



**Gara a procedura aperta per la
fornitura di servizi di telefonia
mobile e fissa**

**Allegato 4:
Capitolato tecnico**

**InnovaPuglia S.p.A.
St. prov. Casamassima Km 3
70010 Valenzano BARI
Italia
www.innova.puglia.it**

07 novembre 2011

1.	INTRODUZIONE	5
2.	OGGETTO DELL'APPALTO	6
3.	DURATA E LIMITI DELLA FORNITURA	7
4.	CARATTERISTICHE DEL FORNITORE	7
4.1.	Profilo	7
4.2.	Rete	8
4.3.	Sostenibilità	8
5.	REQUISITI DI COPERTURA	9
5.1.	Requisiti e dimensionamento di rete	9
5.2.	Copertura relativa ai servizi voce	10
5.3.	Copertura relativa ai servizi di Videochiamata	10
5.4.	Copertura relativa ai servizi di trasmissione dati a pacchetto	10
5.5.	Riepilogo dei dati di copertura nazionale	13
5.6.	Requisiti per il Roaming Internazionale	16
6.	SERVIZI DI TELEFONIA MOBILE, SMS E FUNZIONI ASSOCIATE	16
6.1.	Fonia mobile e funzioni associate	16
6.2.	Messaggistica SMS	17
6.3.	Profili di abilitazione	18
6.4.	Distinzione dei servizi fruiti a titolo personale	18
6.5.	Qualità del servizio voce e SMS	18
7.	SERVIZIO DI TRASMISSIONE DATI E CONNETTIVITÀ IP	20
7.1.	Accesso e consegna del traffico	21
7.2.	Piano tariffario	22
7.3.	Qualità della linea dati	22
7.4.	Qualità del servizio dati sull'area del Parco	23
8.	SERVIZI MMS, VIDEOCHIAMATA	26
8.1.	Messaggistica MMS	26
8.2.	Video-chiamata	26
9.	SIM E TERMINALI RADIOMOBILI	26

9.1. SIM	26
9.2. Noleggio Terminali Radiomobili	27
9.2.1. Categoria Top	28
9.2.2. Categoria Base	29
9.3. Noleggio Schede Connettività Dati	30
9.4. Phase-out ed evoluzione tecnologica degli apparati	30
10. SERVIZI DI TELFONIA FISSA	30
10.1. Portabilità della numerazione fissa esistente	32
10.2. Qualità dei servizi di fonia fissa	32
11. SERVIZI DI CUSTOMER CARE, SUPPORTO, MANUTENZIONE	33
11.1. Servizio di Customer Care e Contact Center	33
11.2. Qualità dei servizi di Customer Care	35
11.3. Applicazione web per il supporto gestionale e amministrativo	36
11.4. Manutenzione e Furto delle SIM	38
11.5. Manutenzione e Furto dei Terminali Radiomobili e/o Schede Connettività Dati (se richiesti)	39
12. SERVIZI DI RENDICONTAZIONE E DI FATTURAZIONE	40
12.1. Servizi di Fatturazione e di Rendicontazione	40
12.2. Fatturazione diretta agli utenti	41
13. SERVIZI OPZIONALI	41
14. MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	42
14.1. Ordinativo di Fornitura	42
14.2. Attivazioni successive	45
14.3. Fornitura di terminali radiomobili	47
14.4. Dual Billing	47
14.5. Variazione dei profili di abilitazione	47
14.6. SIM "Machine to Machine"	47
14.7. Disattivazione SIM	48
14.8. Ulteriori servizi	48
14.9. Accettazione delle forniture	48
14.10. Piano di portabilità FNP	48

15. VERIFICHE DI CONFORMITA' E COLLAUDI	48
16. PENALI	50
17. VALUTAZIONE DELLE OFFERTE	55
17.1. Offerta tecnica	55
17.2. Offerta economica	59

1. INTRODUZIONE

Il presente documento prescrive e definisce i requisiti tecnici della fornitura relativa ai servizi di telefonia mobile e fissa di seguito riportati. Al fine di consentire una lettura più agevole del documento vengono di seguito riportati le definizioni dei termini più frequentemente utilizzati:

- Amministrazione Aggiudicatrice/Contraente: InnovaPuglia S.p.A.;
- Capitolato Tecnico: il presente documento;
- Fornitore: l'aggiudicatario della presente gara;
- SIM: 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 2 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 l'Amministrazione Aggiudicatrice/Contraente, manifesta la sua volontà di acquistare i servizi di telefonia mobile oggetto del contratto, impegnando il Fornitore alla prestazione dei medesimi;
- 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;
- "on site": attività che il personale del Fornitore dovrà svolgere presso la sede l'Amministrazione Aggiudicatrice/Contraente

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.

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.

2. OGGETTO DELL'APPALTO

Oggetto della gara è la prestazione di servizi di telefonia mobile e fissa, trasmissione dati, fornitura e manutenzione di SIM e terminali radiomobili, eventuali servizi opzionali a titolo gratuito, nonché servizi di customer care, supporto, manutenzione, 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 e funzioni associate (sez. 6)
- Servizi di trasmissione dati e connettività IP (sez. 7)
- Servizi MMS e videochiamata (sez. 8)
- Fornitura di SIM e apparati radiomobili (sez. 9)
- Servizi di telefonia fissa (sez.10)
- Servizi di Customer Care, Supporto, Manutenzione (sez. 11)
- Servizi di rendicontazione e fatturazione (sez. 12)
- Servizi opzionali (sez. 13)

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, 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 5.

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

3. DURATA E LIMITI DELLA FORNITURA

Per quanto concerne i servizi di telefonia mobile e funzioni associate, trasmissione dati e connettività IP, il quantitativo oggetto del contratto è fissato in n. 200 (duecento) utenze suddiviso in 130 fonia e dati e 70 utenze solo dati. Ai fini del raggiungimento del quantitativo oggetto del contratto, si considerano le utenze ordinate, al netto delle utenze disattivate.

Il contratto avrà una durata di 24 (ventiquattro) mesi e sarà eventualmente prorogabile per ulteriori 12 (dodici) mesi.

L'aggiudicatario della presente procedura di gara dovrà, compatibilmente con i tempi di aggiudicazione della presente gara, prendere in carico tutte le utenze per le quali verrà fatta richiesta di portabilità dei numeri mobili e fissi, garantendo la continuità dei servizi di fonia e trasferimento dati. A tal fine il Fornitore dovrà attivarsi (sempre compatibilmente con i tempi di aggiudicazione della presente gara) con sufficiente anticipo rispetto alla data del collaudo per definire un piano di attività da condividere con l'Amministrazione Aggiudicatrice.

4. CARATTERISTICHE DEL FORNITORE

4.1. PROFILO

La presente gara è destinata, alle imprese concorrenti che, oltre a quanto indicato nel Disciplinare di Gara, possiedono i seguenti requisiti minimi di partecipazione

- a) Possesso delle necessarie autorizzazioni, e licenza individuale in materia di reti e servizi di telecomunicazioni ad uso pubblico per la fornitura del servizio telefonico e di trasmissione dati accessibile al pubblico, preesistenti all'entrata in vigore del Codice delle comunicazioni elettroniche (Decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259), nonché alle imprese titolari di autorizzazione generale per le reti e/o servizi di comunicazione elettronica, ai sensi dell'art. 25 del predetto Codice, per la fornitura del servizio telefonico accessibile al pubblico e di quello di trasmissione dati e per l'esecuzione, sull'intero territorio nazionale, dei servizi oggetto della presente gara.
- b) Descrizione della struttura organizzativa della società in cui si dichiara la presenza di una sede e struttura tecnico/operativa sul territorio della regione Puglia; in assenza il concorrente si impegna a costituirlo entro 20 giorni dalla stipula del contratto
- c) Disponibilità e struttura del customer care, help desk per problemi tecnici, figure professionali addette all'assistenza tecnica in possesso delle certificazioni e delle esperienze lavorative relative ai servizi richiesti nel presente bando

In caso di raggruppamento temporaneo di imprese o consorzio ordinario, già costituito o da costituire si richiede quanto segue:

- I. Il possesso delle necessarie autorizzazioni e licenze di cui al precedente punto a),

nell'ipotesi di raggruppamento o consorzio ordinario già costituito o da costituirsi, il requisito deve essere posseduto da tutte le imprese raggruppate o consorziate; mentre nell'ipotesi di consorzi di cui all'art. 34, lettere b) e c) del Codice dei contratti il requisito deve essere posseduto dal consorzio stesso.

- II. Il requisito di cui al precedente punto b) relativo alla struttura organizzativa della società, con focus sulla sede e struttura tecnico/operativo presente nella regione Puglia oppure in assenza, l'impegno del concorrente a costituirla entro 20 giorni dalla stipula del contratto, non essendo ripartibile, deve essere posseduto oppure autocertificato da una qualsiasi impresa raggruppata o consorziata.
- III. Il requisito relativo alla disponibilità e alla struttura del customer care di cui al precedente punto c) deve essere autocertificato da tutte le imprese raggruppate o consorziate.

Nel caso si renda necessaria la fornitura di beni, i sistemi ed i componenti accessori utilizzati dovranno possedere il marchio CE e, ove applicabile, risultare rispondenti alle norme emanate dal Ministero delle Comunicazioni, dall'ISPT – Istituto Superiore delle Poste e delle Telecomunicazioni, nonché dal Comitato Elettrotecnico Italiano ed alle disposizioni di legge in vigore alla data di presentazione dell'offerta (ad esempio, direttiva 1999/5/CE e suo recepimento in D.Lgs. 269/01).

4.2. 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 principali di

- i) rete di trasporto e strutture delle risorse di rete destinate ai servizi fonia, SMS/MMS, GPRS/EGPRS, UMTS, HSDPA/HSUPA
- ii) rete di accesso
- iii) rete intelligente/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.

Il fornitore dovrà inoltre descrivere sinteticamente l'architettura e la modalità di integrazione dei servizi di telefonia fisso-mobile.

4.3. 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 Amministrazione Aggiudicatrice e Fornitore.

In particolare tali informazioni sono relative a: i) certificazioni/registrazioni ambientali e sociali esistenti (es. certificazione ISO 14001; Registrazione EMAS; certificazione SA8000); ii) procedure per il recupero/rigenerazione e smaltimento degli apparati usati; iii) iniziative a sostegno della produzione/approvvigionamento di energia da fonti rinnovabili;

Le suddette informazioni saranno fornite nella Relazione Tecnica in un numero massimo di 5 pagine. Inoltre, per un maggior approfondimento sulle informazioni fornite, potranno essere indicati e resi consultabili link a siti web dedicati.

5. REQUISITI DI COPERTURA

5.1. REQUISITI E DIMENSIONAMENTO DI RETE

Sono elencati nel seguito i parametri di copertura che saranno oggetto di valutazione tecnica, sia relativamente ai servizi telefonia mobile, sia alla trasmissione dati e connettività IP. 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 sarà verificata secondo le modalità definite nella sezione 15.

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, 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 di 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 15, relative ai dati forniti nel Piano di Copertura del concorrente aggiudicatario, prima della stipula del contratto. 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 15.

5.2. COPERTURA RELATIVA AI SERVIZI 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 2 (Blocco 1) espressa con arrotondamento ad un decimale.

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. La dimensione di territorio nazionale assunta nell'ambito della presente gara è pari a 301.336 Km².

5.3. COPERTURA RELATIVA AI SERVIZI DI VIDEOCHIAMATA

Relativamente al servizio di videochiamata ottenuto con la rete UMTS, il concorrente dovrà obbligatoriamente garantire la percentuale di copertura nazionale indicata come Soglia Minima (Sm) nella Tabella 2 (Blocco 2) espressa con arrotondamento ad un decimale.

Il concorrente dovrà indicare inoltre la percentuale di copertura territoriale dell'intero territorio nazionale per il servizio di videochiamata, evidenziando la quota aggiuntiva rispetto al requisito minimo obbligatorio prima indicato. La dimensione di territorio nazionale assunta nell'ambito della presente gara è pari a 301.336 Km².

5.4. 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 1. Tali velocità sono univocamente definite, nell'ambito della presente gara, dalle tecnologie ad esse associate nella stessa tabella. Più in dettaglio, si definisce coperta a velocità di picco

nominale superiore o uguale a V_{pni} , una zona nella quale sia disponibile all'utente, come verificabile attraverso le prove definite nella sezione 15, una delle tecnologie elencate nella stessa riga e nell'apposita colonna della Tabella 1.

