", vale a dire che le chiamate dirette a tale numero dovranno essere gratuite per gli utenti (c.d. addebito al chiamato) nel caso siano originate da rete fissa nazionale e dalle utenze mobili in Convenzione;
- Un numero telefonico per ricevere i fax, anch'esso dedicato e riservato alla Convenzione. Anche in questo caso dovrà trattarsi di un "Numero Verde", con invio dei fax gratuito (addebito al chiamato) da parte degli utenti;
- Un indirizzo di posta elettronica, dedicato e riservato alla Convenzione.

Il Fornitore dovrà adoperarsi per rendere accessibili i servizi di contatto *inbound* verso il *Customer Care* anche agli utenti sordi tramite appositi canali quali ad esempio, come indicato nella Delibera AGCOM n. 79/09/CSP:

- Un sistema di *Chat* (messaggistica istantanea);
- Un numero telefonico per ricevere SMS. Anche in questo caso dovrà trattarsi di un "Numero Verde", con invio di SMS gratuito (addebito al destinatario) da parte delle utenze mobili in Convenzione.

Per quanto riguarda le risposte e l'assistenza che il *customer care* dovrà fornire, e i relativi tempi massimi, sono definite due fascie di erogazione:

Fascia Base: dal lunedì al venerdì, dalle ore 9,00 alle ore 18.00, esclusi i giorni festivi. Per le richieste e/o le tipologie di utenza associate a questa fascia di erogazione, le richieste potranno essere effettuate al *Customer Care* ventiquattro ore su ventiquattro, sette giorni su sette e 365 giorni l'anno, mentre le risposte e l'assistenza saranno fornite dal *Customer Care* durante la finestra di erogazione sopra definita. I tempi massimi per la fornitura delle informazioni e per la prestazione di assistenza, inoltre, saranno riferite allo stesso intervallo.

Fascia Estesa: ventiquattro ore su ventiquattro, sette giorni su sette e 365 giorni l'anno. Per le richieste e/o le tipologie di utenza associate a questa fascia di erogazione, le richieste potranno essere effettuate al *Customer Care* ventiquattro ore su ventiquattro, sette giorni su sette e 365 giorni l'anno, e le risposte e l'assistenza saranno fornite nella stessa finestra di erogazione. I tempi massimi per la fornitura delle informazioni e per la prestazione di assistenza, inoltre, saranno riferite allo stesso intervallo, quindi in ore solari.

Tra i compiti della suddetta struttura sono inclusi, nella fascia estesa:

- gestione delle comunicazioni relative a furto o smarrimento: la disattivazione della SIM dovrà essere immediata e contestuale alla segnalazione effettuata al *Customer Care*;
- localizzazione del punto d'assistenza tecnica più vicino all'utente;
- presa in carico delle richieste relative ai profili di abilitazione;

e, nella fascia base, tutti i compiti previsti per la fascia estesa, più:

- supporto alla compilazione degli Ordinativi di Fornitura;
- fornitura di informazioni sullo stato di evasione degli Ordinativi di Fornitura e più in generale sull'attivazione dei servizi richiesti;
- risoluzione di problematiche di carattere amministrativo.

Per quanto riguarda gli altri compiti del *customer care* (assistenza tecnica per l'utilizzo o configurazione di servizi e dispositivi, comunicazione all'utente delle informazioni in merito ai tempi di risoluzione delle problematiche segnalate e le indicazioni sulla natura del problema occorso, comunicazione all'utente dell'avvenuta risoluzione dei problemi segnalati), si faccia riferimento a quanto previsto nel seguito del capitolo.

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

Per agevolare il contatto con l'operatore più indicato alla risoluzione del problema, il *Call Center* si potrà avvalere di sistemi di risposta automatica interattivi (IVR). Il tempo massimo di navigazione sul sistema IVR non dovrà in alcun caso essere superiore a 40 (quaranta) secondi. Esso sarà calcolato come l'intervallo tra l'istante di accesso all'IVR e quello in cui l'utente è informato del codice dell'opzione "operatore" (la cui scelta consente cioè di parlare direttamente con un addetto) ed è consentita la sua selezione. Il calcolo include anche la somma di tutti i tempi di ascolto dei messaggi precedenti l'indicazione del codice dell'opzione, ovvero nell'ottica di un utente non informato della struttura dell'IVR.

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

Per l'eventuale integrazione del *Contact Center* con l'interfaccia *web* si rimanda alla successiva sezione 9.2.

Il concorrente dovrà descrivere in dettaglio gli elementi qualificanti delle risorse di *Contact Center* e *Customer Care* che metterà a disposizione per l'erogazione dei servizi di *Customer Care* e *Contact Center* specifici per le Amministrazioni, con specifico riferimento a struttura, metodologie, strumenti, modelli organizzativi, e criteri di dimensionamento delle risorse tecniche e umane, al fine di massimizzare l'efficacia e l'utilità del servizio, e di rispettare gli SLA di cui al successivo paragrafo 9.1.2, minimizzando gli impatti sui livelli di servizio di repentini incrementi del numero di chiamate e richieste ricevute.

Quale caratteristica migliorativa, il concorrente potrà garantire - limitatamente alle Amministrazioni con utenze "Prioritarie" – che il Responsabile Operativo dell'Amministrazione sia messo in contatto con un assegnato "gruppo ristretto di operatori", costituito da un operatore preferenziale che riceve le segnalazioni durante l'orario d'ufficio e da un *pool* di altri operatori che realizzano la copertura nei rimanenti orari e giorni. Si richiede al Concorrente di descrivere in dettaglio le modalità con cui viene erogata questa prestazione, tra cui:

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

- meccanismi utilizzati per garantire la raggiungibilità dell'operatore prefererenziale e/o del gruppo di operatori preferenziali, minimizzando, ad esempio, la possibilità che risultino irraggiungibili perché occupati in altre conversazioni. Il concorrente dovrà inoltre specificare il tempo massimo garantito, entro cui il Responsabile Operativo potrà in ogni caso mettersi in contatto con l'operatore/gruppo di operatori preferenziali (a seconda dei meccanismi previsti dal concorrente: tempo massimo d'attesa al telefono, tempo massimo entro il quale il Responsabile Operativo viene richiamato in caso di operatori temporaneamente non disponibili, etc.).

9.1.2 Qualità dei servizi di Customer Care

Il Concorrente dovrà specificare i tempi di servizio V garantiti dal servizio di Customer Care, compilando la Tabella 13 relativamente a:

- Tempo di attesa netto per il servizio telefonico di *Customer Care* nel 95% dei casi, consolidato su base settimanale, nel rispetto della soglia massima SM. Tale misura, espressa in secondi, si riferisce alla effettiva presa in carico della chiamata da parte dell' operatore (e non da un sistema automatico tipo IVR). Sarà calcolato quindi come il tempo intercorso tra l'ingresso della chiamata e la risposta da parte dell'operatore, al netto dell'eventuale tempo di navigazione dell'IVR;
- Il tempo di risposta alle richieste via fax e/o e-mail, definito come l'intervallo che intercorre tra la ricezione della richiesta e l'invio della risposta al recapito indicato dall'utente, dovrà risultare, nel 100% dei casi, al massimo 2 (due) ore, al fine di garantire accessibilità diretta da parte di utenti sordi ai servizi di contatto *inbound*, come indicato nella Delibera AGCOM n. 79/09/CSP. Fanno eccezione le "richieste di supporto tecnico" di cui nel seguito del paragrafo.

Per la definizione del significato delle colonne F, Sm e SM, nonché per le modalità di attribuzione del punteggio tecnico, si rimanda alla sezione 15.1.

Tabella 13

Customer Care	**F**	**Sm**	**V**	**SM**
Tempo di attesa netto per il servizio di *customer care* telefonico	D	5 sec		30 sec
Tempo di risposta alle richieste via fax e/o e-mail (ad eccezione delle "richieste di supporto tecnico" di cui nel seguito del paragrafo)	2 ore			

Ai fini dell'applicazione delle penali la rilevazione dei tempi di attesa delle chiamate verso il servizio di *Customer Care* telefonico potrà essere effettuata dall'Amministrazione

Aggiudicatrice e/o Contraente con una campagna di 100 chiamate effettuate in un arco temporale di 7 giorni solari.

Nel caso in cui la richiesta sia formulata al *Customer Care* nell'ambito della fascia di erogazione prevista per quella specifica richiesta, la risposta/assistenza sarà fornita, di norma, nel corso della chiamata effettuata dal cliente al *Call Center*, ovvero con fax o e-mail entro il tempo sopra indicato. Diversamente, il *Customer Care* fornirà la risposta/assistenza richiamando l'utente, ovvero inviando fax o e-mail, successivamente, nell'ambito della fascia di erogazione prevista per quella richiesta.

Sono previsti specifici livelli di servizio per le "richieste di supporto tecnico", cioè le richieste di informazioni tecniche e/o di assistenza tecnica per l'utilizzo o configurazione di servizi e dispositivi. A fronte di tali richieste, l'assistenza dovrà essere fornita nel corso della chiamata effettuata dall'utente al *Call Center* (eventualmente instradando la chiamata ad un gruppo di operatori specializzati), ovvero richiamando successivamente l'utente.

Il concorrente dovrà specificare i "tempi di risposta" massimi V, definiti come i tempi massimi entro i quali l'utente sarà messo in contatto (nell'ambito della sua chiamata al Call Center, o richiamato dallo stesso) con l'operatore che fornirà l'assistenza necessaria, compilando le Tabella 14 e Tabella 15, e distinguendo tra le diverse tipologie di servizio, così come definite nel presente capitolato. Dovrà essere inoltre compilata la Tabella 16 per le tipologie di servizio relativamente alle quali i tempi di risposta sono indipendenti dalla tipologia d'utenza.

In ciascuna tabella, e per ogni tipologia di servizio, è indicata la fascia di erogazione alla quale andrà riferito il tempo di risposta V:

- nel caso di fascia base, vanno indicate le ore lavorative nell'ambito di tale fascia base. Si precisa che ne caso in cui la richiesta sia formulata al di fuori dell'orario della fascia base, V decorrerà dalle ore 9.00 del successivo giorno lavorativo;
- nel caso di fascia estesa, vanno indicate le ore solari.

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

Si precisa che il valore V andrà indicato con la stessa unità di misura con cui sono espresse le relative soglie Sm ed SM. Per la definizione del significato delle colonne F, Sm e SM, nonché per le modalità di attribuzione del punteggio tecnico, si rimanda alla sezione 15.1.

Tabella 14

Richieste di supporto tecnico: ***tempi di <u>risposta</u> per utenze "Standard"***	**F**	**Sm**	**V**	**SM**
Fonia mobile e funzioni associate, Messaggistica SMS/MMS, Video-chiamata; Accesso ad Internet; SIM e Terminali radiomobili - FASCIA ESTESA	D	1 ora		24 ore
RPV e profili di abilitazione, *dual billing*; Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione; Servizi di base di Posta Elettronica in mobilità e di "push e-mail" con architettura descritta al punto 2 del paragrafo 6.2.2; Interfaccia web per il supporto gestionale e amministrativo - FASCIA BASE	D	2 ore		8 ore

Tabella 15

Richieste di supporto tecnico: ***tempi di <u>risposta</u> per utenze "Prioritarie"***	**F**	**Sm**	**V**	**SM**
Fonia mobile e funzioni associate, Messaggistica SMS/MMS, Video-chiamata; Accesso ad Internet; SIM e Terminali radiomobili - FASCIA ESTESA	D	5 minuti		60 minuti
RPV e profili di abilitazione, dual billing; Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione; Servizi di base di Posta Elettronica in mobilità e di "push e-mail" con architettura descritta al punto 2 del paragrafo 6.2.2; - FASCIA ESTESA	D	15 minuti		120 minuti
Interfaccia web per il supporto gestionale e amministrativo - FASCIA BASE	D	5 minuti		60 minuti

Tabella 16

Richieste di supporto tecnico: ***tempi di risposta indipendenti dalla tipologia d'utenza***	**F**	**Sm**	**V**	**SM**
Servizi di Messaggistica SMS di base e avanzati - FASCIA ESTESA	D	2 ore		24 ore

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

In caso di divergenza tra i tempi di attesa dichiarati dal Fornitore e quelli realmente garantiti, verrà applicata una penale secondo quanto previsto nella sezione 14.

Per le richieste di supporto tecnico relative al servizio Push Mail per le Amministrazioni che utilizzino l'architettura descritta al punto 1 del paragrafo 6.2.2, si faccia riferimento al paragrafo 9.3.3

9.2 Applicazione web *per il supporto gestionale e amministrativo*

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione delle Amministrazioni aderenti, e ai relativi utenti, un'applicazione accessibile via *web* ("portale *web*") per il supporto gestionale ed amministrativo come di seguito descritto.

L'applicazione dovrà essere dotata di opportuni criteri di sicurezza, che il concorrente dovrà descrivere nell'Offerta Tecnica, tra cui crittografia delle informazioni trasmesse, e meccanismi per l'identificazione certa dell'utente abilitato all'accesso (descrivendo modalità e canali di invio delle credenziali di accesso, eventuali codici di sicurezza, etc.).

In ogni caso, le credenziali di accesso dovranno essere inviate entro 2 giorni dalla richiesta: a partire dal momento della ricezione di tali credenziali, dovranno essere disponibili all'utente tutte le funzionalità di seguito descritte per la specifica categoria cui l'utente appartiene.

L'applicazione *web* dovrà essere completata dal fornitore entro il termine di 30 (trenta) giorni solari dalla data di attivazione della Convenzione. Decorso tale periodo, l'applicazione dovrà essere messa a disposizione delle Amministrazioni, con tutte le sue funzionalità accessibili 7 giorni su 7, h24, 365 giorni l'anno.

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

piattaforme e delle applicazioni. Saranno aprezzate le caratteristiche della soluzione volte a garantirne la semplicità di utilizzo.

Dovranno essere previsti almeno due livelli di accesso, riservati alle due categorie principali di utilizzatori: Utente Finale e Responsabile Operativo. Il concorrente potrà prevedere comunque ulteriori categorie di utilizzatori, cui il Responsabile Operativo potrà autorizzare l'accesso ad una o più tra funzionalità a lui riservate.

Sono di seguito descritte le funzionalità che dovranno essere accessibili alle suddette due categorie principali.

Funzionalità per Responsabile Operativo:

- Attivazione delle utenze e configurazione iniziale delle stesse;
- Configurazione ed eventuale successivo aggiornamento dei profili di abilitazione, dell'abilitazione/disabilitazione al *roaming* internazionale, del profilo tariffario per i dati e delle relative soglie informative/dispositive;
- Visualizzazione di tutte le informazioni relative alle consistenze della propria fornitura: utenze, servizi attivi, terminali. Dovranno essere disponibili diversi livelli di dettaglio, dall'aggregato per contratto al dettaglio per singola utenza;
- Assistenza tecnica Terminali, SIM, apparati e servizi in consistenza per l'Amministrazione;
- Visualizzazione stato di evasione delle pratiche;
- Invio di comunicazioni e segnalazioni verso il Fornitore;
- Fatturazione e relativa gestione anagrafica, reportistica e consumi non ancora fatturati: tali funzioni, che dovranno essere accessibili nell'ambito dell'applicazione web in oggetto, sono meglio descritte nella sezione 10.1.

Funzionalità per Utente Finale:

- Relativamente al traffico personale, fatturazione e relativa gestione anagrafica, reportistica e consumi non ancora fatturati, che dovranno essere accessibili nell'ambito dell'applicazione *web* in oggetto.

Saranno considerate caratteristiche migliorative:

- la possibilità di richiedere via *web* l'attivazione dei servizi di *dual billing*, per quanto di competenza sia dell'Amministrazione (con il Responsabile Operativo che indicherà le utenze su cui attivare il dual billing, per quali tipologie di servizio, e nominativi dei dipendenti associati), sia del dipendente (quest'ultimo accederà all'applicazione *web* e inserirà le rimanenti informazioni necessarie, quali coordinate per il pagamento e dati anagrafici completi);

– la possibilità di configurare e gestire via *web* la Rete Privata Virtuale. Il concorrente dovrà specificare quali funzioni siano disponibili (ad esempio: creazione/modifica gruppi e sottogruppi, inserimento utenze nei gruppi, modifiche alle liste dei numeri consentiti, etc.).

Il concorrente dovrà specificare quale SLA è in grado di garantire inserendo, nella successiva Tabella 17, la percentuale di disponibilità del servizio, definito su base anno solare come il rapporto tra il tempo in cui tutta la catena end to end risulta disponibile (nel quale quindi il servizio è interamente fruibile in tutte le sue funzioni) ed il tempo di misurazione.

Tabella 17

Applicazione Web per il supporto gestionale e amministrativo	**F**	**Sm**	**V**	**SM**
Disponibilità dell'applicazione *web*	C	95%		99,9%

Per la definizione del significato delle colonne F, Sm e SM, nonché per le modalità di attribuzione del punteggio tecnico, si rimanda alla sezione 15.1.

Per la quantificazione dell'effettiva disponibilità del servizio raggiunta nell'anno solare, l'Amministrazione Contraente si baserà sui tempi di indisponibilità risultanti dalle comunicazioni con il *customer care*/assistenza tecnica relativamente alla segnalazione del guasto /malfunzionamento/ disservizio e alla sua risoluzione.

9.3 Assistenza e manutenzione

La struttura di assistenza del Fornitore dovrà garantire una elevata qualità del servizio erogato alle Amministrazioni aderenti alla Convenzione, anche a fronte di malfunzionamenti legati alla cooperazione di diverse reti interconnesse. E' pertanto richiesto al Fornitore di esercitare un costante controllo della qualità *end-to-end*, che costituisce per le Amministrazioni un essenziale requisito del servizio.

In ogni caso, il fornitore dovrà mettere in campo (e descrivere brevemente in Offerta Tecnica) un'opportuna struttura tecnica ed organizzativa - diretta o indiretta – tale da assicurare la disponibilità e qualità di tutti i servizi oggetto di convenzione (con gli SLA definiti nel presente capitolato o se migliorativi nell'Offerta Tecnica), ed intervenire tempestivamente con adeguate procedure, risorse e strumenti per il *Fault Management*, ripristinando le suddette disponibilità e qualità dei servizi a seguito di guasti o, più in generale, malfunzionamenti o disservizi.

In ogni caso, il Fornitore dovrà assumere l'impegno a risolvere al meglio quelle condizioni locali di ridotto QoS che possano creare problemi alle Amministrazioni Contraenti. In caso di perdurante condizione di disservizio, l'Amministrazione stessa potrà avvalersi di terze

parti per l'effettuazione di controlli, addebitandone il costo al Fornitore, nel caso in cui i controlli effettuati rilevino valori di indicatori di QoS inferiori a quelli previsti in sede di Offerta Tecnica.

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

Guasti, malfunzionamenti e disservizi saranno segnalati dagli utenti delle Amministrazioni (o dal Responsabile Operativo), al *Customer Care* del fornitore, che dovrà ricevere tali segnalazioni ventiquattro ore su ventiquattro, sette giorni su sette e 365 giorni l'anno. Il *Customer Care* dovrà quindi:

1. fornire indicazioni sulla natura del problema eventualmente occorso, sulla sua diagnosi di massima, sulle attività in corso e/o pianificate per la risoluzione, e sulle tempistiche previste per il ripristino ("presa in carico");
2. avvisare l'utente che ha effettuato la segnalazione, dell'avvenuta risoluzione del guasto, malfunzionamento o disservizio ("risoluzione").

La qualità del servizio di assistenza e manutenzione sarà valutata in termini di tempi massimi garantiti dal concorrente per "presa in carico" e "risoluzione".

Più in dettaglio:
Per entrambi i livelli di utenza ("Standard" e "Prioritaria") si richiede al Concorrente di specificare nelle successive Tabella 18 e Tabella 19, i tempi V entro i quali il *Customer Care* fornisce all'utente le informazioni relative alla "presa in carico" delle problematiche segnalate, potendo differenziare V per tipologie di servizio oggetto della convenzione. Nel caso in cui la diagnosi del disservizio/guasto/malfunzionamento richieda un intervento "on site" presso l'Amministrazione, V indicherà la comunicazione della necessità di intervenire on site. Dovrà essere inoltre compilata la Tabella 20 per le tipologie di servizio relativamente alle quali i tempi di risposta sono indipendenti dalla tipologia d'utenza.

In ciascuna tabella, e per ogni tipologia di servizio, è indicata la fascia di erogazione alla quale andrà riferito il tempo di presa in carico V:

- nel caso di fascia base, vanno indicate le ore lavorative nell'ambito di tale fascia base. Si precisa che nel caso in cui la segnalazione sia formulata al di fuori dell'orario della fascia base, V decorrerà dalle ore 9.00 del successivo giorno lavorativo;
- nel caso di fascia estesa, vanno indicate le ore solari.

Si precisa che il valore V andrà indicato con la stessa unità di misura con cui sono espresse le relative soglie Sm ed SM.

Tabella 18

Disservizi, guasti, malfunzionamenti: tempi di presa in carico per utenze "Standard"	**F**	**Sm**	**V**	**SM**
Fonia mobile e funzioni associate, Messaggistica SMS/MMS, Video-chiamata; Accesso ad Internet – FASCIA BASE	D	4 ore		8 ore
RPV e profili di abilitazione; Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione; Servizi di base di Posta Elettronica in mobilità e di "push e-mail" con architettura descritta al punto 2 del paragrafo 6.2.2.; Applicazione web per il supporto gestionale e amministrativo – FASCIA BASE	D	4 ore		12 ore

Tabella 19

Disservizi, guasti, malfunzionamenti): tempi di presa in carico per utenze "Prioritarie"	**F**	**Sm**	**V**	**SM**
Fonia mobile e funzioni associate, Messaggistica SMS/MMS, Video-chiamata; Accesso ad Internet; – FASCIA ESTESA	D	1 ora		4 ore
RPV e profili di abilitazione; Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione; Servizi di base di Posta Elettronica in mobilità e di "push e-mail" con architettura descritta al punto 2 del paragrafo 6.2.2.; – FASCIA ESTESA	D	1 ora		6 ore
Interfaccia web per il supporto gestionale e amministrativo – FASCIA BASE	D	1 ora		6 ore

Tabella 20

Disservizi, guasti, malfunzionamenti): tempi di presa in carico indipendenti dalla tipologia d'utenza	**F**	**Sm**	**V**	**SM**
Servizi di Messaggistica SMS di base e avanzati – FASCIA ESTESA	D	2 ore		24 ore

Per entrambi i livelli di utenza ("Standard" e "Prioritaria") il Concorrente dovrà altresì specificare i tempi massimi V garantiti per la risoluzione dei guasti, malfunzionamenti e disservizi, compilando le Tabelle 21 e 22, potendo differenziare V per tipologie di servizio oggetto della convenzione. Dovrà essere inoltre compilata la Tabella 23 per le tipologie di servizio relativamente alle quali i tempi di risposta sono indipendenti dalla tipologia d'utenza.

Si tenga presente che per tempo di risoluzione si intende l'intervallo che intercorre tra la segnalazione della problematica da parte dell'utenza al *Customer Care*, e la comunicazione all'utente dell'avvenuta risoluzione del problema da parte del *Customer Care*.

In ciascuna tabella, e per ogni tipologia di servizio, è indicata la fascia di erogazione alla quale andrà riferito il tempo di risoluzione V:

- nel caso di fascia base, vanno indicate le ore lavorative nell'ambito di tale fascia base. Si precisa che ne caso in cui la segnalazione sia formulata al di fuori dell'orario della fascia base, V decorrerà dalle ore 9.00 del successivo giorno lavorativo;
- nel caso di fascia estesa, vanno indicate le ore solari.

Nel caso siano necessari interventi ***on-site*** per la risoluzione dei problemi (ad esempio per problemi relativi alla LAN/Intranet dell'Amministrazione con fornitura di CPE), i tempi V sono da intendersi al netto del tempo necessario al personale del Fornitore (o da esso incaricato) per raggiungere la sede dell'Amministrazione. Il tempo massimo consentito per raggiungere la sede dell'Amministrazione non potrà comunque superare le **12 ore solari**.