Tabella 1

Tratta in UpLink	
Velocità di picco nominale (V_{pni})	Tecnologia¹ associata ad una velocità di picco nominale uguale o superiore a V_{pni}
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
384 kbit/s	UMTS (con RAB ad almeno 384 kbit/s) o HSUPA
2 Mbit/s	HSUPA con almeno due codici paralleli (E-DPDCH) con Spreading Factor = 2 e TTI (Time Transmission 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

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"

Tratta in Down Link	
Velocità di picco nominale (V_{pni})	Tecnologia¹ associata ad una velocità di picco nominale uguale o superiore a V_{pni}
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
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 assegnazione di almeno 10 codici HS-PDSCH.
14.4 Mbit/s	HSDPA con assegnazione di almeno 15 codici HS-PDSCH.

Per ciascuna velocità di picco nominale V_{pni} 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

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"

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 1, 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) Tabella 2 (Blocchi da 3 a 15).

5.5. RIEPILOGO DEI DATI DI COPERTURA NAZIONALE

Con riferimento ai requisiti di copertura, correlati ai diversi servizi elencati nelle precedenti sezioni 5.2 5.3 5.4, 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 1.

Tabella 2

Blocco	Servizio	Parametro	F	Soglia Minima (%) Sm	Valore dichiarato (%) V	Soglia Massima (%) SM
1	Voce	Percentuale del territorio Nazionale coperto	C	90 %		100 %
2	Videochiamata	Percentuale del territorio Nazionale coperto	C	15 %		100 %
In UpLink						
3	Almeno 64 Kbit/s UpLink	Percentuale del territorio nazionale coperta ad almeno (*) 64 kbit/s nom. di picco UpLink	C	20%		100 %
4	Almeno 128 Kbit/s UpLink	Percentuale del territorio nazionale coperta ad almeno (*) 128 kbit/s nom. di picco UpLink	C	8%		100 %

Blocco	Servizio	Parametro	F	Soglia Minima (%) Sm	Valore dichiarato (%) V	Soglia Massima (%) SM
5	Almeno 384 Kbit/s UpLink	Percentuale del territorio nazionale coperta ad almeno (*) 384 kbit/s nom. di picco UpLink	C	5%		100 %
6	Almeno 2 Mbit/s UpLink	Percentuale del territorio nazionale coperta ad almeno (*) 2 Mbit/s nom. di picco UpLink	C	0%		100 %
7	Almeno 5,76 Mbit/s UpLink	Percentuale del territorio nazionale coperta ad almeno (*) 5,76 Mbit/s nom. di picco UpLink	C	0%		100 %
In DownLink						
8	Almeno 64 Kbit/s DownLink	Percentuale del territorio nazionale coperta ad almeno (*) 64 kbit/s nom. di picco DownLink	C	20%		100 %
9	Almeno 128 Kbit/s DownLink	Percentuale del territorio nazionale coperta ad almeno (*) 128 kbit/s nom. di picco DownLink	C	20%		100 %
10	Almeno 384 Kbit/s DownLink	Percentuale del territorio nazionale coperta ad almeno (*) 384 kbit/s nom. di picco DownLink	C	15%		100 %

Blocco	Servizio	Parametro	F	Soglia Minima (%) Sm	Valore dichiarato (%) V	Soglia Massima (%) SM
11	Almeno 1,8 Mbit/s DownLink	Percentuale del territorio nazionale coperta ad almeno (*) 1,8 Mbit/s nom. di picco DownLink	C	8%		100 %
12	Almeno 3,6 Mbit/s DownLink	Percentuale del territorio nazionale coperta ad almeno (*) 3,6 Mbit/s nom. di picco DownLink	C	0%		100 %
13	Almeno 7,2 Mbit/s DownLink	Percentuale del territorio nazionale coperta ad almeno (*) 7,2 Mbit/s nom. di picco DownLink	C	0%		100 %
14	Almeno 14,4 Mbit/s DownLink	Percentuale del territorio nazionale coperta ad almeno (*) 14,4 Mbit/s nom. di picco DownLink	C	0%		100 %
15	Almeno 28,8 Mbit/s DownLink	Percentuale del territorio nazionale coperta ad almeno (*) 28,8 Mbit/s nom. di picco DownLink	C	0%		100 %

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, una delle tecnologie elencate nella Tabella 1 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 17.1

5.6. 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, trasmissione dati) e le tecnologie (GSM, GPRS, EGPRS, UMTS, HSDPA/HSUPA) utilizzate.

Nell'ambito dei Paesi in cui vigono tali accordi, le utenze sottoscritte nel contratto fruiranno di detti servizi, alle tariffe di cui alle specifiche righe della Tabella 13.

6. SERVIZI DI TELEFONIA MOBILE, SMS 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 5, e dettagliate nel Piano di Copertura. I servizi descritti nel presente capitolo, saranno tariffati con canoni mensili (CANServizio) o a volume (PrezzoServizio) secondo quanto riportato nella Tabella 13. da compilare per l'offerta economica. Si definisce inoltre come RAM la Rete Aziendale Mobile dell'Amministrazione, costituita da tutte le sim oggetto della presente gara.

E' fatto espresso divieto al Fornitore di impedire alcun tipo di traffico o servizio di telefonia mobile SMS e funzioni associate anche su dispositivi di nuova generazione (smartphone, iphone, ipad, etc.), a meno di obblighi di legge;

6.1. FONIA MOBILE E FUNZIONI ASSOCIATE

A questo servizio fanno riferimento le seguenti voci del listino di offerta CANMeseFonia, PrezzoMinVerMobNazionale, PrezzoMinVerFissoNazionale, PrezzoMinVerInternazA1, PrezzoMinVerInternazA2, PrezzoMinOrigA1, PrezzoMinOrigRoamingInternaz, PrezzoMinRicevA1, PrezzoMinRicevRoamingInternaz

Il Fornitore dovrà rendere disponibile il servizio di fonia mobile, fruito cioè attraverso terminale mobile (sia esso acquisito o meno nell'ambito del contratto) da parte della persona assegnataria dell'utenza. 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;
- 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.

6.2. MESSAGGISTICA SMS

A questo servizio fanno riferimento le seguenti voci del listino di offerta: PrezzoSMSNazRAM, PrezzoSMSNazExtraRAM, PrezzoSMSRoamingA1, PrezzoSMSRoamingA2

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

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

6.3. PROFILI DI ABILITAZIONE

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 nel contratto.

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 nel contratto. A titolo esemplificativo, i profili potranno consentire le seguenti funzionalità:

- abilitazione/disabilitazione dei servizi di videochiamata, SMS/MMS;
- abilitazione/disabilitazione del roaming internazionale;
- abilitazione/disabilitazione selettiva delle chiamate a sotto-gruppi, liste di numerazioni brevi o estese, utenze fisse/mobili nazionali/internazionali
- abilitazione/disabilitazione delle SIM all'accesso ad APN differenti da quello dedicato (del tipo "innovap.xxxx.it" con xxxx identificazione operatore).

Sarà apprezzata 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'Amministrazione 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.

6.4. DISTINZIONE DEI SERVIZI FRUITI A TITOLO PERSONALE

Il Fornitore dovrà obbligatoriamente impegnarsi ad attivare, su richiesta, l'abilitazione delle chiamate vocali personali degli utenti, 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 12.2. L'abilitazione delle chiamate personali e la relativa fatturazione separata dovranno essere effettuate anche in eventuali condizioni di roaming nazionale.

6.5. 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 5.

- 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:

$$A_{95} = 100 \times \frac{\text{NUM_CHIAMATE_INSTAURATE}}{\text{NUM_DI_TENTATIVI}}$$

- 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:

$$M_{95} = 100 \times \frac{\text{NUM_CHIAMATE_INSTAURATE} - \text{NUM_CHIAMATE_CADUTE}}{\text{NUM_CHIAMATE_INSTAURATE}}$$

- 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 della norma ETSI – ETR 138¹. 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

¹ I parametri indicati relativi alla norma ETSI-ETR 138 sono da considerare in un contesto di misura per i servizi oggetto del contratto 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.

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 del contratto.

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

Tabella 3

Riepilogo parametri QoS Voce	F	Sm	V	SM
Percentuale di mantenimento della connessione (%)	C	98%		100%
Percentuale di accessibilità al servizio (%)	C	98%		100%
Call Set-up Time (secondi)	D	3 sec		9 sec
Percentuale di consegna SMS (%)	C	94%		100%

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 3.

I valori sopra indicati dovranno poter essere verificabili e considerarsi verificati, mediante test richiesti dall'Amministrazione Aggiudicatrice, 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, in qualunque area in cui sia fornito il servizio.

7. SERVIZIO DI TRASMISSIONE DATI E CONNETTIVITÀ IP

Gli utenti dell'Amministrazione potranno utilizzare i servizi di trasmissione dati a commutazione di pacchetto, alle velocità e nelle aree che il Fornitore avrà indicato in risposta alla sezione 5 del Capitolato Tecnico.

Tali servizi di trasmissione dati a commutazione di pacchetto dovranno poter essere utilizzati per la consegna presso la sede dell'Amministrazione di tutto il traffico dati originato dagli utenti mobili, e viceversa la raccolta del traffico dati diretto ad utenti mobili ed originato dall'Amministrazione, sia via terminale mobile sia via modem per computer portatili.

E' fatto divieto al Fornitore di:

- impedire alcun tipo di traffico o servizio di trasmissione dati, a meno di obblighi di legge;
- limitare la velocità di connessione che, per gli utenti, 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".

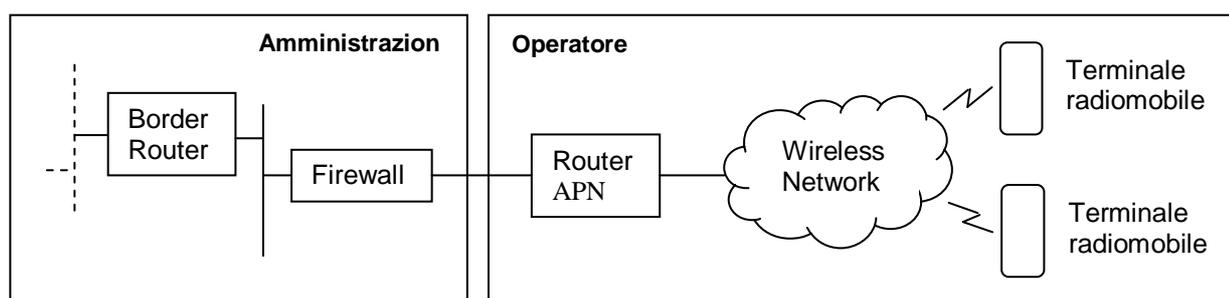
Il concorrente dovrà prevedere anche la trasmissione dati GSM CSD a 9,6 kbps o più, attraverso una chiamata dati da indirizzare ad un numero di telefono indicato dal concorrente stesso. Tale eventuale modalità sarà utilizzata, tipicamente, in caso di indisponibilità dei bit rate superiori.

I servizi descritti nel presente capitolo, saranno tariffati con canoni mensili (CANservizio) e costi di attivazione una-tantum (ATTIVservizio) secondo quanto riportato nella Tabella 13 - offerta economica da compilare per l'offerta economica

7.1. ACCESSO E CONSEGNA DEL TRAFFICO

A questo servizio fanno riferimento le seguenti voci del listino di offerta *ATTIVLineaBase8*, *CANMeseLineaBase8*

Il servizio richiesto è quello di trasmissione/ricezione dati su Reti Private Virtuali (RPV) che si interconnettano alla rete dell'Amministrazione con collegamento dedicato con APN dedicato del tipo "innovap.xxxx.it" (con xxxx identificazione operatore). In questo modo il traffico verrà consegnato presso la sede dell'Amministrazione direttamente dall'Operatore, senza transitare attraverso Internet. Il servizio di trasporto si intende realizzato come da rappresentazione di seguito riportata.



Il router APN (Access Point Network) è il default gateway della RPV ed è gestito dal Fornitore di seguito definito anche Operatore, mentre il Firewall ed il Border Router sono gestiti dall'Amministrazione.

La linea di interconnessione tra il router APN e la Wireless Network, è stata dimensionata dall'Amministrazione, ed il concorrente dovrà essere in grado di garantirla, per un valore di

banda di 8Mbps inteso, come il *throughput* effettivo garantito sulla linea, indipendentemente dalla velocità di trasmissione che potrà essere superiore.

Il portante fisico della linea dedicata per la consegna del traffico, deve essere attestata presso la sala CED dell'Amministrazione.

È lasciata libertà al concorrente per l'utilizzo della tecnologia che ritiene più opportuna per la realizzazione della linea dedicata (es. fibra, HDSL, soluzioni wireless, etc.). Qualunque sia la tecnologia scelta, comunque, dovrà essere assicurata la **banda minima garantita bidirezionale di 8Mbps** richiesta dall'Amministrazione Aggiudicatrice.