Tabella 21

Disservizi, guasti, malfunzionamenti: tempi di <u>risoluzione</u> per utenze "Standard"	**F**	**Sm**	**V**	**SM**
Fonia mobile e funzioni associate, Messaggistica SMS/MMS, Video-chiamata; Accesso ad Internet - FASCIA BASE	D	8 ore		32 ore
RPV e profili di abilitazione; Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione; Servizi di base di Posta Elettronica in mobilità e di "push e-mail" con architettura descritta al punto 2 del paragrafo 6.2.2.; Applicazione web per il supporto gestionale e amministrativo - FASCIA BASE	D	12 ore		40 ore

Tabella 22

Disservizi, guasti, malfunzionamenti: tempi di <u>risoluzione</u> per utenze "Prioritarie"	**F**	**Sm**	**V**	**SM**
Fonia mobile e funzioni associate, Messaggistica SMS/MMS, Video-chiamata; Accesso ad Internet; - FASCIA ESTESA	D	4 ore		24 ore
RPV e profili di abilitazione; Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione; Servizi di base di Posta Elettronica in mobilità e di "push e-mail" con architettura descritta al punto 2 del paragrafo 6.2.2.; - FASCIA ESTESA	D	6 ore		36 ore
Interfaccia *web* per il supporto gestionale e amministrativo - FASCIA BASE	D	6 ore		16 ore

Tabella 23

Disservizi, guasti, malfunzionamenti): tempi di <u>risoluzione</u> indipendenti dalla tipologia d'utenza	**F**	**Sm**	**V**	**SM**
Servizi di Messaggistica SMS di base e avanzati – FASCIA ESTESA	D	24 ore		120 ore

Per la definizione del significato delle colonne F, Sm e SM, nonché per le modalità di attribuzione del punteggio tecnico, si rimanda alla sezione 15.1.

9.3.1 Manutenzione degli apparati e delle SIM

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

- Apparati ed accessori dovranno essere riparati oppure sostituiti con prodotti di uguale marca e modello, nuovi o, solo nel caso in cui i terminali siano già stati effettivamente utilizzati dagli utenti per almeno 2 (due) mesi, rigenerati. In particolare, nel caso in cui si renda necessaria la sostituzione con un nuovo apparato, e l'apparato da sostituire sia in *phase-out* (8.2.2), il Fornitore dovrà consentire la scelta tra uno qualsiasi degli apparati disponibili nel listino della Convenzione vigente al momento della richiesta di riparazione, nella stessa categoria dell'apparato da sostituire;
- le SIM dovranno essere sostituite.

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

1. <u>Presso un punto di assistenza del Fornitore</u>. In questo caso l'utente si rivolgerà ad un centro di assistenza (individuato con il supporto telefonico del *customer care*) e, dopo essersi identificato quale utente di una delle Amministrazioni aderenti alla Convenzione, consegnerà la SIM difettosa, oppure l'apparato difettoso, dovendo ricevere nel secondo caso, se richiesto, un terminale provvisoriamente sostitutivo. Il Fornitore dovrà consegnare agli utenti gli apparecchi riparati ovvero quelli definitivamente sostitutivi, presso lo stesso centro di assistenza, o con spedizione all'indirizzo indicato dall'utente. In aggiunta a tale modalità, in concorrente potrà prevedere la possibilità per l'utente di richiedere al *customer care* di effettuare direttamente la sostituzione del terminale guasto con quello definitivamente sostitutivo presso il centro di assistenza ("prenotazione terminale sostitutivo"). In tal caso, ricevuta la comunicazione di disponibilità del terminale sostitutivo presso il centro di assistenza scelto dall'utente, quest'ultimo si recherà presso il centro di

assistenza per consegnare il terminale guasto e ricevere contestualmente quello sostitutivo. Il tutto dovrà essere effettuato entro i tempi indicati nel seguito. La consegna delle SIM sostitutive dovrà viceversa avvenire contestualmente alla ricezione delle SIM danneggiate;

2. Presso la sede dell'Amministrazione. In questo caso il Responsabile Operativo dell'Amministrazione richiederà via fax o via *web* al Fornitore la sostituzione delle SIM e degli apparati. Il Fornitore procederà a ritirare, all'indirizzo indicato dall'Amministrazione, le SIM e gli apparati guasti. Per quanto riguarda le SIM, verranno consegnate quelle sostitutive contestualmente al ritiro delle SIM guaste. Per i terminali, il concorrente potrà prevederne la riparazione (o, più in generale, la consegna del materiale sostitutivo successivamente al ritiro del materiale guasto), ovvero la consegna dei terminali sostitutivi contestualmente al ritiro di quelli guasti. Il tutto dovrà essere effettuato nei tempi di seguito indicati.

Si richiede al Concorrente di indicare i tempi massimi garantiti **V** per il servizio di manutenzione degli apparati e delle SIM, compilando la seguente Tabella 24 relativamente a:

- Consegna degli apparecchi:
    - nel caso **1**, giorni solari (esclusi domeniche e festivi) intercorrenti tra la ricezione del materiale danneggiato e la consegna degli apparecchi riparati ovvero di quelli definitivamente sostitutivi. Nel caso in cui il concorrente offra anche la modalità con "prenotazione del terminale sostitutivo", V indicherà anche i giorni solari intercorrenti tra la richiesta al customer care, e la disponibilità presso il centro di assistenza prescelto del terminale sostitutivo. In ogni caso, tali tempi massimi non dovranno superare i 10 (dieci) giorni;
    - nel caso **2**, giorni solari (esclusi domeniche e festivi) intercorrenti tra la richiesta di sostituzione da parte dell'Amministrazione e la consegna degli apparecchi riparati o sostitutivi all'indirizzo dell'Amministrazione. Tale tempo massimo non dovrà comunque superare i 10 (dieci) giorni, ed includerà il lasso di tempo intercorrente tra il ritiro dei terminali guasti e la consegna dei terminali riparati/sostitutivi, nel caso in cui il fornitore non opti per la consegna dei terminali sostitutivi contestualmente al ritiro del materiale guasto;

- Consegna delle SIM: giorni solari (esclusi domeniche e festivi) intercorrenti tra l'invio al Fornitore della richiesta di sostituzione della SIM danneggiata, e la consegna della SIM sostitutiva, per il caso 2 (nel caso 1 la consegna della SIM sostitutiva è contestuale alla ricezione di quella danneggiata). Tale tempo massimo non dovrà comunque superare i 4 (quattro) giorni.

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

Tabella 24

Manutenzione degli apparati e delle SIM	**F**	**Sm**	**V**	**SM**
Consegna degli apparecchi – caso 1	D	3 gg		10 gg
Consegna degli apparecchi – caso 2	D	3 gg		10 gg
Consegna delle SIM – caso 2	D	2 gg		4 gg

Per la definizione del significato delle colonne F, Sm e SM, nonché per le modalità di attribuzione del punteggio tecnico, si rimanda alla sezione 15.1.

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

Con riferimento alla modalità di erogazione del servizio di cui al precedente punto 1, il concorrente dovrà garantire la presenza sul territorio nazionale di una rete di punti di assistenza, con almeno un punto di assistenza in ogni Regione. Verrà premiata la messa a disposizione, per l'esecuzione del servizio in questione, di una rete di punti di assistenza più estesa, mediante attribuzione di un punteggio tecnico come descritto nella sezione 15.1.

9.3.2 Servizio di assistenza nell'eventualità di Furto o smarrimento del radiomobile e SIM

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

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

Si richiede al Concorrente di indicare i tempi massimi garantiti V per il servizio di assistenza in caso di furto/smarrimento degli apparati e delle SIM, compilando la seguente Tabella 25, relativamente a:

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

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

Tabella 25

Assistenza in caso di furto/smarrimento di terminali e SIM	**F**	**Sm**	**V**	**SM**
Consegna del terminale sostitutivo	D	3 gg		7 gg
Consegna della SIM sostitutiva	D	2 gg		4 gg

Per la definizione del significato delle colonne F, Sm e SM, nonché per le modalità di attribuzione del punteggio tecnico, si rimanda alla sezione 15.1.

Si precisa che è richiesta la sostituzione completa del radiomobile in caso di furti/smarrimenti, con esclusione degli accessori acquistati a parte (batterie aggiuntive, etc.).

Gli apparati forniti in sostituzione dovranno essere di uguale marca e modello di quelli rubati/smarriti, nuovi o rigenerati. Nel caso in cui non sia possibile la sostituzione con lo stesso modello, perché in *phase-out*, il Fornitore dovrà consentire la scelta tra uno qualsiasi degli apparati disponibili nel listino della Convenzione vigente al momento della richiesta di riparazione, nella stessa categoria dell'apparato da sostituire.

Nel caso di terminali, con relative SIM, smarriti o rubati, fino al raggiungimento del 5% (arrotondato all'intero superiore) del totale dei radiomobili richiesti dalla singola Amministrazione nell'insieme delle sue Unità Ordinanti, nulla è dovuto al Fornitore. In caso di eccedenza di tale quantitativo per ogni unità smarrita o rubata è previsto il pagamento di un importo pari ad Euro 15 per la categoria base e modem per computer portatili, Euro 30 per la categoria intermedia, ed Euro 60 per la categoria top.

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

9.3.3 Supporto, Manutenzione e Assistenza per il servizio di push e-mail di cui al punto 1 del paragrafo 6.2.2

Per le Amministrazioni che utilizzino il servizio di push e-mail con l'architettura descritta al punto 1 del paragrafo 6.2.2, il Fornitore dovrà fornire supporto alle Amministrazioni per le attività di:

- installazione del *software* sul *server* dell'Amministrazione. A tal proposito, il Fornitore dovà precisare gli eventuali impatti che tale operazione possa comportare sulla normale operatività dei sistemi di posta dell'Amministrazione;
- attivazione delle utenze sul sistema di push mail installato sui sistemi dell'Amministrazione;
- eventuale installazione/abilitazione di nuove funzionalità, successivamente alla prima installazione;
- migrazione/istallazione del *software* su un nuovo *hardware*, successivamente alla prima installazione.

Tali attività, comprese nel canone mensile del servizio di push e-mail di cui alla Tabella 64, saranno erogate in modalità "remota" (via telefono, e in aggiunta e-mail e chat).

Il Fornitore dovrà altresì prestare, a richiesta dell'Amministrazione, le predette attività "on site", con i corrispettivi di cui alla Tabella 66. Tali attività di assistenza "on site" dovranno essere effettuate dal Fornitore entro 4 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione.

Il Concorrente dovrà inoltre dettagliare gli impatti sulla continuità del servizio e i tempi attesi per l'attivazione di tutte le funzionalità nei seguenti scenari:

- Amministrazione che abbia già in esercizio il medesimo prodotto di push mail offerto dal Concorrente e il servizio erogato da un fornitore non coincidente con il Concorrente;
- Amministrazione che abbia già in esercizio il medesimo prodotto di push mail offerto dal Concorrente e il servizio erogato dal Concorrente stesso, al di fuori della presente Convenzione.

Si precisa che i tempi attesi per l'attivazione per i due scenari sopra descritti dovranno risultare inferiori al tempo di attivazione massimo previsto nella sezione 11.2.6 (stabilito in 45 giorni).

I tempi di attivazione dichiarati, per i due scenari sopra descritti, saranno oggetto di punteggio tecnico e considerati impegnativi, in deroga a quanto specificato nella predetta sezione sezione 11.2.6. A tal fine si richiede al Concorrente di esplicitare detti valori nella successiva tabella.

Tabella 26

Architettura 1: tempi di attivazione	**F**	**Sm**	**V**	**SM**
Tempo di attivazione del servizio push mail per Amministrazione che abbia già in esercizio il medesimo prodotto di push mail offerto dal Concorrente e il servizio erogato da un fornitore non coincidente con il Concorrente	D	5 gg		45 gg
Tempo di attivazione del servizio push mail per Amministrazione che abbia già in esercizio il medesimo prodotto di push mail offerto dal Concorrente e il servizio erogato dal Concorrente stesso, al di fuori della presente Convenzione	D	1 gg		45 gg

Per i due scenari di cui sopra, qualora l'Amministrazione richiedente sia già in possesso del medesimo prodotto di push mail offerto dal Concorrente, ma la versione del *software* differisca dalla più recente commercializzata dal Concorrente, il Concorrente dovrà effettuare gratuitamente l'aggiornamento del *software* alla più recente versione commercializzata.

Il Fornitore dovrà inoltre mettere a disposizione un servizio di manutenzione e assistenza specifico per il servizio Push e-Mail, che possa intervenire e risolvere tempestivamente le problematiche che possano verificarsi sui sistemi coinvolti nell'erogazione delle funzionalità di push e-mail. Tale servizio è compreso nel canone mensile del servizio di push e-mail di cui alla Tabella 64

Il servizio di Manutenzione e Assistenza per il servizio Push e-Mail dovrà essere raggiungibile per mezzo dei medesimi canali e modalità di accesso al *Customer Care* specificati al paragrafo 9.1.1.

Il servizio di Manutenzione e Assistenza per il servizio Push e-Mail sarà in carico delle operazioni di:

- Supporto Tecnico alle Amministrazioni per la normale operatività del servizio (ad esempio soddisfacendo le richieste di informazioni sul funzionamento degli applicativi o dei sistemi installati) e supporto per l'esecuzione di particolari procedure nell'ambito della normale operatività del servizio quali, ad esempio, il riavvio degli applicativi o dei sistemi, oltre che supporto agli utilizzatori dei terminali (ad esempio per l'esecuzione di configurazioni);

- Risoluzione disservizi, guasti e malfunzionamenti, volta al ripristino delle funzionalità dei sistemi in seguito al verificarsi di guasti e/o disservizi e/o anomalie funzionali;
- Gestione delle utenze attestate sul sistema e delle relative opzioni di servizio, ivi compresa l'aggiunta di nuove utenze e/o opzioni.

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

Per le Amministrazioni che ne abbiano fatto richiesta, il Fornitore dovrà erogare un servizio di Manutenzione e Assistenza per il servizio Push e-Mail di qualità più elevata, denominato "Premium", nell'ambito del quale le Amministrazioni avranno diritto a livelli di servizio superiori per le attività summenzionate (supporto tecnico, gestione delle utenze, risoluzione disservizi, guasti e malfunzionamenti). Nel caso in cui l'Amministrazione scelga il suddetto livello "Premium", corrisponderà al fornitore, per ciascuna utenza con servizio di push e-mail di cui al punto 1 del paragrafo 6.2.2, il canone mensile di cui alla Tabella 66. In altri termini, non sarà possibile per l'Amministrazione scegliere il livello "Premium" solo per parte delle predette utenze.

Le Amministrazioni che si avvalgano della Manutenzione e Assistenza "Premium", inoltre, dovranno poter contattare un referente tecnico per la gestione di eventuali emergenze relative al servizio di push e-mail, ventiquattro ore su ventiquattro, sette giorni su sette e 365 giorni l'anno. A tal fine, il Fornitore dovrà mettere a disposizione un numero telefonico dedicato (e distinto da quello di assistenza generica di cui al paragrafo 9.1.1), tramite il quale sia possibile contattare direttamente il referente tecnico di turno, con tempi di attesa non superiori a 60 secondi.

All'interno del servizio di Manutenzione e Assistenza, per ogni guasto segnalato o richiesta di manutenzione, il Fornitore Aggiudicatario dovrà impegnarsi ad intervenire per porre in atto le migliori soluzioni che consentano il ripristino delle condizioni ottimali di esercizio, comunque rispettando i livelli di servizio contrattualizzati. I servizi di assistenza tecnica e manutenzione verranno monitorati sulla base dei seguenti parametri:

- **T1: Tempo di risposta a richieste di supporto tecnico**: tempo che intercorre tra la richiesta di supporto tecnico da parte dall'Amministrazione Contraente e la fornitura, da parte del personale del servizio di assistenza, delle informazioni tecniche richieste;
- **T2: Tempo di presa in carico**: tempo che intercorre tra la segnalazione del disservizio (rilevato dall'Amministrazione Contraente) e la comunicazione, da parte del personale del servizio di assistenza, della diagnosi di massima del disservizio, delle attività in

corso e/o pianificate per la risoluzione, e della previsione su modalità e tempistiche di ripristino;

- **T3: Tempo di risoluzione del disservizio**: è definito come il tempo che intercorre tra l'orario della segnalazione del disservizio e l'invio, da parte del personale del servizio di assistenza, della comunicazione che il servizio è stato ripristinato;
- **T4: Tempo di intervento su chiamata per gestione**: è definito come il tempo che intercorre tra l'istante della richiesta di intervento (effettuata dall'Amministrazione Contraente) del personale tecnico del Fornitore e l'istante di inizio dell'intervento di gestione delle utenze.

Per quanto riguarda la definizione delle fascie di erogazione ("Base" ed "Estesa"), si faccia riferimento alla sezione 9.1.1.

Si richiede al Concorrente di indicare i tempi massimi garantiti **V**, per ciascuno dei parametri (*Service Level Agreement*) descritti nel presente paragrafo, come indicato nella seguenti Tabella 27 e Tabella 28. In ciascuna tabella, e per ogni tipologia di servizio, è indicata la fascia di erogazione alla quale andrà riferito il valore V:

- nel caso di fascia base, vanno indicate le ore lavorative nell'ambito di tale fascia base. Si precisa che ne caso in cui la richiesta sia formulata al di fuori dell'orario della fascia base, V decorrerà dalle ore 9.00 del successivo giorno lavorativo;
- nel caso di fascia estesa, vanno indicate le ore solari.

Per le attività di Risoluzione disservizi, guasti e malfunzionamenti, il Fornitore dovrà prestare servizio di assistenza *on-site* qualora non risultasse possibile adempiere al compito intervenento da remoto.

I tempi di espletamento delle attività in caso di intervento ***on-site*** sono da intendersi al netto del tempo necessario al personale del Fornitore per raggiungere la sede dell'Amministrazione. Il tempo massimo consentito per raggiungere la sede dell'Amministrazione è fissato in **12 ore solari**.

Il concorrente dovrà inoltre indicare, nelle stesse Tabella 27 e Tabella 28. le percentuali di disponibilità del servizio garantite, nell'arco di ogni anno solare, per i livelli standard e premium. Per la definizione di tale parametro, di faccia riferimento alla sezione 6.2.2

Si intende per "Standard" il servizio di manutenzione e assistenza che il fornitore dovrà erogare alle Amministrazioni che non abbiano scelto il livello "Premium".

Tabella 27

Parametri di Qualità per Servizio di Manutenzione e Assistenza Push Mail - livello standard	**F**	**Sm**	**V**	**SM**
T1: Tempo di risposta a richieste di supporto tecnico – FASCIA BASE	D	1 ora		8 ore
T2: Tempo di presa in carico – FASCIA BASE	D	4 ore		8 ore
T3: Tempo di ripristino del disservizio – FASCIA BASE	D	8 ore		32 ore
T4: Tempo di intervento su chiamata per gestione –FASCIA BASE	D	4 ore		18 ore
Percentuale di disponibilità del servizio, nell'arco di ogni anno solare	C	95 %		99 %

Tabella 28

Parametri di Qualità per Servizio di Manutenzione e Assistenza Push Mail - livello "premium"	**F**	**Sm**	**V**	**SM**
T1: Tempo di risposta a richieste di supporto tecnico – FASCIA ESTESA	D	30 min		120 min
T2: Tempo di presa in carico – FASCIA ESTESA	D	1 ora		4 ore
T3: Tempo di ripristino del disservizio – FASCIA ESTESA	D	4 ore		24 ore
T4: Tempo di intervento su chiamata per gestione – FASCIA BASE	D	4 ore		12 ore
Percentuale di disponibilità del servizio, nell'arco di ogni anno solare	C	99 %		99,9 %

9.4 Servizi di sicurezza

Il Fornitore dovrà garantire alle Amministrazioni aderenti elevati livelli di sicurezza, che devono riguardare almeno:

a) i dati di ogni tipo relativi alle utenze individuali;
b) i dati relativi alla fatturazione ed alla registrazione delle informazioni sul traffico e/o servizi fruiti;

c) le modalità di conservazione delle registrazioni;
d) l'insieme dei rapporti con le Amministrazioni;
e) la manutenzione degli apparati radiomobili.

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

9.5 Referenti del Fornitore per le Amministrazioni

Al fine di garantire la massima efficacia nell'interazione tra Amministrazione e Fornitore, con riferimento a tutte le fasi dell'erogazione dei servizi di cui alla presente Convenzione, il Fornitore dovrà mettere a disposizione delle Amministrazioni almeno 6 (sei) suoi dipendenti che ricopriranno il ruolo di "Referenti del Fornitore per le Amministrazioni". A tali referenti saranno affidate le responsabilità di seguito precisate, con la seguente suddivisione:

- almeno 1 (un) Referente specifico per la macro-zona territoriale del Nord-Ovest;
- almeno 1 (un) Referente specifico per la macro-zona territoriale del Nord-Est;
- almeno 1 (un) Referente specifico per la macro-zona territoriale del Centro;
- almeno 1 (un) Referente specifico per la macro-zona territoriale del Sud e delle isole;
- almeno 2 (due) Referenti specifici per le Amministrazione dello Stato.

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

Prima della stipula della Convenzione, il Fornitore dovrà indicare nominativamente tali risorse, fornendo altresì il loro telefono fisso, mobile, fax ed indirizzo di posta elettronica. I nominativi e le relative coordinate di cui sopra saranno pubblicati nella sezione dedicata alla Convenzione del sito www.acquistinretepa.it. Il Fornitore dovrà provvedere inoltre a comunicare esplicitamente alle Amministrazioni, a seguito della ricezione degli Ordinativi di Fornitura, nominativo e coordinate del Referente assegnato.

Il Referente del Fornitore per l'Amministrazione ricoprirà il ruolo di *program manager* per tutte le attività previste per la corretta e puntuale erogazione dei servizi richiesti dall'Amministrazione, durante l'intera durata del contratto attuativo stipulato dall'Amministrazione stessa con il Fornitore. Tale Referente dovrà avere pertanto totale visibilità di tutti i servizi richiesti dall'Amministrazione, dello stato di avanzamento delle

attività di *provisioning* e dei progetti definiti al capitolo 11 (interfacciandosi con i relativi *project managers*, nei casi in cui sono definiti), delle eventuali criticità, etc. Sarà inoltre il punto di riferimento per i problemi insoluti o urgenti delle Amministrazioni, cui queste ultime potranno indirizzare segnalazioni scritte.

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

In caso di segnalazione di un problema irrisolto il Referente del Fornitore cui la segnalazione è indirizzata dovrà dare risposta scritta sulla segnalazione che l'Amministrazione ha effettuato al più entro 7 (sette) giorni solari dal ricevimento della segnalazione stessa; nella risposta dovranno essere indicate le azioni intraprese per la risoluzione dei problemi pendenti e le relative scadenze impegnative.

9.6 Risorse a supporto delle Amministrazioni per la gestione di SIM, terminali e servizi

Per le Amministrazioni che ne facciano richiesta, il Fornitore dovrà mettere a disposizione una o più risorse, che eseguiranno "on site" (presso le sedi dell'Amministrazione) attività di supporto all'Amministrazione per la gestione del parco SIM e Terminali assegnati/da assegnare ai dipendenti dell'Amministrazione stessa, nonché dei servizi associati alle utenze.

Tali attività, da svolgersi anche intervenendo sugli archivi e/o basi dati dell'Amministrazione, includono:

- Distribuzione ai dipendenti dell'Amministrazione di terminali mobili e SIM;
- Supporto agli utenti per l'attivazione e configurazione di terminali mobili e servizi;
- Gestione dell'assegnazione / sostituzione di terminali mobili e delle SIM;
- Gestione dei servizi associati all'utenza (limitatamente ai servizi oggetto della presente Convenzione);
- Gestione delle scorte (SIM e Terminali) in dotazione all'Amministrazione.

Al fine di fornire un valido supporto all'Amministrazione, il personale messo a disposizione dal Fornitore dovrà conoscere approfonditamente i processi e servizi descritti nel presente documento, nonché le caratteristiche di quanto offerto dal Fornitore.

L'Amministrazione che voglia usufruire del supporto per la gestione delle utenze inoltrerà richiesta scritta al Fornitore, indicando le attività per cui si richiede supporto ed esplicitando il numero di utenze dell'Amministrazione da gestire. Le modalità e le tempistiche di dettaglio con cui dovrà essere erogato il supporto saranno da concordarsi tra il Fornitore e l'Amministrazione richiedente. Il Fornitore è in ogni caso tenuto ad erogare il supporto richiesto entro al più trenta (30) giorni solari dalla data di presentazione della richiesta da parte dell'Amministrazione.