L'abilitazione all'ingresso in rete dei terminali mobili utente sarà concessa sulla base di credenziali che saranno verificate dall'Authentication Server dell'Amministrazione, mentre al Fornitore competerà la gestione del primo livello di abilitazione all'ingresso in rete (livello radio). L'Authentication Server dell'Amministrazione è un Radius Server.

Gli indirizzi IP saranno assegnati dall'Amministrazione.

Il piano di indirizzamento adottato nell'ambito della rete gestita dal Fornitore dovrà garantire l'univocità degli indirizzi IP attribuiti ai singoli elementi di rete. La definizione dei dettagli operativi sarà affrontata in fase di configurazione direttamente con i tecnici dell'Amministrazione.

7.2. PIANO TARIFFARIO

A questo servizio fanno riferimento le seguenti voci del listino di offerta CANMeseCIP, PrezzoMByteA1, PrezzoMByteA2

Essendo il traffico dati consegnato su APN dedicato e presso la sala CED dell'Amministrazione come piano tariffario sul servizio di trasmissione dati è prevista la sola tariffa Flat valida sull'intero territorio nazionale e intesa come CIP, Canone di connettività in tecnologia IP (livello 3 OSI) da assegnare alle singole sim utilizzabili sia per i terminali radiomobili che per modem per computer portatili.

Per le sole connessioni CIP in roaming internazionale verso l'APN dedicato saranno applicate tariffe a consumo secondo quanto indicato in Tabella 13 - offerta economica.

Qualità della linea dati

E' richiesto al concorrente di esplicitare in dettaglio la qualità della linea dati offerta. In particolare deve essere specificata la "Disponibilità unitaria": ovvero la percentuale di tempo durante il quale un singolo servizio è funzionante (ovvero non si verifica su di esso un disservizio di tipo bloccante) rispetto al periodo di osservazione contrattuale (Toss), in funzione della finestra temporale di erogazione prescelta.

Toss è il periodo utilizzato per la misurazione dei parametri dei livelli di servizio descritti nel

presente Capitolato e per il calcolo delle eventuali penali ad essi associate. T_{OSS} è pari a 4 (quattro) mesi solari.

Si definisce “disponibilità unitaria” del servizio, espressa come valore percentuale:

$$D = \left[1 - \frac{\sum_{j=1}^M dj}{T} \right] \times 100$$

dove:

M = numero di disservizi bloccanti

dj = durata, espressa in minuti, del disservizio j-esimo nell'ambito della finestra temporale di erogazione

T = finestra temporale di misurazione della disponibilità pari al tempo totale espresso in minuti della finestra temporale di erogazione del servizio nel periodo di osservazione contrattuale (Toss).

Il concorrente dovrà compilare la tabella seguente con il parametro di qualità V che si impegna a garantire per l'intera durata del contratto.

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

Tabella 4

Riepilogo parametri qualità linea dati	F	Sm	V	SM
Disponibilità unitaria	C	95%		100%

7.3. QUALITÀ DEL SERVIZIO DATI SULL'AREA DEL PARCO

E' richiesto al concorrente di esplicitare in dettaglio la qualità del servizio dati sull'area del Parco presso la sede dell'Amministrazione. In particolare il concorrente dovrà assicurare la presenza nell'area del Parco di una sua copertura radio/cellulare GSM e UMTS. Inoltre dovrà indicare per alcune velocità di picco nominale V_{pn} così come definite nella Tabella 5 (sia per l'UpLink sia per il DownLink), la presenza (100%) o meno (0%) di una copertura garantita attraverso una tecnologia che, secondo le precedenti definizioni, consenta una velocità di picco nominale uguale a V_{pn} . Tale indicazione andrà inserita nelle righe della Tabella 5 prendendo come territorio di riferimento l'area di un cerchio di raggio 0,200Km il cui centro è identificato dalle seguenti coordinate 41°01'04.71"N e 16°54'12.26"E e che per brevità indicheremo come area parco.

Si precisa inoltre che l'Amministrazione aggiudicatrice si rende disponibile a sopralluoghi di

verifica copertura e di test del servizio trasferimento dati in Uplink e DownLink che il concorrente vorrà effettuare previa richiesta di accesso all'area parco indicata, ed accettando di firmare un verbale di avvenuto sopralluogo di verifica e test.

Qualora il fornitore non sia in grado di assicurare le caratteristiche minime (blocchi 16 e 19 di Tabella 5) sull'area del Parco, l'amministrazione aggiudicatrice autorizza il fornitore ad utilizzare gratuitamente gli spazi dell'area Parco per l'installazione di apparecchiature atte a migliorare la copertura radio locale.

Tali apparecchiature saranno sottoposte ad approvazione dell'amministrazione aggiudicatrice e dovranno comunque rispettare tutte le norme di legge ed in particolare, il D.Lgs 81/08 sulla sicurezza negli ambienti di lavoro. Le potenze radio degli eventuali apparati non devono peggiorare in alcun modo la valutazione del rischio da interferenza elettromagnetica all'interno del parco.

Si precisa che per i blocchi 17, 18, 20, 21 e 22 è consentito indicare i soli valori 0% o 100%.

Tabella 5

Blocco	Servizio	Parametro	F	Soglia Minima (%) Sm	Valore dichiarato (%) V	Soglia Massima (%) SM
In UpLink						
16	Almeno 384 Kbit/s UpLink	Percentuale dell'area parco coperta ad almeno (*) 384 kbit/s nom. di picco UpLink		La presente caratteristica minima deve essere obbligatoriamente assicurata dal fornitore sull'intera area del parco		
17	Almeno 2 Mbit/s UpLink	Percentuale dell'area parco coperta ad almeno (*) 2 Mbit/s nom. di picco UpLink	N	0%		100%
18	Almeno 5,76 Mbit/s UpLink	Percentuale dell'area parco coperta ad almeno (*) 5,76 Mbit/s nom. di picco UpLink	N	0%		100%
In DownLink						

Blocco	Servizio	Parametro	F	Soglia Minima (%) Sm	Valore dichiarato (%) V	Soglia Massima (%) SM
19	Almeno 1,8 Kbit/s DownLink	Percentuale dell'area parco coperta ad almeno (*) 1,8 kbit/s nom. di picco DownLink		La presente caratteristica minima deve essere obbligatoriamente assicurata dal fornitore sull'intera area del parco		
20	Almeno 3,6 Mbit/s DownLink	Percentuale dell'area parco coperta ad almeno (*) 3,6 Mbit/s nom. di picco DownLink	N	0%		100%
21	Almeno 7,2 Mbit/s DownLink	Percentuale dell'area parco coperta ad almeno (*) 7,2 Mbit/s nom. di picco DownLink	N	0%		100%
22	Almeno 14,4 Mbit/s DownLink	Percentuale dell'area parco coperta ad almeno (*) 14,4 Mbit/s nom. di picco DownLink	N	0%		100%
23	Almeno 28,8 Mbit/s DownLink	Percentuale del territorio nazionale coperta ad almeno (*) 28,8 Mbit/s nom. di picco DownLink	N	0%		100 %

Note:

(*) Con la dizione: "Percentuale dell'area parco coperta ad almeno Vpn bit/s nominali di picco" si intende la percentuale di area parco in cui è disponibile all'utente, come verificabile attraverso le prove definite nella sezione 15, una delle tecnologie elencate nella Tabella 1 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 17.1

8. SERVIZI MMS, VIDEOCHIAMATA

8.1. MESSAGGISTICA MMS

A questo servizio fanno riferimento le seguenti voci del listino di offerta PrezzoMMSNazRAM, PrezzoMMSNazExtraRAM, PrezzoMMSRoamingA1, PrezzoMMSRoamingA2

Il concorrente dovrà rendere disponibili agli utenti il servizio di messaggistica MMS (Multimedia Messaging Service) per permettere di inviare e ricevere testi, immagini, foto o animazioni audio in un unico messaggio multimediale.

8.2. VIDEO-CHIAMATA

A questo servizio fanno riferimento le seguenti voci del listino di offerta servizi PrezzoMinVVerMobNazionaleRAM, PrezzoMinVVerMobNazionaleNoRAM PrezzoMinVOrigA1, PrezzoMinVOrigRoamingInternaz, PrezzoMinVRicevA1, PrezzoMinVRicevRoamingInternaz

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.)

9. SIM E TERMINALI RADIOMOBILI

9.1. SIM

Per l'utilizzo di tutti i servizi è necessario fornire almeno una SIM card per utenza, a cui è associato il profilo di servizio della singola utenza.

Il concorrente dovrà consegnare SIM di nuova generazione (minimo a 128 Kbytes di memoria), con funzionalità di USIM (UMTS) indicandone espressamente la dimensione della memoria.

Le SIM devono poter supportare le funzionalità "SIM Application Toolkit"; in particolare dovranno essere disponibili almeno le seguenti funzionalità:

- Profile download, per il caricamento iniziale ed i successivi aggiornamenti mensili dei profili di utente (p. es. liste di abilitazione ecc.);
- Proactive SIM, che consente alla SIM di prendere il controllo di alcune funzioni del terminale mobile, in particolare per quanto concerne la gestione delle chiamate, anche con riguardo alle liste di abilitazione;
- Menu selection;

- Data download;
- Call control

Il concorrente dovrà inoltre prevedere la possibilità di gestire differenti configurazioni da assegnare alla sim (ad es. abilitazione/blocco al roaming internazionale, abilitazione/blocco di chiamata verso alcuni numeri speciali, abilitazione/blocco videochiamate etc.) che l'Amministrazione vorrà richiedere.

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.

Il Fornitore dovrà inoltre configurare il traffico dati e MMS delle SIM abilitandolo verso il solo APN dedicato (del tipo innovap.xxxx.it).

9.2. NOLEGGIO TERMINALI RADIOMOBILI

A questo servizio fanno riferimento le seguenti voci del listino di offerta servizi CANTRTop, CANTRTbase.

Il servizio di noleggio e manutenzione di terminali radiomobili prevede che l'Amministrazione Aggiudicatrice possa richiedere, con le modalità previste nella sezione 14, un numero di apparati radiomobili stimati in numero di 15.

Per il servizio di assistenza e manutenzione incluso nei canoni di noleggio dei terminali, si rimanda alla sezione 11.5.

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 possedute dal terminale.

L'Amministrazione aggiudicatrice potrà scegliere liberamente 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.

Il candidato dovrà espressamente dettagliare

- a) Le caratteristiche migliorative dei terminali offerti, nell'ambito di quelle espressamente previste nel seguito per ciascuna categoria;
- b) I requisiti di compatibilità ambientale (valori di SAR espressi in watt/kg, consumi energetici in modalità no load (rif. caricabatteria) espressi in watt);

c) Gli ulteriori elementi qualificanti dei terminali offerti

Per quanto espressamente previsto al punto b) è possibile secondo quanto previsto dall'art. 68, comma 10, del D. Lgs. 163/2006 presentare una documentazione tecnica del fabbricante o una relazione di prova di un organismo riconosciuto che evidenzia in maniera chiara i requisiti ambientali di cui sopra.

Con riferimento al punto c) (gli ulteriori elementi qualificanti dei terminali offerti), sarà cura del concorrente indicare, in aggiunta alle caratteristiche minime espressamente previste nel seguito per ciascuna categoria di apparati, ogni elemento utile al fine di evidenziare la qualità dei 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, sono comunque richieste le seguenti caratteristiche minime:

- telefono abilitato al servizio voce sul territorio dichiarato coperto (Blocco 1 Tabella 2) dal Fornitore;
- trasmissione dati GPRS;
- servizi di messaggistica testuale (SMS) e multimediale (MMS);
- vivavoce incorporato.

Tutti gli apparati dovranno essere consegnati nuovi, inusati, con libretto di istruzioni in lingua italiana, e completi dei seguenti accessori originali facenti parte della fornitura base:

- eventuale software di connessione al PC e gestione delle relative funzionalità;
- batteria;
- carica batterie da rete (220V);
- auricolare.

9.2.1. 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 query - in caso di terminali full touch screen, tastiera virtuale), devono essere equipaggiati con i 4 principali sistemi operativi disponibili sul mercato, e devono possedere tutti le seguenti caratteristiche e funzionalità

minime:

- connettività HSPA;
- supporto della videochiamata (con doppia telecamera)
- funzionamento alle bande GSM 900, 1800, 1900 MHz (triband), anche se non supportate dalla rete del Fornitore;
- connettività Bluetooth, USB (tramite cavetto in dotazione);
- presenza di ricevitore GPS;
- connettività WiFi
- disponibilità di espansione di memoria (slot SD, MicroSD, MMC,...).
- 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.

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 all'Amministrazione aggiudicatrice terminali appartenenti alla fascia più alta del mercato

9.2.2. Categoria Base

I terminali che devono essere offerti dal concorrente per questa categoria devono essere di almeno 2 modelli differenti e devono possedere tutti le seguenti caratteristiche e funzionalità minime.

- connettività UMTS;
- 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;
- disponibilità di espansione memoria (slot SD, MicroSD, MMC,...).

9.3. NOLEGGIO SCHEDE CONNETTIVITÀ DATI

A questo servizio fanno riferimento le seguenti voci del listino di offerta servizi CANSCD

Il servizio di noleggio e manutenzione di schede connettività dati prevede che l'Amministrazione Aggiudicatrice possa richiedere, con le modalità previste nella sezione 14, un numero di schede connettività dati stimati in numero di 5.

Per il servizio di assistenza e manutenzione incluso nei canoni di noleggio delle schede connettività dati, si rimanda alla sezione 11.5.

Per schede connettività dati si intendono i modem per computer portatili che il concorrente dovrà offrire in almeno due diversi modelli di modem USB ("chiavette internet"),

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 5.4.

9.4. PHASE-OUT ED EVOLUZIONE TECNOLOGICA DEGLI APPARATI

Il Fornitore dovrà garantire la disponibilità di tutti i terminali proposti in risposta alle precedenti sezioni. In caso di phase out degli stessi (cessata produzione/distribuzione degli apparati), il Fornitore dovrà darne comunicazione all'Amministrazione Aggiudicatrice. Quest'ultima concorderà con il Fornitore i nuovi modelli di apparati da inserire a listino 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, 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

10. SERVIZI DI TELEFONIA FISSA

A questo servizio fanno riferimento le seguenti voci del listino di offerta AttivPra30 CANMesePRA30, PrezzoMinFissoMobNazionale, PrezzoMinFissoFissoNazionaleUrbana,

*PrezzoMinFissoFissoNazionaleInterurbana,
PrezzoMinFissoInternazA2*

PrezzoMinFissoInternazA1,

Si richiede la fornitura, la configurazione e l'installazione di una linea PRA/ISDN, costituita da 30 canali, da terminare nel locale tecnico dell'Amministrazione Aggiudicatrice, su una centrale telefonica VoIP (Cisco CCM - Cluster Call Manager) già in dotazione presso l'Amministrazione Aggiudicatrice. La linea andrà collegata al sistema Voice Gateway che consente di integrare il dominio VoIP interno (basato su LAN) con il sistema telefonico generale pubblico (PSTN). Per la realizzazione del Voice Gateway, l'Amministrazione Aggiudicatrice utilizza opportune interfacce presenti sul router Cisco 3825. In particolare per la funzionalità di Voice Gateway il Cisco router 3825 è equipaggiato con le seguenti componenti: n.1 interfaccia T1/E1 Multiflex Trunk Voice/Wan interface card (utilizzata come primario ISDN 30 canali) e n.1 modulo con n.64 DSP per gestire le operazioni di transcodifica quando il traffico voce passa dalla LAN alla PSTN (e viceversa). Tali componenti sono già disponibili e non sono quindi oggetto di acquisizione nella presente gara.

Il PRA/ISDN deve essere configurato in un unico accesso telefonico di 30 canali bidirezionali con associato un arco di numerazione a 3 cifre (999 numeri).

Almeno i seguenti servizi telefonici devono essere inclusi nella fornitura di base del servizio (cioè, già inclusi nelle tariffe del traffico telefonico):

- Identificazione del Chiamante (CLIP e COLP);
- Blocco della identificazione del chiamante (CLIR e COLR);
- Selezione passante;
- Multiple subscriber number;
- Closed user Group;
- Subaddressing;

In ogni caso dovrà essere garantito l'accesso a servizi di tipo generale, e la facoltà di disabilitarli da parte dell'Amministrazione Aggiudicatrice. Per servizi di tipo generale si intendono quei servizi forniti dall'Operatore Dominante ed eventualmente tariffati secondo il piano tariffario dell'Operatore Dominante quali il 412, i servizi di decade 1 (servizi di pubblica utilità quali il 112, il 113 ecc) e i "numeri verdi", servizi di addebito al chiamato e ripartito, ecc.

Tutto quanto richiesto dovrà essere inclusivo, per quanto di attinenza al servizio stesso, dei servizi di customer care, supporto e manutenzione.

10.1. PORTABILITÀ DELLA NUMERAZIONE FISSA ESISTENTE

In accordo con quanto previsto nella normativa vigente, in particolare nella delibera n. 7/00/CIR dell'AGCOM relativa alla "Service Provider Portability", il Fornitore dovrà attivare tutte le procedure necessarie per garantire all'Amministrazione Aggiudicatrice il mantenimento della numerazione esistente.

10.2. QUALITÀ DEI SERVIZI DI FONIA FISSA

Il Fornitore dovrà indicare i livelli di servizio che intende garantire sull'infrastruttura messa a disposizione per prestare il servizio, con riferimento alla norma ESTI-ETR 138 (12/1997), ETSI EG 201 769 V1.1.2 (10/2000) e all'art. 10 del DPR 318/97. Il concorrente dovrà compilare la tabella seguente con il riepilogo dei parametri di qualità V che si impegna a garantire per l'intera durata del contratto.

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 6

Service Level Agreement – Fonia Fissa (F.F.)	F	Sm	V	SM
Traffico Nazionale				
Call Setup time F.F. (percentuale) inferiore a 0,5 secondi nel X% dei casi [1]	C	90%		99%
Unsuccessful Call ratio F.F. (percentuale) [2]	D	0,0%		0,5%
Disponibilità linee telefoniche [3]	C	99,7%		100%

Note:

[1] Call set up time : definito come da sezione 5.3 della norma ETSI – ETR 138, per chiamate dirette a numeri fissi nazionali.

[2] Unsuccessful call ratio: definito come da sezione 5.2 della norma ETSI – ETR 138. La condizione di unsuccessful call si deve considerare raggiunta, verso rete fissa dopo 4 secondi per i collegamenti urbani e 6 secondi per quelli interurbani.

[3] Disponibilità linee telefoniche: percentuale di disponibilità per ogni linea di accesso misurata rilevando i minuti d'interruzione del servizio per linea per anno.

I valori sopra indicati indicati per il Call set up time e Unsuccessful call ratio dovranno poter essere verificabili e considerarsi verificati a mezzo test richiesti dall'Amministrazione Aggiudicatrice con un insieme di 1.000 (mille) chiamate campione effettuate nell'intervallo 8.30 - 18.30 di più giorni lavorativi da concordare con l'Amministrazione.

Con cadenza semestrale il Fornitore dovrà realizzare una specifica campagna di misura con modalità di dettaglio concordate, realizzata a propria cura e spese, i cui risultati dovranno essere

resi disponibili; in mancanza di tali risultati Azienda Aggiudicatrice potrà affidare a qualificata società esterna le rilevazioni richieste addebitandone il costo al Fornitore.

11. SERVIZI DI CUSTOMER CARE, SUPPORTO, MANUTENZIONE

Nel corso del presente capitolo vengono definiti i servizi di Customer Care, Supporto, e Manutenzione. Per le prestazioni di detti servizi, nessun canone sarà dovuto al Fornitore.

Detti servizi sono descritti separatamente per le diverse componenti, sia allo scopo di consentire una agevole risposta ai Fornitori, anche in situazione di raggruppamento di imprese, sia per tenere meglio in considerazione le peculiarità di ciascun tipo di fornitura.

È ovviamente a discrezione del Fornitore, in particolare se ciò comportasse riduzione dei costi e/o migliore qualità del servizio, organizzare in modalità integrata i servizi stessi e strutturare conseguentemente la propria Offerta Tecnica

11.1. SERVIZIO DI CUSTOMER CARE E CONTACT CENTER

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione, all'attivazione del contratto, un servizio di Contact Center multicanale, dedicato all'Amministrazione Aggiudicatrice, con personale specificamente formato per le esigenze del contratto, a cui dovranno essere indirizzate le chiamate. Il servizio dovrà essere disponibile tutti i giorni, dalle ore 9,00 alle ore 18.00, inclusi i giorni festivi.

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. 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;
- Un numero telefonico per ricevere i fax, anch'esso dedicato e riservato. Anche in questo caso dovrà trattarsi di un "Numero Verde", con invio dei fax gratuito (addebito al chiamato) da parte degli utenti;

Le risposte e l'assistenza che il customer care dovrà fornire, dovranno essere disponibili tutti i giorni, dalle ore 9,00 alle ore 18.00, inclusi i giorni festivi. .

Tra i compiti della suddetta struttura sono inclusi:

- gestione delle comunicazioni relative a furto o smarrimento: la disattivazione della SIM dovrà essere immediata e contestuale alla segnalazione effettuata al Customer Care;
- indicazione del punto d'assistenza tecnica;

- presa in carico delle richieste relative ai profili di abilitazione;
- diagnostica collegamenti e funzionamento PRA-ISDN
- diagnostica collegamenti e funzionamento APN
- 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.

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

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 Aggiudicatrice telefonicamente, o in alternativa via fax, sms e/o all'indirizzo e-mail dell'Amministrazione Aggiudicatrice.

Per l'integrazione del Contact Center con l'interfaccia web si rimanda alla successiva sezione 11.3.

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 specifici per l'Amministrazione, 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 11.2, minimizzando gli impatti sui livelli di servizio di repentini incrementi del numero di chiamate e richieste ricevute.

Il concorrente dovrà inoltre garantire 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 ed eventualmente 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 istradata all'operatore/gruppo di operatori preferenziali, numero di rete fissa nazionale corrispondente all'operatore/gruppo di operatori preferenziali, etc.);
- orario d'ufficio (dalle ore 9,00 alle ore 18.00 esclusi i giorni festivi) in cui è garantita la risposta dell'operatore preferenziale, ed eventuale modalità di gestione delle richieste nei rimanenti orari e giorni;
 - meccanismi utilizzati per garantire la raggiungibilità dell'operatore preferenziale 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.).

11.2. QUALITÀ DEI SERVIZI DI CUSTOMER CARE

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

- Tempo di attesa netto per il servizio telefonico di Customer Care nel 95% dei casi, consolidato su base settimanale, nel rispetto del valore V indicato. 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.
- Tempi di ripristino servizi di fonia fissa/mobile definito come il tempo (ore lavorative) intercorrente tra la segnalazione e la chiusura del guasto

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

Tabella 7

Customer Care	F	Sm	V	SM
Tempo di attesa netto per il servizio di customer care telefonico	D	5 sec		30 sec
Tempi di ripristino servizi di fonia fissa/mobile: tempo intercorrente tra la segnalazione e la chiusura del guasto	D	8 ore		24 ore
Tempo di risposta alle richieste via fax e/o email per il servizio di customer care	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 con una campagna di 100 chiamate effettuate in un arco temporale di 7 giorni solari.

Il Fornitore dovrà impegnarsi all'apertura proattiva di TT (Trouble Tickets) anche in mancanza di segnalazioni da parte di l'azienda aggiudicatrice, in risposta a malfunzionamenti rilevati dai propri sistemi di gestione. Per il fault management relativo ad ogni tipologia di servizio di telefonia richiesta nel presente documento, il Fornitore dovrà rispettare i tempi di risposta indicati.

11.3. APPLICAZIONE WEB PER IL SUPPORTO GESTIONALE E AMMINISTRATIVO

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione Aggiudicatrice 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.

L'applicazione web dovrà essere resa disponibile dal fornitore entro il termine di 30 (trenta) giorni solari dalla data di stipula del contratto con tutte le sue funzionalità accessibili 7 giorni su 7, h24, 365 giorni l'anno.

E' richiesta una descrizione 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. Saranno apprezzate 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, e dell'abilitazione/disabilitazione al roaming internazionale;
- 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;
- Eventuale 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 12.1.
- Configurazione e change management delle linee ISDN

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.

Il concorrente dovrà specificare quale SLA è in grado di garantire inserendo, nella successiva

Tabella 8, 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 8

Applicazione Web per il supporto gestionale e amministrativo	F	Sm	V	SM
Disponibilità dell'applicazione web	C	95%		100%

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

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 relativamente alla segnalazione del guasto /malfunzionamento/ disservizio e alla sua risoluzione.

11.4. MANUTENZIONE E FURTO DELLE SIM

Il Fornitore dovrà garantire la sostituzione della SIM in caso di guasti e malfunzionamenti delle stesse, che siano imputabili a difetti del prodotto, ovvero ad eventi accidentali e involontari.