Il corrispettivi per le attività di gestione di SIM, Terminali e Servizi, saranno espressi su base "giorno uomo", come da Tabella 66.

9.7 Sviluppo di applicazioni integrate con la piattaforma di push email

Con riferimento all'architettura descritta al punto 1 del paragrafo 6.2.2, L'Amministrazione potrà richiedere al Fornitore l'esecuzione di attività per la realizzazione di applicazioni che consentano l'accesso remoto, in modalità pull e/o push, alle informazioni che riesiedono sui sistemi dell'Amministrazione.

A tale scopo, il Fornitore dovrà dedicare all'Amministrazione che ne faccia richiesta un *team* (composto da una o più risorse) che avrà in carico tutte le attività tipiche della realizzazione di applicazioni software, ivi incluse:

- *Project management*;
- Raccolta requisiti;
- Redazione delle specifiche funzionali e tecniche;
- Sviluppo *software*;
- Test di integrazione;
- Test di accettazione utente;
- Redazione della documentazione di *training* e della manualistica.

L'Amministrazione che voglia demandare al Fornitore la realizzazione di una (o più di una) applicazione integrata con la piattaforma di push mail, inoltrerà richiesta scritta al Fornitore, descrivendo i requisiti di alto livello dell'applicazione stessa.

Le modalità e le tempistiche di realizzazione, le stime di costo, così come i requisiti di dettaglio dell'applicazione, saranno da concordarsi tra il Fornitore e l'Amministrazione richiedente. Se questo processo si concluderà con successo, l'Amministrazione inoltrerà, per iscritto, comunicazione di conferma a procedere verso il Fornitore.

Il Fornitore sarà tenuto ad avviare le attività entro al più trenta (30) giorni dalla data di presentazione della conferma a procedere da parte dell'Amministrazione.

Contestualmente all'avvio delle attività, il Fornitore comunicherà all'Amministrazione il nominativo della risorsa incaricata del *project management*, fornendone i relativi riferimenti telefonici ed e-mail.

Il corrispettivi per le attività di sviluppo di applicazioni integrate con la piattaforma di push e-mail, saranno espressi su base "giorno uomo", come da Tabella 66, facendo riferimento ai seguenti due profili di risorse:

- *Profilo A* per attività di *project management*, raccolta requisiti, redazione delle specifiche funzionali, coordinamento test di integrazione e accettazione utente;
- *Profilo B* per redazione specifiche tecniche, sviluppo, esecuzione test integrazione e accettazione utente.

10. SERVIZI DI RENDICONTAZIONE E DI FATTURAZIONE

10.1 Servizi di Fatturazione e di Rendicontazione per le Amministrazioni

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

La struttura della fattura dovrà recepire le specifiche esigenze dell'Amministrazione ordinante. Il Fornitore dovrà per questo garantire la disponibilità di dati sia analitici che sintetici, sia su supporto cartaceo che elettronico (con invio di CD ROM e/o *download* dal portale di cui alla sezione 9.2, a scelta dell'Amministrazione), nonché la possibilità di personalizzazioni.

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

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

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

Il Fornitore dovrà permettere il raggruppamento degli utenti per centri di costo, secondo specifiche indicazioni delle Unità Ordinanti. Il concorrente dovrà pertanto descrivere dettagliatamente come si impegna a garantire la fatturazione per centri di costo, con particolare riferimento alla flessibilità consentita alle Amministrazioni aderenti.

Fatturazione e relativa gestione anagrafica, reportistica e consumi non ancora fatturati devono essere disponibili via web, ed accessibili dal portale di cui alla sezione 9.2. Il concorrente dovrà descrivere dettagliatamente l'applicazione *web* proposta, che dovrà comunque rendere disponibile:

- visualizzazione e *download* delle fatture emesse;

- dettaglio traffico e servizi fatturati;
- dettaglio traffico e servizi non ancora fatturati.

Saranno oggetto di valutazione tecnica:

- la flessibilità consentita all'Amministrazone nell'impostare diversi criteri di ricerca e filtro del dettaglio traffico e servizi (per utente, per centro di costo, per tipologia servizi, etc.);
- la possibilità di effettuare il *download* del dettaglio di traffico e servizi in formati facilmente fruibili ed elaborabili dall'Amministrazione (almeno .xls);
- la disponibilità di strumenti per la generazione di reportistiche e l'elaborazione di analisi statistiche, e la relativa ricchezza e flessibilità (ad esempio: su base orizzonte temporale, utenze/gruppi di utenze/centri di costo, tipologia servizio/direttrice di traffico, etc.).

10.2 Fatturazione diretta agli utenti

Come già richiesto nelle sezioni 4.5 e 5.2, il concorrente dovrà prevedere nell'Offerta Tecnica la fatturazione separata del traffico eseguito a titolo personale. Sarà cura delle Amministrazioni richiedenti consegnare al Fornitore i dati necessari alla fatturazione diretta (rif. § 11.2.3).

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

Il Fornitore dovrà in ogni caso produrre il dettaglio delle chiamate e dei servizi eseguiti a titolo personale che dovrà essere indirizzato direttamente all'utente insieme alla sua fattura personale. Il dipendente potrà comunque accedere alla suddetta reportistica e fatturazione personale anche via *web*, come già previsto nella sezione 9.2.

10.3 Servizio di rendicontazione per l'Amministrazione aggiudicatrice

E' richiesto l'invio con frequenza mensile all'Amministrazione Aggiudicatrice, entro e non oltre il giorno 15 (quindici) di ciascun mese di vigenza della convenzione e dei contratti attuativi, dei dati relativi all'utilizzo della Convenzione.

Tali dati, denominati "Flussi Data Mart", alimenteranno il c.d sistema Data Mart dell'Amministrazione Aggiudicatrice.

Viene allegato in appendice al presente Capitolato Tecnico il documento "Progetto Data Mart, Beni/servizi a consumo, Flussi dati di alimentazione del sistema, Versione 4" che contiene le specifiche cui il Fornitore dovrà uniformare i flussi inviati, con riferimento a:

- Modalità di invio dei flussi dati, nomenclatura e formato;
- Descrizione dei flussi dati richiesti, e interrelazioni;
- Regole di generazione dei flussi, con specifiche delle modalità con cui devono essere valorizzati i campi.

In ogni caso, ulteriori dettagli (es. catalogo dei beni e servizi, valorizzazione di specifici campi, etc) saranno concordati con l'aggiudicatario prima della stipula della Convenzione, e durante la vigenza della Convenzione stessa, se necessario.

Si richiede, comunque, piena flessibilità in termini di modalità di erogazione dei flussi da parte del Fornitore, in funzione di specifiche emesse dall'Amministrazione aggiudicatrice durante il periodo di validità della Convenzione stessa.

10.4 Qualità dei servizi di fatturazione e rendicontazione

Il concorrente dovrà indicare i parametri di qualità V che si impegna a garantire per i servizi di fatturazione e rendicontazione, compilando la Tabella 29 relativamente a:

- Ritardo di fatturazione. Entro due mesi dall'attivazione della Convenzione, le procedure di rendicontazione del Fornitore dovranno essere aggiornate per recepirne le relative condizioni. Trascorso tale termine, il Fornitore dovrà garantire il Ritardo di fatturazione alle Amministrazioni V da esso indicato in sede di offerta. Tale misura, espressa in giorni solari, si riferisce all'intervallo di tempo intercorrente tra la chiusura del bimestre di riferimento, e l'invio alle Amministrazioni delle fatture e delle rendicontazioni relative al bimestre stesso. Il concorrente dovrà indicare, per tale parametro, un valore intero, inferiore o uguale alla soglia SM;
- Tempo di gestione dei reclami sulla fatturazione: tale misura, espressa in giorni solari, indica l'intervallo di tempo intercorrente tra la ricezione di un reclamo scritto da parte di un'Amministrazione, per un errore di fatturazione, e la definizione del reclamo da parte del Fornitore. Entro tale intervallo di tempo il Fornitore dovrà in ogni caso comunicare in forma scritta all'Amministrazione l'esito del reclamo: riaccredito degli importi eccedenti in caso positivo, ovvero adeguate motivazioni e indicazione degli accertamenti compiuti, in caso negativo. Il concorrente dovrà indicare, per tale parametro, un valore intero, inferiore o uguale alla soglia SM.

E' inoltre previsto un indicatore di qualità sui Flussi Data Mart inviati all'Amministrazione Aggiudicatrice. Per ciascuna singola tipologia di flusso e per ciascun singolo mese cui i dati inviati si riferiscono, il numero di record scartati dal Sistema Data Mart a causa di

errori/non conformità rispetto a quanto specificato nel richiamato documento in appendice al presente Capitolato Tecnico, e/o ai dettagli concordati tra aggiudicatario e Amministrazione aggiudicatrice, non dovrà superare il 10% (dieci percento) del numero totale di record inviati dal Fornitore.

Per la definizione del significato delle colonne F, Sm e SM, nonché per le modalità di attribuzione del punteggio tecnico, si rimanda alla sezione 15.1.

Tabella 29

Fatturazione e rendicontazione	**F**	**Sm**	**V**	**SM**
Ritardo di fatturazione	D	20 giorni		45 giorni
Tempo di gestione dei reclami sulla fatturazione	D	10 giorni		45 giorni
Percentuale massima di record scartati dal Sistema Data Mart, per ciascuna tipologia di flusso e per ciascun mese di riferimento	10%			

11. MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

L'Amministrazione aderirà alla Convenzione mediante Ordinativo di Fornitura, debitamente sottoscritto, per la richiesta di almeno una utenza, cui potranno far seguito Ordinativi Collegati (rif. sezione 1.2). Il Fornitore dovrà garantire l'attivazione delle utenze richieste, nonché degli ulteriori servizi, funzioni e opzioni specificate negli Ordinativi, con modalità e tempi specificati nel seguito.

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

a. il nominativo e coordinate del Referente assegnato all'Amministrazione (rif. 9.5);
b. il numero progressivo assegnato all'Ordinativo, la data di registrazione ed il termine massimo di esecuzione dei servizi richiesti nell'Ordinativo stesso, nel rispetto di quanto stabilito nei seguenti sotto-paragrafi;
c. in alternativa a quanto previsto alla precedente lettera b, la notifica dell'eventuale incompletezza o erroneità dell'Ordinativo medesimo nonché degli eventuali moduli allegati, e la conseguente non processabilità, fornendo tutto il supporto e le indicazioni necessarie affinché l'Ordinativo possa essere debitamente compilato e quindi processato. Rientrano in questo caso gli Ordinativi in cui l'Amministrazione non abbia indicato di essere soggetta o meno alla Tassa di Concessione Governativa e, in caso di esenzione, non abbia allegato all'Ordinativo stesso l'apposita documentazione.

Il Fornitore dovrà sempre inviare comunicazione di avvenuta attivazione dei servizi o comunque esecuzione delle attività richieste, via fax o posta elettronica (se così indicato nell'ordinativo di fornitura), entro 24 ore dall'avvenuta attivazione dei servizi/esecuzione delle attività richieste.

11.1 Ordinativo di Fornitura

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

Per quanto riguarda il termine di attivazione delle utenze, questo viene incrementato di 8 (otto) giorni solari, nel caso di utenze in *Mobile Number Portability* (MNP), fatti salvi gli accordi interoperatore e la normativa vigente[6].

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

a. nuove utenze, corrispondenti cioè a nuove numerazioni del Fornitore;

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

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

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

   Nel caso esistano condizioni del contratto stipulato dal dipendente dell'Amministrazione con il Fornitore che subordinino il passaggio dal contratto stesso alla Convenzione, tali condizioni dovranno essere evidenziate dal Fornitore al dipendente, con comunicazione scritta, entro 15 giorni solari dalla ricezione della richiesta del dipendente di cessione dell'utenza. Il tal caso, il Fornitore darà seguito alla richiesta di passaggio dell' utenza alla Convenzione, solo previa sottoscrizione da

[6] Ad esempio, l'attivazione delle utenze in MNP potrà richiedere tempi superiori ai 38 giorni solari nel caso in cui sia richiesto un "progetto *ad hoc*"

parte del dipendente di apposita dichiarazione attestante la presa visione delle condizioni contrattuali di cui sopra. Il termine di attivazione di 30 giorni solari sarà in questo caso incrementato di un periodo pari ai giorni intercorrenti tra la data in cui il dipendente riceverà la comunicazione del Fornitore, e la data in cui il Fornitore riceverà la conseguente dichiarazione di presa visione del dipendente;

d. utenze intestate all'Amministrazione, e relative ad Operatori di Telefonia Mobile diversi dall'aggiudicatario della Convenzione. Per tali utenze il Fornitore dovrà garantire la *Mobile Number Portability* (portabilità del numero tra operatori del servizio di comunicazione mobile) senza oneri per l'Amministrazione. Tale servizio sarà richiesto mediante sottoscrizione di un apposito "modulo MNP", contestuale all'Ordinativo di Fornitura. Per tali utenze, i termini di attivazione del servizio sono di 38 (trentotto) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura.

   Qualora l'operatore *donating* non accetti di effettuare la portabilità verso il Fornitore aggiudicatario della presente gara, quest'ultimo ne darà tempestiva comunicazione all'Amministrazione, entro un tempo massimo di 3 (tre) giorni solari dalla comunicazione del *donating*. In particolare, nel caso in cui il rifiuto del *donating* derivi da inesattezze nella compilazione, da parte dell'Amministrazione, del "modulo MNP", il termine di attivazione di 38 giorni solari sarà incrementato di un periodo pari ai giorni intercorsi tra la ricezione, da parte dell'Amministrazione, della comunicazione del Fornitore di rifiuto della prestazioni di MNP per inesattezze nei dati riportati nel modulo, e la ricezione, da parte del Fornitore, del nuovo "modulo MNP" correttamente compilato dall'Amministrazione in base alle indicazioni fornite dal Fornitore.

   In ogni caso, il Fornitore si impegnerà a portare a compimento il processo di portabilità del numero entro i termini previsti dalla normativa vigente in materia.

Nello stesso Ordinativo di Fornitura, l'Amministrazione indicherà:

- la configurazione richiesta per la rete privata virtuale, ed i profili di abilitazione delle utenze (rif. § 4.4), mediante compilazione di apposita modulistica;
- abilitazione/disabilitazione delle utenze al *roaming* internazionale e ai servizi di trasmissione dati;
- le eventuali utenze "Prioritarie";
- i profili tariffari scelti per i servizi di trasmissione dati, per le utenze abilitate a detti servizi, nonché la scelta delle eventuali soglie informative/dispositive;

- l' opzione di mantenimento della SIM già in possesso dell'Amministrazione, nei casi di cui alle precedenti lettere b. e c., ovvero la fornitura di nuove SIM con le caratteristiche previste nel presente capitolato;
- modalità di invio, da parte del Fornitore, della documentazione degli addebiti (formato elettronico o cartaceo), ferma restando in ogni caso la possibilità di accedere alle stesse informazioni attraverso l'applicazione *web oriented* di cui alla sezione 9.2;
- nominativo ed indirizzo del Responsabile Operativo per l'Amministrazione;
- opzione per l'attivazione delle SIM: attivazione automatica alla consegna, oppure a seguito di richiesta dell'Amministrazione. Resta inteso che le SIM andranno spedite, in ogni caso, in stato disattivato.

Lo stesso Ordinativo di Fornitura potrà includere anche la richiesta di apparati radiomobili, meglio descritta nel successivo paragrafo 11.2.2.

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

- consegnare le schede SIM presso le sedi indicate dall'Amministrazione nell'Ordinativo, in buste sigillate e adeguatamente identificate con un codice di riferimento, complete dei codici PIN e PUK e del numero identificativo dell'utente ICCID;
- consegnare gli eventuali apparati radiomobili richiesti contestualmente all'Ordinativo di Fornitura, presso le sedi indicate nell'Ordinativo stesso, dopo averli sottoposti a test di funzionalità, e completi della relativa documentazione, accessori e codice identificativo IMEI;
- per le utenze dell'Amministrazione e dei suoi dipendenti, passati al nuovo tariffario della convenzione secondo quanto previsto alle precedenti lettere b. e c., emettere una fattura conclusiva comprendente tutti i corrispettivi dovuti sino alla data indicata;
- inviare via fax al Responsabile Operativo dell'Amministrazione un documento riepilogativo contenente i dati di ciascuna spedizione, ovvero:
    - indirizzo di spedizione, data di spedizione, mezzo utilizzato;
    - elenco delle SIM (identificativo busta) e ICCID;
    - elenco dei terminali con modello e codice IMEI;
    - arco di numerazione assegnato (che sarà attivato al momento dell'attivazione delle singole SIM);
    - indicazione della data di passaggio al nuovo piano tariffario delle utenze per le quali si è richiesta la *Mobile Number Portability*; il passaggio stesso dovrà aver luogo prevedendo tutte le misure atte a minimizzare i disagi derivanti

dall'eventuale interruzione del servizio dovuta alle operazioni tecniche degli operatori coinvolti nella procedura di MNP.

Nel caso in cui l'Amministrazione non abbia scelto l'opzione di attivazione automatica alla consegna, il Responsabile Operativo dell'Amministrazione provvederà a inviare, con uno o più fax, l'ordine di attivazione delle SIM.

Si precisa che i termini di attivazione delle utenze prescritti nella presente sezione restano sospesi per il tempo che intercorre tra l'invio via fax, da parte del Fornitore, del documento riepilogativo contenente i dati della spedizione, ed il conseguente invio via fax, da parte del Responsabile Operativo dell'Amministrazione, dell'Ordine di attivazione. Per le eventuali utenze per le quali l' ordine di attivazione non sia inviato dal Responsabile Operativo dell'Amministrazione entro 10 (dieci) giorni solari, l'attivazione avverrà secondo quanto previsto nel successivo paragrafo 11.2.1 (caso delle SIM già custodite dal Responsabile Operativo dell'Amministrazione).

Qualora sia utilizzata dall'Amministrazione la procedura via *web* di cui alla sezione 9.2, le operazioni per l'attivazione delle utenze potranno essere svolte in via telematica. L'attivazione dovrà essere effettuata entro 48 (quarantotto) ore solari dalla richiesta inviata via *web*.

11.2 Ordinativi di Collegati

11.2.1 Attivazioni successive

La richiesta di utenze (ed eventuali relativi terminali radiomobili) ulteriori rispetto a quelle ordinate in fase di Ordinativo di Fornitura, si svolge con modalità del tutto analoghe a quelle previste nel precedente paragrafo 11.1. Con riferimento ai casi contemplati nel suddetto paragrafo, cambiano per le attivazioni successive i tempi massimi previsti:

a. Per le nuove utenze, corrispondenti cioè a nuove numerazioni del Fornitore, il termine di attivazione è di 10 (dieci) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo, nel caso non sia richiesta la consegna di nuovi terminali radiomobili, e di 20 (venti) giorni solari nel caso in cui lo stesso Ordinativo contenga anche la richiesta di nuovi terminali.

b. utenze già attive con lo stesso Fornitore, intestate all'Amministrazione richiedente, e che l'Amministrazione desidera includere nella Convenzione stessa, con mantenimento del medesimo numero telefonico. Il passaggio di tali utenze alla Convenzione e al relativo piano tariffario dovrà avvenire entro 20 (venti) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo. Rimane valida la modalità di interazione (e relativa tempistica) tra Fornitore e Amministrazione, descritta nel precedente paragrafo 11.1, per la comunicazione e la presa visione di eventuali condizioni contrattuali che subordinino il passaggio alla Convenzione.

c. utenze già attive con lo stesso Fornitore, intestate a dipendenti dell'Amministrazione, che quest'ultima abbia interesse ad includere nella Convenzione come utenze "istituzionali", con il mantenimento del medesimo numero telefonico. Il passaggio di tali utenze alla Convenzione e al relativo piano tariffario dovrà avvenire entro 20 (venti) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo . Rimane valida la modalità di interazione (e relativa tempistica) tra Fornitore e dipendente dell'Amministrazione, descritta nel precedente paragrafo 11.1, per la comunicazione e la presa visione di eventuali condizioni contrattuali che subordinino il passaggio alla Convenzione.

d. utenze intestate all'Amministrazione, e relative ad Operatori di Telefonia Mobile diversi dall'aggiudicatario della Convenzione. Per tali utenze il Fornitore dovrà garantire la *Mobile Number Portability* (portabilità del numero tra operatori del servizio di comunicazione mobile) senza oneri per l'Amministrazione, previa sottoscrizione da parte dell'Amministrazione dell' apposito "modulo MNP", contestuale all'Ordinativo, entro 28 (ventotto) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo, e la consegna degli eventuali terminali richiesti entro 20 (venti) giorni solari. Rimangono valide le modalità di interazione tra Amministrazione e Fornitore in caso di problemi nel processo di MNP descritte nel precedente paragrafo 11.1, nonché l'obbligo di impegno del Fornitore steso a portare a compimento il processo di portabilità entro i termini previsti dalla normativa vigente in materia.

Il Fornitore dovrà provvedere a svolgere tutte le attività previste nel precedente paragrafo 11.1 entro i suddetti tempi di attivazione, ed in particolare :

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

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

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

Per quanto riguarda eventuali SIM già custodite dal Responsabile Operativo dell'Amministrazione, l'attivazione dovrà essere effettuata entro 5 (cinque) giorni solari

dalla richiesta se inviata via fax, e la comunicazione di avvenuta attivazione dovrà essere fornita entro le successive 24 (ventiquattro) ore.

In ogni caso, l'attivazione delle SIM, se richiesta via *web*, dovrà essere effettuata entro 48 (quarantotto) ore dalla richiesta.

11.2.2 Fornitura di terminali radiomobili

L'Amministrazione potrà richiedere, durante l'intera durata della Convenzione e il Fornitore sarà obbligato a fornire, un numero di apparati radiomobili portatili, al netto delle scorte di cui al paragrafo 8.2.2, minore o uguale al numero complessivo SIM richieste. Si precisa che i terminali radiomobili potranno essere richiesti durante tutto il periodo sopra indicato, anche qualora il massimale, eventualmente incrementato, si esaurisse prima della scadenza della durata della Convenzione o dell'eventuale periodo di proroga.

I terminali potranno essere richiesti al momento della richiesta di attivazione del servizio per l'utenza specifica, come già indicato nei paragrafo 11.1 e 11.2.1, oppure successivamente.

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

Nel caso in cui l'ordine dei terminali avvenga successivamente alla richiesta di attivazione delle utenze, i terminali dovranno essere consegnati entro 20 (venti) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura.

11.2.3 Dual Billing

L'Amministrazione richiederà l'attivazione dei servizi di fatturazione separata dei servizi fruiti dai dipendenti a titolo personale (c.d. *Dual Billing*), di cui ai paragrafi 4.5, 5.2 e 10.2, attraverso l'invio di apposito modulo di "richiesta servizio *dual billing*".

In tale modulo l'Amministrazione indicherà i nominativi dei dipendenti cui abilitare la fatturazione separata, specificando per quali tipologie di traffico (voce, SMS/MMS e video-chiamata, se previsti, dati) si richiede l'abilitazione del *dual billing*. In particolare, potrà essere data indicazione circa l'addebito al dipendente di tutti i servizi fruiti in *roaming* internazionale, qualora l'offerta del Fornitore non preveda la possibilità di distinguere, all'estero, i servizi fruiti a titolo personale. Analoga indicazione potrà essere data per SMS/MMS e video-chiamate, qualora l'Offerta Tecnica del concorrente non estenda a tali servizi la possibilità di distinguere l'uso personale da quello istituzionale.

Sarà cura delle Amministrazioni allegare al modulo di richiesta del servizio *dual billing*, l'apposita documentazione, compilata a cura di ciascun dipendente, con i dati necessari

all'attivazione del servizio (dati anagrafici completi, indirizzo di spedizione delle fatture e dei report delle chiamate personali, etc.)

L'attivazione dei servizi di *Dual Billing* dovrà essere effettuata entro 5 (cinque) giorni solari dalla richiesta, se inviata via fax, ed entro 48 (quarantotto) ore dalla richiesta, se inviata via *web* (qualora tale modalità sia stata prevista dal concorrente in risposta alla sezione 9.2).