Il Fornitore dovrà prestare il servizio di cui sopra presso la sede dell'Amministrazione Aggiudicatrice. Il Responsabile Operativo dell'Amministrazione richiederà via fax o via web al Fornitore la sostituzione delle SIM. Il Fornitore procederà a ritirare, all'indirizzo dell'Amministrazione Aggiudicatrice, le SIM guaste. Le SIM sostitutive, verranno consegnate contestualmente al ritiro delle SIM guaste. Il tutto dovrà essere effettuato entro il tempo indicato dal fornitore (valore V

Tabella 9) intercorrente tra l'invio al Fornitore della richiesta di sostituzione della SIM danneggiata, e la consegna della SIM sostitutiva,

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

- 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 la richiesta per una nuova scheda SIM associata allo stesso numero telefonico, nel caso non sia possibile utilizzare SIM in possesso dell'Amministrazione, indicando l'indirizzo dell'Amministrazione Aggiudicatrice cui inviare il materiale.

Il concorrente dovrà indicare nella

Tabella 9 valori interi, corrispondenti al numero intero di giorni lavorativi entro i quali verrà effettuata la consegna (V=2 corrisponde alla consegna entro i 2 giorni successivi, etc).

Tabella 9

Assistenza in caso di furto/smarrimento delle SIM	F	Sm	V	SM
Consegna della SIM sostitutiva	D	2gg		5gg

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

11.5. MANUTENZIONE E FURTO DEI TERMINALI RADIOMOBILI E/O SCHEDE CONNETTIVITÀ DATI (SE RICHIESTI)

Esclusivamente nel caso in cui l'Amministrazione Aggiudicatrice dovesse richiedere il servizio di noleggio Terminali Radiomobili e/o Schede Connettività Dati, il Fornitore dovrà garantire la riparazione/sostituzione di apparati (terminali radiomobili e schede connettività dati) 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. In particolare, nel caso in cui si renda necessaria la sostituzione con un nuovo apparato, e l'apparato da sostituire sia in phase-out (9.4), il Fornitore dovrà consentire la scelta tra uno qualsiasi degli apparati disponibili nel listino vigente al momento della richiesta di riparazione, nella stessa categoria dell'apparato da sostituire;

Il Fornitore dovrà prestare il servizio di cui sopra presso la sede dell'Amministrazione Aggiudicatrice. Il Responsabile Operativo dell'Amministrazione richiederà via fax o via web al Fornitore la sostituzione degli apparati. Il Fornitore procederà a ritirare, all'indirizzo dell'Amministrazione, gli apparati guasti. Il concorrente potrà prevedere la riparazione degli apparati (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 entro 10 giorni lavorativi) intercorrenti tra la richiesta di sostituzione da parte dell'Amministrazione e la consegna degli apparecchi riparati o sostitutivi all'indirizzo dell'Amministrazione.

Nel caso di furto o di smarrimento dell'apparato si osserverà quanto segue:

- il Responsabile Operativo darà comunicazione verbale al call center per effettuare

l'operazione di blocco dell'IMEI;

- 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, la richiesta di blocco dell'IMEI e il reintegro per un nuovo radiomobile indicando l'indirizzo dell'Amministrazione Aggiudicatrice cui inviare il materiale (il reintegro degli apparati rubati e/o smarriti non potrà superare il numero di unità specificate nelle sezioni 9.2 e 9.3).

E' richiesto al Fornitore il servizio di blocco dell'IMEI, per gli apparati radiomobili smarriti o rubati entro 48 ore dall'invio del fax di segnalazione da parte dell'Amministrazione Aggiudicatrice. L'Amministrazione Aggiudicatrice si riserva la possibilità di verificare tale blocco nel caso di ritrovamento di terminale rubato o smarrito.

12. SERVIZI DI RENDICONTAZIONE E DI FATTURAZIONE

12.1. SERVIZI DI FATTURAZIONE E DI RENDICONTAZIONE

Il Fornitore dovrà garantire la disponibilità di dati sia analitici che sintetici, sia su supporto cartaceo che elettronico (portale web di cui alla sezione 11.3).

In particolare i dati della fattura devono rappresentare la rendicontazione, per singola utenza e/o servizio tariffato, relativamente a tutti i servizi prestati: 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.

Per il traffico a volume, sia dei servizi mobili che fissi, è prevista la tariffazione sugli effettivi secondi di durata della chiamata, in funzione della direttrice di traffico. Non deve inoltre essere applicato alcun costo alla connessione (scatto alla risposta).

Le tariffe per le numerazioni speciali (in decade differente da 0 e 3) eventualmente utilizzate dell'Amministrazione sui servizi di telefonia fissa, saranno quelle del listino del Fornitore e non potranno comunque mai superare la massima tariffa imposta dall' Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCom).

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

- canoni per servizi
- data e ora di inizio di ogni conversazione o sessione dati;
- numero telefonico chiamato, con le ultime cifre oscurate a tutela della privacy personale;
- tipologia della chiamata, secondo le direttrici del piano telefonico compresa l'emissione/ricezione di chiamate in roaming all'estero;

- tariffazione applicata (al secondo, al KByte/MByte o flat);
- durata complessiva della chiamata ovvero totale di dati scambiati;
- costo complessivo della chiamata o sessione;

Il Fornitore dovrà inoltre fornire la possibilità di effettuare raggruppamenti delle utenze per centri di costo, secondo specifiche indicate dall'Amministrazione

Fatturazione e relativa gestione anagrafica, reportistica e consumi non ancora fatturati devono essere disponibili via web, ed accessibili dal portale di cui alla sezione 11.3. 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 .

12.2. FATTURAZIONE DIRETTA AGLI UTENTI

Come già richiesto nella sezione 6.4, il concorrente dovrà prevedere nell'Offerta Tecnica la fatturazione separata del traffico eseguito a titolo personale. Sarà cura dell'Amministrazione Aggiudicatrice consegnare al Fornitore i dati necessari alla fatturazione diretta "Dual Billing" (12.4).

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 11.3.

13. SERVIZI OPZIONALI

Il concorrente potrà offrire, a titolo gratuito, ulteriori servizi (differenti da quelli già richiesti in gara e riportati nella tabella dell'offerta economica) che ritiene possano essere utili all'Amministrazione Aggiudicatrice per soddisfare specifiche esigenze. Per ciascun servizio opzionale proposto, il concorrente dovrà esplicitamente indicare:

- una descrizione del servizio offerto
- la modalità di fruizione dello stesso
- i tempi e le modalità di attivazione del servizio

Sarà facoltà dell'Amministrazione Aggiudicatrice richiedere o meno i suddetti servizi opzionali offerti dal Fornitore. In caso positivo, il Fornitore sarà tenuto, ad eseguire i predetti servizi

opzionali 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 richiedere i servizi opzionali offerti dal Fornitore a titolo gratuito.

14. MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

14.1. ORDINATIVO DI FORNITURA

Il concorrente dovrà garantire la consegna delle SIM, l'attivazione delle utenze, l'applicazione del piano tariffario, e la consegna degli eventuali apparati 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 (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").

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 Aggiudicatrice, e che l'Amministrazione desidera includere nel nuovo contratto, con mantenimento del medesimo numero telefonico. Il passaggio di tali utenze al nuovo contratto 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 Aggiudicatrice con il Fornitore che subordinino il passaggio dal vecchio al nuovo contratto, tali condizioni dovranno essere evidenziate dal Fornitore all'Amministrazione, con comunicazione scritta, entro 15 giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura. In tal caso, il Fornitore darà seguito alla richiesta di passaggio delle utenze al nuovo contratto, 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 nel nuovo contratto 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 al nuovo contratto 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 al nuovo, 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. In tal caso, il Fornitore darà seguito alla richiesta di passaggio dell'utenza al nuovo contratto, solo previa sottoscrizione da parte del dipendente di apposita dichiarazione attestante la presa visione delle condizioni contrattuali di cui sopra. Il termine di attivazione di 30 giorni solari sarà in questo caso incrementato di un periodo pari ai giorni intercorrenti tra la data in cui il dipendente riceverà la comunicazione del Fornitore, e la data in cui il Fornitore riceverà la conseguente dichiarazione di presa visione del dipendente;

- d) utenze intestate all'Amministrazione, e relative ad Operatori di Telefonia Mobile diversi dall'aggiudicatario del nuovo contratto. 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 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:

- i profili di abilitazione delle utenze (sezione 6.3) mediante compilazione di apposita modulistica;
- abilitazione/disabilitazione delle utenze al roaming internazionale e ai servizi di trasmissione dati;
- 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 11.3;
- 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 Ordinato di Fornitura potrà includere, eventualmente, anche la richiesta di apparati radiomobili sezione 14.3.

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

- consegnare le schede SIM presso le sedi indicate dall'Amministrazione nell'Ordinato, 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'Ordinato di Fornitura, presso le sedi indicate nell'Ordinato stesso, e completi della relativa documentazione, accessori e codice identificativo IMEI;
- per le utenze dell'Amministrazione e dei suoi dipendenti, passati al nuovo tariffario del contratto secondo quanto previsto alle precedenti lettere b) e c), emettere una fattura conclusiva comprendente tutti i corrispettivi dovuti sino alla data indicata;
- inviare via fax al Responsabile Operativo dell'Amministrazione un documento riepilogativo contenente i dati di ciascuna spedizione, ovvero:
 - o indirizzo di spedizione, data di spedizione, mezzo utilizzato;
 - o elenco delle SIM (identificativo busta) e ICCID;
 - o elenco dei terminali con modello e codice IMEI;
 - o arco di numerazione assegnato (che sarà attivato al momento dell'attivazione delle singole SIM);
 - o indicazione della data presunta 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 nella successiva sezione 14.2 (caso delle SIM già custodite dal Responsabile Operativo dell'Amministrazione).

Qualora sia utilizzata dall'Amministrazione la procedura via web di cui alla sezione 10.3, 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.

14.2. 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 nella precedente sezione 14.1. 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 nel nuovo contratto, con mantenimento del medesimo numero telefonico. Il passaggio di tali utenze al nuovo contratto 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 nella precedente sezione 12.1, per la comunicazione e la presa visione di eventuali condizioni contrattuali che subordinino il passaggio al nuovo contratto.
- c. utenze già attive con lo stesso Fornitore, intestate a dipendenti dell'Amministrazione, che

quest'ultima abbia interesse ad includere nel nuovo contratto come utenze "istituzionali", con il mantenimento del medesimo numero telefonico. Il passaggio di tali utenze al nuovo contratto 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 nella precedente sezione 12.1, per la comunicazione e la presa visione di eventuali condizioni contrattuali che subordinino il passaggio al nuovo contratto.

- d. utenze intestate all'Amministrazione, e relative ad Operatori di Telefonia Mobile diversi dall'aggiudicatario del nuovo contratto. 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 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 nella precedente sezione 12.1 entro i suddetti tempi di attivazione, ed in particolare :

- consegnare le schede SIM, complete di codici PIN e PUK, entro 10 (dieci) giorni solari dalla ricezione dell'Ordinativo, 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.

14.3. FORNITURA DI TERMINALI RADIOMOBILI

L'Amministrazione potrà richiedere, durante l'intera durata del contratto, un numero di apparati radiomobili portatili fino al massimo indicato ai paragrafi 9.2 e 9.3.

Si precisa che gli eventuali terminali radiomobili potranno essere richiesti durante tutto il periodo sopra indicato.

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

14.4. DUAL BILLING

L'Amministrazione potrà richiedere l'attivazione dei servizi di fatturazione separata dei servizi fruiti dai dipendenti a titolo personale (c.d. Dual Billing), 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 videochiamata, se previsti, dati) si richiede l'abilitazione del dual billing.

Sarà cura dell'Amministrazione 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).

14.5. VARIAZIONE DEI PROFILI DI ABILITAZIONE

L'Amministrazione potrà richiedere, senza alcun costo aggiuntivo, la variazione dei profili di abilitazione delle utenze la abilitazione/disabilitazione al roaming internazionale, alla trasmissione dati e a quanto esemplificativamente riportato alla sezione 6.3, sia via fax, sia attraverso l'applicazione web di cui alla sezione 11.3, sia attraverso richiesta formulata al call center del Fornitore. 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.

14.6. SIM "MACHINE TO MACHINE"

Il Fornitore dovrà provvedere a consegnare ed attivare le sim Machine to Machine per le utenze

richieste dall'Amministrazione, entro 10 (dieci) giorni solari dalla ricezione del relativo Ordinativo.

14.7. DISATTIVAZIONE SIM

L'Amministrazione Aggiudicatrice potrà richiedere al Fornitore dei servizi, senza alcun costo aggiuntivo, la disattivazione di alcune sim per le quali non saranno più dovuti alcun canone né la tassa di concessione fino al momento di eventuale nuova ri-attivazione. Tali richieste saranno trattate dal fornitore alla stregua delle variazioni dei profili di abilitazione garantendone le stesse tempistiche.

14.8. 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.

14.9. ACCETTAZIONE DELLE FORNITURE

L'accettazione della fornitura è subordinata alla verifica della effettiva funzionalità della stessa da parte del Responsabile Operativo dell'Amministrazione. 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,

Qualora all'interno di un Ordinativo di Fornitura vi siano eventuali 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.

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

14.10. PIANO DI PORTABILITÀ FNP

Il Fornitore dovrà presentare un *piano temporale di portabilità*, che non preveda disservizio durante le ore di ufficio, *per la portabilità* della numerazione fissa esistente (Fixed Number Portability – FNP) e per l'*upgrade* dall'attuale tecnologia a quella fornita. Al di fuori di tale *piano temporale di portabilità e upgrade*, ogni ora di irraggiungibilità della sede dell'Amministrazione Aggiudicatrice alla numerazione 0804670xxx sarà oggetto di penale.

15. VERIFICHE DI CONFORMITÀ E COLLAUDI

Il Fornitore dovrà prevedere adeguate prove di collaudo di tutti i servizi richiesti nel presente Capitolato, le cui specifiche dovranno essere dettagliatamente dichiarate e documentate dal Fornitore nel “Piano di Collaudo” da predisporre entro 15 (quindici) dalla stipula del contratto.

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. Il Fornitore dovrà consegnare all’Amministrazione Aggiudicatrice il Piano di Collaudo contenente le specifiche, in forma definitiva, entro i 15 (quindici) giorni successivi alla eventuale comunicazione di osservazioni e integrazioni formulate dall’Amministrazione Aggiudicatrice. Tale documento, una volta approvato dall’Amministrazione Aggiudicatrice, rappresenterà la guida per lo svolgimento del collaudo. Il predetto collaudo, svolto a campione, potrà essere effettuato dall’Amministrazione Aggiudicatrice, in contraddittorio con il Fornitore, previa relativa comunicazione inviata a questo ultimo con un congruo anticipo. L’Amministrazione Aggiudicatrice potrà tuttavia richiedere che detto collaudo sia condotto dal solo Fornitore, senza contraddittorio, che ne dovrà garantire ed autocertificare l’esito positivo. Nel caso di esito positivo del collaudo condotto presso l’Amministrazione Aggiudicatrice, anche qualora questo avvenga con le modalità dell’autocertificazione, la data del relativo verbale o dell’autocertificazione verrà considerata quale “Data di Accettazione ed Attivazione” dei servizi oggetto della fornitura, e, quindi di inizio dell’erogazione dei servizi, salvo diverso accordo tra le parti sulla data di inizio dell’erogazione.

In particolare sarà obbligatoria e propedeutica i fini della stipula del contratto la verifica di conformità e collaudo della qualità del servizio/copertura sull’Area del Parco offerta dal concorrente risultato primo in graduatoria, secondo le modalità di seguito descritte.

Le verifiche di copertura sull’Area del Parco saranno condotte:

- Per il servizio di trasmissione dati, in quattro punti di cui tre scelti dall’amministrazione aggiudicatrice e uno dal fornitore nell’ambito della superficie massima del cerchio di raggio pari a quanto definito nella sezione “Qualità del servizio dati sull’area del parco”. La verifica di copertura del servizio di trasmissione dati sarà considerata di esito positivo se:
 - in tutti e quattro i punti prescelti sarà verificata una velocità di trasferimento di un file da 2MB almeno pari al 50% della velocità minima richiesta per la partecipazione al bando (Tabella 5 blocchi 16 e 19)
 - In almeno uno dei punti prescelti sarà verificata una velocità di trasferimento di un file da 2MB almeno pari al 50% della velocità massima teorica dichiarata dal Fornitore in Tabella 5 sia in up che in down link.
- Per il servizio di fonia mobile e in condizione di utilizzo della sola tecnologia GSM, nei

medesimi quattro punti scelti per le verifiche sulla trasmissione dati, attraverso la dettatura di un testo da un utente mobile ad uno fisso (entrambi individuati dal Fornitore), all'interno di una singola telefonata. L'utente mobile, utilizzando uno dei terminali proposti dal fornitore (sezione 9.2), instaura una telefonata GSM originata in ognuno dei quattro punti prescelti verso un utente fisso e procede con la dettatura di un testo in lingua italiana di 500 parole precedentemente scelto dall'Amministrazione Aggiudicatrice. La dettatura, da parte dell'utente mobile, avverrà senza alcuna possibilità di ripetizione delle singole parole e sarà interrotta in caso di caduta della comunicazione. La verifica di copertura sarà considerata di esito positivo se per tutti i punti prescelti, l'utente fisso che riceve la telefonata, avrà trascritto correttamente almeno 450 parole del testo scelto dall'Amministrazione Aggiudicatrice.

Inoltre anche in corso d'opera e quindi successivamente alla stipula del contratto e qualora l'Amministrazione Aggiudicatrice a suo insindacabile giudizio ritenga che il Fornitore non rispetti i parametri di qualità previsti, potrà procedere con verifiche di conformità nel periodo di validità del contratto (con riferimento sia ai parametri definiti nell'intero Capitolato Tecnico, sia agli eventuali ulteriori parametri previsti dal Fornitore nella propria Offerta Tecnica), richiedendo in qualsiasi momento al Fornitore di eseguire una specifica campagna di misura sia nell'Area del Parco che in eventuali altri luoghi del territorio regionale (Regione Puglia), con modalità di dettaglio concordate con l'Amministrazione Aggiudicatrice.

L'eventuale campagna di misura sarà realizzata a cura e spese del Fornitore entro 30 giorni di calendario dalla richiesta da parte dell'Amministrazione, alla presenza e in contraddittorio con personale dell'Amministrazione stessa, se richiesto da quest'ultima. 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 di validità del contratto, il Fornitore dovrà comunicare all'Amministrazione Aggiudicatrice, con cadenza annuale, 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).

16. PENALI

In caso del mancato rispetto dei parametri di qualità del servizio richiesti nel presente Capitolato, il Fornitore sarà tenuto a corrispondere all'Amministrazione Aggiudicatrice, le penali di seguito riepilogate, in conseguenza di richieste della stessa Amministrazione Aggiudicatrice, così come indicate nella Tabella 10 seguente.

Il ritardo nell'attivazione di un determinato servizio comporterà l'applicazione della prevista penale, anche nel caso in cui il Fornitore preli 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

Tabella 10

ID	PARAMETRO	VALORE INDICATO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE PER L'ADEMPIMENTO	VALORE DELLA PENALE	RIFERIMENTI CAPITOLATO
1	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 20,00 al giorno	
2	Percentuale di mantenimento della connessione voce	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 10,00 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, fino alla data di ripristino del valore dichiarato	6.5
3	Percentuale di accessibilità al servizio voce	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 10,00 al giorno per ogni utenza dell'Amministrazione, a partire dal giorno in cui si è verificata una percentuale di accessibilità al servizio inferiore al valore dichiarato dal Fornitore, fino alla data di ripristino del valore dichiarato	6.5
4	Call set-up time	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 10,00 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, fino alla data di ripristino del valore dichiarato	6.5
5	Percentuale di Consegna SMS	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 10,00 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, fino alla data di ripristino del valore dichiarato	6.5
6	Qualità consegna del traffico	Valore di throughput effettivi pari a 8Mbps che il Fornitore dovrà assicurare	Per ogni campagna di misura richiesta dall'Amministrazione aggiudicatrice, che rilevi valori peggiorativi rispetto a quelli richiesti (8Mbps), sarà applicata una penale pari a Euro 5.000,00	7.1

ID	PARAMETRO	VALORE INDICATO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE PER L'ADEMPIMENTO	VALORE DELLA PENALE	RIFERIMENTI CAPITOLATO
7	Disponibilità della linea dati	Valore V indicato in Tabella 4	10% del valore economico annuale (prezzo unitario offerto in gara moltiplicato per 12) fino ad un massimo del 100%, per il servizio di trasmissione dati e connettività IP per ogni punto percentuale inferiore al valore V indicato,	0
8	Qualità del servizio dati sull'Area del Parco	Valore di throughput effettivi indicati dal Fornitore in risposta alla Tabella 5	Per ogni campagna di misura richiesta dall'Amministrazione aggiudicatrice, eseguita con le stesse modalità del collaudo e che rilevi valori peggiorativi rispetto a quelli indicati dal fornitore, sarà applicata una penale pari a Euro 1.000,00	7.3
9	Call set-up time F.F.	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 50,00 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	10.2
10	Unsuccessful Call ratio F.F.	Valore V dichiarato dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica	Euro 50,00 al giorno, a partire dal giorno in cui si è verificato un Unsuccessful Call ratio superiore al valore dichiarato dal Fornitore, fino alla data di ripristino del valore dichiarato	10.2
11	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	11.2
12	Qualità dei servizi di Customer Care - Tempo di risposta alle richieste via fax e/o e-mail	2 ore	Euro 10,00 per ogni ora di ritardo e per ogni risposta fornita oltre il tempo indicato nel paragrafo 11.2	11.2
13	Tempo di rilascio dell'applicazione web per il supporto gestionale e amministrativo	30 giorni dalla data di firma del contratto	Euro 500,00 per ogni giorno di ritardo	11.3
14	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	11.3

ID	PARAMETRO	VALORE INDICATO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE PER L'ADEMPIMENTO	VALORE DELLA PENALE	RIFERIMENTI CAPITOLATO
15	Tempo di invio delle credenziali di accesso all'applicazione web per il supporto gestionale e amministrativo	2 giorni dalla richiesta da parte dell'Amministrazione Aggiudicatrice	Euro 500,00 per ogni giorno di ritardo	11.3
16	Manutenzione e Furto 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	11.3 11.4
17	Verifica blocco IMEI	48 ore dall'invio del fax di segnalazione da parte dell'Amministrazione Aggiudicatrice	100% del valore del canone mensile di noleggio del terminale di cui trattasi moltiplicato per 12 mesi.	11.5
18	Ordinativo di Fornitura di Prima Attivazione - Tempo di consegna delle SIM, di attivazione delle utenze (o migrazione di utenze già attive con lo stesso fornitore) - casi in cui non sia richiesta la MNP	30 giorni dalla data di ricezione dell'Ordinativo di Fornitura di Prima Attivazione	Euro 5,00 per ogni giorno di ritardo nel concludere anche solo una delle attività previste nel paragrafo 14.1, e per ogni utenza soggetta al disservizio	14.1
19	Ordinativo di Fornitura di Prima Attivazione - Tempo di consegna delle SIM, di attivazione delle utenze - casi in cui sia richiesta la MNP	38 giorni dalla data di ricezione dell'Ordinativo di Fornitura di Prima Attivazione	Euro 5,00 per ogni giorno di ritardo nel concludere anche solo una delle attività previste nel paragrafo indicato qui di fianco, e per ogni utenza soggetta al disservizio	14.1
20	Ordinativo di Fornitura Attivazioni successive - Tempo di attivazione delle utenze - caso nuove utenze (o migrazione di utenze già attive con lo stesso fornitore) - con o senza consegna di eventuali terminali radiomobili, senza MNP	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 indicato qui di fianco, e per ogni utenza soggetta al disservizio	14.2
21	Ordinativo di Fornitura Attivazioni successive - Tempo di attivazione delle utenze - caso di utenze già attive con un operatore diverso dallo stesso Fornitore ed intestate all'Amministrazione (MNP)	28 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 indicato qui di fianco, e per ogni utenza soggetta al disservizio	14.2

ID	PARAMETRO	VALORE INDICATO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE PER L'ADEMPIMENTO	VALORE DELLA PENALE	RIFERIMENTI CAPITOLATO
22	Ordinativo di Fornitura Attivazioni successive - 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	14.2
23	Ordinativo di Fornitura Attivazioni successive - 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	14.2
24	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	14.4
25	Tempo di attivazione del servizio di dual billing - richiesta via web	2 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 15,00 per ogni giorno di ritardo e per ogni utenza attivata in ritardo	14.4
26	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 profilo di utenza modificato in ritardo. A questa penale sarà aggiunto il valore del traffico voce/dati impropriamente fruito con il profilo errato per tutto il periodo di ritardo accumulato.	14.5
27	Tempo di variazione dei profili di abilitazione - richiesta via web	2 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 15,00 per ogni giorno di ritardo e per ogni profilo di utenza modificato in ritardo. A questa penale sarà aggiunto il valore del traffico voce/dati impropriamente fruito con il profilo errato per tutto il periodo di ritardo accumulato.	14.5
28	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	14.6
29	Tempo di sostituzione SIM difettosa alla consegna	5 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 10,00 per ogni giorno di ritardo e per ogni SIM difettosa sostituita in ritardo	14.9