11.2.4 Variazione dei profili di abilitazione

Le Amministrazioni potranno richiedere la variazione dei profili di abilitazione delle utenze in RPV, la abilitazione/disabilitazione al *roaming* internazionale e alla trasmissione dati, nonché la variazione del profilo tariffario per i servizi di trasmissione dati e/o delle relative soglie informative/dispositive, sia via fax, sia attraverso l'applicazione *web* di cui al paragrafo 9.2, sia attraverso richiesta formulata al *call center* del Fornitore, secondo quanto definito nel paragrafo 9.1.1. Il Fornitore dovrà applicare sulle utenze le variazioni richieste entro 5 (cinque) giorni solari, in caso di richiesta inviata via fax, e entro 48 (quarantotto) ore solari, in caso di richiesta inviata via *web* ovvero formulata al *contact center*.

11.2.5 Servizio di accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione

L'Amministrazione potrà richiedere il servizio con apposito Ordinativo, sia contestuale all'Ordinativo di Fornitura (rif. 11.1), sia successivo.

Il Fornitore dovrà attivare il servizio, completando tutte le eventuali attività di approvvigionamento, installazione, configurazione, attivazione, manutenzione e collaudo dei collegamenti dedicati, dei CPE e/o risorse necessarie per l'erogazione del servizio, entro i tempi di seguito specificati:

- entro 45 (quarantacinque) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo, nel caso di accesso attraverso connessione Internet;
- entro 60 (sessanta) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo, nel caso di accesso mediante connessione dedicata.

Per il servizio di accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione dovrà essere predisposto dal Fornitore un piano di attivazione, da inviare all'Amministrazione richiedente entro 10 (dieci) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo. Il piano dovrà trattare gli aspetti tecnici, gestionali ed amministrativi correlati all'attivazione del servizio, e dovrà essere accettato dall'Amministrazione entro i successivi 10 (dieci) giorni solari a partire dalla data di ricezione del predetto piano, mediante invio di un fax al Fornitore.

In caso di mancato invio del fax e/o di mancata accettazione del piano da parte dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà sospendere l'attivazione del servizio di accesso

alla LAN/Intranet dell'Amministrazione fino ad eventuale contraria ed espressa manifestazione di volontà da parte della medesima Amministrazione.

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

- il *project manager*;
- tipologia, dimensionamento e caratteristiche del servizio e dell'eventuale collegamento dedicato;
- le modalità di svolgimento delle attività necessarie all'attivazione del servizio, ivi comprese quelle di installazione e configurazione del CPE con funzioni di *router* IP;
- il periodo previsto per test e collaudi;
- il piano temporale delle attività necessarie all'attivazione del servizio, nel rispetto dei tempi di attivazione di cui sopra.

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

11.2.6 Servizi di posta elettronica

Il Fornitore dovrà provvedere ad attivare/disattivare la casella di posta elettronica ed i servizi di cui alla sezione 6.2.1 (servizi di base di posta elettronica in mobilità), entro 5 (cinque) giorni solari dalla richiesta, se inviata via fax, ed entro 48 (quarantotto) ore dalla richiesta, se inviata via *web*. La comunicazione di avvenuta attivazione dovrà essere fornita entro le successive 24 (ventiquattro) ore.

Per quanto riguarda i servizi di push e-mail, di cui al paragrafo 6.2.2, l'Amministrazione potrà richiedere il servizio con apposito Ordinativo, sia contestuale all'Ordinativo di Fornitura (rif. 11.1), sia successivo.

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

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

Più in dettaglio, per quanto riguarda i servizi di push e-mail con installazione di *software* specifico su server dell'Amministrazione, entro il suddetto termine il Fornitore dovrà completare tutte le attività necessarie all'attivazione del servizio, ivi comprese fornitura

del *software* e prestazione dell'assistenza alla sua installazione sul server dell'Amministrazione (da remoto o on-site, se richiesto dall'Amministrazione), configurazione ed attivazione delle utenze. Il Fornitore dovrà inoltre, entro 10 giorni dalla ricezione dell'Ordinativo, predisporre il piano di attivazione del servizio push e-mail. Il piano dovrà trattare gli aspetti tecnici, gestionali ed amministrativi correlati all'attivazione del servizio, e dovrà essere accettato dall'Amministrazione entro i successivi 10 (dieci) giorni solari a partire dalla data di ricezione del predetto piano, mediante invio di un fax al Fornitore.

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

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

- il *project manager*;
- le modalità di svolgimento delle attività necessarie all'attivazione del servizio, ivi comprese quelle di installazione e configurazione del *software*;
- il periodo previsto per test e collaudi;
- il piano temporale delle attività necessarie all'attivazione del servizio, nel rispetto dei tempi di attivazione di cui sopra.

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

Per le Amministrazioni che hanno già installato il software per il servizio di push e-mail sul proprio server di posta, l'attivazione del servizio su ulteriori utenze deve essere effettuata dal fornitore entro 15 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione.

11.2.7 Servizi di messaggistica SMS

Per quanto riguarda i "servizi di messaggistica SMS di base", definiti alla sezione 6.1.1 ed accessibile tramite applicazione *web based* di cui alla sezione 9.2, l'Amministrazione richiederà al Fornitore l'acquisto del pacchetto di traffico prescelto, mediante invio di apposito Ordinativo. La disponibilità del pacchetto di SMS richiesti, e quindi la possibilità di iniziare a fruire del servizio attraverso l'applicazione *web based* di cui sopra, dovrà avvenire entro 10 (dieci) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo. I medesimi termini

per la disponibilità dei pacchetti di traffico si applicano anche per le richieste di pacchetti successivi.

Con riferimento ai "servizi di messaggistica SMS avanzati" di cui al paragrafo 6.1.2, questi dovranno essere resi disponibili alle Amministrazioni richiedenti, entro il termine di 45 (quarantacinque) giorni solari dalla data di richiesta degli stessi. Nel caso in cui l'Amministrazione richieda un'opzione di servizio che preveda la connessione dedicata tra sede dell'Amministrazione e rete del Fornitore (e qualora questa modalità sia prevista nell'offerta tecnica del Fornitore), il termine di attivazione del servizio è di 60 (sessanta) giorni solari dalla data di ricezione dell'Ordinativo.

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

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

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

- il *project manager*;
- le modalità di svolgimento delle attività necessarie all'attivazione del servizio, ivi comprese quelle di eventuale installazione e configurazione di CPE presso la sede dell'Amministrazione, interfacciamento tra sistemi informativi dell'Amministrazione e piattaforma di erogazione del servizio del Fornitore, etc;
- il periodo previsto per test e collaudi;
- il piano temporale delle attività necessarie all'attivazione del servizio, nel rispetto dei tempi di attivazione di cui sopra.

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

11.2.8 Doppia SIM e SIM "Machine to Machine"

Il Fornitore dovrà provvedere a consegnare ed attivare la doppia SIM (rif. 8.1.2) per le utenze richieste dall'Amministrazione, entro 10 (dieci) giorni solari dalla ricezione del relativo Ordinativo.

Per quanto riguarda le SIM dati per applicazioni *machine to machine* (rif. 8.1.3), l'Amministrazione specificherà, nell'apposito Ordinativo, quale tipo di tariffazione scelga per il traffico dati.

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

11.2.9 Ulteriori servizi

Per tutti i servizi e le opzioni per le quali il presente capitolato non prevede espressamente le modalità di richiesta e attivazione, queste saranno concordate tra l'Amministrazione Aggiudicatrice ed il Fornitore. Rientrano tra tali servizi quelli che il Fornitore avrà proposto tra i servizi aggiuntivi di cui al paragrafo 7.

11.3 Accettazione delle forniture

L'accettazione della fornitura di apparati radiomobili è subordinata alla verifica della effettiva funzionalità degli stessi da parte del Responsabile Operativo dell'Amministrazione e/o degli utenti cui le apparecchiature sono indirizzate. Qualora all'interno di un Ordinativo di Fornitura vi siano degli apparati non perfettamente funzionanti, l'intera fornitura si riterrà accettata con riserva. In tal caso, il Responsabile Operativo segnalerà via fax il numero IMEI delle apparecchiature ritenute difettose, che verranno sostituite dal Fornitore senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione, entro i successivi 7 (sette) giorni solari a partire dalla data di ricezione della segnalazione.

Qualora all'atto di attivazione delle SIM alcune di esse risultino difettose, il Responsabile del Servizio darà comunicazione al Fornitore per la loro sostituzione, che dovrà aver luogo nei successivi 5 (cinque) giorni solari a partire dalla data di comunicazione, mantenendo lo stesso numero identificativo MSISDN.

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

11.4 Comunicazioni

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

12. VERIFICHE DI CONFORMITA' E COLLAUDI

12.1 Verifica di conformità e collaudo pre-stipula

L'Amministrazione Aggiudicatrice si riserva, a suo insindacabile giudizio, di sottoporre a verifica e collaudo ogni caratteristica tecnica e/o funzionalità offerta dal concorrente risultato primo nella graduatoria di merito. La stipula della Convenzione sarà in questo caso condizionata al superamento di tali verifiche e collaudi.

Per quanto riguarda in particolare la verifica di conformità e collaudo della copertura sul territorio nazionale del servizio offerta dal concorrente risultato primo in graduatoria, al cui superamento la Consip potrà condizionare la stipula della Convenzione, sono di segito descritte modalità e tempi.

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

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

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

Le località soggette a verifica saranno quindi comunicate al concorrente aggiudicatario, che dovrà consegnare all'Amministrazione Aggiudicatrice, entro e non oltre 7 (sette) giorni solari, le mappe in scala almeno 1:5.000 per i centri urbani e almeno 1:25.000 al di fuori

dei centri urbani (del tutto analoghe e coerenti a quelle già prodotte nel "Piano dettagliato della copertura"), rendendosi disponibile ad iniziare, entro i successivi 3 (tre) giorni solari, le prove di copertura, in presenza ed in contraddittorio con i tecnici designati dall'Amministrazione Aggiudicatrice.

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

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

Per le verifiche di copertura di tutti i servizi, saranno utilizzati terminali di misura concordati tra l'Amministrazione Aggiudicatrice e il Fornitore, che dovranno avere comunque caratteristiche tecniche (sensibilità di ricezione, potenza di trasmissione, guadagno d'antenna, etc.) corrispondenti/equivalenti a quelle dei terminali offerti dal Fornitore in risposta alla sezione 8.2.1.

Nell'ambito di ciascuna delle località, verrà sottoposto alle verifiche di copertura il territorio in cui il concorrente abbia dichiarato una copertura diversa da zero per almeno uno dei servizi richiesti nella predetta sezione, con un massimo di 50 Km^2 per le verifiche relative al servizio voce e videochiamata, e di 25 Km^2 per i servizi di trasmissione dati.

Le verifiche di copertura saranno condotte, per la voce, attraverso prove così caratterizzate:

- il servizio voce sarà verificato, per ciascuna località, attraverso un *drive test* che si svilupperà all'interno della zona di copertura del servizio come indicata nella mappa di copertura (e per un massimo di 50 Km^2), per una lunghezza di almeno 1,5 Km per Km^2 sottoposto a verifica, sempre che la viabilità lo consenta (in caso contrario, il drive test nel Km^2 sottoposto a verifica potrà svilupparsi su una lunghezza inferiore). La velocità di spostamento sarà compresa tra 0 e 50 Km/h.
- durante il *drive test* saranno effettuate almeno 4 misure per km. Ciascuna misura consisterà nel tentativo di instaurazione di una chiamata, e darà esito positivo (ON) in caso di corretta instaurazione e terminazione, su richiesta del terminale chiamante, dopo 30 (trenta) secondi di conversazione.

Per ciascuna località sottoposta a verifica, la verifica di copertura del servizio voce sarà considerata di esito positivo se il numero di misure con esito positivo (ON), nell'ambito di ciascun Km^2 sottoposto a verifica, sarà almeno il 70% del numero totale di misure effettuate nell'ambito dello stesso Km^2 .

Per quanto riguarda le verifiche di copertura per il servizio di video-chiamata, verranno identificate, all'interno del percorso del *drive test* previsto per la verifica di copertura del servizio voce, le eventuali zone risultanti dalla mappa di copertura come coperte per il servizio di video-chiamata. Le tratte del percorso incluse in tale copertura saranno soggette a misure del tutto analoghe a quelle previste per la voce, nell'ambito dello stesso *drive test* effettuato per il servizio voce: 4 misure per km, ove ciascuna misura consisterà nel tentativo di instaurazione di una video-chiamata. L'esito di ciascuna misura sarà positivo (ON) in caso di corretta instaurazione e terminazione della video-chiamata, su richiesta del terminale chiamante, dopo 30 (trenta) secondi di video-chiamata.

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

Le verifiche di copertura saranno condotte, per la trasmissione dati, attraverso prove così caratterizzate:

- all'interno dei percorsi stabiliti per la verifica del servizio voce, e nell'ambito di una superficie massima di 25 Km^2, si identificheranno tre punti di misura per ogni Km^2; nell'intorno di ogni punto di misura (all'interno di un raggio massimo di 5 metri) saranno effettuate 5 misure per l'UpLink, e 5 misure per il DownLink. Tali misure saranno effettuate outdoor e staticamente, considerando il trasferimento di un file di:
    - 500 kbyte sia in UpLoad, sia in DownLoad nel caso di connessione di tipo GPRS, EGPRS o UMTS con RAB fino a 128 kbit/s;
    - 1 Mbyte sia in UpLoad, sia in DownLoad nel caso di connessione di tipo UMTS con RAB a 384 kbit/s;
    - 10 Mbyte in DownLoad nel caso di connessione di tipo HSDPA, e 10 Mbyte in UpLoad nel caso di connessione di tipo HSUPA

- la scelta dei siti cui connettersi durante l'UpLoad e il DownLoad sarà effettuata congiuntamente tra l'Amministrazione Aggiudicatrice e il Fornitore;
- le suddette misure saranno ripetute in 2 diverse fasce orarie (scelte tra le tre seguenti: mattino dalle ore 10 alle ore 12, pomeriggio dalle 15 alle 17, sera dalle 18 alle 20). Per ogni punto di misura, in definitiva, saranno effettuate un totale di 10 misure per l'UpLink, e 10 misure per il DownLink;
- dalle informazioni disponibili dal terminale di misura si rileveranno direttamente o indirettamente il tipo di connessione dati effettuato (EGPRS e GPRS e relativi Coding Scheme, UMTS e relativi RAB, HSDPA e relativi schemi di modulazione) e la relativa velocità di picco nominale, come definita nella Tabella 3.

Per ciascun punto di misura, la verifica di copertura del servizio di trasmissione dati sarà superata se, sia per l'UpLink sia per il DownLink, per almeno una delle 10 misure effettuate, la trasmissione dei file di test sarà andata a buon fine, e sarà stata rilevata una velocità nominale di picco corrispondente alla più alta tra quelle dichiarate dal Fornitore in quel punto. Ne consegue che, per ciascun punto di misura, non appena una misura per l'UpLink e una per il DownLink abbiano avuto esito positivo, le misure stesse in quel punto potranno essere interrotte.
Per ciascuna località sottoposta a verifica, la verifica di copertura del servizio di trasmissione dati sarà considerata di esito positivo se, per ciascun Km^2 sottoposto a verifica, per almeno due punti di misura sarà stata superata la verifica come sopra definito.

La verifica di copertura di ciascuna località sottoposta a verifica, si considererà superata se avranno avuto esito positivo sia la verifica di copertura del servizio voce, sia la verifica di copertura del servizio di video-chiamata, sia la verifica di copertura del servizio di trasmissione dati.

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

12.2 Collaudi post-stipula

Il concorrente dovrà presentare, in risposta alla presente sezione, le specifiche prove di collaudo proposte per tutti i servizi e le forniture oggetto della Convenzione:

- I servizi di telefonia, SMS/MMS e funzioni associate di cui alla sezione § 4;
- I servizi di trasmissione dati di cui alla sezione § 5;
- I servizi di messaggistica e posta elettronica in mobilità di cui alla sezione § 6;
- Gli ulteriori servizi proposti dal Fornitore (c.d. servizi aggiuntivi), di cui alla sezione § 7;
- SIM e terminali radiomobili oggetto di fornitura e noleggio, di cui alla sezione § 8;
- Servizi di *Customer Care*, Supporto, Manutenzione e Sicurezza, di cui alla sezione § 9;
- Servizi di rendicontazione e fatturazione, di cui alla sezione §10.

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

modalità proprie di collaudo che a suo insindacabile giudizio rispondano in modo più compiuto all'esigenza di verificare il servizio finale ricevuto.

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

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

Il predetto collaudo sarà eseguito dall'Amministrazione Aggiudicatrice, in contraddittorio con il Fornitore. L'Amministrazione Aggiudicatrice comunicherà la data dei collaudi al Fornitore, con un anticipo di almeno 7 giorni solari..

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

Il Fornitore è altresì tenuto ad effettuare un collaudo per quanto riguarda l'erogazione dei servizi acquisiti dalle singole Amministrazioni contraenti, anche non in contraddittorio, dallo stesso garantito e autocertificato nel suo esito positivo, salve, in ogni caso, modifiche normative in materia.

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

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

Resta comunque ferma la facoltà dell'Amministrazione Aggiudicatrice e/o delle Amministrazioni contraenti, per quanto di rispettiva competenza, di applicare le penali previste nella successiva sezione §14, nel caso di esito negativo e/o mancato collaudo.

12.3 Verifiche di conformità nel periodo di validità dei contratti

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

In particolare, le Amministrazioni contraenti che rilevino problemi di copertura, segnaleranno il problema al Fornitore, che dovrà fornire i dettagli sullo stato attuale della copertura nella zona oggetto di segnalazione, entro 20 (venti) giorni dalla ricezione della segnalazione stessa. In particolare, il Fornitore dovrà chiarire se la zona oggetto di segnalazione risulta o meno inclusa nel territorio dichiarato come coperto nell'ambito del piano dettagliato della copertura, fornendo all'Amministrazione idonea mappa di copertura a riprova ("mappa di copertura di dettaglio", in scala almeno 1:5.000 per i centri urbani e almeno 1:25.000 al di fuori dei centri urbani). Nel caso in cui l'Amministrazione, a seguito della ricezione da parte del Fornitore del dettaglio sullo stato di copertura della zona e relativa mappa, rilevi una situazione difforme e peggiorativa rispetto a quella contenuta nella predetta documentazione del Fornitore, potrà richiedere al Fornitore verifiche di copertura relativamente alle zone oggetto di contestazione. Il Fornitore dovrà eseguire i test di copertura (analoghi a quelli di cui alla sezione 12.1), anche in contraddittorio con l'Amministrazione, e rendere disponibili, a proprie spese, i risultati dei *test* di copertura, il tutto non oltre 30 (trenta) giorni solari dalla medesima richiesta. In caso di ritardi nella consegna dei risultati di detti test, saranno applicate le penali di cui alla sezione 14. Nella stessa sezione sono indicate le penali cui sarà soggetto il Fornitore nel caso in cui i test di copertura mostrino una copertura diversa e inferiore a quella dichiarata nel richiamato Piano.

L'Amministrazione Aggiudicatrice ha facoltà di richiedere, in qualunque momento, verifiche di copertura, da svolgersi con modalità del tutto analoghe a quanto previsto nella sezione 12.1 (anche alla presenza di personale Consip, se richiesto da quest'ultima) che il Fornitore dovrà effettuare a proprie spese entro 30 (trenta) giorni solari dalla richiesta, consegnando all'Amministrazione medesima i relativi risultati. In caso di ritardi nella

consegna dei risultati saranno applicate le penali di cui alla sezione 14. Nella stessa sezione sono indicate le penali cui sarà soggetto il Fornitore nel caso in cui i test di copertura mostrino una copertura diversa e inferiore a quella dichiarata nel Piano della Copertura.

Qualora le Amministrazioni Contraenti o l'Amministrazione Aggiudicatrice a loro insindacabile giudizio ritengano che il Fornitore non rispetti i parametri di qualità previsti dalla convenzione (con riferimento sia ai parametri definiti nell'intero Capitolato Tecnico, sia agli eventuali ulteriori parametri previsti dal Fornitore nella propria Offerta Tecnica), potranno richiedere in qualsiasi momento al Fornitore di eseguire una specifica campagna di misura, con modalità di dettaglio concordate con l'Amministrazione Aggiudicatrice, e nei luoghi richiesti dall'Amministrazione Contraente o Aggiudicatrice (a seconda di quale Amministrazione richieda tale campagna di misura). La campagna di misura sarà realizzata a cura e spese del Fornitore entro 30 giorni di calendario, alla presenza e in contraddittorio con personale dell'Amministrazione, se richiesto da quest'ultma. In mancanza l'Amministrazione richiedente potrà affidare a qualificata società esterna le rilevazioni richieste addebitandone il costo al Fornitore, fatta salva l'applicazione delle penali previste.

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

13. MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

13.1 Responsabile del servizio

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

Il Responsabile del Servizio avrà l'obbligo di fornire le informazioni richieste dall'Amministrazione Aggiudicatrice, relativamente alla presa in carico e gestione delle problematiche emerse nell'ambito dell'esercizio dei Contratti di Fornitura, entro un tempo massimo fissato in n. 5 (cinque) giorni lavorativi, pena l'applicazione delle penali di cui alla sezione 14.

13.2 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 la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2005 - apposite verifiche ispettive.

I costi di tali verifiche saranno a carico del fornitore che dovrà corrisponderli direttamente all'Organismo di Ispezione nei tempi indicati nella Convenzione. La fattura, relativa al pagamento delle verifiche ispettive, sarà inviata da parte dell'Organismo di Ispezione anche alla Consip S.p.A. in copia conoscenza.

I costi a carico del Fornitore per l'esecuzione delle Verifiche Ispettive saranno pari allo 0,5% del valore degli Ordinativi di Fornitura - comprensivi oltre che dei canoni, anche di tutto il traffico e dei servizi fatturati - fino ad un importo massimo pari a 150.000 (centocinquantamila) Euro.

Per l'espletamento della suddetta attività, si farà riferimento ai livelli di servizio indicati nel presente Capitolato e nei suoi allegati (Schema delle Verifiche Ispettive), ivi inclusi

quelli eventualmente risultanti dall'offerta tecnica migliorativa, se presentata dal Fornitore aggiudicatario.

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

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

SCHEMA DELLE VERIFICHE ISPETTIVE

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
Qualità del processo di esecuzione dell'ordine	Ordinativo di Fornitura: Consegna delle SIM e degli apparati, e attivazione delle utenze	30 giorni solari. In caso di MNP, i tempi sono incrementati di 8 giorni solari, salvo progetti ad hoc. Per le attivazioni successive si veda § 11.2.1	§ 11.1	Confrontare la data dell'ordinativo di fornitura con la data del verbale di consegna/trasporto e la data di comunicazione di attivazione da parte del Fornitore	Ordinativi di fornitura, bolle di consegna, comunicazione di attivazione	Presso la P.A.	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	In caso di MNP (e fatti salvi i progetti ad hoc) tutti i tempi riportati nella colonna "modalità di valutazione" saranno incrementati di 8 gg
	Ordinativi Collegati: Successive consegnedelle SIM e degli apparati, e attivazione delle utenze	20 giorni solari per le attivazioni successive, se prevista la consegna di nuovi terminali. In caso di MNP, i tempi sono incrementati di 8 giorni solari, salvo progetti ad hoc.	§ 11.2.1	Confrontare la data dell'ordinativo di fornitura con la data del verbale di consegna/trasporto e la data di comunicazione di attivazione da parte del Fornitore	Ordinativi di fornitura, bolle di consegna, comunicazione di attivazione	Presso la P.A.	Conformità: T < 20 gg; Conforme con osservazioni: T = 20 gg; Non Conformità Lieve: 20 < T ≤ 22 gg; Non Conformità Importante: 22 < T ≤ 30; Non Conformità Grave (off): T > 30 gg;	SI	In caso di MNP (e fatti salvi i progetti ad hoc) tutti i tempi riportati nella colonna "modalità di valutazione" saranno incrementati di 8 gg

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
	Ordinativi Collegati: Successive consegne delle SIM e attivazione delle utenze	10 giorni solari in caso di richiesta di nuove numerazioni, senza terminali	§ 11.2.1	Confrontare la data dell'ordinativo di fornitura con la data del verbale di consegna/trasporto e la data di comunicazione di attivazione da parte del Fornitore	Ordinativi di fornitura, bolle di consegna, comunicazione di attivazione	Presso la P.A.	Conformità: T < 10 gg; Conforme con osservazioni: T = 10 gg; Non Conformità Lieve: 10 < T ≤ 11; Non Conformità Importante: 11 < T ≤ 15; Non Conformità Grave (off): T > 15 gg;	SI	
	Attivazione del "dual billing"	5 giorni solari dalla richiesta inviata via fax ovvero 2 giorni se la richiesta è inviata via web	§ 11.2.3	Confrontare data della richiesta inviata via fax (o via web) e data della comunicazione del Fornitore di attivazione del servizio	Modulo di richiesta del servizio Dual Billing-comunicazione del Fornitore	Presso la P.A.	Conformità: T < 5 gg Conforme con osservazioni: T = 5 gg Non Conformità Lieve: 5 gg <T ≤ 7 gg Non Conformità Importante: 7 gg <T ≤ 10 gg Non Conformità Grave (off): T > 10 gg	SI	I tempi riportati nella colonna "modalità di valutazione" si riferiscono alle richieste via fax. In caso di richieste via web, i tali tempi verrano tutti ridotti di 3 gg

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
Qualità del prodotto fornito	Accettazione delle forniture di apparati radiomobili	Corrispondenza tra l'apparato consegnato e quello ordinato; funzionalità degli apparati consegnati	§ 11.3	confronto tra prodotto consegnato e prodotto ordinato	ordinativo di fornitura, eventuale fax di segnalazione delle apparecchiature difettose	Presso la P.A.	Conformità: prodotti conformi all' ordine Non Conformità Grave: prodotti non conformi all' ordine	no	

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
Qualità del servizio di customer care del fornitore	Tempo di attesa netto per il servizio di customer care telefonico	Tempo di attesa previsto. Tale misura, espressa in secondi, si riferisce alla effettiva presa in carico del problema da parte dell' operatore (e non da un sistema automatico tipo IVR). Sarà calcolato come il valore massimo del tempo incorso tra l'ingresso della chiamata e la risposta da parte dell'operatore, al netto dell'eventuale tempo di navigazione dell'IVR. La soglia massima è di 30 sec, salvo diversamente offerto dal concorrente	§9.1.2	campagna di 100 chiamate effettuate in un arco temporale di 7 giorni solari	campagna di 100 chiamate effettuate in un arco temporale di 7 giorni solari	n.a.	Conformità : T<= Vp per oltre 95% dei casi Conformità con osservazioni: T<= Vp per il 95% dei casi Non Conformità lieve: T<=Vp tra il 90% e il 94% dei casi Non Conformità importante: T<= Vp tra 85% e 89% dei casi Non Conformità grave: T <= Vp per meno del 85% dei casi.	SI	Soggetto ad Offerta Migliorativa
	Tempo di risposta alle richieste via fax e/o e-mail	2 ore tra la ricezione della richiesta e l'invio della risposta al recapito indicato dall'utente	§ 9.1.2	Confronto tra orari della richiesta e della risposta	fax/documentazione automatica	Presso la P.A.	Confome: T<=2 ore Non conforme: T>2 ore	SI	

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
Qualità dei servizi integrativi di gestione	Fatturazione	Verificare la conformità della fatturazione in termini di correttezza: - degli importi fatturati rispetto ai prezzi definiti nell'offerta tecnica; - dei prodotti/servizi fatturati (in termini di quantità) rispetto a quelli consegnati/erogati	§10	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.	Conformità: correttezza nella fatturazione; Non conformità Grave: non correttezza nella fatturazione	SI	
	Applicazione Penali	verificare l'applicazione di eventuali penali da parte della PA	§ 14	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.	NA	no	

Macro categoria	Oggetto del monitoraggio	Livello di servizio previsto in capitolato	Riferimenti Capitolato	Modalità di riscontro	Documenti di registrazione	Luogo delle ispezioni	Modalità di valutazione	Presenza penale	Note
Qualità dei servizi di assistenza tecnica e post vendita	Manutenzione delle SIM	Consegna delle nuove SIM all'indirizzo dell'Amministrazione entro 4 giorni solari, esclusi domeniche e festivi (ovvero entro il valore V dichiarato dal concorrente in sede di offerta) dalla richieste di sostituzione da parte dell'Amministrazione	§ 9.3.1	confronto tra la data della richiesta di sostituzione della SIM, e data di consegna alla P.A. della SIM sostitutiva	Richiesta di sostituzione della SIM; vebale/bolla di consegna	Presso la P.A.	Conformità: T < 4 gg Conforme con osservazioni: T = 4 gg Non Conformità Lieve: 4 gg <T ≤ 6 gg Non Conformità Importante: 6 gg <T ≤ 8 gg Non Conformità Grave (off): T > 8 gg	SI	In caso di offerta di un valore V migliorativo, i tempi previsti nella colonna "modalità di valutazione" saranno ridotti di (4-V) giorni
	Manutenzione degli apparati	Consegna degli apparecchi sostitutivi all'indirizzo dell'Amministrazione entro 7 giorni solari, elclusi domeniche e festivi (ovvero entro il valore V dichiarato dal concorrente in sede di offerta) dalla richieste di sostituzione da parte dell'Amministrazione	§ 9.3.1	confronto tra la data della richiesta di sostituzione del terminale, e data di consegna alla P.A. dell terminale sostitutivo	Richiesta di sostituzione del terminale; vebale/bolla di consegna	Presso la P.A.	Conformità: T < 7 gg Conforme con osservazioni: T = 7 gg Non Conformità Lieve: 7 gg <T ≤ 9 gg Non Conformità Importante: 9 gg <T ≤ 15 gg Non Conformità Grave (off): T > 15 gg	SI	In caso di offerta di un valore V migliorativo, i tempi previsti nella colonna "modalità di valutazione" saranno ridotti di (7-V) giorni

14. PENALI

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

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

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

ID	PARAMETRO	TERMINE PER L'ADEMPIMENTO PREVISTO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE	VALORE DELLA PENALE	SOGGETTO CHE APPLICA LA PENALE	RIFERIMENTI CAPITOLATO
1	Tempi di realizzazione dei servizi temporanei di rete	Valore T dichiarato dal Fornitore in sede di offerta tecnica	Euro 500,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 3.5
2	Tempi di realizzazione delle coperture ad hoc	Valore T dichiarato dal Fornitore in sede di offerta tecnica	Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 3.5
3	Sospensione dei servizi in roaming internazionale nelle nazioni coperte dai dichiarati accordi di roaming internazionale		Euro 5,00 al giorno e per ogni utenza dell'Amministrazione soggetta a disservizio, con un minimo di Euro 50,00 al giorno	Amministrazione Contraente	§ 3.6
4	Percentuale di accessibilità al servizio voce	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta	Euro 3,00 al giorno per ogni utenza dell'Amministrazione, a partire dal giorno	Amministrazione Contraente	§ 4.6

		Tecnica	in cui si è verificata una percentuale di accessibilità al servizio inferiore al valore dichiarato dal Fornitore, con un minimo di Euro 10,00 al giorno, fino alla data di ripristino del valore dichiarato		
5	Percentuale di mantenimento della connessione voce	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 3,00 al giorno per ogni utenza dell'Amministrazione , a partire dal giorno in cui si è verificata una percentuale di mantenimento della connessione voce inferiore al valore dichiarato dal Fornitore, con un minimo di Euro 10,00 al giorno, fino alla data di ripristino del valore dichiarato	Amministrazione Contraente	§ 4.6
6	Call set-up time	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 3,00 al giorno per ogni utenza dell'Amministrazione , a partire dal giorno in cui si è verificato un call set-up time superiore al valore dichiarato dal Fornitore, con un minimo di Euro 10,00 al giorno, fino alla data di ripristino del valore dichiarato	Amministrazione Contraente	§ 4.6
7	Percentuale di Consegna SMS	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 3,00 al giorno per ogni utenza dell'Amministrazione , a partire dal giorno in cui si è verificata una percentuale di consegna SMS inferiore al valore dichiarato dal Fornitore, con un minimo di Euro 10,00 al giorno, fino alla data di ripristino del valore dichiarato	Amministrazione Contraente	§ 4.6
8	Percentuale di accessibilità al servizio voce	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 200,00 al giorno, a partire dal giorno in cui si è verificata una percentuale di accessibilità al	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 4.6

			servizio inferiore al valore dichiarato dal Fornitore, fino alla data di ripristino del valore dichiarato		
9	Percentuale di mantenimento della connessione voce	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 200,00 al giorno, a partire dal giorno in cui si è verificata una percentuale di mantenimento della connessione voce inferiore al valore dichiarato dal Fornitore, fino alla data di ripristino del valore dichiarato	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 4.6
10	Call set-up time	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 200,00 al giorno, a partire dal giorno in cui si è verificato un call set-up time superiore al valore dichiarato dal Fornitore, fino alla data di ripristino del valore dichiarato	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 4.6
11	Percentuale di Consegna SMS	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 200,00 al giorno, a partire dal giorno in cui si è verificata una percentuale di consegna SMS inferiore al valore dichiarato dal Fornitore, fino alla data di ripristino del valore dichiarato	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 4.6
12	Disponibilità del servizio di Accesso alla LAN/Intranet tramite Internet	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 30,00 per ogni punto decimale (0,1 %) di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Amministrazione Contraente	§ 5.3
13	Disponibilità del servizio di Accesso alla LAN/Intranet tramite connessione dedicata	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 30,00 per ogni punto decimale (0,1 %) di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Amministrazione Contraente	§ 5.3
14	Qualità del servizio dati	Valori di trhroughput medi effettivi indicati	Per ogni campagna di musura richieta dall'Amministrazione	Amministrazione Aggiudicatr	§ 5.4

		dal Fornitore in risposta al paragrafo 5.4	aggiudicatrice, che rilevi valori peggiorativi rispetto a quelli indicati dal Fornitore in Offerta Tecnica, sarà applicata una penale pari a Euro 5.000,00	ice	
15	Qualità dei servizi di messaggistica SMS di base – Tempo massimo di consegna degli SMS ai destinatari	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 50,00 al giorno, fino alla data di ripristino del valore dichiarato	Amministrazione Contraente	§ 6.1.1
16	Qualità dei servizi di messaggistica SMS di base - Disponibilità del servizio di invio SMS di base	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 30,00 per ogni punto decimale (0,1%) di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Amministrazione Contraente	§ 6.1.1
17	Qualità dei servizi di messaggistica SMS avanzati - Tempo massimo di consegna degli SMS ai destinatari	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 50,00 al giorno, fino alla data di ripristino del valore dichiarato	Amministrazione Contraente	§ 6.1.2
18	Qualità dei servizi di messaggistica SMS avanzati - Disponibilità del servizio di invio SMS di base	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 30,00 per ogni punto decimale (0,1%) di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Amministrazione Contraente	§ 6.1.2
19	Qualità dei servizi di "push e-mail" - Architettura 1 - Tempo Medio di consegna (delivery) dei messaggi	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 3,00 al giorno, fino alla data di ripristino del valore dichiarato, per ogni utenza dell'Amministrazione con attivo il servizio	Amministrazione Contraente	§ 6.2.2
20	Qualità dei servizi di "push e-mail" - Architettura 1 - Percentuale di messaggi	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 30,00 per ogni punto decimale (0,1%) di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore	Amministrazione Contraente	§ 6.2.2

	correttamente scambiati tra terminale e mail server		V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica		
21	Qualità dei servizi di "push e-mail" - Architettura 2 - Tempo Medio di consegna (delivery) dei messaggi	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 3,00 al giorno, fino alla data di ripristino del valore dichiarato, per ogni utenza dell'Amministrazione con attivo il servizio	Amministrazione Contraente	§ 6.2.2
22	Qualità dei servizi di "push e-mail" - Architettura 2 - Percentuale di messaggi correttamente scambiati tra terminale e mail server	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 3,00 al giorno, fino alla data di ripristino del valore dichiarato, per ogni utenza dell'Amministrazione con attivo il servizio	Amministrazione Contraente	§ 6.2.2
23	Qualità dei servizi di "push e-mail" - Architettura 2 - Percentuale di disponibilità del servizio nell'arco di ogni anno solare	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 30,00 per ogni punto decimale (0,1 %) di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Amministrazione Contraente	§ 6.2.2
24	Customer Care e Contact Center per le Amministrazioni - Tempo di risposta dell'operatore "preferenziale"	Valore T dichiarato dal Fornitore in sede di offerta tecnica	Euro 50,00 per ogni giorno in cui non venga rispettato il tempo T dichiarato	Amministrazione Contraente	§ 9.1.1
25	Qualità dei servizi di Customer Care - Tempo di attesa netto per il servizio telefonico di Customer Care nel 95% dei casi	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 10,00 per ogni secondo di aumento rispetto al valore dichiarato, con un massimo di euro 500,00 e per ciascuna campagna di misura.	Amministrazione Contraente	§ 9.1.2
26	Qualità dei servizi di Customer Care - Tempo di attesa netto per il servizio telefonico di Customer Care	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 100,00 per ogni secondo di aumento rispetto al valore dichiarato, con un massimo di euro 6000,00 e per ciascuna campagna di	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 9.1.2

	nel 95% dei casi		misura.		
27	Qualità dei servizi di Customer Care - Tempo di risposta alle richieste via fax e/o e-mail (ad eccezione delle "richieste di supporto tecnico")	2 ore	Euro 10,00 per ogni ora di ritardo e per ogni risposta fornita oltre il tempo indicato nel § 9.1.2	Amministrazione Contraente	§ 9.1.2
28	Qualità dei servizi di Customer Care - Richieste di supporto tecnico - Tempi di risposta per utenze "Standard"	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 5,00 per ogni ora di ritardo (calcolata nella specifica fascia di erogazione) rispetto al valore V dichiarato dal Fornitore e per ogni supporto tecnico fornito oltre il tempo V	Amministrazione Contraente	§ 9.1.2
29	Qualità dei servizi di Customer Care - Richieste di supporto tecnico - Tempi di risposta per utenze "Prioritarie"	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 10,00 per ogni ora di ritardo (calcolata nella specifica fascia di erogazione) rispetto al valore V dichiarato dal Fornitore e per ogni supporto tecnico fornito oltre il tempo V	Amministrazione Contraente	§ 9.1.2
30	Qualità dei servizi di Customer Care - Richieste di supporto tecnico - Tempi di risposta indipendenti dalla tipologia d'utenza	Valore V dichiarato dal Fornitore degli indicatori presenti nella Tabella 16	Euro 10,00 per ogni ora di ritardo (calcolata nella specifica fascia di erogazione) rispetto al valore V dichiarato dal Fornitore e per ogni supporto tecnico fornito oltre il tempo V	Amministrazione Contraente	§ 9.1.2
31	Tempo di rilascio dell'applicazione *web* per il supporto gestionale e amministrativo	30 giorni dalla data di attivazione della convenzione	Euro 500,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 9.2
32	Tempo di invio delle credenziali di accesso all'applicazione web per il supporto gestionale e	2 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 50,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 9.2

	amministrativo				
33	Disponibilità dell'applicazione web per il supporto gestionale e amministrativo	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 50,00 per ogni punto decimale (0,1%) di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Amministrazione Contraente	§ 9.2
34	Disservizi, guasti, malfunzionamenti - Tempi di presa in carico per utenze "Standard"	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 5,00 per ogni ora di ritardo (calcolata nella specifica fascia di erogazione) rispetto al valore V dichiarato dal Fornitore e per ogni presa in carico fornita oltre il tempo V	Amministrazione Contraente	§ 9.3
35	Disservizi, guasti, malfunzionamenti - Tempi di presa in carico per utenze "Prioritarie"	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 10,00 per ogni ora di ritardo (calcolata nella specifica fascia di erogazione) rispetto al valore V dichiarato dal Fornitore e per ogni presa in carico fornita oltre il tempo V	Amministrazione Contraente	§ 9.3
36	Disservizi, guasti, malfunzionamenti - Tempi di presa in carico indipendenti dalla tipologia d'utenza	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 10,00 per ogni ora di ritardo (calcolata nella specifica fascia di erogazione) rispetto al valore V dichiarato dal Fornitore e per ogni presa in carico fornita oltre il tempo V	Amministrazione Contraente	§ 9.3
37	Disservizi, guasti, malfunzionamenti - Tempi di risoluzione per utenze "Standard"	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 10,00 per ogni ora di ritardo (calcolata nella specifica fascia di erogazione) rispetto al valore V dichiarato dal Fornitore e per ogni disservizio risolto oltre il tempo V	Amministrazione Contraente	§ 9.3
38	Disservizi, guasti, malfunzionamenti - Tempi di risoluzione per utenze	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 20,00 per ogni ora di ritardo (calcolata nella specifica fascia di erogazione) rispetto al valore V dichiarato	Amministrazione Contraente	§ 9.3

	"Prioritarie"		dal Fornitore e per ogni disservizio risolto oltre il tempo V		
39	Disservizi, guasti, malfunzionamenti - Tempi di risoluzione indipendenti dalla tipologia d'utenza	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 20,00 per ogni ora di ritardo (calcolata nella specifica fascia di erogazione) rispetto al valore V dichiarato dal Fornitore e per ogni disservizio risolto oltre il tempo V	Amministrazione Contraente	§ 9.3
40	Manutenzione degli apparati e delle SIM - Tempo di consegna degli apparecchi riparati/sostituiti	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 20,00 per ogni giorno di ritardo rispetto al valore V dichiarato dal Fornitore e per ciascun terminale riparato/sostitutivo consegnato in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 9.3.1
41	Manutenzione degli apparati e delle SIM - Tempo di consegna della SIM sostitutiva	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 20,00 per ogni giorno di ritardo rispetto al valore V dichiarato dal Fornitore e per ciascuna SIM sostitutiva consegnata in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 9.3.1
42	Assistenza in caso di furto/smarrimento di terminali e SIM - Consegna del terminale sostitutivo	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 20,00 per ogni giorno di ritardo rispetto al valore V dichiarato dal Fornitore e per ciascun terminale riparato/sostitutivo consegnato in ritardo,	Amministrazione Contraente	§ 9.3.2
43	Assistenza in caso di furto/smarrimento di terminali e SIM - Consegna della SIM sostitutiva	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 20,00 per ogni giorno di ritardo rispetto al valore V dichiarato dal Fornitore e per ciascuna SIM sostitutiva consegnata in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 9.3.2
44	Servizio di "push e-mail" con architettura descritta al punto 1 del paragrafo 6.2.2 - tempo di assistenza "on	4 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo rispetto al valore V dichiarato dal Fornitore	Amministrazione Contraente	§ 9.3.3

	site"				
45	Servizio di "push e-mail" con architettura descritta al punto 1 del paragrafo 6.2.2 -Tempo di attivazione del servizio di "push e-mail" per Amministrazione che abbia già in esercizio il medesimo prodotto di "push e-mail" offerto dal Concorrente e il servizio sia erogato da un fornitore non coincidente con il Concorrente	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 5,00 per ogni giorno di ritardo e per ogni utenza soggetta a ritardata attivazione del servizio	Amministrazione Contraente	§ 9.3.3
46	Servizio di "push e-mail" con architettura descritta al punto 1 del paragrafo 6.2.2 -Tempo di attivazione del servizio "push e-mail" per Amministrazione che abbia già in esercizio il medesimo prodotto di "push e-mail" offerto dal Concorrente e il servizio erogato da un fornitore coincidente con il Concorrente, al di fuori della presente Convenzione	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 5,00 per ogni giorno di ritardo e per ogni utenza soggetta a ritardata attivazione del servizio	Amministrazione Contraente	§ 9.3.3
47	Parametri di Qualità per Servizio di Manutenzione e Assistenza Push Mail – livello standard - Tempo di risposta a richieste di	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 10,00 per ogni ora di ritardo (calcolata nella specifica fascia di erogazione) rispetto al valore V dichiarato dal Fornitore e per ogni supporto tecnico fornito oltre il tempo	Amministrazione Contraente	§ 9.3.3

	supporto tecnico		V		
48	Parametri di Qualità per Servizio di Manutenzione e Assistenza Push Mail – livello standard - Tempo di presa in carico	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 10,00 per ogni ora di ritardo (calcolata nella specifica fascia di erogazione) rispetto al valore V dichiarato dal Fornitore e per ogni presa in carico fornita oltre il tempo V	Amministrazione Contraente	§ 9.3.3
49	Parametri di Qualità per Servizio di Manutenzione e Assistenza Push Mail – livello standard - Tempo di ripristino del disservizio	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 20,00 per ogni ora di ritardo (calcolata nella specifica fascia di erogazione) rispetto al valore V dichiarato dal Fornitore e per ogni disservizio risolto oltre il tempo V	Amministrazione Contraente	§ 9.3.3
50	Parametri di Qualità per Servizio di Manutenzione e Assistenza Push Mail – livello standard - Tempo di intervento su chiamata per gestione	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 10,00 per ogni ora di ritardo (calcolata nella specifica fascia di erogazione) rispetto al valore V dichiarato dal Fornitore e per ogni intervento prestato oltre il tempo V	Amministrazione Contraente	§ 9.3.3
51	Parametri di Qualità per Servizio di Manutenzione e Assistenza Push Mail – livello standard - Percentuale di disponibilità del servizio, nell'arco di ogni anno solare	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 30,00 per ogni punto decimale di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica, con un massimo di Euro 1500,00	Amministrazione Contraente	§ 9.3.3
52	Parametri di Qualità per Servizio di Manutenzione e Assistenza Push Mail – livello premium - Tempo di risposta a richieste di supporto	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 20,00 per ogni ora di ritardo (calcolata nella specifica fascia di erogazione) rispetto al valore V dichiarato dal Fornitore e per ogni supporto tecnico fornito oltre il tempo V	Amministrazione Contraente	§ 9.3.3

	tecnico				
53	Parametri di Qualità per Servizio di Manutenzione e Assistenza Push Mail – livello premium - Tempo di presa in carico	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 20,00 per ogni ora di ritardo (calcolata nella specifica fascia di erogazione) rispetto al valore V dichiarato dal Fornitore e per ogni presa in carico fornita oltre il tempo V	Amministrazione Contraente	§ 9.3.3
54	Parametri di Qualità per Servizio di Manutenzione e Assistenza Push Mail – livello premium - Tempo di ripristino del disservizio	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 40,00 per ogni ora di ritardo (calcolata nella specifica fascia di erogazione) rispetto al valore V dichiarato dal Fornitore e per ogni disservizio risolto oltre il tempo V	Amministrazione Contraente	§ 9.3.3
55	Parametri di Qualità per Servizio di Manutenzione e Assistenza Push Mail – livello premium - Tempo di intervento su chiamata per gestione	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 20,00 per ogni ora di ritardo (calcolata nella specifica fascia di erogazione) rispetto al valore V dichiarato dal Fornitore e per ogni intervento prestato oltre il tempo V	Amministrazione Contraente	§ 9.3.3
56	Parametri di Qualità per Servizio di Manutenzione e Assistenza Push Mail – livello premium - Percentuale di disponibilità del servizio, nell'arco di ogni anno solare	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 50,00 per ogni punto decimale (0,1%) di scostamento tra il valore percentuale misurato ed il valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Amministrazione Contraente	§ 9.3.3
57	Risposta scritta del Referente del Fornitore alla segnalazione di problema irrisolto	7 giorni dal ricevimento della segnalazione del problema	Per ciascuna risposta scritta inviata in ritardo, Euro 100,00 per un ritardo superiore ai 5 giorni (oltre il limite dei 7 giorni); Euro 300,00 se il ritardo supera i 30 giorni	Amministrazione Contraente	§ 9.5
58	Errata fatturazione		Euro 100,00 per singola fattura errata	Amministrazione	§ 10.1