ID	PARAMETRO	VALORE INDICATO IN CAPITOLATO E/O NELL'OFFERTA TECNICA DEL FORNITORE PER L'ADEMPIMENTO	VALORE DELLA PENALE	RIFERIMENTI CAPITOLATO
30	Espletamento delle campagne di misura della copertura e consegna all'Amministrazione dei relativi risultati	30 giorni dalla richiesta dell'Amministrazione	Euro 100,00 per ogni giorno di ritardo e per ogni campagna di misura effettuata in ritardo	15
31	Errata fatturazione	Importo canoni, traffico e servizi	Per ogni singola fattura errata saranno applicate le seguenti penali: - Un importo fisso di euro 100,00; - Un importo aggiuntivo pari al 20% della somma erroneamente addebitata in eccesso.	12
32	Gestione guasti telefonia fissa	Tempo ripristino del guasto	Per ogni ora successiva rispetto al valore previsto sarà applicata una penale pari a Euro 5,00 per canale fonico.	10
33	Disservizio dovuto alla Fixed Number Portability – FNP	Numero di ore in cui non è possibile raggiungere la numerazione 0804670xxx a causa della Fixed Number Portability – FNP	100 euro per ogni ora di irraggiungibilità/disservizio nella fascia 8:00 – 17:00 30 euro per ogni ora di irraggiungibilità nella fascia 17:00 – 8:00 oltre il piano temporale di portabilità	14.10

17. 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	0 ÷ 30
Offerta Economica	0 ÷ 70

17.1. OFFERTA TECNICA

L'offerta tecnica dovrà espressamente riportare almeno i seguenti paragrafi e tabelle:

1. Descrizione dell'architettura di rete
2. Sostenibilità
3. Piano di copertura nazionale (Tabella 2)
4. Servizio voce ed sms (telefonia mobile) (Tabella 3)

5. Linea Dati (Tabella 4)
6. Servizio dati sull'area parco (Tabella 5)
7. Caratteristica della SIM
8. Caratteristiche terminali radiomobili/schede dati offerti a noleggio
9. Telefonia fissa (Tabella 6)

Customer care supporto e manutenzione (Tabella 7, Tabella 8,

10. Tabella 9)
11. Servizi opzionali a titolo gratuito

La valutazione dell'Offerta Tecnica sarà effettuata assegnando, a ciascuna sua parte, dei punteggi parziali variabili tra zero e i punteggi massimi indicati in Tabella 11, con i criteri indicati nella stessa tabella. 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 sottopunteggi massimi relativi alla stessa sezione. L'ultima colonna è da intendersi come presenza o meno del parametro P_{max} indicato nelle formule da 1a a 3b, necessario per il calcolo del punteggio. In caso di assenza (indicazione "no" nella cella) il valore massimo si intende assegnato non con le formule da 1a a 3b, ma con la descrizione fornita nella relativa riga della Tabella 11.

Tabella 11

Descrizione	Punteggio Massimo		Parametro P _{max} delle formule da 1a a 3b
1-Riepilogo dei dati di copertura nazionale (sez 5.5)	2,7		
Valutazione della Tabella 2 secondo le formule da 1a a 3b riportate nel seguito e con i seguenti sotto punteggi massimi		/	
blocco 1 : Voce		0,1	si
blocco 2: Videochiamata		0,1	si
blocco 3: Almeno 64 Kbit/s UpLink		0,1	si
blocco 4: Almeno 128 Kbit/s UpLink		0,1	si
blocco 5: Almeno 384 Kbit/s UpLink		0,2	si
blocco 6: Almeno 2 Mbit/s UpLink		0,2	si
blocco 7: Almeno 5,76 Mbit/s UpLink		0,2	si
blocco 8: Almeno 64 Kbit/s DownLink		0,1	si
blocco 9: Almeno 128 Kbit/s DownLink		0,1	si
blocco 10: Almeno 384 Kbit/s DownLink		0,1	si
blocco 11: Almeno 1,8 Mbit/s DownLink		0,2	si
blocco 12: Almeno 3,6 Mbit/s DownLink		0,2	si
blocco 13: Almeno 7,2 Mbit/s DownLink		0,2	si

Descrizione	Punteggio Massimo		Parametro P _{max} delle formule da 1a a 3b
blocco 14: Almeno 14,4 Mbit/s DownLink		0,4	si
blocco 15: Almeno 28,8 Mbit/s DownLink		0,4	si
2-Requisiti per il Roaming Internazionale (sez 5.6)	0,3		
valutazione dell'estensione del roaming internazionale, in ragione del numero di Paesi: 0, per un numero di Paesi inferiori a 150 e superiori a 60; 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.		0,3	no
3-Qualità del servizio voce e SMS (sez. 6.5)	1,0		
Valutazione della Tabella 3 secondo le formule da 1a a 3b riportate nel seguito e con i seguenti sotto punteggi massimi		/	
Percentuale di mantenimento della connessione (%)		0,3	si
Percentuale di accessibilità al servizio (%)		0,3	si
Call Set-up Time (secondi)		0,2	si
Percentuale di consegna SMS (%)		0,2	si
4-Trasmissione dati e connettività IP (sez 7)	3,0		
Valutazione della Tabella 4 secondo le formule da 1a a 3b riportate nel seguito e con i seguenti sotto punteggi massimi		/	
Disponibilità unitaria		3,0	si
5-Qualità del servizio dati sull'Area del Parco (sez 7.3)	12,0		
blocco 17: Almeno 2 Mbit/s UpLink		3,0	si
blocco 18: Almeno 5,76 Mbit/s UpLink		1,0	si
blocco 20: Almeno 3,6 Mbit/s DownLink		1,0	si
blocco 21: Almeno 7,2 Mbit/s DownLink		3,0	si
blocco 22: Almeno 14,4 Mbit/s DownLink		3,0	si
blocco 23: Almeno 28,8 Mbit/s DownLink		1,0	si
6-Caratteristiche delle SIM (Sez 9)	0,5		
Memoria SIM offerte superiore a 128K 100% del punteggio massimo per caratteristica offerta, 0 altrimenti		0,5	no
7-Servizi di telefonia fissa (Sez 10)	3,0		
Valutazione della Tabella 6 secondo le formule da 1a a 3b riportate nel seguito e con i seguenti sotto punteggi massimi		/	
Call Setup time F.F. (percentuale) inferiore a 0.5 secondi nel x% dei casi		0,5	si
Unsuccessful Call ratio (percentuale)		0,5	si
Disponibilità linee telefoniche		2,0	si
8-Qualità dei servizi di Customer Care (Sez 11.2)	0,5		
Valutazione della tabella Tabella 7 secondo le formule da 1a a 3b riportate nel seguito e con i seguenti sotto punteggi massimi		/	
tempo di attesa netto per il servizio di customer care telefonico		0,5	si
9-Applicazione web per il supporto gestionale e amministrativo (Sez 11.3)	6,0		

Descrizione	Punteggio Massimo		Parametro P_{max} delle formule da 1a a 3b
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.		4,0	no
Valutazione della tabella Tabella 8 secondo le formule da 1a a 3b riportate nel seguito e con i seguenti sotto punteggi massimi		/	
disponibilità dell'applicazione web		2,0	si
10-Assistenza in caso di furto/smarrimento delle SIM (Sez 11.4)	0,5		
Valutazione della Tabella 9 secondo le formule da 1a a 3b riportate nel seguito e con i seguenti sotto punteggi massimi		/	
consegna della SIM sostitutiva		0,5	si
11-Servizi opzionali (Sez 13)	0,5		
presenza o meno di servizi opzionali a titolo gratuito		0,5	no

I punteggi relativi alle sopra citate tabelle (da Tabella 2 a

Tabella 9) 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)

$$P_x = P_{max} (V_x - S_m) / (S_M - S_m) \quad \text{se } S_m < V_x < S_M \quad (1a)$$

$$P_x = 0 \quad \text{se } V_x \leq S_m \quad (1b)$$

$$P_x = P_{max} \quad \text{se } V_x \geq S_M \quad (1c)$$

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

$$P_x = P_{max} (S_M - V_x) / (S_M - S_m) \quad \text{se } S_m < V_x < S_M \quad (2a)$$

$$P_x = 0 \quad \text{se } V_x \geq S_M \quad (2b)$$

$$P_x = P_{max} \quad \text{se } V_x \leq S_m \quad (2c)$$

3. Nel caso in cui nella colonna "F" della tabella sia indicata la lettera N (grandezza che indica l'applicazione dei soli due livelli di punteggio)

$$P_x = 0 \quad \text{se } V_x = S_m \quad (3a)$$

$$P_x = P_{max} \quad \text{se } V_x = S_M \quad (3b)$$

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

S_M = valore soglia massima

S_m = valore soglia minima

17.2. OFFERTA ECONOMICA

Ai fini della descrizione del listino come da

Tabella 12 sono definiti:

- RAM “Rete Aziendale Mobile”, è il traffico originato nel territorio nazionale e diretto ad utenze mobili dell’Amministrazione Aggiudicatrice;
- Con la dizione “Chiamate” si intende identificare telefonate voce o telefonate video. Esta inteso che le tariffe sono differenti come indicato nelle voci di costo unitario riportate in Tabella 12
- Per le chiamate fisse e mobili 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
- “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 RAM;
- “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 RAM 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 RAM 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 RAM 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 RAM temporaneamente all’estero) che non rientra nella precedente classe “Chiamate ricevute in Area 1”;

- “SMS in RAM”, sono gli SMS originati nel territorio nazionale e diretti ad utenze mobili appartenenti all’Amministrazione;
- “SMS extra RAM”, sono tutti gli SMS originati nel territorio nazionale e diretti ad utenze che non rientrano tra quelle all’interno della RAM”;
- “Invio di un SMS dall’ Area 1”, sono gli SMS inviati in roaming internazionale in Area 1 (cioè inviati da utenze mobili della RAM 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 RAM temporaneamente all’estero, in Paesi dell’Area 2)

Inoltre, le tariffe indicate a volume 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 13 – offerta economica, 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 del contratto, 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.

Il servizio di Multiaudioconferenza all’esterno della rete RAM 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).

La trasmissione dati in roaming internazionale è sempre tariffata a volume (consumo), vale a dire per Kbyte scambiato, pari al costo del Mbyte indicato in tabella, diviso per 1’024.

Il servizio di trasmissione dati GSM CSD, se offerto dal Fornitore in caso di indisponibilità di bit rate superiori, sarà tariffato secondo la tariffa “chiamate verso rete fissa nazionale” indicata in Tabella 13.

Tabella 12 - descrizione listino

Descrizione	Servizio	Voci listino	Voce di offerta in euro al netto di IVA	
SERVIZI DI TELEFONIA MOBILE, SMS, MMS E VIDEOCHIAMATA	Fonia (f)	Comunicazione audio punto-punto e multi-punto conforme a standard GSM/UMTS Attivabile su Terminale Radiomobile Canone mensile flat di utilizzo per singola sim privo di costi a volume per tutto il traffico audio che si svolge all'interno della rete RAM oggetto della fornitura Il canone mensile deve essere inclusivo anche dei servizi di Multiaudioconferenza, all'interno della rete RAM	CANMeseFonia=	
		Tariffa a volume (prezzo al minuto di conversazione) per le chiamate Off-Net, verso numeri non appartenenti alla RAM. Distinti in:	(f.a.) PrezzoMinVerMobNazionale= (f.b.) PrezzoMinVerFissoNazionale= (f.c.) PrezzoMinVerInternazA1= (f.d.) PrezzoMinVerInternazA2= (f.e.) PrezzoMinOrigA1= (f.f.) PrezzoMinOrigRoamingInternaz= (f.g.) PrezzoMinRicevA1= (f.h.) PrezzoMinRicevRoamingInternaz=	
		<ul style="list-style-type: none"> o (f.a.) Chiamate off-net verso rete mobile nazionale o (f.b.) Chiamate verso rete fissa nazionale o (f.c.) Chiamate verso internazionale Area 1 o (f.d.) Chiamate verso internazionale Area 2 o (f.e.) Chiamate originate in Area 1 o (f.f.) Altre chiamate originate in roaming internazionale o (f.g.) Chiamate ricevute in Area 1 o (f.h.) Altre chiamate ricevute in roaming internazionale 		
	SMS (s)	Tariffa a volume (prezzo per singolo SMS) distinti in	<ul style="list-style-type: none"> o (s.a.) SMS originati nel territorio nazionale e diretti ad utenze che rientrano tra quelle all'interno della RAM"; o (s.b.) SMS originati nel territorio nazionale 	(s.a.) PrezzoSMSNazRAM=
				(s.b.) PrezzoSMSNazExtraRAM=
				(s.c.) PrezzoSMSRoamingA1=
				(s.d.) PrezzoSMSRoamingA2=