				Contraente	
59	Invio dei Flussi DataMart all'Amministrazione Aggiudicatrice	15 di ogni mese	Euro 300,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 10.3
60	Fatturazione e rendicontazione - Ritardo di fatturazione	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 10,00 per ogni giorno di ritardo e per ciascuna fattura inviata in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 10.4
61	Fatturazione e rendicontazione - Tempo di gestione dei reclami sulla fatturazione	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo e per ciascun reclamo sulla fatturazione gestito in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 10.4
62	Fatturazione e rendicontazione - Percentuale massima di record scartati dal Sistema Data Mart, per ciascuna tipologia di flusso e per ciascun mese di riferimento	10%	Euro 120,00 per ogni punto percentuale eccedente la soglia del 10% e per ciascuna tipologia di flusso e per ciascun mese di riferimento	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 10.4
63	Ritardato o mancato invio della comunicazione di riscontro all'ordinativo ricevuto	2 giorni lavorativi	Euro 30,00 per ogni giorno di ritardo, con un massimo di Euro 300,00, per ciascuna ritardata o mancata informazione	Amministrazione Contraente	§ 11
64	Ritardato o mancato invio della comunicazione di avvenuta attivazione dei servizi/ esecuzione delle attività richieste	24 ore	Euro 30,00 per ogni giorno di ritardo, con un massimo di Euro 300,00, per ciascuna ritardata o mancata comunicazione	Amministrazione Contraente	§ 11
65	Ordinativo di Fornitura di Prima Attivazione - Tempo di consegna delle SIM, di attivazione delle utenze (o migrazione in	30 giorni dalla data di ricezione dell'Odinativo di Fornitura di Prima Attivazione	Euro 5,00 per ogni giorno di ritardo nel concludere anche solo una delle attività previste nel paragrafo 11.1, e per ogni utenza soggetta al disservizio	Amministrazione Contraente	§ 11.1

	convenzione di utenze già attive con lo stesso fornitore) e di consegna degli eventuali terminali radiomobili - casi in cui non sia richiesta la MNP				
66	Ordinativo di Fornitura di Prima Attivazione - Tempo di consegna delle SIM, di attivazione delle utenze e di consegna degli eventuali terminali radiomobili - casi in cui sia richiesta la MNP	38 giorni dalla data di ricezione dell'Odinativo di Fornitura di Prima Attivazione	Euro 5,00 per ogni giorno di ritardo nel concludere anche solo una delle attività previste nel paragrafo 11.1, e per ogni utenza soggetta al disservizio	Amministrazione Contraente	§ 11.1
67	Ordinativo di Fornitura collegati - Tempo di attivazione delle utenze - caso nuove utenze - senza consegna di terminali radiomobili	10 giorni dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura	Euro 5,00 per ogni giorno di ritardo nel concludere anche solo una delle attività previste nel paragrafo 11.2.1, e per ogni utenza soggetta al disservizio	Amministrazione Contraente	§ 11.2.1
68	Ordinativo di Fornitura collegati - Tempo di attivazione delle utenze - caso nuove utenze (o migrazione in convenzione di utenze già attive con lo stesso fornitore) - con consegna di terminali radiomobili, senza MNP	20 giorni dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura	Euro 5,00 per ogni giorno di ritardo nel concludere anche solo una delle attività previste nel paragrafo 11.2.1, e per ogni utenza soggetta al disservizio	Amministrazione Contraente	§ 11.2.1
69	Ordinativo di Fornitura collegati - Tempo di	28 giorni dalla ricezione dell'Ordinativo di	Euro 5,00 per ogni giorno di ritardo nel concludere anche solo una delle	Amministrazione Contraente	§ 11.2.1

	attivazione delle utenze - caso di utenze già attive con un operatore diverso dallo stesso Fornitore ed intestate all'Amministrazione (MNP)	Fornitura	attività previste nel paragrafo 11.2.1 e per ogni utenza soggetta al disservizio		
70	Ordinativo di Fornitura collegati - Tempo di attivazione delle utenze associate a SIM del Fornitore custodite del Responsabile Operativo dell'Amministrazione - caso di richiesta via fax	5 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 5,00 per ogni giorno di ritardo e per ogni utenza soggetta al disservizio	Amministrazione Contraente	§ 11.2.1
71	Ordinativo di Fornitura collegati - Tempo di attivazione delle utenze associate a SIM del Fornitore custodite del Responsabile Operativo dell'Amministrazione - caso di richiesta via web	2 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 5,00 per ogni giorno di ritardo e per ogni utenza soggetta al disservizio	Amministrazione Contraente	§ 11.2.1
72	Tempo di consegna dell'apparato (successivamente alla richiesta di attivazione dell'utenza)	20 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 5,00 per ogni giorno di ritardo e per ogni apparato oggetto di ritardata consegna	Amministrazione Contraente	§ 11.2.2
73	Tempo di attivazione del servizio di dual billing - richiesta via fax	5 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 15,00 per ogni giorno di ritardo e per ogni utenza attivata in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 11.2.3
74	Tempo di attivazione del servizio di dual billing - richiesta via	48 ore dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 15,00 per ogni giorno di ritardo e per ogni utenza attivata in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 11.2.3

	web				
75	Tempo di variazione dei profili di abilitazione - richiesta via fax	5 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 15,00 per ogni giorno di ritardo e per ogni utenza soggetta alla variazione di profilo attivata in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 11.2.4
76	Tempo di variazione dei profili di abilitazione - richiesta via web	48 ore dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 15,00 per ogni giorno di ritardo e per ogni utenza soggetta alla variazione di profilo attivata in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 11.2.4
77	Tempo di attivazione del servizio di accesso alla LAN/Intranet via Internet	45 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 11.2.5
78	Tempo di attivazione del servizio di accesso diretto alla LAN/Intranet mediante connessione dedicata	60 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 11.2.5
79	Tempo di attivazione/ disattivazione casella di posta elettronica - richiesta via fax	5 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 3,00 per ogni giorno di ritardo e per ogni casella di posta elettronica attivata/disattivata in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 11.2.6
80	Tempo di attivazione/ disattivazione casella di posta elettronica - richiesta via web	48 ore dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 3,00 per ogni giorno di ritardo e per ogni casella di posta elettronica attivata/disattivata in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 11.2.6
81	Tempo di attivazione del servizio di "push e-mail" con sw sul server dell'Amministrazione	45 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 5,00 per ogni giorno di ritardo e per ogni utenza soggetta a ritardata attivazione del servizio	Amministrazione Contraente	§ 11.2.6
82	Tempo di attivazione del servizio di "push e-mail" senza sw sul server dell'Amministra	30 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 5,00 per ogni giorno di ritardo e per ogni utenza soggetta a ritardata attivazione del	Amministrazione Contraente	§ 11.2.6

	zione		servizio		
83	Tempo di attivazione di ulteriori utenze, nel caso di Ammnistrazione che ha già installato il sw di "push e-mail" sul proprio server di posta elettronica	15 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 5,00 per ogni giorno di ritardo e per ogni utenza soggetta a ritardata attivazione del servizio	Amministrazione Contraente	§ 11.2.6
84	Tempo di attivazione del servizio di messaggistica sms di base dalla data dell'ordine di un pacchetto di traffico	10 giorni dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura	Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 11.2.7
85	Tempo di attivazione del servizio di messaggistica avanzata via sms senza collegamento diretto	45 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 11.2.7
86	Tempo di attivazione del servizio di messaggistica avanzata via sms con collegamento diretto	60 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Contraente	§ 11.2.7
87	Tempo di consegna e di attivazione della doppia SIM	10 giorni dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura	Euro 5,00 per ogni giorno di ritardo e per ogni doppia SIM consegnata in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 11.2.8
88	Tempo di consegna e di attivazione SIM Machine-to-Machine	10 giorni dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura	Euro 5,00 per ogni giorno di ritardo e per ogni SIM Machine-to-Machine consegnata in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 11.2.8
89	Tempo di sostituzione dell'apparato difettoso alla consegna	7 giorni dal ricevimento della segnalazione del problema	Euro 10,00 per ogni giorno di ritardo e per ogni apparato difettoso sostituito in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 11.3
90	Tempo di sostituzione SIM difettosa alla	5 giorni dalla richiesta dell'Amministrazi	Euro 10,00 per ogni giorno di ritardo e per ogni SIM difettosa	Amministrazione	§ 11.3

	consegna	one	sostituita in ritardo	Contraente	
91	Tempo di consegna all'Amministrazione Aggiudicatrice delle specifiche definitive di collaudo	15 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 500,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 12.2
92	Ritardo nell' esecuzione dei collaudi post-stipula	Data comunicata dall'Amministrazione Aggiudicatrice	Euro 1000,00 per ogni giorno di ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 12.2
93	Esito negativo dei collaudi post-stipula	In caso di esito negativo del collaudo, 15 giorni di tempo per effettuare un nuovo collaudo che abbia esito positivo	Euro 500,00 per ogni giorno di ritardo nell'effettuare un nuovo collaudo che abbia esito positivo, dopo il quindicesimo giorno dalla ricezione della comunicazione di mancata accettazione del collaudo da parte dell'Amministrazione Aggiudicatrice	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 12.2
94	Esito negativo dei collaudi	In caso di esito negativo del collaudo, 15 giorni di tempo per effettuare un nuovo collaudo che abbia esito positivo	Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo nell'effettuare un nuovo collaudo che abbia esito positivo, dopo il quindicesimo giorno dalla ricezione della comunicazione di mancata accettazione del collaudo da parte dell'Amministrazione Contraente	Amministrazione Contraente	§ 12.2
95	Tempo di risposta alle segnalazioni sulla copertura, con consegna del dettaglio della copertura stessa e delle relative mappe	20 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo e per ogni risposta/consegna di dettaglio della copertura e delle relative mappe effettuata in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 12.3
96	Espletamento delle campagne di misura della copertura e consegna all'Amministrazione dei relativi	30 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo e per ogni campagna di misura effettuata in ritardo	Amministrazione Contraente	§ 12.3

	risultati				
97	Esito dei test di copertura	Coerenza tra risultati dei test e copertura dichiarata nel Piano di Copertura	Nel caso in cui l'esito dei test di copertura mostri una copertura diversa ed inferiore a quanto riportato nel Piano sarà applicata una penale di Euro 200 per utenza, con un minimo di euro 1000,00.	Amministrazione Contraente	§ 12.3
98	Espletamento dei test di coepertura e consegna all'Amministrazione Aggiudicatrice dei relativi risultati	30 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 500,00 per ogni giorno di ritardo nella consegna dei risultati dei test, per ciascuna verifica richiesta dall'Amministrazione	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 12.3
99	Esito dei test di copertura	Coerenza tra risultati dei test e copertura dichiarata nel Piano di Copertura	Nel caso in cui l'esito dei test di copertura mostri una copertura diversa ed inferiore a quanto riportato nel Piano sarà applicata una penale di Euro 200 al giorno, fino alla data in cui un nuovo test di copertura dimostri la conformità a quella del Piano	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 12.3
100	Risposta scritta del Responsabile del Servizio alle richieste dell'Amministrazione Aggiudicatrice	5 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 50,00 per ogni giorno di ritardo e per ciascuna risposta scritta inviata in ritardo	Amministrazione Aggiudicatrice	§ 13.1

15. VALUTAZIONE DELLE OFFERTE

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

	Punteggio
Offerta Tecnica	30
Offerta Economica	70

15.1 Offerta tecnica

La valutazione dell'Offerta Tecnica sarà effettuata assegnando, a ciascuna sua parte, dei punteggi parziali variabili tra zero e i punteggi massimi indicati in Tabella 30, con i criteri indicati nella stessa tebella. I valori in grassetto nella seconda colonna sono relativi al punteggio massimo delle sezioni del capitolato valutate, mentre i valori nella terza colonna indicano i sotto-punteggi massimi relativi alla stessa sezione.

Tabella 30

Descrizione	Punteggio massimo	
Riepilogo dei dati di copertura (sez. 3.4)	**3,8**	
- valutazione della Tabella 4, secondo le formule riportate nel seguito, e con i sotto-punteggi massimi della Tabella 31		3,8
Servizi temporanei di rete e coperture ad hoc (sez. 3.5)	**0,3**	

- valutazione delle soluzioni tecniche offerte, in ragione dell' ampiezza e significatività degli scenari tipici di utilizzo (ad esempio: calamità, manifestazioni, convegni, copertura interna di edifici, etc.). Si valuteranno inoltre, per ciascuno dei diversi scenari descritti, l'efficacia delle modalità di gestione e delle caratteristiche del servizio, in risposta alle peculiarità di ogni scenario (ad esempio: estensione, localizzazione, durata della copertura, condizioni di emergenza): 100% del punteggio massimo per soluzioni tecniche ottime; 75% del punteggio massimo per soluzioni tecniche buone; 50% del punteggio massimo per soluzioni tecniche discrete; 25% del punteggio massimo per soluzioni tecniche modeste; 0, in assenza di soluzioni tecniche efficaci. In quest'ultimo caso, sarà attribuito un punteggio nullo (zero) all'intera sezione 3.5		0,1
- valutazione dell' impatto dei vincoli stabiliti dal solo concorrente (e non quindi da disposizioni di legge, permessi degli Enti preposti, etc.) sull' effettiva possibilità, per le Amministrazioni, di fruire di servizi temporanei di rete/coperture ad hoc: 100% del punteggio massimo nel caso di assenza di vincoli, o presenza di vincoli ad impatto nullo; 75% del punteggio massimo, nel caso in cui i vincoli abbiano impatto limitato; 50% del punteggio massimo, nel caso in cui i vincoli abbiano impatto rilevante; 25% del punteggio massimo, nel caso in cui i vincoli abbiano impatto molto rilevante; 0, nel caso in cui i vincoli rendano dubbie le effettive possibilità, per le Amministrazioni, di fruire dei servizi temporanei di rete/coperture ad hoc. In quest'ultimo caso, sarà attribuito un punteggio nullo (zero) all'intera sezione 3.5		0,1

- valutazione dei tempi garantiti per la realizzazione dei servizi temporanei di rete e delle coperture ad hoc, in relazione agli scenari tipici di utilizzo previsti: 100% del punteggio massimo per tempi ottimi; 75% del punteggio massimo per tempi più che adeguati; 50% del punteggio massimo per tempi adeguati; 25% del punteggio massimo per tempi parzialmente adeguati; 0, per tempi inadeguati agli scenari tipici di utilizzo previsti. In quest'ultimo caso, sarà attribuito un punteggio nullo (zero) all'intera sezione 3.5		0,1
Requisiti per il Roaming Internazionale (sez. 3.6)	**0,2**	
- valutazione dell'estensione del *roaming* internazionale, in ragione del numero di Paesi: 0, per un numero di Paesi inferiori a 150; punteggio lineare tra 0, in corrispondenza di 150 Paesi, e il punteggio massimo, in corrispondenza di 180 Paesi; punteggio massimo, per un numero di Paesi superiore a 180.		0,2
RPV e profili di abilitazione (sez. 4.4)	**0,6**	
- valutazione delle caratteristiche utili a qualificare la soluzione offerta in termini di flessibilità e ricchezza funzionale, come esemplificato nel corrispondente paragrafo: 100% del punteggio massimo per caratteristiche ottime; 75% del punteggio massimo per caratteristiche buone; 50% del punteggio massimo per caratteristiche discrete; 25% del punteggio massimo per caratteristiche modeste; 0 in caso di assenza di caratteristiche qualificanti.		0,3

- valutazione della fruibilità della RPV in *roaming* internazionale, in ragione anche della rilevanza delle funzionalità disponibili, e del numero dei Paesi in cui tali funzionalità sono disponibili: 100% del punteggio massimo per fruibilità ottima; 75% del punteggio massimo per fruibilità buona; 50% del punteggio massimo per fruibilità discreta; 25% del punteggio massimo per fruibilità modesta; 0 in caso di assenza di funzionalità RPV in *roaming* internazionale.		0,1
- valutazione della gamma di profili di abilitazione fruibili dalle Amministrazioni, in ragione della varietà dei profili proposti, della rispondenza al maggior numero di possibili esigenze di diversificazione dell'accesso ai servizi, e della disponibilità a definirne ulteriori su richiesta dell'Amministrazione Aggiudicatrice: 100% del punteggio massimo per gamma molto estesa; 75% del punteggio massimo per gamma estesa; 50% del punteggio massimo per gamma discreta; 25% del punteggio massimo per gamma limitata; 0 per gamma molto limitata.		0,2
Distinzione dei servizi fruiti a titolo personale (sez. 4.5)	**0,6**	
- possibilità di distinguere le video-chiamate personali, con fatturazione separata delle stesse: 100% del punteggio massimo per caratteristica offerta, 0 altrimenti.		0,1

- possibilità di distinguere SMS ed MMS personali, con fatturazione separata degli stessi: 100% del punteggio massimo per caratteristica offerta sia per SMS sia per MMS; 75% del punteggio massimo per caratteristica offerta solo per SMS; 25% del punteggio massimo per caratteristica offerta solo per MMS; 0 altrimenti.		0,3
- valutazione della fruibilità del *dual billing* in *roaming* internazionale, in ragione anche dei servizi (solo voce o anche eventualmente SMS ed MMS) per i quali è disponibile il *dual billing* in *roaming internazionale*, e del numero di Paesi in cui è disponibile: 100% del punteggio massimo per fruibilità ottima; 75% del punteggio massimo per fruibilità buona; 50% del punteggio massimo per fruibilità discreta; 25% del punteggio massimo per fruibilità modesta; 0 in caso di assenza di *dual billing* in *roaming* internazionale.		0,2
Qualità del servizio voce e SMS (sez. 4.6)	**1,2**	
- valutazione della Tabella 5, secondo le formule riportate nel seguito, e con i sotto-punteggi massimi della Tabella 32		1

- valutazione delle modalità di misurazione e condizioni di verifica dei parametri di QoS di cui alla Tabella 5, in ragione della frequenza, estensione ed adeguatezza delle misurazioni rispetto alle diverse condizioni di utilizzo del servizio (tra cui urbano, extraurbano): 100% del punteggio massimo per modalità di misurazione e condizioni di verifica ottime; 75% del punteggio massimo per modalità di misurazione e condizioni di verifica buone; 50% del punteggio massimo per modalità di misurazione e condizioni di verifica discrete; 25% del punteggio massimo per modalità di misurazione e condizioni di verifica modeste; 0 in assenza di modalità di misurazione e condizioni di verifica efficaci.		0,2
Piani tariffari dati e soglie (sez. 5.1)	**1,6**	
- soglie per il traffico a consumo: blocco del traffico al raggiungimento delle "soglie dispositive": 100% del punteggio massimo per caratteristica offerta, 0 altrimenti.		0,4
- soglie per il traffico a consumo: notifica al Responsabile Operativo dell'Amministrazione del raggiungimento delle soglie: 100% del punteggio massimo per caratteristica offerta, 0 altrimenti.		0,1
- soglie per il traffico *flat*: blocco del traffico al raggiungimento del limite di traffico: 100% del punteggio massimo per caratteristica offerta, 0 altrimenti.		1
- soglie per il traffico *flat*: notifica al Responsabile Operativo dell'Amministrazione del raggiungimento delle soglie del 75% e 100% del traffico incluso nella tariffa: 100% del punteggio massimo per caratteristica offerta, 0 altrimenti.		0,1
Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione (sez. 5.3)	**0,4**	

- valutazione dei meccanismi offerti per la garanzia della sicurezza dell'accesso, così come esemplificati nel paragrafo 5.3, in ragione della loro efficacia rispetto alle diverse modalità e architetture di erogazione del servizio offerte: 100% del punteggio massimo per meccanismi ottimi; 75% del punteggio massimo per meccanismi buoni; 50% del punteggio massimo per meccanismi discreti; 25% del punteggio massimo per meccanismi modesti; 0 in caso di assenza di meccanismi efficaci.		0,1
- disponibilità del servizio con connessione dedicata estesa all'intero territori nazionale: 100% del punteggio massimo per caratteristica offerta, 0 altrimenti.		0,1
- valutazione della Tabella 6, secondo le formule riportate nel seguito, e con i sotto-punteggi massimi della Tabella 33		0,2
Qualità del servizio dati (sez. 5.4)	**1,1**	
- punto 1 - valutazione delle caratteristiche (accorgimenti ed aspetti tecnici quali quelli esemplificati nella sez. 5.4) utili a garantire elevati rapporti tra valori di *throughput* medi effettivi resi disponibili agli utenti, e valori di *throughut* di picco teorici consentiti dalle varie tecnologie: 100% del punteggio massimo per caratteristiche ottime; 75% del punteggio massimo per caratteristiche buone; 50% del punteggio massimo per caratteristiche discrete; 25% del punteggio massimo per caratteristiche modeste; 0 in caso di assenza di caratteristiche efficaci, o in assenza di valori di throughput garantito. Nel secondo caso (assenza di valori di throughput garantito), verrà attribuito un punteggio nullo (zero) all'intera sezione 5.4.		0,4

- punto 2 - numero di capoluoghi in cui il concorrente si impegna ad effettuare le campagne di misura: valutazione della Tabella 7, secondo le formule riportate nel seguito, e con i sotto-punteggi massimi della Tabella 33bis. Nel caso in cui il numero di capoluoghi sia inferiore a 5, verrà attribuito un punteggio nullo (zero) all'intera sezione 5.4.		0,3
- punto 3 – valutazione delle campagne di misura cui il concorrente si impegna, in ragione della loro frequenza e della copertura delle diverse tecnologie utilizzate dal concorrente per i servizi di trasmissione dati: 100% del punteggio massimo per campagne di misura ottime; 75% del punteggio massimo per campagne di misura buone; 50% del punteggio massimo per campagne di misura discrete; 25% del punteggio massimo per campagne di misura modeste; 0 in assenza di campagne di misura. In tal caso verrà attribuito un punteggio nullo (zero) all'intera sezione 5.4.		0,2
- valutazione della presenza di limitazioni alla velocità massima per il traffico generato nelle applicazioni peer to peer e file sharing: 100% del punteggio massimo per assenza di limitazioni alla velocità massima, 0 in caso di prezenza di limitazioni.		0,2
Servizi di Messaggistica SMS di base (sez. 6.1.1)	**0,7**	
- valutazione della possibilità di assegnare alias alfanumerici ai numeri telefonici con cui vengono inviati i messaggi: 100% del punteggio massimo per caratteristica offerta, 0 altrimenti.		0,1
- valutazione della scalabilità della soluzione offerta: 100% del punteggio massimo per scalabilità molto estesa; 75% del punteggio massimo per scalabilità estesa; 50% del punteggio massimo per scalabilità discreta; 25% del punteggio massimo per scalabilità limitata; 0 in caso di scalabilità molto limitata.		0,1

- valutazione delle funzioni di reportistica, in ragione della ricchezza delle informazioni disponibili nella reportistica, delle possibilità di esportare i dati, e delle funzioni aggiuntive per la ricerca e il filtraggio: 100% del punteggio massimo per funzioni ottime; 75% del punteggio massimo per funzioni buone; 50% del punteggio massimo per funzioni discrete; 25% del punteggio massimo per funzioni modeste; 0 in caso di assenza di funzioni qualificanti.		0,1
- notifica di ricezione dei messaggi inviati: 100% del punteggio massimo per caratteristica offerta, 0 altrimenti.		0,2
- valutazione della Tabella 8, secondo le formule riportate nel seguito, e con i sotto-punteggi massimi della Tabella 34		0,2
Servizi di Messaggistica SMS avanzati (sez. 6.1.2)	**1,4**	
- valutazione delle caratteristiche dei servizi proposti, in ragione dell'ampiezza e rilevanza degli ambiti di applicabilità descritti, della ricchezza delle applicazioni e dei contenuti messi a disposizione, e dell'adeguatezza dei canali di accesso e della profilatura degli utenti agli ambiti applicativi proposti: 100% del punteggio massimo per caratteristiche ottime; 75% del punteggio massimo per caratteristiche buone; 50% del punteggio massimo per caratteristiche discrete; 25% del punteggio massimo per caratteristiche modeste; 0 in caso di assenza di caratteristiche qualificanti.		0,5

- valutazione degli aspetti tecnici (caratteristiche, architettura, meccanismi di sicurezza) dei sistemi e delle piattaforme utilizzati per i servizi, in ragione dell'efficacia nel garantire prestazioni adeguate agli scenari di utilizzo tipici dei servizi previsti: 100% del punteggio massimo per aspetti tecnici ottimi; 75% del punteggio massimo per aspetti tecnici buoni; 50% del punteggio massimo per aspetti tecnici discreti; 25% del punteggio massimo per aspetti tecnici modesti; 0, in assenza di aspetti tecnici qualificanti.		0,3
- valutazione delle funzioni di reportistica, in ragione della ricchezza delle informazioni disponibili nella reportistica, delle possibilità di esportare i dati, e delle funzioni aggiuntive per la ricerca e il filtraggio: 100% del punteggio massimo per funzioni ottime; 75% del punteggio massimo per funzioni buone; 50% del punteggio massimo per funzioni discrete; 25% del punteggio massimo per funzioni modeste; 0 in caso di assenza di funzioni qualificanti.		0,2
- notifica di ricezione dei messaggi inviati: 100% del punteggio massimo per caratteristica offerta, 0 altrimenti.		0,2
- valutazione della Tabella 9, secondo le formule riportate nel seguito, e con i sotto-punteggi massimi della Tabella 35		0,2
Servizi di "push e-mail" (sez. 6.2.2)	**2,3**	