Descrizione	Servizio	Voci listino	Voce di offerta in euro al netto di IVA
		<p>e diretti ad utenze che non rientrano tra quelle all'interno della RAM";</p> <ul style="list-style-type: none"> o (s.c.) SMS inviati in roaming internazionale in Area 1 (cioè inviati da utenze mobili della RAM temporaneamente all'estero, in Paesi dell'Area 1); o (s.d.) SMS inviati in roaming internazionale in Area 2 (cioè inviati da utenze mobili della RAM temporaneamente all'estero, in Paesi dell'Area 2) 	
	Videochiamata	<p>Tariffa a volume (prezzo al minuto di conversazione) per le chiamate:</p> <ul style="list-style-type: none"> o (v.a.) Videochiamata verso le numerazione RAM o (v.b.) Videochiamata off-net verso numerazione mobile nazionale o (v.c.) Videochiamata originata in Area 1 o (v.d.) Altre videochiamate originate in roaming internazionale o (v.e.) Videochiamate ricevute in Area 1 o (v.f.) altre chiamate ricevute in roaming internazionale 	<p>(v.a.) PrezzoMinVVerMobNazionaleRAM=</p> <p>(v.b.) PrezzoMinVVerMobNazionaleNoRAM=</p> <p>(v.c.) PrezzoMinVOrigA1=</p> <p>(v.d.) PrezzoMinVOrigRoamingInternaz=</p> <p>(v.e.) PrezzoMinVRicevA1=</p> <p>(v.f.) PrezzoMinVRicevRoamingInternaz=</p>
	MMS	<p>Tariffa a volume (prezzo per singolo MMS) distinti in</p> <ul style="list-style-type: none"> o (m.a.) MMS originati nel territorio nazionale e diretti ad utenze che rientrano tra quelle all'interno della RAM"; 	<p>(m.a.) PrezzoMMSNazRAM=</p> <p>(m.b.) PrezzoMMSNazExtraRAM=</p> <p>(m.c.) PrezzoMMSRoamingA1=</p> <p>(m.d.) PrezzoMMSRoamingA2=</p>

Descrizione	Servizio	Voci listino	Voce di offerta in euro al netto di IVA
		<ul style="list-style-type: none"> o (m.b.) MMS originati nel territorio nazionale e diretti ad utenze che non rientrano tra quelle all'interno della RAM"; o (m.c.) MMS inviati in roaming internazionale in Area 1 (cioè inviati da utenze mobili della RAM temporaneamente all'estero, in Paesi dell'Area 1); o (m.d.) MMS inviati in roaming internazionale in Area 2 (cioè inviati da utenze mobili della RAM temporaneamente all'estero, in Paesi dell'Area 2) 	
SERVIZIO DI TRASMISSIONE DATI E CONNETTIVITÀ IP	Trasmissione dati (t)	Servizio di comunicazione dati su linea dedicata di velocità 8Mbps di interconnessione tra la Wireless Network ed la sala CED dell'Amministrazione, con throughput effettivo pari alla velocità della linea stessa. Costi divisi in <ul style="list-style-type: none"> o (t.a.) Tariffa di Attivazione Una Tantum da considerare per l'attivazione del circuito o (t.b.) Canone mensile flat di utilizzo privo di costi a volume o a tempo 	(t.a.) ATTIVLineaBase8=
			(t.b.) CANMeseLineaBase8=
	Connettività IP (d)	Servizio di comunicazione TCP/IP basato su protocolli di comunicazione di livello 2, quali ad esempio Frame Relay, ATM, PPP ecc, Attivabile su Terminale Radiomobile, e su Scheda dati usb per PC nonché su altri terminali compatibili Canone mensile flat di utilizzo per singola SIM, privo di costi a volume per tutto il traffico che si svolge all'interno della rete RAM verso l'APN dedicato oggetto della fornitura su tutto il territorio Nazionale	CANMeseCIP=
		Tariffa a volume (prezzo per MByte) distinti in	(d.a.) PrezzoMByteA1=

Descrizione	Servizio	Voci listino	Voce di offerta in euro al netto di IVA
		<ul style="list-style-type: none"> o (d.a.) Connettività IP per connessioni in roaming internazionale originate in Area 1 verso APN dedicato (cioè attivate da utenze mobili della RAM temporaneamente all'estero, in Paesi dell'Area 1) o (d.b.) Connettività IP per connessioni in roaming internazionale originate in Area 2 verso APN dedicato (cioè attivate da utenze mobili della RAM temporaneamente all'estero, in Paesi dell'Area 2) 	(d.b.) PrezzoMByteA2=
SERVIZI DI TELEFONIA FISSA	PRA ISDN (i)	Attivazione e noleggio di una linea di accesso PRA ISDN costituita da 30 Canali distinti in: <ul style="list-style-type: none"> o (i.a.) Costo una tantum di attivazione della linea o (i.b.) canone mensile 30 canali ISDN comprensivo di traffico voce verso terminali mobili appartenenti alla RAM 	(i.a) AttivPRA30= (i.b.) CANMesePRA30=
	Fonia fissa (g)	Tariffa a volume (prezzo al minuto di conversazione) per le chiamate Off-Net, verso numeri non appartenenti alla RAM. Distinti in: <ul style="list-style-type: none"> o (g.a.) Chiamate off-net verso rete mobile nazionale o (g.b.) Chiamate verso rete fissa nazionale distrettuale (urbane) o (g.c.) Chiamate verso rete fissa nazionale interdistrettuale (interurbane) o (g.d.) Chiamate verso internazionale Area 1 o (g.e.) Chiamate verso internazionale Area 2 	(g.a.) PrezzoMinFissoMobNazionale= (g.b.) PrezzoMinFissoFissoNazionaleUrbana= (g.c.) PrezzoMinFissoFissoNazionaleInterurbana= (g.d.) PrezzoMinFissoInternazA1= (g.e.) PrezzoMinFissoInternazA2=
NOLEGGIO TERMINALI RADIOMOBILI	TERMINALI (t)	Tariffa canone mensile noleggio distinto in: <ul style="list-style-type: none"> o canone noleggio radio terminale top o canone noleggio radio terminale base o Canone noleggio scheda connettività dati 	(t.a.) CANTRTop= (t.a.) CANTRBase= (t.a.) CANTRSCD=

Si precisa inoltre che, tutti i servizi richiesti nel presente Capitolato, nonché ogni ulteriore servizio opzionale a titolo gratuito 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 prevista alcuna tariffa aggiuntiva.

I pesi (colonna quantità) della Tabella 13 – offerta economica sono basati su stime quantitative di utilizzo dei servizi nell'ambito dell'intera durata del Contratto, effettuate al meglio delle possibilità e conoscenze attuali sui presunti profili di uso dei servizi da parte dell'Amministrazione Aggudicatrice. Si sottolinea che i pesi indicati rappresentano una misura quantitativa del volume dei servizi fruiti, proiettata sulla durata complessiva 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 del Contratto.

Il calcolo della voce “Offerta Economica Totale”, si ottiene sommando i valori indicati nell'ultima colonna della Tabella 13 - offerta economica, $Totale_{(iesimo)}$, ottenuti come prodotti tra il Valore Unitario Offerto, la durata e la quantità secondo la formula:

$$\sum_{i=1}^{38} Totale_i$$

dove i identifica le righe della Tabella 13 - offerta economica.

Al valore dell'offerta economica del concorrente, sarà attribuito il punteggio economico con le modalità specificate nel Disciplinare di Gara.

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.

Il concorrente dovrà compilare nelle parti di pertinenza la Tabella 13 - offerta economica indicando i singoli valori unitari offerti, i totali iesimi e il totale generale.

Tabella 13 - offerta economica

N.	Voce offerta	Quantità <i>[da non modificare]</i>	Durata <i>[da non modificare]</i>	Valore Unitario Offerto in Euro (al netto di iva) <i>[Compilare, a cura del concorrente, con quattro cifre decimali]</i>	Totale[iesimo] (€)=Quantità*Durata*ValoreUnitario Offerto (al netto di iva) <i>[Compilare, a cura del concorrente con quattro cifre decimali]</i>
1	CANMeseFonia	130 [sim]	24 [mesi]	Canone mensile	Totale1
2	PrezzoMinVerMobNazionale	300.857 [min]	1 [a corpo]	Prezzo al minuto	Totale2
3	PrezzoMinVerFissoNazionale	50.143 [min]	1 [a corpo]	Prezzo al minuto	Totale3
4	PrezzoMinVerInternazA1	3.343 [min]	1 [a corpo]	Prezzo al minuto	Totale4
5	PrezzoMinVerInternazA2	1.671 [min]	1 [a corpo]	Prezzo al minuto	Totale5
6	PrezzoMinOrigA1	3.343 [min]	1 [a corpo]	Prezzo al minuto	Totale6
7	PrezzoMinOrigRoamingInternaz	1.671 [min]	1 [a corpo]	Prezzo al minuto	Totale7
8	PrezzoMinRicevA1	6.686 [min]	1 [a corpo]	Prezzo al minuto	Totale8
9	PrezzoMinRicevRoamingInternaz	1.671 [min]	1 [a corpo]	Prezzo al minuto	Totale9
10	PrezzoSMSNazRAM	55.714 [numero]	1 [a corpo]	Prezzo al singolo	Totale10
11	PrezzoSMSNazExtraRAM	55.714 [numero]	1 [a corpo]	Prezzo al singolo	Totale11
12	PrezzoSMSRoamingA1	1.671 [numero]	1 [a corpo]	Prezzo al singolo	Totale12
13	PrezzoSMSRoamingA2	836 [numero]	1 [a corpo]	Prezzo al singolo	Totale13
14	ATTIVLineaBase8	1 [a corpo]	1 [a corpo]	Prezzo attivazione	Totale14
15	CANMeseLineaBase8	1 [a corpo]	24 [mesi]	Canone mensile	Totale15
16	CANMeseCIP	200 [sim]	24 [mesi]	Canone mensile	Totale16
17	PrezzoMByteA1	300 [Mbyte]	24 [mesi]	Prezzo al Mbyte	Totale17
18	PrezzoMByteA2	60 [Mbyte]	24 [mesi]	Prezzo al Mbyte	Totale18
19	PrezzoMMSNazRAM	10 [numero]	24 [mesi]	Prezzo al singolo	Totale19
20	PrezzoMMSNazExtraRAM	10 [numero]	24 [mesi]	Prezzo al singolo	Totale20

21	PrezzoMMSRoamingA1	10 [numero]	24 [mesi]	Prezzo al singolo	Totale21
22	PrezzoMMSRoamingA2	10 [numero]	24 [mesi]	Prezzo al singolo	Totale22
23	PrezzoMinVVerMobNazionale RAM	10 [min]	24 [mesi]	Prezzo al minuto	Totale23
24	PrezzoMinVVerMobNazionale NoRAM	10 [min]	24 [mesi]	Prezzo al minuto	Totale24
25	PrezzoMinVOrigA1	10 [min]	24 [mesi]	Prezzo al minuto	Totale25
26	PrezzoMinVOrigRoamingInter naz	10 [min]	24 [mesi]	Prezzo al minuto	Totale26
27	PrezzoMinVRicevA1	10 [min]	24 [mesi]	Prezzo al minuto	Totale27
28	PrezzoMinVRicevRoamingInte rnaz	10 [min]	24 [mesi]	Prezzo al minuto	Totale28
29	CANTRTop	10 [pezzi]	24 [mesi]	Canone mensile	Totale29
30	CANTRTbase	5 [pezzi]	24 [mesi]	Canone mensile	Totale30
31	CANSCD	5 [pezzi]	24 [mesi]	Canone mensile	Totale31
32	AttivPRA30	1 [PRA]	1 [a corpo]	Prezzo attivazione	Totale32
33	CANMesePRA30	1 [PRA]	24 [mesi]	Canone mensile	Totale33
34	PrezzoMinFissoMobNazional e	393.360 [min]	1 [a corpo]	Prezzo al minuto	Totale34
35	PrezzoMinFissoFissoNazional eUrbana	321.360 [min]	1 [a corpo]	Prezzo al minuto	Totale35
36	PrezzoMinFissoFissoNazional eInterurbana	133.560 [min]	1 [a corpo]	Prezzo al minuto	Totale36
37	PrezzoMinFissoInternazA1	5.020 [min]	1 [a corpo]	Prezzo al minuto	Totale37
38	PrezzoMinFissoInternazA2	164 [min]	1 [a corpo]	Prezzo al minuto	Totale38

TOTALE [Arrot. alla seconda cifra decimale]	$\sum_{i=1}^{38} Totale_i$
---	----------------------------