- modalità/architettura con installazione di software specifico su server dell'Amministrazione – valutazione della rispondenza delle soluzioni offerte alle più varie esigenze, anche in ragione dell' offerta di soluzioni alternative (più di una tecnologia) e della diffusione nel mercato *business* di tali soluzioni: 100% del punteggio massimo per rispondenza molto estesa; 75% del punteggio massimo per rispondenza estesa; 50% del punteggio massimo per rispondenza discreta; 25% del punteggio massimo per rispondenza limitata; 0, per rispondenza molto limitata.		1
- modalità/architettura con installazione di software specifico su server dell'Amministrazione: funzionalità supplementari supportate dalle soluzioni offerte, nell'ambito di quelle previste nel capitolato. Sarà considerato il numero medio di tali funzionalità supportate dalle diverse soluzione offerte, attribuendo il punteggio linearmente tra zero (funzionalità supplementari non supportate da nessuna soluzione offerta) al massimo previsto (tutte le soluzioni offerte supportano tutte le funzionalità supplementari).		0,4
- modalità/architettura senza installazione di software specifico su server dell'Amministrazione – valutazione della rispondenza delle soluzioni offerte alle più varie esigenze, anche in ragione dell' offerta di soluzioni alternative (più di una tecnologia) e della diffusione nel mercato *business* di tali soluzioni: 100% del punteggio massimo per rispondenza molto estesa; 75% del punteggio massimo per rispondenza estesa; 50% del punteggio massimo per rispondenza discreta; 25% del punteggio massimo per rispondenza limitata; 0, per rispondenza molto limitata.		0,4
- valutazione della Tabella 10, secondo le formule riportate nel seguito, e con i sotto-punteggi massimi della Tabella 36		0,2
- valutazione della Tabella 11, secondo le formule riportate nel seguito, e con i sotto-punteggi massimi della Tabella 37		0,3
Caratteristiche delle SIM e funzioni associate (sez. 8.1.1)	**0,3**	

- memoria SIM offerte superiore a 128k: 100% del punteggio massimo per caratteristica offerta, 0 altrimenti.		0,1
- servizio di doppio numero: 100% del punteggio massimo per caratteristica offerta, 0 altrimenti.		0,1
- valutazione delle eventuali ulteriori funzionalità basate su SIM messe a disposizione delle Amministrazioni, in ragione del numero e della rilevanza delle applicazioni: 100% del punteggio massimo per funzionalità ottime; 75% del punteggio massimo per funzionalità buone; 50% del punteggio massimo per funzionalità discrete; 25% del punteggio massimo per funzionalità modeste; 0 in caso di assenza di funzionalità qualificanti.		0,1
Terminali radiomobili - Caratteristiche della fornitura (sez. 8.2.1)	**3,5**	
- categoria top, con i criteri di cui al paragrafo 15.1.1		1,5
- categoria intermedia, con i criteri di cui al paragrafo 15.1.1		1
- categoria base, con i criteri di cui al paragrafo 15.1.1		1
***Customer Care* e *Contact Center* per le Amministrazioni (sez. 9.1.1)**	**2**	

- valutazione delle risorse di Customer Care e Contact Center, in termini di efficacia di struttura, metodologie, strumenti, modelli organizzativi, e criteri di dimensionamento delle risorse tecniche e umane, nel garantire l'efficienza e utilità del servizio, nonché il mantenimento dei livelli di servizio anche a fronte di repentini incrementi del numero di chiamate ricevute: 100% del punteggio massimo per risorse di Customer Care e Contact Center ottime; 75% del punteggio massimo per risorse di Customer Care e Contact Center buone; 50% del punteggio massimo per risorse di Customer Care e Contact Center discrete; 25% del punteggio massimo per risorse di Customer Care e Contact Center modeste; 0 in caso di assenza di risorse di Customer Care e Contact Center qualificanti.		1
- valutazione della prestazione "gruppi ristretti di operatori" assegnati ai Responsabili Operativi di Amministrazioni con utenze "Prioritarie", anche in ragione dell'efficacia di meccanismi e modalità di erogazione, nel garantire la disponibilità e la pronta reperibilità degli operatori: 100% del punteggio massimo per prestazione ottima; 75% del punteggio massimo per prestazione buona; 50% del punteggio massimo per prestazione discreta; 25% del punteggio massimo per prestazione modesta; 0 in caso di prestazione non offerta.		1
Qualità dei servizi di Customer Care (sez. 9.1.2)	**1,8**	
– valutazione della Tabella 13, secondo le formule riportate nel seguito, e con i sotto-punteggi massimi della Tabella 38		0,4
– valutazione della Tabella 14, secondo le formule riportate nel seguito, e con i sotto-punteggi massimi della Tabella 39		0,6
– valutazione della Tabella 15, secondo le formule riportate nel seguito, e con i sotto-punteggi massimi della Tabella 40		0,6

– valutazione della Tabella 16, secondo le formule riportate nel seguito, e con i sotto-punteggi massimi della Tabella 41		0,2
Applicazione *web* per il supporto gestionale e amministrativo (sez. 9.2)	**0,8**	
– valutazione delle caratteristiche della soluzione proposta, in termini di semplicità d'uso e di criteri di sicurezza efficaci: 100% del punteggio massimo per caratteristiche ottime; 75% del punteggio massimo per caratteristiche buone; 50% del punteggio massimo per caratteristiche discrete; 25% del punteggio massimo per caratteristiche modeste; 0 in assenza di caratteristiche qualificanti.		0,1
– possibilità di richiedere via web l'attivazione dei servizi di dual billing, per quanto di competenza sia dell'Amministrazione sia del dipendente: 100% del punteggio massimo per caratteristica offerta, 0 altrimenti.		0,3
– valutazione della fruibilità via web delle funzioni per la configurazione e gestione della Rete Privata Virtuale, anche in ragione del numero e della rilevanza delle funzioni gestibili on-line, rispetto a quelle complessive della RPV: 100% del punteggio massimo per fruibilità ottima; 75% del punteggio massimo per fruibilità buona; 50% del punteggio massimo per fruibilità discreta; 25% del punteggio massimo per fruibilità modesta; 0 in assenza di funzioni di configurazione/gestione RPV via web.		0,3
– valutazione della Tabella 17, secondo le formule riportate nel seguito, e con i sotto-punteggi massimi della Tabella 42		0,1
Assistenza e manutenzione (sez. 9.3), escluse le successive sotto-sezioni 9.3.1, 9.3.2 e 9.3.3	**2,5**	
– valutazione della Tabella 18, secondo le formule riportate nel seguito, e con i sotto-punteggi massimi della Tabella 43		0,3

– valutazione della Tabella 19, secondo le formule riportate nel seguito, e con i sotto-punteggi massimi della Tabella 44		0,3
– valutazione della Tabella 20, secondo le formule riportate nel seguito, e con i sotto-punteggi massimi della Tabella 45		0,1
– valutazione della Tabella 21, secondo le formule riportate nel seguito, e con i sotto-punteggi massimi della Tabella 46		0,8
– valutazione della Tabella 22, secondo le formule riportate nel seguito, e con i sotto-punteggi massimi della Tabella 47		0,8
– valutazione della Tabella 23, secondo le formule riportate nel seguito, e con i sotto-punteggi massimi della Tabella 48		0,2
Manutenzione degli apparati e delle SIM (sez. 9.3.1)	**1**	
- valutazione della rete di punti di assistenza messa a disposizione per l'esecuzione del servizio, in ragione del numero di punti di assistenza: 0, per un numero di punti di assistenza inferiore a 100; punteggio lineare tra 0, in corrispondenza di 100 punti di assistenza, e il punteggio massimo, in corrispondenza di 400 punti punteggio massimo, per un numero di punti di assistenza superiore a 400.		0,2
– valutazione della Tabella 24, secondo le formule riportate nel seguito, e con i sotto-punteggi massimi della Tabella 49		0,8
Servizio di assistenza nell'eventualità di Furto o smarrimento del radiomobile e SIM (sez. 9.3.2)	**0,6**	
– valutazione della Tabella 25, secondo le formule riportate nel seguito, e con i sotto-punteggi massimi della Tabella 50		0,6
Supporto, Manutenzione e Assistenza per il servizio di push e-mail (sez. 9.3.3)	**1,4**	
– valutazione della Tabella 26, secondo le formule riportate nel seguito, e con i sotto-punteggi massimi della Tabella 51		0,2
– valutazione della Tabella 27, secondo le formule riportate nel seguito, e con i sotto-punteggi massimi della Tabella 52		0,6
– valutazione della Tabella 28, secondo le formule riportate nel seguito, e con i sotto-punteggi massimi della Tabella 53		0,6

Referenti del Fornitore per le Amministrazioni (sez. 9.5)	**0,6**	
- valutazione della struttura messa a disposizione, in ragione della sua ampiezza e articolazione, nonché dell'efficacia dei criteri per il dimensionamento del numero di risorse dedicate e per l'allocazione di tali risorse alle Amministrazioni: 100% del punteggio massimo per struttura ottima; 75% del punteggio massimo per struttura buona; 50% del punteggio massimo per struttura discreta; 25% del punteggio massimo per struttura modesta; 0 in caso di assenza di una struttura qualificante.		0,3
- valutazione del modello organizzativo della struttura messa a disposizione, in ragione dell'efficacia di tale modello organizzativo nel fornire ai Referenti tutte le leve necessarie per svolgere il proprio ruolo nei confronti delle Amministrazioni, e rispondere adeguatamente alle segnalazioni e alle richieste delle Amministrazioni medesime: 100% del punteggio massimo per modello organizzativo ottimo; 75% del punteggio massimo per modello organizzativo buono; 50% del punteggio massimo per modello organizzativo discreto; 25% del punteggio massimo per modello organizzativo modesto; 0 in caso di assenza di un modello organizzativo qualificante.		0,3
Servizi di Fatturazione e di Rendicontazione per le Amministrazioni (sez. 10.1)	**0,6**	
- valutazione della flessibilità consentita all'Amministrazione nell'impostare diversi criteri di ricerca e filtro del dettaglio traffico e servizi: 100% del punteggio massimo per flessibilità molto estesa; 75% del punteggio massimo per flessibilità estesa; 50% del punteggio massimo per flessibilità discreta; 25% del punteggio massimo per flessibilità limitata; 0, per flessibilità molto limitata.		0,2

- valutazione della possibilità di effettuare il *download* del dettaglio di traffico e servizi in formati facilmente fruibili ed elaborabili dall'Amministrazione (almeno .xls): 100% del punteggio massimo per caratteristica offerta, 0 altrimenti.		0,2
- valutazione degli strumenti per la generazione di reportistiche e l'elaborazione di analisi statistiche, in ragione della loro ricchezza e flessibilità (ad esempio: su base orizzonte temporale, utenze/gruppi di utenze/centri di costo, tipologia servizio/direttrice di traffico, etc.): 100% del punteggio massimo per strumenti ottimi; 75% del punteggio massimo per strumenti buoni; 50% del punteggio massimo per strumenti discreti; 25% del punteggio massimo per strumenti modesti; 0 in caso di strumenti inefficaci.		0,2
Qualità dei servizi di fatturazione e rendicontazione (sez. 10.4)	**0,7**	
– valutazione della Tabella 29, secondo le formule riportate nel seguito, e con i sotto-punteggi massimi della Tabella 54		0,7

I punteggi relativi alle sopra citate tabelle (da Tabella 4 a Tabella 29) verranno calcolati come segue:

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

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

P_x =0, se v_x <=Sm

P_x = $P_{\max}$ se v_x > = SM

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

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

P_x =0, se v_x >=SM

$P_x = P_{max}$ se v_x <= Sm

Dove

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

P_x = punteggio assegnato all'occorrenza del parametro valutato

SM= valore di soglia massima

Sm= valore di soglia minimo

Tabella 31 – Punteggi massimi previsti per i parametri di cui alla Tabella 4

Descrizione	Punteggio massimo P_{max}
Blocco 1 (voce)	0,7
Blocco 2 (videochiamata)	0,15
Blocco 3 (almeno 53 Kbit/s up-link)	0,1
Blocco 4 (almeno 64 Kbit/s up-link)	0,1
Blocco 5 (almeno 128Kbit/s up-link)	0,1
Blocco 6 (almeno 236Kbit/s up-link)	0,1
Blocco 7 (almeno 384Kbit/s up-link)	0,15
Blocco 8 (almeno 2Mbit/s up-link)	0,2
Blocco 9 (almeno 5,76Mbit/s up-link)	0,2
Blocco 10 (almeno 53Kbit/s down-link)	0,15
Blocco 11 (almeno 64Kbit/s down-link)	0,15
Blocco 12 (almeno 128Kbit/s down-link)	0,15
Blocco 13 (almeno 236Kbit/s down-link)	0,15
Blocco 14 (almeno 384Kbit/s down-link)	0,2
Blocco 15 (almeno 1,8Mbit/s down-link)	0,3
Blocco 16 (almeno 3,6Mbit/s down-link)	0,3
Blocco 17 (almeno 7,2Mbit/s down-link)	0,3
Blocco 18 (almeno 14,4 Mbit/s down-link)	0,3

Tabella 32 – Punteggi massimi previsti per i parametri di cui alla Tabella 5

Descrizione	Punteggio massimo P_{max}
Percentuale di mantenimento della connessione (%)	0,3
Percentuale di accessibilità al servizio (%)	0,3
Call Set-up Time (secondi)	0,2
Percentuale di consegna SMS (%)	0,2

Tabella 33 – Punteggi massimi previsti per i parametri di cui alla Tabella 6

Descrizione	Punteggio massimo P_{max}
Disponibilità del servizio di Accesso alla LAN/Intranet tramite Internet (modalità 1)	0,1
Disponibilità del servizio di Accesso alla LAN/Intranet tramite connessione dedicata (modalità 2)	0,1

Tabella 33bis – Punteggi massimi previsti per il parametrio di cui alla Tabella 7

Descrizione	Punteggio massimo P_{max}
Numero di capoluoghi	0,3

Tabella 34 – Punteggio massimo previsto per il parametro di cui alla Tabella 8

Descrizione	Punteggio massimo P_{max}
Tempo massimo di consegna degli SMS	0,1
Disponibilità del servizio di invio SMS di base	0,1

Tabella 35 – Punteggio massimo previsto per il parametro di cui alla Tabella 9

Descrizione	Punteggio massimo P_{max}
Tempo massimo di consegna degli SMS	0,1
Disponibilità dei Servizi di messagistica SMS avanzati	0,1

Tabella 36 – Punteggio massimo previsto per i parametri di cui alla Tabella 10

Descrizione	Punteggio massimo P_{max}
Tempo Medio di consegna (delivery) dei messaggi (push)	0,1
Percentuale di messaggi correttamente scambiati tra terminale e mail server	0,1

Tabella 37 – Punteggio massimo previsto per i parametri di cui alla Tabella 11

Descrizione	Punteggio massimo P_{max}
Tempo Medio di consegna (delivery) dei messaggi (push)	0,1
Percentuale di messaggi correttamente scambiati tra terminale e mail server	0,1
Percentuale di disponibilità del servizio nell'arco di ogni anno solare	0,1

Tabella 38 – Punteggi massimi previsti per i parametri di cui alla Tabella 13

Descrizione	Punteggio massimo P_{max}
Tempo di attesa netto per il servizio di *customer care* telefonico	0,4

Tabella 39 – Punteggi massimi previsti per i parametri di cui alla Tabella 14

Descrizione	Punteggio massimo P_{max}
Fonia mobile e funzioni associate, Messaggistica SMS/MMS, Video-chiamata; Accesso ad Internet; SIM e Terminali radiomobili – FASCIA ESTESA	0,3
RPV e profili di abilitazione, *dual billing*; Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione; Servizi di base di Posta Elettronica in mobilità e di "push e-mail" con architettura descritta al punto 2 del paragrafo 6.2.2; Interfaccia web per il supporto gestionale e amministrativo - FASCIA BASE	0,3

Tabella 40 – Punteggi massimi previsti per i parametri di cui alla Tabella 15

Descrizione	Punteggio massimo P_{max}
Fonia mobile e funzioni associate, Messaggistica SMS/MMS, Video-chiamata; Accesso ad Internet; SIM e Terminali radiomobili – FASCIA ESTESA	0,3
RPV e profili di abilitazione, dual billing; Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione; Servizi di base di Posta Elettronica in mobilità e di "push e-mail" con architettura descritta al punto 2 del paragrafo 6.2.2; - FASCIA ESTESA	0,2
Interfaccia web per il supporto gestionale e amministrativo - FASCIA BASE	0,1

Tabella 41 – Punteggi massimi previsti per i parametri di cui alla Tabella 16

Descrizione	Punteggio massimo P_{max}
Servizi di Messaggistica SMS di base e avanzati – FASCIA ESTESA	0,2

Tabella 42 – Punteggi massimi previsti per i parametri di cui alla Tabella 17

Descrizione	Punteggio massimo P_{max}
Disponibilità dell'applicazione *web*	0,1

Tabella 43 – Punteggi massimi previsti per i parametri di cui alla Tabella 18

Descrizione	Punteggio massimo P_{max}
Fonia mobile e funzioni associate, Messaggistica SMS/MMS, Video-chiamata; Accesso ad Internet – FASCIA BASE	0,15
RPV e profili di abilitazione; Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione; Servizi di base di Posta Elettronica in mobilità e di "push e-mail" con architettura descritta al punto 2 del paragrafo 6.2.2.; Applicazione *web* per il supporto gestionale e amministrativo – FASCIA BASE	0,15

Tabella 44 - Punteggi massimi previsti per i parametri di cui alla Tabella 19

Descrizione	Punteggio massimo P_{max}
Fonia mobile e funzioni associate, Messaggistica SMS/MMS, Video-chiamata; Accesso ad Internet; – FASCIA ESTESA	0,1
RPV e profili di abilitazione; Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione; Servizi di base di Posta Elettronica in mobilità e di "push e-mail" con architettura descritta al punto 2 del paragrafo 6.2.2.; – FASCIA ESTESA	0,1
Interfaccia *web* per il supporto gestionale e amministrativo – FASCIA BASE	0,1

Tabella 45 - Punteggi massimi previsti per i parametri di cui alla Tabella 20

Descrizione	Punteggio massimo P_{max}
Servizi di Messaggistica SMS di base e avanzati – FASCIA ESTESA	0,1

Tabella 46 - Punteggi massimi previsti per i parametri di cui alla Tabella 21

Descrizione	Punteggio massimo P_{max}
Fonia mobile e funzioni associate, Messaggistica SMS/MMS, Video-chiamata; Accesso ad Internet – FASCIA BASE	0,4
RPV e profili di abilitazione; Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione; Servizi di base di Posta Elettronica in mobilità e di "push e-mail" con architettura descritta al punto 2 del paragrafo 6.2.2.; Applicazione *web* per il supporto gestionale e amministrativo – FASCIA BASE	0,4

Tabella 47 - Punteggi massimi previsti per i parametri di cui alla Tabella 22

Descrizione	Punteggio massimo P_{max}
Fonia mobile e funzioni associate, Messaggistica SMS/MMS, Video-chiamata; Accesso ad Internet; – FASCIA ESTESA	0,4
RPV e profili di abilitazione; Accesso alla LAN/Intranet dell'Amministrazione; Servizi di base di Posta Elettronica in mobilità e di "push e-mail" con architettura descritta al punto 2 del paragrafo 6.2.2.; – FASCIA ESTESA	0,3
Interfaccia web per il supporto gestionale e amministrativo – FASCIA BASE	0,1

Tabella 48 - Punteggi massimi previsti per i parametri di cui alla Tabella 23

Descrizione	Punteggio massimo P_{max}
Servizi di Messaggistica SMS di base e avanzati – FASCIA ESTESA	0,2

Tabella 49 - Punteggi massimi previsti per i parametri di cui alla Tabella 24

Descrizione	Punteggio massimo P_{max}
Consegna degli apparecchi – caso 1	0,2
Consegna degli apparecchi – caso 2	0,4
Consegna delle SIM – caso 2	0,2

Tabella 50 – Punteggi massimi previsti per i parametri di cui alla Tabella 25

Descrizione	Punteggio massimo P_{max}
Consegna del terminale sostitutivo	0,4
Consegna della SIM sostitutiva	0,2

Tabella 51 – Punteggi massimi previsti per i parametri di cui alla Tabella 26

Descrizione	Punteggio massimo P_{max}
Tempo di attivazione del servizio push mail per Amministrazione che abbia già in esercizio il medesimo prodotto di push mail offerto dal Concorrente e il servizio erogato da un fornitore non coincidente con il Concorrente	0,1
Tempo di attivazione del servizio push mail per Amministrazione che abbia già in esercizio il medesimo prodotto di push mail offerto dal Concorrente e il servizio erogato da un fornitore coincidente con il Concorrente, al di fuori della presente Convenzione	0,1

Tabella 52 - Punteggi massimi previsti per i parametri di cui alla Tabella 27

Descrizione	Punteggio massimo P_{max}
T1: Tempo di risposta a richieste di supporto tecnico – FASCIA BASE	0,1
T2: Tempo di presa in carico – FASCIA BASE	0,1
T3: Tempo di ripristino del disservizio – FASCIA BASE	0,2
T4: Tempo di intervento su chiamata per gestione –FASCIA BASE	0,1
Percentuale di disponibilità del servizio, nell'arco di ogni anno solare	0,1

Tabella 53 - Punteggi massimi previsti per i parametri di cui alla Tabella 28

Descrizione	Punteggio massimo P_{max}
T1: Tempo di risposta a richieste di supporto tecnico – FASCIA ESTESA	0,1
T2: Tempo di presa in carico – FASCIA ESTESA	0,1
T3: Tempo di ripristino del disservizio – FASCIA ESTESA	0,2
T4: Tempo di intervento su chiamata per gestione – FASCIA BASE	0,1
Percentuale di disponibilità del servizio, nell'arco di ogni anno solare	0,1

Tabella 54 – Punteggi massimi previsti per i parametri di cui alla Tabella 29

Descrizione	Punteggio massimo $P_{\max}$
Ritardo di fatturazione	0,2
Tempo di gestione dei reclami sulla fatturazione	0,5

15.1.1 Terminali radiomobili

Per ciascuna delle tre categorie top, intermedia e base, sarà attribuito un punteggio tecnico *Pi* (punteggio della categoria i-esima) come somma di quattro componenti:

Pi=Wi x (Pni + Pqi + Pui) + Pai

con:

i= t (categoria top); m (categoria intermedia); b (categoria base)

Pni: punteggio attribuito al numero *Ni*[7] di apparati proposti per la categoria i-esima;

Pqi: punteggio attribuito alla qualità degli apparati proposti per la categoria i-esima, calcolata tenendo conto di ciascuno degli *Ni* apparati offerti, in base alle caratteristiche migliorative espressamente previste dal capitolato tecnico per la specifica categoria;

Pai: punteggio attribuito alla presenza, nella categoria e-esima, di terminali dotati delle caratteristiche di compatibilità ambientale previste nel capitolato;

Pui: punteggio tecnico attribuito agli ulteriori elementi distintivi degli apparati proposti dal concorrente nell'ambito della categoria i-esima

Wi: peso pari a 1,3 per la categoria top; 0,8 per le categoria intermedia e base

Sia *Ni* il numero di apparati proposti per la categoria i-esima: il punteggio *Pni* verrà attribuito come da successiva tabella.

[7] saranno in ogni caso considerati i soli apparati che possiedano tutte le caratteristiche minime previste per la categoria i-esima

Tabella 55

***Nt* (categoria top)**	***Pnt***
6	0
7	0,1
8	0,2
9 o superiore	0,3
***Nm* (categoria intermedia)**	***Pnm***
5	0
6	0,1
7	0,2
8 o superiore	0,3
***Nb* (categoria base)**	***Pnb***
4	0
5	0,1
6	0,2
7 o superiore	0,3

Il punteggio *Pqi* sarà attribuito in base a caratteristiche tecniche migliorative che variano a seconda della categoria, come di seguito descritto.

- **Categoria Top**

Il punteggio *Pqt* sarà attribuito in base alla seguente formula:

$$P_{qt} = 0{,}5 \times \frac{\sum_{k=1}^{7} Q_{tk}}{6 \times N_t}$$

Essendo *Nt* il numero di terminali offerti per la categoria top, e *Qtk* determinato come da successiva tabella.

Tabella 56

Qtk
Qt1 = numero terminali che supportano la videochiamata (con doppia telecamera) – (meno) 2
Qt2 = numero terminali funzionanti alle bande GSM 850, 900, 1800, 1900 MHz (quadband), anche se non supportate dalla rete del Fornitore;
Qt3 = 6 in caso di offerta di più di un terminale per ciascuna soluzione di push e-mail di cui alla sezione 6.2.2; 0 altrimenti
Qt4 = numero di terminali con ricevitore GPS – (meno) 2
Qt5 = numero di terminali con connettività WiFi – (meno) 2
Qt6= numero di terminali con risoluzione della fotocamera superiore a 2 Mpixel;
Qt7= numero di terminali con possibilità di aggiunta di nuove applicazioni software sul dispositivo;

- **Categoria Intermedia**

Il punteggio *Pqm* sarà attribuito in base alla seguente formula:

$$P_{qm} = 0{,}5 \times \frac{\sum_{k=1}^{9} Q_{mk}}{8 \times N_m + 4}$$

essendo *Nm* il numero di terminali offerti per la categoria intermedia, e *Qmk* determinato come da successiva tabella.

Tabella 57

Qmk
Qm1 = numero terminali che supportano la videochiamata (con doppia telecamera) – (meno) 2
Qm2 = numero terminali funzionanti alle bande GSM 850, 900, 1800, 1900 MHz (quadband), anche se non supportate dalla rete del Fornitore;
Qm3 = 6 in caso di offerta di più di un terminale per ciascuna soluzione di push e-mail di cui alla sezione 6.2.2; 0 altrimenti
Qm4 = numero di terminali con ricevitore GPS;
Qm5 = numero di terminali con connettività WiFi

Qm6= numero di terminali con risoluzione della fotocamera superiore a 2 Mpixel;
Qm7 = numero di terminali con browser http per accesso a Internet/Intranet;
Qm8 = numero di terminali con supporto di file multimediali Video (MPEG4);
Qm9 = numero di terminali con disponibilità di espansione memoria (slot SD, MSD, MMC,…);

- **Categoria base**

Il punteggio *Pqb* sarà attribuito in base alla seguente formula:

$$P_{qb} = 0{,}5 \times \frac{\sum_{k=1}^{7} Q_{bk}}{7 \times N_b}$$

essendo *Nb* il numero di terminali offerti per la categoria base, e *Qbk* determinato come da successiva tabella.

Tabella 58

Qbk
Qb1 = numero di terminali con connettività UMTS
Qb2 = numero di terminali con connettività Bluetooth
Qb3 = numero di terminali con connettività USB (tramite cavo in dotazione)
Qb4 = numero di terminali con fotocamera digitale con risoluzione minima tipo VGA
Qb5 = numero di terminali funzionanti alle bande GSM 900, 1800, 1900 MHz (triband), anche se non supportate dalla rete del Fornitore
Qb6 = numero di terminali funzionanti alle bande GSM 850, 900, 1800, 1900 MHz (quadband), anche se non supportate dalla rete del Fornitore
Qb7 = numero di terminali con disponibilità di espansione memoria (slot SD, MSD, MMC,…)

Per ciascuna delle tre categorie top, intermedia e base, il punteggio *Pui* sarà attribuito dalla commisione giudicatrice, fino ad un massimo di 0,2 punti per ciascuna categoria,

basandosi su numero e rilevanza degli ulteriori elementi qualificanti dei terminali offerti nella categoria, esemplificati al paragrafo 8.2.1.
Infine, il punteggio *Pai* sarà attribuito a ciascuna delle predette categorie in base alla seguente formula:

$$P_{ai} = 0{,}2 \times \sum_{k=1}^{3} A_{ik}$$

e *Aik* è determinato come da successiva tabella.

Tabella 59

Aik
Ai1 = 0,7 se nella categoria i-esima è presente almeno un terminale con valore di SAR ≤ 0,60 watts/kg; 0 altrimenti
Ai2= 0,2 se nella categoria i-esima è presente almeno un terminale dotato di caricabatteria con consumi energetici *no load mode* ≤ 0.15W, e nessuno con analoghi consumi ≤ 0.03W; 0 altrimenti
Ai3= 0,3 se nella categoria i-esima è presente almeno un terminale dotato di caricabatteria con consumi energetici *no load mode* ≤ 0.03W; 0 altrimenti

15.2 Offerta economica

Tutti i servizi richiesti nel presente Capitolato, nonché ogni ulteriore servizio aggiuntivo proposto dal concorrente in sede di offerta, saranno retribuiti secondo il piano tariffario definito nella presente sezione: tale piano rappresenta l'unica modalità di remunerazione per i servizi resi a fronte del presente capitolato, non essendo previsto alcun canone o tariffa aggiuntiva.

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

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

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

$$\text{SpesaTabellaY} = \sum_i Pi \times Ci$$

dove *i* identifica le righe della specifica Tabella, *Pi* il peso indicato nella riga *i*-esima, e *Ci* il relativo prezzo offerto.

Il valore dell'offerta economica del concorrente, cui sarà attribuito il punteggio economico con le modalità specificate nel Disciplinare di Gara, sarà calcolato sommando i valori "SpesaTabellaY" corrispondenti alle tabelle da Tabella 62 a Tabella 66. Cioè:

$$\text{ValoreOffertaX} = \sum_{\text{Y}=62}^{66} \text{SpesaTabellaY}$$

Per ciascuna utenza le voci di costo indicate andranno contabilizzate bimestralmente; in ogni caso, la fatturazione sarà effettuata sulla base degli effettivi giorni di utilizzo.

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

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

E' previsto un canone bimestrale per ciascuna utenza, pari a Euro 0,50 (Euro zero/50) a bimestre, e fatturato sulla base dei giorni effettivi in cui l'utenza è risultata attiva (per tener conto di attivazioni successive all'inizio del bimestre / disattivazioni antecedenti la fine del bimestre). Per ciascuna utenza, tale canone sarà ridotto di un importo pari al totale dei corrispettivi a carico dell'Amministrazione associati all'utenza nel corso del bimestre di riferimento. Ad esempio, per un'utenza attiva durante tutto il bimestre, il cui totale dei corrispettivi associati nel bimestre sia pari o superiore a 0,5 Euro, il canone applicato sarà pari a zero; se il totale dei corrispettivi associati all'utenza nel bimestre sarà di 0,4 Euro, il canone applicato sarà di 0,1 Euro; etc.

Si precisa che ai fini della riduzione del canone, i corrispettivi associati all'utenza dovranno includere, ad eccezione del noleggio dei terminali, tutti i costi a carico dell'Amministrazione riferiti all'utenza: costi dei servizi di telefonia, SMS/MMS e funzioni associate (intera Tabella 62); costi dei servizi di trasmissione dati (canoni flat, tariffe a consumo per traffico nazionale e in *roaming* della Tabella 63); costi per i servizi di push e-mail (canoni per i servizi di push e-mail della Tabella 64); costi per *customer care*, supporto, manutenzione e assistenza (canoni per le utenze "Prioritarie" e per le utenze con assistenza push e-mail "Premium" della Tabella 66).

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

Tabella 60

Descrizione	Riferimento Capitolato	Note per compilazione
Tabella 62 - *SERVIZI DI TELEFONIA, SMS/MMS E FUNZIONI ASSOCIATE*	*§ 4*	*Compilare con quattro cifre decimali*
Tabella 63 - SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI	*§ 5*	*Traffico: Compilare con quattro cifre decimali* *Canoni: Compilare con due cifre decimali*
Tabella 64 - SERVIZI DI MESSAGGISTICA E POSTA ELETTRONICA IN MOBILITA'	*§ 6*	*Compilare con due cifre decimali*
Tabella 65 - TERMINALI RADIOMOBILI	*§ 8*	*Compilare con due cifre decimali*
Tabella 66- SERVIZI DI CUSTOMER CARE, SUPPORTO, MANUTENZIONE, SICUREZZA	*§ 9*	*Compilare con due cifre decimali*

Per i canoni mensili relativi ai servizi di:

- noleggio e manutenzione degli apparati radiomobili (di cui alla Tabella 65);
- connessione diretta tra Sedi dell'Amministrazione e Rete Mobile del Fornitore, e noleggio e manutenzione CPE presso Sedi dell'Amministrazione (di cui alla Tabella 63);

- *push e-mail* – modalità con installazione di software specifico su server dell'Amministrazione (di cui alla Tabella 64)

sono previsti fattori incrementali di prezzo, nel caso in cui la scadenza della durata del contratto attuativo (cfr. sezione 1.2) comporti una erogazione del servizio inferiore a 12 mesi. In tal caso, a seconda della durata di erogazione dei servizi, le Amministrazioni corrisponderanno il canone offerto dal Fornitore, moltiplicato per il fattore corrispondente al numero di mesi effettivi di erogazione del servizio (numero arrotondato all'intero superiore), di cui alla successiva tabella.

Tabella 61

Mesi di erogazione del servizio	Fattore moltiplicativo del canone mensile
11	1,1
10	1,2
9	1,3
8	1,5
7	1,7
6	2,0
5	2,4
4	3,0
3	4,0
2	6,0
1	12,0

Per le chiamate verso l'estero e i servizi fruiti in *roaming* internazionale, sono definite:

- **Area 1: Stati membri della Comunità europea, più Norvegia, Svizzera, Islanda, Liechtenstein;**
- **Area 2: resto del mondo.**

SERVIZI DI TELEFONIA, SMS/MMS E FUNZIONI ASSOCIATE

Ai fini della compilazione della Tabella 62 sono definiti, per il traffico voce:

- "Chiamate di RPA", ove RPA sta per "Rete mobile della Pubblica Amministrazione", è il traffico originato nel territorio nazionale e diretto ad utenze mobili in Convenzione appartenenti alla medesima Amministrazione;
- "Chiamate Off Net verso rete mobile nazionale" è costituito da tutto il restante traffico originato nel territorio nazionale e diretto ad utenze mobili italiane non incluse nella precedente classe RPA;
- "Chiamate verso internazionale Area 1 e 2" è il traffico originato in Italia e diretto ad utenze fisse e mobili internazionali dell'Area 1 e 2;
- "Chiamate originate in Area 1", è il traffico originato (cioè in uscita) in *roaming* internazionale in Area 1 (cioè originato da utenze mobili della convenzione temporaneamente all'estero, in Paesi dell'Area 1), verso una rete pubblica di comunicazioni all'interno dell'Area 1;
- "Altre chiamate originate in *roaming* internazionale", è il traffico originato (cioè in uscita) in *roaming* internazionale (cioè originato da utenze mobili della convenzione temporaneamente all'estero) che non rientra nella precedente classe "Chiamate originate in Area 1";
- "Chiamate ricevute in Area 1", è il traffico ricevuto (cioè in entrata) in *roaming* internazionale in Area 1 (cioè ricevuto da utenze mobili della convenzione temporaneamente all'estero, in Paesi dell'Area 1), e originato da una rete pubblica di comunicazioni all'interno dell'Area 1;
- "Altre chiamate ricevute in *roaming* internazionale", è il traffico ricevuto (cioè in entrata) in *roaming* internazionale (cioè ricevuto da utenze mobili della convenzione temporaneamente all'estero) che non rientra nella precedente classe "Chiamate ricevute in Area 1";

e per quanto riguarda gli SMS:

- "SMS RPA", sono gli SMS originati nel territorio nazionale e diretti ad utenze mobili in Convenzione appartenenti alla medesima Amministrazione;
- "SMS non RPA", sono tutti gli SMS originati nel territorio nazionale che non rientrano nella precedente classe RPA";

- “Invio di un SMS dall’ Area 1”, sono gli SMS inviati in *roaming* internazionale in Area 1 (cioè inviati da utenze mobili della convenzione temporaneamente all’estero, in Paesi dell’Area 1);
- “Invio di un SMS dall’Area 2”, sono gli SMS inviati in *roaming* internazionale in Area 2 (cioè inviati da utenze mobili della convenzione temporaneamente all’estero, in Paesi dell’Area 2).

Le tariffe indicate corrispondono ad addebiti effettuati utilizzando i secondi di durata effettiva della conversazione, sui quali sarà applicata la tariffa ottenuta dividendo per 60 quelle indicate in Tabella 62, ove sono espresse tariffe al minuto. Non è pertanto previsto il cosiddetto “scatto alla risposta”.

Con riferimento alle chiamate originate e ricevute in Area 1, nonché agli SMS inviati dall’Area 1, il concorrente dovrà **obbligatoriamente** offrire una tariffa non superiore all’importo massimo al dettaglio stabilito dal Regolamento (CE) N. 544/2009 (Eurotariffa) in corrispondenza della data di pubblicazione della presente gara. Per ciascuna di tali tariffe sarà quindi individuato lo sconto ***s*** praticato dal fornitore rispetto al predetto importo massimo al dettaglio. Nel corso della durata della convenzione e dei contratti attuativi, a decorrere da ciascuna data per la quale il Regolamento (CE) N. 544/2009 prevede un nuovo importo massimo al dettaglio, i corrispettivi dovuti al fornitore per i predetti servizi fruiti in Area 1, saranno aggiornati al nuovo importo massimo al dettaglio previsto dal Regolamento, cui sarà applicato lo sconto ***s*** sopra definito.

Per quanto riguarda gli SMS concatenati, il corrispettivo per ciascun Long SMS sarà pari alla somma dei corrispettivi dovuti per ciascun singolo SMS che compone il Long SMS.

La notifica di ricezione degli SMS sarà tariffata al 60% del costo di invio di un singolo SMS non RPA.

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

Il servizio di audioconferenza sarà tariffato come somma delle singole chiamate (ad esempio, in una conferenza a tre, il chiamante paga le due telefonate a suo carico secondo il piano tariffario di ciascuna chiamata).

Tabella 62

Descrizione	*Prezzo in Euro*	*Peso*
Chiamate di RPA (prezzo al minuto)		450.082.183

Chiamate off-net verso rete mobile nazionale (prezzo al minuto)		949.711.192
Chiamate verso rete fissa nazionale (prezzo al minuto)		267.897.361
Chiamate verso internazionale Area 1 (prezzo al minuto)		3.661.057
Chiamate verso internazionale Area 2 (prezzo al minuto)		1.499.494
Chiamate originate in Area 1 (prezzo al minuto)		10.410.285
Altre chiamate originate in roaming internazionale (prezzo al minuto)		4.169.580
Chiamate ricevute in Area 1 (prezzo al minuto)		6.053.047
Altre chiamate ricevute in roaming internazionale (prezzo al minuto)		2.522.862
Chiamate verso utenze Satellitari (prezzo al minuto)		6.801
Chiamate verso segreteria telefonica (prezzo al minuto)		2.475.223
SMS RPA (prezzo del singolo SMS)		27.421.617
SMS non RPA (prezzo del singolo SMS)		256.318.308

Invio di un SMS dall'Area 1 (prezzo del singolo SMS)		4.853.527
Invio di un SMS dall'Area 2 (prezzo del singolo SMS)		1.943.959
Invio di un MMS dal territorio nazionale (prezzo del singolo MMS)		1.445.521
Videochiamata (prezzo al minuto)		180.644

SERVIZI DI TRASMISSIONE DATI

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

1. canone mensile di tipo *flat* per la trasmissione/ricezione dei dati fino a 2 Gbyte al mese. Per le utenze associate a questo piano tariffario, non è previsto alcun addebito per il consumo, fino ad un soglia di 2 Gbyte al mese. Viceversa, per ciascun mese in cui verrà superata detta soglia, sarà corrisposto, in aggiunta al canone, un importo pari al numero di Kbyte eccedenti la soglia, moltiplicato per la corrispondente tariffa a consumo di cui al successivo punto 3;
2. canone mensile di tipo *flat* per la trasmissione/ricezione dei dati fino a 20 Gbyte al mese. Per le utenze associate a questo piano tariffario, non è previsto alcun addebito per il consumo, fino ad un soglia di 20 Gbyte al mese. Viceversa, per ciascun mese in cui verrà superata detta soglia, sarà corrisposto, in aggiunta al canone, un importo pari al numero di Kbyte eccedenti la soglia, moltiplicato per la corrispondente tariffa a consumo di cui al successivo punto 3;
3. tariffa a consumo, vale a dire per Kbyte scambiato, pari al costo del Mbyte indicato in tabella, diviso per 1024.

La trasmissione dati in roaming internazionale è sempre tariffata a consumo, vale a dire per Kbyte scambiato, pari al costo del Mbyte indicato in tabella, diviso per 1024.

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

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

Il servizio di trasmissione dati GSM CSD, se offerto dal Fornitore in caso di indisponibilità di bit rate superiori, sarà tariffato secondo la tariffa verso rete fissa di cui alla Tabella 62.

Tabella 63

Descrizione	*Prezzo in Euro*	*Peso*
Canone di tipo "flat" per la trasmissione dei dati fino a 2 Gbyte/mese (canone mensile)		1.608.703
Canone di tipo "flat" per la trasmissione dei dati fino a 20 GBbyte/mese (canone mensile)		2.827.467
Traffico in Mbyte (prezzo per Mbyte, sia per tariffa a consumo, sia per superamento delle soglie relative alle tariffe flat)		51.186.000
Traffico in Mbyte in Area 1 (prezzo per Mbyte)		1.169.304
Traffico in Mbyte in Area 2 (prezzo per Mbyte)		360.876
Canone connessione diretta 2 Mbps tra Sedi dell'Amministrazione e Rete Mobile del Fornitore (modalità 2 della sez. 5.3) (canone mensile)		871
Canone di noleggio e manutenzione CPE presso Sedi dell'Amministrazione (canone mensile)		871

SERVIZI DI MESSAGGISTICA E POSTA ELETTRONICA IN MOBILITA'

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

Il Fornitore dovrà comunicare al Responsabile dell'Amministrazione il raggiungimento del 70% della entità del pacchetto acquistato. In mancanza di tale comunicazione, e per 10 (dieci) giorni solari dopo l'adempimento della stessa, il Fornitore dovrà continuare a garantire l'erogazione del servizio, anche dopo l'esaurimento del pacchetto, alle tariffe previste nella Tabella 62 per i singoli SMS RPA, ovvero SMS non RPA, con una riduzione del 10% (dieci percento).

In caso di superamento del numero di messaggi previsti nel pacchetto richiesto, e qualora l'Amministrazione non volesse procedere all'acquisto di un nuovo pacchetto, scelto secondo le proprie esigenze, i singoli SMS in eccedenza saranno tariffati secondo quanto previsto nella Tabella 62 per i singoli SMS RPA, ovvero SMS non RPA.

I servizi di messaggistica SMS avanzati sono tariffati a pacchetti di SMS. Il Fornitore metterà a disposizione dell'Amministrazione ordinante i servizi (comprensivi della fornitura di applicativi e/o contenuti che qualificano il servizio e sono messi a disposizione e gestiti dal Fornitore) senza alcun onere ulteriore rispetto al prezzo del pacchetto di 50.000 SMS relativo ai servizi di messaggistica SMS avanzati. Qualora nell'esercizio del servizio si esaurisca il quantitativo di 50.000 messaggi, la fornitura di pacchetti successivi di SMS sarà tariffata ai prezzi previsti per il servizio di messaggistica SMS di base, a seconda quindi del tipo di pacchetto scelto dall'Amministrazione (prime 3 righe della Tabella 64).

Per quanto riguarda il servizio di SMS avanzati, il concorrente dovrà prevedere che il collegamento tra sede dell'Amministrazione e la propria rete, per l'accesso al centro servizi, sia realizzato, di norma, attraverso la rete Internet. Sarà tuttavia facoltà del concorrente prevedere, in aggiunta a detta modalità di collegamento, anche connessioni dedicate di cui al precedente paragrafo 5.3. In tal caso, qualora l'Amministrazione scelga per l'erogazione del servizio attraverso tali connessioni dedicate, corrisponderà al Fornitore i canoni di dette connessioni, e dell'eventuale CPE richiesto, in aggiunta ai costi del servizio di messaggistica SMS avanzato.

Per ciò che concerne il servizio di base di posta elettronica in mobilità, non è previsto alcun addebito ulteriore rispetto al costo del traffico dati sviluppato, tariffato secondo quanto previsto nella Tabella 63 (flat o a consumo, secondo il piano tariffario prescelto dall'Amministrazione), relativa ai servizi di trasmissione dati.

I canoni relativi ai servizi di push e-mail non includono il traffico dati sviluppato, che viene tariffato secondo quanto previsto nella Tabella 63. In altre parole, il traffico dati sviluppato dai servizi di push e-mail è compreso nel canone mensile flat per la trasmissione

dati (nel caso in cui l'utenza in questione sia associata ad una modalità di tariffazione flat), oppure viene remunerato con il costo a Mbyte di cui alla predetta tabella (sia per la eventuale quota eccedente la soglia prevista per la tariffa flat, sia nel caso in cui l'utenza in questione sia associata alla modalità di tariffazione a consumo).

Per quanto riguarda il servizio di push e-mail nella modalità con installazione di software specifico su server dell'Amministrazione, il canone mensile previsto è da intendersi comprensivo del prezzo della licenza SW, nonché di ogni attività prevista nel presente capitolato relativamente al servizio (installazione, configurazione, attivazione, supporto e gestione, etc.), ad esclusione di quanto tariffato come da successiva Tabella 66.

Tabella 64

Descrizione	*Prezzo in Euro*	*Peso*
Servizi di messaggistica SMS di base : pacchetto da 5.000 messaggi di RPA (prezzo del pacchetto)		100
Servizi di messaggistica SMS di base : pacchetto da 30.000 messaggi Off Net (prezzo del pacchetto)		130
Servizi di messaggistica SMS di base : pacchetto da 100.000 messaggi Off Net (prezzo del pacchetto)		170
Servizi di messaggistica SMS avanzati : pacchetto da 50.000 messaggi (prezzo del pacchetto comprensivo di applicativi e/o contenuti)		130
Canone per il servizio di push e-mail – modalità con installazione di software specifico su server dell'Amministrazione (canone		352.278

mensile per utenza)		
Canone per il servizio di push e-mail - modalità senza installazione di software specifico su server dell'Amministrazione (canone mensile per utenza)		155.314

TERMINALI RADIOMOBILI

Si ribadisce che il canone offerto per la categoria Top, sarà oggetto di riduzione semestrale come precisato nella sezione 8.2.4.

Tabella 65

Descrizione	*Canone mensile in Euro*	*Peso*
Canone di noleggio e manutenzione degli apparati radiomobili di categoria Top		2.375.265
Canone di noleggio e manutenzione degli apparati radiomobili di categoria Intermedia		2.430.175
Canone di noleggio e manutenzione degli apparati radiomobili di categoria Base		2.671.864
Canone di noleggio e manutenzione degli apparati radiomobili di categoria modem per computer portatili		1.145.085

SERVIZI DI CUSTOMER CARE, SUPPORTO, MANUTENZIONE, SICUREZZA

Nell'ambito della successiva tabella, per Push e-mail si intende la modalità descritta al punto 1 del paragrafo 6.2.2. Per "prezzo per giorno uomo", inoltre, si intende il corrispettivo per l'attività prestata in 8 ore lavorative, nell'ambito dell'orario dalle 9.00 alle 18.00, dal lunedì al venerdì, festivi esclusi.

Tabella 66

Descrizione	*Prezzo in Euro*	*Peso*
Canone mensile per ciascuna utenza "Prioritaria"		1.706.200
Push e-mail con assistenza e manutenzione "Premium" - Canone mensile per ciasuna utenza con Push e-mail		176.139
Push e-mail - Supporto "on site" (prezzo per giorno uomo)		116
Risorse a supporto delle Amministrazioni per la gestione di SIM, terminali e servizi (prezzo per giorno uomo)		729
Sviluppo di applicazioni integrate con la piattaforma di push email - Profilo A (prezzo per giorno uomo)		29
Sviluppo di applicazioni integrate con la piattaforma di push email - Profilo B (prezzo per giorno uomo)		87

Appendici al Capitolato Tecnico:

- Progetto Data Mart, Beni/servizi a consumo, Flussi dati di alimentazione del sistema, Versione 5;
- Chiarimenti della gara.